



scaling new heights
in VET

Adapting the Rickter® Scale Process to improve and monitor the journey of marginalized groups towards employability



Οδηγός του Rickter Scale®



Evaluation



Funded by



Οδηγός για Εκπαιδευόμενους που χρησιμοποιούν το εργαλείο Rickter Scale®

- Εισαγωγή στη διαδικασία Rickter Scale®
- Αρχές της διαδικασίας Rickter Scale®
- Οδηγός Χρήσης της διαδικασίας
- Πρόγραμμα Εκπαίδευσης



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εισαγωγή στην εταιρεία Rickter	3
Οι ρίζες μας	3
Τα κύρια πλεονεκτήματά μας	4
Ο πυρήνας των δραστηριοτήτων μας	6
Η Διαδικασία της Κλίμακας Rickter®: Τα εμπορικά επιχειρήματα	6
Τρέχοντες επιχειρηματικοί στόχοι και σκοποί	8
Αρχές της εργασίας που βασίζεται στα δυνατά σημεία	9
Οδηγός Χρήσης της διαδικασίας	11
Αρχική εκπαίδευση	11
Αρχική εκπαίδευση για τους Εκπαιδευτές της Κλίμακας Rickter® Newcastle, 5- 9 Δεκεμβρίου 2011	20
Ομάδα-Στόχος	21
Στόχος	21
Μαθησιακά αποτελέσματα	21
Πώς δουλεύουμε	22
Ημερήσια Προγράμματα Αρχικής Εκπαίδευσης	25
4η Ημέρα: Περίληψη της εκπαίδευσης στην ομαδική εργασία	28
Στοιχεία Επικοινωνίας	32

«Το πρόγραμμα έχει χρηματοδοτηθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Αυτή η δημοσίευση αντιπροσωπεύει τις απόψεις μόνο του συγγραφέα, και η Επιτροπή δεν μπορεί να καταστεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε πιθανή χρήση των πληροφοριών»

Εισαγωγή στην εταιρεία Rickter

Οι ρίζες μας

• Η Διαδικασία της Κλίμακας Rickter® (Rickter Scale® Process) δημιουργήθηκε το 1993 ως απάντηση στην ανάγκη να δοθεί αναγνώριση στους πελάτες οι οποίοι, στην πλειονότητά τους, ανήκουν σε κοινωνικά ευπαθείς ομάδες και σε όσους συνεργάζονται μαζί τους, προσπαθώντας να υπερνικήσουν τα εμπόδια που ανακόπτουν τη πρόοδο τους και να επιστρέψουν/ ενταχθούν (ξανά) στην εκπαίδευση, την κατάρτιση και την απασχόληση. Αυτή η διαδικασία απαιτούσε τη μέτρηση της πραγματικής αλλαγής των πελατών, π.χ. από τον χαοτικό τρόπο ζωής στη σταθερότητα, από το να νιώθουν παγιδευμένοι στην υπευθυνότητα, την προσήλωση και την αίσθηση στόχου.



Πίνακας Rickter Scale®

- Οι Rick Hutchinson και Keith Stead ήταν οι δημιουργοί της Διαδικασίας της Κλίμακας Rickter®, οι οποίοι συνεργάστηκαν εντατικά για να δημιουργήσουν ένα προϊόν που ήταν πλήρως λειτουργικό, με βάση τα στοιχεία που απέδιδαν, και αρκετά εύρωστο ώστε τελικά να διατεθεί στο εμπόριο προσφέροντας ταυτόχρονα ποιοτική κατάρτιση και πακέτο στήριξης.
- Παρότι αρχίσαμε να έχουμε τακτική ροή εισοδήματος από το 1999, πρώτα ως συνεταιρική επιχείρηση Choiceworks και ύστερα, από τον Ιανουάριο του 2011, ως

The Rickter Company Ltd, ο λόγος ύπαρξής μας έχει παραμείνει αμετάβλητος έως σήμερα. Αυτό που επιθυμούμε είναι να συμβάλλουμε με τη δουλειά μας ώστε να αντισταθμίζουμε αισθητά τη συνήθεια της απόδοσης χαρακτηρισμών, των κατηγοριών και των αρνητικών προσδοκιών. Για το σκοπό αυτό, έχουμε υιοθετήσει την αποστολή «αφύπνιση των ατόμων έναντι της ανάληψης προσωπικής ευθύνης, της επιλογής και της υπευθυνότητας».

• Αυτή η αποστολή υποδηλώνει επίσης ότι επιθυμούμε να αφυπνίσουμε άτομα και ομάδες απέναντι:

- σε νέες προοπτικές,
- σε νέες αντιλήψεις,
- σε νέες αρχές,
- στις ευκαιρίες να αναπτύξουν το δυναμικό τους,
- και στη προσωπική ευθύνη των επιλογών μας.

Τα κύρια πλεονεκτήματά μας

- Η Rickter Company Ltd είναι μια αναγνωρισμένη εταιρεία στην Αγγλία με άριστη φήμη για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και την προσφορά προϊόντων που αποδεδειγμένα φέρουν αποτελέσματα.
- Έχουμε ήδη εκπαιδεύσει και αδειοδοτήσει περισσότερα από 18.000 μέλη προσωπικού ως Εκπαιδευτές της Κλίμακας Rickter®.
- Είχαμε περισσότερους από 4.000 φορείς στη βάση δεδομένων μας με εκπαιδευμένους και αδειούχους Εκπαιδευτές της Κλίμακας Rickter® από την 1^η Ιανουαρίου 2011.
- Η Κλίμακα Rickter® είναι ένα καταχωρισμένο εμπορικό σήμα όπως επίσης ο Πίνακας της Κλίμακας Rickter® και τα συναφή προϊόντα που έχουν δικαιώματα σχεδίου τα οποία χορήγησε το Γραφείο Διπλωμάτων Ευρεσιτεχνίας και είναι σε ισχύ έως τις 26 Απριλίου 2015.
- Η Διαδικασία της Κλίμακας Rickter® ενσωματώνει ορισμένα πολύ αποτελεσματικά μοντέλα και τεχνικές από τους τομείς της προσωπικής εξέλιξης και εφαρμοσμένης

ψυχολογίας και περιλαμβάνει τη Σύντομη, εστιασμένη στις λύσεις Θεραπεία, τον Νευρογλωσσολογικό Προγραμματισμό, την Εφαρμοσμένη Θετική Ψυχολογία, την Κινητοποιητική Συνέντευξη, τη Θεωρία της Αποτελεσματικότητας και την επικεντρωμένη στα πρόσωπα Συμβουλευτική.

- Η ανάπτυξη και η προσαρμογή εξελίσσονται εδώ και 18 χρόνια με βάση τα σχόλια των χρηστών των υπηρεσιών, των εκπαιδευτών και των διευθυντών τους.
- Η Διαδικασία της Κλίμακας Rickter® και η χρήση του Πίνακα της Κλίμακας Rickter® παραμένουν μοναδικό προϊόν. Ενώ υπάρχουν ορισμένα προϊόντα που ισχυρίζονται ότι μετράνε τους μη απτούς δείκτες και την καλυμμένη απόσταση, στην πλειονότητά τους έχουν πολύπλοκη χρήση και βασίζονται σε έντυπο υλικό σε πολύ μεγάλο βαθμό. Επομένως, πιστεύουμε ότι στο πλαίσιο εταιρειών με όμοια χαρακτηριστικά και δράση σε παγκόσμιο επίπεδο, αντιμετωπίζουμε ελάχιστο άμεσο ανταγωνισμό.
- Το υπάρχον προσωπικό μας περιλαμβάνει μια μικρή ζωτική ομάδα 5 ατόμων που είναι αφοσιωμένοι, ενημερωμένοι σε βάθος, ικανοί και πολύτιμοι συμβάλλοντας με αυτό το τρόπο στην πλήρη ανάπτυξη του δυναμικού της Rickter Company Ltd.
- Επίσης, συνεργαζόμαστε με 45 άτομα που έχουν παρακολουθήσει τις Εκδηλώσεις Μύησης Συνεργατών (πρώην Εκπαίδευση Εκπαιδευτών) και, προς το παρόν, βρίσκονται στη βάση δεδομένων Συνεργατών μας, τους οποίους χαρακτηρίζουμε «ενεργούς».
- Περισσότερα από 400 ατομικά Πλαίσια Αναφοράς έχουν αναπτυχθεί για να αντικατοπτρίζουν τις συγκεκριμένες ανάγκες διαφορετικών ομάδων πελατών.
- Η Rickter Company Ltd συμμορφώνεται με τα διεθνή πρότυπα ποιότητας: «Investor in People», το πρότυπο που απονεμήθηκε τον Αύγουστο του 2003 και ανανεώθηκε τον Αύγουστο του 2006 και τον Οκτώβριο του 2009, και το πρότυπο ISO 9001:2000 που απονεμήθηκε για πρώτη φορά το Μάρτιο του 2004 και πιο πρόσφατα το Φεβρουάριο του 2011
- Το διακεκριμένο ηλεκτρονικό Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (QMS) που διαθέτουμε εξασφαλίζει την τυποποίηση πολιτικών, διαδικασιών και διοικητικών διατυπώσεων και, συνεπώς, προσφέρει πλούσιο υλικό στους Συνεργάτες μας σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου.

- Η Rickter Company (Australasia) Pty Ltd εγγράφηκε στο Σίδνεϊ τον Οκτώβριο του 2003 και δραστηριοποιείται στην Αυστραλία και τη Νέα Ζηλανδία χρησιμοποιώντας το μοντέλο των Συνεργατών.
- Έχουμε σχεδόν απεριόριστες δυνατότητες για τις εφαρμογές των προϊόντων μας παγκοσμίως.
- Η Rickter Company Ltd εκφράζει τη δημιουργικότητα, την προσαρμοστικότητα και το γνήσιο πάθος για όσα κάνουμε.

Ο πυρήνας των δραστηριοτήτων μας

Η Διαδικασία της Κλίμακας Rickter®: Τα εμπορικά επιχειρήματα

- Προσφέρει τα απαραίτητα ποσοτικά και ποιοτικά στοιχεία που καταδεικνύουν την απόδοση ευθυνών στα πρωταρχικά ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβάνοντας τη διοίκηση, τους διευθυντές και τους ιδρυτές αξιολογώντας την αποτελεσματικότητα της παροχής υπηρεσιών.
- Βοηθά τα άτομα να κινηθούν πιο γρήγορα, οδηγώντας σε οφέλη κόστους, π.χ. οδηγώντας τους εκτός επιδομάτων ταχύτερα.
- Παρακινεί τα άτομα να θέσουν ρεαλιστικούς στόχους που συνδέονται με τις δικές τους ιδιαίτερες περιστάσεις και συνεισφέρουν σε ένα διεξοδικό σχέδιο δράσης.
- Παρέχει ένα μέτρο μη απτών δεικτών, αποτελεσμάτων και «καλυμμένης απόστασης».
- Παρέχει ένα διεξοδικό προφίλ μεμονωμένων αναγκών και ιεραρχεί τα θέματα προς παρέμβαση και στήριξη.
- Στηρίζεται στα στοιχεία που αποδίδουν για κάθε άτομο.
- Παρέχει μαθησιακή εμπειρία.
- Δεν συνιστά απειλή και δεν είναι επικριτική.
- Παρέχει θετικά σχόλια για την πρόοδο που σημειώνεται.

- Επιτρέπει στο άτομο να αντιληφθεί το ευρύτερο πλαίσιο και να κάνει συσχετισμούς μεταξύ των θεμάτων.
- Βοηθά στην ενίσχυση της ευαισθητοποίησης, της παρακίνησης, της αυτοεκτίμησης, της αυτοπεποίθησης, της αίσθησης στόχου, προσήλωσης και προσωπικής ευθύνης.
- Παρέχει ένα δομημένο τρόπο εργασίας για προσωπικό που διαθέτει διαφορετικές εμπειρίες ή προσόντα ενώ παράλληλα τους προσφέρει την ευκαιρία να χρησιμοποιήσουν τη δημιουργικότητα και την επαγγελματική ακεραιότητά τους.
- Προσφέρει στο προσωπικό την ευκαιρία να στραφεί στην πρακτική του στοχασμού, την επισκόπηση και ανάλυση υποθέσεων.
- Εντοπίζει τα κενά αντίληψης ανάμεσα στον πελάτη και τον εκπαιδευτή, ανάμεσα σε τμήματα του εργατικού δυναμικού ή στοιχεία της αλυσίδας παροχής υπηρεσιών.
- Η ευελιξία επιτρέπει την εφαρμογή σε οποιαδήποτε ομάδα πελατών, για μια ευρεία σειρά σκοπών και πλαισίων, σε όλους τους τομείς και τα επίπεδα εφαρμογής κάθε ενός αποκρινόμενου, ομαδικής εργασίας, αναφοράς προς συναδέλφους ή ιεραρχικά ανώτερους με μέλη προσωπικού, στην πλήρη αξιολόγηση έργου ή προγράμματος, έως και τη συγκέντρωση και ανάλυση όγκου δεδομένων από πολλαπλούς χώρους εργασίας σε μια χώρα.
- Συνεισφέρει στον πιο οικονομικά αποδοτικό στρατηγικό σχεδιασμό και την κατανομή πόρων.
- Παρέχει ιδανικό μέσο για τις προσεγγίσεις εργασίας με πολλαπλούς φορείς και σύμπραξης.
- Προσθέτει σημαντική αξία σε υφιστάμενες διαδικασίες αποτίμησης και αξιολόγησης, ιδίως στη συμπλήρωση συστημάτων μέτρησης απτών αποτελεσμάτων.

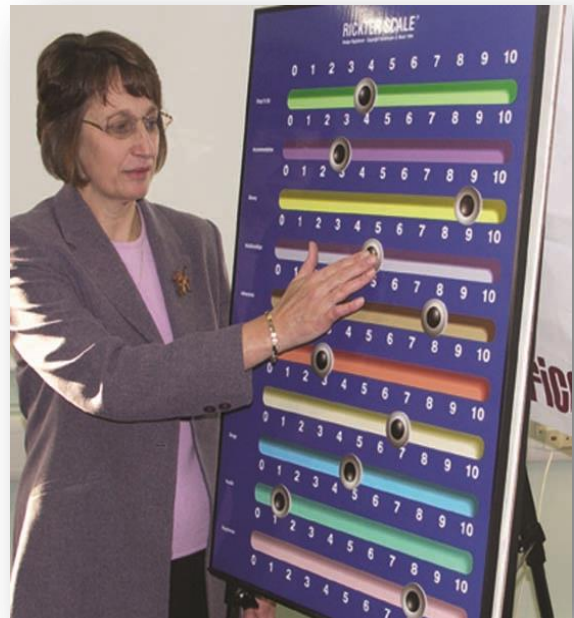
Τρέχοντες επιχειρηματικοί στόχοι και σκοποί

Σύμφωνα με αυτές τις αρχές και φιλοδοξίες, προς το παρόν η Rickter Company Ltd έχει τέσσερις επιχειρηματικούς σκοπούς:

1. Να συμβάλλει με σημαντικό και πρωτότυπο τρόπο στην κοινωνική επανένταξη καθώς επίσης στην προσωπική και επαγγελματική εξέλιξη.
2. Να παρουσιάσει ανάπτυξη και ποικιλομορφία σε όλους τους τομείς αγοράς αναπτύσσοντας παράλληλα το φάσμα των προϊόντων και υπηρεσιών μας προκειμένου να επιτευχθεί χρηματοοικονομική ασφάλεια.
3. Να διευρυνθεί η κοινότητα Rickter προκειμένου να διατίθεται η καλή πρακτική στο εργατικό δυναμικό.
4. Να εδραιώσει διεθνώς τη φήμη της ως κορυφαίου παρόχου ενός συστήματος μέτρησης μη απτών αποτελεσμάτων και επιπτώσεων – δηλαδή να θέσει τη Διαδικασία της Κλίμακας Rickter® ως την «αποτίμηση της επιλογής» σε παγκόσμιο επίπεδο.

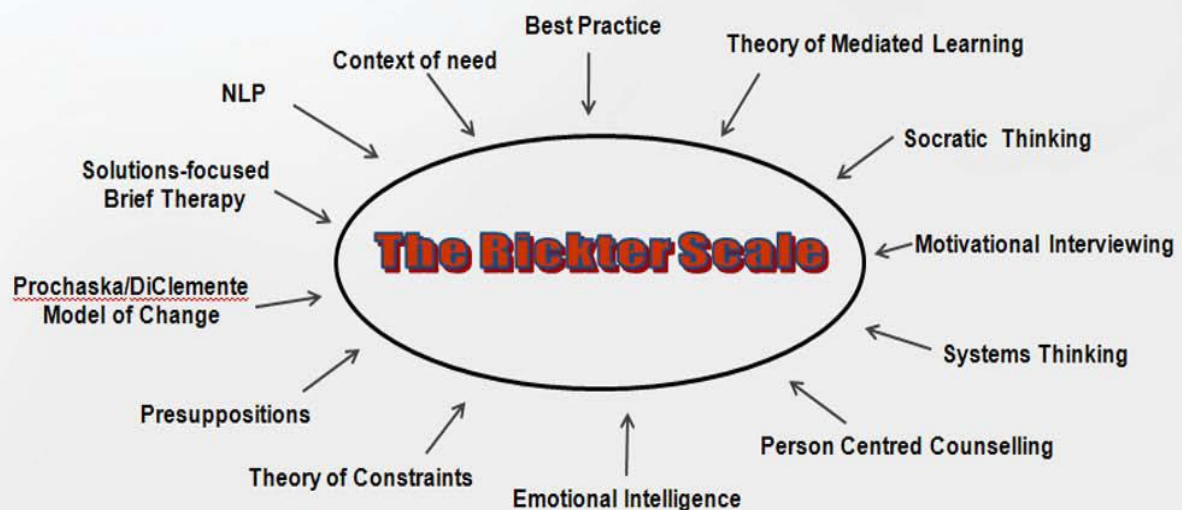
Αρχές της εργασίας που βασίζεται στα δυνατά σημεία

- Εάν φέρνει αποτελέσματα, εφαρμόστε το περισσότερο: εάν δεν φέρνει αποτελέσματα, κάντε κάτι διαφορετικό
- Μια μικρή αλλαγή σε οποιαδήποτε πτυχή ενός προβλήματος μπορεί να σηματοδοτήσει τη λύση
- Οι άνθρωποι έχουν τους απαραίτητους πόρους να αλλάξουν τα προβλήματα
- Η εστίαση στις μελλοντικές πιθανότητες και λύσεις ενισχύει την αλλαγή
- Καμία δέσμευση – καμία αλλαγή
- Η συνεργασία ενισχύει την αλλαγή
- Το πρόβλημα έγκειται στο πρόβλημα, όχι στο πρόσωπο
- Οι πιθανότητες είναι απεριόριστες
- Οι άνθρωποι έχουν μοναδικούς τρόπους να επιλύουν τα προβλήματα
- Αναγνωρίστε και τον πόνο ως πιθανότητα



DEVELOPMENT AND APPLICATION OF THE RICKTER SCALE

A conceptual map of Inspiration, Influence and Incorporation



English	Ελληνικά
DEVELOPMENT AND APPLICATION OF THE RICKTER SCALE	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΚΛΙΜΑΚΑΣ RICKTER
A conceptual map of Inspiration, Influence and Incorporation	Ένας εννοιολογικός χάρτης Έμπνευσης, Επιρροής και Ενσωμάτωσης
Best Practice	Βέλτιστη Πρακτική
Theory of Mediated Learning	Θεωρία Μεσολαβητικής Μάθησης
Socratic Thinking	Σωκρατική σκέψη
Motivational Interviewing	Κινητοποιητική συνέντευξη
Systems Thinking	Συστημική σκέψη
Person Centred Counselling	Επικεντρωμένη στα πρόσωπα Συμβουλευτική
Emotional Intelligence	Συναισθηματική Νοημοσύνη
Theory of Constraints	Θεωρία των Περιορισμών
Presuppositions	Παραδοχές
Prochaska/DiClemente Model of Change	Μοντέλο σταδίων αλλαγής Prochaska/DiClemente
Solutions-focused Brief Therapy	Σύντομη, εστιασμένη στις λύσεις Θεραπεία
NLP	Νευρογλωσσολογικός προγραμματισμός
Context of need	Πλαίσιο αναγκών

Οδηγός Χρήσης της διαδικασίας και του εργαλείου Rickter Scale®

Συνέντευξη (The Interview)

1. Οι εκπαιδευόμενοι θα συστηθούν στον ερωτώμενο και θα εξηγήσουν τους λόγους της συνέντευξης.
2. Θα γίνει παρουσίαση του εργαλείου Rickter Scale® χρησιμοποιώντας την ήδη υπάρχουσα και συμφωνημένη μέθοδο.
3. Οι ερωτήσεις βασικού προφίλ αρχίζουν με την ανάγνωση όλων των πληροφοριών που αφορούν την αρχική συνέντευξη και που βρίσκονται στο πάνω μέρος της φόρμας π.χ. αναφέρονται όλοι οι αριθμοί, τοποθετείται το ρυθμιστικό στο νούμερο 5, κλπ.
4. Οι ερωτήσεις για κάθε επικεφαλίδα διαβάζονται και όταν ο ερωτώμενος σταματάει να κινεί το ρυθμιστικό σε ένα αριθμό, ο εκπαιδευτής λέει "Σε ευχαριστώ" και προχωράει στην επόμενη ερώτηση.
5. Όταν ολοκληρώνονται οι ερωτήσεις και ο ερωτώμενος έχει "βαθμολογήσει" τις απαντήσεις του, ο εκπαιδευτής τον ρωτάει εάν μπορεί να σημειώσει τη βαθμολογία στην αντίστοιχη Φόρμα. Ο εκπαιδευτής θα διαβάσει την κάθε επικεφαλίδα και ο ερωτώμενος θα δώσει τον αριθμό με τον οποίο έχει "βαθμολογήσει" την κάθε του απάντηση.
6. Εφόσον σημειώθηκαν οι απαντήσεις στη Φόρμα, ο εκπαιδευτής ενημερώνει τον ερωτώμενο ότι θα αναλύσουν μαζί τις απαντήσεις με τη βοήθεια του πίνακα. Ζητείται από τον ερωτώμενο να τοποθετήσει ξανά το δάχτυλό του στο επάνω

ρυθμιστικό και τότε η ερώτηση που αντιστοιχεί στην κάθε επικεφαλίδα επαναλαμβάνεται.

7. Η πρώτη ερώτηση της ανάλυσης/ αναζήτησης είναι "Τι σκέφτεστε εδώ;". Η ερώτηση αυτή αφορά τις τρέχουσες καταστάσεις.

8. Η επόμενη ερώτηση είναι "Ήσασταν ποτέ πιο χαμηλά από τώρα;" και ταυτόχρονα ζητείται από τον ερωτώμενο να μετακινήσει το ρυθμιστικό στον αριθμό που απαντάει στην ερώτηση αυτή. Εν συνεχεία, μετακινεί το ρυθμιστικό πίσω στον αριθμό που βρίσκεται σήμερα. Ο εκπαιδευτής τον ρωτάει "Πώς το πέτυχες αυτό;". Με αυτό τον τρόπο ο εκπαιδευτής βοηθάει το άτομο να συνειδητοποιήσει το επίτευγμά του ενώ παράλληλα αναζητά στρατηγικές και μηχανισμούς υποστήριξης που θα μπορούσαν να εφαρμοστούν ξανά με επιτυχία.

9. Η επόμενη ερώτηση είναι, "Πού θα ήθελες να είσαι;". Τώρα ζητείται από τον ερωτώμενο να μετακινήσει το ρυθμιστικό στον αντίστοιχο αριθμό- ο ερωτώμενος πρέπει να έχει συνέχεια το δάχτυλό του πάνω στο ρυθμιστικό.

10. "Τι είναι διαφορετικό στη ζωή σου;" ρωτάει ο εκπαιδευτής. Με αυτή την ερώτηση τον ενθαρρύνετε να περιγράψει μία καλύτερη εικόνα.

11. "Πώς αισθάνεσαι;", ερώτηση που αποσκοπεί στην ενεργοποίηση των κινήτρων του.

12. "Ποιο θα είναι το πρώτο σου βήμα;" Θυμηθείτε ότι πρέπει να είναι μικρά υλοποιήσιμα βήματα.

13. "Πότε πιστεύεις ότι θα μπορέσεις να το πραγματοποιήσεις ;" Πρέπει να θέσετε ένα ρεαλιστικό χρονοδιάγραμμα.

14. “Πώς μπορώ να σε βοηθήσω να το επιτύχεις αυτό;” Είναι η τελευταία ερώτηση που στοχεύει στο είδος βοήθεια που απαιτείται και που μπορεί να μην ζητείται πάντα βοήθεια από τον εκπαιδευτή, αλλά μερικές φορές από κάποιον άλλον.

15. Ο εκπαιδευτής θα συνοψίσει στον ερωτώμενο την μεταξύ τους συζήτηση αναφέροντας τι νομίζουν ότι έχουν ακούσει. Σε μερικές περιπτώσεις αυτό γίνεται επαναλαμβάνοντας τις ίδιες λέξεις και μιμούμενος τη γλώσσα που χρησιμοποίησε ο ερωτώμενος.

Θυμηθείτε ότι η διαδικασία αυτή προσφέρει στον ερωτώμενο τη δυνατότητα να προσθέσει περισσότερες πληροφορίες και να επιβεβαιώσει ότι καταλάβατε ό,τι έχει αναφέρει. Η διαδικασία αυτή τους βοηθάει να νιώσουνε σημαντικοί.

16. Οι αριθμοί που αντιστοιχούν στην επιθυμητή κατάσταση καταγράφονται στο Φύλλο Αξιολόγησης από τον εκπαιδευτή αναφέροντας ξανά τις επικεφαλίδες ενώ ο ερωτώμενος επαναλαμβάνει τους επιλεγμένους αριθμούς.

17. Ο εκπαιδευτής ζητάει από τον ερωτώμενο, ο οποίος κρατάει ακόμα τον πίνακα και συνδέεται ξανά με το χώρο/τμήμα, να του υπενθυμίσει με ποιο θέμα θα ήθελε να ασχοληθούν πρώτα. Ο εκπαιδευτής ενθαρρύνει τον ερωτώμενο να τοποθετήσει ξανά το δάχτυλό του στο ρυθμιστικό για να αισθανθεί πώς είναι να βρίσκεται σε αυτό το σημείο.

18. Έπειτα, στο Φύλλο Αξιολόγησης καταγράφονται οι πληροφορίες, όπως ποιο είναι το θέμα, ποιος είναι ο στόχος, το πρώτο βήμα και το χρονοδιάγραμμα καθώς και το άτομο που θα λειτουργήσει βοηθητικά/υποστηρικτικά.

19. Ο εκπαιδευτής ύστερα ρωτάει, “Με ποιο θέμα θέλεις να ασχοληθούμε μετά;” Επαναλαμβάνεται η ίδια διαδικασία που αναφέρεται στο σημείο 18.

20. Ένας μακροπρόθεσμος στόχος μαζί με το χρονοδιάγραμμα πρέπει να συμφωνηθεί με τον ερωτώμενο.
21. Η ημερομηνία επαναληπτικής συνέντευξης ορίζεται να πραγματοποιηθεί εντός 12 εβδομάδων. Ο εκπαιδευτής και ο ερωτώμενος υπογράφουν το Φύλλο Αξιολόγησης.
22. φωτοτυπία του φύλλου Αξιολόγησης στον ερωτώμενο για να έχει και ο ίδιος ένα σημείο αναφοράς και να λειτουργεί ως βάση όσον αφορά την επίτευξη των στόχων του.
23. εκπαιδευτής συνδέεται στο ηλεκτρονικό σύστημα/ πλατφόρμα του IMS (Σύστημα Διαχείρισης Επιπτώσεων) συμπληρώνοντας στο αντίστοιχο πεδίο την ηλεκτρονική του διεύθυνση και τον ενδεδειγμένο κωδικό πρόσβασης. Στο αναπτυσσόμενο πλαίσιο επιλέγει "Εκπαιδευτής".
24. Η εγγραφή του νέου μέλους γίνεται από τον εκπαιδευτή συμπληρώνοντας τα απαιτούμενα πεδία. Στη στήλη "Άλλες πληροφορίες" στο κάτω μέρος της σελίδας, ο εκπαιδευτής σημειώνει το όνομα του εργοδότη και τα στοιχεία επικοινωνίας του καθώς και την ημερομηνία που θα πραγματοποιηθεί η επόμενη συνέντευξη.
25. Η αρχική συνέντευξη και οι αριθμοί που υποδεικνύουν την επιθυμητή κατάσταση καταγράφονται.
26. Τα αντίστοιχα πεδία συμπληρώνονται.
27. Το Πλάνο Δράσης ολοκληρώνεται και η ημερομηνία της επαναξιολόγησης σημειώνεται.

28. Ο εκπαιδευτής πατάει το κουμπί «Αποθήκευση» για να ολοκληρώσει τη διαδικασία.

Επαναληπτική Συνέντευξη (The Review)

1. Επαναλαμβάνεται η ίδια διαδικασία όπως στην αρχική συνέντευξη στοχεύοντας να υπενθυμίσει στον ερωτώμενο τι είδους λειτουργίες και μηχανισμοί και βήματα πρέπει να γίνουν. Τα ρυθμιστικά στο πίνακα τοποθετούνται πάλι στο νούμερο 5 από τον ίδιο και του ζητείται να τοποθετήσει ξανά το δάχτυλό του στο αρχικό ρυθμιστικό.

2. Όλες οι ερωτήσεις διαβάζονται από την αρχή και ζητείται από τον ερωτώμενο να υποδείξει τον αριθμό που αντιστοιχεί στην κατάσταση που βρίσκεται σήμερα.

3. Η βαθμολόγηση καταγράφεται σε νέο Φύλλο Αξιολόγησης όπου ο ερωτώμενος επαναλαμβάνει τη κλίμακα μέτρησης και ο εκπαιδευτής καταγράφει τα αποτελέσματα στο πρώτο πεδίο.

4. Και οι δύο επιστρέφεται στη διαδικασία του πίνακα και η ερώτηση “Τι σκέφτεστε εδώ;” επαναλαμβάνεται. Ο ερωτώμενος θα πει τι έχει αλλάξει ή θα αιτιολογήσει γιατί παραμένει στην ίδια κατάσταση ή έχει παρουσιάσει υποτροπή.

5. Ο εκπαιδευτής ρωτάει “Ποιο είναι το επόμενο βήμα σου προς την επίτευξη του στόχου”.

6. Ο εκπαιδευτής ζητάει από τον ερωτώμενο να μετακινήσει το ρυθμιστικό προς την επιθυμητή κατάσταση και να υπενθυμίσει στον εαυτό του πώς είναι να είσαι σε αυτό το σημείο και πώς αισθάνεσαι. Και πάλι τονίζονται τα κίνητρα με στόχο την ενθάρρυνση για την επίτευξη του στόχου. Επαναλαμβάνετε τα βήματα από το 2 μέχρι το 5 για κάθε επικεφαλίδα του πίνακα.

7. Ο εκπαιδευτής θα συνοψίσει για μία ακόμη φορά τι ειπώθηκε.

8. Ο εκπαιδευτής θα ρωτήσει ξανά τον ερωτώμενο να υπενθυμίσει σε ποιο θέμα θα επικεντρωθούν και θα σημειωθεί ο στόχος στη Φόρμα Αξιολόγησης.
9. Ο κάθε στόχος θα ορίζεται και με ένα χρονοδιάγραμμα. Η φόρμα αξιολόγησης θα υπογράφεται και από τους δύο και μία φωτοτυπία θα δίνεται στον ερωτώμενο.
10. Ο εκπαιδευτής θα συνδεθεί ξανά στο ηλεκτρονικό σύστημα IMS και θα μεταβεί στο αρχείο του ερωτώμενου μέσω της Λίστας Πελατών επιλέγοντας το όνομα του ερωτώμενου και το πεδίο «δεύτερη βαθμολόγηση».
11. Τα στοιχεία της επαναληπτικής συνέντευξης θα πρέπει να καταγραφούν μέσω της καταχώρησης της κλίμακας, των παρατηρήσεων και του Πλάνου Δράσης, και να αποθηκευτούν. Δεδομένου ότι δεν θα υπάρχει επαναληπτική συνέντευξη για τον εργοδότη, η Βασική Κλίμακα του Εργοδότη θα πρέπει να καταγραφεί εκ νέου για την παραγωγή των εκθέσεων. Η Επιθυμητή Κλίμακα Μέτρησης για τον εργοδότη θα δημιουργείται αυτόματα.
12. Ο Εκπαιδευτής μπορεί να μεταβεί στην καρτέλα «Γραφήματα» και να εκτυπώσει τα γραφήματα για να τα δώσει στον ερωτώμενο ή να τα ενσωματώσει σε μια έκθεση ή ένα αρχείο. Ο εκπαιδευτής μπορεί να μεταβεί στις εκθέσεις επιλέγοντας την καρτέλα "Εκθέσεις".
13. Ο εκπαιδευτής θα πατήσει το κουμπί «Έξοδος».

Ο εργοδότης (The Employer)

1. Η συνέντευξη του εργοδότη θα πραγματοποιηθεί 4 με 6 εβδομάδες μετά τη συνέντευξη του εργαζόμενου/ πελάτη, έτσι ώστε να έχει ήδη πραγματοποιηθεί τόσο η πρώτη όσο και η επαναληπτική συνέντευξη. Ο εκπαιδευτής θα παρουσιάσει στον εργοδότη το εργαλείο Rickter Scale® ζητώντας την άποψή του αναφορικά με τη

συμπεριφορά/απόδοση του εργαζόμενου στον εργασιακό χώρο. Προσπαθήστε μαζί με τον εργοδότη να τονίσετε το γεγονός ότι ο πίνακας πρόκειται να τους βοηθήσει να εξετάσουν ανάγκες υποστήριξης και να εντοπίσουν τυχόν προβλήματα, καθώς και να γίνει μέτρηση της πρόοδου και των θετικών αποτελεσμάτων.

2. Ο εκπαιδευτής θα διαβάσει την εισαγωγή που βρίσκεται στο πάνω σημείο της φόρμας Ερωτήσεις Βασικού Προφίλ π.χ. "τοποθετείστε όλους τους ρυθμιστές στο νούμερο 5, αναφέρετε όλους τους αριθμούς, τοποθετείστε το δάχτυλο στο ρυθμιστικό, κλπ".

3. Ο εκπαιδευτής θα διαβάσει όλες τις ερωτήσεις, συμπληρώνοντας το όνομα του εργαζόμενου όπου είναι απαραίτητο.

4. Ο εκπαιδευτής θα καταγράψει τη βασική κλίμακα μέτρησης στο Φύλλο Παρατηρήσεων. Ο εκπαιδευτής θα αναφέρει την επικεφαλίδα και θα ζητήσει από τον εργοδότη να αναφέρει τον επιλεγμένο αριθμό. Η κλίμακα μέτρησης καταγράφεται στο πρώτο πεδίο.

5. Ο εκπαιδευτής θα παρουσιάσει το Φύλλο Παρατηρήσεων. Έπειτα θα ζητήσει από τον εργοδότη να τοποθετήσει το δάχτυλό του στο αρχικό/επάνω ρυθμιστικό και να επαναλάβει όλη τη διαδικασία από την αρχή.

6. Ο εκπαιδευτής θα αναλύσει τα δεδομένα που παρουσιάζονται στον πίνακα χρησιμοποιώντας τις προαναφερόμενες ερωτήσεις. Η πρώτη ερώτηση είναι "Τι σκέφτεστε εδώ;" αναλύοντας με αυτό τον τρόπο τις τρέχουσες καταστάσεις.

7. Ο εκπαιδευτής θα ρωτήσει μετά: "Υπήρξε ποτέ πιο χαμηλά;" Θυμηθείτε ότι πρέπει να ενθαρρύνετε τον εργοδότη να μετακινήσει το ρυθμιστικό στον αριθμό που ήταν η παλαιότερη κατάσταση και αμέσως να επανέλθει στη σημερινή βαθμολογία. Στη συνέχεια ρωτήστε τον εργοδότη "Πώς (όνομα εργαζόμενου) το κατάφερε αυτό;" στοχεύοντας στην αναζήτηση στρατηγικών που μπορεί να χρησιμοποιηθούν για να ενθαρρύνουν τη πρόοδο.

8. “Πού θα ήθελες να ήτανε (ο/η εργαζόμενος-η);” είναι η επόμενη ερώτηση που τίθεται θέτοντας μελλοντικούς στόχους.
9. “Τι είναι διαφορετικό;”. Ο εκπαιδευτής ενθαρρύνει τον εργοδότη να περιγράψει λεπτομερώς τον στόχο.
10. “Πώς αισθάνεσαι γι’ αυτό;” είναι η επόμενη ερώτηση. Για παράδειγμα, ο εκπαιδευτής μπορεί να λάβει απαντήσεις όπως *θα ένιωθα πιο σίγουρος με τις ικανότητες του συγκεκριμένου ατόμου ή θα ένιωθα ότι είναι πιο αξιόπιστος.*
11. “Πώς μπορείς εσύ να τους στηρίξεις;” είναι η επόμενη ερώτηση του εκπαιδευτή. Η συγκεκριμένη ερώτηση στοχεύει στη δημιουργία υλοποιήσιμου πλάνου υποστήριξης τόσο για τον εργοδότη όσο και για τον εργαζόμενο.
12. Μετά την εξερεύνηση όλων των θεματικών ενοτήτων του πίνακα, ο εκπαιδευτής θα επαναλάβει τι ειπώθηκε από τον εργοδότη.
13. Η κλίμακα μέτρησης επιθυμητής κατάστασης καταγράφεται στο δεύτερο πεδίο, στη Φόρμα Αξιολόγησης.
14. Ο εκπαιδευτής θα καταγράψει επίσης τα θέματα, τους στόχους και τις ανάγκες στήριξης στη Φόρμα Αξιολόγησης. Επίσης, ο εκπαιδευτής θα υπογράψει τη φόρμα και θα ζητήσει το ίδιο και από τον εργοδότη.
15. Ο εκπαιδευτής πρέπει να φροντίσει ώστε να δώσει αντίγραφο της Φόρμας Αξιολόγησης στον εργοδότη.
16. Ο εκπαιδευτής συνδέεται στο ηλεκτρονικό σύστημα/ πλατφόρμα του IMS (Σύστημα Διαχείρισης) συμπληρώνοντας στο αντίστοιχο πεδίο την ηλεκτρονική του διεύθυνση και τον ατομικό του κωδικό πρόσβασης. Στο αναπτυσσόμενο μενού επιλέγει “Εκπαιδευτής” και έπειτα κάνει “κλικ” στο όνομα του πελάτη από τη λίστα και επιλέγει “Επιπλέον Βαθμολογία” και “ΟΚ”.

17. Ο εκπαιδευτής θα διαλέξει τη κλίμακα του εργοδότη – Αρχική Βαθμολόγηση στη στήλη 3 και στη στήλη 4 “Επιθυμητή Κατάσταση” και θα πατήσει “Αποθήκευση”.
18. Το Πεδίο Παρατηρήσεων θα είναι προσβάσιμο και η κλίμακα και οι παρατηρήσεις θα καταγράφονται στο πεδίο δίπλα από τις Παρατηρήσεις του Εκπαιδευτή. Στη συνέχεια, πατήστε το κουμπί “Αποθήκευση”.
19. Μπορείτε να μεταβείτε στα γραφήματα κάνοντας “κλικ” στην καρτέλα “Διάγραμμα” και αν θέλετε να τα εκτυπώσετε επιλέξτε Αρχείο> Εκτύπωση στο πάνω μέρος της οθόνης του υπολογιστή σας, όπως θα κάνατε για οποιοδήποτε άλλο έγγραφο.
20. Έπειτα, ο εκπαιδευτής θα επιλέξει “Αρχική” και “Εξοδος”.

Training Video

<http://www.youtube.com/watch?v=I4eYijFD8nA>

<http://www.youtube.com/watch?v=26kiI7PeG-c>



Αρχική εκπαίδευση

Αρχική εκπαίδευση για τους Εκπαιδευτές της Κλίμακας Rickter® Newcastle, 5- 9 Δεκεμβρίου 2011

Συνεχίζοντας την επιτυχημένη οργάνωση και πραγματοποίηση των σεμιναρίων μας για επιχειρήσεις που ασχολούνται με παρόμοιες ομάδες, σκοπεύουμε να διευκολύνουμε το προσωπικό που ασχολείται με το έργο LdV – Μεταφορά Καινοτομίας ώστε να διερευνήσουν τους καλύτερους τρόπους εφαρμογής της διαδικασίας Rickter Scale® μέσω της οποίας θα βελτιώσουν τις επαγγελματικές δεξιότητες/ ικανότητές τους και θα εκπληρώσουν τις ανάγκες των ομάδων στόχων/ πελατών τους. Η εκπαίδευση θα περιλαμβάνει:

Πρώτη Ημέρα: Δευτέρα 5 Δεκεμβρίου, ώρα έναρξης 1.30 μ.μ

Εισαγωγή στην εκπαίδευση & στις αρχές προσέγγισης του εργαλείου Rickter με στόχο την εφαρμογή του στα πλαίσια προγράμματος LdV – Μεταφορά Καινοτομίας (ΤΟΙ)

Δεύτερη Ημέρα: Τρίτη 6 Δεκεμβρίου, ώρα έναρξης 9.00 π.μ.

Εκπαίδευση των Εκπαιδευόμενων στο εργαλείο Rickter Scale®

Τρίτη Ημέρα: Τετάρτη 7 Δεκεμβρίου, ώρα έναρξης 9.00 π.μ.

Βασική Εκπαίδευση

Τέταρτη Ημέρα: Πέμπτη 8 Δεκεμβρίου, ώρα έναρξης 9.00 π.μ.

Εκπαίδευση σε ομάδες

Πέμπτη Ημέρα: Παρασκευή 9 Δεκεμβρίου, ώρα έναρξης 9.00 π.μ.

Εκπαίδευση στο σύστημα IMS (Impact Management System)

Ομάδα-Στόχος

Το προσωπικό που εργάζεται για τους συνεργάτες σε θέματα Μεταφοράς της Καινοτομίας σε Γερμανία, Ελλάδα και Ιταλία. Κάθε εκπαιδευμένος και αδειούχος Εκπαιδευτής της Κλίμακας Rickter® πρέπει να εργαστεί με συγκεκριμένη ομάδα-στόχο στη χώρα του.

Στόχος

Η βελτίωση των υπάρχουσών ικανοτήτων των εκπαιδευόμενων μέσω της χρησιμοποίησης θετικών μεθόδων, και μέσω του συνδυασμού στρατηγικών και τεχνικών βασισμένων στο Νευρογλωσσικό Προγραμματισμό (NLP), στη μέθοδο Solution-Focused Working, στη Παρακινητική συνέντευξη και στην Εφαρμοσμένη Θετική Ψυχολογία – στρατηγικές και μέθοδοι που αποτελούν μέρος του σχεδιασμού της διαδικασίας Rickter Scale® η οποία αποτελεί τη βάση του εταιρικού σχήματος LdV – Μεταφορά Καινοτομίας.

Μαθησιακά αποτελέσματα

Στο τέλος της πενήμερης εκπαίδευσης, οι συμμετέχοντες:

- θα κατανοήσουν τη σημασία της βασικής προσέγγισης της Διαδικασίας της Κλίμακας Rickter®.
- θα είναι σε θέση να υιοθετήσουν μια ολιστική, εστιασμένη στις λύσεις προσέγγιση για τη δουλειά τους.
- θα χρησιμοποιούν ένα φάσμα τεχνικών και στρατηγικών ώστε να μπορούν να εντοπίζουν τα δυνατά σημεία και τις ανάγκες των πελατών τους.
- θα νιώθουν ικανοί, σίγουροι και θα χρησιμοποιούν με άνεση τη Διαδικασία της Κλίμακας Rickter® με άτομα ή ομάδες, ώστε να παρακινούν τους πελάτες τους, να αυξάνουν την επίγνωση του εαυτού τους, να εξετάζουν τις τρέχουσες περιστάσεις τους, να παρατηρούν τις δεξιότητες και στρατηγικές που ήδη διαθέτουν, να

διερευνούν δυνατότητες για το μέλλον, να προβαίνουν σε ενημερωμένες επιλογές και να αναλαμβάνουν την ευθύνη για τους δικούς τους στόχους, συμβάλλοντας παράλληλα σε ένα συνολικό σχέδιο δράσης·

- θα χρησιμοποιούν το ηλεκτρονικό σύστημα IMS (Σύστημα Διαχείρισης Επιπτώσεων) για να καταγράφουν την περίληψη κάθε συνέντευξης με την Κλίμακα Rickter® και να έχουν πρόσβαση στο σύστημα για να «διαβάζουν» γραφήματα και εκθέσεις είτε για μεμονωμένους πελάτες είτε για το σύνολο των υποθέσεων που τους έχουν ανατεθεί.

Πώς δουλεύουμε

Το σεμινάριο θα προσφέρει θεωρία και πρακτική εξάσκηση.

Κάθε θεωρία θα πρέπει να επιδεικνύεται, να έχει άμεση συνάφεια και να εφαρμόζεται στις ομάδες πελατών του Έργου και να μπορεί να μεταφερθεί στο χώρο εργασίας. Κάθε θεωρία που παρουσιάζεται θα εξασφαλίζει ότι οι συμμετέχοντες κατανοούν την αποτελεσματικότητα της προσέγγισης που παρουσιάζεται.

Στη διάρκεια του σεμιναρίου θα προγραμματιστεί χρόνος εξάσκησης καθώς εισάγονται οι νέες δεξιότητες και στρατηγικές προκειμένου να διασφαλιστεί ότι η νέα διδασκαλία εντυπώνεται στους συμμετέχοντες - δηλαδή ότι κάθε μέλος του προσωπικού την οικειοποιείται με τον δικό του μοναδικό τρόπο - ανεξάρτητα από το ξεχωριστό έργο που έχει αναλάβει.

Επομένως, ο κύριος τρόπος εκμάθησης θα είναι εμπειρικός.

Με αυτόν τον τρόπο, οι συμμετέχοντες θα αρχίσουν να αναγνωρίζουν παράλληλες διαδικασίες, οπότε ο τρόπος με τον οποίο εργάζονται με αυτούς θα αντανakλά επίσης τον επιδιωκόμενο τρόπο εργασίας που οι ίδιοι μπορούν να προσφέρουν

Η εκπαίδευση της Εταιρείας Rickter θα εμπεριέχει μια σειρά δεξιοτήτων και στρατηγικών που αντικατοπτρίζουν τις αρχές μιας προσέγγισης βασισμένης στα δυνατά σημεία, το σύνολο των οποίων θα έχει ενσωματωθεί στη Διαδικασία της Κλίμακας Rickter®.

Πρόκειται για μια προσέγγιση που βασίζεται στα δυνατά σημεία και έρχεται σε αντίθεση με τον πιο παραδοσιακό τρόπο εργασίας που βασίζεται στο μοντέλο των ελλείψεων. Στην περίπτωση αυτή, η έμφαση δίνεται σε αυτά που μπορούν να κάνουν τα άτομα, στα στοιχεία που λειτουργούν γι' αυτά και σε αυτά που επιθυμούν να επιτύχουν στη ζωή τους. Αντίστοιχα, αυτό ισχύει για το προσωπικό από την άποψη των στοιχείων που αποδίδουν γι' αυτούς, των στοιχείων που επιθυμούν να λειτουργήσουν καλύτερα και αυτών, ενδεχομένως, που δεν λειτουργούν καθόλου προς το παρόν. Διερευνώντας την πείρα τους και ανταλλάσσοντας εμπειρίες με συναδέλφους, μπορούν να μάθουν μια ολόκληρη νέα ομάδα στρατηγικών. Με αυτόν τον τρόπο, μπορούν επίσης να κατανοήσουν καλύτερα όσα πραγματικά συμβαίνουν όταν έρχονται σε επαφή με τους πελάτες τους και να ασχοληθούν με τη διαδικασία της εξάσκησης και του στοχασμού.

Επομένως, η ανταλλαγή εμπειριών και ο προσδιορισμός της ορθής πρακτικής θα διαδραματίσουν εξίσου καίριο ρόλο στην υλοποίηση αυτού του σεμιναρίου.

Σαφώς, θα είναι επίσης απαραίτητο οι συμμετέχοντες να προσδιορίσουν τους λόγους που εμποδίζουν τους πελάτες να στραφούν πλήρως στην εκπαίδευση, την κατάρτιση ή την απασχόληση. Όμως, ο προσανατολισμός, από αυτή τη σκοπιά, θα είναι στο μέλλον. Πιστεύουμε ότι ο «χώρος προβλήματος» υφίσταται για τους ανθρώπους, όχι τόσο στο παρελθόν, όσο στα εμπόδια που ορθώνονται ανάμεσα στην παρούσα κατάσταση τους και την επιθυμητή κατάσταση τους.

Ένας τρόπος εργασίας που εστιάζει στις λύσεις ορίζεται συχνά με κάπως απλουστευμένο τρόπο ως:

- η εύρεση των στοιχείων που λειτουργούν και η εφαρμογή τους,
- η διακοπή εφαρμογής των στοιχείων που δεν λειτουργούν και η στροφή σε κάτι διαφορετικό.

Η ημέρα της εισαγωγικής εκπαίδευσης θα δώσει στους συμμετέχοντες τις βασικές δεξιότητες και στρατηγικές ώστε να εργαστούν αποτελεσματικά με αυτή την προσέγγιση, ώστε χρησιμοποιώντας τη Διαδικασία της Κλίμακας Rickter®, οι πελάτες των συνεργαζόμενων φορέων θα είναι σε θέση:

- να ευαισθητοποιηθούν περισσότερο σε σχέση με τις τρέχουσες συνθήκες τους και να ιεραρχήσουν τα θέματα προς δράση·

- να επιλέγουν στρατηγικές που έχουν αποδώσει γι' αυτούς στο παρελθόν και, συνεπώς, μπορεί να αποδώσουν ξανά στο μέλλον·
- να διερευνούν πιθανότητες σχετικά με το μέλλον·
- να προβαίνουν σε τεκμηριωμένες επιλογές και να θέτουν καλά διατυπωμένα αποτελέσματα·
- να αναλαμβάνουν την ευθύνη για τους στόχους τους και να αναγνωρίζουν τους δικούς τους κινητοποιητικούς παράγοντες·
- να συνεισφέρουν σε ένα σχέδιο δράσης που προσδιορίζει το επίπεδο στήριξης που χρειάζεται το άτομο καθώς επίσης τους πόρους που θα προσφέρει κάθε συνεργαζόμενος φορέας·
- να παρέχουν πληροφορίες που μπορούν να αποσταλούν στο ηλεκτρονικό Σύστημα Διαχείρισης Επιπτώσεων (IMS) προκειμένου τα δεδομένα να μπορούν να συγκεντρωθούν και να αναλυθούν και να συνταχθούν εκθέσεις στο πλαίσιο σύμπραξης του έργου LdV – Μεταφορά Καινοτομίας.

Ημερήσια Προγράμματα Αρχικής Εκπαίδευσης

1η Ημέρα: Περίληψη συνεδρίας	
1:30 μμ	Καλωσόρισμα και παρουσίαση των συμμετεχόντων. Εσωτερικές ρυθμίσεις
13:45 πμ	Παρουσίαση του σκοπού του έργου Μεταφοράς Καινοτομίας και προσδοκίες των συμμετεχόντων σχετικά με τις δικές τους ανάγκες και τις ανάγκες της ομάδας πελατών τους. Εργασία σε ομάδες. Σχολιασμός
14:30 πμ	Εισαγωγή στις αρχές που στηρίζουν τη Διαδικασία της Κλίμακας Rickter® (Rickter Scale® Process): Εννοιολογικός χάρτης, Θεωρητικά μοντέλα, Κλιμακωτή βαθμολόγηση. Εργασία ολόκληρης ομάδας και εργασία ομάδας συνεργατών
15:15 πμ	Διάλειμμα
15:30 μμ	Συνέχεια βασικών αρχών: Εστιασμένη στις λύσεις εργασία και Νευρογλωσσολογικός προγραμματισμός. Πρακτική άσκηση της ομάδας, πρακτική άσκηση ανάμεσα σε μικρές ομάδες και πρακτική άσκηση σε ζευγάρια
16:45 μμ	Συζήτηση – Σχολιασμός - Αξιολόγηση. Ανακεφαλαίωση
17:00 μμ	Κλείσιμο
Σημείωση: Αυτό το πρόγραμμα επιδιώκει να είναι ευέλικτο – η εξέλιξη της ημέρας στην πράξη μπορεί να διαφέρει από τα παραπάνω.	

2η Ημέρα: Ημέρα εκπαίδευσης στην Κλίμακα Rickter®

9:30 πμ	<p>Παρουσιάσεις Συμμετέχοντες Περίληψη των δραστηριοτήτων του εργαστηρίου Ιστορικό της εξέλιξης της Κλίμακας Rickter</p>
10:00 πμ	<p>Επίδειξη Οι συμμετέχοντες θα γνωρίσουν την Κλίμακα Rickter από τη σκοπιά του πελάτη, παράγοντας το δικό τους Βασικό Προφίλ Η Διαδικασία: κατανοώντας τον τρόπο που η Κλίμακα Rickter επιδεικνύει την αποτελεσματικότητά της στα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> - δέσμευση του πελάτη - επισκόπηση της τρέχουσας κατάστασης του πελάτη - εντοπισμός των προβλημάτων που ανακύπτουν και χρειάζονται υποστήριξη - εκτίμηση των πόρων που απαιτούνται για την παροχή στήριξης - διερεύνηση προηγούμενων εμπειριών για θετικές στρατηγικές - διερεύνηση μελλοντικών δυνατοτήτων για να καταστεί εφικτή η επιλογή - παρακίνηση του πελάτη να αναλάβει ευθύνες - προσδιορισμός στόχων και σχεδιασμός δράσης - επανεκτίμηση για τον υπολογισμό καλυμμένης απόστασης/ μη απτών αποτελεσμάτων - αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της παρεχόμενης στήριξης
11:00 πμ	<i>Καφές και τσάι</i>
11:15 πμ	<p>Εξάσκηση Οι συμμετέχοντες θα εξοικειωθούν με τη χρήση των ερωτήσεων του Προφίλ (εργασία σε ζευγάρια) Αρχική εξέταση του συστήματος διαχείρισης</p>
12:00 μμ	<p>Επίδειξη Παρουσίαση της Κλίμακας Rickter στην πράξη</p>
12:30 μμ	<i>Γεύμα</i>
1:30 μμ	<p>Άσκηση περιβάλλοντος Προσπάθεια να δημιουργηθεί το καλύτερο περιβάλλον για τη διεξαγωγή συνέντευξης</p>
1:45 μμ	<p>Διερεύνηση του προφίλ του πελάτη Χρήση ερωτήσεων βασισμένων στις λύσεις για να παρακινηθεί ο πελάτης</p>
2:15 μμ	<p>Περαιτέρω εξάσκηση Οι συμμετέχοντες θα εργαστούν σε ζευγάρια για να διερευνήσουν τα δικά τους προφίλ</p>
3:15 μμ	<i>Καφές και τσάι</i>
3:30 μμ	Σχολιασμός
4:00 μμ	Ομαδική συζήτηση και ανακεφαλαίωση
4:30 μμ	<i>Κλείσιμο</i>

Σημείωση: Αυτό το πρόγραμμα επιδιώκει να είναι ευέλικτο – η εξέλιξη της ημέρας στην πράξη μπορεί να διαφέρει από τα παραπάνω.

3η Ημέρα: Περίληψη σεμιναρίου σχεδιασμού δράσης

09:15	Καφές και τσάι κατά την άφιξη
09:30	Καλωσόρισμα και Στόχοι της ημέρας Περίληψη των δραστηριοτήτων του εργαστηρίου
09:45	Επισκόπηση της χρήσης της Κλίμακας Rickter® έως σήμερα: Να μπορέσουν οι συμμετέχοντες να μοιραστούν τις προσωπικές τους σκέψεις για τη χρήση της Κλίμακας Rickter® από τότε που ξεκίνησε η εκπαίδευσή τους. Τι πήγε καλά; Τι θα μπορούσε να πάει καλύτερα;
10:30	Καθορισμός Σχεδίου Δράσης Κατευθυντήριες γραμμές, Στόχοι και Σκοποί, Ανάληψη ευθύνης, Αποτελέσματα, κ.λπ.
11:00	Καφές και τσάι
11:15	Ληψη συνέντευξης με την Κλίμακα Rickter®, Συμπλήρωση Προσωπικού Σχεδίου Δράσης Να γίνει εξάσκηση στη χρήση της Κλίμακας Rickter® και στην ολοκλήρωση συνέντευξης και Προσωπικού Σχεδίου Δράσης
12:00	Συνεδρία συζήτησης Ανταλλαγή σχολίων
12:30	Γεύμα
13:30	Ανάπτυξη πλήρους Σχεδίου Δράσης Να επιτευχθεί κατανόηση με την εξάσκηση ώστε να αυξηθούν οι δεξιότητες, χρησιμοποιώντας υλικό από μια μελέτη περίπτωσης ώστε να μετατραπεί σε Σχέδιο Δράσης
14:45	Καφές και τσάι
15:00	Σχολιασμός και το Επόμενο Βήμα Να γίνει ανταλλαγή εμπειριών για τη σημασία της παρακολούθησης και της επισκόπησης
15:30	Σύστημα Διαχείρισης Να μπορέσουν οι εκπαιδευτές να αντιληφθούν πού κατατάσσεται το Σχέδιο Δράσης στα Συστήματα Διαχείρισης της Κλίμακας Rickter®.
16:00	Ομαδική συζήτηση και Ανακεφαλαίωση Σχολιασμός και αξιολόγηση
16:30	Κλείσιμο
Σημείωση: Αυτό το πρόγραμμα επιδιώκει να είναι ευέλικτο – η εξέλιξη της ημέρας στην πράξη μπορεί να διαφέρει από τα παραπάνω.	

4η Ημέρα: Περίληψη της εκπαίδευσης στην ομαδική εργασία

Στόχοι

- Να παρουσιαστεί ο Ομαδικός Πίνακας της Κλίμακας Rickter® (Rickter Scale® Group Board) στους συντονιστές που είχαν εκπαιδευτεί παλαιότερα στις τεχνικές που σχετίζονται με την Κλίμακα Rickter®
- Να δοθεί καθοδήγηση και στήριξη στους συντονιστές σχετικά με την αποτελεσματική χρήση του Ομαδικού Πίνακα της Κλίμακας Rickter®
- Να διασφαλιστεί ότι οι συντονιστές είναι ικανοί και νιώθουν σιγουριά και άνεση όταν χρησιμοποιούν τον Ομαδικό Πίνακα της Κλίμακας Rickter® με τους πελάτες τους
- Να διασφαλιστεί ότι οι συντονιστές είναι εξοικειωμένοι με τα Μηχανογραφημένα Συστήματα Διαχείρισης της Κλίμακας Rickter®

Μέσα

- Παρέχοντας στους συντονιστές την εμπειρία χρήσης του Ομαδικού Πίνακα της Κλίμακας Rickter® για να καταγράψουν ένα Βασικό Προφίλ χρησιμοποιώντας το Ομαδικό Μοντέλο και το Μοντέλο του Πλαισίου Αναφοράς
- Δίνοντας στους συντονιστές την εμπειρία «διερεύνησης» του πίνακα που οδηγεί την ομάδα από την «παρούσα κατάσταση» στην «επιθυμητή κατάσταση» χρησιμοποιώντας το Ομαδικό Μοντέλο και το Μοντέλο του Πλαισίου Αναφοράς
- Εφαρμόζοντας μοντέλα κινητοποιητικής γλώσσας που ενθαρρύνουν τις ομάδες να ιεραρχούν τις τρέχουσες ανάγκες, να προσδιορίζουν στρατηγικές που έχουν αποδώσει στο παρελθόν και να διερευνούν τις δικές τους επιλογές, να θέτουν στόχους και να καταρτίζουν ένα σχέδιο δράσης.
- Επανεξετάζοντας τη χρήση της Κλίμακας Rickter® από τον συντονιστή-την ομάδα

- Συμφωνώντας σε διαδικασίες καταγραφής και σχολιασμού προκειμένου να προαχθεί η διασφάλιση ποιότητας και να εξασφαλιστεί η ενσωμάτωση της Κλίμακας Rickter[®] στο στρατηγικό σχέδιο της επιχείρησης
- Παρουσιάζοντας την καταχώριση δεδομένων στο Μηχανογραφημένο Σύστημα Διαχείρισης της Κλίμακας Rickter[®]

4η Ημέρα: Η Κλίμακα Rickter® - Εκπαίδευση στην ομαδική εργασία

10:00 πμ	Συστάσεις: <ul style="list-style-type: none"> • Συμμετέχοντες • Περίληψη των δραστηριοτήτων του εργαστηρίου
10:15 πμ	Ευαισθητοποίηση: <ul style="list-style-type: none"> • δέσμευση της ομάδας • επισκόπηση της τρέχουσας κατάστασης της ομάδας • εντοπισμός των προβλημάτων που ανακύπτουν και χρειάζονται υποστήριξη • εκτίμηση των πόρων που απαιτούνται για την παροχή στήριξης • διερεύνηση προηγούμενων εμπειριών για θετικές στρατηγικές • διερεύνηση μελλοντικών δυνατοτήτων για να καταστεί εφικτή η επιλογή • παρακίνηση της ομάδας να αναλάβει ευθύνες • προσδιορισμός στόχων και σχεδιασμός δράσης • επανεκτίμηση για τον υπολογισμό καλυμμένης απόστασης/ μη απτών αποτελεσμάτων • αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της παρεχόμενης στήριξης
10:30 πμ	Ομαδική άσκηση: <ul style="list-style-type: none"> • Χρήση του Ομαδικού Μοντέλου για τη διερεύνηση ενός τομέα από το βασικό προφίλ στην επιθυμητή κατάσταση • Αρχικά, εξέταση των συστημάτων διαχείρισης
11:00 πμ	Εξάσκηση στο Ομαδικό Μοντέλο: <ul style="list-style-type: none"> • Εργασία σε μικρότερες ομάδες με χρήση της θετικής γλώσσας για τη διερεύνηση 4 τομέων από το βασικό προφίλ στην επιθυμητή κατάσταση • Σχολιασμός και ανταλλαγή ιδεών
12:30 μμ	Γεύμα
1:00 μμ	Ομαδική άσκηση: <ul style="list-style-type: none"> • Χρήση του Μοντέλου του Πλαισίου Αναφοράς για τη διερεύνηση ενός τομέα από το βασικό προφίλ στην επιθυμητή κατάσταση Εξάσκηση στο Μοντέλο του Πλαισίου Αναφοράς: <ul style="list-style-type: none"> • Εργασία σε μικρότερες ομάδες με χρήση της θετικής γλώσσας για τη διερεύνηση 4 τομέων από το βασικό προφίλ στην επιθυμητή κατάσταση • Σχολιασμός και ανταλλαγή ιδεών
2:30 μμ	Διαχείριση Πώς να εισαχθεί η Κλιμακωτή Βαθμολόγηση Ομάδας στο Σύστημα Διαχείρισης
3:00 μμ	Ομαδική συζήτηση και Επισκόπηση της Ημέρας
4:00 μμ	Κλείσιμο
Σημείωση: Αυτό το πρόγραμμα επιδιώκει να είναι ευέλικτο – η εξέλιξη της ημέρας στην πράξη μπορεί να διαφέρει από τα παραπάνω.	

5η Ημέρα: Εκπαίδευση στο σύστημα IMS (Impact Management System)

09:30 πμ	<p>Παρουσίαση/ εκπαίδευση του Συστήματος Διαχείρισης (on-line) σχετικά με τη καταχώρηση των στοιχείων/ αποτελεσμάτων και προόδου των εκπαιδευόμενων</p> <ul style="list-style-type: none"> • Προσέλευση στην είσοδο του ξενοδοχείου - Αναχώρηση για το Πανεπιστήμιο Northumbria
10:00 πμ	<ul style="list-style-type: none"> • Επίδειξη του συστήματος IMS από τον Rick • Εκπαίδευση των εκπαιδευόμενων στη διαχείριση, λειτουργία και καταγραφή των συνεντεύξεων στο σύστημα • Χρήση του συστήματος μέσω της καταγραφής υποθετικής συνέντευξης • Καταγραφή από τον Rick δυσκολιών των εκπαιδευόμενων • Σχολιασμός και αξιολόγηση
12:00 πμ	<p>Αναχώρηση από το Πανεπιστήμιο</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αναχώρηση από το Πανεπιστήμιο
12:30 μμ	Γεύμα
1:00 μμ	Ομαδική συζήτηση και Επισκόπηση της Ημέρας
1:30 μμ	Ελεύθερος χρόνος/ Περιήγηση σε αξιοθέατα στο Newcastle:
<p>Σημείωση: Αυτό το πρόγραμμα επιδιώκει να είναι ευέλικτο – η εξέλιξη της ημέρας στην πράξη μπορεί να διαφέρει από τα παραπάνω.</p>	

Στοιχεία Επικοινωνίας

The Rickter Company
10 View Place
Inverness
IV2 4SA
Ηνωμένο Βασίλειο
Τηλέφωνο +44 (0)1463 717177
Fax +44 (0)1463 718965
Email: heather@rickterscale.com
Ιστοσελίδα: www.rickterscale.com
Blog: www.rickterscale.wordpress.com

Nan Wood: nan@rickterscale.com
Keith Stead: keith@rickterscale.com

Keith Stead
Διευθυντής: The Rickter Company
Οκτώβριος 2011