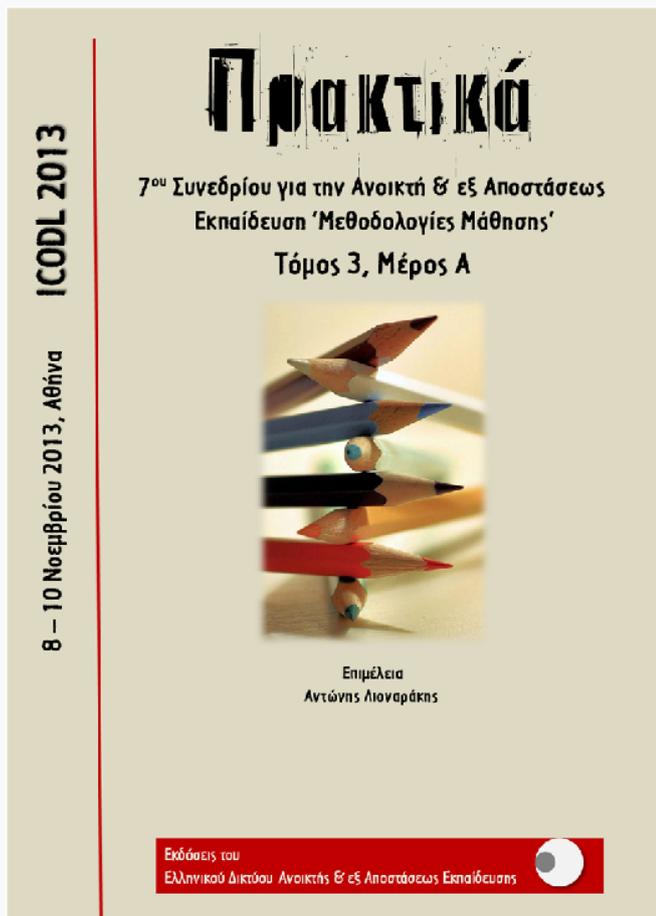


## Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση

Τόμ. 7, Αρ. 3Α (2013)

Μεθοδολογίες Μάθησης



Η υποστήριξη, μέσω της επικοινωνίας, των σπουδαστών στην ΑεξΑΕ από τον Καθηγητή-Σύμβουλο

*Φωτεινή Κωνσταντοπούλου, Παναγιώτης Αντωνίου, Εμμανουήλ Αποστολάκης, Αντώνης Λιοναράκης*

doi: [10.12681/icodl.607](https://doi.org/10.12681/icodl.607)

## Η υποστήριξη, μέσω της επικοινωνίας, των σπουδαστών στην ΑεξΑΕ από τον Καθηγητή-Σύμβουλο

### Students support in ODL through two-way communication with the tutor

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Φωτεινή Κωνσταντοπούλου</b><br/>Απόφοιτη ΕΑΠ<br/><a href="mailto:fk2005v@yahoo.com">fk2005v@yahoo.com</a></p> | <p><b>Παναγιώτης Αντωνίου</b><br/>Αν. Καθηγητής ΔΠΘ<br/><a href="mailto:panton@phyed.duth.gr">panton@phyed.duth.gr</a></p> |
| <p><b>Εμμανουήλ Αποστολάκης</b><br/>ΣΕΠ ΕΑΠ<br/><a href="mailto:mapost@ea.gr">mapost@ea.gr</a></p>                  | <p><b>Αντώνης Λιοναράκης</b><br/>Associate Professor ΕΑΠ<br/><a href="mailto:alionar@otenet.gr">alionar@otenet.gr</a></p>  |

#### Abstract

The Open and Distance Learning (ODL) is based on the support provided by an educational institution to students. In the Hellenic Open University (HOU), the dominant role in the educational process is played by the tutor (teacher-adviser), who is responsible to facilitate, support and encourage the learning process of students, by providing guidance, inciting, evaluating, advising and encouraging them. This complex role is carried out through two-way communication with students, which is an inherent component of the definition of distance learning. The adequacy of the role of tutors is based on their characteristics, personality, attitudes, knowledge and skills. The purpose of this paper was, by using the findings of 22 empirical studies, to describe what is happening in the HOU giving the overall picture of the situation in relation to the type of support students need to receive from their tutors. According to the study conclusions - that accruing from text analysis and data coding -, we highlight the importance of direct, face to face communication in ODL, the students' need primarily for an academic type support by the tutor, especially in relation to the preparation of papers, and we determine a set of characteristics required for a tutor, in order to meet the student needs in support of their study programme.

**Keywords:** *support, communication, tutor's characteristics*

#### Περίληψη

Η Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση (ΑεξΑΕ) βασίζεται στην υποστήριξη του σπουδαστή από το εκπαιδευτικό ίδρυμα. Στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ΕΑΠ), κυρίαρχο πρόσωπο της εκπαιδευτικής διαδικασίας είναι ο Καθηγητής-Σύμβουλος (ΚΣ) που αναλαμβάνει τη διευκόλυνση, την ενίσχυση και την ενθάρρυνση της μαθησιακής πορείας του σπουδαστή, καθοδηγώντας, υποκινώντας, αξιολογώντας, συμβουλευόντας και εμπνευστώντας τον. Τον σύνθετο αυτό ρόλο ο ΚΣ τον ασκεί μέσω της αμφίδρομης επικοινωνίας με τον σπουδαστή, η οποία αποτελεί σύμφυτο του ορισμού της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης χαρακτηριστικό. Η επάρκεια αυτού του ρόλου του θεμελιώνεται στα χαρακτηριστικά, προσωπικότητα, στάσεις, γνώσεις, ικανότητες του ΚΣ. Σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν, αξιοποιώντας τα ευρήματα 22 εμπειρικών μελετών, να περιγράψει αυτό που συμβαίνει στο ΕΑΠ

αποδίδοντας τη συνολική εικόνα της κατάστασης σε σχέση με την υποστήριξη που αναζητούν οι σπουδαστές του από την επικοινωνία με τον ΚΣ. Από τα συμπεράσματα που προέκυψαν, από την ανάλυση των κειμένων και τη συστηματοποίηση των δεδομένων, αναδεικνύεται η σημασία της άμεσης «πρόσωπο με πρόσωπο» επικοινωνίας · επισημαίνεται η ανάγκη των σπουδαστών πρωτίστως για ακαδημαϊκού τύπου υποστήριξη, και ιδιαίτερα για βοήθεια σε σχέση με την εκπόνηση των γραπτών εργασιών · καταγράφεται ένα πλέγμα χαρακτηριστικών που απαιτεί ο ρόλος του ΚΣ ώστε αυτός να ανταποκριθεί στις ανάγκες των σπουδαστών για υποστήριξη της πορείας των σπουδών τους.

**Λέξεις-κλειδιά:** υποστήριξη, επικοινωνία, χαρακτηριστικά ΚΣ

## 1. Εισαγωγή

Στην ΑεξΑΕ ανατίθεται στον σπουδαστή μεγάλο μέρος της ευθύνης της εκπαίδευσής του (Race, 2001), ωστόσο, δεν είναι μόνος, αλλά επωφελείται από την υποστήριξη του εκπαιδευτικού ιδρύματος η οποία διασφαλίζεται μέσα από τη συνεχή μεταξύ τους επικοινωνία (Holmberg, 2002). Στο ΕΑΠ, η ευθύνη της υποστήριξης της εξατομικευμένης μαθησιακής πορείας του σπουδαστή ανατίθεται στον ΚΣ (Αθανασούλα-Ρέππα, 2001· Σπανακά, 2011), ο οποίος αναλαμβάνει το ρόλο του επιστημονικού-παιδαγωγικού συμβούλου που φροντίζει για τη συνεχή αλληλεπίδραση ανάμεσα στο διδακτικό υλικό, στους σπουδαστές και στον ίδιο (Κόκκος & Λιοναράκης, 1998, όπ. αν στο Κόκκος, 2001). Έργο του είναι να συντονίζει, διευκολύνει και ενθαρρύνει τη μαθησιακή διεργασία των σπουδαστών λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες τους και φροντίζοντας για την ενεργοποίησή τους κι ακόμα να είναι σύμβουλος, εμπνευστής και υποστηρικτής της προσωπικής πορείας του καθενός από αυτούς (Βασιλού-Παπαγεωργίου, 2001 · Holmberg, 2002 · Κόκκος, 1999, όπ. αν στο Αναστασιάδης & Καρβούνης, 2009 · Λιοναράκης, 2012). Η διαδικασία της υποστήριξης και της εμπύχωσης των σπουδαστών χρειάζεται να είναι συνεχής (Κόκκος, 2001) και διασφαλίζεται μέσα από την αμφίδρομη επικοινωνία (Keegan, 1990).

Η επάρκεια του ρόλου της υποστήριξης και της εμπύχωσης του σπουδαστή θεμελιώνεται στις γνώσεις, στις στάσεις και στις δεξιότητες του ΚΣ (Jarvis, 1983, όπ. αν. στο Αναστασιάδης & Καρβούνης, 2009) και απαιτεί ένα σύνολο επαγγελματικών ικανοτήτων (Παπαδημητρίου & Λιοναράκης, 2009). Το μεγαλύτερο μέρος της συνεισφοράς του στην υποστήριξη των σπουδαστών καλύπτεται από τις προσωπικές του προσπάθειες (Holmberg, 2002) και ο βαθμός στον οποίο τους ενθαρρύνει εξαρτάται από την προσωπικότητα και την υπόσταση του ίδιου (Λιοναράκης, 2012).

Ποιες είναι οι μορφές υποστήριξης που χρειάζονται οι σπουδαστές του ΕΑΠ από τον ΚΣ; Ποιοι επικοινωνιακοί τρόποι, και πώς, συμβάλλουν στη διασφάλιση αυτής της υποστήριξης; Ποια είναι τα χαρακτηριστικά που χρειάζεται να έχει ο ΚΣ ώστε να είναι επαρκής στο έργο της υποστήριξης του σπουδαστή μέσα από την επικοινωνία μαζί του; Με βάση τα αποτελέσματα 22 εμπειρικών ερευνών που έχουν πραγματοποιηθεί στο πλαίσιο εκπόνησης διπλωματικής εργασίας (ΔΕ) στο ΕΑΠ, επιχειρήθηκε η προσέγγιση του στόχου της μελέτης: η αποτύπωση της σχέσης σπουδαστή-ΚΣ σε ό,τι αφορά τις μορφές υποστήριξης που χρειάζεται ο σπουδαστής, τη συμβολή των επικοινωνιακών τρόπων σε αυτή την υποστήριξη και τα χαρακτηριστικά που χρειάζεται να διαθέτει ο ΚΣ για να υποστηρίξει τον σπουδαστή μέσα από την επικοινωνία μαζί του.

Στις ενότητες 2 και 3 τίθεται το θεωρητικό περίγραμμα της εργασίας, όσον αφορά την υποστήριξη των σπουδαστών και την επικοινωνία τους με τον ΚΣ. Στις ενότητες 4 και 5 αναφέρονται αναλυτικά ο σκοπός και οι στόχοι της εργασίας, τα ερευνητικά ερωτήματα και η μέθοδος που ακολουθήθηκε. Τέλος, στις ενότητες 6 και 7 παρατίθενται, σχολιάζονται και συζητούνται τα αποτελέσματα της μελέτης, σε μια προσπάθεια διεξαγωγής συμπερασμάτων.

## 2. Η υποστήριξη των σπουδαστών

Οι δυσκολίες που μπορεί να εμφανιστούν στην προσπάθεια των, κατά κανόνα ενήλικων, σπουδαστών της ΑεξΑΕ να συνδυάσουν τις σπουδές με τις διάφορες υποχρεώσεις τους, σε συνδυασμό με τις δυσκολίες των σπουδών και τυχόν προσωπικά προβλήματα, ενδέχεται να δημιουργήσουν την ανάγκη βοήθειας, υποστήριξης, συμβουλών, ηθικής συμπαράστασης (Holmberg, 2002). Η εμπύχωση τους και η χορήγηση ευκαιριών για ανάληψη πρωτοβουλιών -ίσως για ένα χρονικό διάστημα και η καθοδήγησή τους, με ταυτόχρονη, ωστόσο, ενθάρρυνση του αυτοπροσδιορισμού τους- κρίνονται απαραίτητες διεργασίες που μπορούν να υποβοηθήσουν την ενεργητική συμμετοχή τους στη διαμόρφωση της μαθησιακής τους πορείας και την υπέρβαση συναισθημάτων άμυνας ή παραίτησης σε σχέση με το γνωστικό αντικείμενο ή με την εκπαιδευτική μέθοδο (Κόκκος, 2001).

Η επαρκής υποστήριξη του σπουδαστή από τον ΚΣ είναι ικανή να διαφοροποιήσει σημαντικά τη δραστηριοποίηση και τα κίνητρά του αλλά και τα ποσοστά αυτών που ολοκληρώνουν τις σπουδές τους (Race, 2001). Σύμφωνα με τον Tait (2003), οι κύριοι λόγοι για τους οποίους η υποστήριξη του σπουδαστή χρειάζεται να ενσωματώνεται στην ΑεξΑΕ είναι:

— Οι ίδιοι οι σπουδαστές τη θέλουν. Το ότι ενδιαφέρονται για την ευελιξία και τη δυνατότητα επιλογής όσον αφορά το χώρο και το χρόνο, δεν σημαίνει, για τη μεγάλη πλειοψηφία, ότι δεν χρειάζονται υποστήριξη. Σύμφωνα με στοιχεία του βρετανικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, το 90% των σπουδαστών αναζητούν την ανθρώπινη αλληλεπίδραση.

— Μείωση περιπτώσεων εγκατάλειψης. Η υποστήριξη του σπουδαστή και ειδικότερα η καθοδήγηση και η συμβουλευτική από τον ΚΣ έχει αντίκτυπο όχι μόνο στο γνωστικό πεδίο αλλά και στην αυτοπεποίθηση και, γενικότερα, στην πρόοδό του.

— Η φύση της μάθησης. Το χαρακτηριστικό της απόστασης ανάμεσα στον καθηγητή και στον σπουδαστή επιβάλλει στον πρώτο την παροχή υποστήριξης, μέσω της ανάληψης του ρόλου του εξατομικευμένου διαμεσολαβητή ανάμεσα στον σπουδαστή και στο διδακτικό υλικό, επιδρώντας έτσι στη μαθησιακή πορεία του σπουδαστή.

Η υποστήριξη του σπουδαστή, σύμφωνα με τον Tait (2003), μπορεί να είναι: γνωστική (υποστήριξη και προώθηση της μάθησης), συναισθηματική (σχετίζεται με τα συναισθήματα που υποστηρίζουν τη μάθηση και την επιτυχία της και βοηθά στην ανάπτυξη της αυτοπεποίθησης και αυτοεκτίμησης του σπουδαστή) και συστημική (ενίσχυση του σπουδαστή ώστε να ανταποκριθεί στις τυπικές απαιτήσεις των σπουδών). Κατά τον Κόκκο (2001), η υποστήριξη του σπουδαστή χρειάζεται να είναι επιστημονική/παιδαγωγική και εξατομικευμένη/προσωπική.

Η παιδαγωγική υποστήριξη αναφέρεται στην παρακολούθηση της επιστημονικής πορείας των σπουδαστών και στην παροχή βοήθειας ώστε να συμμετέχουν ενεργητικά στη μαθησιακή διεργασία. Στα βασικά μέσα για την επίτευξή της, από την πλευρά του ΚΣ, συμπεριλαμβάνονται η αξιολόγηση των εργασιών και η ανατροφοδότηση των σπουδαστών, οι προτάσεις αποτελεσματικών μεθόδων μελέτης,

η εναρμόνιση του προγράμματος σπουδών με τις ανάγκες και τις ικανότητές τους, η υποβοήθηση της αλληλεπίδρασής τους με το διδακτικό υλικό και της μεταξύ τους αλληλεπίδρασης, η αξιοποίηση των γνώσεων και των εμπειριών τους, η υποβοήθηση της ανάπτυξης των μαθησιακών τους ικανοτήτων (Κόκκος, 2001).

Η παιδαγωγική υποστήριξη, ωστόσο, δεν είναι πάντα αρκετή καθώς πολλοί σπουδαστές χρειάζονται εξατομικευμένη υποστήριξη, υποβοήθηση στην επίτευξη των στόχων τους, ενίσχυση του ενδιαφέροντός τους και ενθάρρυνση ή απλά κάποιον να τους ακούσει. Όταν το εκπαιδευτικό ίδρυμα δεν διαθέτει εξειδικευμένους συμβούλους, όπως συμβαίνει στο ΕΑΠ, τότε ο καθηγητής, εκτός της παιδαγωγικής, αναλαμβάνει και σημαντικό μέρος της ευρύτερης υποστηρικτικής και εμπνευστικής λειτουργίας, ανάλογα με τις ικανότητές του, και ονομάζεται Καθηγητής-Σύμβουλος (Κόκκος, 2001).

Για να είναι αποτελεσματικός στο ρόλο του εμπνευστή, ο ΚΣ χρειάζεται να (Race, 2001): να αντιλαμβάνεται τη σημαντικότητα αυτού του ρόλου - μια συνομιλία μαζί του μπορεί να είναι ζωτικής σημασίας για τον σπουδαστή για να αντιμετωπίσει τις δυσκολίες του - προσπαθεί να γνωρίσει τους σπουδαστές και τις ανάγκες τους - αντιλαμβάνεται τη μεγάλη σημασία που έχουν γι' αυτούς τα σχόλιά του στις εργασίες τους - παρέχει πρόσθετη βοήθεια μέσω προσωπικών συμβουλών όταν αντιμετωπίζουν δυσκολίες - αξιοποιεί με τον καλύτερο τρόπο την πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία, καθώς αυτή μπορεί να αποτελέσει «εφατήριο» για την ενθάρρυνσή τους - τους ενημερώνει για τον τρόπο και το χρόνο της επικοινωνίας τους και κρατάει τους διαύλους επικοινωνίας ανοικτούς.

### **3. Η επικοινωνία σπουδαστών και ΚΣ**

Η ΑεξΑΕ, τόσο για την παιδαγωγική όσο και για την ευρύτερη υποστήριξη και εμπύχωση των σπουδαστών, στηρίζεται στην αμφίδρομη επικοινωνία μέσω της οποίας ο σπουδαστής έχει πρόσβαση σε προσωπική διδασκαλία και συμβουλές (Holmberg, 2002 · Κόκκος, 2001 · Ματραλής, 1999α). Ενώ, η εκπαιδευτική διαδικασία χαρακτηρίζεται από το ότι το μεγαλύτερο μέρος της επικοινωνίας δεν γίνεται σε συνεχή βάση, ταυτόχρονα χρειάζεται την αμφίδρομη επικοινωνία με τη λογική της διευκόλυνσης και της υποστήριξής της (Garrison & Shale, 1987, όπ. αν. στο Λιοναράκης, 2006).

Η αμφίδρομη επικοινωνία, με τη μορφή της αλληλεπίδρασης (Holmberg, 2002), είναι απαραίτητη ώστε οι σπουδαστές να επωφελούνται από το διάλογο με τον ΚΣ, όχι μόνο ως αποδέκτες του αλλά κι ως αυτοί που μπορούν να επιδιώξουν την έναρξή του (Keegan, 1990), καθώς ενθαρρύνονται, βοηθούνται ώστε να αναπτύξουν δική τους άποψη και να κρίνουν την εκπαιδευτική τους κατάσταση και τις ανάγκες τους (Holmberg, 2002). Οι αλληλεπιδραστικές σχέσεις που διαμορφώνονται συμβάλλουν τελικώς στην αποτελεσματική μάθηση των σπουδαστών (Αθανασούλα-Ρέππα, 2001).

Η αμφίδρομη επικοινωνία μπορεί να είναι άμεση -«πρόσωπο με πρόσωπο»- ή έμμεση -γραπτή ή τηλεφωνική-. Όλες οι μορφές μπορούν να συμβάλουν στην υποστήριξη, υποκίνηση, ενθάρρυνση και εμπύχωση των σπουδαστών, στην ανατροφοδότηση σχετικά με την απόδοσή τους, στη διαμόρφωση δημιουργικών σχέσεων με τον ΚΣ, όταν προάγουν την αλληλοεκτίμηση μεταξύ των μελών της (Λοϊζίδου, Βασάλα, Κακούρης, Μαυροειδής & Τάσιος, 2001).

Η άμεση επικοινωνία πραγματοποιείται στις ΟΣΣ, κατά τη διάρκειά των οποίων αναπτύσσεται η αλληλογνωριμία ΚΣ - σπουδαστών (ΕΑΠ, Ο στόχος των Ο.Σ.Σ., 2012). Σκοπός τους είναι η συμβουλευτική υποστήριξη των σπουδαστών, η επεξεργασία απόψεων, ο προγραμματισμός των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων και η προετοιμασία για τις ΓΕ (Κόκκος, 1998β · Μπουρίκας, Κορδούλης, & Λυκουργιώτης,

2001). Σε αυτές δεν απαιτείται ένας καθηγητής (με την έννοια του διδάσκοντα) αλλά ένας άνθρωπος που να είναι πηγή πληροφοριών και ρυθμιστής/συντονιστής της συνάντησης (Holmberg, 2002). Οι σπουδαστές, συνήθως εκτιμούν αυτές τις συναντήσεις, αν και, συχνά δίνουν προτεραιότητα στην έμμεση επικοινωνία μέσω της οποίας μπορεί να επιτευχθεί η πραγματική διδασκαλία στην ΑεξΑΕ και αποτελεί το κύριο είδος αλληλεπίδρασης στο οποίο θα πρέπει να βασιστούν τόσο οι καθηγητές όσο και οι σπουδαστές (Holmberg, 2002).

Η έμμεση επικοινωνία, στα διαστήματα μεταξύ των ΟΣΣ, έχει στόχο τη συνέχιση του διαλόγου και της αλληλεπίδρασης (Βασάλα & Ανδρεάδου, 2009). Ο ΚΣ χρειάζεται να καθοδηγεί τους σπουδαστές στη μελέτη τους, να λύνει απορίες, να διευκρινίζει δύσκολα σημεία της ύλης, να τους ενθαρρύνει να συνεχίσουν και να προετοιμαστούν για τις ΓΕ (Λιοναράκης, 1998 · Μπουρίκας κ. συν., 2001). Η πιο σημαντική λειτουργία της είναι η παροχή αποτελεσματικής ανατροφοδότησης καθώς οι σπουδαστές βοηθούνται από τον ΚΣ να διορθώνουν τα λάθη τους και να ελέγχουν την πρόοδό τους (Holmberg, 2002). Το e-mail, με κύρια λειτουργία την πραγματοποίηση διαλόγου, μπορεί να θεωρηθεί μέσο επιτάχυνσης της γραπτής αμφίδρομης επικοινωνίας, η οποία αποτελεί βασικό μέσο επικοινωνίας και διδασκαλίας στην ΑεξΑΕ. Παράλληλα, η τηλεφωνική αλληλεπίδραση αποτελεί πολύ σημαντικό συμπληρωματικό μέσο (Holmberg, 2002).

Η παράδοση των γραπτών εργασιών είναι το συνηθέστερο μέσο για να επικοινωνούν οι σπουδαστές με τον ΚΣ και είναι σημαντικό αυτός να ενθαρρύνει τις απόψεις τους και να παρέχει πληροφοριακά και παρακινητικά σχόλια (Holmberg, 2002). Οι εργασίες, με κατάλληλη ανατροφοδότηση, επιτρέπουν τη μάθηση των σπουδαστών μέσω της εξάσκησης και της ανατροφοδότησης (Κόκκος, 2001), η οποία αποτελεί την πιο κρίσιμη πλευρά της υποστήριξής τους (Race 2001). Μέσα από τη διόρθωση των ΓΕ, ο ΚΣ χρειάζεται να υποστηρίζει τον σπουδαστή: αξιολογώντας (και αιτιολογώντας την αξιολόγησή του) την πρόοδό του · βοηθώντας τον να αντιληφθεί τις αδυναμίες του · ενθαρρύνοντάς τον, αναδεικνύοντας μέσα από κριτικά σχόλια τα θετικά σημεία της πορείας του (Λιοναράκης, 1998).

Πολλές φορές, ο σπουδαστής εκδηλώνει την ανάγκη για συμβουλευτική υποστήριξη, όχι τόσο στο γνωστικό όσο στο συναισθηματικό επίπεδο. Για να μπορέσει να αντιληφθεί και να ικανοποιήσει αυτή την ανάγκη, ο ΚΣ χρειάζεται να είναι καλά εκπαιδευμένος ώστε να αναδειξει τις ικανότητες εκείνες που θα του επιτρέψουν να παρέχει αποτελεσματική εξατομικευμένη υποστήριξη μέσω μιας ουσιαστικής -που δεν περιορίζεται στο πλαίσιο της τυπικής διαδικασίας-, αν και όχι ανεξέλεγκτης επικοινωνίας (Αθανασούλα-Ρέππα, 2001).

#### **4. Σκοπός, στόχοι και ερευνητικά ερωτήματα**

Αντικείμενο της εργασίας αποτέλεσε η διερεύνηση της επιδιωκόμενης από τους σπουδαστές του ΕΑΠ επικοινωνίας με τον ΚΣ και υποστήριξής τους από αυτόν. Σκοπός ήταν η περιγραφή και ερμηνεία της διαχρονικής κατάστασης σε σχέση με την επικοινωνία και την υποστήριξη που αναζητούν οι σπουδαστές από τον ΚΣ, βάσει των πορισμάτων προηγούμενων, εμπειρικών, ερευνών. Ως επιμέρους στόχοι τέθηκαν: η καταγραφή των μορφών υποστήριξης που χρειάζονται οι σπουδαστές και αποτελούν λόγους για να επικοινωνήσουν με τον ΚΣ · η καταγραφή των επικοινωνιακών τρόπων μέσω των οποίων αναζητούν αυτή την υποστήριξη · η διερεύνηση των χαρακτηριστικών που χρειάζεται να έχει ο ΚΣ ώστε να ανταποκριθεί με επάρκεια στις ανάγκες των σπουδαστών για επικοινωνία και υποστήριξη.

Με βάση αυτούς τους στόχους διαμορφώθηκαν τα τρία ερευνητικά ερωτήματα:

1. Τι είδους υποστήριξη αναζητούν οι σπουδαστές μέσα από την επικοινωνία με τον ΚΣ;
2. Με ποιους επικοινωνιακούς τρόπους/μέσα -και για ποιους λόγους- επιδιώκουν να καλύψουν τις ανάγκες τους για υποστήριξη από τον ΚΣ;
3. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά -γνώσεις, στάσεις, συμπεριφορές, ικανότητες- που χρειάζεται να έχει ο ΚΣ ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των σπουδαστών για υποστήριξη μέσω της επικοινωνίας μαζί του;

## 5. Μέθοδος

Για την απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της βιβλιογραφικής επισκόπησης. Μέσο για τη συλλογή των δεδομένων αποτέλεσαν εμπειρικές μελέτες οι οποίες έχουν πραγματοποιηθεί από μεταπτυχιακούς σπουδαστές της Θ.Ε. ΕΚΠ65 των Π.Σ. *Εκπαίδευση Ενηλίκων και Σπουδές στην Εκπαίδευση* του ΕΑΠ, στο πλαίσιο της διπλωματικής τους εργασίας (ΔΕ), από το 2001 έως το 2010.

Αρχικά συγκεντρώθηκαν από τη βιβλιοθήκη του ΕΑΠ όλες οι ΔΕ που άμεσα ή έμμεσα σχετίζονται με το αντικείμενο της εργασίας. Οι έρευνες αυτές είτε έχουν αντικείμενο μια ή περισσότερες παραμέτρους της σχέσης σπουδαστή-ΚΣ που απασχόλησαν την παρούσα μελέτη (λ.χ. η επικοινωνία σπουδαστών-ΚΣ, ο υποστηρικτικός ρόλος του ΚΣ ή, πιο ειδικά, ο ρόλος του ΚΣ στην εκπόνηση ΓΕ, κ.ά.), είτε έχουν εξετάσει πτυχές αυτών των παραμέτρων ως άξονες ή κριτήρια για τη διερεύνηση ζητημάτων όπως η εξατομικευμένη μάθηση, η αποδοτικότητα της ΑεξΑΕ ή, ειδικότερα, η σημασία των ΟΣΣ, οι ΓΕ ως εργαλείο μάθησης, κ.ά. Οι έρευνες μελετήθηκαν, ταξινομήθηκαν και αξιολογήθηκαν, κυρίως βάσει του περιεχομένου τους και, ακριβέστερα, της σχέσης του με τους επιμέρους στόχους της εργασίας. Στη συνέχεια καταγράφηκαν τα αποτελέσματά τους και ταξινομήθηκαν σε τρεις κατηγορίες σύμφωνα με τα τρία ερευνητικά ερωτήματα. Μέσα από αυτή τη διαδικασία έγινε η τελική επιλογή των δεδομένων που αξιοποιήθηκαν, με κριτήριο το βαθμό της συνάφειάς τους με το περιεχόμενο των ερευνητικών ερωτημάτων και τη δυνατότητα συμβολής στην απάντησή τους.

Τα δεδομένα αυτά προέρχονται από 22 συνολικά έρευνες. Για την απάντηση του πρώτου ερωτήματος χρησιμοποιήθηκαν 15 έρευνες, 10 για την απάντηση του δεύτερου και 14 για το τρίτο. Οι έρευνες αυτές στο σύνολό τους σχεδόν (21/22) προέρχονται από τη βιβλιοθήκη του ΕΑΠ και όλες σχετίζονται με τις αντιλήψεις κυρίως σπουδαστών του ΕΑΠ για ζητήματα που αφορούν την υποστήριξή τους, το ρόλο του ΚΣ, τις ικανότητές του, τις διάφορες μορφές επικοινωνίας που εφαρμόζονται στο πλαίσιο του ΕΑΠ. Μία από τις έρευνες -Αλεξάνδρης, 2007-, προερχόμενη και αυτή από τη βιβλιοθήκη του ΕΑΠ, δεν αφορά το ΕΑΠ αλλά το εθνικό πρόγραμμα εκπαίδευσης εκπαιδευτών, που υλοποιήθηκε με την, κοινή με το ΕΑΠ, μέθοδο της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης σε συνδυασμό με ορισμένες πρόσωπο με πρόσωπο συναντήσεις. Μια από τις έρευνες -Λοϊζίδου, Κακούρης, Βασάλα, Μαυροειδής & Τάσιος, 2001-, που αφορά το ΕΑΠ, εντοπίστηκε στα πρακτικά του 1<sup>ου</sup> πανελληνίου συνεδρίου για την ΑεξΑΕ. Η εικασία ότι η πρωτογενής πηγή είναι ΔΕ που πραγματοποιήθηκε για το ΕΑΠ δεν κατέστη δυνατό να επαληθευτεί.

## 6. Αποτελέσματα – σχολιασμός

Πρώτο ερώτημα - η υποστήριξη που αναζητούν οι σπουδαστές από τον ΚΣ μέσα από την επικοινωνία μαζί του

Από τα ευρήματα διαπιστώθηκε καταρχάς ότι οι σπουδαστές μέσα από την επικοινωνία, άμεση και έμμεση, με τον ΚΣ επιδιώκουν να καλύψουν τις ανάγκες τους για γνωστική/ακαδημαϊκή, συναισθηματική και σε διαδικαστικά θέματα υποστήριξη. Κύριο ζητούμενο των σπουδαστών, όπως προέκυψε από το σύνολο σχεδόν των ερευνών, είναι η γνωστική υποστήριξη. Ως προς αυτή, εμφανίζονται να επιζητούν πρωτίστως την καθοδήγηση και ενίσχυσή τους από τον ΚΣ σε σχέση με την εκπόνηση των ΓΕ. Πιο συγκεκριμένα, σε σχέση με τις ΓΕ, φαίνεται ότι επιδιώκουν, μέσα από την επικοινωνία με τον ΚΣ, την επίλυση των αποριών τους, αναζητώντας κυρίως περισσότερες οδηγίες, διευκρινήσεις και επεξηγήσεις σχετικά με το θέμα της εργασίας. Στη συνέχεια αναζητούν κατευθύνσεις, ή/και επιβεβαίωση, σε σχέση με το περιεχόμενο και διευκρινήσεις για τη δομή της εργασίας. Τέλος, και λιγότερο, ζητούν επιπλέον βιβλιογραφία ή διευκρινήσεις σχετικά με την εφαρμογή του βιβλιογραφικού συστήματος. Ως δεύτερο ζητούμενο των σπουδαστών, ως προς τη γνωστική υποστήριξη, εμφανίζεται η επίλυση αποριών και η αποσαφήνιση δύσκολων σημείων σε ό, τι αφορά το υλικό μελέτης. Μια ακόμα ανάγκη που προβάλλει ως λόγος για την επιδίωξη της επικοινωνίας τους με τον ΚΣ είναι η λήψη βοήθειας για την προετοιμασία τους για τις τελικές εξετάσεις.

Η ανάγκη τους για υποστήριξη σε σχέση με τα διαδικαστικά ζητήματα των σπουδών, που αποτελεί λόγο για να επικοινωνήσουν με τον ΚΣ, αναφέρεται κυρίως στο αίτημα για παράταση του χρόνου παράδοσης της γραπτής εργασίας και, δευτερευόντως, στην ενημέρωσή του για ενδεχόμενη απουσία τους από τις ΟΣΣ.

Η συναισθηματική/ψυχολογική/ηθική υποστήριξη που αναζητούν οι σπουδαστές αναφέρεται κυρίως στη μείωση του συναισθήματος της μοναξιάς κατά τη διάρκεια των σπουδών, στην κατανόηση των αναγκών και των δυσκολιών τους, στην ενθάρρυνση, εμπύχωση, υποκίνηση και ενίσχυση του ενδιαφέροντος τους από τον ΚΣ, ακόμη στο μοίρασμα των φόβων και του άγχους τους και στη μείωση της ανασφάλειας και των αμφιβολιών τους.

Ωστόσο, όπως διαπιστώθηκε από τα συμπεράσματα των περισσότερων ερευνών, η συναισθηματική υποστήριξη δεν αποτελεί το κύριο ζητούμενο των σπουδαστών ή τον κύριο λόγο για τον οποίο επιδιώκουν την επικοινωνία με τον ΚΣ, καθώς φαίνεται να της αποδίδεται χαμηλότερη προτεραιότητα σε σχέση με την ακαδημαϊκή υποστήριξη. Οι βασικότερες ανάγκες των σπουδαστών, που αποτελούν λόγους επιδίωξης της επικοινωνίας με τον ΚΣ και της αναζήτησης υποστήριξης, ακαδημαϊκής και συναισθηματικής, συγκεντρώνονται -ιεραρχημένες, όπως υποδεικνύει η αρίθμησή τους, βάσει της ανάλυσης των δεδομένων- στον πίνακα που ακολουθεί,:

Ακαδημαϊκή και συναισθηματική υποστήριξη από τον ΚΣ

|   |
|---|
| <b>1. ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ</b>                                   |
| 1Α. ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΓΙΑ ΕΚΠΟΝΗΣΗ Γ.Ε. (11/15)             |
| ΟΔΗΓΙΕΣ,ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ,ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΘΕΜΑ                     |
| ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ                                   |
| ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΟΜΗ   |
| 1Β. ΕΠΙΛΥΣΗ ΑΠΟΡΙΩΝ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟ ΥΛΙΚΟ ΜΕΛΕΤΗΣ (10/15)          |
| 1Γ. ΒΟΗΘΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΕΛΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ (5/15) |
| ↓   |
| <b>2. ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ</b>                               |
| ΕΝΘΑΡΡΥΝΣΗ,ΕΜΨΥΧΩΣΗ   |
| ΥΠΟΚΙΝΗΣΗ   |
| ΜΕΙΩΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΟΣ ΜΟΝΑΞΙΑΣ                                     |

## ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ

Δεύτερο ερώτημα - τρόποι επικοινωνίας που επιλέγει ο σπουδαστής για την υποστήριξή του από τον ΚΣ

Σύμφωνα με τα ευρήματα, πρώτη στις προτιμήσεις των σπουδαστών από τις μορφές επικοινωνίας με τον ΚΣ είναι η άμεση «πρόσωπο με πρόσωπο» επικοινωνία που πραγματοποιείται στις ΟΣΣ, την οποία θεωρούν ως την πιο χρήσιμη και σημαντική. Ως λόγοι για αυτή την προτίμηση προβάλλουν:

- η αμεσότητα, κυρίως στην επίλυση των αποριών των σπουδαστών
- η δυνατότητα προσωπικού τόνου και προσαρμοστικότητας στη συζήτηση
- η δυνατότητα παρακίνησης από τον ΚΣ και
- ουσιαστικής αλληλεπίδρασης μαζί του
- η θετική επίδραση της ομάδας και
- η δυνατότητα παρουσίασης πολλών απόψεων σε σύντομο χρόνο
- η αξιοποίηση λεκτικών και μη λεκτικών μηνυμάτων.

Από τις έμμεσες μορφές επικοινωνίας θεωρούν πιο σημαντικές, κι αυτές επιδιώκουν για την υποστήριξή τους, την τηλεφωνική επικοινωνία και την ηλεκτρονική αλληλογραφία, οι οποίες εμφανίζονται να εναλλάσσονται, κατά περίπτωση, στη δεύτερη θέση των προτιμήσεων τους.

Οι δυνατότητες που προσφέρει η τηλεφωνική επικοινωνία κυρίως για αμεσότητα/ταχύτητα στην επίλυση αποριών (ειδικά σε περιπτώσεις άμεσης ανάγκης, όπως πριν από την παράδοση ΓΕ), ευελιξία, προσαρμοστικότητα και προσωπικό τόνο στη συζήτηση, άμεση ενθάρρυνση των σπουδαστών, ανάπτυξη συζήτησης, επεξεργασία πολλών ζητημάτων σε σύντομο χρόνο, δημιουργία κλίματος οικειότητας - που επιτρέπει μοίρασμα συναισθημάτων- μεταξύ ΚΣ και σπουδαστή, θεωρούνται οι κύριοι λόγοι της προτίμησής των σπουδαστών σε αυτή τη μορφή επικοινωνίας ώστε να δεχτούν υποστήριξη από τον ΚΣ.

Η ηλεκτρονική αλληλογραφία λύνει το πρόβλημα των χρονικών περιορισμών που μπορεί να επιβάλλει η τηλεφωνική επικοινωνία και της ανησυχίας του σπουδαστή για μη διαθεσιμότητα του ΚΣ, αλλά έχει το μειονέκτημα της έλλειψης αμεσότητας και σύγχρονης αλληλεπίδρασης. Οι κύριοι λόγοι για τους οποίους την προτιμούν οι σπουδαστές είναι ότι διασφαλίζει τη μονιμότητα του γραπτού λόγου, και δε θέτει χρονικούς περιορισμούς στην αποστολή και στη λήψη μηνυμάτων.

Οι επικοινωνιακοί τρόποι που προτιμούν και χρησιμοποιούν οι σπουδαστές για την επικοινωνία τους με τον ΚΣ, και οι λόγοι γι' αυτές τις επιλογές τους, παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί:

Τρόποι επικοινωνίας σπουδαστών με ΚΣ - Λόγοι προτίμησής τους

| τρόποι επικοινωνίας | 1.πρόσωπο με πρόσωπο (ΟΣΣ)      |   | 2. έμμεση επικοινωνία        |                         |
|---------------------|---------------------------------|---|------------------------------|-------------------------|
|                     |                                 |   | τηλεφωνική                   | ηλεκτρονικό ταχυδρομείο |
| λόγοι προτίμησης    | αμεσότητα                       | αμεσότητα/ταχύτητα                              | μονιμότητα του γραπτού λόγου |                         |
|                     | προσωπικός τόνος στη συζήτηση   | ευελιξία  |                              |                         |
|                     | δυνατότητα παρακίνησης από ΚΣ   | προσωπικός τόνος στη συζήτηση                   |                              |                         |
|                     | δυνατότητα αλληλεπίδρασης με ΚΣ | δυνατότητα άμεσης ενθάρρυνσης από ΚΣ            |                              |                         |
|                     | θετική επίδραση της ομάδας      | ανάπτυξη συζήτησης/επεξεργασία πολλών ζητημάτων | άρση χρονικών                |                         |

|   |  |             |
|---|--|-------------|
| αξιοποίηση μηνυμάτων λεκτικών και μη λεκτικών | δυνατότητα δημιουργίας κλίματος οικειότητας και συναισθηματικής επαφής | περιορισμών |
|---|--|-------------|

Τρίτο ερώτημα - χαρακτηριστικά ΚΣ που συμβάλλουν στην υποστήριξη του σπουδαστή μέσω της μεταξύ τους επικοινωνίας

Ένα σύνολο χαρακτηριστικών σε σχέση με τις στάσεις, τις συμπεριφορές, τις γνώσεις και τις ικανότητές του συνθέτουν το προφίλ του ΚΣ, όπως διαπιστώθηκε από τα ευρήματα. Μετά από την κατηγοριοποίηση των δεδομένων που προέκυψαν, τα βασικότερα χαρακτηριστικά που χρειάζεται να έχει ο ΚΣ ώστε να ανταποκρίνεται με επάρκεια στον επικοινωνιακό και υποστηρικτικό του ρόλο καταγράφονται ως εξής:

- πολύ καλή γνώση του αντικείμενου το οποίο διδάσκει · ικανότητα για δίκαιη αξιολόγηση των σπουδαστών, ακριβή, σαφή, εποικοδομητική, χωρίς επικρίσεις αλλά με υποστηρικτικό/ενθαρρυντικό τρόπο εκφρασμένη
- ενημέρωση ή/και εξειδίκευση στην ΑεξΑΕ και ΕΕ και δυνατότητα ενσωμάτωσης των αρχών τους · ενσυναίσθηση, με την έννοια της κατανόησης του σπουδαστή, των αναγκών, των προβλημάτων και των δυσκολιών του · ικανότητα (και ενδιαφέρον) να ενθαρρύνει, να εμπνύχωνει τον σπουδαστή και να τονώνει την αυτοπεποίθησή του · να είναι ανοιχτός στην επικοινωνία, φιλικός, προσιτός και συνεργάσιμος
- να είναι υποκινητικός και να ενισχύει τα κίνητρα του σπουδαστή · να τον καθοδηγεί με σαφήνεια και υπομονή
- να είναι διαθέσιμος και πρόθυμος · να έχει γνώσεις και δεξιότητες συμβουλευτικής και επικοινωνίας · να έχει τη δυνατότητα άμεσης ανταπόκρισης · να συμβάλλει στη δημιουργία κατάλληλου φιλικού κλίματος, σεβασμού, διαλόγου, ισοτιμίας
- να έχει προσωπικό, άμεσο και ειλικρινές ενδιαφέρον για τον σπουδαστή και τη δυνατότητα της εξατομικευμένης προσέγγισής του · να διευκολύνει τη μαθησιακή διεργασία του σπουδαστή και την επικοινωνία μαζί του και να επιτρέπει ευελιξία στο χρόνο της επικοινωνίας και στο χρόνο παράδοσης των ΓΕ · να είναι επαρκής στην ανατροφοδότηση του σπουδαστή · να αξιοποιεί ενεργητικές συμμετοχικές εκπαιδευτικές τεχνικές, στις ΟΣΣ.

Τα βασικά χαρακτηριστικά που χρειάζεται να έχει ο ΚΣ συμπυκνώνονται -ενώ παράλληλα επιδιώκεται μια κατά το δυνατό ακριβής ιεράρχηση ανάλογα με τη συχνότητα εμφάνισης του κάθε χαρακτηριστικού ή/και κατηγορίας χαρακτηριστικών στο σύνολο των ερευνών- στον παρακάτω πίνακα:

| Χαρακτηριστικά ΚΣ  |
|--|
| καλή γνώση του αντικείμενου  |
| ικανότητα για εποικοδομητική και ενθαρρυντική αξιολόγηση του σπουδαστή |
| γνώση και ενσωμάτωση των αρχών της ΑεξΑΕ και της ΕΕ                    |
| ενσυναίσθηση/κατανόηση   |
| ικανότητα για ενθάρρυνση του σπουδαστή                                 |
| φιλικότητα   |
| ικανότητα υποκίνησης ή/και καθοδήγησης του σπουδαστή                   |
| διαθεσιμότητα και προθυμία   |
| γνώσεις και ικανότητες συμβουλευτικής και επικοινωνίας                 |
| δυνατότητα άμεσης ανταπόκρισης   |

|   |
|---|
| ικανότητα για διασφάλιση κατάλληλου κλίματος συνεργασίας  |
| άμεσο ενδιαφέρον για τον σπουδαστή/ικανότητα εξατομικευμένης προσέγγισης                                  |
| ευελιξία, ικανότητα διευκόλυνσης της μαθησιακής διεργασίας του σπουδαστή και της μεταξύ τους επικοινωνίας |
| επάρκεια στην ανατροφοδότηση  |
| ικανότητα αξιοποίησης ενεργητικών εκπαιδευτικών τεχνικών  |

## 7. Συζήτηση- συμπεράσματα

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της εργασίας, όσον αφορά τη γνωστική υποστήριξη, οι σπουδαστές χρειάζονται κι αναζητούν από τον ΚΣ πρωτίστως καθοδήγηση και βοήθεια/ενίσχυση σε σχέση με την εκπόνηση των ΓΕ. Πιο συγκεκριμένα, χρειάζονται την επικοινωνία με τον ΚΣ για να λύσουν τις απορίες τους αναζητώντας κυρίως περισσότερες, από όσες τους έχουν δοθεί, οδηγίες, διευκρινίσεις και επεξηγήσεις σχετικά με το θέμα της εργασίας. Αναζητούν επίσης κατευθύνσεις και διευκρινίσεις σχετικά με το περιεχόμενο και τη δομή της εργασίας και, λιγότερο, επιπλέον βιβλιογραφία και διευκρινίσεις σχετικά με την εφαρμογή του βιβλιογραφικού συστήματος. Σε σχέση με τη γνωστική υποστήριξη, χρειάζονται ακόμα βοήθεια από τον ΚΣ ώστε να λύσουν απορίες σε σχέση με το υλικό μελέτης και να προετοιμαστούν για τις τελικές εξετάσεις. Όσον αφορά τη συστημική υποστήριξη, ή υποστήριξη σε πρακτικά/διαδικαστικά ζητήματα των σπουδών, οι σπουδαστές επικοινωνούν με τον ΚΣ κυρίως με το αίτημα για παράταση του χρόνου παράδοσης των ΓΕ.

Η συναισθηματική υποστήριξη που χρειάζονται από τον ΚΣ πηγάζει κυρίως από την ανάγκη τους να μη νιώθουν μόνοι κατά τη διάρκεια των σπουδών και αναφέρεται στην κατανόηση, από την πλευρά του ΚΣ, των αναγκών τους και των δυσκολιών που μπορεί να αντιμετωπίζουν, στην ενθάρρυνση, εμπύχωση, ενίσχυση του ενδιαφέροντός τους από αυτόν ακόμα και στο μοίρασμα του άγχους τους μαζί του και στη μείωση της ανασφάλειας που μπορεί να αισθάνονται.

Πολλοί σπουδαστές, για προσωπικούς ή και κοινωνικούς λόγους, έχουν την ανάγκη εξατομικευμένης/συναισθηματικής υποστήριξης από τον ΚΣ, χρειάζονται ενίσχυση του ενδιαφέροντός τους και των κινήτρων τους για τις σπουδές, ενθάρρυνση και ενδυνάμωση της αυτοπεποίθησής τους (Ματραλής, 1999α · Κόκκος, 2001). Έτσι, η παιδαγωγική υποστήριξη που δέχονται από τον ΚΣ δεν είναι πάντα αρκετή για την ομαλή πορεία και ολοκλήρωση των σπουδών τους (Κόκκος, 2001).

Ωστόσο, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της εργασίας, η ακαδημαϊκή υποστήριξη των σπουδαστών από τον ΚΣ τίθεται σε υψηλότερη προτεραιότητα σε σχέση με την συναισθηματική υποστήριξη, η οποία δεν προκύπτει να αποτελεί το κύριο ζητούμενο των σπουδαστών ή τον κύριο λόγο για τον οποίο επιδιώκουν την επικοινωνία με τον ΚΣ.

Ως προς τους τρόπους επικοινωνίας με τους οποίους ο σπουδαστής αναζητά την υποστήριξή του από τον ΚΣ, από την εργασία προέκυψε η σημαντικότητα της άμεσης, «πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνίας» που πραγματοποιείται στις ΟΣΣ, εξαιτίας κυρίως της δυνατότητας που προσφέρει για αμεσότητα (κυρίως στην επίλυση αποριών), για προσαρμοστικότητα και προσωπικό τόνο στη συζήτηση, για παρακίνηση των σπουδαστών από τον ΚΣ, για ουσιαστική αλληλεπίδραση μαζί του, για παρουσίαση πολλών απόψεων σε σύντομο χρόνο και αξιοποίηση λεκτικών και μη λεκτικών μηνυμάτων και εξαιτίας της θετικής επίδρασης της ομάδας. Σύμφωνα με τον Holmberg (2002), οι ΟΣΣ θεωρούνται ως υποκινητικά εργαλεία που ενθαρρύνουν την ολοκλήρωση των σπουδών ή/και ως καθαρά διδακτικά στοιχεία. Οι προσωπικές

συμβουλές και οι συζητήσεις σε ομάδες συμβάλλουν στην πρόσωπο με πρόσωπο αλληλεπίδραση ως συμπληρώματος της εξ αποστάσεως μεθόδου, καθώς παρακινείται η εκπαιδευτική ανταλλαγή μεταξύ σπουδαστή και ΚΣ (Holmberg, 2002). Η πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία ευνοεί την ανάπτυξη αλληλεπίδρασης και κλίματος εμπιστοσύνης και συνεργατικότητας που συμβάλλει στη δημιουργική μαθησιακή διεργασία έτσι ώστε οι ΟΣΣ να αποτελούν τη σημαντικότερη επαφή ΚΣ και σπουδαστών κατά την οποία επιτυγχάνεται ο υψηλότερος βαθμός επικοινωνίας (Κόκκος, 1998β · Μπουρίκας, κ. συν., 2001 · Ηλιάδου & Αναστασιάδης, 2009).

Από τις έμμεσες μορφές επικοινωνίας, σύμφωνα με τα συμπεράσματα της εργασίας, οι σπουδαστές θεωρούν πιο χρήσιμες και επιδιώκουν για την υποστήριξή τους την τηλεφωνική επικοινωνία και την ηλεκτρονική αλληλογραφία. Η τηλεφωνική επικοινωνία δίνει τη δυνατότητα της αμεσότητας/ταχύτητας στην επίλυση αποριών (ειδικά σε περιπτώσεις ανάγκης πριν από την παράδοση της ΓΕ), της ευελιξίας και προσαρμοστικότητας στη συζήτηση, της άμεσης ενθάρρυνσης των σπουδαστών, της ανάπτυξης συζήτησης και επεξεργασίας πολλών ζητημάτων σε σύντομο χρόνο και της δημιουργίας κλίματος οικειότητας, που επιτρέπει το μοίρασμα συναισθημάτων μεταξύ σπουδαστή και ΚΣ. Η ηλεκτρονική αλληλογραφία έχει το πλεονέκτημα της μονιμότητας του γραπτού λόγου, δεν επιβάλλει χρονικούς περιορισμούς στην επικοινωνία και αίρει την ανησυχία του σπουδαστή για ενδεχόμενη μη διαθεσιμότητα του ΚΣ για άμεση επαφή μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας. Είναι χρήσιμη κυρίως για γνωστικά ζητήματα, όπως επίλυση αποριών σε σχέση με το υλικό μελέτης ή τις τελικές εξετάσεις.

Η ηλεκτρονική αλληλογραφία, σύμφωνα με τον Holmberg (2002), καθώς δίνει τη δυνατότητα της γραπτής αμφίδρομης επικοινωνίας η οποία μπορεί να οδηγήσει σε υποδείξεις και σχόλια διδασκαλίας, ακόμα και σε ακαδημαϊκή ανάλυση, αποτελεί το πιο ουσιαστικό μέσο επικοινωνίας και από τα βασικά μέσα διδασκαλίας στην ΑεξΑΕ. Η τηλεφωνική αλληλεπίδραση μπορεί να λειτουργήσει ως πολύ σημαντικό συμπληρωματικό μέσο (Holmberg 2002). Σύμφωνα με τον Λιοναράκη (1998), η τηλεφωνική επικοινωνία παρέχει τη δυνατότητα άμεσης επαφής ανάμεσα στον σπουδαστή και τον ΚΣ, αν και για σύντομο χρονικό διάστημα, και προσφέρεται για την προσπέλαση δύσκολων σημείων, την άσκηση συμβουλευτικής και την ενθάρρυνση του σπουδαστή.

Για να ανταποκριθεί με επάρκεια στο ρόλο του, να παρέχει υποστήριξη στους σπουδαστές μέσω της επικοινωνίας μαζί τους, ο ΚΣ χρειάζεται να έχει ένα σύνολο χαρακτηριστικών -γνώσεις, στάσεις και συμπεριφορές, ικανότητες-. Σύμφωνα με τα συμπεράσματα της εργασίας, ο ΚΣ χρειάζεται καταρχάς να έχει πολύ καλή γνώση του αντικείμενου που διδάσκει, αλλά και ενημέρωση ή/και εξειδίκευση στην ΑεξΑΕ και στην εκπαίδευση ενηλίκων, και τη δυνατότητα ενσωμάτωσης των αρχών τους και αξιοποίησης ενεργητικών εκπαιδευτικών πρακτικών, και να διευκολύνει τη μαθησιακή διεργασία του σπουδαστή. Η απαίτηση αυτή προκύπτει άλλωστε από τις ιδιαιτερότητες της ΑεξΑΕ και της εκπαίδευσης ενηλίκων, σε σχέση με τη συμβατική εκπαίδευση, που διαφοροποιούν το ρόλο του καθηγητή. Ο ΚΣ χρειάζεται να αναλάβει το ρόλο του συντονιστή και διευκολυντή της (αυτο)μαθησιακής διεργασίας του σπουδαστή στην οποία χρειάζεται να τον εμπλέκει ενεργητικά, αξιοποιώντας ενεργητικές εκπαιδευτικές πρακτικές κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας (Κόκκος, 2001 · Holmberg, 2002).

Είναι σημαντικό, επίσης, όπως υποδεικνύουν τα αποτελέσματα της εργασίας, ο ΚΣ να καθοδηγεί με σαφήνεια και υπομονή τον σπουδαστή, να τον υποκινεί και να ενισχύει τα κίνητρό του και να είναι επαρκής στην ανατροφοδότησή του. Η υποκίνηση του μαθησιακού ενδιαφέροντος του σπουδαστή και η δημιουργία κινήτρων για τη

συνέχιση των σπουδών του συμπεριλαμβάνονται στα κύρια καθήκοντα του ΚΣ (Κόκκος, 2001 · Holmberg, 2002). Παράλληλα, χρειάζεται να δίνει έμφαση στην ανατροφοδότηση των σπουδαστών, ιδίως μέσα από τη διαδικασία αξιολόγησης των γραπτών εργασιών, και να τους καθοδηγεί στη μελέτη τους (Ματραλής, 1999α), αν και η καθοδήγηση των σπουδαστών προς την επίτευξη των μαθησιακών τους στόχων πρέπει να παρέχεται όταν χρειάζεται και για ένα χρονικό διάστημα, έτσι ώστε ο σπουδαστής να μπορεί να γίνει σταδιακά ανεξάρτητος (Κόκκος, 2001). Σε σχέση με την αξιολόγηση, από την έρευνα προέκυψε η μεγάλη σημασία που αποδίδουν οι σπουδαστές στην ικανότητα του ΚΣ για τη δίκαιη, σαφή, ακριβή, εποικοδομητική αξιολόγηση, εκφρασμένη χωρίς επικρίσεις αλλά με ενθαρρυντικό τρόπο. Σύμφωνα με τον Race (2001) είναι σημαντικό ο ΚΣ να αντιλαμβάνεται τη μεγάλη σημασία που έχουν για τους σπουδαστές τα σχόλια που γράφει για τις εργασίες τους.

Ο ρόλος του ΚΣ εστιάζεται στη συμβουλευτική, ενθάρρυνση και εμπύχωση της προσωπικής πορείας καθενός από τους σπουδαστές του (Κόκκος, 2001 · Λιοναράκης, 2001 · Βασάλα & Ανδρεάδου, 2009). Η συμβουλευτική υποστήριξη - εμπύχωση, ενθάρρυνση- των σπουδαστών αποτελεί το σημαντικότερο κριτήριο για την αποτίμηση του ρόλου του ΚΣ στον άξονα «σχέσεις του με τους σπουδαστές», ενώ σημαντικότερο κριτήριο ως προς τον άξονα «συναισθηματική υποστήριξη» αποτελεί η διαχείριση του τρόπου επικοινωνίας, σύμφωνα με την έρευνα των Αναστασιάδη και Καρβούνη (2009). Σημαντικό μέρος αυτού του ρόλου του συμβούλου/εμπυχωτή αποτελεί το έργο της δημιουργίας μιας καλής προσωπικής σχέσης με τον σπουδαστή (Baath, 1980, όπ. αν στο Keegan, 1990) και η δημιουργία ευχάριστης ατμόσφαιρας και φιλικών συναισθημάτων (Holmberg, 2002). Για να είναι αποτελεσματικός ο ΚΣ στο ρόλο του εμπυχωτή, σύμφωνα με τον Race (2001), χρειάζεται να προσπαθεί να γνωρίσει τους σπουδαστές και τις ανάγκες τους αλλά και να επιτρέπει να γνωρίσουν κι αυτοί στοιχεία για τον ίδιο ώστε να δημιουργηθεί η μεταξύ τους σχέση και να φροντίζει να κρατά τους διαύλους επικοινωνίας ανοιχτούς.

Στο πνεύμα αυτών των θέσεων κινούνται και τα συμπεράσματα της παρούσας εργασίας σε σχέση με τα χαρακτηριστικά που πρέπει να έχει ο ΚΣ, καθώς προέκυψε ότι είναι σημαντικό για τους σπουδαστές να έχει, εκτός από την καλή γνώση του αντικείμενου που διδάσκει, γνώσεις και δεξιότητες συμβουλευτικής και επικοινωνίας, να μπορεί να ενθαρρύνει, να εμπυχώνει και να τονώνει την αυτοπεποίθησή τους, να γνωρίζει και να κατανοεί τις ανάγκες τους, τις δυσκολίες τους και τα προβλήματά τους, να έχει άμεσο, ειλικρινές ενδιαφέρον για αυτούς και τη δυνατότητα της εξατομικευμένης προσέγγισής τους, να είναι ανοιχτός στην επικοινωνία, φιλικός, προσιτός, συνεργάσιμος, διαθέσιμος και πρόθυμος, να συμβάλλει στη δημιουργία φιλικού κλίματος, που χαρακτηρίζεται από σεβασμό, διάλογο και ισοτιμία, κι ακόμα να έχει τη δυνατότητα άμεσης ανταπόκρισης και να επιτρέπει ευελιξία στο χρόνο της επικοινωνίας.

Η διαπίστωση του σύνθετου συνόλου των χαρακτηριστικών που χρειάζεται να έχει ο ΚΣ για να παρέχει στον κάθε σπουδαστή το σύνολο των μορφών υποστήριξης που έχει ανάγκη, μέσα από τους διάφορους τρόπους επικοινωνίας που θα πρέπει να διασφαλίζουν μια αλληλεπιδραστική σχέση, δημιουργεί προβληματισμό σχετικά με το πώς μπορεί ο ΚΣ να αποκτήσει σε επαρκή βαθμό αυτό το σύνολο των χαρακτηριστικών, πόσο στενά συνδέεται η επάρκειά του με την επιμόρφωση που δέχεται και ποια και πόσο επαρκής είναι η επιμόρφωση αυτή.

Περαιτέρω διερεύνηση μπορεί να θεωρηθεί, επίσης, ότι χρειάζονται οι λόγοι για τους οποίους, σύμφωνα με τα συμπεράσματα της μελέτης, οι σπουδαστές δίνουν σαφή προτεραιότητα στην ακαδημαϊκή υποστήριξη από τον ΚΣ, παρά το ότι αναγνωρίζουν τη σημασία της εμπύχωσης και της ενθάρρυνσης και παρά τη σημαντικότητα αυτών

των στοιχείων, όπως προκύπτει από τη βιβλιογραφία, στα οποία χρειάζεται να εστιάζεται ο ρόλος του ΚΣ (Κόκκος, 2001 · Λιοναράκης, 2001). Ζήτημα προς διερεύνηση μπορεί να αποτελέσει το αν και πώς η προτεραιότητα αυτή των σπουδαστών σχετίζεται όχι μόνο με τις δικές τους ανάγκες, αλλά και με στάσεις και συμπεριφορές του ΚΣ, όπως λ.χ. υποδεικνύουν το στοιχείο που προκύπτει από την έρευνα της Παππά (2008) ότι και οι ΚΣ αποδίδουν χαμηλότερη προτεραιότητα στην ψυχολογική υποστήριξη των σπουδαστών (σε σχέση με τα ακαδημαϊκά ζητήματα) και η καταγραφή περιπτώσεων σπουδαστών, στην έρευνα της Τουτουδάκη (2010), που είχαν την ανάγκη ψυχολογικής υποστήριξης, την κάλυψη της οποίας καταρχάς επιδίωξαν, χωρίς ωστόσο τελικώς ο ΚΣ να την ικανοποιήσει.

### **Βιβλιογραφικές αναφορές**

- Αθανασούλα-Ρέππα, Α. (2001). Ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης στην αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ διδάσκοντος- διδασκόμενου στην Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. *Πρακτικά, 1<sup>ο</sup> Πανελλήνιου συνεδρίου για την ΑεξΑΕ.*
- Αναστασιάδης, Π. & Καρβούνης, Λ. (2009). Απόψεις των μεταπτυχιακών φοιτητών της θεματικής ενότητας ΕΚΠ 65 «Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση» για το ρόλο και την αποστολή του Καθηγητή -Συμβούλου στο ΕΑΠ. *Πρακτικά, 5ου Διεθνούς Συνεδρίου για την ΑεξΑΕ.*
- Βασάλα, Π. & Ανδρεάδου, Δ. (2009). Η υποστήριξη από τους Καθηγητές-Συμβούλους και τους συμφοιτητές στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Οι απόψεις των αποφοίτων του μεταπτυχιακού προγράμματος «Σπουδές στην Εκπαίδευση» του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου. *Πρακτικά, 5ου Διεθνούς Συνεδρίου για την ΑεξΑΕ.*
- Βασιλού-Παπαγεωργίου, Β. (2001). Η διδασκαλία στην Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση : Η ανάδειξη νέων ρόλων και οι τρόποι διαχείρισής τους. *Πρακτικά, 1<sup>ο</sup> Πανελλήνιου συνεδρίου για την ΑεξΑΕ.*
- ΕΑΠ, *Ο στόχος των ΟΣΣ.* Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://www.eap.gr/view.php?artid=505>.
- Ηλιάδου, Χ. & Αναστασιάδης, Π. (2009). Επικοινωνία Καθηγητή – Συμβούλου και φοιτητών στις σπουδές από απόσταση: Απόψεις φοιτητών στο πλαίσιο της Θ.Ε.ΕΚΠ65 του Ε.Α.Π. *Πρακτικά, 5ου Διεθνούς Συνεδρίου για την ΑεξΑΕ.*
- Holmberg, B. (2002). *Εκπαίδευση εξ αποστάσεως. Θεωρία και πράξη.* Αθήνα: ΕΛΛΗΝ.
- Keegan, D. (1990). *Foundations of distance education* (2<sup>nd</sup> edition). London: Routledge.
- Κόκκος, Α. (Επιμ.) (2001). *Διεθνής Συνδιάσκεψη για την εκπαίδευση ενηλίκων.* Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Κόκκος, Α. (1998β). Η προετοιμασία των Ομαδικών Συμβουλευτικών Συναντήσεων. Στο: Α. Κόκκος, Α. Λιοναράκης, Χ. Ματραλής (Επιμ.), *Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση* (τομ. Β., σελ. 125-154). Πάτρα: ΕΑΠ.
- Λιοναράκης, Α. (2012). *Ανοικτή και εξ αποστάσεως πολυμορφική εκπαίδευση: Προβληματισμοί για μία ποιοτική προσέγγιση σχεδιασμού διδακτικού υλικού.* Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://elektra.teilar.gr/syncrpt/qualityDesignOfTeachingMaterial.pdf>.
- Λιοναράκης, Α. (2006). Η θεωρία της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης και η πολυπλοκότητα της πολυμορφικής της διάστασης. Στο: Α. Λιοναράκης (Επιμ.), *Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. Στοιχεία θεωρίας και πράξης* (σελ.11-41). Αθήνα: Προπομπός.
- Λιοναράκης, Α. (2001). Για ποια «εξ αποστάσεως εκπαίδευση» μιλάμε; *Πρακτικά, 1<sup>ο</sup> Πανελλήνιου συνεδρίου για την ΑεξΑΕ.*
- Λιοναράκης, Α. (1998). Η συνεχής επικοινωνία και η αξιολόγηση του φοιτητή. Στο: Α. Κόκκος, Α. Λιοναράκης, Χ. Ματραλής (Επιμ.), *Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση* (τομ. Β., σελ. 241-253). Πάτρα: ΕΑΠ.
- Λοϊζίδου-Χατζηθεοδούλου, Π., Βασάλα, Π., Κακούρης, Α., Μαυροειδής, Η., & Τάσιος, Π. (2001). Μορφές επικοινωνίας στις σπουδές από απόσταση και η συμβολή τους εκπαιδευτική διαδικασία. Η περίπτωση των σπουδαστών της μεταπτυχιακής θεματικής ενότητας «Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση» του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου. *Πρακτικά, 1<sup>ο</sup> Πανελλήνιου συνεδρίου για την ΑεξΑΕ.*
- Ματραλής, Χ. (1999α). Απαιτήσεις από τους διδάσκοντες. Στο: Α. Κόκκος, Α. Λιοναράκης, Χ. Ματραλής (Επιμ.), *Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση* (τομ. Α., σελ. 57-58). Πάτρα: ΕΑΠ.
- Μπουρίκας, Κ., Κορδούλης, Χ., & Λυκουργιώτης, Α. (2001). Η εικονική τάξη ως εργαλείο για την υποστήριξη της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης και το σχεδιασμό συμπληρωματικού εκπαιδευτικού υλικού. *Πρακτικά, 1<sup>ο</sup> Πανελλήνιου συνεδρίου για την ΑεξΑΕ.*

- Παππά, Μ. (2008). *Ο ρόλος του Καθηγητή- Συμβούλου στην εκπόνηση των γραπτών εργασιών στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο*. Πάτρα: Ε.Α.Π. (Διπλωματική Εργασία).
- Παπαδημητρίου, Σ. & Λιοναράκης Α., (2009). Ο ρόλος του Καθηγητή - Συμβούλου και η ανάπτυξη μηχανισμού υποστήριξής του στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. *Πρακτικά, 5ου Διεθνούς Συνεδρίου για την ΑεξΑΕ*.
- Race, P. (2001). *500 Πρακτικές συμβουλές για την ανοικτή και ευέλικτη Εκπαίδευση*. Αθήνα : Μεταίχμιο.
- Σπανακά, Α. (2011). Οι υποστηρικτικές υπηρεσίες στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση: Το παράδειγμα τριών ανοικτών πανεπιστημίων. *Πρακτικά, 6ου Διεθνούς Συνεδρίου για την ΑεξΑΕ*.
- Tait, A. (2003). *Reflections on student support in Open and Distance Learning*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: [irrodl.org/index.php/irrodl/article/viewArticle/134/214](http://irrodl.org/index.php/irrodl/article/viewArticle/134/214)
- Τουτουδάκη, Ε. (2010). *Ο επικοινωνιακός ρόλος του Καθηγητή-Συμβούλου στο ΕΑΠ ως προς την επίτευξη των εκπαιδευτικών στόχων*. Πάτρα: Ε.Α.Π. (Διπλωματική Εργασία).