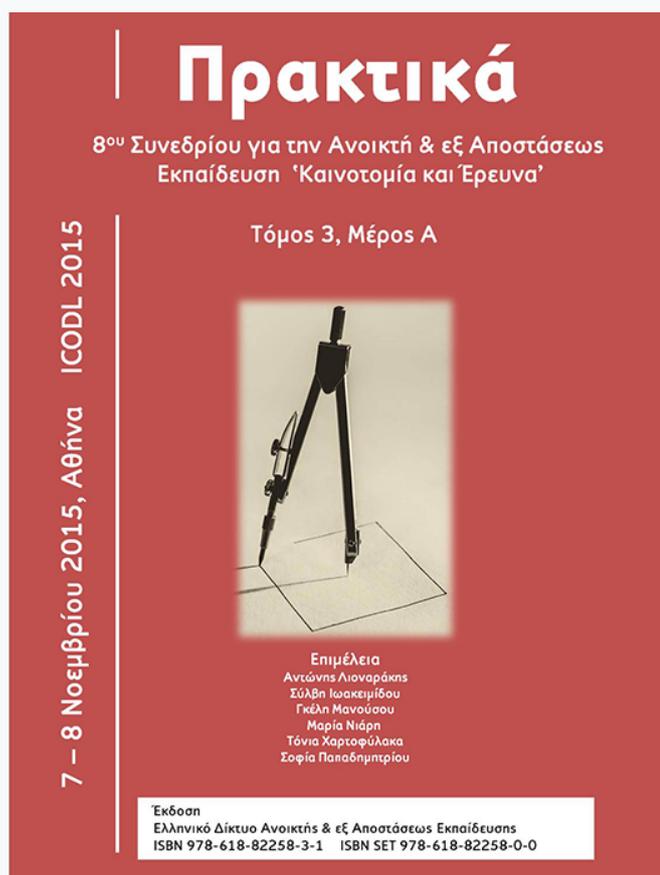


## Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση

Τόμ. 8, Αρ. 3Α (2015)

Καινοτομία & Έρευνα στην Ανοικτή & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση & στις Τεχνολογίες Πληροφορίας & Επικοινωνίας



**Αντιλήψεις των Καθηγητών Συμβούλων για το ρόλο του Κ.Σ. στην Επικοινωνία με τους Φοιτητές στην εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση**

*Ασημίνα Παπάζογλου*

doi: [10.12681/icodl.69](https://doi.org/10.12681/icodl.69)

## Αντιλήψεις των Καθηγητών Συμβούλων για το ρόλο του Κ.Σ. στην Επικοινωνία με τους Φοιτητές στην εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση

### Professor Advisors' perceptions for Professor Advisors' role in Communication with Students in Distance Learning

Ασημίνα Παπάζογλου

Εκπαιδευτικός

Μεταπτυχιακή φοιτήτρια στο ΕΑΠ

pasimin@sch.gr

#### Abstract

The lack of direct contact between Professor-Advisor and student, in Distance Learning programs, makes Professor Advisor's role highly important. The purpose of this study was to highlight and explore the role of the Professor-Advisor of the Hellenic Open University postgraduate program "Studies in Education", in communication with students, through Professor-Advisors' perceptions. The survey was conducted in March 2015 among 8 Professor-Advisors of the Thematic Unit EDU62 (Educational Units Management) of the Hellenic Open University. The data was collected by semi-structured interviews which examined Professor-Advisors' perceptions for their role in communicating with students, their experiences, their assessments and their suggestions for the effectiveness of this communication they had with students, during the academic year 2014-2015. Thematic analysis was used in order to analyze this qualitative data. The results showed that Professor-Advisor acts as a supporter, facilitator/mediator and catalyst of the educational process. He/she develops effective communication with students in order to cover students' emotional and educational needs while enhancing group dynamics.

**Key-words:** *Distance Learning, Hellenic Open University, Professor-Advisor, effective communication*

#### Περίληψη

Η έλλειψη της τακτικής επαφής ανάμεσα στον Καθηγητή Σύμβουλο (ΚΣ) και τον φοιτητή, που χαρακτηρίζει την εξ ΑΕ, καθιστά ιδιαίτερα απαιτητικό τον ρόλο του ΚΣ στην επικοινωνία με τους φοιτητές. Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να αναδειχθεί και να διερευνηθεί ο ρόλος των ΚΣ του Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Σπουδές στην Εκπαίδευση» του ΕΑΠ, στην επικοινωνία με τους φοιτητές, μέσα από τις απόψεις των ΚΣ. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε τον Μάρτιο του 2015, σε 8 ΚΣ της Θ.Ε. ΕΚΠ62 - Διοίκηση Εκπαιδευτικών Μονάδων του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ). Η συλλογή δεδομένων πραγματοποιήθηκε με ημιδομημένες προσωπικές συνεντεύξεις που εξέταζαν τις αντιλήψεις των ΚΣ για τον ρόλο τους στην επικοινωνία με τους φοιτητές, τα βιώματά τους από αυτή την επικοινωνία και τις εκτιμήσεις και τις προτάσεις τους για την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας που είχαν με τους φοιτητές κατά το ακαδημαϊκό έτος 2014-2015. Για την ανάλυση των ευρημάτων χρησιμοποιήθηκε η θεματική ανάλυση. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι ο ΚΣ λειτουργεί ως εμπνευστής, ως διαμεσολαβητής/καθοδηγητής και ως καταλύτης της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Αναπτύσσει αποτελεσματικά την επικοινωνία με τους φοιτητές ώστε να καλύψει συναισθηματικές και εκπαιδευτικές ανάγκες των φοιτητών και ταυτόχρονα να ενισχύσει τη δυναμική της ομάδας.

**Λέξεις-κλειδιά:** *εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Καθηγητής-Σύμβουλος, αποτελεσματική επικοινωνία*

### **Εισαγωγή**

Ο Λιοναράκης (2001) ορίζει την εξ ΑΕ, ως «την εκπαίδευση που διδάσκει και ενεργοποιεί τον μαθητή πώς να μαθαίνει μόνος του και πώς να λειτουργεί αυτόνομα προς μια ευρετική πορεία αυτομάθησης» (σ.185). Σύμφωνα με τον Κόκκο (1998): «Κανένας δε μαθαίνει μόνος του. Μαθαίνουμε μέσα από αμφίδρομες σχέσεις με τον διδάσκοντα και με τους άλλους διδασκόμενους» (σ.43). Η επικοινωνία λοιπόν μεταξύ φοιτητή και διδάσκοντα, στην εξ ΑΕ, αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την επίτευξη των εκπαιδευτικών στόχων και την ολοκλήρωση των σπουδών. Ο Κόκκος (1998) ορίζει την επικοινωνία, ως την «...ανταλλαγή μηνυμάτων μεταξύ δύο ή περισσότερων ανθρώπων, μέσω της οποίας αναπτύσσονται σχέσεις» (σελ. 55). Στο ΕΑΠ η άμεση επικοινωνία επιτυγχάνεται στις Ομαδικές Συμβουλευτικές Συναντήσεις (ΟΣΣ) ενώ η έμμεση επικοινωνία γίνεται γραπτώς ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή τηλεφωνικά, στο χρόνο που μεσολαβεί μεταξύ δύο ΟΣΣ (Κόκκος, 2001).

### **Βιβλιογραφική Ανασκόπηση-Θεωρητικός Προβληματισμός**

Η εξ ΑΕ θεωρείται ιδιαίτερα αποτελεσματική, αφού δεν απαιτεί τη φυσική παρουσία του φοιτητή, ο οποίος επιλέγει το χρόνο, το ρυθμό μελέτης του και είναι υπεύθυνος για τις σπουδές του (Ηλιάδου, 2011). Χαρακτηρίζεται από την απουσία άμεσης επίβλεψης των φοιτητών από τους Καθηγητές Συμβούλους (ΚΣ) αφού οι εκπαιδευόμενοι είναι υπεύθυνοι για την οργάνωση της μαθησιακής τους πορείας (Κόκκος, 2001· Holmberg, 1995). Όμως, όπως αναφέρουν οι Ζυγούρης και Μαυροειδής (2011) αναφέρουν ότι κάθε πρόγραμμα εκπαίδευσης από απόσταση στερείται της άμεσης επαφής που δημιουργείται ανάμεσα στον Καθηγητή Σύμβουλο (ΚΣ) και τον εκπαιδευόμενο, με αποτέλεσμα ο φοιτητής να νιώθει απομονωμένος. Αυτό το «επικοινωνιακό χάσμα» καθιστά ιδιαίτερα απαιτητικό τον ρόλο του ΚΣ, στην επικοινωνία με τους φοιτητές. Καλείται να καλύψει το χάσμα αυτό και να παίξει το ρόλο του διαμεσολαβητή/καθοδηγητή μεταξύ του εκπαιδευτικού υλικού και του φοιτητή ώστε να διευκολύνει τη μάθηση. Η Beaudoin (1990) και οι Ηλιάδου και Αναστασιάδης (2010) αναφέρουν ότι ο ΚΣ επικοινωνεί με τους φοιτητές ανάλογα με τις ανάγκες τους, επεξηγεί τα δύσκολα σημεία του διδακτικού υλικού, απαντάει σε απορίες, προτείνει πηγές για περαιτέρω διερεύνηση. Παρακολουθεί την επίδοση των εκπαιδευομένων στην εκπόνηση των γραπτών εργασιών, αναγνωρίζει τις μαθησιακές δυσκολίες και με την κατάλληλη ανατροφοδότηση τους βοηθάει να τις παραμερίσουν. Είναι εμφανής από τα παραπάνω η ανάγκη για αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ ΚΣ και εκπαιδευόμενου. Ο Kiriakidis (2007) υποστηρίζει ότι ο ρόλος του ΚΣ, στην εξ ΑΕ, είναι να αναπτύσσει τις μεθόδους διδασκαλίας που ενισχύουν την μάθηση και την επικοινωνία και ενθαρρύνουν τους σπουδαστές να εκφράζουν τις απόψεις και τους προβληματισμούς.

Η αποτελεσματική επικοινωνία βοηθά τον/την ΚΣ να υπηρετεί και τον εμπυχωτικό του ρόλο, καθώς ενθαρρύνει και βοηθά τους φοιτητές να συνειδητοποιήσουν τις αδυναμίες τους και να αναπτύξουν κίνητρα για τη συνέχιση των σπουδών τους (Ματραλής, 1999). Μέσω της επικοινωνίας, μειώνονται τα αρνητικά συναισθήματα της μοναξιάς, του άγχους, της ανασφάλειας και της αγωνίας που βιώνουν οι συμμετέχοντες λόγω της απόστασης και των απαιτήσεων του προγράμματος. Παράλληλα, η αποτελεσματική επικοινωνία συμβάλλει στη διατήρηση του

ενδιαφέροντος, του κινήτρου και της δέσμευσης των φοιτητών στην ενεργό μάθηση (Αγγελάκη, 2011· Σαρακατσάνου & Βασάλα, 2011).

Από τα παραπάνω γίνεται εμφανές ότι ένα μέρος της αποτελεσματικότητας του ΚΣ εξαρτάται από την ικανότητά του να υποστηρίξει ακαδημαϊκά και να συνδεθεί προσωπικά με τους φοιτητές. Για να εκπληρωθούν αυτοί οι ακαδημαϊκοί και οι κοινωνικοί/ψυχολογικοί στόχοι, οι ΚΣ οφείλουν να αναπτύσσουν αποτελεσματική επικοινωνία με τους φοιτητές (Schmidt, 2011). Ο ΚΣ πρέπει να διαθέτει συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και επικοινωνιακές δεξιότητες προκειμένου να δημιουργήσει ευχάριστο κλίμα στην ομάδα και να επιδράσει θετικά στην παρώθηση των φοιτητών. Η Γκάφα (2006) διαπίστωσε ότι, στις περιπτώσεις που οι Κ.Σ. δεν διαθέτουν επικοινωνιακές δεξιότητες οι φοιτητές νιώθουν αποξένωση και απογοήτευση.

Προηγούμενες εμπειρικές έρευνες, για τον ρόλο του ΚΣ στην επικοινωνία με τους φοιτητές στην εξ ΑΕ, μελέτησαν κυρίως τις απόψεις των φοιτητών (Ηλιάδου & Αναστασιάδης, 2010· Γκάφα, 2006· Σαρακατσάνου & Βασάλα, 2011· Αγγελάκη, 2011). Ελάχιστες είναι οι μελέτες που ερεύνησαν τις απόψεις των διδασκόντων (Ηλιάδου, 2011· Ζυγούρης & Μαυροειδής, 2011). Η Ηλιάδου (2011), μέσα από μία ποσοτική προσέγγιση, με τη χρήση ερωτηματολογίου, μελέτησε τις απόψεις των ΚΣ που διδάσκουν στη ΘΕ ΕΚΠ65- Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση του μεταπτυχιακού προγράμματος «Σπουδές στην Εκπαίδευση» ΕΑΠ. Οι Ζυγούρης και Μαυροειδής (2011), μελέτησαν με ερωτηματολόγιο τις απόψεις 84 εκπαιδευομένων και με συνέντευξη τις απόψεις 4 επιμορφωτών στο εξ ΑΕ πρόγραμμα εκπαίδευσης εκπαιδευτών του Κέντρου Εκπαίδευσης Ενηλίκων από Απόσταση (Κ.Ε.Ε.ΕΝ.ΑΠ).

Τα αποτελέσματα αυτών των ερευνών έδειξαν ότι οι διδάσκοντες στην εξ ΑΕ, γνωρίζουν και τονίζουν τη σημασία της διαμόρφωσης θετικού κλίματος στην πρώτη ΟΣΣ. Συμφωνούν ότι στην αποτελεσματική επικοινωνία και στην εδραίωση μιας σχέσης εμπιστοσύνης συμβάλλουν ορισμένα χαρακτηριστικά του ΚΣ, που είναι η γνώση του αντικειμένου, η διαθεσιμότητα, το προσωπικό ενδιαφέρον, η δίκαιη αξιολόγηση και η σαφής ανατροφοδότηση. Οι κοινωνικές δεξιότητες του ΚΣ όπως το προσωπικό ενδιαφέρον, η υποστήριξη και η φιλικότητα αντισταθμίζουν την αίσθηση της μοναξιάς. Κυρίως, οι ΚΣ πρέπει να διαθέτουν χρόνο στους σπουδαστές. Οι δυσκολίες στην επικοινωνία οφείλονται συχνά στο άγχος των φοιτητών.

Όπως προκύπτει από τη βιβλιογραφική επισκόπηση καμία έρευνα, έως σήμερα, δεν έχει μελετήσει τις απόψεις των ΚΣ του ΕΑΠ, μέσω ποιοτικής προσέγγισης. Μάλιστα, οι Σαρακατσάνου και Βασάλα (2011), που μελέτησαν, με συνεντεύξεις, τις απόψεις 30 φοιτητών των μεταπτυχιακών προγραμμάτων «Σπουδές στην Εκπαίδευση» και «Εκπαίδευση Ενηλίκων», για τη συμβολή της επικοινωνίας μεταξύ ΚΣ και φοιτητών στη μάθηση και προτάσεις για τη βελτίωσή της, αναφέρουν την ανάγκη για περαιτέρω ποιοτική έρευνα, που να αξιοποιεί το μεθοδολογικό εργαλείο της συνέντευξης αλλά με πληθυσμό στόχο τους ΚΣ του ΕΑΠ.

Η παρούσα έρευνα λοιπόν επιχειρεί να καλύψει δύο σημαντικά κενά που προκύπτουν από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση σύμφωνα με τις Ηλιάδου (2011) και Σαρακατσάνου και Βασάλα (2011):

- Την ανάγκη καταγραφής και ανάλυσης των αντιλήψεων και βιωμάτων των ΚΣ που διδάσκουν στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα «Σπουδές στην Εκπαίδευση» του ΕΑΠ. Η Ηλιάδου (2011) προτείνει τη μελέτη των απόψεων των ΚΣ και άλλων ΘΕ, εκτός από τη ΘΕ ΕΚΠ65-Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση, που μελέτησε η ίδια. Στη παρούσα έρευνα, ερευνώνται οι απόψεις και τα βιώματα των ΚΣ, που διδάσκουν στη ΘΕ ΕΚΠ62-Διοίκηση Εκπαιδευτικών Μονάδων, του ΕΑΠ. Εκτιμούμε ότι θα εξασφαλίσει μεγαλύτερο «πλούτο πληροφοριών».

- Την ανάγκη για περαιτέρω έρευνα, με πληθυσμό στόχο τους ΚΣ του ΕΑΠ, που να αξιοποιεί τη συνέντευξη ως μέσο συλλογής δεδομένων, όπως έχει εντοπιστεί από τις Σαρακατσάνου και Βασάλα (2011). Η συνέντευξη είναι μία μέθοδος διπλής κατεύθυνσης. Επιτρέπει στον ερευνητή να έρθει σε επαφή με τους συμμετέχοντες και μία εις βάθος διερεύνηση του κεντρικού ζητήματος (Faulkner et al., 1999).

Διερευνώντας και προσδιορίζοντας τον ρόλο του ΚΣ στην επικοινωνία με τους φοιτητές, οι καθηγητές των πανεπιστημίων θα κατανοήσουν πληρέστερα τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να αναπτύξουν αποτελεσματικά την επικοινωνία. Η γνώση εμπλουτίζει το επιστημονικό πεδίο της εξ ΑΕ και μπορεί να αξιοποιηθεί από ερευνητές προκειμένου να αναπτυχθούν θεωρητικά μοντέλα σχετικά με τον ιδιαίτερο ρόλο του ΚΣ στην εξ ΑΕ.

### Σκοπός Έρευνας και Ερευνητικά Ερωτήματα

Σκοπός της παρούσας ποιοτικής έρευνας ήταν να αναδειχθεί και να διερευνηθεί ο ρόλος των Καθηγητών Συμβούλων του Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Σπουδές στην Εκπαίδευση» του ΕΑΠ, στην επικοινωνία με τους φοιτητές, μέσα από τις αντιλήψεις των Καθηγητών Συμβούλων.

Τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν για τη συγκεκριμένη έρευνα είναι τα εξής:

- Πώς αντιλαμβάνονται οι Καθηγητές Σύμβουλοι του Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Σπουδές στην Εκπαίδευση» του ΕΑΠ το ρόλο τους στην επικοινωνία με τους φοιτητές και πώς βιώνουν αυτή την επικοινωνία;
- Πόσο αποτελεσματική, κατά τη γνώμη τους, είναι η επικοινωνία που έχουν οι ΚΣ με τους φοιτητές στο συγκεκριμένο εξ αποστάσεως μεταπτυχιακό πρόγραμμα;

### Μεθοδολογικό Πλαίσιο

Η παρούσα έρευνα βασίστηκε στην ποιοτική προσέγγιση αφού ο βασικός στόχος ήταν η εις βάθος κατανόηση των απόψεων και βιωμάτων των ανθρώπων, που αποτέλεσαν τον πληθυσμό-στόχο της έρευνας (Cohen & Manion, 1994). Ως μέθοδος συλλογής δεδομένων επιλέχθηκε η ημιδομημένη προσωπική συνέντευξη (δια ζώσης με 6 ΚΣ και τηλεφωνική με 2 ΚΣ). Είναι «ιδανική για συμμετέχοντες που δεν διστάζουν να μιλήσουν, εκφράζονται με σαφήνεια και μοιράζονται τις ιδέες τους με άνεση», όπως είναι οι ΚΣ (Creswell, 2011, σελ. 257).

Τον πληθυσμό-στόχο της παρούσας μελέτης αποτέλεσαν οι ΚΣ που διδάσκουν στα εξ ΑΕ προγράμματα του ΕΑΠ. Αξιοποιώντας τη στρατηγική της σκόπιμης δειγματοληψίας Θεωρίας ή Έννοιας, επιλέξαμε, εκ προθέσεως, 8 ΚΣ από τους 11 ΚΣ, που διδάσκουν στη ΘΕ ΕΚΠ62-Διοίκηση Εκπαιδευτικών Μονάδων του ΕΑΠ. Οι ΚΣ αυτής της ΘΕ διδάσκουν βασικές αρχές, έννοιες και πρακτικές επικοινωνίας. Επομένως, οι απόψεις τους έχουν απορреύσει από τη θεωρητική γνώση στα θέματα της επικοινωνίας και την πρακτική εμπειρία από την επικοινωνία τους με τους φοιτητές. Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ΚΣ που συμμετείχαν στην έρευνα αναλύονται στον Πίνακα 1 που ακολουθεί.

**Πίνακας 1: Χαρακτηριστικά των ΚΣ**

<i>Δημογραφικά Χαρακτηριστικά των ΚΣ που συμμετείχαν στην έρευνα</i>			
<i>Κωδικός ΚΣ</i>	<i>Φύλο</i>	<i>Διάρκεια Συνεργασίας με ΕΑΠ</i>	<i>Άλλες Εμπειρίες στην εξ ΑΕ</i>
<i>ΕΚΠΠ-Γ</i>	Γυναίκα	13 έτη	Ανοιχτό Παν/μιο Κύπρου, Κέντρα Δια Βίου Μάθησης, Πανεπιστήμιο Αιγαίου

EKΠ2- Γ	Γυναίκα	4 έτη	Δεν υπάρχει άλλη εμπειρία στην εξ ΑΕ
EKΠ3- Γ	Γυναίκα	14 έτη	Επιμορφώσεις και Μεταπτυχιακά άλλων Πανεπιστημίων.
EKΠ4- Α	Ανδρας	12 έτη	Δεν υπάρχει άλλη εμπειρία στην εξ ΑΕ
EKΠ5- Α	Ανδρας	15 έτη	Ευρωπαϊκό Παν/μιο Κύπρου, εκπαιδευτής /επιμορφωτής σε επιμορφωτικά σεμινάρια που απευθύνονται σε εκπαιδευτικούς μέσω του ΚΑΝΕΠ της ΓΣΕΕ
EKΠ6- Α	Ανδρας	10 έτη	Σεμινάρια από το ΚΕΔΕΚ, Σεμινάρια που κάνει το ΙΠΕΜ ΔΟΕ
EKΠ7- Γ	Γυναίκα	11 έτη	Ευρωπαϊκό Παν/μιο Κύπρου, Μεταπτυχιακές σπουδές στην εξ ΑΕ
EKΠ8- Α	Ανδρας	10 έτη	Ανοιχτό Παν/μιο Κύπρου, Συμμετοχή σε επιμορφωτικά προγράμματα

Το ερευνητικό εργαλείο που κατασκευάσαμε για την παρούσα έρευνα περιλαμβάνει προκαθορισμένες ανοιχτές ερωτήσεις που προέκυψαν από τη μελέτη της βιβλιογραφίας. Στην ποιοτική έρευνα προσπαθούμε να μάθουμε από τους συμμετέχοντες, μέσα από ανοιχτές ερωτήσεις χωρίς να αξιοποιούμε κάποιο προκαθορισμένο εργαλείο (Creswell, 2011). Εκτός από τα δημογραφικά στοιχεία, οι ερωτήσεις της συνέντευξης κινήθηκαν γύρω από τρεις βασικούς άξονες:

**Άξονας Ι.** Αντιλήψεις των ΚΣ για τον ρόλο τους στην επικοινωνία με τους φοιτητές,

**Άξονας ΙΙ.** Βιώματα των ΚΣ από την επικοινωνία με τους φοιτητές,

**Άξονας ΙΙΙ.** Εκτιμήσεις και προτάσεις των ΚΣ για την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας τους με τους φοιτητές.

Η έρευνα υλοποιήθηκε τον Μάρτιο του 2015 στην Αθήνα. Αρχικά, προσεγγίσαμε ως «θυροφύλακα», έναν ΚΣ που έχει θέση «ισχύος» στο ΕΑΠ, ο οποίος μας βοήθησε να αποκτήσουμε πρόσβαση στους υπόλοιπους ΚΣ, αποδοχή και υποστήριξη στην έρευνά μας (Creswell, 2011.σ.250). Σε δεύτερη φάση, επικοινωνήσαμε, με ηλεκτρονική επιστολή, με τους 8 ΚΣ. Αφού ενημερώθηκαν για τον σκοπό, τη φύση, τη διαδικασία, την ανωνυμία της έρευνας και συμφώνησαν να συμμετάσχουν σε αυτήν, ορίσαμε το χρόνο και τον τόπο διεξαγωγής κάθε συνέντευξης. Οι δια ζώσης συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν στο χώρο εργασίας ή κατοικίας των ΚΣ. Κάθε συνέντευξη είχε διάρκεια από 30-45 λεπτά. Πριν ξεκινήσει η συνέντευξη, οι συμμετέχοντες συμπλήρωσαν ένα έντυπο συναίνεσης, που αποτελεί μία άρρητη σχέση συμβολαίου μεταξύ ερευνητή και ερευνώμενου (Cohen, Manion & Morrison, 2008). Ζητήθηκε η συγκατάθεση των ΚΣ, προκειμένου να μαγνητοφωνηθεί η συνέντευξη και έγινε καταγραφή των απαντήσεων σε ένα πρωτόκολλο συνέντευξης.

Για την ανάλυση των ποιοτικών δεδομένων και την εξαγωγή συμπερασμάτων αξιοποιήθηκε η θεματική ανάλυση. Η θεματική ανάλυση αποτελεί μία επαγωγική διαδικασία σύνοψης των δεδομένων σε μερικά θέματα και περιλαμβάνει τα παρακάτω στάδια: 1)Ανάγνωση και διερεύνηση των δεδομένων, 2)Χωρισμό των δεδομένων των συνεντεύξεων σε τμήματα κειμένου, 3)Απόδοση επικεφαλίδων στα τμήματα κειμένου και 4)Συγκέντρωση των επικεφαλίδων σε γενικά θέματα (Creswell, 2011).

## Παρουσίαση Ευρημάτων και Συζήτηση

Από τη θεματική ανάλυση των ευρημάτων της έρευνας, προέκυψαν τα παρακάτω κύρια θέματα που απαντούν στα ερευνητικά ερωτήματα και διαμορφώνουν βαθιά κατανόηση του κεντρικού φαινομένου που μελετήθηκε.

**Πίνακας 2: Κύρια Θέματα**

Ο ρόλος του ΚΣ στην επικοινωνία με τους φοιτητές στην εξ ΑΕ
• Αντιλήψεις και Βιώματα των ΚΣ για τον ρόλο τους στην επικοινωνία με τους φοιτητές
• Η σημασία της επικοινωνίας
• Η συμπεριφορά που προάγει την αποτελεσματική επικοινωνία
• Η πρώτη επικοινωνία με τους φοιτητές
• Αναπτύσσοντας την επικοινωνία στις ΟΣΣ
• Η επικοινωνία στο διάστημα μεταξύ των ΟΣΣ
• Αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας των ΚΣ με τους φοιτητές
• Η υποστήριξη των φοιτητών από τον ΚΣ
• Εμπόδια στην επικοινωνία
• Προτάσεις για βελτίωση της επικοινωνίας

### Αντιλήψεις και βιώματα των ΚΣ για τον ρόλο τους στην επικοινωνία με τους φοιτητές

#### Η σημασία της επικοινωνίας

Οι ΚΣ, της παρούσας μελέτης, υποστηρίζουν ότι η επικοινωνία στην εξ ΑΕ καλύπτει τις ανάγκες των εκπαιδευομένων, σε μαθησιακό και σε συναισθηματικό επίπεδο. Σε επίπεδο υποστήριξης της μάθησης, η επικοινωνία μεταξύ ΚΣ και φοιτητών συμβάλλει στην επίλυση αποριών, στην καλύτερη κατανόηση του περιεχομένου της ΘΕ και των απαιτήσεων των εργασιών. Σε συναισθηματικό επίπεδο, ο ΚΣ κατανοεί καλύτερα κάθε φοιτητή, οικοδομεί μία σχέση μαζί του και τον εμπνυχώνει να συνεχίσει. Αυτό το στοιχείο συνάδει με τις έρευνες των Ζυγούρη και Μαυροειδή (2011) και Ηλιάδου (2011).

*«..λαμβάνω μηνύματα ακόμη και για δυσκολίες που συναντούν... και νομίζω ότι εκεί είναι και ο ρόλος του ΚΣ πιο ουσιαστικός. Να νιώθει ο φοιτητής ότι υποστηρίζεται καθημερινά ...» (ΕΚΠ1-Γ).*

Σύμφωνα όμως με τους ΚΣ, η επικοινωνία καλύπτει και την ανάγκη των εκπαιδευομένων να νιώσουν το αίσθημα του «ανήκειν» στην ομάδα και να συμμετέχουν ενεργά στην εκπαιδευτική διαδικασία. Οι ΚΣ που συμμετείχαν στην έρευνα, δήλωσαν ότι προσπαθούν να αναπτύξουν την κουλτούρα της ομάδας, μία κοινή βάση από ανάγκες, προσδοκίες, στόχους, κώδικες επικοινωνίας. Αποτελεί την κινητήρια δύναμη, για την ενεργητική συμμετοχή των εκπαιδευομένων και προάγει τη μάθηση σε μία συλλογική διαδικασία. Σύμφωνα με τους Γκιάστα (2008) και Γιαννακοπούλου (2008), όταν ο διδάσκων ενεργοποιεί τις αναγκαίες μαθησιακές διαδικασίες, ώστε να συμμετέχουν ενεργά οι εκπαιδευόμενοι, και συνειδητοποιεί ότι η μαθησιακή διαδικασία είναι αμοιβαία, τότε λειτουργεί ως καταλύτης της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Με αυτόν τον τρόπο σπάει το αίσθημα της μοναξιάς των φοιτητών.

*«..Χρειάζεται να ξέρει ότι και κάποιος άλλος βιώνει το ίδιο με αυτόν, έχει τις ίδιες απορίες, τις ίδιες ανησυχίες, τα ίδια προβλήματα».(ΕΚΠ3-Γ)*

#### Η συμπεριφορά που προάγει την αποτελεσματική επικοινωνία

Παρόμοια με την Ηλιάδου (2011), οι ΚΣ πιστεύουν ότι για να ανταποκριθούν στο ρόλο τους, πρέπει να διαθέτουν υψηλά προσόντα και καλή γνώση του αντικειμένου

της ΘΕ. Παράλληλα τονίζουν ότι η γνώση της τεχνολογίας και των αρχών Εκπαίδευσης Ενηλίκων, η εκπαίδευση ή η εμπειρία στην εξ ΑΕ και η ενασχόληση με τη διαδικασία της επικοινωνίας συμβάλλουν στη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης με τους φοιτητές.

*«Με το πέρασμα του χρόνου, η εμπειρία που αποκτά κανείς είναι βασική παράμετρος σε ότι αφορά τη διαχείριση του επικοινωνιακού κομματιού μεταξύ του ΚΣ και των φοιτητών αλλά χρειάζεται χρόνος, ενασχόληση, εξοικείωση με τη διαδικασία». (ΕΚΠ8-Α)*

*«.. αν και δεν ήταν υποχρεωτικό, έγινα εγώ φοιτήτρια στην ίδια ΘΕ της εξ ΑΕ για να δω πως λειτουργεί από μέσα τούτο το θέμα. Και είναι τελείως διαφορετικό να τα λέω ως ΚΣ, από έξω και πολύ διαφορετικό όταν μπήκα εγώ στην διαδικασία» (ΕΚΠ1-Γ).*

Παρόμοια με τους Ζυγούρη και Μαυροειδή (2011), οι ΚΣ πιστεύουν ότι πρέπει να διαθέτουν το χάρισμα της επικοινωνίας, της ενεργητικής ακρόασης, συζήτησης, καλής χρήσης της γλώσσας και διορατικότητας. Επίσης, παρόμοια με την Ηλιάδου (2011), αναφέρουν ότι οι κοινωνικές δεξιότητες, όπως είναι η ικανότητα προσέγγισης, αλληλεπίδρασης, συνεργασίας, ο σεβασμός, η κατανόηση, η ενσυναίσθηση, η ικανότητα παρακίνησης και ενδυνάμωσης των φοιτητών συμβάλλουν στην αποτελεσματική επικοινωνία με τους φοιτητές.

*«.. πρέπει να είσαι ανοιχτός, να δεις τις δυσκολίες του καθενός που κάνει το πρόγραμμα αυτό». (ΕΚΠ7-Γ)*

*«Να τους μιλάς, να τους κοιτάς στα μάτια, να λες αυτό ακριβώς που έχεις στο μυαλό σου, να μην υπεκφεύγεις..». (ΕΚΠ8-Α)*

Για τους ΚΣ του δείγματός μας, ο διδάσκων πρέπει να είναι δεκτικός, ανοιχτός σε συζητήσεις και διαφορετικές απόψεις. Να διαθέτει προσήνεια, προκειμένου να χτίσει μία σχέση εμπιστοσύνης, ειλικρινείας, ισοτιμίας και συμπληρωματικότητας με τους φοιτητές. Να αποδέχεται ότι η μαθησιακή διαδικασία είναι αμοιβαία και ότι και ο ίδιος ο ΚΣ μαθαίνει από τους εκπαιδευόμενους. Να είναι υποστηρικτικός, καθοδηγητικός αλλά ταυτόχρονα ξεκάθαρος στο ρόλο του, να κρατάει μία ισορροπία στη σχέση του με τους φοιτητές. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Κόκκος, (2005), ο εκπαιδευτής ενηλίκων χρειάζεται να νοιάζεται και να αποδέχεται τους εκπαιδευόμενους, να διαμορφώνει ένα μαθησιακό κλίμα όπου κυριαρχεί ο διάλογος, η συνεργατικότητα, να συντονίζει την ομάδα και να αντιμετωπίζει δημιουργικά τις διαφορές.

*«Να μην παθιάζεται με το οτιδήποτε, να έχει ανοιχτά τα αυτιά του, να μην είναι προκατειλημμένος». (ΕΚΠ3-Γ)*

*«Να συνειδητοποιεί ότι μπορεί να οικοδομήσει τη γνώση και να αντλήσει και εκείνος γνώση από τις γνώσεις και την εμπειρία των εκπαιδευομένων». (ΕΚΠ5-Α)*

*«Υπάρχει μία ιδιορρυθμία σε αυτή τη σχέση. Διότι δεν υπάρχει το κύρος της Πανεπιστημιακής Αίθουσας ή ο κοινωνικός έλεγχος από τους συμβατικούς φοιτητές. Εδώ υπάρχει μία άλλη σχέση με τους φοιτητές, γίνεται πιο προσωπική. Οι φοιτητές πρέπει να ξέρουν ότι ως ΚΣ, κρατάς τις κόκκινες γραμμές, τα όρια. Απαντάς, εμψυχώνεις, υποστηρίζεις.. αλλά..*

*-Δεν μπορώ να κάνω εγώ τη δουλειά που πρέπει να κάνεις εσύ που είσαι φοιτητής.....Πολλοί σου ζητούν ας πούμε έτοιμη βιβλιογραφία. Τους λέω:*

*-Ψάξε πρώτα, δες τι έχεις βρει, και εγώ θα σε υποστηρίξω». (ΕΚΠ1-Γ)*

### **Η πρώτη επικοινωνία με τους φοιτητές**

Ο ΚΣ, στην έναρξη της ΘΕ, με μία ηλεκτρονική επιστολή γνωριμίας, καλωσορίζει τους φοιτητές, αυτοπαρουσιάζεται, τους ενημερώνει για τη συνεργασία και την

επικοινωνία μεταξύ τους, για το περιεχόμενο της ΘΕ και για την 1η ΟΣΣ. Τους καλεί να στείλουν ένα βιογραφικό και το δελτίο παρακολούθησης φοίτησης. Ο Κόκκος (1998) υποστηρίζει ότι η πρώτη επαφή αποτελεί σημαντική γέφυρα επικοινωνίας που καθορίζει τη μελλοντική διάθεση των εκπαιδευομένων.

*«..κάποιοι έπαιρναν τη δική μου ΘΕ ως 1η ΘΕ στις σπουδές τους... έπρεπε να τους καλωσορίσω στο ΕΑΠ, να τους μιλήσω για την εξ ΑΕ και τις ιδιαιτερότητες που έχει...» (ΕΚΠ2-Γ)*

Ελάχιστοι ΚΣ αναφέρουν ότι, πριν πραγματοποιηθεί η πρώτη ΟΣΣ, επικοινωνούν τηλεφωνικά με τους εκπαιδευομένους για να τους γνωρίσουν και ζητούν από τους φοιτητές να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο διερεύνησης εκπαιδευτικών αναγκών. Όπως υποστηρίζει ο Galusha (1997), το προσωπικό ενδιαφέρον του ΚΣ για τον φοιτητή και η μελέτη των ατομικών του χαρακτηριστικών (στόχοι, εμπειρίες, προηγούμενες γνώσεις, ιδιαίτερες συνθήκες της καθημερινότητάς του) βοηθούν τον ΚΣ να παρέχει εξατομικευμένη ανατροφοδότηση.

*«... Από τη στιγμή που ξεκίνησα να τους τηλεφωνώ, είδα τόσο ενθουσιασμό από τους φοιτητές, που δεν σταμάτησα. Λένε οι άνθρωποι μετά από χρόνια:*

*- Εκείνο το τηλέφωνο που μας είχατε κάνει, μας είχε ξαφνιάσει τόσο πολύ που δεν μπορούμε να το ξεχάσουμε». (ΕΚΠ8-Α)*

*«..όταν έχω χρόνο, βλέπω λίγο το προφίλ του κάθε φοιτητή και προσπαθώ να μπω στη θέση του, να σκεφτώ όπως σκέφτεται ο άνθρωπος αυτός, με τις οικογενειακές υποχρεώσεις που έχει, με τις επαγγελματικές υποχρεώσεις που έχει, εάν έχει, με το άγχος που θα έχει ενδεχομένως να βρει δουλειά, εάν θα έχει». (ΕΚΠ8-Α)*

#### **Αναπτύσσοντας την επικοινωνία στις Ο.Σ.Σ.**

Οι ΚΣ του δείγματος θεωρούν ότι η πρώτη ΟΣΣ είναι πολύ ιδιαίτερη. Προσφέρει τη δυνατότητα για «πρόσωπο με πρόσωπο» επικοινωνία μεταξύ ΚΣ και φοιτητών. Βασικοί στόχοι του ΚΣ, στην πρώτη ΟΣΣ, είναι η ομαλή εισαγωγή των φοιτητών στη ΘΕ (αρχικός προσανατολισμός στο αντικείμενο της ΘΕ, εξοικείωση με πλατφόρμα της ΘΕ, συζήτηση για πρώτη εργασία και δόμηση ενός επιστημονικού κείμενου) και η δημιουργία μίας καλής σχέσης μαζί τους (αλληλογνωριμία, διερεύνηση των αναγκών και προσδοκιών των φοιτητών, δημιουργία μαθησιακού - παιδαγωγικού συμβολαίου). Οι Κόκκος (1998) και Ηλιάδου (2011) υποστηρίζουν ότι η πρώτη ΟΣΣ αποτελεί προνομιακό έδαφος για την ανάπτυξη σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ ΚΣ και φοιτητών.

*«..ήθελα να καταλάβω εγώ ποια ήταν τα ενδιαφέροντα των φοιτητών.. ποιο ήταν το γνωστικό επίπεδο.. ποιες εμπειρίες είχαν... την προσωπική τους κατάσταση ..για να μπορούμε να έχουμε τις ανάλογες απαιτήσεις». (ΕΚΠ6-Α)*

*«..συνηθίζω εγώ να τους μιλώ πάρα πολύ απλά, δηλαδή «Αγαπημένα μου μαθητούδια», με μία προσφώνηση που μου αρέσει και τους αρέσει. Αμέσως το περιβάλλον γίνεται πιο οικείο, δένονται, συζητούμε...». (ΕΚΠ1-Γ)*

Οι ΚΣ αξιοποιούν στις ΟΣΣ, τις ενεργητικές τεχνικές διδασκαλίας της συζήτησης, των ερωτήσεων – απαντήσεων, της μελέτης περίπτωσης, του καταγισμού ιδεών και της εργασίας σε ομάδες. Με αυτό τον τρόπο, ενισχύουν το διάλογο, κάνουν τη μάθηση μία ευχάριστη διαδικασία, οικοδομούν τη νέα γνώση μαζί με τους φοιτητές, προσφέρουν καθοδήγηση για τη μελέτη, βοηθούν τα σιωπηλά άτομα να επικοινωνήσουν με τον ΚΣ και τους συμφοιτητές τους. Οι Kiriakidis (2007) και Rogers (1999) υποστηρίζουν ότι ο ΚΣ στην εξ ΑΕ πρέπει να αναπτύσσει συμμετοχικές μεθόδους διδασκαλίας που ενισχύουν την αλληλεπίδραση μεταξύ ΚΣ και σπουδαστών και μεταξύ των εκπαιδευομένων. Έτσι, οι διδασκόμενοι γίνονται

επίκεντρο της διεργασίας της μάθησης και συνυπεύθυνοι για την πορεία της (Κόκκος & Λιοναράκης, 1998).

*«Όταν παρατηρώ ότι κάπου στις γωνίες κάθονται κάποιοι αμίλητοι... κάνω ομάδες εκείνη την ώρα. Γιατί μπορεί να διατάζουν στην απευθείας επικοινωνία μαζί μου αλλά με τον διπλανό τους είναι πολύ πιο εύκολο. Προσπαθώ να τους κάνω να συμμετέχουν όλοι». (ΕΚΠ3-Γ)*

### **Η επικοινωνία στο διάστημα μεταξύ των ΟΣΣ**

Οι ΚΣ θεωρούν ότι ο χρόνος της επίσημης τηλεφωνικής επικοινωνίας (3 ώρες την εβδομάδα) είναι περιοριστικός για τους φοιτητές και για τους ίδιους. Για αυτό διαθέτουν περισσότερο χρόνο τηλεφωνικής επικοινωνίας στους φοιτητές, δυνατότητα κλήσης στο κινητό και χρήση Skype σε μεμονωμένες περιπτώσεις ενώ προσπαθούν να απαντούν άμεσα στα ηλεκτρονικά μηνύματα των φοιτητών. Αυτές οι ενέργειες των ΚΣ συμφωνούν με τις επιθυμίες των φοιτητών, για αυξημένη διαθεσιμότητα των ΚΣ, στην έρευνα των Σαρακατσάνου και Βασάλα (2011).

*«Δεν μπορείς να δίνεις 3 ώρες και να ζητάς μέσα σε αυτές τις 3 ώρες να επικοινωνήσουν μαζί σου 31 άτομα. Και μέσα σε αυτό το χρόνο και τα 31 άτομα να έχουν λύσει όλες τους τις απορίες». (ΕΚΠ3-Γ)*

Στην έρευνα των Ζυγούρη και Μαυροειδή (2011), οι εκπαιδευόμενοι επιθυμούν την ανάληψη πρωτοβουλιών από τους ΚΣ για αύξηση της επικοινωνίας μεταξύ τους. Οι ΚΣ του δείγματος, επικοινωνούν συχνά με δική τους πρωτοβουλία με τους φοιτητές, για να στηρίξουν συναισθηματικά τους φοιτητές (δυσκολίες στη φοίτηση, απουσίες από τις ΟΣΣ, πολυήμερη αποχή από την πλατφόρμα), να υποστηρίξουν τη μελέτη τους (θέματα συζήτησης της προηγούμενης ΟΣΣ και υποστηρικτικό υλικό στην πλατφόρμα, διευκρίνηση ζητημάτων/αποριών), να ενισχύσουν τη δυναμική της ομάδας (ευχές για γιορτές/ευχάριστα γεγονότα, ενημερωτικά μηνύματα για συνέδρια, πρόσκληση για παρακολούθηση θεατρικής παράστασης σχετικής με τη ΘΕ). Οι Καραλής και Κόκκος (2008), Γκιάστας (2008) τονίζουν ότι η δυναμική, δηλαδή η πορεία της ομάδας των εκπαιδευομένων, προς το επιθυμητό αποτέλεσμα, εξαρτάται από τον τρόπο επικοινωνίας και τον βαθμό συνοχής της ομάδας.

*«Έτσι, δημιουργεί κανείς κουλτούρα στην ομάδα. Είναι πολύ σημαντικό... Μέχρι να δημιουργηθεί όμως αυτή η κουλτούρα πρέπει να δουλέψεις πολύ στις πρώτες συναντήσεις και μετά έρχεται το ανάποδο. Σου ζητάνε εκείνοι..Και αυτή είναι η χαρά». (ΕΚΠ1-Γ)*

Η κουλτούρα της τακτικής επικοινωνίας μεταξύ του ΚΣ και των εκπαιδευομένων δεν έχει αναπτυχθεί ακόμη στο ΕΑΠ. Οι ΚΣ αναφέρουν ότι η πλειοψηφία των φοιτητών σπάνια επικοινωνεί τις ημέρες συνεργασίας που έχουν οριστεί. Οι ίδιοι ενθαρρύνουν την ανάληψη πρωτοβουλιών επικοινωνίας και αυτενέργειας των φοιτητών. Εντούτοις, ορισμένοι ΚΣ, δηλώνουν ότι θα ήθελαν να είναι πιο ενεργητική και πιο συστηματική η αντιμετώπιση των φοιτητών που επικοινωνούν ελάχιστα. Όπως επισημαίνει ο Hillesheim (1998), είναι δύσκολο για τους φοιτητές να συνειδητοποιήσουν τον ιδιαίτερα ενεργητικό τους ρόλο σε ένα εξ ΑΕ πρόγραμμα..

*«Αποτυπώνεται στο ΕΑΠ, μία λογική, η οποία υπάρχει κυρίως στο συμβατικό πανεπιστήμιο, ότι πέραν των απαραίτητων, των τυπικών υποχρεώσεων του ΚΣ και της αντίστοιχης επικοινωνίας, η οποιαδήποτε άλλη επικοινωνία είναι μάλλον ενοχλητική για τον ΚΣ, ότι δεν είναι μέσα στις υποχρεώσεις του. (ΕΚΠ5-Α)*

*«Αυτό που τους λέω και ίσως κινητοποιεί ορισμένους: Πρέπει να φανταστούν τις ώρες επικοινωνίας που έχω ορίσει, ως ένα προνόμιο, ως μία προπληρωμένη κάρτα τηλεφώνου την οποία έχουν αγοράσει και να μην κάνουν χρήση της...». (ΕΚΠ8-Α)*

## **Αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας των ΚΣ με τους φοιτητές Η υποστήριξη των φοιτητών από τον ΚΣ**

Η επικοινωνία των ΚΣ με τους φοιτητές, σύμφωνα με τις απόψεις των ΚΣ, κάλυψε εκπαιδευτικές και συναισθηματικές ανάγκες των φοιτητών, γεγονός που συνηγορεί με τις απόψεις πολλών μελετητών για το διπλό ρόλο του ΚΣ στην εξ ΑΕ, ως εμπυχωτής και ως διαμεσολαβητής/καθοδηγητής για την κατανόηση του διδακτικού υλικού (Ζυγούρης & Μαυροειδής, 2011· Ηλιάδου, 2011· McLoughlin, 2002).

Σύμφωνα με τους Ηλιάδου (2011), Σαρακατσάνου και Βασάλα (2011), ο Κ.Σ. υπηρετεί τον εμπυχωτικό του ρόλο όταν ενισχύει την ανάπτυξη κινήτρων στους φοιτητές, τους ενθαρρύνει, τους βοηθά να συνειδητοποιήσουν τις αδυναμίες τους και τους παρέχει ευκαιρίες για εμπάθυνση της γνώσης. Οι ΚΣ που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσαν ότι στήριζαν συναισθηματικά τους φοιτητές ώστε να ξεπεράσουν προσωπικά προβλήματα, ανησυχίες, φόβους και ανασφάλειες για τη δυσκολία του περιεχομένου της ΘΕ, για τον μεγάλο όγκο της ύλης και την αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου τους. Επίσης, προσπάθησαν να αποφορτίσουν τους φοιτητές, δίνοντας ιδιαίτερα στους πρωτοετείς, όσο το δυνατόν περισσότερη καθοδήγηση και βοήθεια. Τους διαβεβαίωσαν ότι όσα θα μάθουν συνδέονται με τις εμπειρίες τους στο σχολείο, ότι στόχος είναι η κατάκτηση του αντικειμένου, όχι η αξιολόγηση. Τους ενθάρρυναν να εκφράζουν απορίες και ανησυχίες. Ορισμένοι ΚΣ, κατά τη διάρκεια των ΟΣΣ έδιναν έμφαση στα πιο κρίσιμα σημεία της ΘΕ. Τους καθησύχασαν ότι όλα θα πάνε καλά στις γραπτές εξετάσεις και πρότειναν στους φοιτητές να δουν θέματα εξετάσεων παλαιότερων ετών. Τόσο ο Συντονιστής της ΘΕ όσο και οι ΚΣ, κατά τη διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους, ανέβασαν στην πλατφόρμα υποστηρικτικό υλικό για την εκπόνηση των εργασιών και συμπληρωματικό υλικό για τη μελέτη.

*«...επιμένω σε ορισμένα θέματα τα οποία θεωρώ ότι είναι τα πιο κρίσιμα στο αντικείμενο: “η λήψη απόφασης από τον διευθυντή, η πολυπλοκότητα της διοίκησης, η αποκέντρωση/αυτονομία, θέματα ηγεσίας”» (ΕΚΠ4-Α)*

*«-Και είναι δύσκολα αυτά και πολλά δεν τα καταλαβαίνουμε, και τι θα γίνει με τις εξετάσεις, αν θα μας κόψετε.... Το βλέπω με έναν τρόπο ευχάριστο λέγοντάς τους: - Μην ανησυχείτε.. δεν θα σας αφήσουμε στην ίδια τάξη. Προσπαθώ να δώσω λίγο χιούμορ, ενίσχυση ότι όλα θα πάνε καλά».(ΕΚΠ3-Γ)*

Όπως αναφέρει η Αγγελάκη (2011), ο ΚΣ στην εξ ΑΕ, καλείται να παίξει το ρόλο του καθοδηγητή και διαμεσολαβητή μεταξύ του εκπαιδευτικού υλικού και του φοιτητή, ώστε να διευκολύνει τη μάθηση και να μειωθούν τα αρνητικά συναισθήματα που βιώνουν οι συμμετέχοντες λόγω της απόστασης και των απαιτήσεων του προγράμματος. Πράγματι, οι ΚΣ του δείγματος ανέφεραν ότι ο σχολιασμός των εργασιών, οι δραστηριότητες, η συζήτηση στις ΟΣΣ συνέβαλλαν στην καλύτερη κατανόηση του υλικού της ΘΕ και των απαιτήσεων των εργασιών, στην επίλυση των αποριών και στην ολοένα και μικρότερη συχνότητα εμφάνισης των λαθών και των προβλημάτων που εντοπίστηκαν στις πρώτες εργασίες των εκπαιδευομένων. Επίσης, το συμπληρωματικό υλικό που ανάρτησαν οι ΚΣ στην πλατφόρμα, η αξιοποίηση ξένης βιβλιογραφίας, οι ενημερώσεις για συνέδρια, οι συμβουλές για το σύστημα μελέτης και για την αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου, λειτούργησαν υποστηρικτικά στη πορεία της μάθησης των φοιτητών.

*«Μπορώ να πω ότι τους έχει βοηθήσει.. το σύστημα με το οποίο τους λέω να διαβάσουν... Γιατί μετά μένουν σε δεκάδες σελίδες επιμέρους θεμάτων που έχει το βασικό υλικό και δεν ξέρουν το σύνολο».(ΕΚΠ4-Α)*

*«... το γεγονός ότι παίρνει ο κάθε φοιτητής τον σχολιασμό με το έντυπο της ανατροφοδότησης και το γεγονός ότι αυτά κωδικοποιούνται, συστηματοποιούνται*

*και συζητούνται και στην τάξη, αν το δει κανείς εξελικτικά στις εργασίες, φαίνεται ότι έχει αποτέλεσμα». (ΕΚΠ5-Α)*

Φαίνεται όμως πως ο ΚΣ, δεν έχει απλά τον διπλό ρόλο του διαμεσολαβητή/καθοδηγητή και του εμπνευστή, όπως αναφέρεται στις έρευνες των Ηλιάδου και Αναστασιάδη (2010), Ζυγούρη και Μαυροειδή (2011). Ο ΚΣ λειτουργεί και ως καταλύτης της μαθησιακής διεργασίας. Δηλαδή, ενεργοποιεί τις αναγκαίες μαθησιακές διαδικασίες και ενισχύει την ομαδική κουλτούρα, ώστε να ξεπεραστούν τα εμπόδια στη μάθηση και να συμμετέχουν ενεργά οι φοιτητές (Γιαννακοπούλου, 2008). Οι ΚΣ της παρούσας μελέτης, προσπάθησαν να κερδίσουν την εμπιστοσύνη των φοιτητών, να δημιουργήσουν σχέσεις ισοτιμίας, να ενθαρρύνουν τα «σιωπηλά» άτομα να συμμετέχουν στη συζήτηση και να προκαλέσουν το ενδιαφέρον των φοιτητών για τη ΘΕ. Διαμόρφωσαν δηλαδή ένα μαθησιακό κλίμα που, σύμφωνα με τον Κόκκο (2008), χαρακτηρίζεται από ουσιαστική επικοινωνία, συνεργατικό πνεύμα και αμοιβαίο σεβασμό.

*«... αφαιρούνται σιγά-σιγά διάφορα εμπόδια επικοινωνίας.....Νομίζω έχει αποκατασταθεί ένα κλίμα φιλικό, συναδελφικό, αλληλοβοήθειας, μεγαλύτερης συλλογικότητας μεταξύ των φοιτητών...και αυτό προσπαθώ να το ενισχύσω...» (ΕΚΠ5-Α)*

*«Το κυριότερο είναι το "μεταξύ τους". Δηλαδή η επικοινωνία να μην είναι μόνο προσωπική μεταξύ ΚΣ και φοιτητή αλλά να είναι ομαδική. Να νιώσουν δηλαδή ότι ανήκουν σε αυτή την ομάδα... το αίσθημα του "ανήκειν" μέσα στην ομάδα». (ΕΚΠ1-Γ)*

### **Εμπόδια στην επικοινωνία**

Το άγχος των εκπαιδευομένων, το οποίο αναφέρεται στις έρευνες των Ηλιάδου και Αναστασιάδη (2010), Ζυγούρη και Μαυροειδή (2011) δεν δυσκολεύει ιδιαίτερα την επικοινωνία με τους φοιτητές, για τους ΚΣ της παρούσας έρευνας. Αντίθετα, ένα από τα προβλήματα που απασχόλησαν τους ΚΣ είναι η δυσκολία ορισμένων φοιτητών να ενσωματωθούν στην ομάδα και να συμμετέχουν στο διάλογο, κατά τις ΟΣΣ. Οι ΚΣ ενθάρρυναν τους διστακτικούς φοιτητές να συμμετέχουν ενεργά στην ομάδα ή σε μικρότερες ομάδες. Όμως αναγνωρίζουν ότι ορισμένοι φοιτητές επιλέγουν συνειδητά να μη συμμετέχουν σε ομάδες γιατί έτσι αποδίδουν καλύτερα. Σύμφωνα με τον Rogers (1999) οι εκπαιδευόμενοι αρνούνται να εμπλακούν στη συζήτηση όταν φοβούνται ότι θα απογοητευτούν. Ο Κόκκος (2008) τονίζει ότι η πίεση προς τους ενήλικες να συμμετάσχουν σε μία εκπαιδευτική διαδικασία συνήθως έχει αρνητικό αποτέλεσμα.

Οι ΚΣ του δείγματος δήλωσαν ότι συνήθως χειρίζονται σε ατομική βάση τις περιπτώσεις των φοιτητών που έχουν προσωπικά, οικογενειακά, επαγγελματικά προβλήματα, τα οποία αποτυπώνονται στις ΟΣΣ, ώστε να μη διαταραχτεί συνολικά το κλίμα που επικρατεί στην ομάδα. Παρόμοια, οι Σαρακατσάνου και Βασάλα (2011) αναφέρουν ότι οι φοιτητές έχουν ανάγκη από εξατομικευμένη υποστήριξη, μέσω της διαπροσωπικής επικοινωνίας με τον ΚΣ, καθώς έχουν εξατομικευμένες συναισθηματικές ανάγκες.

*« ..μία συνάδελφος φέτος τέθηκε σε αργία. Λίγο μετά είχαμε την ΟΣΣ και όλο αυτό δημιούργησε προβλήματα επικοινωνίας ... Μία άλλη κυρία η οποία έχασε τον πατέρα της εντελώς ξαφνικά.....» (ΕΚΠ5-Α)*

*«.. θεωρώ ότι ο καθένας έχει τον βηματισμό του και πολλές φορές αυτός που δεν ενοχλεί ή δεν φαίνεται ίσως κάνει μία καλύτερη δουλειά από αυτούς που είναι φαινομενικά ηχηροί» (ΕΚΠ7-Γ)*

Οι ΚΣ τονίζουν ότι, επικοινωνούν με όσους φοιτητές απουσιάζουν συχνά από τις ΟΣΣ ή απέχουν πολλές μέρες από την πλατφόρμα του ΕΑΠ προκειμένου να παρέχουν υποστήριξη και ενθάρρυνση και να μην εγκαταλείψουν τις σπουδές τους, κάτι που συμβαίνει συχνά στις σπουδές από απόσταση σύμφωνα με τον Ματραλή (1998). Οι συχνές αλλαγές στην πλατφόρμα του ΕΑΠ δυσκολεύει την ηλεκτρονική επικοινωνία και ορισμένοι ΚΣ αναφέρουν ότι χρησιμοποιούν και το προσωπικό τους mail στην επικοινωνία με τους φοιτητές.

### **Προτάσεις για βελτίωση της επικοινωνίας**

Για τη βελτίωση της επικοινωνίας, οι ΚΣ προτείνουν τη μείωση του αριθμού των φοιτητών ανά τμήμα, την αξιοποίηση της πλατφόρμας σύγχρονης επικοινωνίας του ΕΑΠ ή του Skype και τις συχνές αναρτήσεις από τους ΚΣ, στο φόρουμ «Συζητήσεων» του ΕΑΠ, για ενδιαφέροντα θέματα (σκίτσα, γελοιογραφίες, κόμικς, μικρά βιντεάκια) που έχουν έμμεση σχέση με τη ΘΕ που εμψυχώνουν τους φοιτητές, αναπτύσσουν τον κριτικό στοχασμό και δημιουργούν μία δυναμική στην ομάδα. Όπως αναφέρει ο Moore (1989), οι διδάσκοντες πρέπει να ενθαρρύνουν την αλληλεπίδραση, οργανώνοντας συζητήσεις με την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών. Οι ΚΣ δήλωσαν ότι αυτό όμως που έχει μεγαλύτερη σημασία είναι οι ίδιοι οι ΚΣ να δείξουν με το δικό τους παράδειγμα στους φοιτητές τη σημασία της τακτικής επικοινωνίας.

*«Νομίζω ότι είναι πιο δίκαιο να πούμε ότι το μεγάλο βάρος πέφτει σε εμάς, τους ΚΣ, και λιγότερο στους φοιτητές για την βελτίωση της επικοινωνίας. Στο κάτω-κάτω ας κάνουμε εμείς το πρώτο βήμα στην επικοινωνία και ας μην ανταποκριθούν όλοι!» (ΕΚΠ5-Α)*

### **Συμπεράσματα**

Από την ανάλυση των ευρημάτων της παρούσας έρευνας προκύπτει ότι μέσα από την επικοινωνία με τους φοιτητές, οι ΚΣ του δείγματος καλύπτουν συναισθηματικές και εκπαιδευτικές ανάγκες των φοιτητών ενώ ταυτόχρονα ενισχύουν τη δυναμική της ομάδας. Επομένως, ο ΚΣ εκλαμβάνει το ρόλο του και λειτουργεί ως εμψυχωτής και ως διαμεσολαβητής/καθοδηγητής, όπως αναφέρουν οι Ζυγούρης και Μαυροειδής (2011) και Ηλιάδου (2011). Όμως, όπως προκύπτει από την παρούσα έρευνα, ο ΚΣ ταυτόχρονα φαίνεται να λειτουργεί και ως καταλύτης της εκπαιδευτικής διαδικασίας, ενεργοποιώντας τις αναγκαίες μαθησιακές διαδικασίες ώστε να συμμετέχουν ενεργά οι εκπαιδευόμενοι και να ενισχυθεί η μεταξύ τους αλληλεπίδραση. Όπως αναφέρει ο Γκιάστας (2008) η ομάδα, ως ψυχολογική διεργασία, λειτουργεί όταν υπάρχει αλληλεπίδραση. Επομένως, η δυναμική της ομάδας, δηλαδή η πορεία μιας ομάδας προς την επίτευξη των στόχων της εξαρτάται από τον τρόπο επικοινωνίας των εκπαιδευομένων στην ομάδα και από τον βαθμό συνοχής της ομάδας.

Οι ΚΣ της παρούσας έρευνας αναφέρουν ότι για να ανταποκριθεί στο ρόλο του, ο ΚΣ χρειάζεται να διαθέτει υψηλά τυπικά προσόντα, ουσιαστικά προσόντα, ορισμένα χαρακτηριστικά στη συμπεριφορά του που προάγουν την επικοινωνία, χρόνο, ενασχόληση και να αναλαμβάνει πρωτοβουλίες επικοινωνίας. Οι ΚΣ του δείγματος θεωρούν ότι η πρώτη ΟΣΣ είναι πολύ ιδιαίτερη. Σύμφωνα με τον Κόκκο (1998) η δημιουργία καλής σχέσης με τους φοιτητές και η ομαλή εισαγωγή τους στη ΘΕ, στην πρώτη ΟΣΣ καθορίζουν τη μελλοντική τους διάθεση. Η ενθάρρυνση των φοιτητών για επικοινωνία και η αξιοποίηση ενεργητικών τεχνικών στις ΟΣΣ ενισχύουν το διάλογο και την αλληλεπίδραση (Kiriakidis, 2007· Rogers, 1999).

Ο ΚΣ αντιμετωπίζει εμπόδια, στην επικοινωνία του με τους φοιτητές, όπως είναι οι δυσκολίες ορισμένων φοιτητών να ενσωματωθούν στην ομάδα, να συμμετέχουν στο

διάλογο, η τάση παραίτησης, οι απουσίες από τις ΟΣΣ, η πολυήμερη αποχή από την πλατφόρμα, οι συχνές αλλαγές στη πλατφόρμα του ΕΑΠ και η οικονομική κρίση. Η επικοινωνία, σύμφωνα με τους ΚΣ του ΕΑΠ, μπορεί να βελτιωθεί με τη μείωση του αριθμού φοιτητών ανά τμήμα, με την αξιοποίηση της τηλεδιάσκεψης και της πλατφόρμας του ΕΑΠ. Σχετικές έρευνες έδειξαν ότι η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στην εξ ΑΕ μπορεί να διευκολύνει την επικοινωνία και την αλληλεπίδραση μεταξύ ΚΣ και φοιτητών (Moore, 1989). Οι ΚΣ αναφέρουν ότι, οι ίδιοι πρέπει να δείξουν με το δικό τους παράδειγμα στους φοιτητές τη σημασία της τακτικής επικοινωνίας.

Στην παρούσα έρευνα, τα δεδομένα έπρεπε να συλλεχθούν και να αναλυθούν μέσα σε ένα μικρό χρονικό διάστημα. Αν και η προσωπική συνέντευξη ήταν ιδανική για τους ΚΣ, οι οποίοι εκφράστηκαν με άνεση, εντούτοις ήταν χρονοβόρα. Επίσης, χρειάστηκε πολύς χρόνος για τη μεταγραφή και ανάλυση των δεδομένων ενώ το δείγμα επιλέχθηκε σκόπιμα από μία μόνο ΘΕ-ΕΚΠ62 του ΕΑΠ.

Σε μελλοντική έρευνα θα μπορούσαν να μελετηθούν οι απόψεις των ΚΣ διαφορετικών ΘΕ του μεταπτυχιακού προγράμματος «Σπουδές στην Εκπαίδευση» του ΕΑΠ, ώστε να υπάρχουν οι προϋποθέσεις για γενικότερα συμπεράσματα για τον πληθυσμό των ΚΣ. Η γνώση που προκύπτει από τη παρούσα έρευνα μπορεί να αξιοποιηθεί προκειμένου να βελτιωθεί η επικοινωνία των ΚΣ με τους φοιτητές και η αποτελεσματικότητα των εξ ΑΕ προγραμμάτων που υλοποιούνται ή πρόκειται να υλοποιηθούν στην Ελλάδα.

### Βιβλιογραφικές αναφορές

- Αγγελάκη, Χ. (2011). *Η επικοινωνία και η έννοια της κοινωνικής παρουσίας στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση και πως συνδέονται με τα συναισθήματα των ενηλίκων φοιτητών. Η περίπτωση των φοιτητών του ΕΑΠ*. Θεσσαλονίκη: ΕΑΠ.
- Beaudoin M. (1990) The Instructor's changing role in Distance Education, *The American Journal of Distance Education*, 4 (2). Ανακτήθηκε στις 20/12/2014 από <http://www.c3l.uni-oldenburg.de/cde/found/beau90.pdf>
- Γιαννακοπούλου, Ε. (2008). Ο ρόλος του εκπαιδευτή ενηλίκων. Στο Κόκκος, Α., Γκιάστας, Ι., Γιαννακοπούλου, Ε., *Εισαγωγή στην εκπαίδευση ενηλίκων. Εκπαιδευτικές μέθοδοι-Ομάδα εκπαιδευομένων*. Πάτρα: ΕΑΠ. (σελ. 299-313)
- Γκάφα, Κ. (2006). *Οι επικοινωνιακές δεξιότητες του/της καθηγητή/τριας συμβούλου και η επίδρασή τους στην παρόθηση των φοιτητών/τριών του ΕΑΠ*. Διπλωματική Εργασία. Πάτρα: ΕΑΠ.
- Γκιάστας, Ι.(2008). Ομάδα εκπαιδευμένων. Στο Κόκκος, Α., Γκιάστας, Ι., Γιαννακοπούλου, Ε., *Εισαγωγή στην εκπαίδευση ενηλίκων. Εκπαιδευτικές μέθοδοι-Ομάδα εκπαιδευομένων*. Πάτρα: ΕΑΠ. (σελ. 221-277)
- Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K. (2008). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*. Αθήνα: Μεταίχιμο.
- Creswell, J. (2011). *Η έρευνα στην εκπαίδευση. Σχεδιασμός διεξαγωγή και αξιολόγηση της ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
- Galusha, J. M. (1997). *Barriers to learning in distance education. Interpersonal Computing and Technology*, 5 (3-4), 6-14.
- Holmberg B. (1995). *Theory and Practice of Distance Education*. London: Routledge.
- Ζυγούρης, Φ. & Μαυροειδής, Η. (2011). Η επικοινωνία διδάσκοντα και διδασκόμενων στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Μελέτη περίπτωσης στο πρόγραμμα εκπαίδευσης εκπαιδευτών του Κ.Ε.Ε.Ε.Ν.ΑΠ. *Open Education-The Journal for Open and Distance Education and Educational Technology*, 7 (1), 69-86.
- Ηλιάδου, Χρ. & Αναστασιάδης, Π. (2010). Επικοινωνία καθηγητή –συμβούλου και φοιτητών στις σπουδές από απόσταση: Απόψεις φοιτητών στο πλαίσιο της Θ.Ε. ΕΚΠ65 του Ε.Α.Π. *Open Education-The Journal for Open and Distance Education and Educational Technology*, 6 (1&2), 29-45.
- Ηλιάδου, Χρ. (2011). Επικοινωνία καθηγητή-συμβούλου και φοιτητών στις σπουδές από απόσταση: Απόψεις Σ.Ε.Π. της Θ.Ε. ΕΚΠ65 του Ε.Α.Π. *Open Education-The Journal for Open and Distance Education and Educational Technology*, 7 (1), 6-20.
- Hillesheim, G. (1998). Distance learning: Barriers and strategies for students and faculty. *The Internet and Higher Education*, 1 (1), 31-44.

- Kiriakidis, P. (2007). *Online Learner Satisfaction: Learner -Instructor Discourse*. Retrieved 20/12/2014 from <http://etec.hawaii.edu/proceedings/2007/kiriakidis.pdf> pdf
- Καραλής, Α. & Κόκκος, Α. (2008). *Εισαγωγή στην εκπαίδευση ενηλίκων. Όψεις της πραγματικότητας. Θεωρητικές και εμπειρικές προσεγγίσεις*. Πάτρα: ΕΑΠ.
- Κόκκος, Α. (1998). Στοιχεία επικοινωνίας. Στο: Α. Κόκκος & Α. Λιοναράκης (Επιμ.), *Ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Σχέσεις διδασκόντων διδασκομένων*. Τόμος Β', Πάτρα: ΕΑΠ. (σελ. 53-103).
- Κόκκος, Α. (2001). *Ο ρόλος του διδάσκοντος στην εκπαίδευση από απόσταση*. Ανακτήθηκε 16/12/2014 από [http://www.eap.gr/news/EXAGGELIA\\_SYNEDRIOU/synedrio/html/sect1/15.htm](http://www.eap.gr/news/EXAGGELIA_SYNEDRIOU/synedrio/html/sect1/15.htm) "htm
- Κόκκος, Α. (2005). *Εκπαίδευση ενηλίκων. Ανιχνεύοντας το πεδίο*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Κόκκος, Α. (2008). *Εισαγωγή στην εκπαίδευση ενηλίκων. Θεωρητικές προσεγγίσεις*. Πάτρα: ΕΑΠ.
- Κόκκος, Α. & Λιοναράκης, Α. (1998). *Ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση*. Πάτρα: ΕΑΠ.
- Λιοναράκης, Α. (2001). Για ποια «εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση» μιλάμε; Στο: Α. Λιοναράκης (επιμ.), *Πρακτικά Εισηγήσεων του 1ου Διεθνούς Συνεδρίου για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως*
- Ματραλής, Χ. (1999). Απαιτήσεις από τους διδάσκοντες. Στο: Βεργίδης, Δ., Λιοναράκης, Α., Λυκουργιώτης, Α., Μακράκης, Β., Ματραλής, Χ., *Ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Θεσμοί και λειτουργίες*. Τόμος Α'. Πάτρα: ΕΑΠ. (σελ. 57-58)
- McLoughlin, C., (2002). Learner Support in Distance and Networked Learning Environments: Ten Dimensions for Successful Design. *Distance Education*, 23, (2), 149 – 162.
- Moore, S. (1997). «The role of the teacher in distance education: A teacher perspective». Paper presented at the Sixth Annual International Conference for Community & Technical College Chairs, Deans, and Other Organizational Leaders, February 12-15, 1997, Reno, Nevada.
- Robson, C. (2007). *Η έρευνα του πραγματικού κόσμου*. Αθήνα: Gutenberg.
- Rogers, A. (1999). *Η Εκπαίδευση ενηλίκων*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Σαρακατσάνου, Ε. & Βασάλα, Π. (2011). *Διαμεσολαβημένη διαπροσωπική επικοινωνία σπουδαστών και καθηγητών-συμβούλων στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση*. Στο 6<sup>ο</sup> Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή και Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση, Λουτράκι.
- Schmidt, H. (2011). Communication patterns that define the role of the university-level tutor. *Journal of College Reading & Learning*, 42 (1), 45-60.