ePublishing

Ανοικτή Εκπαίδευση: το περιοδικό για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση και την Εκπαιδευτική Τεχνολογία

Τόμ. 7, Αρ. 1 (2011)

Open Education - The Journal for Open and Distance Education and Educational Technology

Επικοινωνία Καθηγητή – Συμβούλου και φοιτητών στις σπουδές από απόσταση: Απόψεις Σ.Ε.Π. της Θ.Ε. ΕΚΠ65 του Ε.Α.Π.

Chrysoula Hliadou

doi: 10.12681/jode.9765

Βιβλιογραφική αναφορά:

https://epublishing.ekt.gr | **e-Εκδότης:** EKT | **Πρόσβαση:** 28/04/2024 18:40:38

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΘΗΓΗΤΗ – ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ ΚΑΙ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΣΤΙΣ ΣΠΟΥΔΕΣ ΑΠΟ ΑΠΟΣΤΑΣΗ: ΑΠΟΨΕΙΣ Σ.Ε.Π. ΤΗΣ Θ.Ε. ΕΚΠ65 ΤΟΥ Ε.Α.Π.

COMMUNICATION BETWEEN TUTORS AND STUDENTS IN D.E.: A case study of the Hellenic Open University

Ηλιάδου Χρυσούλα,
Εκπαιδευτικός(M.Ed.),
hrysouli@otenet.gr

Περίληψη
Στις σπουδές από απόσταση η επικοινωνία μεταξύ φοιτητή και διδάσκοντα αποτελεί πολύ σημαντικό παράγοντα για την ολοκλήρωση των σπουδών και την επιτυχία ενός προγράμματος εξΑΕ. Ο διδάσκων καλείται να διευκολύνει την αλληλεπίδραση και ενεργητική εμπλοκή του φοιτητή με το εκπαιδευτικό υλικό, καθώς και να κινητοποιήσει το ενδιαφέρον του για εμβάθυνση στη μελέτη. Με αυτόν τον τρόπο συμβάλλει σημαντικά στη προσπάθεια του φοιτητή για ευρετική πορεία της γνώσης. Επίσης, μέσω της επικοινωνίας ο Κ.Σ. λειτουργεί υποστηρικτικά με τη σαφή και επαρκή ανατροφοδότηση που πληροφορεί τον φοιτητή για την πρόοδό του και υπηρετεί τον εμψυχωτικό ρόλο του.
Το Ε.Α.Π. είναι το μόνο εκπαιδευτικό ίδρυμα στην Ελλάδα που προσφέρει αποκλειστικά σπουδές από απόσταση. Κατά συνέπεια, είναι σημαντικό να διασφαλίζεται η ποιότητα σπουδών μέσα από τη συνεχή αξιολόγηση των παιδαγωγικών και διοικητικών υπηρεσιών του. Με δεδομένη τη σπουδαιότητα και συμβολή των Κ.Σ. και το σημαντικό ρόλο της επικοινωνίας στην εκτέλεση των καθηκόντων τους η συγκεκριμένη έρευνα θα μπορούσε ίσως να βοηθήσει στον εντοπισμό των ισχυρών και αδύναμων σημείων του παρόντος συστήματος.
Σε αυτήν την εργασία παρουσιάζεται η έρευνα που διεξήχθη στους Σ.Ε.Π. της Θεματικής ενότητας ΕΚΠ65 (Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση) του Ε.Α.Π. Σκοπός της ήταν να διερευνηθούν οι απόψεις τους σχετικά με τη συχνότητα, το αντικείμενο και τους τρόπους επικοινωνίας με τους φοιτητές. Μέσα από τις απαντήσεις τους, θα προσπαθήσουμε να ορίσουμε πώς αντιλαμβάνονται το διπλό τους ρόλο στο Ε.Α.Π.
Λέξεις – κλειδιά: Ε.Α.Π., εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση, Καθηγητής – Σύμβουλος, αποτελεσματική επικοινωνία, υποστήριξη, αλληλεπίδραση

Abstract
In Distance Learning programs communication between students and tutors is a key factor contributing to the completion of studies and the success of the programme. By means of this communication the tutor can facilitate the interaction and active involvement of students with the learning material, and motivate their interest in deeper understanding. Thus, they contribute to students' effort towards discovery of knowledge. In addition, effective communication can act as support for the student through clear and adequate feedback, which informs the students of their progress and provides vital encouragement.
In this paper we present the survey which was administered to tutors of the course module EDU65 (Open and Distance Education) of the Hellenic Open University. The objective of the survey was to study their views on the frequency, subject and ways of communication with the students. Through their answers we try to determine their perception of the dual role they play in H.O.U.

1. Εισαγωγή

Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής διεργασίας είναι σημαντικό ν'αναπτύσσονται αμφίδρομες σχέσεις μεταξύ διδάσκοντα και διδασκομένων αλλά και μεταξύ των εκπαιδευόμενων. Μέσα από αυτήν την αλληλεπίδραση προάγεται η μάθηση. Για να επιτευχθεί αυτό, χρειάζεται ικανότητα για αποτελεσματική επικοινωνία (Κόκκος, 1998), η οποία δεν είναι πάντα κάτι αυτονόητο και απλό.

Στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση (εξΑΕ), η ομάδα εκπαιδευόμενων αποτελείται συνήθως από ενήλικα άτομα που διαφέρουν ως προς την ιδιοσυγκρασία, τις εμπειρίες, τις ανάγκες και προσδοκίες τους. Μέσα από την αλληλεπίδραση με τον εκπαιδευτή, το διδακτικό υλικό και μεταξύ τους θα μάθουν μαζί. Ο εκπαιδευτής ενηλίκων χρειάζεται και κοινωνικές δεξιότητες, να γνωρίζει πώς επιτυγχάνεται η αποτελεσματική επικοινωνία ώστε να είναι σε θέση να διαχειρισθεί μία «κρίση», να ενθαρρύνει και να καθοδηγήσει τους εκπαιδευόμενους (Courau, 2000). Είναι σημαντικό για τον εκπαιδευτή να μπορεί να αφουγκράζεται τις ανησυχίες και τις ανάγκες των εκπαιδευόμενων. Να ξέρει να «ακούει».

2. Η επικοινωνία στην εκπαίδευση από απόσταση

Στην εξΑΕ η επικοινωνία είναι μονόδρομη, μεταξύ φοιτητή και εκπαιδευτικού υλικού και αμφίδρομη, μεταξύ φοιτητή και διδάσκοντα (Keegan, 1986 · Holmberg, 1995). Η διδακτική διεργασία γίνεται μέσα από το εκπαιδευτικό υλικό. Η επικοινωνία φοιτητή και διδάσκοντα εξυπηρετεί διαφορετικό σκοπό από αυτόν της μετάδοσης της γνώσης και δυσχεραίνεται από ένα ακόμα στοιχείο, που λείπει από την παραδοσιακή εκπαίδευση: είναι ασύγχρονη (Βασιλού-Παπαγεωργίου, 2001).

Οι θέσεις σχετικά με την αλληλεπίδραση και επικοινωνία παρουσιάζουν σχετική διαφοροποίηση. Μία ομάδα θεωρητικών της εξΑΕ τονίζει την αυτονομία του σπουδαστή. Για τον *Peters*, ο εκπαιδευτικός οργανισμός πρέπει να στοχεύει στην αυτόνομη και αυτοκαθοδηγούμενη μάθηση μέσα από το εκπαιδευτικό υλικό (Thorpe, 2001). Ωστόσο αργότερα, ο Peters θα διευρύνει την ανεξάρτητη μάθηση προσθέτοντας το στοιχείο της κοινωνικής συναναστροφής (Garrison, 2000). Επίσης, οι *Wedemeyer* και *Delling* τονίζουν την ανεξαρτησία του εκπαιδευόμενου. Ο Delling δίνει βαρύτητα στη μαθησιακή πορεία του διδασκόμενου υπό την επίβλεψη και υποστήριξη του εκπαιδευτικού οργανισμού (Keegan, 1986). Ομοίως, ο Wedemeyer δέχεται ότι στις «ανεξάρτητες σπουδές» οι φοιτητές ίσως καθοδηγούνται από διδάσκοντες αλλά δεν εξαρτώνται από αυτούς (Keegan, ο.π.)

Ο *Moore* (1973) υποστηρίζει το σύστημα «ανεξάρτητης διδασκαλίας και μάθησης», καθώς ο διδασκόμενος είναι απομακρυσμένος από τον διδάσκοντα τοπικά και χρονικά. Όμως, ο μη-αυτόνομος διδασκόμενος χρειάζεται καθοδήγηση ως προς το τι, πώς και πότε θα μελετήσει. Ο διδάσκων παρέχει πληροφόρηση και συμβουλές που τον βοηθούν να αποφασίσει μόνος του, χωρίς να μειωθεί η αυτονομία και ευθύνη του. Χάρη στην επανάσταση στις τηλεπικοινωνίες η μάθηση από απόσταση δε χρειάζεται να είναι η μοναχική δραστηριότητα του παρελθόντος (Moore, 1994).

Μία άλλη ομάδα θεωρητικών της εξΑΕ τονίζει τη σημασία της μαθησιακής εμπειρίας που πρέπει να παρέχει ο εκπαιδευτικός οργανισμός στο φοιτητή μετά την παραγωγή του εκπαιδευτικού υλικού. Ο *Bääth* τονίζει τη σπουδαιότητα της αμφίδρομης επικοινωνίας, καθώς «*ο καθηγητής – σύμβουλος μπορεί να επιτελέσει σημαντικές παιδαγωγικές λειτουργίες»,* όπως η ανάπτυξη κινήτρων στους φοιτητές ή η ένταξη του διδακτικού υλικού στη μαθησιακή διαδικασία (Keegan, 1986). Ο *Holmberg* προτείνει τη θεωρία του «καθοδηγούμενου εκπαιδευτικού διαλόγου», καθώς η εξΑΕ επιτρέπει την εξατομικευμένη μάθηση αλλά, ταυτόχρονα, αποτελεί ένα είδος καθοδηγούμενης συζήτησης με στόχο τη διευκόλυνση της μάθησης. Βασική αρχή αποτελεί η εμπλοκή του φοιτητή στη μαθησιακή

διεργασία. Η μαθητοκεντρική αυτή αντίληψη χαρακτηρίζει και την αμφίδρομη επικοινωνία στην εξΑΕ. που στοχεύει στην κινητοποίηση, υποστήριξη και διευκόλυνση του φοιτητή στη μαθησιακή διαδικασία, την παροχή ευκαιριών για εμβάθυνση της γνώσης, καθώς και την αξιολόγηση της προόδου του, που θα του επιτρέψει να συνειδητοποιήσει τις αδυναμίες και ανάγκες του (Holmberg, 1995).
Και ο *Daniel* επιχειρηματολογεί υπέρ μίας ισορροπίας μεταξύ αλληλεπίδρασης και ανεξαρτησίας. Η μάθηση συντελείται μέσα από «ανεξάρτητες» δραστηριότητες, όπως η εκπόνηση εργασιών αλλά και «αλληλεπιδραστικές» δραστηριότητες, όπως είναι η διόρθωση και σχολιασμός των εργασιών από τον διδάσκοντα (Keegan, 1986). Ο ανθρώπινος παράγοντας είναι ακόμα πιο σημαντικός κατά τον *Sewart* (1993), που υπογραμμίζει τη διαρκή μέριμνα για τους σπουδαστές και θεωρεί απαραίτητη την ανάπτυξη συμβουλευτικής και υποστηρικτικής δραστηριότητας από τα ιδρύματα που παρέχουν εξΑΕ. Πιο πρόσφατες προσεγγίσεις, που λαμβάνουν υπ'όψιν την τεχνολογική επανάσταση των τηλεπικοινωνιών, τοποθετούν την αμφίδρομη επικοινωνία ως τον κεντρικό πυρήνα της εκπαιδευτικής εμπειρίας άσχετα από την απόσταση που χωρίζει διδάσκοντα και διδασκόμενο. Στο πλαίσιο που ορίζει ο *Henri*, οι εκπαιδευτές εξΑΕ χρειάζεται να κατανοήσουν τη μαθησιακή διαδικασία ώστε να διευκολύνουν την αλληλεπίδραση για συνεργατική μάθηση (Garrison, 2000).
Η επικοινωνία από απόσταση απαιτεί αυξημένες κοινωνικές δεξιότητες, καθώς πρέπει να αναπτύσσει την ουσιαστική επαφή που αναζητούν οι φοιτητές λόγω της μοναχικότητας της εξ αποστάσεως φοίτησης. Η υποστήριξη και ενθάρρυνση αποτελούν τις πιο σημαντικές δραστηριότητες του διδάσκοντα στην εξΑΕ. και απαιτούν συγκεκριμένες δεξιότητες. Πρέπει να ενδιαφέρεται πραγματικά για το φοιτητή και να διαθέτει τις αρετές της ενεργητικής ακρόασης και ενσυναίσθησης (Νοταρά, 2001). Σε έρευνα των Dillon, Gunawardena και Parker (1992) οι απαντήσεις των συμμετεχόντων εστιάζουν στη διαπροσωπική επικοινωνία. Οι φοιτητές στην έρευνα ιεράρχησαν ως πολύ σημαντική τη φροντίδα και εξυπηρετικότητα των διδασκόντων και την ατομική προσοχή που έλαβαν. Η αλληλεπίδραση με τον διδάσκοντα καταγράφηκε να προσφέρει σημαντική βοήθεια στη μάθηση για πολλούς φοιτητές και ταυτόχρονα να αποτελεί εμπόδιο για άλλους. Στην εξΑΕ η ανατροφοδότηση και η υποστήριξη, είτε γνωστική, είτε συναισθηματική είτε συστημική, έχουν σκοπό την αποτελεσματικότερη μάθηση και τοποθετούν τον φοιτητή στο κέντρο του ενδιαφέροντος (Tait, 2003).

3. Ο ρόλος του Καθηγητή – Συμβούλου στο Ε.Α.Π.

Στην Ελλάδα η θεσμοθέτηση του Ε.Α.Π. ήρθε να καλύψει ένα σημαντικό κενό στην παροχή εκπαιδευτικών ευκαιριών, καθώς το παραδοσιακό εκπαιδευτικό σύστημα απέκλειε το σύνολο σχεδόν των ενηλίκων που επιθυμούσαν πρόσβαση σε σπουδές. Στα προγράμματα σπουδών του Ε.Α.Π. τα καθήκοντά του Καθηγητή – Συμβούλου (Κ.Σ) περιλαμβάνουν: α) την παρακολούθηση και αξιολόγηση της προόδου του φοιτητή β) το συντονισμό των ομαδικών συμβουλευτικών συναντήσεων και γ) την επικοινωνία με το φοιτητή (Κόκκος, 2001 · Ε.Α.Π., 2001)).
Ο Κ.Σ., υπηρετώντας τις ανάγκες του φοιτητή, πρέπει να εξασφαλίσει την *αλληλεπίδρασή* του με το εκπαιδευτικό υλικό. Ακόμα και στο σωστά σχεδιασμένο υλικό, ο Κ.Σ. θα χρειαστεί να επεξηγήσει τα δύσκολα σημεία, να επιλύσει απορίες ή να προτείνει πρόσθετες πηγές/βιβλιογραφία. Παρακολουθώντας την εκπόνηση των δραστηριοτήτων και των γραπτών εργασιών θα έχει την ευκαιρία να βοηθήσει τον φοιτητή να αναγνωρίσει και υπερπηδήσει τυχόν μαθησιακές δυσκολίες με την κατάλληλη ανατροφοδότηση. Το σημαντικό είναι τι κάνουν οι φοιτητές και γι'αυτό, η διδακτική δραστηριότητα εστιάζει στην διευκόλυνση της μάθησης (Beaudoin, 1990).

Ο σχολιασμός των γραπτών εργασιών (Γ.Ε) αποτελεί εποικοδομητικό διάλογο μεταξύ του διδάσκοντα και του φοιτητή, καθώς ο Κ. Σ. έχει την ευκαιρία να επικοινωνήσει με τον κάθε φοιτητή ξεχωριστά, να δώσει συμβουλές και καθοδήγηση συνδεδεμένα με τους προσωπικούς στόχους και τις ανάγκες του. Έτσι, θα μπορέσει να δώσει προσωπικό τόνο στη σχέση του με το φοιτητή, που θα αντισταθμίσει την απουσία της καθημερινής επαφής (Νοταρά, 2001). Το αίσθημα της συμπάθειας (rapport) κατά τον Holmberg (1995) μπορεί να προαχθεί από την προσωπικότητα και τις ενέργειες του διδάσκοντα και να επηρεάσει ευνοϊκά τις επιδόσεις του φοιτητή.
Αυτό που επιδιώκεται μέσα από την επικοινωνία Κ.Σ. και φοιτητή είναι να αναπτυχθεί η διαπροσωπική επαφή που απουσιάζει στις σπουδές από απόσταση. Για να γίνει αυτό, ο διδάσκων πρέπει να γνωρίζει τα χαρακτηριστικά, τις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών του, μίας ομάδας ενηλίκων που συμμετέχουν στην εκπαιδευτική διαδικασία με διαφορετικά κίνητρα, διαφορετικό μορφωτικό υπόβαθρο και διαφορετικές εμπειρίες (Rogers, 1999). Γνωρίζοντας το προφίλ του κάθε φοιτητή, την εμπειρία τους στην εξΑΕ, τις προσδοκίες τους από τις σπουδές τους και τον ίδιο τον διδάσκοντα, ο Κ.Σ. θα είναι σε θέση να διαμορφώσει την εκπαιδευτική στρατηγική του (Κόκκος, 2001).
Ως επίλογο, θα αναφέρουμε ότι η σπουδαιότητα του ρόλου του Κ.Σ. αναγνωρίζεται και στην πρόβλεψη από το Ε.Α.Π. της αξιολόγησης του Συνεργαζόμενου Εκπαιδευτικού Προσωπικού από τους φοιτητές του τμήματος στη διάρκεια της τελευταίας ομαδικής συνάντησης. Για την αξιολόγηση αυτή έχει εκπονηθεί ειδικό ερωτηματολόγιο με ερωτήσεις σχετικές με την ταχύτητα ανταπόκρισης και ποιότητας επικοινωνίας, που συμπληρώνεται ανώνυμα από τους φοιτητές. Όπως χαρακτηριστικά υπογραμμίζουν οι Λιοναράκης και Βαβουράκη (2005), «το μεγαλύτερο κεφάλαιο του Ε.Α.Π. είναι οι διδάσκοντες και η ικανότητά τους να ανταποκριθούν στις ιδιαιτερότητες της εξ Αποστάσεως εκπαίδευσης».

3. Η έρευνα

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά την διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους 2006-2007. Πρόκειται για μια επισκόπηση ή έρευνα πεδίου, η οποία συνδυάζει τεχνικές της ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας. Ως έντυπο συλλογής δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ένα ερωτηματολόγιο με ερωτήσεις κλειστού και ανοικτού τύπου. Η επεξεργασία των δεδομένων έγινε με “SPSS 14.0 για Windows”.
Σκοπός της έρευνάς μας είναι να διερευνήσουμε τις απόψεις των Κ.Σ. του Ε.Α.Π. σχετικά με τη χρησιμότητα και την ποιότητα της επικοινωνίας με τους φοιτητές Τα ερευνητικά ερωτήματα που προέκυψαν ως αποτέλεσμα της βιβλιογραφικής επισκόπησης και προσπαθήσαμε να απαντήσουμε με την έρευνα αυτή είναι :
- ποιο είναι το περιεχόμενο / αντικείμενο της επικοινωνίας με τους φοιτητές ;
- ποιον τρόπο επικοινωνίας προτιμούν οι Κ.Σ. και για ποιους λόγους ;
- ποια χαρακτηριστικά πρέπει να διαθέτει ο Κ.Σ. για να είναι αποτελεσματικός κατά τους φοιτητές;
- ποια είναι η στάση τους απέναντι στον διπλό ρόλο του Κ.Σ στο Ε.Α.Π.;

4. Τα αποτελέσματα της έρευνας

Εισαγωγικά, είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι στην έρευνά μας το δείγμα είναι αριθμητικά περιορισμένο, καθώς αποτελείται μόνο από 8 άτομα. Ωστόσο, προέρχεται από ένα μικρό πληθυσμό Συμβούλων στην ΕΚΠ65, αφού τα τμήματα της Θεματικής Ενότητας (Θ.Ε.) που λειτούργησαν κατά την ακαδημαϊκή χρονιά που διεξήχθη η έρευνα ήταν 9. Τα αποτελέσματα δεν μας επιτρέπουν να προβούμε σε γενίκευση σχετικά με τις απόψεις των

Σ.Ε.Π. που συνεργάζονται με το Ε.Α.Π., αλλά μας επιτρέπουν μία κατανόηση των απόψεων των Κ.Σ. της συγκεκριμένης Θ.Ε.

4.1 Το προφίλ του δείγματος

Το ερωτηματολόγιο συμπλήρωσαν 8 Κ.Σ. της Θ.Ε. ΕΚΠ65 σε τμήματα της Αθήνας, Θεσσαλονίκης και Πάτρας κατά το ακαδημαϊκό έτος 2006-2007. Από τους 5 άνδρες, ένας ήταν 30-39 ετών, δύο 40-49 και δύο άνω των 50. Από τις τρεις γυναίκες, μία ανήκε στην ηλικιακή ομάδα 40-49 και δύο στην ομάδα άνω των 50 (Πίν. 1).

		ηλικία			
		30-39	40-49	>50	Σύνολο κατά φύλο
φύλο	άνδρας	1	2	2	5
	γυναίκα	0	1	2	3
Σύνολο κατά ηλικία		1	3	4	8

Πίνακας 1 : το φύλο και η ηλικία των Κ.Σ.

Σχεδόν όλα τα μέλη ΣΕΠ που συμμετείχαν συνεργάζονται με το Ε.Α.Π. περισσότερα από 6 έτη και ένα μέλος ανήκει στην κατηγορία 4-6 έτη συνεργασίας. Όλοι οι Κ.Σ. έχουν σπουδές ή επιμόρφωση στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Για έξι από τους ερωτηθέντες το Ε.Α.Π είναι η μόνη διδακτική εμπειρία στην εξΑΕ, ενώ ένα μέλος ΣΕΠ έχει επιπλέον εμπειρία από ξένο Πανεπιστήμιο με εξ αποστάσεως προγράμματα και άλλο ένα εμπειρία σε προγράμματα επιμόρφωσης (Πίν.2).

Εμπειρία στην εξΑΕ	Συχνότητα
ξένο πανεπιστήμιο με εξΑΕ προγράμματα	1
προγράμματα επιμόρφωσης	1
μόνο το ΕΑΠ	6
Σύνολο	8

Πίνακας 2 : η εμπειρία στην εξΑΕ των Κ.Σ.

4.2 Οι απόψεις των Κ.Σ. για τη λειτουργία της εξΑΕ

Προσπαθήσαμε να ανιχνεύσουμε πώς αντιλαμβάνονται οι Σύμβουλοι τη λειτουργία της εξΑΕ για τους φοιτητές τους. Όπως φαίνεται στον πίν. 3, η δυνατότητα επιλογής χρόνου, ρυθμού και τόπου μελέτης αξιολογούνται ως «πολύ σημαντικά» από 5 Κ.Σ., ενώ κανένας δεν τα θεωρεί καθόλου ή λίγο σημαντικά. Επίσης, υψηλά αξιολογείται και η έλλειψη περιορισμών στη δυνατότητα πρόσβασης στο αγαθό της εκπαίδευσης από 5 ερωτηθέντες. Για τα υπόλοιπα χαρακτηριστικά, οι απόψεις ποικίλλουν από «καθόλου» ως «πολύ» σημαντικά.

	δυνατότητα επιλογής χρόνου μελέτης	δυνατότητα επιλογής ρυθμού μελέτης	δυνατότητα επιλογής τόπου μελέτης	δυνατότητα επιλογής / προσαρμογής του υλικού	Το ειδικά σχεδιασμένο εκπαιδευτικό υλικό	Η αξιοποίηση των Ν.Τ.	έλλειψη περιορισμών στο αγαθό της εκπαίδευσης
	σημαντικό						
καθόλου							1
λίγο				2		3	1
μέτρια		1	1	3	2	2	1
αρκετά	3	2	2	2	3	1	
πολύ	5	5	5	1	3	2	5
σύνολο	8	8	8	8	8	8	8

Πίν.3 : αξιολόγηση των Κ.Σ. για τα θετικά χαρακτηριστικά της εξΑΕ

Στην αξιολόγηση των αρνητικών παραγόντων για τους φοιτητές, η έλλειψη χρόνου για μελέτη θεωρείται ως πολύ σημαντικός παράγων από την πλειοψηφία των ΣΕΠ, 6 από τους 8. Επίσης, για τους περισσότερους, 6 από τους 8, η αίσθηση απομόνωσης και αδυναμία αλληλεπίδρασης με άλλους φοιτητές είναι ένας μέτρια ή αρκετά σημαντικός αρνητικός παράγοντας. Για τους υπόλοιπους παράγοντες, έλλειψη επαρκούς εκπαιδευτικού υλικού,

ελλιπείς γνώσεις των φοιτητών στις Ν.Τ και έλλειψη καθοδήγησης από κάποιον σύμβουλο, οι απόψεις των ΣΕΠ διαφοροποιούνται σημαντικά και κυμαίνονται από «καθόλου» ως «πολύ» σημαντικό (πίν. 4).

	Η έλλειψη χρόνου για μελέτη	Η έλλειψη επαρκούς εκπ. υλικού	Οι ελλιπείς γνώσεις στις Ν.Τ.	Η έλλειψη καθοδήγησης από κάποιον σύμβουλο	Η αίσθηση απομόνωσης και αδυναμία αλληλεπίδρασης
	σημαντικό				
καθόλου		1	1	2	
λίγο		2	2	3	1
μέτρια	1	3	3	1	3
αρκετά	1	2			3
πολύ	6		2	1	1
αναπάντητη				1	
σύνολο	8	8	8	8	8

Πίν.4 : αξιολόγηση των Κ.Σ. για τα αρνητικά χαρακτηριστικά της εξΑΕ

Ο ρόλος των Γ.Ε. κατά τους Συμβούλους εξυπηρετεί περισσότερο τη μελέτη των φοιτητών. Για τους περισσότερους βοηθά στην τήρηση του χρονοδιαγράμματος σπουδών. Επίσης, η εκπόνηση των εργασιών είναι πολύ σημαντική για την αξιολόγηση των φοιτητών, ώστε να γνωρίζουν οι ίδιοι την πρόοδό τους αλλά και για την πρακτική εφαρμογή όσων μελετούν. Το γεγονός ότι οι Γ.Ε. είναι το μοναδικό εργαλείο αξιολόγησης των φοιτητών είναι ο μόνος παράγοντας που αξιολογείται από κάποιους Κ.Σ. ως καθόλου ή λίγο σημαντικός. Ως πολύ σημαντικοί παράγοντες αναφέρθηκαν επίσης ότι *«είναι το πιο αποτελεσματικό εργαλείο μάθησης»* και ότι αποτελούν *«έμμεσο τρόπο επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης»*. (πίν.5)

	είναι ο μόνος τρόπος αξιολόγησης από τον Κ.Σ.	βοηθάνε τους φοιτητές να εφαρμόσουν ό,τι μελετούν	η αξιολόγησή τους πληροφορεί τους φοιτητές για την πρόοδό τους	βοηθάνε τους φοιτητές να τηρούν το χρονοδιάγραμμα σπουδών	άλλος
	σημαντικό				
καθόλου	2				
λίγο	1				
μέτρια		1	2		
αρκετά	5	2		1	
πολύ		5	6	7	2
σύνολο	8	8	8	8	

Πίν.5 : η συμβολή των Γ.Ε. κατά τους Κ.Σ.

Σχετικά με την ανατροφοδότηση των Γ.Ε., οι σύμβουλοι του δείγματος θεωρούν ότι είναι πολύ σημαντικό τα σχόλια να επισημαίνουν τις αδυναμίες, ώστε να μην επαναλαμβάνονται. Επίσης, υψηλής προτεραιότητας για τους περισσότερους είναι να υπάρχει ισορροπία μεταξύ κριτικής και επαίνου (5 από τους 8). Περισσότερο μοιρασμένες είναι οι απόψεις τους σχετικά με την προσφορά της σωστής απάντησης και την άμεση χρονική ανταπόκριση, καθώς αυτοί οι παράγοντες αξιολογούνται ως λίγο και μέτρια σημαντικοί από κάποιος Συμβούλους (πίν. 6).

	χρειάζεται να επισημαίνονται τα λάθη και αδυναμίες ώστε να μην επαναλαμβάνονται	χρειάζεται να επαινέσουμε και τα θετικά σημεία ώστε να υπάρχει ισορροπία στα σχόλια	εκτός από την επισήμανση των αδυναμιών, χρειάζεται και η πρόταση της σωστής απάντησης	είναι σημαντικότερο να δίνονται τα σχόλια όσο το δυνατό συντομότερο
	σημαντικό			
καθόλου				
λίγο				1
μέτρια		1	1	4
αρκετά	1	2	3	1
πολύ	7	5	4	2

σύνολο	8	8	8	8

Πίν.6 : ο σχολιασμός των Γ.Ε. κατά τους Κ.Σ.

4.3 Οι απόψεις των Κ.Σ. για την επικοινωνία με τους φοιτητές

Κατά την έναρξη της Θεματικής Ενότητας οι Σύμβουλοι επικοινώνησαν με τους φοιτητές των τμημάτων τους με ταχυδρομική ή ηλεκτρονική επιστολή ή τηλεφωνικά. Κάποιοι συνδύασαν δύο τρόπους επικοινωνίας και επικοινώνησαν με ταχ. επιστολή και τηλεφωνικά, με ηλ. επιστολή και τηλεφωνικά ή και με τους τρεις τρόπους. Συνοπτικά, τα κυριότερα αποτελέσματα στον πίν. 7.

στην έναρξη της ενότητας επικοινωνήσατε με τους φοιτητές σας							
με επιστολή		τηλεφωνικά		με e-mail		και με τους τρεις τρόπους	
Συχνότητα	5	Συχνότητα	2	Συχνότητα	4	Συχνότητα	4

Πίν.7 : οι τρόποι της πρώτης επικοινωνίας

Στην πλειοψηφία τους οι σύμβουλοι ενημέρωσαν τους φοιτητές τους για την ιδιαιτερότητα της εξΑΕ (οι 7 από τους 8). Επίσης, ζήτησαν κάποιες πληροφορίες που αναλύονται στον πίν. 8. Όλοι οι Σύμβουλοι του δείγματος ζήτησαν ένα σύντομο βιογραφικό και οι περισσότεροι ενδιαφέρθηκαν για τις προηγούμενες σπουδές των φοιτητών και τις οικογενειακές / επαγγελματικές τους υποχρεώσεις. Είναι σημαντικό ότι οι 7 ΣΕΠ θέλησαν να μάθουν για τις προσδοκίες των φοιτητών από τις σπουδές τους και τους ίδιους. Κάποιοι ρώτησαν για την προηγούμενη εμπειρία συνδυάζοντάς το με τους φόβους των φοιτητών για το εγχείρημά τους.

τι είδους πληροφορίες ζητήσατε για τους φοιτητές σας ;	Συχνότητα
για την εμπειρία τους στην εξΑΕ	4
για τις προηγούμενες σπουδές τους (πτυχίο, κλπ.)	6
για τις οικογενειακές / επαγγελματικές τους υποχρεώσεις -σας ενδιέφερε ο χρόνος που μπορούν να αφιερώνουν στη μελέτη	6
για τους φόβους-ανησυχίες τους σχετικά με τις δυνατότητές τους να τα καταφέρουν	5
ζητήσατε ένα σύντομο βιογραφικό τους	8
τις προσδοκίες τους από τη Θ.Ε. και εσάς προσωπικά	7
δε ζητήσατε συγκεκριμένες πληροφορίες - τους πληροφορήσατε για εσάς	1

Πίν. 8 : οι πληροφορίες που ζήτησαν από τους φοιτητές

Κατά την πρώτη επικοινωνία οι φοιτητές εξέφρασαν κάποιους φόβους τους απέναντι στο εγχείρημα που ξεκινούσαν. Οι ανησυχίες των φοιτητών σχετίζονται με την εφαρμογή και λειτουργία της εξΑΕ, καθώς είναι ένας άγνωστος τρόπος σπουδών για πολλούς και την έλλειψη χρόνου. Απαντήσεις των Συμβούλων ήταν:

- *δεν ξέρουν τι θα αντιμετωπίσουν, ζητούν διευκρινίσεις και κυρίως φιλική και ενθαρρυντική διάθεση από τον Κ.Σ.*
- *ανησυχούν αν θα τα καταφέρουν εξαιτίας της έλλειψης χρόνου*
- *αίσθηση ότι δεν θα τα καταφέρουν….φόβος για τον Κ.Σ.*
- *οργανωτικά θέματα, η πρώτη εργασία, θέματα επικοινωνίας*

Διερευνώντας τις απόψεις των Κ.Σ. για τις Ο.Σ.Σ., κατά την προετοιμασία τους οι περισσότεροι Σύμβουλοι επικοινώνησαν με τους φοιτητές τους για να ζητήσουν τις προτάσεις τους. Δύο από τους 8 προτίμησαν να αυτοσχεδιάζουν ανάλογα με τις ανάγκες των φοιτητών τους, ενώ 1 επέλεξε να τηρεί το δικό του πρόγραμμα. Η πλειοψηφία του δείγματος έδινε κάποια προτεραιότητα στις ανάγκες των φοιτητών, που επιβεβαιώνεται και στη γνώμη τους σχετικά με τη συμβολή των Ο.Σ.Σ. στην πορεία σπουδών των φοιτητών τους. Οι συναντήσεις δεν έχουν τόσο στόχο τη διδασκαλία αλλά αποτελούν ευκαιρία για

ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων εμπιστοσύνης. Για όλους τους Συμβούλους του δείγματος λέξη – κλειδί στη συγκεκριμένη ανοικτή ερώτηση ήταν η επικοινωνία (πίν. 9).

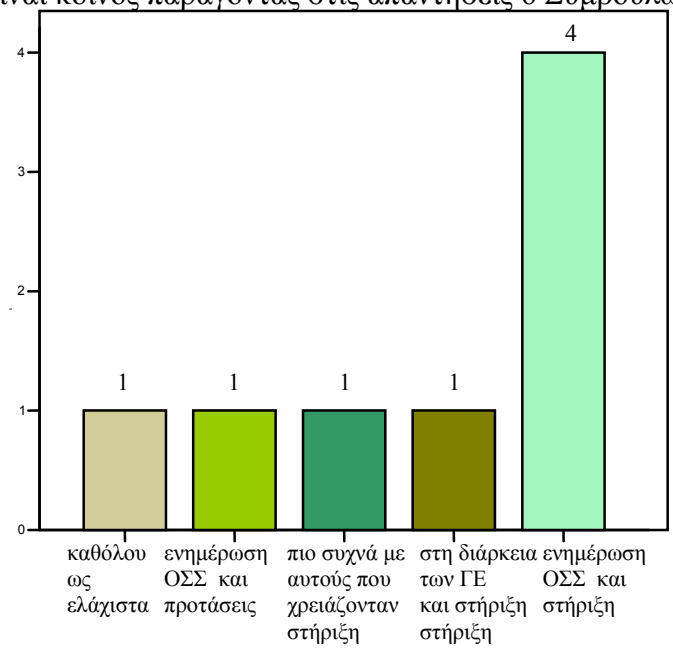
ποια είναι κατά τη γνώμη σας η συμβολή των ΟΣΣ στις σπουδές στο ΕΑΠ;	Συχνότητα
εμψύχωση και ανατροφοδότηση	1
επικοινωνία / εμψύχωση / γραπτές εργασίες	2
επικοινωνία / υποστήριξη / επίλυση απορριών	2
επικοινωνία/απορίες / γραπτές εργασίες	1
επικοινωνία / υποστήριξη	1
επικοινωνία / προβλήματα / οργάνωση μελέτης	1
Σύνολο	8

Πίν. 9 : η συμβολή των Ο.Σ.Σ.

Στις απαντήσεις τους αναφέρουν :

- *Η επικοινωνία μεταξύ των φοιτητών και φοιτητών και εμού, η ανατροφοδότηση σχετικά με την πορεία των σπουδών τους, η προετοιμασία για την εκπόνηση των εργασιών, η εξάλειψη φόβων και ανησυχιών*
- *Είναι σημαντικές πολύ για μια σειρά από λόγους (επικοινωνία, κάλυψη ανασφαλειών, συζήτηση για τις γραπτές εργασίες, γνωριμία και επικοινωνία μεταξύ τους)*
- *Εμπέδωση, εμψύχωση και feed back*
- *Επικοινωνία και αλληλεπίδραση με φοιτητές, επίλυση προβλημάτων με σπουδές, οργάνωση της μελέτης*

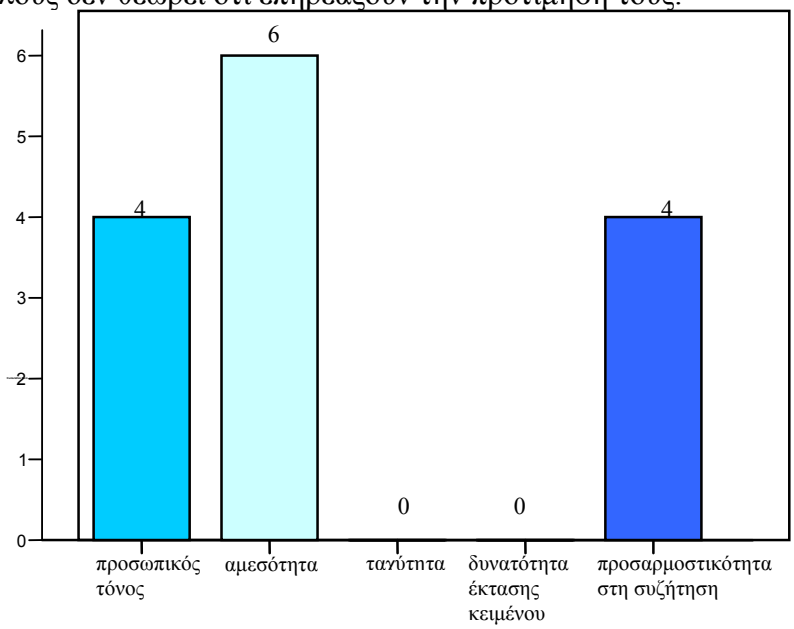
Η πρωτοβουλία επικοινωνίας με τους φοιτητές από τους συμβούλους δεν παρουσιάζει μία ενιαία στάση. Οι 4 από τους 8 επικοινώνησαν με τους φοιτητές τους για να τους ενημερώσουν σχετικά με τις συναντήσεις και να ζητήσουν τις προτάσεις τους. Ένας επικοινωνούσε κατά τη διάρκεια των εργασιών, ένας πιο συχνά με αυτούς που χρειάζονταν στήριξη. Παρά το διαφορετικό βαθμό πρωτοβουλίας, θα πρέπει να σημειώσουμε ότι η υποστήριξη είναι κοινός παράγοντας στις απαντήσεις 6 Συμβούλων (διάγ.1).



Διάγραμμα 1: η πρωτοβουλία επικοινωνίας των Κ.Σ.

Όσον αφορά στον τρόπο επικοινωνίας που οι σύμβουλοι θεωρούν αποτελεσματικότερο, είναι καθολική η προτίμησή τους στην πρόσωπο με πρόσωπο συνάντηση. Κανείς από τους Συμβούλους δεν πιστεύει στην αποτελεσματικότητα των ταχ. επιστολών ή fax, αλλά ούτε ότι όλοι οι τρόποι είναι το ίδιο. Μία δεύτερη προτίμηση εκφράστηκε για την τηλεφωνική και ηλεκτρονική επικοινωνίας από δύο Συμβούλους αντίστοιχα. Οι λόγοι που οδήγησαν

στην παραπάνω ιεράρχηση παρουσιάζονται στο διάγραμμα 2. Είναι χαρακτηριστικό ότι για την πλειοψηφία των Συμβούλων η αμεσότητα είναι πολύ σημαντικός παράγοντας στην επικοινωνία τους με τους φοιτητές. Επίσης, για 4 από τους Συμβούλους παίζουν ρόλο ο προσωπικός τόνος και η δυνατότητα προσαρμοστικότητας στη συζήτηση. Ενιαία στάση εμφανίζεται για την ταχύτητα και τη δυνατότητα έκτασης κειμένου, καθώς κανείς από τους Συμβούλους δεν θεωρεί ότι επηρεάζουν την προτίμησή τους.



Διάγραμμα 2: οι λόγοι επιλογής του τρόπου επικοινωνίας των Κ.Σ.

Ένα ακόμη θέμα επικοινωνίας είναι η προώθησή της μεταξύ των φοιτητών του τμήματος. Οι Σύμβουλοι στο δείγμα μας κατανοούν την σπουδαιότητά της και για το λόγο αυτό και οι 8 φρόντισαν να ενθαρρύνουν τους φοιτητές τους να αναπτύξουν κάποια επαφή μεταξύ τους. Αυτό το προσπάθησαν είτε με τη γνωστοποίηση των στοιχείων τους, είτε με τις ομάδες συνεργασίας κατά τις Ο.Σ.Σ., είτε προτρέποντας τους φοιτητές να ανταλλάσσουν απόψεις για τις εργασίες, είτε συνδυάζοντας τους παραπάνω τρόπους (πίν. 10).

Με ποιο τρόπο προωθήσατε την επικοινωνία μεταξύ των φοιτητών;	Συχνότητα
αποστολή τηλεφώνων και e-mail	2
αποστολή λίστας/κοινές εργασίες-παρουσιάσεις	1
αποστολή λίστας/ενθάρρυνση επικοινωνίας στις ΓΕ	1
και με τους 4 τρόπους	3
λίστα/ομάδες ΟΣΣ / ενθάρρυνση	1
Σύνολο	8

Πίν. 10 : η προώθηση της επικοινωνίας μεταξύ των φοιτητών

4.4 Οι απόψεις των Κ.Σ. για τον διπλό τους ρόλο

Με την τελευταία ομάδα ερωτήσεων διερευνούμε τις απόψεις των Συμβούλων για το ρόλο τους. Τους ζητήσαμε να ιεραρχήσουν τα χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει ο Κ.Σ., ώστε να είναι αποτελεσματικός στο έργο του. Οι απόψεις τους είναι κοντινές περισσότερο σε θέματα που αφορούν τη μελέτη των φοιτητών. Αναλυτικότερα, η διαθεσιμότητα και η σαφής ανατροφοδότηση είναι πολύ σημαντικό για τους περισσότερους (7 στους 8). Επίσης, υψηλά αξιολογείται η δίκαιη και ακριβής αξιολόγηση από τους 6 Συμβούλους και η γνώση του αντικειμένου από τους 5. Μεγαλύτερη διαφοροποίηση εμφανίζουν τα χαρακτηριστικά της φιλικότητας, της κατανόησης και του προσωπικού ενδιαφέροντος για το φοιτητή, όπου στα δύο τελευταία συναντάμε και την αξιολόγηση ως «λίγο» σημαντικά (πίν. 11).

	Γνώση του αντικειμένου	Διαθεσιμότητα	Προσωπικό ενδιαφέρον για φοιτητή	Φιλικότητα	Να διαθέτει κατανόηση	Να είναι δίκαιος και ακριβής στην αξιολόγηση	Να είναι σαφής και επαρκής στην ανατροφοδότηση
	σημαντικό						
καθόλου							
λίγο			1		1		
μέτρια	1			1		2	
αρκετά	2	1	2	3	2		1
πολύ	5	7	5	4	4	6	7
αναπάντητη					1		
σύνολο	8	8	8	8	8	8	8

Πίν. 11 : η αξιολόγηση των χαρακτηριστικών του Κ.Σ.

Όσον αφορά στο ρόλο τους για την συναισθηματική υποστήριξη των φοιτητών, οι σύμβουλοι του δείγματος υιοθετούν διαφορετική προσέγγιση. Κοινό σημείο για 3 συμβούλους είναι ότι χρειάζεται ανθρωπιά και μελέτη των χαρακτηριστικών των φοιτητών (5 Κ.Σ.). Για δύο συμβούλους είναι απαραίτητες οι γνώσεις ψυχολογίας και εκπαίδευσης Ενηλίκων, ενώ για δύο άλλους εκτός από την ανθρωπιά ή τη μελέτη των ατομικών χαρακτηριστικών χρειάζεται και περισσότερος χρόνος (πίν. 12).

πιστεύετε ότι για να προσφέρετε συναισθηματική υποστήριξη στους φοιτητές σας..	Συχνότητα
χρειάζεται κατάλληλη εκπαίδευση (ψυχολογία, ΕΕνηλίκων)	2
χρειάζεται ανθρωπιά και ενδιαφέρον προς το συνάνθρωπο	1
χρειάζεται πραγματική μελέτη των χαρακτηριστικών του φοιτητή	2
Ανθρωπιά / γνώση χαρακτηριστικών	1
γνώση χαρακτηριστικών φοιτητή / περισσότερος χρόνος	1
χωρίς ειδικές γνώσεις / ανθρωπιά / μελέτη χαρακτηριστικών / χρόνος	1
Σύνολο	8

Πίν. 12 : η προσέγγιση στη συναισθηματική υποστήριξη των φοιτητών

Ολοκληρώνοντας τη διερεύνηση των απόψεων σχετικά με το διπλό τους ρόλο στο Ε.Α.Π., 4 από τους Συμβούλους θεωρούν ότι οι ρόλοι του διδάσκοντα (tutor) και συμβούλου (mentor) δε χρειάζεται να είναι διακριτοί, ένας ότι αυτό εξαρτάται από το σύστημα εξΑΕ και τους στόχους του και δύο πιστεύουν ότι οι ρόλοι πρέπει να διαχωριστούν. Σε αυτήν την περίπτωση, ο σύμβουλος (mentor) θα πρέπει να περάσει από εκπαίδευση στην ψυχολογία ή την εκπαίδευση από απόσταση (πίν. 13).

αν οι ρόλοι διδάσκοντα και συμβούλου πρέπει να είναι διακριτοί, τι είδους εκπαίδευση θα πρέπει να σας παρέχετε;	Συχνότητα
δεν πιστεύουν ότι πρέπει να είναι διακριτοί	4
εξαρτάται από το πρόγραμμα εξΑΕ που εφαρμόζουμε	1
εξΑΕ	1
γνώσεις ψυχολογίας	1
αναπάντητη	1
Σύνολο	8

Πίν. 13 : η διάκριση ρόλων διδάσκοντα και συμβούλου

4. Συζήτηση των αποτελεσμάτων

Οι Σύμβουλοι στο δείγμα μας ήταν αποκλειστικά διδάσκοντες στην ΕΚΠ65, οι μισοί είχαν παρακολουθήσει τη Θ.Ε. ως φοιτητές στο πλαίσιο προετοιμασίας/εκπαίδευσης για το ρόλο τους ή παρακολούθησαν επιμόρφωση και χρησιμοποίησαν εκπαιδευτικό υλικό. Είναι πολύ σημαντικό οι διδάσκοντες στην εξΑΕ να γνωρίζουν καλά την ιδιαιτερότητα αυτής της μεθόδου (Sherry, 1996). Στην περίπτωσή μας υπάρχει η θεωρητική κατάρτιση, η γνώση του αντικειμένου που μπορεί να λειτουργήσει ενισχυτικά στην πορεία σπουδών των φοιτητών.

Σχετικά με τις σπουδές εξΑ, οι Κ.Σ. θεωρούν ότι οι δυνατότητες επιλογής χρόνου, ρυθμού και τόπου μελέτης καθιστούν την εξΑΕ αποτελεσματική για τους φοιτητές καθώς επιτρέπουν την ανεμπόδιστη πρόσβαση στην εκπαίδευση. Αντίθετα, σοβαρότερα προβλήματα κατά τους Κ.Σ. είναι η έλλειψη χρόνου για μελέτη και η αίσθηση απομόνωσης που νιώθουν οι φοιτητές. Όπως έδειξε παρόμοια έρευνα στους φοιτητές του Ε.Α.Π. (Ηλιάδου, 2007), φοιτητές και Σύμβουλοι εμφανίζονται να συγκλίνουν στην αξιολόγηση των θετικών και αρνητικών παραγόντων της εξΑΕ. Κατά τους Κ.Σ. οι γραπτές εργασίες συμβάλλουν σημαντικά στη μελέτη των φοιτητών καθώς τους βοηθούν στην τήρηση του χρονοδιαγράμματος σπουδών και την πρακτική εφαρμογή του αντικειμένου μελέτης αλλά και επειδή μέσω της αξιολόγησης πληροφορούνται για την πρόοδό τους. Σημαντικός παράγοντας για την αποτελεσματική ανατροφοδότηση των Γ.Ε. είναι η επισήμανση των αδυναμιών, η ισορροπία μεταξύ επαίνου και κριτικής και η παροχή της σωστής απάντησης. Η φοιτητοκεντρική αντίληψη για το ρόλο των Γ.Ε. συμφωνεί με τα ευρήματα παρόμοιας έρευνας στους φοιτητές (Ηλιάδου, ο.π.).

Όσον αφορά στην επικοινωνία με τους φοιτητές, οι Σύμβουλοι του δείγματος θεωρούν σημαντική την πρώτη επαφή στην έναρξη της Θ.Ε. καθώς έχουν την ευκαιρία να μάθουν περισσότερες πληροφορίες για τα ατομικά χαρακτηριστικά των φοιτητών. Επίσης, στην πρώτη επικοινωνία εκφράζονται οι ανησυχίες και φόβοι των φοιτητών σχετικά με το εγχείρημα που ξεκινούν. Ο άγνωστος τρόπος σπουδών καθώς δεν είναι εξοικειωμένοι με τη φύση της ατομικής μελέτης και η συνήθως μακρά αποχή τους από τη μαθητική ιδιότητα είναι σημαντικοί παράγοντες ανασφάλειας και άγχους για τους φοιτητές (Αθανασούλα – Ρέππα, 2003 και 2006). Για το λόγο αυτό οι Κ.Σ. προσπαθούν να τους καθησυχάσουν, όπως φαίνεται και από τις απαντήσεις των φοιτητών σε σχετική έρευνα αναφορικά με τη φιλικότητα, το θετικό και ενημερωτικό κλίμα και την ενθάρρυνση που δέχτηκαν στην πρώτη επικοινωνία (Ηλιάδου & Αναστασιάδης, 2009).

Η γνώση των ατομικών χαρακτηριστικών, οι στόχοι και οι προσδοκίες των φοιτητών από τις σπουδές τους και τον διδάσκοντα προσωπικά επιτρέπουν στους Κ.Σ. να προσφέρουν όλα τα οφέλη της προσωπικής αλληλεπίδρασης και ανθρώπινης επαφής παρά την απόσταση που τους χωρίζει από τους φοιτητές και να επιτελέσουν αποτελεσματικότερα το ρόλο τους ως εμψυχωτές (Galusha, 1997). Για το σκοπό αυτό, ζήτησαν πληροφορίες για το προφίλ του κάθε διδασκόμενου, αλλά, εξίσου σημαντικό, διερεύνησαν τις ανησυχίες και τις προσδοκίες τους από τις σπουδές τους και τους ίδιους τους διδάσκοντες. Όπως έδειξε και η έρευνα των Stevenson και Sander (1998), η γνώση των προσδοκιών των φοιτητών επιτρέπει στον διδάσκοντα να προσαρμόσει το στυλ του, αλλά και να βοηθήσει τους φοιτητές να συνειδητοποιήσουν τις δυνατότητες και αδυναμίες τους.

Η επικοινωνία φοιτητών και Συμβούλων μεταξύ των ομαδικών συναντήσεων εξυπηρετεί τη διπλή ιδιότητα των Σ.Ε.Π. ως διδασκόντων – διευκολυντών και συμβούλων – εμψυχωτών. Το αντικείμενο της επικοινωνίας τους είναι κυρίως η επίλυση απορριών σχετικά με το υλικό και την εκπόνηση των εργασιών, τουλάχιστον όσον αφορά στην πρωτοβουλία επικοινωνίας των φοιτητών. Υπήρχαν φοιτητές που διέθεταν υψηλό βαθμό αυτονομίας και δεν επικοινώνησαν με τον Κ.Σ. ή δίστασαν να τους απασχολήσουν για κάτι που ίσως δεν είναι σημαντικό (Holmberg, 1995). Σε αυτήν την περίπτωση η πρωτοβουλία των Σ.Ε.Π. είναι σημαντική. Η ποιότητα της επικοινωνίας τους επηρεάζει την παρακίνηση των φοιτητών (Λοϊζίδου και συν., 2001). Η υποστήριξη χρειάζεται να απευθύνεται σε όλους τους φοιτητές που παρακολουθούν ένα πρόγραμμα εξ αποστάσεως (Tait, 2003). Να επισημάνουμε επίσης ότι οι Σύμβουλοι της ΕΚΠ65 επικοινώνησαν συχνότερα με τους φοιτητές που είχαν ανάγκη στήριξης.

Σχετικά με τον τρόπο επικοινωνίας, είναι αναμενόμενο ότι η πρόσωπο με πρόσωπο, κατά γενική ομολογία, θεωρείται ο αποτελεσματικότερος τρόπος. Οι Κ.Σ. θεωρούν ότι οι

Ομαδικές Συμβουλευτικές Συναντήσεις συμβάλλουν σημαντικά στις εξΑ σπουδές, επειδή παίζουν σπουδαίο ρόλο στην επικοινωνία και υποστήριξη των φοιτητών. Σε αυτές, οι φοιτητές μπορούν να λύσουν απορίες σχετικά με το υλικό και τις γραπτές εργασίες, να βρουν υποστήριξη και εμψύχωση στις σπουδές τους και να λύσουν προβλήματα που αφορούν στην οργάνωση των σπουδών και της μελέτης τους. Στην πλειοψηφία τους οι Κ.Σ. φροντίζουν να επικοινωνούν με το τμήμα τους ζητώντας προτάσεις για τη θεματολογία της Ο.Σ.Σ. Η υψηλή ιεράρχηση των Ο.Σ.Σ. δικαιολογείται, καθώς προσφέρει αμεσότητα και δυνατότητα προσαρμογής κατά τη συζήτηση. Με τη φυσική παρουσία η επικοινωνία διευκολύνεται από τα μη-λεκτικά στοιχεία, όπως είναι η γλώσσα του σώματος (Κόκκος, 1998). Επίσης, οι διδάσκοντες έχουν στη διάθεσή τους τη δυνατότητα για γρήγορη επικοινωνία σε προσωπικό τόνο μέσα από τη χρήση του τηλεφώνου και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ωστόσο, η ταχύτητα και τα πλεονεκτήματα της δυνατότητας αποστολής εκτενέστερου κειμένου (Lipschultz, 1999) δεν ήταν λόγοι που επηρέασαν την επιλογή των Συμβούλων.

Εκτός από τη μεταξύ τους επικοινωνία, οι Σύμβουλοι φρόντισαν να προωθήσουν την επικοινωνία και μεταξύ των φοιτητών με διάφορους τρόπους, όπως η αποστολή των στοιχείων και η ενθάρρυνση. Η αλληλεπίδραση με τους άλλους φοιτητές μπορεί να παίξει σημαντικό ρόλο στην πορεία σπουδών, καθώς επηρεάζει την κινητοποίηση και το βαθμό ολοκλήρωσης των σπουδών (Abrahamson, 1998). Οι ενήλικοι εκπαιδευόμενοι είναι πιο ανοικτοί σε ανταλλαγή απόψεων με ομοίους τους (Noyé & Piveteau, 1999). Στην περίπτωση των μεταπτυχιακών φοιτητών του Ε.Α.Π., ο πληθυσμός δεν είναι ομοιογενής καθώς αποτελείται από φοιτητές με διαφορετικές ηλικίες, σπουδές, επαγγέλματα και μαθησιακές εμπειρίες. Ωστόσο, τους συνδέουν άλλα κοινά χαρακτηριστικά όπως η επίτευξη του στόχου ολοκλήρωσης των σπουδών, οι διευκολύνσεις και τα προβλήματα της εξΑΕ. Παρά την ωριμότητα και αυτονομία των φοιτητών της εξΑΕ, οι δραστηριότητες που προωθούν την αλληλεπίδραση συναναστροφή είναι πολύ σημαντικές, ακόμα και σε διαδικτυακά περιβάλλοντα (Buchanan, 2000). Οι Κ.Σ. αναγνωρίζουν τη συμβολή της επικοινωνίας μεταξύ των φοιτητών και παίζουν σημαντικό ρόλο στην ενθάρρυνσή της (Βασάλα, 2003).

Για την επιτυχημένη εκτέλεση των καθηκόντων τους οι Σύμβουλοι πιστεύουν ότι τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτουν είναι η γνώση του αντικειμένου, τη διαθεσιμότητα, το προσωπικό ενδιαφέρον, τη δίκαιη αξιολόγηση και τη σαφή ανατροφοδότηση, που αξιολογήθηκαν ως «πολύ» σημαντικά από την πλειοψηφία των Συμβούλων. Ειδικά η διαθεσιμότητα και η επαρκής ανατροφοδότηση αποτελούν κύρια προτεραιότητα για τους Συμβούλους, ίσως επειδή συνδέονται και επηρεάζουν άμεσα τη μελέτη των φοιτητών και επιτρέπει την ωφέλεια του άμεσου διαλόγου (Keegan, 2001). Η δίκαιη και ακριβής αξιολόγηση συμβάλλει στην εδραίωση σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ φοιτητή και διδάσκοντα και πληροφορεί τους φοιτητές για την πορεία των σπουδών τους. Επίσης, η σαφής και επαρκής ανατροφοδότηση καθιστά την επικοινωνία τους αποτελεσματική καθώς λειτουργεί ως το εργαλείο πλήρους ενημέρωσης για την πρόοδο των φοιτητών στις σπουδές τους αλλά, συγχρόνως, μπορεί να διεκπεραιώσει τη λειτουργία της υποστήριξης προς τον φοιτητή (Νοταρά, 2001).

Για τους Συμβούλους του δείγματος οι κοινωνικές δεξιότητες είναι εξίσου σημαντικές και δεν παρατηρούμε μεγάλες αποκλίσεις που ίσχυαν σε παρόμοια έρευνα (Βασιλού-Παπαγεωργίου & Βασάλα, 2005). Να σημειώσουμε ότι στην προηγούμενη έρευνα συμμετείχαν περισσότεροι Σ.Ε.Π. που ήταν διδάσκοντες στα προγράμματα Σπουδές στην Εκπαίδευση και Εκπαίδευση Ενηλίκων. Το προσωπικό ενδιαφέρον και η φιλικότητα είναι μορφές υποστήριξης που αναζητούν οι φοιτητές της εξΑΕ για να αντισταθμίσουν την αίσθηση μοναξιάς που συχνά αντιμετωπίζουν μελετώντας ατομικά (ο.π., 2005).

Για να είναι σε θέση να ανταποκριθούν στο διπλό τους ρόλο, οι Σύμβουλοι του δείγματος θεωρούν ότι η εκπαίδευσή τους από το Ε.Α.Π. (φοίτηση στη Θ.Ε., σεμινάρια ή εκπαιδευτικό υλικό) ήταν επαρκής. Επίσης, θεωρούν ότι δε χρειάζονται ειδικές γνώσεις για τη συναισθηματική υποστήριξη των φοιτητών, αλλά να γνωρίζουν τα ατομικά τους χαρακτηριστικά, να διαθέτουν ανθρωπιά και περισσότερο χρόνο. Όταν ο Κ.Σ. γνωρίζει τις ιδιαίτερες συνθήκες στις οποίες μελετά ο κάθε φοιτητής και κατανοεί τα προβλήματα που αντιμετωπίζει θα μπορεί να είναι πιο αποτελεσματικός στην υποστήριξη που προσφέρει. Στη συγκεκριμένη έρευνα, οι Σύμβουλοι βοήθησαν σημαντικά φοιτητές που σκέφτονταν να εγκαταλείψουν τις σπουδές τους επειδή κατανόησαν τις δυσκολίες που αντιμετώπιζαν και τους υποκίνησαν/στήριξαν όσο μπορούσαν (Ηλιάδου, 2007). Η ενεργητική ακρόαση είναι σημαντική κοινωνική δεξιότητα που πρέπει να διαθέτουν οι Σ.Ε.Π. για να μπορούν να υποστηρίξουν τους φοιτητές (Νοταρά, 2001).

Οι δεξιότητες διαπροσωπικής επικοινωνίας (interpersonal communication) και αμεσότητας (immediacy), όπως ο έπαινος, το χαμόγελο ή η χρήση του μικρού ονόματος είναι παράγοντες σημαντικοί για την εδραίωση μίας σχέσης εμπιστοσύνης (Thatch & Murphy,1995). Η πλειοψηφία των συμβούλων πιστεύει ότι οι ρόλοι δε χρειάζεται να διαχωρισθούν γιατί απαιτούνται ειδικές γνώσεις στην εξΑΕ ή την ψυχολογία. Σε έρευνα του Rekkedal (1991) παρατηρήθηκε υψηλότερος βαθμός ολοκλήρωσης των σπουδών στους φοιτητές που ανέπτυξαν σχέση με έναν διδάσκοντα, που είχε τη διπλή ιδιότητα tutor και mentor (councellor). Στην περίπτωση αυτή αναπτύσσεται μεγαλύτερος βαθμός κατανόησης της συνολικής κατάστασης και των αναγκών των φοιτητών και βαθύτερη σχέση εμπιστοσύνης και συμπάθειας (rapport κατά τον Holmberg, 1995) που μπορεί να επηρεάσει ευνοϊκά τις επιδόσεις του φοιτητή.

5. Συμπεράσματα

Το θέμα της συγκεκριμένης εργασίας ήταν η επικοινωνία μεταξύ φοιτητών και Καθηγητών – Συμβούλων στο πλαίσιο ενός προγράμματος εξΑΕ. Μέσα από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας διαπιστώθηκε ότι ο ρόλος του διδάσκοντα στην εξΑΕ είναι διαφορετικός από αυτόν του διδάσκοντα στη συμβατική εκπαίδευση καθώς πρέπει να αντισταθμίζει την απόσταση που τον χωρίζει από τον διδασκόμενο (Keegan 2001), να υποστηρίζει την κινητοποίηση του φοιτητή, να προωθεί την ευχαρίστηση της μάθησης (Holmberg, 1986) και να βοηθήσει τον φοιτητή στην αλληλεπίδραση με το εκπαιδευτικό υλικό (Moore, 1989 · Beaudoin, 1990).

Στα προγράμματα του Ε.Α.Π. η διπλή ιδιότητα των Σ.Ε.Π. ως διδασκόντων (tutor) και συμβούλων (mentor) απαιτεί διευρυμένες επικοινωνιακές και κοινωνικές δεξιότητες από τους Κ.Σ. Καλούνται να διευκολύνουν τη διαδικασία αλληλεπίδρασης των φοιτητών με το εκπαιδευτικό υλικό και την εκπόνηση των δραστηριοτήτων, ώστε να επιτευχθεί η μάθηση. Παράλληλα, χρειάζεται να λειτουργήσουν υποστηρικτικά και εμψυχώνοντας τους φοιτητές τους να συμβάλλουν στην επιμονή και ολοκλήρωση των σπουδών τους (Ε.Α.Π., 2001).

Για να ανταποκριθούν στο ρόλο του, ο Κ.Σ. χρειάζεται να διαθέτει ακαδημαϊκά προσόντα όπως γνώση του αντικειμένου, να δίδει σαφή και επαρκή ανατροφοδότηση, καθώς και να είναι δίκαιος και ακριβής στην αξιολόγηση. Επίσης, είναι απαραίτητο να είναι διαθέσιμος, φιλικός και να επιδεικνύει προσωπικό ενδιαφέρον για τον κάθε φοιτητή. Απαντώντας στο ερώτημα αν οι δύο ρόλοι του Κ.Σ., ως διδάσκων και σύμβουλος, πρέπει να είναι διακριτοί, η διπλή ιδιότητα βοηθά στην ανάπτυξη πιο ισχυρής σχέσης με τους φοιτητές (Rekkedal, 1991). Οι διδάσκοντες στην εξΑΕ καλούνται να λειτουργήσουν σε ένα νέο και αναπτυσσόμενο περιβάλλον, όπου δεν υπάρχουν παγιωμένες κατευθυντήριες γραμμές για το έργο τους ((Hill, 1998). Αντίθετα, θα πρέπει να είναι ευρηματικοί και καινοτόμοι, ώστε να εφευρίσκουν νέους τρόπους προσέγγισης. Το πολυσχιδές και απαιτητικό έργο τους

χρειάζεται διαρκή ενημέρωση και εκπαίδευση (Clay, 1999). Οι ίδιοι οι Κ.Σ. στην πλειοψηφία τους θεωρούν ότι η εκπαίδευση/προετοιμασία που έλαβαν από το Ε.Α.Π. ήταν επαρκής για να ανταποκριθούν στο διπλό τους ρόλο. Αυτό που χρειάζεται για την αποτελεσματική συναισθηματική υποστήριξη των φοιτητών τους είναι να διαθέτουν περισσότερο χρόνο, να μελετούν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κάθε φοιτητή και ανθρωπιά.

Βιβλιογραφία

Αθανασούλα-Ρέππα Α. (2003). Ο Καθηγητής Σύμβουλος και η παρέμβασή του στην αντιμετώπιση του άγχους των εκπαιδευομένων στην εξΑΕ, *2ο Πανελλήνιο συνέδριο στην Ανοικτή και εξ αποστάσεως Εκπαίδευση*, Αθήνα, εκδ. Προπομπός.

Αθανασούλα-Ρέππα Α. (2006). Ο ρόλος του Καθηγητή – Συμβούλου στην Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. Στο: Λιοναράκης Α. (επιμ.) *Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση – Στοιχεία Θεωρίας και Πράξης*, Αθήνα, εκδ. Προπομπός.

Abrahamson G. (1998). Issues in interactive communication in Distance Education, *College Student Journal v32, no1*, ανακτήθηκε στις 10/3/2007 από: www.umsl.edu/technology/frc/pdfs/issues

Βασάλα Π. (2003). Η επικοινωνία των σπουδαστών της μεταπτυχιακής Θεματικής Ενότητας «Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση» του Ε.Α.Π., *2ο Πανελλήνιο συνέδριο στην Ανοικτή και εξ αποστάσεως Εκπαίδευση*, Αθήνα, εκδ. Προπομπός

Βασιλού-Παπαγεωργίου Β. (2001). Η διδασκαλία στην εξΑΕ: η ανάδειξη νέων ρόλων και τρόποι διαχείρισής τους, 1ο Πανελλήνιο συνέδριο στην Ανοικτή και εξ αποστάσεως Εκπαίδευση, Πάτρα, διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο του Ε.Α.Π. www.eap.gr

Βασιλού-Παπαγεωργίου Β. & Βασάλα Παρασκευή (2005). Η υποστήριξη των μεταπτυχιακών σπουδαστών στην εξ αποστάσεως Εκπαίδευση: Τι ζητούν οι σπουδαστές και τι πιστεύουν οι ΣΕΠ ότι ζητούν οι σπουδαστές. Στο: Λιοναράκης Α. (επιμ.) *3rd International Conference of Open and Distance Learning – Πρακτικά*, τόμος Α, Αθήνα, εκδ. Προπομπός.

Beaudoin M. (1990). The Instructor's changing role in Distance Education, *The American Journal of Distance Education, 4 (2)*, ανακτήθηκε στις 15/11/2006 από: www.uni-oldenburg.de/zef/cde/found/beau90

Clay M. (1999). Development of Training and Support Programs for Distance Education Instructors, διαθέσιμο στο: http://www.westga.edu/~distance/clay23.html

Courau S. (2000). *Τα βασικά εργαλεία του εκπαιδευτή ενηλίκων*, Αθήνα, εκδ. Μεταίχμιο.

Dillon C.L., Gunawardena C.N., & Parker R. (1992). Learner support: critical link in distance education, *Distance Education, 13 (1),* ανακτήθηκε στις 15/11/2006 από: www.uni-oldenburg.de/zef/cde/support/readings

Galusha J. (1997). Barriers to Learning in Distance Education, Interpersonal Computing and Technology, διαθέσιμο στην ηλ. διεύθυνση : http://168.144.129.112/Articles

Ε.Α.Π. (2001). *Μεθοδολογία της Εκπαίδευσης από Απόσταση, επιμορφωτικό υλικό για τα μέλη του Συνεργαζόμενου Εκπαιδευτικού Προσωπικού*, Πάτρα

Garrison R. (2000). Theoretical challenges for Distance Education in the 21st century : A shift from structural to transactional issues, *International Review of Research in Open and Distance Learning, June 2000*, ανακτήθηκε στις 20/3/2007 από: www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/2/333

Hill M. (1998). Staffing A Distance Learning Team: Whom Do You Really Need?, διαθέσιμο στο: www.westga.edu/~distance/hill11.html

Ηλιάδου Χ. (2007). Επικοινωνία Καθηγητή–Συμβούλου και Φοιτητών στις Σπουδές από Απόσταση: Απόψεις Φοιτητών και ΣΕΠ στο Πλαίσιο της Θ.Ε.ΕΚΠ65 του Ε.Α.Π. (διπλωματική εργασία)

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. Στο Α. Λιοναράκης (Επιμ) ***Πρακτικά του 4ου Διεθνούς Συνεδρίου Ανοικτής & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο,*** Ελληνικό Δίκτυο Ανοικτής & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης, Αθήνα 27-29 Νοεμβρίου 2009.

Holmberg B. (1995). *Theory and Practice of Distance Education*, London, Routledge.

Keegan D. (1986). Interaction and communication, (Chapter 6, pp.89-107)..Στο: Keegan, D. (ed.) *The foundations of distance education*, Kent UK, Croom Helm, ανακτήθηκε στις 5/12/2006 από: www.uni-oldenburg.de/zef/cde/support/readings

Κόκκος Α. (1998). Στοιχεία επικοινωνίας, Η έναρξη της πρώτης Ομαδικής Συμβουλευτικής Συνάντησης, Η προετοιμασία των Ομαδικών Συμβουλευτικών Συναντήσεων. Στο: Α. Κόκκος, Α. Λιοναράκης *Ανοικτή και εξ αποστάσεως Εκπαίδευση – Σχέσεις διδασκόντων – διδασκομένων,* τόμος Β, Πάτρα, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Κόκκος Α. (2001). Ο ρόλος του διδάσκοντα στην εξΑΕ, *1ο Πανελλήνιο συνέδριο στην Ανοικτή και εξ αποστάσεως Εκπαίδευση*, Πάτρα, διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο του Ε.Α.Π. www.eap.gr

Λιοναράκης Α. & Βαβουράκη Α. (2005). Διαρκής και εξ αποστάσεως Επιμόρφωση του Ακαδημαϊκού Προσωπικού – η περίπτωση του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου. Στο: Λιοναράκης Α. (επιμ.) *3rd International Conference of Open and Distance Learning – Πρακτικά*, τόμος Α, Αθήνα, εκδ. Προπομπός.

Lipschultz W. (1999). What can and should we do with e-mail?, *The Mentor - An Academic Advising Journal*, διαθέσιμο στο: www.psu.edu/dus/mentor/portabl2.htm

Λοϊζίδου-Χατζηθεοδούλου Π., Βασάλα Π., Κακούρης Α., Μαυροειδής Η. & Τάσιος Π. (2001). Μορφές επικοινωνίας στις σπουδές από απόσταση και η συμβολή τους στην εκπαιδευτική διαδικασία. Η περίπτωση των σπουδαστών της μεταπτυχιακής ενότητας Ανοικτή και εξΑΕ του Ε.Α.Π., *1ο Πανελλήνιο συνέδριο στην Ανοικτή και εξ αποστάσεως Εκπαίδευση*, Πάτρα, διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο του Ε.Α.Π. www.eap.gr

Moore M.G. (1973). Toward a theory of Independent Learning and Teaching, *The Journal of Higher Education, vol. 44*, pp. 661-680

Moore M.G. (1994). Autonomy and Interdependence, *The American Journal of Distance Education, vol. 8, number 2* ανακτήθηκε στις 5/12/2006 από: www.ajde.com/Contents/vol8_2

Νοταρά Μ. (2001). Η διδασκαλία στην εξΑΕ, *1ο Πανελλήνιο συνέδριο στην Ανοικτή και εξ αποστάσεως Εκπαίδευση*, Πάτρα, διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο του Ε.Α.Π. www.eap.gr

Noyé D. & Piveteau J.,(1999). *Πρακτικός οδηγός του εκπαιδευτή*, Αθήνα, εκδ. Μεταίχμιο.

Rekkedal T. (1991). The personal Tutor / Councellor in Distance Education, ανακτήθηκε στις 20/3/2007 από: www.nettskolen.com/forskning/25/ziffpers

Rogers A. (1999). *Η εκπαίδευση ενηλίκων*, Αθήνα, εκδ. Μεταίχμιο.

Sewart D. (1993). Student support systems in distance education, *Open Learning, 8 (3)*, 3 – 12

Sherry L. (1996). Issues in Distance Learning, *International Journal of Educational Telecommunications, 1 (4),* ανακτήθηκε στις 22/11/2006 από: www.carbon.cudenver.edu

Stevenson, K. & Sander, P.(1998). Improving Service Quality in Distance Education, διαθέσιμο στο: www.eurodl.org/?keyword=distance%20education&article=22

Tait A. (2003). Reflections on Student Support in Open and Distance Learning, *International Review of Research in Open and Distance Learning*, ανακτήθηκε στις 25/11/2006 από: www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/134/214

Thatch E. & Murphy K. (1995). Competencies for Distance Education Professionals, *Educational Technology Research and Development, vol. 43(1*)

Thorpe M (2001). Rethinking learner's support: the challenge of collaborative online teaching, ανακτήθηκε στις 20/11/2006 από: www.scrolla.ac.uk/resources