

## ECESF 關於品質改進的社區討論

工作場所條件及早期照護和教育計畫提供品質的基本要素

### 支持和發展基本品質因素的想法

1. 教育工作者需要參與定義和塑造品質過程中的**每一個步驟**。這是我們工作中影響品質的一個要素，既會影響我們的工作條件，**也會**塑造我們提供的照護和教育的品質。這個過程中的所有步驟包括：
  - 定義和設定對品質的期望
  - 透過自我評估和同儕評估的方式，評估目前的品質
  - 評估我們服務的社區和目標人群的具體需求
  - 確定現場、計畫和社區層面的優勢和品質障礙
  - 設定計畫和課堂層面的改進目標
  - 確定實現目標所需的策略和資源
  - 評估已取得的進展、獲得所需資源和支援的能力以及後續步驟

成功的品質協議必須明確包括教育工作者的參與。

2. 優質照護和教育的複雜性需要與教育工作者和照護者開展深思熟慮的互動。我們的計畫和專業「需求」會根據社區內存在的因素而發生變化，因此，這個讓我們能夠掌握最新動態和說出自身經歷的過程，對於維護我們的工作品質和工作條件至關重要。

教育工作者分享的經驗案例表明：

- 當我們有能力影響實踐中的變革，並且理解在實踐中作出變革的原因時，我們執行變革的效率就越高，我們就越有被尊重的感覺，越能全身心投入工作，並做好評估變革的準備。
- 相反，如果沒有與教育工作者進行直接對話就直接實施變革——無論這些變革是否來自場所管理層或外部指示，教師通常無法確定其來源——那麼這些變革就有可能引起混亂，並與教師根據其所服務兒童的需求和興趣所做出的品質評估相互衝突。

經驗分享的例子包括選擇課程、把控課程實施方式的自主權、更改課程、課程材料和/或環境時對安全性和發展適宜性的關注、購買和選擇課程材料的明確指南和機構、每項指南的靈活性以及何時何地最適合討論決策並提出不同的觀點。

3. 當我們確定為了支援我們的工作，我們需要在場所層面和社區政策制定層面做出哪些變革時，我們需要知道 a) 我們的意見得到了傾聽，b) 針對行動的回應或時間表。我們需要確保我們的建議被納入計畫。
4. 針對品質改進的支援應當能夠適應不同場所，並且需要一套溝通流程保證其有效性。沒有放之四海皆准的支援。

關於輔導作用的經驗分享說明了這對於有效性的重要性。最有效的輔導經驗包括：

- 輔導員響應教育工作者或管理者的狀況以及教育工作者或管理者確定需要的支援的能力。
- 管理者溝通場所和團隊需求的能力。
- 輔導支援可以根據場所需求靈活調整、響應的空間。

- 評估和更改最需要的支援的能力——有時可能需要先滿足基本需求，然後輔導員才能提供協助。經驗分享的例子包括小組和房間大小，或因人員不足造成環境壓力，如果不先解決這些環境壓力，就無法接收更多的資訊。
5. 場所層面和全市範圍都需要圍繞支援溝通和流程開展技能建設，以共同提高品質。
- 高品質計畫需要根據實踐觀察以及團體和社區需求的變化持續作出響應和改變。為了有效地從實踐中學習，每個聲音都需要得到傾聽和重視：包括老師、家人、孩子、教育支援團隊。
  - 當前的人員配置可能會阻礙溝通，特別是當決策權掌握在特定領導的手中時。領導應當促進必要的對話，以便從實踐中學習，並確保員工團隊參與決策。
  - 對話可能並不容易！需要培養技能來主持這樣的對話，還要轉變對領導力的認識，從決策者轉變為對話的促進者。