

## Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση

Τόμ. 6, Αρ. 1Α (2011)

Εναλλακτικές Μορφές Εκπαίδευσης



ΤΟΜΟΣ Α  
PART / ΜΕΡΟΣ Α

Η Εκπαίδευση των Πολιτισμικών  
Διαμεσολαβητών: Απόψεις των συμμετεχόντων  
του Προγράμματος Τ.Ι.Ρ.Σ. του Ε.Ε.Υ.Ε.Μ. στο  
Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

*Νίτσα Μπιγιάκη, Γεωργία Σταύρακα*

doi: [10.12681/icodl.682](https://doi.org/10.12681/icodl.682)

**Η Εκπαίδευση των Πολιτισμικών Διαμεσολαβητών: Απόψεις των  
συμμετεχόντων του Προγράμματος T.I.P.S. του Ε.Ε.Υ.Ε.Μ. στο Ελληνικό  
Ανοικτό Πανεπιστήμιο**

**Teaching of cultural mediators: Views of participants to the T.I.P.S. Program of  
the Laboratory of Educational Material and Methodology at the Hellenic Open  
University**

**Νίτσα Μπιγιάκη**  
Ειδική Επιστήμονας  
Συνήγορος του Πολίτη  
ΣΕΠ, Ανοικτό Πανεπιστήμιο  
[ndimakou@hol.gr](mailto:ndimakou@hol.gr)

**Γεωργία Σταύρακα**  
Νηπιαγωγός, M.Ed.  
[stayrg@yahoo.gr](mailto:stayrg@yahoo.gr)

### **Περίληψη**

Ο μεγάλος αριθμός των μεταναστών σε χώρες της Ευρώπης αλλά ιδιαίτερα στην Ελλάδα και η μεταναστευτική πολιτική των χωρών αυτών καθιστούν αναγκαία την εφαρμογή της πολιτισμικής διαμεσολάβησης και ειδικότερα την εκπαίδευση των πολιτισμικών διαμεσολαβητών. Είναι σαφές ότι, οι πολιτισμικοί διαμεσολαβητές παίζουν καθοριστικό ρόλο στη διαδικασία κοινωνικής ένταξης των μεταναστών, είναι αυτοί που αποτελούν τη «γέφυρα» επικοινωνίας μεταξύ των μεταναστών και της χώρας υποδοχής. Το ΕΑΠ ως καινοτόμο ίδρυμα παροχής εκπαίδευσης από απόσταση υλοποίησε ένα πιλοτικό πρόγραμμα εκπαίδευσης πολιτισμικών διαμεσολαβητών T.I.P.S. - “T-learning to Improve Professional Skills” σε συνεργασία με φορείς από άλλες χώρες.

Η παρούσα έρευνα αφορούσε την καταγραφή των απόψεων των συμμετεχόντων του προγράμματος T.I.P.S. σχετικά με τις αποκτηθείσες γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες αλλά και τις πρακτικές εφαρμογές που αξιοποιούν κατά την ενασχόληση τους, ως πολιτισμικοί διαμεσολαβητές. Συγκεκριμένα επιχειρήθηκε η καταγραφή των απόψεων των συμμετεχόντων σχετικά με: α) τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που απέκτησαν κατά την διάρκεια της επιμόρφωσης του προγράμματος T.I.P.S., β) τις δυσκολίες που πιθανόν να αντιμετώπισαν κατά την ενασχόληση τους με τους μετανάστες και για τις οποίες θεωρούν ότι δεν εκπαιδεύτηκαν επαρκώς κατά τη διάρκεια του προγράμματος T.I.P.S, και γ) τις πιθανές προτάσεις τους για την βελτίωση του προγράμματος. Ταυτόχρονα, για τη σφαιρικότερη αντιμετώπιση του ερευνητικού σκοπού, διερευνήθηκαν οι απόψεις του επικεφαλής του προγράμματος T.I.P.S., για τα παραπάνω ζητήματα, μέσω της συνέντευξης που παραχωρήθηκε από τον ίδιο, τον Επίκουρο Καθηγητή του ΕΑΠ, υπεύθυνο υλοποίησης του προγράμματος T.I.P.S. και Διευθυντή του Εργαστηρίου του Εκπαιδευτικού Υλικού και Εκπαιδευτικής Μεθοδολογίας (Ε.Ε.Υ.Ε.Μ.), κo Αχιλλέα Καμέα.

### **Abstract**

The HELLENIC OPEN UNIVERSITY, as an innovative distance educational institution, it has coordinated a program which was named T.I.P.S. “T-learning to Improve Professional Skills” in order to educate cultural mediators, in collaboration with institutions from other countries. The purpose of this research was to investigate if the participants of the program T.I.P.S. believe that their attendance at the program

helped them, and to what extent, in their daily practice as cultural mediators. According to their opinions they believe that the program helped them to a large extent and it seems that they have a positive overview of it. Moreover, for a better understanding of the program's implementation, an interview took place with the person in charge of it, the Assistant Professor at the Hellenic Open University, Mr. Achilleas Kameas.

## 1. Εισαγωγή

### 1.1. Μετανάστευση και πολιτισμική διαμεσολάβηση

Η μετανάστευση είναι ένα αρχαίο και παγκόσμιο κοινωνικό φαινόμενο από την εποχή του «Homo Sapiens». Εκατομμύρια άνθρωποι, μεταξύ αυτών πολλά παιδιά, ήταν και είναι αναγκασμένοι να εγκαταλείψουν τον τόπο διαμονής τους λόγω πολέμου, ανάγκης, εξαθλίωσης, βίας και καταστροφών της φύσης. Η μετανάστευση επηρεάζει άμεσα ή έμμεσα ολοένα και βαθύτερα βασικές πτυχές του σύγχρονου κοινωνικού, οικονομικού και πολιτικού γίνεσθαι και απαιτεί φυσικά ποικίλες μορφές κοινωνικής παρέμβασης (Χατζή, 2004). Λέγοντας μετανάστευση ορίζεται η μόνιμη ή προσωρινή μεταβολή του τόπου εγκατάστασης ενός ατόμου ή ενός κοινωνικού συνόλου, θεωρείται δε ως μια διαδικασία που συμβάλλει στην μηχανική ανανέωση και φθορά ενός πληθυσμού (Τσαούση, 1999).

Η πολυπολιτισμικότητα των σύγχρονων κοινωνιών, ως αποτέλεσμα της παγκοσμιοποίησης και της μετακίνησης πληθυσμών, έχει δημιουργήσει μια νέα πραγματικότητα και νέες προκλήσεις. Η σύγχρονη Ευρώπη αποτελεί αναμφισβήτητα ένα παράδειγμα πολυεθνικής και πολυπολιτισμικής συνύπαρξης, κοινωνικού και πολιτιστικού πλουραλισμού. Αποτελεί τη συνύπαρξη ανθρώπων, με διαφορετική θρησκεία, συμπεριφορά, νοοτροπία, με διαφορετικές συνήθειες, αντιλήψεις και ήθη. Διαφορετικοί πολιτισμοί που καλούνται να συμπορευτούν αλλά να μην αλλοιωθούν (Ανδρούσου και αλ. 2001).

Στο τοπίο αυτό καλούνται τα κράτη, μέλη να αντιμετωπίσουν προκλήσεις όπως: ο αριθμός των μεταναστών που ολοένα και αυξάνει στην Ευρώπη. Η ενσωμάτωση τους έχει καταστεί ένα βασικό ζήτημα για τις Ευρωπαϊκές χώρες, ειδικότερα για τις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, λόγω της έκτασης της πολυπλοκότητας της μεγάλης ροής των μεταναστευτικών ρευμάτων. Τα βαλκανικά κράτη θεωρούνται ως επί το πλείστον χώρες αποστολής των μεταναστών. Στη σύγχρονη κοινωνία όμως, έχουν γίνει δέκτες διάφορων κατηγοριών μεταναστών, από χώρες της Ασίας και των πρώην κομμουνιστικών κρατών. Όπως διατυπώθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, δύο διαδικασίες είναι κρίσιμης σημασίας για τη βελτίωση των μεταναστών. Η εξάλειψη των ανισοτήτων και η απόκτηση ικανοτήτων (Ανδρούσου και αλ., 2001· Μαυρομάτης και Τσιτσελίκης, 2004). Στην κατεύθυνση αυτή, το ΕΑΠ μέσω της ΑεξΑΕ, έδωσε τη δυνατότητα της παροχής κατάλληλης εκπαίδευσης σε ενδιαφερόμενους για να επιμορφωθούν στον τομέα της πολιτισμικής διαμεσολάβησης, ώστε οι πολιτισμικοί διαμεσολαβητές να συμβάλλουν στην καλύτερη κοινωνική ένταξη των μεταναστών. Οι Πολιτισμικοί Διαμεσολαβητές παίζουν σημαντικό ρόλο στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής και της αποτελεσματικής κοινωνικοοικονομικής ενσωμάτωσης. Για να είναι όμως σε θέση να ανταπεξέλθουν στο ρόλο τους, πρέπει να αναπτύξουν την αντίληψή τους για τις συμπεριλαμβανόμενες κουλτούρες και επιπλέον να μάθουν να χρησιμοποιούν διαφορετικές τεχνικές, από την επίλυση συγκρούσεων έως την εφαρμογή των συνεργατικών στρατηγικών και των τεχνικών ενδυνάμωσης (Halba, 2009, 2008).

## 1.2. Το πρόγραμμα T.I.P.S.

Το Εργαστήριο Εκπαιδευτικού Υλικού και Εκπαιδευτικής Μεθοδολογίας (Ε.Ε.Υ.Ε.Μ.) του ΕΑΠ αντιλαμβανόμενο την αναγκαιότητα για γρήγορη και πλήρη κοινωνική και οικονομική ενσωμάτωση αλλά και συμμετοχή στις ευρύτερες κοινωνικές διεργασίες των υπηκόων τρίτων χωρών σχεδίασε και υλοποίησε το πιλοτικό πρόγραμμα T.I.P.S. συμμετέχοντας στη κοινοπραξία του προγράμματος. Οι χώρες της κοινοπραξίας επιλέχθηκαν σύμφωνα με τα εδαφικά κριτήρια, κάθε ένα που αντιπροσωπεύει και που απεικονίζει τα διαφορετικά μεταναστευτικά ρεύματα και τις πρακτικές ολοκλήρωσης στην Ευρώπη. Οι μεσογειακοί συνεργάτες, Ιταλία, Ελλάδα και Γαλλία, αντιπροσωπεύουν τις χώρες όπου οι αποδημητικές ροές είναι συχνές και τις περισσότερες φορές παράνομες και προέρχονται από την Αφρική. Ο αυστριακός συνεργάτης εξηγεί μια χώρα όπου η πλειοψηφία των μεταναστών είναι εντελώς ενσωματωμένη στο εργατικό δυναμικό. Ενώ, ο πολωνικός συνεργάτης, ένα νέο κράτος μέλος της ΕΕ, εξηγεί μια χώρα, η οποία αντιμετωπίζει αυτήν την περίοδο τις προκλήσεις της μετανάστευσης και ασχολείται κυρίως με τους αναζητούντες άσυλο και τους πρόσφυγες. Το έργο είχε χρηματοδοτηθεί από την ευρωπαϊκή κοινότητα στα πλαίσια του προγράμματος Δια Βίου Εκπαίδευση, υποπρόγραμμα LEONARDO DA VINCI (Lifelong Learning Programme) και η συμμετοχή των εκπαιδευομένων στο πρόγραμμα ήταν δωρεάν, κατά την πιλοτική του φάση (Halba, 2008). Το πιλοτικό επιμορφωτικό πρόγραμμα του T.I.P.S., ξεκίνησε επίσημα στις 9 Μαρτίου 2009, με την παράδοση της πρώτης ενότητας «εισαγωγή στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα του T.I.P.S.» και έληξε την Πέμπτη 20 Αυγούστου.

Το επιμορφωτικό πρόγραμμα των πολιτισμικών διαμεσολαβητών υλοποιήθηκε μέσω του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, γιατί είναι το μοναδικό εξ Αποστάσεως Πανεπιστήμιο στην Ελλάδα και είναι μέλος του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Ανοικτών Πανεπιστημίων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επιπλέον, διαθέτει την κατάλληλη υποδομή της σύγχρονης τεχνολογίας της ΑεξΑΕ (ψηφιακή πλατφόρμα, εικονικές τάξεις) και τη δυνατότητα να εφαρμόσει νέες τεχνολογίες πληροφορικής & επικοινωνίας, όπως το APT-V, τη χρήση κινητών συσκευών στην εκπαίδευση που αποτελούν ισχυρές καινοτομίες του έργου και σχετικά άγνωστα μέσα για την εκπαίδευση στην Ελλάδα. Το πρόγραμμα απευθύνθηκε σε όσους επιθυμούσαν να εκπαιδευτούν και να βελτιώσουν τις δεξιότητες τους ως πολιτισμικοί διαμεσολαβητές και διέθεταν μικρή τουλάχιστον εμπειρία στην πολιτισμική διαμεσολάβηση. Απαραίτητο ήταν να έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο μέσα από κινητό τηλέφωνο, καθώς και πρόσβαση από φορητό ή προσωπικό υπολογιστή, ενώ έπρεπε να γνωρίζουν πολύ καλά την αγγλική γλώσσα. Στην Ελλάδα έδειξαν ενδιαφέρον περισσότερα από πενήντα άτομα και υπέβαλαν τα βιογραφικά τους σημειώματα και τις φόρμες προεγγραφής. Αξιοσημείωτο είναι ότι υπεβλήθησαν αιτήσεις και από όλη τη χώρα καθώς και από άλλες, όπως Γερμανία, Ιταλία, Φιλανδία. Με τη διαδικασία επιλογής, επιλέχθηκαν 25 εκπαιδευόμενοι. Για την καλύτερη υποστήριξη τους, δημιουργήθηκαν τρία κέντρα του T.I.P.S, Πάτρα, Αθήνα, Ρέθυμνο. Κάθε κέντρο είχε εξοπλισθεί με ένα υπολογιστή με πρόσβαση στο διαδίκτυο και μια IPTV, μπορούσε δε να φιλοξενήσει έως 10 εκπαιδευόμενους. Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία του προγράμματος στην ελληνική τάξη τα άτομα που συμμετείχαν ήταν: Εργαζόμενοι επαγγελματίες 19. Αναφορικά με τη διαφορετική εθνικότητα από τη χώρα που ζουν ήταν: 21, Έλληνες, 1, Αλβανός, 1, Ρουμάνος και 2, Λιβανέζοι. Αξίζει να σημειώσουμε ότι το ενδιαφέρον των συμμετεχόντων ήταν έντονο, αφού αυτοί που παρέμειναν ως 30 Ιουνίου στην ελληνική τάξη ήταν 22 άτομα.

Έχει λοιπόν εξαιρετικό ενδιαφέρον για την επιστημονική κοινότητα που μελετάει γενικότερα το ζήτημα των μεταναστών (Triantafyllidou & Gropas, 2007; Λιανός,

2003; Ναξιάκης και Χλέτσος, 2001; Σιταρόπουλος, 2004), διοργανώνει και υλοποιεί προγράμματα για την ένταξη τους (Μπιγιάκη, 2009; Βεργίδης και Καραλής, 1999; Δημητρόπουλος, 1998) να καταγραφούν και να αναλυθούν οι απόψεις των εκπαιδευομένων για τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που αποκτήθηκαν κατά την διάρκεια του προγράμματος. Είναι σαφές ότι τα αποτελέσματα αυτής της καταγραφής θα στηρίξουν παρόμοιες προσπάθειες συγκρότησης προγραμμάτων κατάρτισης ανθρώπινου δυναμικού (Μπαγάκης, 2001; Βαϊκούση και αλ., 1999), που θα λειτουργούν ως διαμεσολαβητές μεταξύ των μεταναστών και των υπηρεσιών στις χώρες υποδοχής.

Εν κατακλείδι, στο άρθρο αυτό γίνεται μια καταγραφή των απόψεων των συμμετεχόντων του προγράμματος T.I.P.S. σχετικά με τις αποκτηθείσες γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες αλλά και τις πρακτικές εφαρμογές που αξιοποιούν κατά την ενασχόληση τους, ως πολιτισμικοί διαμεσολαβητές. Συγκεκριμένα επιχειρήθηκε η καταγραφή των απόψεων των συμμετεχόντων σχετικά με: α) τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που απέκτησαν κατά την διάρκεια της επιμόρφωσης του προγράμματος T.I.P.S., β) τις δυσκολίες που πιθανόν να αντιμετώπισαν κατά την ενασχόληση τους με τους μετανάστες και για τις οποίες θεωρούν ότι δεν εκπαιδεύτηκαν επαρκώς κατά τη διάρκεια του προγράμματος T.I.P.S. και γ) τις πιθανές προτάσεις τους για την βελτίωση του προγράμματος. Ταυτόχρονα, για τη σφαιρικότερη αντιμετώπιση του ερευνητικού σκοπού, διερευνήθηκαν οι απόψεις του επικεφαλής του προγράμματος T.I.P.S., για τα παραπάνω ζητήματα, μέσω της συνέντευξης που παραχωρήθηκε από τον ίδιο, τον Επίκουρο Καθηγητή του ΕΑΠ, υπεύθυνο υλοποίησης του προγράμματος T.I.P.S. και Διευθυντή του Εργαστηρίου του Εκπαιδευτικού Υλικού και Εκπαιδευτικής Μεθοδολογίας (Ε.Ε.Υ.Ε.Μ.), κο Αχιλλέα Καμέα.

## **2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ**

### **2.1. Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα**

Ο σκοπός της έρευνας ήταν η καταγραφή των απόψεων των συμμετεχόντων του προγράμματος T.I.P.S. σχετικά με τις αποκτηθείσες γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες αλλά και τις πρακτικές εφαρμογές που αξιοποιούν κατά την ενασχόληση τους, ως πολιτισμικοί διαμεσολαβητές. Επιδιώκοντας την επίτευξη του σκοπού και των στόχων της έρευνας τέθηκαν τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα:

1. Κατά την ενασχόληση τους με τους μετανάστες μετά το πέρας του προγράμματος T.I.P.S., σε ποιο βαθμό θεωρούν οι επιμορφούμενοι ότι :

1.1. *Οι γνώσεις που απέκτησαν κατά τη διάρκεια του προγράμματος για το μεταναστευτικό ζήτημα όσον αφορά ιστορικά, δημογραφικά και νομοθετικά στοιχεία καθώς και για τις ανάγκες και τα προβλήματα των μεταναστών είναι επαρκείς;*

1.2. *Οι ικανότητες και δεξιότητες που καλλιεργήσαν κατά τη διάρκεια του προγράμματος, τους βοήθησαν στην άσκηση του ρόλου τους ως Πολιτισμικοί Διαμεσολαβητές;*

1.3. *Χρησιμοποίησαν οι πολιτισμικοί διαμεσολαβητές τις σύγχρονες τεχνολογίες επικοινωνίας για την επίλυση προβλημάτων που αντιμετώπισαν;*

2. Από την μετέπειτα εμπειρία τους κατά την ενασχόληση τους με τους μετανάστες :

2.1. *Θεωρούν οι επιμορφούμενοι και σε ποιο βαθμό ότι ήρθαν σε επαφή με ζητήματα και αντιμετώπισαν προβλήματα, για τα οποία δεν είχαν προετοιμαστεί επαρκώς κατά τη διάρκεια του προγράμματος T.I.P.S.;*

2.2. *Ποιες είναι οι πιθανές προτάσεις των επιμορφούμενων για βελτίωση αντίστοιχων επιμορφωτικών προγραμμάτων;*

3. Ποιος είναι ο κοινωνικός ρόλος του ΕΑΠ και της ΑεξΑΕ απέναντι στην κοινωνική ομάδα των μεταναστών μέσω της επιμόρφωσης των πολιτισμικών διαμεσολαβητών;

## 2.2. Σχεδιασμός και διεξαγωγή της έρευνας

Μια επιστημονική μέθοδος που μπορεί να συμβάλει στην αποσαφήνιση του συγκεκριμένου θέματος, είναι η έρευνα επισκόπησης. Σύμφωνα με τους Cohen και Manion, (1994) στις επισκοπήσεις συλλέγονται δεδομένα αποσκοπώντας να περιγραφεί η φύση των υπαρχουσών συνθηκών ή να προσδιοριστούν οι σχέσεις που ενυπάρχουν ανάμεσα στα γεγονότα. Η έρευνα διεξήχθη τον Οκτώβριο έως και Δεκέμβριο του ακαδημαϊκού έτους 2010-11 και για τη συλλογή των δεδομένων επιλέχθηκε η ποσοτική προσέγγιση. Η ποσοτική ερευνητική μέθοδος παράγει αριθμητικά δεδομένα που μπορούν να οδηγήσουν σε στατιστικές αναλύσεις (Παρασκευόπουλος, 1993β· Ρούσος & Τσαούσης, 2002) και μπορεί να προσφέρει πλούσια δεδομένα σε σύντομο χρονικό διάστημα με δυνατότητα γενίκευσης σε μεγάλο δείγμα ανθρώπων (Bird κ. συν., 1999). Θεωρείται λοιπόν η ποσοτική μέθοδος, κατάλληλη για τη διεξαγωγή της επιχειρούμενης έρευνας, διότι εξυπηρετεί το σκοπό και τους στόχους που διερευνώνται και επιπλέον για πρακτικούς λόγους.

Η διεξαγωγή της έρευνας περιελάμβανε τέσσερις φάσεις. Στην πρώτη φάση, πραγματοποιήθηκε ημιδομημένη συνέντευξη σε συμμετέχοντα του προγράμματος T.I.P.S., με στόχο την τελική συγκρότηση του ερωτηματολογίου. Στην δεύτερη φάση, τα ερωτηματολόγια επιδόθηκαν στον φορέα υλοποίησης του προγράμματος T.I.P.S, ώστε να γίνει η παραλαβή τους από τους συμμετέχοντες στο πρόγραμμα. Ακολούθησε ημιδομημένη συνέντευξη αυτή τη φορά με τον υπεύθυνο υλοποίησης του προγράμματος και τέλος, στην τέταρτη φάση πραγματοποιήθηκε η ανάλυση των απαντήσεων των εκπαιδευομένων.

## 2.3. Ο πληθυσμός και το Δείγμα της έρευνας

Ειδικότερα, στην έρευνα αυτή καταγράφονται οι απόψεις των συμμετεχόντων του επιμορφωτικού προγράμματος T.I.P.S. σχετικά με τη συμβολή του προγράμματος στην καθημερινή τους ενασχόληση ως πολιτισμικοί διαμεσολαβητές. Στο πλαίσιο αυτό, συλλέχθηκαν χρήσιμες πληροφορίες για την πρακτική εφαρμογή του προγράμματος T.I.P.S. αλλά και των προτάσεων των εκπαιδευομένων για την αναβάθμιση της παρεχόμενης επιμόρφωσης. Το επιμορφωτικό πρόγραμμα T.I.P.S., όπως προαναφέρθηκε πραγματοποιήθηκε σε πέντε χώρες: Αυστρία, Γαλλία, Ιταλία, Πολωνία και Ελλάδα. Συνολικά οι συμμετέχοντες ήταν εκατό. Η έρευνα όμως αυτή μελέτησε την περίπτωση της Ελληνικής τάξης. Επομένως, ο πληθυσμός της έρευνας ήταν 22 εκπαιδευόμενοι, σήμερα επαγγελματίες πολιτισμικοί διαμεσολαβητές. Ο πληθυσμός αυτός επιλέχθηκε καθώς συμμετείχε στο εν λόγω πρόγραμμα. Υπογραμμίζεται, ότι τα 22 υποκείμενα του προγράμματος ήταν ενεργά μέχρι το πέρας αυτού. Πρέπει επίσης να τονισθεί ότι τα συμπεράσματα της έρευνας αφορούν τους εκπαιδευόμενους της ελληνικής τάξης. Το δείγμα της έρευνας αυτής αποτελείται από όσους εκπαιδευόμενους δέχθηκαν να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο και το απέστειλαν μέχρι τις 15 Δεκεμβρίου 2010. Συνολικά επεστράφησαν 12 ερωτηματολόγια, δηλαδή το δείγμα αποτελεί το 54,5% του συνολικού πληθυσμού.

Στην ημιδομημένη συνέντευξη, ενός εκ των συμμετεχόντων του προγράμματος, προσδιορίστηκαν όλες εκείνες οι ενέργειες που επιτελεί ο πολιτισμικός διαμεσολαβητής στην πράξη, όταν έρχεται σε επικοινωνία με μετανάστες, αλλά και τα προβλήματα που συναντά, όπως και ο τρόπος που τα αντιμετωπίζει. Η συνάντηση αυτή

βοήθησε να οριοθετηθούν οι άξονες διερεύνησης και να προσδιοριστούν οι τελικές ερωτήσεις του ερωτηματολογίου.

Έτσι, συντάχθηκε το ερωτηματολόγιο βάσει των γενικών αρχών που διέπουν την σύνταξη και χρήση ερωτηματολογίου στην επιστημονική έρευνα (Javeau, 2000). Είναι δηλαδή, γραμμμένο κατά τρόπο σαφή και λιτό, ενώ έγινε προσπάθεια ώστε να αποφεύγονται ειδικοί όροι και διφορούμενες φράσεις. Για την επιλογή των ερωτήσεων του κάθε θεματικού άξονα ελήφθησαν υπόψη: α) η καταλληλότητα του περιεχομένου της ερώτησης όσον αφορά το σκοπό και τους ειδικούς στόχους της έρευνας, β) η καταλληλότητα της λεκτικής διατύπωσης, γ) η καταλληλότητα της μορφής της απάντησης της ερώτησης και δ) η καταλληλότητα της σειράς της ερώτησης (πχ. γενική - ειδική). Επίσης, προτιμήθηκε το β' πληθυντικό πρόσωπο, έτσι ώστε, να μην θεωρηθούν οι απευθυνόμενες ερωτήσεις ανακριτικού τύπου, αλλά διερευνητικού, που επιζητούν ατομικές απαντήσεις από τους ερωτώμενους μέσα σε ένα ευρύτερο πλαίσιο γενίκευσης και εξαγωγής χρήσιμων συμπερασμάτων.

Το ερωτηματολόγιο αυτό, περιελάμβανε 46 ερωτήσεις «κλειστού», «ανοικτού» και «ημι-ανοικτού» τύπου. Πρόκειται για ερωτήσεις που μπορούν να κωδικοποιηθούν και να προκύψουν έτσι δεδομένα, τα οποία στη συνέχεια δέχτηκαν, επεξεργασία με τη χρήση ειδικών στατιστικών εργαλείων. Στις «κλειστού» τύπου ερωτήσεις, δίνεται η δυνατότητα συγκέντρωσης πληροφοριών και οι απαντήσεις καθορίζονται εκ των προτέρων, έτσι οι ερωτώμενοι καλούνται να επιλέξουν μεταξύ αυτών. Επομένως, οι ερωτήσεις αυτές συμπληρώνονται εύκολα, σε σύντομο χρονικό διάστημα και περιορίζουν τους ερωτώμενους στο θέμα. Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου είναι δομημένες και διατυπωμένες, βάσει της πεντάβαθμης κλίμακας Likert: καθόλου, λίγο, αρκετά, πολύ, πάρα πολύ (Javeau, 2000· Παρασκευόπουλος, 1993β). Στις ανοικτές τύπου ερωτήσεις που περιλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο, δεν προβλέπεται απάντηση και οι ερωτώμενοι έχουν την ελευθερία να εκφράσουν τις προτιμήσεις τους, τις σκέψεις τους και τα συναισθήματά τους, οργανώνοντας την απάντησή τους όπως εκείνοι την εννοούν, τόσο από άποψη μορφής όσο και περιεχομένου. Με τις ανοικτού τύπου ερωτήσεις είναι δυνατή η προσέγγιση ακόμα και των πιο λεπτών θεμάτων, η καλύτερη κατανόηση γνώμων, στάσεων, κινήτρων των υποκειμένων και της σημασίας που αποδίδουν στις διάφορες όψεις του προβλήματος της έρευνας.

#### **2.4 Συνοπτική παρουσίαση του ερωτηματολογίου**

Οι ερωτήσεις που περιλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο έχουν ομαδοποιηθεί σε έξι επιμέρους θεματικούς άξονες:

Στον πρώτο άξονα «*Κατανόηση του μεταναστευτικού ζητήματος και των αναγκών των μεταναστών*» περιλαμβάνονται πέντε ερωτήσεις κλειστού τύπου (ερωτήσεις 1.1, 1.2, 1.3, 2, 3). Με τις ερωτήσεις αυτές διερευνάται αν οι εκπαιδευόμενοι με την εμπειρία που απέκτησαν ως πολιτισμικοί μεσολαβητές μετά το τέλος του προγράμματος T.I.P.S., θεωρούν ότι οι γνώσεις που απέκτησαν από το πρόγραμμα είναι επαρκείς και σε ποιο βαθμό.

Στο δεύτερο άξονα «*Δεξιότητες και ικανότητες των πολιτισμικών διαμεσολαβητών*» περιλαμβάνονται δεκατέσσερις ερωτήσεις κλειστού τύπου (ερωτήσεις 4 έως 17) από τις οποίες η τελευταία χωρίζεται σε επτά υπο-ερωτήσεις (17.1 έως 17.7). Με τις ερωτήσεις αυτές διερευνάται κατά πόσο οι συμμετέχοντες με την εμπειρία που απέκτησαν ως πολιτισμικοί διαμεσολαβητές μετά το τέλος του προγράμματος T.I.P.S., θεωρούν ότι οι δεξιότητες και οι ικανότητες που καλλιέργησαν κατά τη διάρκεια του προγράμματος είναι επαρκείς και σε ποιο βαθμό. Οι πρώτες πέντε ερωτήσεις (από 4 έως 9) αφορούν γενικότερες δεξιότητες που πρέπει να έχουν οι πολιτισμικοί διαμεσολαβητές όπως ενσυναίσθηση, οργάνωση, αντίληψη των ορίων που θέτει ο

ρόλος τους, κ.αλ. και οι υπόλοιπες (10 έως 17) αφορούν ειδικότερες και πιο πρακτικές ικανότητες που πρέπει να έχουν ώστε να διεκπεραιώνουν ικανοποιητικά ζητήματα που αφορούν την ενασχόληση τους με τους μετανάστες. Η τελευταία ερώτηση του άξονα (ερώτηση 17), αφορά συγκεκριμένα τις τεχνικές επίλυσης συγκρούσεων (conflict resolution techniques), οι δεξιότητες αυτές είναι πολύ σημαντικές για τους πολιτισμικούς διαμεσολαβητές, οι οποίοι μεσολαβούν ακόμη και σε συγκρουσιακές καταστάσεις.

Στον τρίτο άξονα «*Δίκτυο πολιτισμικών διαμεσολαβητών και αξιοποίηση των ΤΠΕ*» περιλαμβάνονται πέντε ερωτήσεις κλειστού τύπου (από 18 έως 20). Με τις ερωτήσεις αυτές οι συμμετέχοντες καλούνται να καταθέσουν την εμπειρία που απέκτησαν ως πολιτισμικοί διαμεσολαβητές χρησιμοποιώντας τα εργαλεία επικοινωνίας (Internet, κινητό τηλέφωνο, τηλεόραση) που γνώρισαν αλλά και χρησιμοποίησαν στο πρόγραμμα, εάν τους βοήθησαν στην μετέπειτα ενασχόληση τους με τους μετανάστες και σε ποιο βαθμό.

Στον τέταρτο άξονα «*Δυσκολίες και προβλήματα που αντιμετώπισαν οι πολιτισμικοί διαμεσολαβητές*» περιλαμβάνονται έξι ερωτήσεις (21 και 22.1), διερευνώνται οι δυσκολίες και τα προβλήματα που πιθανόν αντιμετώπισαν οι συμμετέχοντες κατά την ενασχόληση τους με τους μετανάστες. Η πρώτη ερώτηση (ερώτηση 21) είναι κλειστού τύπου ερώτηση με υποερωτήματα (21.1 έως 21.4) που αφορούν τα συναισθήματα που νιώθουν κατά την ενασχόληση τους ως πολιτισμικοί διαμεσολαβητές, τα οποία μπορεί να είναι θετικά (ευχαρίστηση, αυτοπεποίθηση) ή αρνητικά (άγχος, αίσθημα απομόνωσης). Η επόμενη ανοικτού τύπου ερώτηση (ερώτηση 22) ζητά από τους συμμετέχοντες του προγράμματος να αναφέρουν τα πιθανά προβλήματα που αντιμετώπισαν, ώστε να σχηματιστεί μία ολοκληρωμένη εικόνα των δυσκολιών που οι πολιτισμικοί διαμεσολαβητές αντιμετωπίζουν.

Στο πέμπτο άξονα «*Προτάσεις των επιμορφούμενων για βελτίωση αντίστοιχων προγραμμάτων*» περιλαμβάνονται δώδεκα ερωτήσεις (από 23 έως 29). Διερευνώνται οι βελτιώσεις που θεωρούν οι συμμετέχοντες ότι πρέπει να γίνουν στο T.I.P.S. Υπάρχουν δύο ερωτήσεις κλειστού τύπου (η ερώτηση 23 και η ερώτηση 26 με τέσσερα υποερωτήματα 26.1 έως 26.4), όπου ζητείται από τους ίδιους να απαντήσουν για πιθανές βελτιώσεις που αφορούν τη χρονική διάρκεια και τις θεματικές ενότητες αντίστοιχων προγραμμάτων. Τέλος, υπάρχουν πέντε ερωτήσεις ανοικτού τύπου (ερωτήσεις 24.1, 25.1, 27, 28 και 29) όπου τους ζητείται να απαντήσουν για πιθανές βελτιώσεις που αφορούν πρακτική εξάσκηση, το phrasebook (δηλ το βιβλίο μεταφρασμένων φράσεων) και άλλες πιθανές προτάσεις.

Στον έκτο άξονα «*Χαρακτηριστικά των επιμορφούμενων του προγράμματος T.I.P.S*» περιλαμβάνονται 24 ερωτήσεις προσωπικού χαρακτήρα (από 30 έως 43). Σύμφωνα με τον Bell (2001), οι προσωπικές ερωτήσεις καλύτερα να μένουν για το τέλος του ερωτηματολογίου για να μην επηρεαστούν οι ερωτώμενοι αρνητικά καθώς οι ερωτήσεις αφορούν ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα (Παρασκευόπουλος, 1993β) και επιπλέον είναι ερωτήσεις «ρουτίνας», οι οποίες απαντώνται εύκολα, δεν κουράζουν γιατί δεν απαιτούν σκέψη, κρίση ή πολύ χρόνο.

### **Αποτελέσματα – Συζήτηση**

Η έρευνα αυτή αφορούσε την καταγραφή των απόψεων των συμμετεχόντων του προγράμματος T.I.P.S., σχετικά με τις αποκτηθείσες γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες αλλά και πρακτικές εφαρμογές που αξιοποιούν κατά την ενασχόληση τους ως πολιτισμικοί διαμεσολαβητές. Συγκεκριμένα επιχειρήθηκε η καταγραφή των απόψεων των συμμετεχόντων σχετικά με: α) τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που απέκτησαν κατά την διάρκεια του προγράμματος T.I.P.S., β) τις δυσκολίες που πιθανόν

να αντιμετωπίσαν κατά την ενασχόληση τους με τους μετανάστες και για τις οποίες θεωρούν ότι δεν εκπαιδεύτηκαν επαρκώς κατά τη διάρκεια του προγράμματος T.I.P.S, και γ) τις πιθανές προτάσεις τους για την βελτίωση του προγράμματος.

Ταυτόχρονα, για τη σφαιρικότερη αντιμετώπιση του ερευνητικού σκοπού, διερευνήθηκαν οι απόψεις του επικεφαλής του προγράμματος T.I.P.S., για τα παραπάνω ζητήματα, μέσω της συνέντευξης που παραχωρήθηκε από τον ίδιο, Επίκουρο Καθηγητή του ΕΑΠ, υπεύθυνο υλοποίησης του προγράμματος T.I.P.S. και Διευθυντή του Εργαστηρίου του Εκπαιδευτικού Υλικού και Εκπαιδευτικής Μεθοδολογίας, κο Αχιλλέα Καμέα.

*Όσον αφορά την στάση των συμμετεχόντων διαπιστώθηκε ότι έχουν θετική στάση απέναντι στο πρόγραμμα T.I.P.S. αφού όλοι οι εκπαιδευόμενοι θα πρότειναν σε κάποιον να παρακολουθήσει αντίστοιχο πρόγραμμα και κανένας δεν διατύπωσε κάποιο λόγο που να σχετίζεται με την παρότρυνση από μέρους τους μη συμμετοχής στο πρόγραμμα, προς άλλους ενδιαφερομένους. Παρατηρούμε λοιπόν ότι το πρόγραμμα κάλυψε τα διάφορα γνωστικά αντικείμενα των εκπαιδευομένων για την απόκτηση νέων επαγγελματικών δεξιοτήτων και για την αναβάθμιση του επαγγέλματος των πολιτισμικών διαμεσολαβητών. Η θετική στάση τους σχετικά με το πρόγραμμα επιβεβαιώνεται και από τη συνέντευξη του κο Αχιλλέα Καμέα, αφού όπως αναφέρει: «...Γενικά τα σχόλια που πήραμε, κάναμε μια τελική ημερίδα όπως ξέρετε, και μια τελική συνάντηση εδώ στη χώρα, τα σχόλια που πήραμε από τους εκπαιδευόμενους ήταν θετικά, μας είπαν ότι έγιναν καλύτεροι στη δουλειά τους μετά το έργο...».*

*Για την κατανόηση του μεταναστευτικού ζητήματος και των αναγκών των μεταναστών, παρατηρούνται τα εξής. Οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι οι γνώσεις που απέκτησαν από τη συμμετοχή τους στο πρόγραμμα T.I.P.S., για θέματα μεταναστευτικής νομοθεσίας, τους βοήθησαν περισσότερο από ότι οι γνώσεις που απέκτησαν για ιστορικά και δημογραφικά στοιχεία της μετανάστευσης. Ωστόσο θεωρούν ότι το πρόγραμμα δεν τους βοήθησε αρκετά όσον αφορά στην κατανόηση των αναγκών των μεταναστών αφού δεν τους παρότρυνε να σκεφτούν πάνω στα προβλήματα και τις ανάγκες τους.*

*Για τις γενικότερες δεξιότητες που πρέπει να έχουν οι πολιτισμικοί διαμεσολαβητές και που καλλιέργησαν κατά τη διάρκεια του προγράμματος, παρατηρούνται τα εξής: Οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι τους βοήθησε πολύ στην πράξη η δεξιότητα της προσεκτικής ακρόασης των προβλημάτων των μεταναστών. Οι δεξιότητες που αφορούν την αντίληψη των ορίων του ρόλου τους ως πολιτισμικοί διαμεσολαβητές και της οργάνωσης στην αντιμετώπιση προβλημάτων τους βοήθησαν αρκετά και κάπως λιγότερο οι δεξιότητες που αφορούν τη διαχείριση κρίσεων και την απόκτηση «ενσυναίσθησης» των προβλημάτων των μεταναστών.*

*Για τις ειδικότερες και πιο πρακτικές ικανότητες που πρέπει να έχουν οι πολιτισμικοί διαμεσολαβητές για να ανταποκρίνονται ικανοποιητικά στο ρόλο τους, τις οποίες καλλιέργησαν οι εκπαιδευόμενοι κατά τη διάρκεια του προγράμματος, διαφάνηκαν τα εξής. Οι ίδιοι θεωρούν ότι βοηθήθηκαν αρκετά από το πρόγραμμα, σε θέματα που άπτονται της εξυπηρέτησης των μεταναστών από τις δημόσιες υπηρεσίες, την πληροφόρηση τους για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, την ενθάρρυνση τους ώστε να αντιμετωπίζουν τις πιθανές διακρίσεις εναντίον τους. Επίσης βοηθήθηκαν αρκετά σε θέματα που άπτονται της υγειονομικής τους περίθαλψης καθώς και σε θέματα επίλυσης ενδοοικογενειακών προβλημάτων των μεταναστών. Φαίνεται όμως ότι βοηθήθηκαν λιγότερο από το πρόγραμμα, στο να μπορούν να ενισχύουν την αυτοεκτίμηση των μεταναστών, να τους συμβουλεύουν για την επαγγελματική τους αποκατάσταση και για την επίλυση των οικονομικών τους προβλημάτων. Από τις τεχνικές επίλυσης συγκρούσεων, θεωρούν ότι περισσότερο αξιοποίησαν τη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, την ενσωμάτωση διαφόρων αλλαγών και την ανταλλαγή*

εικόνας. Λιγότερο αξιοποίησαν τις τεχνικές της διαπραγμάτευσης βασισμένη σε κανόνες, την αντι-τεχνική αντίδρασης, την τεχνική του κοινού στόχου και τέλος την τεχνική της συμβολικής αλλαγής ρόλου.

Στο σημείο αυτό να τονισθεί ότι το πρόγραμμα που σχεδιάστηκε και τελικώς πραγματοποιήθηκε για την εκπαίδευση των πολιτισμικών διαμεσολαβητών, βασίστηκε στο πλαίσιο εκπαιδευτικής προσέγγισης της ΑεξΑΕ λαμβάνοντας υπόψη τις αρχές μάθησης των ενηλίκων. Το έργο χρησιμοποίησε νέες τεχνολογίες, τις τρεις τεχνολογικές πλατφόρμες: e-learning platform, TV platform και mobile platform. Τα περιεχόμενα των μαθημάτων ήταν προσβάσιμα μέσω των εργαλείων που παρέχει καθεμία από τις πλατφόρμες, ενώ για κάθε πλατφόρμα, αναπτύχθηκε εξειδικευμένο εκπαιδευτικό περιεχόμενο. Η υποστήριξη της συνδυασμένης χρήσης κινητών συσκευών και διαδικτύου θα έπρεπε να ενισχύει τη συνεχή συνεργασία ( Αβούρης & Κόμης, 2003) και επικοινωνία ανάμεσα στους συμμετέχοντες της εικονικής μαθησιακής κοινότητας, καθώς τους έδινε τη δυνατότητα εισόδου στη Δικτυακή Πύλη και χρήσης υπηρεσιών forum και blog (Καβαθατζόπουλος, 2001). Η Δικτυακή Πύλη επέτρεπε την πρόσβαση στο T.I.P.S. mobile phrasebook, το οποίο περιελάμβανε τις πιο σημαντικές φράσεις και εκφράσεις μεταφρασμένες σε περισσότερες από μια ξένες γλώσσες, και στο T.I.P.S. e-book, το οποίο παρείχε πληροφορίες για τις διαφορετικές πολιτισμικές ή θρησκευτικές παραδόσεις, έθιμα, συνήθειες κλπ. Επομένως οι οποιεσδήποτε αιτίες για την ικανοποίηση ή όχι των συμμετεχόντων από το πρόγραμμα θα πρέπει επίσης να αναζητηθούν και αίτια στην προσέγγιση που ακολουθήθηκε. Συγκεκριμένα για τη χρήση της τεχνολογίας από τους συμμετέχοντες στο πρόγραμμα παρατηρούμε ότι: Οι ίδιοι χρησιμοποίησαν κατά την ενασχόληση τους ως πολιτισμικοί διαμεσολαβητές σε μεγάλο βαθμό τα εργαλεία επικοινωνίας, ωστόσο δεν τα χρησιμοποίησαν πολύ για να επικοινωνήσουν με άλλους πολιτισμικούς διαμεσολαβητές του προγράμματος στην Ελλάδα ή σε άλλες χώρες που συμμετείχαν στο πρόγραμμα. Επομένως, η συνεργατική μάθηση (κοινωνικο-πολιτισμική προσέγγιση της μάθησης) φαίνεται ότι παρουσίασε δυσκολίες. Τα εν λόγω εργαλεία χρησιμοποιήθηκαν κυρίως ως πηγές πληροφόρησης ή επικοινωνίας με φορείς ή με τους μετανάστες και όχι με άλλους πολιτισμικούς διαμεσολαβητές. Όσον αφορά το αποτέλεσμα της χρήσης των εργαλείων επικοινωνίας, οι μισοί ερωτώμενοι θεωρούν ότι η χρήση αυτών συνέβαλε από καθόλου έως λίγο στην επίλυση των προβλημάτων που αντιμετώπισαν ως πολιτισμικοί διαμεσολαβητές. Για παράδειγμα όπως διαπιστώθηκε, το phrasebook (δηλ το βιβλίο μεταφρασμένων φράσεων) δεν βοήθησε ιδιαίτερα στην πράξη αφού οι μισοί συμμετέχοντες το χρησιμοποίησαν από καθόλου έως λίγο. Φαίνεται επομένως ότι η αξιοποίηση της τεχνολογίας δεν συνέβαλε σε ικανοποιητικό βαθμό στην ευελιξία της μάθησης και επομένως στον συνδυασμό της εκπαίδευσης στην πράξη με την εκμάθηση επί τω έργω (Halba, 2009).

Τις διαπιστώσεις αυτές φαίνεται να συμμερίζεται και ο υπεύθυνος του προγράμματος. Πιο συγκεκριμένα, ο κος Αχιλλέας Καμέας στη συνέντευξη του αναφέρει: «...Όμως αυτές οι ίδιες τεχνολογίες ήταν αυτές που δημιούργησαν και προβλήματα στο έργο καθότι για παράδειγμα η χρήση των κινητών τρίτης γενιάς τότε ήταν ακριβή, άρα κάποιοι από τους φοιτητές μας δυσκολεύτηκαν να χρησιμοποιήσουν αυτό το υλικό να προσπελάσουν αυτό το υλικό και το ίδιο και η APT-V η διαδραστική τηλεόραση η οποία ήταν και είναι ακόμη ένα σχετικά άγνωστο μέσο στην εκπαίδευση στην Ελλάδα. Άρα αυτά που στο έργο ήταν προβλήματα τελικά αποδείχθηκαν κέρδος για μας γιατί αναγκαστήκαμε να τα δούμε, να τα γνωρίσουμε, να τα λύσουμε...».

Διαφαίνεται επομένως ότι, τα προβλήματα χρήσης της τεχνολογίας είτε αυτά καθορίζονταν από την ελλιπή γνώση των τεχνολογικών εργαλείων από τους συμμετέχοντες, είτε από την δυσκολία της εφαρμογής αυτών λόγω αυξημένου κόστους

αλλά και σε ορισμένες περιπτώσεις τεχνολογικής αδυναμίας των υπευθύνων, δημιούργησαν προβλήματα τα οποία δυσχέραιναν την εκπαίδευση των πολιτισμικών διαμεσολαβητών. Επομένως, το κοινωνικο-πολιτισμικό πλαίσιο (Κολιάδης, 1996· Vygotsky, 1978) που αξιοποιήθηκε από το Ε.Ε.Υ.Ε.Μ. στα πλαίσια της ΑεξΑΕ φαίνεται να μην συνέβαλε αρκετά στην ενίσχυση των γνώσεων και δεξιοτήτων των πολιτισμικών διαμεσολαβητών. Όπως άλλωστε τονίζουν, και οι Μπίτσης, Παπαδάκης, Τζαμαριάς & Φανουράκης (2001), η επιτυχία των εξ αποστάσεων εκπαιδευτικών προγραμμάτων εξαρτάται από την επιτυχημένη εμπλοκή των σύγχρονων τεχνολογιών επικοινωνίας.

Για τις προτάσεις των εκπαιδευομένων για βελτίωση του προγράμματος T.I.P.S. και άλλων αντίστοιχων προγραμμάτων καθώς και τη γενικότερη στάση τους απέναντι στο πρόγραμμα διαφάνηκαν τα εξής: Οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι το πρόγραμμα θα έπρεπε να έχει μεγαλύτερη χρονική διάρκεια και να έχει περίοδο πρακτικής εξάσκησης. Μάλιστα προτείνουν την πρακτική άσκηση σε κέντρα συγκέντρωσης μεταναστών, σε δημόσιες υπηρεσίες και Μ.Κ.Ο. που ασχολούνται με τους μετανάστες. Επίσης επεσήμαναν την ανάγκη επαφής με αντίστοιχες οργανώσεις και φορείς του εξωτερικού.

Με τη διεύρυνση της χρονικής διάρκειας του προγράμματος δεν φαίνεται όμως να συμφωνεί ο υπεύθυνος υλοποίησης του προγράμματος. Πιο συγκεκριμένα ο κος Καμέας αναφέρει «...νομίζω οι τέσσερις μήνες που διήρκεσε το έργο ήταν ικανοποιητικός χρόνος εκεί μάλλον δεν χρειάζεται βελτίωση, βέβαια αν προστεθεί νέο υλικό τότε θα δούμε πως θα το χειριστούμε...». Θεωρώντας ότι η επέκταση του προγράμματος αντιτίθεται στο πλαίσιο εκπαίδευσης του ΕΑΠ συγκεκριμένα αναφέρει: «...Το ΕΑΠ έχει ένα τρόπο να μετράει, που είναι διεθνώς αποδεκτός, να μετράει το φόρτο, ενός οποιουδήποτε εκπαιδευτικού προγράμματος ο οποίος λέει, ότι πρέπει να περιλαμβάνει δέκα με δώδεκα ώρες μελέτης ανά εβδομάδα, ένα πρόγραμμα που απευθύνεται σε ενήλικες. Έτσι, άρα με βάση αυτό διαμορφώνει κανείς τη χρονική διάρκεια του προγράμματος, νομίζω η διάρκεια του T.I.P.S. ήταν ικανοποιητική». Ωστόσο συμφωνώντας με την ενδυνάμωση της πρακτικής εξάσκησης του προγράμματος τονίζει «...θα πρότεινα και κάτι παραπάνω, όχι μόνο σε μέρη που συγκεντρώνονται μετανάστες, αλλά και σε μέρη όπου οι μετανάστες βρίσκουν δυσκολίες στο να συνεννοηθούν, ή να δεχτούν τις υπηρεσίες που τους παρέχονται, όπως για παράδειγμα νοσοκομεία, ΚΕΠ ή όποια άλλα, νομαρχίες και λοιπά, τοπική αυτοδιοίκηση όποια άλλα σημεία δηλαδή κάποιος μετανάστης μπορεί να χρειαστεί να συνδιαλαγεί με την κοινωνία στην οποία φιλοξενείται και βρίσκει δυσκολίες...».

Οι εκπαιδευόμενοι φαίνεται να είναι ικανοποιημένοι από το phrasebook (δηλ το βιβλίο μεταφρασμένων φράσεων), εκτός από λίγους οι οποίοι και πρότειναν συγκεκριμένες βελτιώσεις, όπως το να υπάρχει και σε έντυπη μορφή, να περιλαμβάνει περισσότερες φράσεις κ.αλ. Διαπιστώθηκε ότι επιθυμούν περισσότερη εκπαίδευση κυρίως στις θεματικές ενότητες «τομείς εφαρμογής στην πολιτισμική διαμεσολάβηση και η ψυχολογία του πολιτισμικού διαμεσολαβητή» και σε μικρότερο βαθμό στις θεματικές ενότητες «εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία και πολιτισμική διαμεσολάβηση». Τις αλλαγές σχετικά με την αναδιαμόρφωση του υλικού ο υπεύθυνος του προγράμματος φαίνεται να τις υποστηρίζει: «...αυτό είναι εύκολο να γίνει, αν υπάρχει τέτοια απαίτηση διότι προφανώς για να γίνουν οι ηχογραφήσεις πρώτα έχουν γραφτεί τα κείμενα, και θα μπορούσε να μπαίνει σαν εκπαιδευτικό υλικό στην πλατφόρμα και από κει και πέρα όποιος θέλει το εκτυπώνει...».

Επιπλέον για τις πιθανές βελτιώσεις στις θεματικές ενότητες αντίστοιχων προγραμμάτων αναφέρει «...Λοιπόν το σεμινάριο T.I.P.S. που έγινε στο πλαίσιο του T.I.P.S., ήταν ένα πιλοτικό σεμινάριο. Προφανώς μπορούν να γίνουν βελτιώσεις, όπως

για παράδειγμα να διευρυνθεί το περιεχόμενο. Να μουν και άλλες θεματικές ενότητες να γίνει ίσως πιο προσαρμοσμένο στην ελληνική πραγματικότητα να μεταφραστεί κάποιο περιεχόμενο που έχει ετοιμαστεί σε άλλες γλώσσες, και βέβαια χρειάζεται συνεχή επικαιροποίηση αυτό γιατί ο χώρος είναι ζωντανός και συνεχώς έχουμε νέες εξελίξεις. Όμως το έργο T.I.P.S. έληξε. Τώρα αυτό θα δούμε αν θα το κάνουμε στα πλαίσια επόμενου έργου ή αν σκεφτούμε ως Πανεπιστήμιο να διαθέσουμε κάποιο σεμινάριο στο αντικείμενο».

Όσο για την επικοινωνία μεταξύ των Ελλήνων πολιτισμικών διαμεσολαβητών και αυτών από άλλες χώρες που έλαβαν μέρος στο πρόγραμμα και τον τρόπο της επικοινωνίας αυτής τονίζει «...Η πολιτισμική διαμεσολάβηση είναι Ευρωπαϊκό ζήτημα δεν είναι ζήτημα κάθε χώρας. Πως θα μάθει ο Έλληνας πολιτισμικός διαμεσολαβητής, τις ιδιαιτερότητες της κουλτούρας του Γάλλου μετανάστη που έρχεται στη Ελλάδα. Ο καλύτερος τρόπος είναι να μιλήσει με έναν Γάλλο πολιτισμικό διαμεσολαβητή, να ανταλλάξουν τις εμπειρίες τους, να ανταλλάξουν τις γνώσεις τους. Άρα πρέπει να υπάρχει αυτή η επικοινωνία. Πως θα γίνει αυτό; Νομίζω μέσω μιας πλατφόρμας κοινωνικού λογισμικού, γιατί και μεις το προτείναμε αυτό στην πρόταση μας. Θα μπορούσε κάθε χώρα να αναπτύξει το τοπικό της δίκτυο και όλες οι χώρες μαζί να συμμετέχουν σε ένα ευρωπαϊκό δίκτυο μέσω μιας τέτοιας υπηρεσίας που μπορεί να υποστηριχθεί μια χαρά, θα μπορούσε βέβαια να έχει παραμείνει ανοιχτή και η πλατφόρμα του T.I.P.S., αλλά δυστυχώς αυτό δεν έγινε, αυτό είναι απόφαση του συντονιστή του έργου, της Ιταλικής FOR.COM όπου εμείς δεν μπορούμε να κάνουμε κάτι...».

### **Συμπεράσματα - Προτάσεις**

Η γενικότερη εικόνα επομένως είναι ότι οι συμμετέχοντες στο πρόγραμμα T.I.P.S. πιστεύουν ότι βοηθήθηκαν σε ικανοποιητικό βαθμό και έχουν θετική στάση απέναντι σε αυτό. Ωστόσο αναγνωρίζουν προβλήματα σχετικά με την αξιοποίηση της τεχνολογίας κατά την διεξαγωγή του προγράμματος. Τα προβλήματα αυτά φαίνεται να έχουν εντοπιστεί από το E.E.Y.E.M. του ΕΑΠ.

Συνοπτικά, κάποιες προτάσεις μπορεί να διατυπωθούν στο πλαίσιο αυτής της έρευνας με βάση τα αποτελέσματα. Πιο συγκεκριμένα να:

α) Οργανωθούν και άλλα προγράμματα ΑεξΑΕ εκπαίδευσης πολιτισμικών διαμεσολαβητών καθώς αυξάνεται συνεχώς η ροή των μεταναστών στην χώρα μας.

β) Έχουν τη δυνατότητα πρακτικής εξάσκησης, οι εκπαιδευόμενοι, σε κέντρα υποδοχής μεταναστών, ΚΕΠ, νοσοκομεία, τελωνεία, και γενικότερα στις αρμόδιες υπηρεσίες της Περιφέρειας.

γ) Παρέχεται έντυπο υλικό του περιεχομένου του εκπαιδευτικού προγράμματος στους συμμετέχοντες. Επιπλέον, να διευρυνθεί το περιεχόμενο των θεματικών εννοιών, με εξειδίκευση και προσαρμογή στα ελληνικά δεδομένα.

δ) Δίδεται περαιτέρω βαρύτητα στην ενημέρωση και εξάσκηση χρήσης των νέων τεχνολογιών. Επιπλέον, να δημιουργηθεί πλατφόρμα λογισμικού για την ενημέρωση και επικοινωνία των πολιτισμικών διαμεσολαβητών, όχι μόνο των ελλήνων αλλά και αυτών του εξωτερικού.

στ) Αξιοποιηθούν και άλλα εκπαιδευτικά μέσα και εργαλεία παράλληλα με την εξ αποστάσεως εκπαίδευση (Blended Learning).

Ακόμη μια πρόταση που ξεπερνά τα πλαίσια της παρούσας έρευνας έχει σχέση με την:

α) Καταγραφή των απόψεων των πολιτισμικών διαμεσολαβητών σε άλλες χώρες της κοινοπραξίας διεξαγωγής του εκπαιδευτικού έργου και να πραγματοποιηθεί σύγκριση με τις απόψεις των συμμετεχόντων της ελληνικής τάξης.

## Βιβλιογραφία

- Αβούρης, Ν. & Κόμης, Β. (2003). Σύγχρονη Συνεργασία από Απόσταση: Ζητήματα Επικοινωνίας και Αλληλεπίδρασης. 2ο Πανελλήνιο Συνέδριο για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. Πρακτικά Εισηγήσεων. Λιοναράκης. Α. (επιμ.). Αθήνα, Προπομπός
- Ανδρούσου, Α., Ασκούνη, Ν., Μάγος, Κ., Χρηστίδου-Λιοναράκη Σ. (2001). Εκπαίδευση: Πολιτισμικές Διαφορές και Κοινωνικές Ανισότητες. Τόμος Β'. Πάτρα, ΕΑΠ
- Βαϊκούση, Δ., Βαλάκας, Ι., Κόκκος, Α. και Τσιμπουκλή, Α. (1999). Εκπαίδευση ενηλίκων. Εκπαιδευτικές Μέθοδοι. Ομάδα εκπαιδευομένων. Τόμος Δ'. Πάτρα, ΕΑΠ
- Bell, J. (2001). Μεθοδολογικός σχεδιασμός παιδαγωγικής και κοινωνικής έρευνας. Αθήνα: Gutenberg
- Βεργίδης, Δ. και Καραλής, Θ. (1999) Σχεδιασμός Οργάνωση και Αξιολόγηση Προγραμμάτων, Πάτρα, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο
- Bird, M., Hammersley, M., Gomm, R., Woods, P. (1999). Εκπαιδευτική Έρευνα στην Πράξη, Εγχειρίδιο Μελέτης. Μτφρ. Ε.Φράγκου. Πάτρα, ΕΑΠ
- Cohen, L. και Manion, L. (1994). Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας, Αθήνα: Εκδόσεις Μεταίχμιο.
- Δημητρόπουλος, Ε. (1998). Εκπαιδευτική Αξιολόγηση. Η Αξιολόγηση της Εκπαίδευσης και του Εκπαιδευτικού Έργου. Αθήνα, Εκδόσεις Γρηγόρης
- Halba, B. (2009). T.I.P.S. For intercultural dialogue-T-learning to Improve Professional Skills For Intercultural dialogue. Paris ,October7th Renovabis international conference "Migration in Europe\_Change or danger?"Analyses and concepts(freising,28-30.08.2003).Speech by Walter Schwimmer,secretory General of the Council of Europe)
- Halba, B. (2008). TIPS , Rapports pour la France, Leonardo da Vinci project, initiated by For.Com (Italy). May 2008
- Javeau, C., (2000). Η έρευνα με ερωτηματολόγιο. Το εγχειρίδιο του καλού ερευνητή. Μεταφρ. Κατ. Τζαννονέ-Τζώρτζη. Αθήνα, Εκδόσεις Τυποθήτω
- Καβαθατζόπουλος, Ι. (2001). Η Συμβολή της Πληροφορικής και Επικοινωνιακής Τεχνολογίας στη Μάθηση από Απόσταση. Στο: Α. Λιοναράκης (Επιμ.). Πρακτικά εισηγήσεων – 1ο Πανελλήνιο Συνέδριο στην Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. Τόμος Α'. Πάτρα, ΕΑΠ
- Κολιάδης, Ε. (1996). Θεωρίες μάθησης και εκπαιδευτική πράξη. Τόμος Α'. Αθήνα, Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα
- Λιανός, Θ. (2003). Σύγχρονη μετανάστευση στην Ελλάδα: Οικονομική διερεύνηση
- Μαυρομάτης, Γ. και Τσιτσελίκης, Κ. (2004). Η εκπαίδευση των μεταναστών στην Ελλάδα (1990-2003). Πολιτικές πρακτικές. Στο Η Ελλάδα της μετανάστευσης. Κοινωνική συμμετοχή, δικαιώματα και ιδιότητα του πολίτη (σελ.121-140). Αθήνα, Εκδόσεις Κριτική
- Μπαγάκης, Γ. (επιμ) (2001). Αξιολόγηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων και σχολείου. Αθήνα, Εκδόσεις Μεταίχμιο
- Μπιγιάκη, Ν. (2009). Κοινωνική Ένταξη των Μεταναστών και Ανοικτή εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση στην Ελλάδα. 5th International Conference in Open & Distance Learning - November 2009, Athens
- Μπίτσης, Χ., Παπαδάκης, Σ., Τζαμαρίας, Σ., Φανουράκης, Γ. (2001). Τεχνολογίες επικοινωνίας στη εξ απόστάσεως εκπαίδευση. Διαθέσιμο στο διαδικτυακό τόπο: <http://www.eap.gr/news/exaggeliasynedriou/synedrio/html/sect6/150.htm>
- Ναζάκης, Χ. και Χλέτσος, Μ. (επ.) (2001). Μετανάστες και Μετανάστευση: Οικονομικές, Πολιτικές και Κοινωνικές Πτυχές. Αθήνα, Εκδόσεις Πατάκης
- Παρασκευόπουλος, Ι. (1993α). Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας. Τόμος 1ος, Αθήνα, Εκδόσεις του ιδίου
- Παρασκευόπουλος, Ι. (1993β). Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας. Τόμος 2ος, Αθήνα, Εκδόσεις του ιδίου
- Ρούσος, Π. και Τσαούσης, Γ. (2002). Στατιστική εφαρμοσμένη στις κοινωνικές επιστήμες. Αθήνα, Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα
- Silverman, D. (2000). Analyzing Talk and Text. In N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (Eds), Handbook of Qualitative Research, 2\* Ed. London: Sage
- Σιταρόπουλος, Ν. (2004). Η αβεβαιότητα της αρχής της «δίκαιης μεταχείρισης» των αλλοδαπών μεταναστών εργαζομένων στο υπό εξέλιξη ευρωπαϊκό δίκαιο. Στο: Η Ελλάδα της μετανάστευσης. Κοινωνική συμμετοχή, δικαιώματα και ιδιότητα του πολίτη (σελ 253-266). Αθήνα, Εκδόσεις Κριτική
- Τσαούση, Δ. Γ., (1999). Κοινωνική Δημογραφία (σελ. 119). Αθήνα, Εκδόσεις Gutenberg
- Triantafyllidou, A. Gropas R. (2007). European Immigration: a sourcebook. Hampshire. Ashgate.
- Vygotsky, L .S., (1978). Mind in Society: the development of higher psychological processes. MA: Harvard University Prees, Cambridge

Χατζή, Χ., (2004). *Ο αλλοδαπός ως υποκείμενο δικαιωμάτων στην Ελληνική έννομη τάξη. Η Ελλάδα της μετανάστευσης. Κοινωνική συμμετοχή, δικαιώματα και ιδιότητα του πολίτη* (σελ. 232-252). Αθήνα, Εκδόσεις Κριτική