



## Ποιοτικές υπηρεσίες σε τοπικό επίπεδο για μετανάστες και πρόσφυγες

[Erasmus + Αριθμός αναφοράς προγράμματος: 2017-1-EL01-KA204-036335]

Παραδοτέο IO4

# Κυκλικό Μοντέλο Μέντορινγκ: Βήμα 3

Συμμετέχοντες Drosostalida  
Έκδοση 4.0  
Ημερομηνία 28<sup>η</sup> Φεβρουαρίου, 2020  
Είδος Δημόσια Αναφορά



## Λίστα Συγγραφέων

---

|              |  |
|--------------|--|
| Drosostalida | ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ «ΔΡΟΣΟΣΤΑΛΙΔΑ» |
|              |  |
|              |  |
|              |  |
|              |  |
|              |  |
|              |  |
|              |  |

## Δήλωση αποποίησης ευθυνών

---

Το πρόγραμμα έχει χρηματοδοτηθεί με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντανακλά τις απόψεις μόνον των δημιουργών και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν φέρει ουδεμία ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που εμπεριέχονται σε αυτό.

Αριθμός αναφοράς προγράμματος: 2017-1-EL01-KA204-036335.

---

## Κοινοπραξία εταίρων Q-SER

---

Η κοινοπραξία εταίρων του προγράμματος Q-SER αποτελείται από:

|  |          |
|--|----------|
| MUNICIPALITY OF EGALEO   | Ελλάδα   |
| IOM Mezinarodni organizace pro migraci v Praze   | Τσεχία   |
| INTRACOM GMBH  | Γερμανία |
| MEDIA CREATIVA 2020, S.L.  | Ισπανία  |
| SOCIAL COOPERATIVE ENTERPRISE DROSOSTALIDA   | Ελλάδα   |
| ECUMENICAL PATRIARCHAT – GREEK – ORTHODOX METROPOLIS OF GERMANY – COMMUNITY THE ASCENSION IN STUTTGART | Γερμανία |
| FONDO ANDALUZ DE MUNICIPIOS PARA LA SOLIDARIDAD INTERNACIONAL  | Ισπανία  |

## Δικαιώματα Χρήσης

---



Αυτή η εργασία είναι αδειοδοτημένη υπό την CC BY Creative Commons Attribution 4.0 International License.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Ιστορικό Αναθεωρήσεων

---

| Αριθμός Αναθεώρησης | Περιγραφή                                   | Συγγραφείς                       | Ημερομηνία |
|---------------------|---|----------------------------------|------------|
| 1.0                 | D.IO4 – Εσωτερική αξιολόγηση                | Όλοι οι εταίροι της κοινοπραξίας | 31/10/2018 |
| 2.0                 | D.IO4 – 2 <sup>η</sup> Εσωτερική αξιολόγηση | Όλοι οι εταίροι της κοινοπραξίας | 1/03/2019  |
| 3.0                 | D.IO4 – Επίσημη έκδοση                      | Drosostalida                     | 15/03/2019 |
| 4.0                 | D.IO4 – Μικρές τροποποιήσεις                | Drosostalida                     | 28/02/2020 |

## Πίνακας Περιεχομένων

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. ΒΗΜΑ 3: ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΜΕΝΤΟΡΕΣ – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ JOB SHADOWING .....</b> | <b>8</b>  |
| <b>2. ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΑ ΧΡΗΣΙΜΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ .....</b>  | <b>10</b> |
| 2.1. Βήματα που ακολουθεί ένας φορέας για να οργανώσει δραστηριότητες job shadowing .....              | 10        |
| 2.2. Διαδρομής κατάρτισης – job shadowing .....  | 11        |
| 2.3. « <i>Job shadowing</i> » στο Q-SER .....  | 12        |
| 2.4. Οργανώνοντας μία συνεδρία job shadowing .....   | 14        |
| 2.5. Κατάλογος ελέγχου για τον εκπαιδευτή job shadower .....   | 15        |

# 1. ΒΗΜΑ 3: ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΜΕΝΤΟΡΕΣ — ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ JOB SHADOWING

Ένας φορέας/ οργανισμός μπορεί να είναι μικρός ή να μη διαθέτει τον απαραίτητο αριθμό υποψήφιων μεντόρων. Θα πρέπει λοιπόν να συνεργαστεί με εξωτερικούς μέντορες. Σε αυτή την περίπτωση, πρέπει να δημιουργηθεί μία ηλεκτρονική βάση δεδομένων όπου οι επαγγελματίες που ενδιαφέρονται μπορούν να υποβάλουν αίτηση για να εργαστούν ως μέντορες.

Φάση προετοιμασίας:

1. Ηλεκτρονικό σύστημα υποβολής αιτήσεων. Το περιγραφόμενο προφίλ των εξωτερικών μεντόρων πρέπει να είναι παρόμοιο με αυτό που προδιαγράφηκε στις εσωτερικές διαδικασίες.
2. Οι εξωτερικοί επαγγελματίες πρέπει να έχουν πρόσβαση σε ένα εγχειρίδιο χρήσης του συστήματος για να εξερευνήσουν πλήρως τις δυνατότητες του
3. Εργαλεία επικοινωνίας: το σύστημα πρέπει να παρέχει διαδικτυακά εργαλεία επικοινωνίας, όπως φόρουμ συζήτησης για κλειστές και ανοιχτές ομαδικές συζητήσεις, λειτουργία αίθουσας συζητήσεων (chatroom) και πιθανώς ένα εσωτερικό σύστημα αλληλογραφίας για να διατηρείται ένα αρχείο από την επικοινωνία ανάμεσα στα ζεύγη.
4. Η φόρμα αίτησης μέντορα πρέπει να δημιουργείται από τον φορέα και τον υπεύθυνο της διαδικασίας Μέντορινγκ, ώστε να ανταποκρίνεται στις εσωτερικές διαδικασίες, τα ενδιαφέροντα, τις ανάγκες και τις λειτουργίες του φορέα.
5. Αν χρειαστεί, μπορούν να οργανωθούν εργαστήρια για να συμμετέχουν εξωτερικοί μέντορες και να προσφέρουν εξειδίκευση και τεχνογνωσία ως σύμβουλοι για άλλα ζεύγη Μέντορινγκ, ή ως σύμβουλοι για τον φορέα και έναν καθοδηγούμενο. Η δομή του εργαστηρίου θα ακολουθεί αυτή που ορίστηκε στο IO3. Κατά τη διάρκεια του εργαστηρίου, θα συζητηθούν συγκεκριμένα σενάρια εργασίας. Στο IO4 υπάρχουν διαθέσιμα αρκετά σενάρια πραγματικών περιπτώσεων ως παραδείγματα.

Εκτός από το εκπαιδευτικό υλικό, το έργο Q-SER έχει μία δευτερεύουσα, υποστηρικτική διαδικασία προκειμένου να προετοιμάσει του μελλοντικού μέντορες, αυτή της παρακολούθησης της εργασίας, ονομαζόμενη και job shadowing. Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει εργαλεία και μεθόδους που ετοιμάζουν κάποιον να παρέχει υπηρεσίες job shadowing ως μέρος της διαδικασίας Μέντορινγκ. Το πρόσωπο που θα αναλάβει αυτό το ρόλο μπορεί να είναι εκπαιδευτής ή κάποιος που έχει ήδη εμπειρία στην παροχή εκπαίδευσης.

Τα διαθέσιμα εργαλεία (αρχεία) job shadowing είναι:

1. Γενικές πληροφορίες για το job shadowing
2. Απαραίτητα βήματα για να υιοθετήσει ένας φορέας το job shadowing
3. Δημιουργία μίας διαδρομής εκπαίδευσης για job shadowing
4. Κατάλογος ελέγχου για εκπαιδευτές που πραγματοποιούν job shadowing

Το job shadowing είναι μια εξαιρετική τεχνική για άμεση και έμμεση ανατροφοδότηση και αξιολόγηση της δουλειάς ενός υπαλλήλου. Τα αποτελέσματα της επικοινωνιακής κριτικής



μπορούν να εφαρμοστούν απευθείας στην καθημερινή ρουτίνα της εργασίας, δημιουργώντας ένα πολύ επιτυχημένο συνδυασμό με το μέντορινγκ.

## 2. ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΑ ΧΡΗΣΙΜΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

### 2.1. Βήματα που ακολουθεί ένας φορέας για να οργανώσει δραστηριότητες job shadowing

Όταν ένας ιδιωτικός ή δημόσιος φορέας προγραμματίζει δραστηριότητες job shadowing, πρέπει να ακολουθήσει ορισμένα βήματα για να ολοκληρώσει την διαδικασία.

**Βήμα 1.** Συνάντηση εκπαιδευτή – συμμετέχοντα και του ενδιαφερόμενου φορέα. Ο εκπαιδευτής μπορεί να ανήκει στον φορέα, αν έχει παρακολουθήσει κατάλληλη εσωτερική εκπαίδευση, ή εξωτερικός πάροχος επαγγελματικής εκπαίδευσης.

**Βήμα 2.** Ο φορέας επιλέγει τον κατάλληλο εκπαιδευτή για το έργο. Αφού αναλυθεί η περίπτωση και επιλεγεί ο εκπαιδευτής, μπορεί να υπογραφεί μία σύμβαση.

**Βήμα 3.** Ο φορέας ενημερώνει και προετοιμάζει τον εκπαιδευτή σχετικά με την προγραμματισμένη δράση job shadowing. Ίσως χρειαστούν συναντήσεις με την ομάδα στόχο. Πρέπει επίσης να σχεδιαστεί ένα πρότυπο αναφοράς για να διατηρούνται πρακτικά της διαδικασίας και της συνάντησης.

**Βήμα 4.** Ο εκπαιδευτής σχεδιάζει την καλύτερη διαδρομή κατάρτισης για το συγκεκριμένο άτομο ή ομάδα, ίσως σε μία φόρμα γενικής μορφής (βλέπε παράδειγμα Διαδρομής Κατάρτισης). Τα γενικά στοιχεία που πρέπει να περιλαμβάνονται είναι ο τίτλος της εκπαίδευσης, οι απαιτούμενες ή απαραίτητες ικανότητες και δεξιότητες εκπαίδευσης, ο αριθμός των συμμετεχόντων και η διάρκεια της κατάρτισης - job shadowing.

**Βήμα 5.** Πρώτη συνάντηση ανάμεσα στους εκπροσώπους του φορέα, τον εκπαιδευτή και τον διευθυντή του τμήματος. Πρέπει να καταγραφούν τα πρακτικά της συνάντησης και οι δεξιότητες ή ικανότητες που στοχεύεται να βελτιωθούν.

**Βήμα 6:** Ο εκπαιδευτής σχεδιάζει την διαδρομή κατάρτισης και τη συζητά με τον οργανισμό για επιβεβαίωση. Μόλις επικυρωθεί, ο εκπαιδευτής μπορεί να ξεκινήσει προσκαλώντας τους συμμετέχοντες της δράσης job shadowing σε μία συνάντηση, ή, αν είναι πάρα πολλοί, σε ένα επεξηγηματικό εργαστήριο.

**Βήμα 7:** Συνάντηση με όλα τα μέρη.

Αν οργανωθεί εργαστήριο, πρέπει να συζητηθούν και να παρουσιαστούν τα ακόλουθα σημεία:

- Εισαγωγή του εργαστηρίου και δράσεις job-shadowing
- Κατάλογος ελέγχου με ερωτήσεις προς συζήτηση
- Στόχοι του job shadowing και συμπληρωματική συνεδρία Ερωτήσεις-Απαντήσεις (Q&A). Το εργαστήριο δεν πρέπει να έχει πολύ μεγάλη διάρκεια.

**Βήμα 8:** Στη συνέχεια, ο εκπαιδευτής – πάροχος job shadowing συμπληρώνει τον κατάλογο ελέγχου και τον υπογράφει, μαζί με τον οργανισμό.

**Βήμα 9:** Ξεκινούν οι δράσεις job shadowing και ο εκπαιδευτής κρατά ημερολόγιο. Πριν την πρώτη συνεδρία, εκπαιδευτής και προσωπικό πρέπει να απαντήσουν στις παρακάτω ερωτήσεις:

- ? Πού θα τοποθετηθούν στο δωμάτιο όπου θα γίνει η εργασία;
- ? Τι θα κρατούν;
- ? Ποιες είναι οι πιο συνηθισμένες καταστάσεις εργασίας που αντιμετωπίζουν;

**Βήμα 10:** Ο εκπαιδευτής πρέπει να υπολογίσει στο ημερολόγιο του όλες τις ώρες που αφιερώνει στο job shadowing. Επιπλέον, πρέπει να οργανώσει ένα εναλλασσόμενο σύστημα με δράσεις job shadowing και χρόνο για στοχασμό.

**Βήμα 11:** Ο εκπαιδευτής πρέπει να ενημερώνει τον φορέα σε τακτική βάση για την πρόοδο του προσωπικού και τις δραστηριότητες.

**Βήμα 12:** Αφού ολοκληρωθεί το job shadowing, ο εκπαιδευτής οργανώνει ένα τελικό εργαστήριο λήξης και συντάσσει την τελική αναφορά.

**Βήμα 13:** Ο εκπαιδευτής, από κοινού με τον φορέα, συνοψίζει τα οφέλη, τις δεξιότητες, τις ικανότητες ή τις συμπεριφορές που προωθήθηκαν κατά τη δράση job shadowing και πώς αυτό ωφέλησε τον φορέα και το προσωπικό και δημιούργησε αντίκτυπο.

## 2.2. Διαδρομής κατάρτισης – job shadowing

Διαδρομή κατάρτισης: «Θετική και ενημερωμένη εξυπηρέτηση πελατών»

1. **Στοιχεία φορέα:**
  - α. Όνομα ατόμου επικοινωνίας
  - β. Ταχυδρομική διεύθυνση και e-mail
2. **Στοιχεία επικοινωνίας εκπαιδευτή:**
3. **Τίτλος δραστηριότητας / δράσης job shadowing:**

«Θετική και ενημερωμένη εξυπηρέτηση πελατών»
4. **Απαραίτητες δεξιότητες και ικανότητες κατάρτισης. Για παράδειγμα:**
  - α. Εξυπηρέτηση μεταναστών με σεβασμό και κατανόηση
  - β. Αποτελεσματική επικοινωνία και υπομονή
  - γ. Κατανόηση της γλώσσας του σώματος
5. **Αριθμός συμμετεχόντων και διάρκεια της εκπαίδευσης / job shadowing π.χ.:**
  - α. Μήνες
  - β. Εβδομάδες
  - γ. Ώρες
  - δ. Ονόματα συμμετεχόντων
6. **Δράσεις εκπαίδευσης/ job shadowing, π.χ.:**
  - α. Σχετική εργασία
  - β. Εργαστήριο
  - γ. Συζήτηση κτλ.

### 2.3. «Job shadowing» στο Q-SER

Σύμφωνα με τον ορισμό του Καταλόγου Επιχειρήσεων, job shadowing είναι «Μία εκπαιδευτική δράση όπου μαθητές κολλεγίων ή ενήλικες μπορούν να μάθουν ένα συγκεκριμένο επάγγελμα ή απασχόληση, ώστε να διαπιστώσουν αν τους ταιριάζει. Στο job shadowing, μία επιχείρηση συνήθως συνεργάζεται με ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα για να προσφέρει σε ένα άτομο (φοιτητή/ υπάλληλο κτλ.) την εμπειρία να εκτελεί μία συγκεκριμένη εργασία, αναθέτοντας σε έναν έμπειρο υπάλληλο να τους παρακολουθεί καθώς εκτελούν την συγκεκριμένη εργασία»<sup>1</sup>.

Στο έργο Q-SER, το job shadowing χρησιμοποιείται στο πλαίσιο του IO4, όπου οι μέντορες, αφού συμπληρώσουν την διαδικτυακή εκπαίδευση (Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης), θα καθοδηγήσουν και θα υποστηρίξουν άλλα μέλη του προσωπικού να γίνουν οι ίδιοι μέντορες. Σε συνεργασία με έναν εκπαιδευτή, οι μέντορες μπορούν να κάνουν job shadowing στο προσωπικό και να το βοηθήσουν να αναβαθμίσει τις γνώσεις του και να κερδίσει νέες δεξιότητες, ακολουθώντας τη στρατηγική του φορέα σε οποιοδήποτε ζήτημα. Στο IO3 και IO4, το ενδεικτικό θέμα και η υπόθεση εργασίας είναι «Επικοινωνία».

Το job shadowing που περιγράφεται μπορεί να θεωρηθεί εκπαιδευτική έννοια, ειδικά σχεδιασμένη για λειτουργίες και διαδικασίες εργασίας. Μεγάλες και μικρές επιχειρήσεις φτάνουν σε ένα σημείο όπου οι ανάγκες κατάρτισης πρέπει να εξατομικευτούν και να προκύψουν συγκεκριμένες λειτουργίες ρόλων. Ένας τέτοιος ρόλος είναι ο μέντορας ή ηλεκτρονικός μέντορας, αν πρόκειται για διαδικτυακή εκπαίδευση. Ο υπεύθυνος του job shadowing βοηθά τον υπάλληλο να βελτιώσει τις δεξιότητες και ικανότητες του, ενώ η εκπαίδευση πραγματοποιείται μέσα στον οργανισμό και εντός των ωρών εργασίας.

Ως εκπαιδευτική έννοια, το job shadowing:

- εστιάζει σε συγκεκριμένες ανάγκες για συγκεκριμένους υπαλλήλους μέσα στον οργανισμό
- επιτρέπει διαλείμματα για εκπαίδευση, παρατήρηση και εφαρμογή με τους υπαλλήλους που συμμετέχουν

Ταυτόχρονα

- Οι νέες δεξιότητες μπορούν να εφαρμοστούν απευθείας στην εργασιακή διαδικασία, επομένως τα αποτελέσματα φαίνονται άμεσα και ο αντίκτυπος μπορεί να μετρηθεί.
- Ο υπάλληλος μπορεί να αναγνωρίσει τη συνάφεια και τη σημασία της νέας δεξιότητας και να την αξιολογήσει.

Επίσης, μέσα από μία μέθοδο με εναλλαγές και διαλείμματα, δεν δυσχεραίνεται η ροή εργασίας μέσα στον οργανισμό και επιτρέπεται στο προσωπικό και τους διευθυντές να συνεχίσουν την εργασία τους χωρίς να χάνουν χρόνο, ενώ το προσωπικό και οι μέντορες μαθαίνουν ο ένας από τον άλλο και δημιουργούν μία σχέση βασισμένη στην εμπιστοσύνη και την όρεξη για μάθηση, καλλιεργώντας έτσι συνθήκες δια βίου μάθησης.

<sup>1</sup> <http://www.businessdictionary.com/definition/job-shadowing.html>

### Κύριες αρχές της τεχνικής εκπαίδευσης job shadowing του Q-SER

Η τεχνική εκπαίδευσης του έργου Q-SER βασίζεται στις παρακάτω αρχές εργασίας. Αυτές οι αρχές πρέπει να σχεδιάζονται μαζί με τη διοίκηση, το τμήμα κατάρτισης ή το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού και με εκπροσώπους από το τμήμα εφαρμογής.

#### **Αρχή 1: Εσωτερική εκπαίδευση**

Είναι σημαντικό αυτή η εκπαίδευση να πραγματοποιείται μέσα στον φορέα, καθώς σε μεγαλύτερους ή δημόσιους οργανισμούς η εκπαίδευση συνήθως πραγματοποιείται εκτός φορέα. Πραγματοποιώντας την εκπαίδευση εσωτερικά μέσα από job shadowing, ο εκπαιδευτής εστιάζει στις ακριβείς εκπαιδευτικές ανάγκες του συγκεκριμένου οργανισμού. Ο υπάλληλος μαθαίνει πάνω στη δουλειά και μπορεί να εφαρμόσει τα σχόλια, τις προτάσεις και τις νέες δεξιότητες στην εργασιακή του ρουτίνα άμεσα και σταδιακά, ή ακολουθώντας έναν οδηγό βήμα-βήμα.

#### **Αρχή 2: Μάθηση πάνω στη δουλειά**

Η μάθηση επάνω στη δουλειά είναι μία από τις πιο επιτυχημένες μεθόδους εκπαίδευσης και η πιο κατάλληλη για τέτοιου είδους εκπαίδευση που περιλαμβάνει ευαίσθητες ομάδες στόχους. Το προσωπικό εκπαιδεύεται ενώ συνεχίζει την εργασιακή του ρουτίνα και αναλύονται οι τεχνικές και συμπεριφορές της εργασίας του. Μαζί με τον υπεύθυνο του job shadowing, μπορούν να συζητήσουν και να δοκιμάσουν προσεγγίσεις για άμεσα αποτελέσματα. Ο εκπαιδευτής μπορεί να διακρίνει κάποιες καταστάσεις, π.χ. πώς αντιμετωπίστηκε ένας εξυπηρετούμενος, και να αφιερώσει μία εκπαιδευτική συνεδρία σε αυτό.

#### **Αρχή 3: Ατομική εκπαίδευση**

Με την ατομική εκπαίδευση, ο αντίκτυπος είναι μεγαλύτερος και πιο άμεσος. Ο φορέας θα διαπιστώσει ότι συνήθως απαιτούνται λιγότερες ώρες κατάρτισης, σε σχέση με το να στέλνει το προσωπικό σε γενικά εκπαιδευτικά σεμινάρια τρίτων. Ο εκπαιδευτής/ πάροχος job shadowing δουλεύει απευθείας επάνω σε συγκεκριμένες δεξιότητες και ικανότητες, καθιστώντας αυτού του είδους την εκπαίδευση πολύ επιτυχημένη και ουσιώδη.

#### **Αρχή 4: Αποτέλεσμα και αντίκτυπος**

Η πιο συνηθισμένη αντίδραση του προσωπικού που συμμετέχει σε δράσεις job shadowing είναι πως πρόκειται για πολύ άμεση και προσωπική εκπαίδευση. Η προσέγγιση που χρησιμοποιείται και οι οδηγίες για τις δράσεις εργασίας μπορούν να εφαρμοστούν άμεσα σε μικρότερα κομμάτια, βοηθώντας έτσι πραγματικά το προσωπικό να αλλάξει τον τρόπο που συνήθως δουλεύει, με την υποστήριξη ενός εκπαιδευτή. Η αμεσότητα των αποτελεσμάτων αναγνωρίζεται ως το κύριο κίνητρο και επιτρέπει στα μέλη του προσωπικού να αλλάξουν σταδιακά και να υιοθετήσουν εταιρικές στρατηγικές. Για τον φορέα, τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης είναι άμεσα και γρήγορα. Ο διευθυντής του τμήματος μπορεί να δει από την πρώτη ημέρα τις αλλαγές στις στάσεις, τις δεξιότητες και την απόδοση του προσωπικού.

### Πώς μπορεί να οργανωθεί το job shadowing – Πρόταση για το έργο QSER

Το job shadowing έχει βέλτιστα αποτελέσματα όπου εμπλέκονται πελάτες, εξυπηρέτηση πελατών, πωλήσεις, μάρκετινγκ ή αλληλεπίδραση πελάτη-επιχείρησης. Το έργο QSER μπορεί να ωφεληθεί πολύ από αυτή την εμπειρία και το είδος της εκπαίδευσης, αφού πολλά από τα μέλη της ομάδας στόχου που θα εκπαιδευτούν έχουν άμεση επαφή με την ομάδα στόχο του QSER, μετανάστες και πρόσφυγες. Μέσα από το έργο QSER, το προσωπικό του δήμου θα εκπαιδευτεί στα παρακάτω:

- 3 διαδικτυακές ενότητες σχετικές με την αντιμετώπιση των επιλεγμένων ομάδων στόχων (IO2)
- Μέσα από διάφορα εργαστήρια πάνω σε θέματα μέντορινγκ και τι σημαίνει να εργάζεσαι με καθοδηγούμενους
- Μέσα από τις οδηγίες και τα εργαλεία IO3 για τη δημιουργία πεδίων εργασίας ανάμεσα σε αυτούς και τον φορέα
- Μέσα από το IO4 για να γίνουν μέντορες και να χρησιμοποιούν τις τεχνικές job shadowing.

Η πρόταση του Q-SER επιτρέπει στα μέλη του προσωπικού που έχουν ολοκληρώσει την διαδικτυακή εκπαίδευση να γίνουν και αυτοί πάροχοι job shadowing. Ο πάροχος πρέπει να έχει εμπειρία στην παροχή εκπαίδευσης.

## 2.4. Οργανώνοντας μία συνεδρία job shadowing

Πριν από κάθε ανάλυση της εργασίας και του προσωπικού που θα εκπαιδευτεί, ο εκπαιδευτής πρέπει να μπορεί να θέσει στον εαυτό του τις παρακάτω ερωτήσεις:

- Μπορώ να διδάξω τις δεξιότητες εκπαίδευσης που απαιτούνται;
- Γνωρίζω αρκετά καλά τα μέλη του προσωπικού, τον φορέα και τις δραστηριότητες εργασίας;
- Έχω αρκετές πληροφορίες για το πώς πρέπει να αντιμετωπίζονται οι μετανάστες/ πρόσφυγες;
- Έχω τις κατάλληλες δεξιότητες:
  - ο Έχω υψηλές επικοινωνιακές δεξιότητες για άρτια επικοινωνία;
  - ο Μπορώ να κερδίσω την εμπιστοσύνη των υπαλλήλων;
  - ο Μπορώ να βρω τη σωστή ισορροπία ανάμεσα στους υπαλλήλους, τον φορέα και την εκπαίδευση;
  - ο Εστιάζω στις λύσεις παρά στα προβλήματα;
  - ο Έχω την απαραίτητη ευελιξία για να υλοποιήσω job shadowing;
  - ο Είμαι αρκετά σίγουρος για τον εαυτό μου για να υλοποιήσω job shadowing;

Αφού απαντήσει στις ερωτήσεις αυτές, ο εκπαιδευτής μπορεί να δει το παράρτημα «βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ένας φορέας για να οργανώσει job shadowing», με ειδικά επεξηγημένα βήματα για παροχή job shadowing.

### Συνεδρία job shadowing για το έργο QSER

1. Ο εκπαιδευτής με τον φορέα και τα μέλη του προσωπικού καθορίζουν το αντικείμενο της εκπαίδευσης, π.χ. ποιες δεξιότητες και ικανότητες πρέπει να αναπτυχθούν. Μπορούν να συζητήσουν και να αναλύσουν εμπειρίες, τεχνογνωσία και τρόπους εργασίας για να κατανοήσουν τις ακριβείς ανάγκες κατά την εργασία με μετανάστες και πρόσφυγες στα διάφορα τμήματα του φορέα. Εμπλεκόντας το ίδιο το προσωπικό θα μπορέσουν να τους κινητοποιήσουν ώστε να συμμετέχουν ενεργά στην εκπαίδευση.

Προσπαθήστε να απαντήσετε τα παρακάτω:

- α. Ποιοι στόχοι πρέπει να επιτευχθούν;
  - β. Ποιες δεξιότητες και ικανότητες πρέπει να αποκτηθούν;
  - γ. Τι χρονοδιάγραμμα έχουμε;
2. Αρχίζει η πραγματική συνεδρία job shadowing: ο εκπαιδευτής ακολουθεί τον υπάλληλο κατά την εργασία του. Στέκεται κάπου παράμερα και παρατηρεί πώς εκτελεί τις καθημερινές εργασίες και την εξυπηρέτηση στους πολίτες. Έπειτα από μία χρονική περίοδο, έχει μία προσωπική συζήτηση μαζί του σχετικά με τον τρόπο εκτέλεσης της εργασίας του και τυχόν εμφανή προβλήματα, παρέχοντας άμεση και στοχευμένη ανατροφοδότηση πάνω στα θέματα που έχει εντοπίσει. Ο εκπαιδευτής πρέπει να δώσει στον υπάλληλο συγκεκριμένες προτάσεις να ακολουθήσει. Στη συνέχεια, φεύγει και ο υπάλληλος επιστρέφει στην εργασία του εφαρμόζοντας άμεσα τις προτάσεις.
  3. Ο εκπαιδευτής παρέχει ξανά job shadowing στον υπάλληλο μετά από ένα διάλειμμα 3-4 ημερών, αναζητώντας ειδικά αν και πώς εφαρμόστηκαν οι προτάσεις του. Ο υπάλληλος εκτελεί κανονικά την εργασία του και μετά από λίγο αρχίζει η συνεδρία μεταξύ του. Το θέμα της συζήτησης μπορεί να είναι το ίδιο ή μπορούν να εστιάσουν σε μία νέα δεξιότητα αν ο εκπαιδευτής είναι ικανοποιημένος.
  4. Τα παραπάνω βήματα επαναλαμβάνονται όσες φορές καθορίζει η σύμβαση.

## 2.5. Κατάλογος ελέγχου για τον εκπαιδευτή job shadower

Σε αυτό το μέρος, προτείνεται ένας κατάλογος ελέγχου για τον υπεύθυνο του job shadowing. Οι ερωτήσεις που πρέπει να απαντηθούν θα τον βοηθήσουν να οριστικοποιήσει τη διαδρομή κατάρτισης και πάνω σε ποιες δεξιότητες και ικανότητες πρέπει να δουλέψει με τον υπάλληλο/εκπαιδευόμενο.

**Τίτλος: «Θετική και ενημερωμένη εξυπηρέτηση πελατών»**

### Παρουσία στον τομέα υποδοχής

- Προσοχή σε πελάτες/μετανάστες
- Ενεργό καλωσόρισμα
- Φυσικό χαμόγελο
- Αναγνώριση είδους επικοινωνίας με τους πελάτες

### Δεξιότητες ακρόασης

- Διατήρηση οπτικής επαφής
- Ανοιχτή στάση σώματος
- Γλώσσα σώματος
- Ερωτήσεις - απαντήσεις

### Προσέγγιση πελάτη

- Διατηρείτε προσωπική προσέγγιση;
- Απευθύνεστε απευθείας στον πελάτη;

- Είστε φιλικός;

#### **Γενικά**

- Ο πελάτης αισθάνεται σίγουρα ότι γίνεται κατανοητός, π.χ. παίρνει σαφείς απαντήσεις στις ερωτήσεις του;
- Ο πελάτης αισθάνεται ασφαλής να απαντήσει ή να κάνει παραπάνω ερωτήσεις;
- Τι γλώσσα χρησιμοποιείται;
- Τι έγγραφα χρησιμοποιούνται;
- Τι τόνος φωνής χρησιμοποιείται: θετική, ευγενική, με κατανόηση, υπομονετική;

#### **Έγγραφα**

- Παρουσιάζονται στον πελάτη τα σωστά έγγραφα, φόρμες, πρότυπα κτλ.;
- Χρειάζονται βοήθεια ή καθοδήγηση στη συμπλήρωση τους;
- Μπορούν να δοθούν περισσότερα έγγραφα για βοήθεια;

#### **Κλείσιμο**

- Ήταν το κλείσιμο φιλικό;
- Προσφέρθηκε διαθεσιμότητα για περαιτέρω βοήθεια;
- Υπήρξαν παράπονα; Αν ναι, έγινε επαγγελματικός χειρισμός τους;