

Η ανάπτυξη Κοινωνικών Ικανοτήτων και η απόκτηση Κοινωνικών Δεξιοτήτων στο πλαίσιο της δια βίου μάθησης, στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Διαμόρφωση Δεικτών Ποιότητας για την αξιολόγησή τους

Παπαδάκης Σπύρος
Υπ. Διδάκτορας
Ελληνικό Ανοικτό
Πανεπιστήμιο
papadakis@eap.gr

Δρ. Φραγκούλης Ιωσήφ *
ΣΕΠ, Ελληνικό Ανοικτό
Πανεπιστήμιο
fragoulis@acn.gr

Περίληψη:

Η πρόοδος της τεχνολογίας αυξάνει την πολυπλοκότητα του εργασιακού περιβάλλοντος και η έννοια της απασχόλησης καθίσταται πιο ρευστή και απαιτεί περισσότερες ικανότητες και μεγαλύτερη ευελιξία. Για να μην αποκλειστούν από την παραγωγική διαδικασία, τόσο οι άνεργοι όσο και οι εργαζόμενοι θα πρέπει να καλύψουν την έλλειψη δεξιοτήτων και να αναπτύξουν οπωσδήποτε δεξιότητες πληροφορικής, ικανότητα χειρισμού ξένων γλωσσών, τεχνολογική αντίληψη, επιχειρηματικό πνεύμα και κοινωνικές δεξιότητες. Η επένδυση στην ανάπτυξη των ανθρωπίνων δεξιοτήτων στο πλαίσιο της δια βίου μάθησης παράλληλα με τη συμπλήρωση των υπαρχόντων γνώσεων, αποτελούν τον κινητήριο μοχλό στη διαμόρφωση του νέου μοντέλου ανάπτυξης.

Οι κοινωνικές δεξιότητες δεν είναι εύκολο να αποτιμηθούν. Το ίδιο δύσκολη είναι και η αναγνώριση των αποτελεσμάτων της εκπαίδευσης σε αυτές, αν και συχνά αυτές ασκούνται μέσα από άτυπες μορφές εκπαίδευσης. Στην εργασία αυτή διαχωρίζουμε τον όρο των κοινωνικών δεξιοτήτων που θεωρούμε καταλληλότερο για τη δια βίου κατάρτιση, από τον όρο των κοινωνικών ικανοτήτων τον οποίο προτείνουμε ως ποιο δόκιμο για την δια βίου εκπαίδευση. Περιγράφουμε τις κοινωνικές ικανότητες και δεξιότητες που απαιτούνται στην κοινωνία της πληροφορίας. Προτείνουμε τη δημιουργία και χρήση δεικτών ποιότητας για την αξιολόγηση τους και τον αποτελεσματικότερο σχεδιασμό εκπαιδευτικών δράσεων που στοχεύουν στη βελτίωση των κοινωνικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων των ενηλίκων.

Abstract:

The technology progress increases the complexity in the workplace with the consequence of employment becoming more volatile while more and more skills and greater flexibility are required. Both unemployed and employed citizens, in order not to be excluded from the production procedures, need to cover their absence of skills and to develop knowledge and abilities in the fields of information technology and foreign languages. Furthermore, they need to increase their technological understanding and to advance their business acumen and social skills. Investment in the human resource development through lifelong learning along with growth of existing knowledge becomes the driving force in the formation of new personal development models.

Social skills are not easily assessed. Equally difficult is the evaluation of social skills training results even though quite often it is implemented through informal training forms. In this paper the term “social competence” is considered more appropriate for lifelong training, while the term “social skill” conforms better to lifelong education. The paper also describes the social skills and competences required by the field of information technology. It proposes the creation and usage of quality indexes for the evaluation of skills and competences and the need for more effective design of those training activities which aim at the development of adults’ social skills.

Λέξεις Κλειδιά: Κοινωνικές Δεξιότητες, Κοινωνικές Ικανότητες, ΤΠΕ, Ποιότητα, Δείκτες Ποιότητας, Αξιολόγηση

1. Εισαγωγή

Η απελευθέρωση του διεθνούς εμπορίου στο πλαίσιο της παγκοσμιοποίησης, βασιζόμενη στην ραγδαία εξέλιξη των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), οδηγεί την παραδοσιακή οικονομία σε μία διαδικασία απο-υλοποίησης της οικονομικής δραστηριότητας που στηρίζεται λιγότερο στην κατοχή υλικών στοιχείων (φυσικοί πόροι, γη, μηχανήματα) και περισσότερο σε μη υλικούς παράγοντες, όπως η πληροφορία, η γνώση και η έρευνα. Η χειρωνακτική εργασία και η παραγωγή υλικών αγαθών χάνουν την κυρίαρχη σημασία που είχαν μέχρι σήμερα, ως πηγές παραγωγής πλούτου και κέρδους και αναβαθμίζεται η πνευματική εργασία με κέντρο βάρους την παραγωγή, την επεξεργασία και τη μετάδοση της πληροφορίας. Σημαντικό τμήμα του ανθρώπινου δυναμικού που δεν έχει τα ζητούμενα μορφωτικά εφόδια, οδηγείται στην ανεργία.

Ο ανθρώπινος παράγοντας είναι ποιο σημαντικός από τα κτίρια, τις μηχανές και τα συστήματα. Κανείς από τους υπόλοιπους παραγωγικούς συντελεστές δεν μπορεί να ενεργοποιηθεί χωρίς τον άνθρωπο, η συμμετοχή του οποίου πραγματοποιείται μέσω της μυϊκής δύναμης ή της διάνοιάς του. Το *ανθρώπινο κεφάλαιο*, δηλαδή η επένδυση στην ανάπτυξη των ανθρώπινων δεξιοτήτων και η γνώση ως στοιχείο της εργασίας, αποτελούν τον κινητήριο μοχλό του νέου μοντέλου ανάπτυξης.

Στη σύγχρονη μεταβιομηχανική εποχή τα όρια μεταξύ εκπαίδευσης και κατάρτισης απαλύνονται αφού οι εργαζόμενοι δεν χρειάζεται να εκτελούν μόνο μηχανιστικές διαδικασίες αλλά να μπορούν να παίρνουν πρωτοβουλίες και να αναλαμβάνουν νέους σύνθετους ρόλους (Jarvis, 2005). Επομένως απαιτείται να κατανοούν ευρύτερα τα ζητήματα και να έχουν ικανότητες στοχοθεσίας και προγραμματισμού, δημιουργικότητας, ανάληψης πρωτοβουλιών, επίλυσης προβλημάτων και επικοινωνίας, διαπραγμάτευσης και χρήσης μαθησιακών πηγών (Κόκκος, 2005).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση από το μέσο της δεκαετίας του '90 αντιλαμβάνεται ολοένα και περισσότερο ότι είναι ανάγκη ο σημερινός πολίτης να εξοπλιστεί, εκτός από βασικές τεχνικές γνώσεις, με κοινωνικές ικανότητες και δεξιότητες. Ωστόσο, ο ορισμός των *κοινωνικών ικανοτήτων* δεν αποτελεί μια εύκολη διαδικασία. Στη βιβλιογραφία τις συναντά κανείς με διάφορες ονομασίες και με διαφορετικό περιεχόμενο. Επομένως πρέπει να διαχωριστεί η έννοια της *ικανότητας* από την

έννοια της *δεξιότητας*, ώστε να διασαφηνιστεί αν ο στόχος είναι η απόκτηση κοινωνικών δεξιοτήτων ή ανάπτυξη κοινωνικών ικανοτήτων.

Σύμφωνα με το CEDEFOP(2002) ως *δεξιότητα* ορίζεται η γνώση και η εμπειρία που έχει το άτομο και είναι αναγκαία για την εκτέλεση ενός συγκεκριμένου καθήκοντος ή μιας εργασίας, ενώ ως *ικανότητα* ορίζεται η αποδεδειγμένη δυνατότητα του ατόμου να αξιοποιεί τεχνογνωσία, δεξιότητες, προσόντα ή γνώσεις ώστε να διαχειρίζεται με επιτυχία, τόσο οικείες όσο και νέες επαγγελματικές καταστάσεις και απαιτήσεις. Η δεξιότητα αφορά συνήθως την εκτέλεση εργασιών που μαθαίνονται μέσα από πρακτική άσκηση, χωρίς να απαιτείται μεγάλη εμβάθυνση στη λογική που υπάρχει πίσω από αυτές.

Με βάση τις προαναφερόμενες διαφοροποιήσεις, προτείνουμε τη χρήση του όρου “*κοινωνικές ικανότητες*”, αντί του όρου “*κοινωνικές δεξιότητες*”, σύμφωνα με τις νέες απαιτήσεις της αγοράς εργασίας και τις σύγχρονες κοινωνικές απαιτήσεις.

2. Εννοιολογικός προσδιορισμός του όρου *κοινωνικές ικανότητες*

Σύγχυση όμως, εντοπίζεται και στη χρήση του όρου “*κοινωνικές ικανότητες*”. Κατά την επισκόπηση της βιβλιογραφίας δύσκολα ανακαλύπτει κανείς μια συγκεκριμένη και ξεκάθαρη εικόνα του συνόλου των ικανοτήτων κάτω από τον όρο “*κοινωνικές*”, εφόσον εμφανίζεται με πολλές διαφορετικές παραλλαγές όπως: *μεταβιβάσιμες ικανότητες, βασικές ικανότητες, συναισθηματικές ικανότητες*. Ανεξάρτητα, ωστόσο, από την ανομοιογένεια που παρουσιάζεται στη χρήση του όρου, υπάρχει ένας αδιαμφισβήτητος πυρήνας συγκεκριμένων ικανοτήτων κοινός σε κάθε ορισμό που αφορά την έννοια “*κοινωνικές*”.

Μία από τις βασικότερες ομάδες ικανοτήτων που συγκαταλέγεται στον όρο *κοινωνικές* είναι οι *επικοινωνιακές ικανότητες*, οι οποίες επιτρέπουν στον εργαζόμενο να εκφράζει σαφή και πειστικά μηνύματα και να διαθέτει ενεργητική ακρόαση (Goleman, 2000). Ακριβώς επειδή οι νέες συνθήκες εργασίας εμπλέκουν πολλούς ανθρώπους σε ένα έργο η δυνατότητα να επικοινωνούν μεταξύ τους με αποτελεσματικό τρόπο, ώστε πραγματικά να κατανοούν τι είναι απαραίτητο να γίνει σε κάθε περίπτωση, αποτελεί σημείο κλειδί.

Στο «ρεπερτόριο» των κοινωνικών ικανοτήτων εντάσσονται και αυτές της *συνεργασίας και της ομαδικής εργασίας*. Θα πρέπει δηλαδή κανείς να είναι σε θέση να συνεργάζεται με άλλους προς την επίτευξη κοινών στόχων, και ταυτόχρονα να μπορεί να καλλιεργεί και να διατηρεί τη συνοχή στην ομάδα για την επίτευξη των στόχων

αυτών (Goleman, 2000). Ο σύγχρονος ρόλος των εργαζομένων περιλαμβάνει σημαντικό χρόνο σε ομαδικές εργασίες και προσπάθειες και η εκπαίδευση των ατόμων στον τρόπο με τον οποίο πρέπει να μάθουν να λειτουργούν ομαδικά είναι ιδιαίτερα σημαντική.

Η *ικανότητα χειρισμού διαφωνιών και αποτελεσματικών διαπραγματεύσεων* (Goleman, 2000), αποτελεί κοινωνική ικανότητα που θεωρείται πολύτιμη στην καθημερινή πρακτική, εφόσον ακόμη και αν οι εργαζόμενοι έχουν αναπτύξει τις επικοινωνιακές και συνεργατικές τους ικανότητες πολύ συχνά έρχονται αντιμέτωποι με συγκρούσεις, κρίσεις και διαφωνίες με συνεργάτες που έχουν τελείως διαφορετική αντίληψη για τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να επιλυθεί ένα ζήτημα.

Πέρα από τις παραπάνω κοινωνικές ικανότητες μια άλλη που θα πρέπει να αναπτύξουν όλοι οι εργαζόμενοι είναι η *αποδοχή και ο χειρισμός των συνεχών αλλαγών* στις πρακτικές της εργασίας τους. Είναι δεδομένο πως ακόμη και αν ένας εργαζόμενος μένει για πολλά χρόνια σε μία θέση, γεγονός σπάνιο για τα δεδομένα της αγοράς εργασίας και ιδιαίτερα του ιδιωτικού τομέα, θα αλλάξουν οι διαδικασίες σύμφωνα με τις οποίες δουλεύει. Έτσι θα πρέπει να έχει θετική στάση κάθε φορά που προγραμματίζεται μία αλλαγή και να μπορεί να την αποδέχεται δημιουργικά προκειμένου να είναι παραγωγικός. Επομένως, η *ευελιξία* και η *προσαρμοστικότητα* προσλαμβάνουν νέα αξία (Goleman, 2000).

Συνακόλουθα με την αποδοχή της αλλαγής είναι απαραίτητη για τον εργαζόμενο και η κοινωνική ικανότητα να μαθαίνει συνεχώς και να μπορεί να *μαθαίνει πώς να μαθαίνει*. Θεμελιώδης είναι η σπουδαιότητα της απόκτησης ικανοτήτων που επιτρέπουν στα άτομα να ασχοληθούν με την περαιτέρω μάθηση, η οποία αποτελεί βάση για προσωπική ολοκλήρωση, ενεργητική παρουσία των πολιτών και απασχολησιμότητα.

Μία ακόμη αναγκαία κοινωνική ικανότητα είναι η *οργάνωση*. Οι σύγχρονες επιχειρήσεις σήμερα ζητούν από το προσωπικό τους να μπορεί να θέτει σωστά προτεραιότητες και να οργανώνει αποτελεσματικά την εργασία του, να κατανέμει το χρόνο του ώστε να ανταποκρίνεται έγκαιρα στα απαραίτητα χρονικά πλαίσια, διατηρώντας ταυτόχρονα την ποιότητα της εργασίας του σε υψηλά επίπεδα.

Η κοινωνική ικανότητα που αποδεικνύεται ανεκτίμητη σε άτομα με θέσεις ευθύνης είναι η *αποτελεσματική ηγεσία* η οποία περιλαμβάνει τη δυνατότητα κινητοποίησης των άλλων για την πιο αποτελεσματική εκτέλεση της εργασίας τους. Είναι σημαντικό για ένα ηγέτη να έχει αυτεπίγνωση, αντίληψη της προοπτικής,

ενεργό παρουσία και δημιουργικότητα, να μπορεί να αναθέτει εργασίες στους κατάλληλους ανθρώπους, να συντονίζει την ομάδα και κυρίως να μπορεί να δημιουργεί και να εμπνέει όραμα σε αυτή (Goleman, 2000).

Βέβαια καμία από τις παραπάνω ικανότητες, από μόνη της δεν μπορεί να εξασφαλίσει την αποτελεσματικότητα του εργαζομένου. Οι ικανότητες συγκροτούνται σε ομάδες. Για να πετύχει το άτομο διακεκριμένη επίδοση πρέπει να διαθέτει συνδυασμό ικανοτήτων και όχι απλώς μία ή δύο (Goleman, 2000). Αυτό κάνει και την προσπάθεια ανάπτυξής τους ακόμη δυσκολότερη, καθώς θα πρέπει να γίνεται συστηματική εξάσκησή τους σε πολλές και διαφορετικές περιστάσεις.

3. Λόγοι που υπαγορεύουν την ανάπτυξη των κοινωνικών ικανοτήτων και την απόκτηση κοινωνικών δεξιοτήτων στο πλαίσιο της δια βίου μάθησης, στην Κοινωνία της Πληροφορίας

Οι ΤΠΕ έχουν κυρίαρχο ρόλο στη διεθνή ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων. Η ευρεία χρήση του διαδικτύου, η ανάπτυξη συστημάτων ηλεκτρονικού επιχειρείν (e-business), η ευρυζωνικότητα, η εξέλιξη των τεχνολογιών ασύρματων τηλεπικοινωνιών και η τηλεργασία μεταβάλλουν το τοπίο και το προφίλ των ικανοτήτων και δεξιοτήτων που απαιτούνται από τους εργαζόμενους.

Η πρόοδος της τεχνολογίας αυξάνει την πολυπλοκότητα του εργασιακού περιβάλλοντος, με αποτέλεσμα η έννοια της απασχόλησης να καθίσταται πιο ρευστή, να απαιτεί περισσότερες ικανότητες και μεγαλύτερη ευελιξία. Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Ένωση, για να μην αποκλειστούν από την παραγωγική διαδικασία τόσο οι άνεργοι όσο και οι εργαζόμενοι θα πρέπει να καλύψουν την έλλειψη δεξιοτήτων και να αναπτύξουν οπωσδήποτε δεξιότητες πληροφορικής, ικανότητα χειρισμού ξένων γλωσσών, τεχνολογική αντίληψη, επιχειρηματικό πνεύμα και κοινωνικές δεξιότητες. Στις συνόδους Κορυφής της Λισσαβόνας και της Φέιρα τονίστηκε ιδιαίτερα η σημασία της ηλεκτρονικής μάθησης και της ψηφιακής παιδείας για τους εργαζόμενους και τους ενήλικες όλων των ηλικιακών και επαγγελματικών κατηγοριών (Βρυξέλλες, 2001). Στις πιο πάνω συνόδους προσδιορίστηκαν με σαφήνεια και ακρίβεια οι κοινωνικές ικανότητες που πρέπει να αναπτύξουν οι ενήλικες στην Κοινωνία της Πληροφορίας και τη Γνώσης. Ως τέτοιες ικανότητες αναφέρονται:

- η αποτελεσματική επικοινωνία

- η ομαδική εργασία
- ο χειρισμός των διαφωνιών
- η αποδοχή συνεχών αλλαγών και εξελίξεων
- η ευελιξία και η προσαρμοστικότητα
- η οργάνωση
- η ηγεσία
- η ανάληψη πρωτοβουλιών και ρίσκων

Εκτός από τις παραπάνω κοινωνικές ικανότητες οι οποίες απαιτούνται στα περιβάλλοντα που γνωρίζουμε μέχρι σήμερα, συνεχώς αναδύονται νέες κοινωνικές ικανότητες που απαιτούνται σε τεχνολογικά περιβάλλοντα, όπως το «διαδικτυακό περιβάλλον» αλλά και σε επερχόμενα, όπως τα περιβάλλοντα περιρρέουσας νοημοσύνης. Για παράδειγμα η επικοινωνία με γραπτό κείμενο (sms, email, chat) αποτελεί ήδη ένα σημαντικό μέρος στην ανθρώπινη επικοινωνία. Επίσης η σύγχρονη οπτικοακουστική επικοινωνία και συνεργασία από απόσταση μέσω ευρυζωνικών δικτύων αναμένεται ότι τα επόμενα χρόνια θα αποτελεί και αυτή σημαντικό ποσοστό της ανθρώπινης επικοινωνίας, η οποία θα απαιτεί νέες κοινωνικές δεξιότητες. Η ανάπτυξη των κοινωνικών ικανοτήτων θα επηρεάσει σημαντικά τη δημιουργία και την ενεργό συμμετοχή των πολιτών στην ανάπτυξη και λειτουργία κοινοτήτων μάθησης και πρακτικής στο πλαίσιο της δια βίου μάθησης.

Επομένως, η εκπαίδευση σε *κοινωνικές ικανότητες* θεωρείται σήμερα πιο σημαντική από κάθε άλλη φορά καθώς μπορεί να επηρεάσει την αποτελεσματικότητα της δια βίου μάθησης και τις πιθανότητες των ανθρώπων «να πετύχουν» στη ζωή τους, αναπτύσσοντας την προσαρμοστικότητά τους στις νέες συνθήκες. Χαρακτηριστικά σε Υπόμνημα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αναφέρεται ότι: «Ορισμένες κοινωνικές δεξιότητες όπως η *αυτοπεποίθηση*, ο *αυτοπροσανατολισμός* και η *ανάληψη ρίσκου* αποκτούν όλο και περισσότερη αξία, επειδή οι άνθρωποι θα πρέπει να είναι σε θέση να δρουν πολύ πιο αυτόνομα από ότι κατά το παρελθόν. Η εκπαίδευση στον τρόπο εκμάθησης, προσαρμογής και η κατανόηση της πληθώρας των πληροφοριών αποτελούν τώρα γενικές ικανότητες που θα πρέπει να αναπτύξει ο καθένας. Οι εργοδότες αξιώνουν όλο και περισσότερο άτομα με ικανότητα γρήγορης απόκτησης νέων γνώσεων και προσαρμογής στις νέες προκλήσεις και καταστάσεις (Goleman, 2000).

4. Η έννοια της ποιότητας

Αν και οι κοινωνικές δεξιότητες θεωρούνται ιδιαίτερα σημαντικός παράγοντας για την αποτελεσματική και δημιουργική ένταξη των ατόμων στην παραγωγική διαδικασία, το γεγονός ότι κατά ένα μεγάλο μέρος παράγονται μέσα από μη τυπικές και άτυπες μορφές μάθησης, δημιουργεί εμπόδια στην αναγνώρισή τους και στην ανάδειξη των επαγγελματικών δικαιωμάτων που συνδέονται με αυτές.

Η ποιότητα των κοινωνικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων που διαθέτει ένας άνθρωπος είναι δύσκολο να αποτιμηθεί και κατά συνέπεια να αξιολογηθεί. Η έννοια της ποιότητας ξεκινά από τα αρχαία χρόνια με τον Αριστοτέλη (330 π.Χ.) ο οποίος πρώτος διέκρινε το «ποιόν» και τα χαρακτηριστικά του και συνεχίζεται αργότερα με τους σχολαστικούς φιλοσόφους. (Ξένος, 2003). Η έννοια της ποιότητας είναι μια έννοια πολυεδρική και το νόημά της είναι ανοικτό σε ερμηνείες και χρήσεις ανάλογα με το κοινωνικό, οικονομικό και πολιτικό πλαίσιο (Jarvis, 2004).

Ο Διεθνής Οργανισμός Προτυποποίησης (International Standards Organization, ISO 8402, 1985) ορίζει την *ποιότητα* ως το σύνολο των γνωρισμάτων και των χαρακτηριστικών του προϊόντος ή της υπηρεσίας που έχουν σχέση με τη δυνατότητα ικανοποίησης και κάλυψης καθορισμένων αναγκών.

Μέτρηση είναι η διαδικασία με την οποία αριθμοί ή σύμβολα αντιστοιχούνται σε ιδιότητες οντοτήτων του πραγματικού κόσμου, έτσι ώστε να τις περιγράφουν σύμφωνα με τα καθορισμένους κανόνες.

Σε αυτό το σημείο τίθεται το ερώτημα: *Πως μπορούμε να μετρήσουμε τις κοινωνικές ικανότητες και δεξιότητες με ακριβή και έγκυρο τρόπο;*

Η χρήση προτύπων και η διαχείριση ολικής ποιότητας στα προγράμματα δια βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης μπορούν να διασφαλίσουν τον έλεγχο της ποιότητας των κοινωνικών ικανοτήτων. Ένα πρόβλημα σχετικά με την εξασφάλιση της ποιότητας της εκπαίδευσης ενηλίκων σε κοινωνικές δεξιότητες και κοινωνικές ικανότητες είναι η έλλειψη αυστηρά καθορισμένων μετρήσιμων κριτηρίων και διαδικασιών μέτρησης. Ενώ είναι εφικτό να μετρήσουμε την απόκτηση γνώσεων και τεχνικών δεξιοτήτων, αντίστοιχη μέτρηση δεν μπορεί να γίνει με αντικειμενικό τρόπο στην περίπτωση των κοινωνικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων. Η αντιμετώπιση αυτού του προβλήματος μπορεί να επιτευχθεί με κατάλληλη αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν τόσο οι μεθοδολογίες εξασφάλισης ποιότητας όσο και η διαχείριση ολικής ποιότητας.

Με τον όρο *πρότυπο* εννοούμε μια τεκμηριωμένη σύμβαση που περιέχει τεχνικές προδιαγραφές ή άλλα ακριβή κριτήρια χρησιμοποιούμενα ως κανόνες και κατευθυντήριες γραμμές για την εξασφάλιση της τυποποίησης υλικών προϊόντων, διεργασιών και υπηρεσιών, για τη διευκόλυνση της διεθνούς ανταλλαγής αγαθών και υπηρεσιών, για την ανάπτυξη της συνεργασίας στη σφαίρα των επιστημονικών, τεχνολογιών και οικονομικών ενεργειών.

Με τον όρο *διαχείριση ολικής ποιότητας* αναφερόμαστε στον τρόπο διοίκησης ενός οργανισμού, ενός έργου ή προγράμματος εκπαίδευσης που εστιάζεται στην ποιότητα, βασίζεται στη συμμετοχή όλων των μελών του και στοχεύει στη μακροπρόθεσμη επιτυχία, μέσω της ικανοποίησης του πελάτη και στην παροχή οφελών σε όλα τα μέλη του οργανισμού και ιδιαίτερα στην κοινωνία.

Η ποιότητα δεν αποτελεί καινούργιο αντικείμενο στο χώρο της εκπαίδευσης. Τόσο στο χώρο της τυπικής εκπαίδευσης, όσο και στο χώρο της μη τυπικής έχουν αναπτυχθεί μέθοδοι, τυπολογίες, διαδικασίες που διευκολύνουν τον έλεγχο και έχουν ως στόχο να διασφαλίσουν την ποιότητα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και διαδικασιών. Το πλαίσιο της διασφάλισης ποιότητας δεν είναι κάτι σταθερό. Αποτελεί ένα σύστημα παραγόντων το οποίο είναι δυναμικό, συνεχώς εξελισσόμενο και βελτιούμενο σε σχέση τόσο με αυτό που αξιολογείται, όσο και με το ίδιο το πλαίσιο αξιολόγησης της ποιότητας. (Moran,2001).

Επομένως για τη διασφάλιση της ποιότητας σε προγράμματα εκπαίδευσης για ανάπτυξης κοινωνικών ικανοτήτων ή απόκτησης κοινωνικών δεξιοτήτων χρειάζεται διαρκής αποτίμηση πέντε μεθοδολογικά διαχωρισμένων συστατικών της εκπαιδευτικής διαδικασίας: α) του *έμφυχου υλικού*, β) των *εκπαιδευτικών μέσων*, γ) των *αναλυτικών προγραμμάτων*, δ) των *εκπαιδευτικών διαδικασιών* και ε) των *εκροών – αποτελεσμάτων*.

5. Δείκτες ποιότητας για την αποτίμηση των κοινωνικών δεξιοτήτων και ικανοτήτων των ενηλίκων

Οι *δείκτες* ποιότητας αποτελούν μια απλή ή σύνθετη, συνήθως, ποσοτική έκφραση που συσχετίζουν τα διάφορα στοιχεία ή παραμέτρους διάρθρωσης της εκπαίδευσης και των διαδικασιών της και είναι χρήσιμοι στη λήψη αποφάσεων που στοχεύουν στη βελτίωσή της (Savelson et al., 1987). Αποτελούν βασικό εργαλείο στη διαδικασία διασφάλισης της ποιότητας σε ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα. Προσφέρουν ακριβή δεδομένα για την υλοποίηση των στόχων του προγράμματος, και παρέχουν

αναγκαίες πληροφορίες προκειμένου το πρόγραμμα να γίνει περισσότερο λειτουργικό και αποτελεσματικό στα σημεία που απαιτείται (Βασιλού-Παπαγεωργίου, 2004). Επιπλέον η χρήση των δεικτών διευκολύνει στην τυποποίηση της έκθεσης των αποτελεσμάτων και διευκολύνει τις συγκρίσεις, όπου αυτές είναι απαραίτητες (Van den Berghe, 1997). Η διαδικασία προσδιορισμού δεικτών ποιότητας ενισχύει τον αναστοχασμό και τη συζήτηση για τα επιθυμητά αποτελέσματα ανάμεσα στους συντελεστές ενός εκπαιδευτικού προγράμματος.

Στο πεδίο της Εκπαίδευσης Ενηλίκων τα τελευταία χρόνια γίνεται προσπάθεια για τη δημιουργία κριτηρίων - δεικτών ποιότητας. Ενώ τα προηγούμενα χρόνια γίνονταν αναφορά στους σκοπούς, στους στόχους των προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης καθώς και στα εκπαιδευτικά αποτελέσματα σε επίπεδο προσόντων, σήμερα το ενδιαφέρον εστιάζεται στα μαθησιακά αποτελέσματα και στην αξιολόγηση των διαδικασιών μάθησης (Βασιλού- Παπαγεωργίου, 2004).

Οι ίδιοι οι εκπαιδευόμενοι σε προγράμματα εκπαίδευσης ενηλίκων δίνουν σημασία στο κύρος του προγράμματος και στην ποιότητα της διδασκαλίας (τι μαθαίνουν, πως μαθαίνουν, ποιες μέθοδοι χρησιμοποιούνται) (European Commission, 2002). Σύμφωνα με την Βασιλού – Παπαγεωργίου (2004) οι δείκτες ποιότητας στο χώρο της εκπαίδευσης ενηλίκων μπορούν να ομαδοποιηθούν σε λειτουργικές κατηγορίες, με δεδομένο πως σε κάθε σύστημα εκπαίδευσης και κατάρτισης υπάρχουν τέσσερα αλληλοεπιδρώντα υποσυστήματα. Τα υποσυστήματα αυτά είναι τα ακόλουθα:

1. Ο σχεδιασμός και η στρατηγική
2. Η διοίκηση και το προσωπικό
3. Τα αναλυτικά προγράμματα και η εφαρμογή τους
4. Οι μαθησιακές εμπειρίες και τα αποτελέσματα

Με βάση τα πιο πάνω υποσυστήματα προκύπτουν δύο επίπεδα ανάλυσης στα οποία μπορούν να εφαρμοστούν οι αντίστοιχοι δείκτες:

- δείκτες ποιότητας σχετικά με την οργάνωση και τη διοίκηση του προγράμματος
- δείκτες ποιότητας σχετικά με τη φύση της μαθησιακής εμπειρίας και τα αποτελέσματα από την εφαρμογή του προγράμματος (Seyfried et al., 1999)

Στην παρούσα εργασία παρουσιάζουμε ενδεικτικά, δείκτες ποιότητας που αφορούν τους βασικότερους άξονες του πρώτου υποσυστήματος ενός συγχρόνου προγράμματος εκπαίδευσης ενηλίκων μεικτού τύπου (blended) όπως η ικανότητα: α) αποτελεσματικής επικοινωνίας, β) ομαδικής εργασίας και συνεργασίας, γ) χειρισμού διαφωνιών, δ) αποδοχής και χειρισμού των αλλαγών και εξελίξεων και ε) οργάνωσης.

Ως δείκτες ποιότητας για την *επικοινωνία* προτείνουμε:

- την ισότιμη επικοινωνία ανάμεσα στους εκπαιδευτές και τους εκπαιδευόμενους
- τη συχνότητα της επικοινωνίας ανάμεσα στους εκπαιδευτές και τους εκπαιδευόμενους
- τη χρήση πολλών μορφών επικοινωνίας (λεκτική, μη λεκτική)
- την ύπαρξη κατάλληλου για επικοινωνία περιβάλλοντος
- το βαθμό ικανοποίησης των αναγκών των εκπαιδευόμενων
- τη δημιουργική αξιοποίηση των διαφωνιών
- τη διαμόρφωση κλίματος ενεργητικής ακρόασης ανάμεσα στους συμμετέχοντες στη μαθησιακή διαδικασία

Ως δείκτες ποιότητας για την *ομαδική εργασία και συνεργασία* προτείνουμε:

- το βαθμό αλληλεπίδρασης ανάμεσα στα μέλη της ομάδας
- την συνειδητοποίηση της ιδιότητας του μέλους από τα άτομα που συγκροτούν την ομάδα
- την ύπαρξη κοινών στόχων ανάμεσα στα μέλη της ομάδας
- το βαθμό αποδοχής των κανόνων λειτουργίας της ομάδας από τα μέλη της
- την ανάπτυξη πνεύματος συλλογικής συνείδησης από τα μέλη της ομάδας
- το βαθμό ικανοποίησης των επιμορφωτικών αναγκών και προσδοκιών των μελών της ομάδας

Ως δείκτες ποιότητας για το *χειρισμό διαφωνιών* προτείνουμε:

- το βαθμό κατανόησης της ύπαρξης ενός προβλήματος
- τα βασικά στοιχεία των αιτιών γέννησης ενός προβλήματος
- το βαθμός συμβολής στην επίλυση της διαφωνίας
- την ανάληψη πρωτοβουλιών για την αντιμετώπιση της διαφωνίας

- την επιλογή της καλύτερης δυνατής λύσης για την αντιμετώπιση της διαφωνίας
- το χρόνο επίλυσης διαφωνιών

Ως δείκτες ποιότητας για την αποδοχή και το χειρισμό αλλαγών προτείνουμε:

- το βαθμό αποδοχής των αλλαγών στο κοινωνικό και ευρύτερο περιβάλλον
- το βαθμό αποδοχής των αλλαγών στο εργασιακό περιβάλλον
- το χρόνο προσαρμογής στις εξελίξεις και τα νέα δεδομένα

Ως δείκτες ποιότητας για την οργάνωση προτείνουμε:

- τον καθορισμό βασικών προτεραιοτήτων στη μαθησιακή διαδικασία
- την ιεράρχηση των μαθησιακών δραστηριοτήτων (δραστηριότητες αναγκαίες, δραστηριότητες χρήσιμες, δραστηριότητες συμπληρωματικές)
- το βαθμό επίτευξης των στόχων στα προβλεπόμενα χρονικά όρια

7. Συμπεράσματα

Η ανάγκη για ανάπτυξη και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού σε *κοινωνικές ικανότητες* ισχυροποιείται και αποτελεί μόνιμη αναζήτηση στον τομέα ανάπτυξης ανθρωπίνων πόρων.

Προτείνεται η χρήση του όρου *κοινωνικές ικανότητες* στο πλαίσιο της δια βίου μάθησης, αντί του όρου *κοινωνικές δεξιότητες* τον οποίο θεωρούμε πιο δόκιμο στο πλαίσιο της δια βίου κατάρτισης.

Ο σύγχρονος εργαζόμενος εκτός από εξειδικευμένες επαγγελματικές γνώσεις πρέπει να διαθέτει και μια σειρά από *κοινωνικές ικανότητες (συνεργασίας, δημιουργικότητας, προσαρμοστικότητας, ανάληψης πρωτοβουλιών, ηγεσίας, οργάνωσης, επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικών μέσων)*.

Οι κοινωνικές ικανότητες που απαιτούνται στην Κοινωνία της Πληροφορίας από τους ενήλικες αποτελούν άμεση προτεραιότητα στην εποχή μας καθώς ενήλικες, οι οποίοι δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν επιτυχώς τις δυνατότητες που προσφέρουν οι ΤΠΕ, κινδυνεύουν να χαρακτηριστούν ως ηλεκτρονικά αναλφάβητοι.

Για τον έλεγχο της ποιότητας των κοινωνικών δεξιοτήτων των ενηλίκων, είναι απαραίτητη η ύπαρξη δεικτών μέτρησης και συστημάτων διαχείρισης ολικής ποιότητας. Η εξασφάλιση υψηλής ποιότητας στα προγράμματα εκπαίδευσης

ενηλίκων σε κοινωνικές δεξιότητες αποτελεί άμεσο ζητούμενο από όλους τους εμπλεκόμενους σε αυτά (σχεδιαστές, οργανωτές, εκπαιδευτές, αξιολογητές), καθώς οι συμμετέχοντες έχουν συγκεκριμένες ανάγκες, προσδοκίες και υψηλές απαιτήσεις.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Cedefop (2002). *Κατάρτιση και Μάθηση με Στόχο την Απόκτηση Ικανοτήτων: Περίληψη των Κυριότερων Σημείων*.
- Council of Europe(2003). *Learning and teaching in the communication society*, Strassburg: Council of Europe.
- European Commission (2002). *European report on quality indicators of lifelong learning: fifteen quality indicators*, Brussels.
- Goleman, D. (2000). *Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο της Εργασίας*, ζ' Έκδοση, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
- Jarvis, P. (2004). *Συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση: θεωρία και πράξη* (μτφρ. Αλεξ. Μανιάτη), Μεταίχμιο, Αθήνα.
- Moran, J. (2002). *Assessing adult learning: a guide for practitioners*, Florida: Krieger P.C.
- Savelson, R., D. C. Phillips, L. Towne, Feuer M. (1987). On the Science of Education Design Studies. *Educational Researcher*, 32(1): pp.25-28.
- Seyfried, E. Kohlmeyer & K. Futh-Riedesser, R. (1999). *Supporting quality in vocational training through networking*, Thessaloniki: CEDEFOP.
- Van den Berghe, W. (1997). *Indicators in perspective: the use of quality indicators in vocational education and training*, Thessaloniki: CEDEFOP.
- Βασιλού- Παπαγεωργίου, Β.(2004). Δείκτες Ποιότητας στην Εκπαίδευση Ενηλίκων: Το Παράδειγμα του Εθνικού Προγράμματος Εκπαίδευσης Εκπαιδευτών στα «Πρακτικά 1^ο Συνεδρίου της Επιστημονικής Ένωσης Εκπαίδευσης Ενηλίκων», Μεταίχμιο, Αθήνα.
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (9/11/2000). *Υπόμνημα σχετικά με την Εκπαίδευση καθ' όλη τη Διάρκεια της Ζωής*.
- Καρατζιά-Σταυλιώτη, Ε. (2004). *Εκπαιδευτική Αξιολόγηση, Εκπαιδευτική Αποτελεσματικότητα και ποιότητα στην Εκπαίδευση*, Πανεπιστημιακές Παραδόσεις, ΠΤΔΕ, Πάτρα.
- Κόκκος, Α.(2005). *Μεθοδολογία εκπαίδευσης ενηλίκων*, τόμος Α, ΕΑΠ, Πάτρα.
- Κρίβας, Σ. (2005). *Αναζητώντας τον εαυτό μου και τον κόσμο: Θεωρία και Πράξη του Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού στο Σχολείο*, Πανεπιστημιακές Παραδόσεις, ΠΤΔΕ, Πάτρα.
- Ξένος, Μ. (2003). *Ποιότητα Λογισμικού*, Εκδόσεις Φιλομάθεια, Πάτρα.
- Παιδαγωγικό Ινστιτούτο (2002). *Έγγραφο με Αρ. Πρωτ. 8856/31-12-2002*.