

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ

Η αξιοποίηση των δεξιοτήτων επικοινωνίας στον χώρο της
εργασίας.
Η περίπτωση των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης

Επιμέλεια:

Ευσεβία Αντωνιάδου Μ 23/12

Εξεταστική Επιτροπή:

Επιβλέπουσα: Ιωάννα Παπαβασιλείου-Αλεξίου (Επικ. καθηγήτρια)

1^{ος} επόπτης: Ευθύμιος Βαλκάνος (Αναπ. καθηγητής)

2^η επόπτρια: Βασιλική Καραβάκου (Αναπ. καθηγήτρια)

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ, ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2014

Ευχαριστίες

Η συγγραφή και η ολοκλήρωση της παρούσας ερευνητικής εργασίας δεν είναι αποτέλεσμα μόνο της κοπιαστικής και συνεχούς εργασίας της ερευνήτριας αλλά κατέστη δυνατή χάρη σε ένα σύνολο ανθρώπων που προσέφεραν την αμέριστη βοήθειά τους.

Αρχικά, θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες στην καθηγήτριά μου κ. Ιωάννα Παπαβασιλείου-Αλεξίου, επίκουρη καθηγήτρια του τμήματος, για την πολύτιμη συμβολή και ουσιαστική βοήθεια στο έργο μου μέσα από το χρόνο που μου αφιέρωσε απλόχερα αλλά και την στήριξη που μου παρείχε. Ακόμη, η βοήθεια των εποπτών κ. Βαλκάνου Ευθύμιου και κ. Καραβάκου Βασιλικής ήταν σημαντική και τους ευχαριστώ θερμά για αυτό.

Πολύτιμη αποτέλεσε και η βοήθεια των εκπαιδευτικών που αποδέχτηκαν την πρόταση να συμμετάσχουν στην έρευνα και το έκαναν με προθυμία.

Τέλος, θα ήθελα να εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου για τους γονείς μου, Γιώργο και Θεανώ, την αδερφή μου Ιωάννα και τον σύντροφό μου Στέλιο για την αμέριστη συμπαράστασή τους.

Περίληψη

Στη σύγχρονη εποχή, οι συνθήκες εργασίας μεταβάλλονται ραγδαία κι ακολούθως οι απαιτήσεις της αγοράς από τους εργαζόμενους αυξάνονται και αλλάζουν συνεχώς. Ξεκάθαρη είναι η ζήτηση για δεξιότητες-κλειδιά, όπως είναι οι κοινωνικές δεξιότητες, μέρος των οποίων αποτελούν και οι επικοινωνιακές δεξιότητες.

Σύμφωνα με το μοντέλο της Συναισθηματικής Νοημοσύνης του Goleman (2011) «θεμέλιο λίθο» των κοινωνικών δεξιοτήτων αποτελούν οι επικοινωνιακές δεξιότητες. Οι δεξιότητες αυτές είναι σημαντικό εργαλείο για το σύγχρονο εργαζόμενο ώστε να διαχειριστεί επιτυχώς τις διαπροσωπικές σχέσεις που αναπτύσσει στο επαγγελματικό του περιβάλλον. Ένας τέτοιος εργαζόμενος είναι και ο εκπαιδευτικός που καλλιεργεί διαπροσωπικές σχέσεις τόσο με τους μαθητές του, όσο με τους συναδέλφους και τον διευθυντή (Ρεζ, 2006).

Αντικείμενο της παρούσας ερευνητικής εργασίας είναι α) η αποσαφήνιση της έννοιας των επικοινωνιακών δεξιοτήτων και η οριοθέτησή τους β) η διερεύνηση του βαθμού χρήσης των επικοινωνιακών δεξιοτήτων από τους εκπαιδευτικούς της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στην αλληλεπίδραση με τους μαθητές, τους συναδέλφους και τον διευθυντή γ) η εξέταση των αντιλήψεων των εκπαιδευτικών σχετικά με την σπουδαιότητα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων και δ) η συσχέτιση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων με τα δημογραφικά-εργασιακά στοιχεία των συμμετεχόντων.

Τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας μετά τη συλλογή των δεδομένων μέσω ερωτηματολογίου έδειξαν ότι οι επικοινωνιακές δεξιότητες χρησιμοποιούνται σε ικανοποιητικό βαθμό από τους εκπαιδευτικούς (158 στο σύνολο) στην αλληλεπίδρασή τους και με τους τρεις άξονες (μαθητές, συνάδελφοι, διευθυντής. Η πλειοψηφία των καθηγητών θεωρεί ότι οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι απαραίτητο στοιχείο για τη σχολική μονάδα και η αξιοποίησή τους συμβάλλει στην ανάπτυξη του ενιαίου συνόλου αυτής.

Λέξεις-κλειδιά: Δεξιότητες-κλειδιά, Κοινωνικές δεξιότητες, Συναισθηματική Νοημοσύνη, Εκπαιδευτικοί, Επικοινωνιακές δεξιότητες, Λεκτική επικοινωνία και Μη λεκτική επικοινωνία

Abstract

Nowadays, the working circumstances have changed extremely so do the demands of the workplace. The increase of the key-competences demand is apparent as soon as the social skills. Communicative competence is the basis of the social skills (Goleman, 2011). These skills are really important for the workers so they could manage the interpersonal relationship evolving at the workplace. Today there is interpersonal relationship between teacher, students, co-workers and chairman (Res& Varsamidou, 2006, Kirkigianni,2008).

The purpose of the study is to a) explain the meaning of communication competence and to categorize them b) examine the level of communication skills use by the teachers at school, c)to explore their opinion about the importance of the communication skills and d) to correlate the demographics with the communication skills.

The conclusions showed that teachers (158) use the communication skills at a satisfactory level. Most of them believe that communication skills are really important, so there is a development in the school but also in the educational system generally.

Key-words: Emotional intelligence, Key-competences, Social skills, Communication skills, Teacher, Verbal and nonverbal communication

Περιεχόμενα

0. Εισαγωγή	5
ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ	6
1. Ικανότητες και Δεξιότητες: Εννοιολογικές αποσαφηνίσεις και χρήση των όρων στον διεθνή χώρο	6
1.1. Δεξιότητα- Ορισμοί και αποσαφηνίσεις.....	6
1.2. Δεξιότητες- κλειδιά στον διεθνή χώρο	7
1.3. Οι δεξιότητες μέσα από την οπτική της Συναισθηματικής Νοημοσύνης.....	12
2. Επικοινωνιακές Δεξιότητες	16
2.1. Επικοινωνία: Ορισμός	16
2.2 Η Επικοινωνιακή διαδικασία	16
2.3 Επικοινωνιακές δεξιότητες-Άξονες	20
2.4 Επικοινωνιακές δεξιότητες και χώρος εργασίας-Βιβλιογραφική επισκόπηση...25	
3. Εκπαιδευτικοί και Επικοινωνιακές Δεξιότητες	28
3.1. Οι εκπαιδευτικοί στη σχολική μονάδα	28
3.2. Η αναγκαιότητα της επιμόρφωσης των εκπαιδευτικών στις δεξιότητες	29
3.3. Οι επικοινωνιακές δεξιότητες των εκπαιδευτικών και η αξιοποίησή τους στην εργασία τους. Βιβλιογραφική επισκόπηση.....	31
ΜΕΡΟΣ Β: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ	36
4. Μεθοδολογία Έρευνας	36
4.1. Αντικείμενο έρευνας–Αναγκαιότητα.....	36
4.2. Σκοπός- Ερευνητικά ερωτήματα	36
4.3. Επιλογή δείγματος	37
4.4. Ερευνητικό εργαλείο συλλογής δεδομένων-Ερωτηματολόγιο.....	37
4.5. Αξιοπιστία και Εγκυρότητα έρευνας.....	38
4.6. Διεξαγωγή έρευνας	39
5. Αποτελέσματα Έρευνας	41
5.1. Δημογραφικά στοιχεία.....	41
5.2. Περιγραφικά στοιχεία αξόνων.....	43
5.3. Οι επιδράσεις των δημογραφικών στοιχείων στις επικοινωνιακές δεξιότητες .43	
5.4. Διερεύνηση αντιλήψεων των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας σχετικά με τις επικοινωνιακές δεξιότητες.....	48
5.5. Παρουσίαση αποτελεσμάτων των ερωτήσεων ανοιχτού τύπου	49
6. Συμπεράσματα Έρευνας	52
6.1 Συμπεράσματα έρευνας	52
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	59
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	
Α. Ερωτηματολόγιο	70
Β. Καταγραφή των απαντήσεων στις ερωτήσεις ανοιχτού τύπου	77
Γ. Πίνακες-Γραφήματα-Σχήματα.....	94

0. Εισαγωγή

Η έρευνα σχετικά με τις δεξιότητες των σύγχρονων εργαζομένων είναι διαδεδομένη (EC, 2003, ILO, 2002, OECD, 2005, CEDEFOP, 2002). Η παγκοσμιοποίηση, η ανταγωνιστικότητα και η οικονομική κρίση συμβάλλουν στη συνεχή ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων. Οι νέες αυτές δεξιότητες θα βοηθήσουν τον σύγχρονο εργαζόμενο να παραμείνει στην αγορά εργασίας ή να εισέλθει σε αυτήν με επιτυχή τρόπο (ANTA, 2004, Παναγιωτόπουλος & Παναγιωτοπούλου, 2005, Goleman, 2011).

Σύμφωνα με τον Goleman (2011) το άτομο σήμερα χρειάζεται προσωπικές και κοινωνικές δεξιότητες για να ανταπεξέλθει στις προκλήσεις της σύγχρονης αγοράς. Οι επικοινωνιακές δεξιότητες αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι των κοινωνικών δεξιοτήτων και των προσόντων του σύγχρονου εργαζόμενου. Η σπουδαιότητά τους για την απασχολησιμότητα των πολιτών στη σύγχρονη αγορά εργασίας αποτέλεσε κίνητρο για την υλοποίηση της παρούσας έρευνας.

Η παρούσα διπλωματική εργασία αποτελείται από δύο μέρη. Στο θεωρητικό μέρος δίνεται το θεωρητικό πλαίσιο σχετικά με την έννοια της δεξιότητας και της ικανότητας, την οριοθέτηση των δεξιοτήτων-κλειδιών μέσα από τους διεθνείς και ευρωπαϊκούς οργανισμούς και παρουσιάζεται η κατηγοριοποίηση των κοινωνικών δεξιοτήτων με βάση τη συναισθηματική νοημοσύνη του Goleman. Επίσης, διευκρινίζεται η έννοια της επικοινωνίας και της επικοινωνιακής διαδικασίας, οριοθετούνται οι άξονες των επικοινωνιακών δεξιοτήτων και σημειώνεται η σπουδαιότητά τους στον χώρο εργασίας. Στη συνέχεια, περιγράφονται οι διαπροσωπικές σχέσεις που αναπτύσσονται στη σχολική μονάδα και η αναγκαιότητα της επιμόρφωσης για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων αυτών. Τέλος, η αναγκαιότητα διερεύνησης των επικοινωνιακών δεξιοτήτων των εκπαιδευτικών στον χώρο εργασίας τους αποδεικνύεται μέσα από την επισκόπηση ερευνών.

Στο ερευνητικό μέρος περιγράφεται η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε, η αναγκαιότητα του θέματος και τα ερευνητικά ερωτήματα, η επιλογή του δείγματος, το ερευνητικό εργαλείο και η μέθοδος δειγματοληψίας. Ακόμη, παρουσιάζεται η εγκυρότητα και η αξιοπιστία της έρευνας αλλά και η διαδικασία διεξαγωγής της. Τέλος, περιγράφονται τα αποτελέσματα της έρευνας κι εξάγονται τα συμπεράσματα. Βάσει των συμπερασμάτων διατυπώνονται οι περιορισμοί της έρευνας και οι προτάσεις για μελλοντική έρευνα. Τέλος, παρατίθενται η βιβλιογραφία και τα παραρτήματα με το ερωτηματολόγιο και τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στις ερωτήσεις ανοιχτού τύπου.

ΜΕΡΟΣ Α: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: Ικανότητες και Δεξιότητες: Εννοιολογικές αποσαφηνίσεις και χρήση των όρων στον διεθνή χώρο

1.1 Δεξιότητα-Ορισμοί και Αποσαφηνίσεις

Η έννοια της δεξιότητας αποτελεί αντικείμενο συζητήσεων και αντιπαραθέσεων ως προς τον προσδιορισμό και το περιεχόμενο της από την εποχή του Μαρξ μέχρι και σήμερα (Ευστράτογλου, 2005). Από τη μελέτη των επίσημων εγγράφων μεγάλων οργανισμών, όπως είναι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (European Commission) και ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ, Organization for Economic Co-operation and Development, OECD) εντοπίζεται μια δυσκολία οριοθέτησης μεταξύ των όρων δεξιότητα-ικανότητα. Στη διεθνή βιβλιογραφία χρησιμοποιούνται εναλλακτικά ως συνώνυμοι κι άλλοτε διαχωρίζονται οι όροι *'skill, competence, competency, know-how, ability, capacity, capability* και *aptitude*. Η παρούσα εργασία πραγματεύεται τους όρους *skill, competence* και *competency* αλλά στην αρχή κρίνεται σκόπιμη μια αναφορά στο πώς συναντώνται αυτοί σε επίσημα έγγραφα.

Ο Cedefop (European Centre for the Development of Vocational Training, 2008) ορίζει τον όρο *competence* ως την ικανότητα να εφαρμόζονται τα μαθησιακά αποτελέσματα επαρκώς σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο (εκπαίδευση, απασχόληση, προσωπική ή επαγγελματική ανάπτυξη). Μάλιστα διευρύνει τον όρο συμπεριλαμβάνοντας τις λειτουργικές οπτικές (μαζί με τις τεχνικές δεξιότητες), τα προσωπικά χαρακτηριστικά (κοινωνικές ή οργανωτικές δεξιότητες) και τις ηθικές αξίες. Από την άλλη, ο Cedefop (2008) ορίζει τη δεξιότητα ως την ικανότητα να εκτελεί κανείς εργασίες και να λύνει προβλήματα (Halasz & Michel, 2011, σελ.292). Το πρόγραμμα 'Defining and Selecting Key Competencies' (DeSeCo, 2005) του ΟΟΣΑ θεωρεί τους όρους *competency* και *competence* ταυτόσημες έννοιες. Ενώ, ο ΟΟΣΑ υποστηρίζει ότι η λέξη *competency* (δηλ. κατά τη μετάφραση ικανότητα) είναι ευρύτερη της *competence* (δηλ. κατά τη μετάφραση δεξιότητα). Το MASS-Project. (2011) ορίζει τον όρο *skills* ως τις δεξιότητες που μπορούν να μαθευτούν, να διδαχθούν και να αναπτυχθούν μέσα από την εκτέλεση συγκεκριμένων μορφών δράσης κι έτσι δεν θεωρούνται σταθερά χαρακτηριστικά, ενώ όρος *competence* ορίζεται ως εκείνες οι δεξιότητες που είναι αναγκαίες για την αντιμετώπιση των πολύπλοκων απαιτήσεων της εργασίας. Με τον τρόπο αυτό η δεξιότητα περιλαμβάνει γνωστικά, παρακινητικά, ηθικά,

κοινωνικά και συμπεριφορικά στοιχεία και συνιστά έναν συνδυασμό σταθερών χαρακτηριστικών, μαθησιακών αποτελεσμάτων, πεποιθήσεων, συνηθειών και ψυχολογικών στοιχείων (Rychen & Salganik, 2000 στο MASS-Project, 2011, σελ.46).

Συμπερασματικά, η ικανότητα (*competence*) είναι ευρύτερη της δεξιότητας (*skill*) (Rychen & Tiana, 2004) αλλά χωρίς ξεκάθαρα όρια και σαφή προσδιορισμό του τι περιλαμβάνει ο κάθε όρος. Για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας θα θεωρήσουμε τις έννοιες δεξιότητα και ικανότητα εναλλακτικά συνώνυμες προκειμένου να αποφευχθούν προβλήματα κατανόησης.

1.2 Δεξιότητες-Κλειδιά στον Διεθνή Χώρο

Η μετατόπιση από τις βασικές δεξιότητες στις δεξιότητες-κλειδιά φανερώνει την τάση που κυριαρχεί στην κοινωνία για να προχωρήσει το άτομο πέρα από τη γνώση και τις ικανότητες. Έτσι θα μπορέσει να αντιμετωπίσει την πολυπλοκότητα των νέων συνθηκών αξιοποιώντας τα ψυχοκοινωνικά χαρακτηριστικά που κατέχει (Παπαβασιλείου-Αλεξίου, 2005). Αυτή ακριβώς η μετατόπιση διαφαίνεται από την εξέλιξη του όρου-στα χρόνια που μεσολάβησαν από την πρώτη εμφάνισή του μέχρι και σήμερα – μέσα στα κείμενα των ευρωπαϊκών και διεθνών οργανισμών.

Η Λευκή Βίβλος (1996) στο υπόμνημα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κάνει λόγο για τις δεξιότητες που κάθε ευρωπαίος πολίτης οφείλει να έχει για να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά τις ανάγκες των σύγχρονων κοινωνιών και της αγοράς εργασίας. Οι δεξιότητες που προτείνει είναι οι εξής:

Οι βασικές γνώσεις: η γνώση και η εκμάθηση ξένων γλωσσών αλλά και η κατοχή της μεθόδου και του τρόπου να μαθαίνει κανείς μόνος του (Λευκή Βίβλος, 1996).

Οι τεχνικές γνώσεις: τα απαραίτητα προσόντα που προέκυψαν μέσα από την ομαλή διεξαγωγή της εργασίας του ατόμου και της εκπαιδευτικής του εξέλιξης (Λευκή Βίβλος, 1996).

Οι κοινωνικές δεξιότητες: η αποτελεσματική διαχείριση των σχέσεων, η εργασιακή συμπεριφορά κι όλες εκείνες οι δεξιότητες που σχετίζονται με τη βαθμίδα του ατόμου στη θέση εργασίας που απασχολείται (Λευκή Βίβλος, 1996).

Ο ΟΟΣΑ το 1997 διεξάγει το πρόγραμμα DeSeCo τονίζοντας την αναγκαιότητα ύπαρξης και προσδιορισμού του συνόλου των «δεξιοτήτων-κλειδιών» μέσα σε έναν κόσμο, όπου η παγκοσμιοποίηση και ο εκσυγχρονισμός δημιουργούν μία εξαιρετικά αλληλεπιδραστική και συνεχώς μεταβαλλόμενη κοινωνία. Σύμφωνα πάντα με τον

οργανισμό κάθε κατηγορία των δεξιοτήτων–κλειδιών οφείλει να συμβάλλει στην ανάπτυξη της κοινωνίας και των ατόμων, όπως και να βοηθά να αντιμετωπιστούν οι απαιτήσεις από το άτομο σε διάφορα πλαίσια (εκπαιδευτικό, οικονομικό, κλπ). Οι κατηγορίες των δεξιοτήτων-κλειδιών όπως διαμορφώθηκαν από το DeSeCo είναι οι εξής:

Η χρήση εργαλείων σε αποτελεσματική αλληλεπίδραση με το περιβάλλον: η γλώσσα και η πληροφορική αλλά και η χρήση τεχνολογικών μέσων γενικότερα.

Η αλληλεπίδραση σε ετερογενείς ομάδες: ο τρόπος μάθησης της συμβίωσης και της συνεργασίας με άλλα άτομα.

Η αυτόνομη δράση: η κατανόηση του περιβάλλοντος και του ρόλου που διαδραματίζει ή θα ήθελε να διαδραματίσει το άτομο στην πορεία της ζωής του και στις συνθήκες ζωής και εργασίας του.

Ο Cedefop (2002) στη δεύτερη έκθεσή του για την έρευνα και την επαγγελματική κατάρτιση αναγνωρίζει τη συνεχή αλλαγή στον εργασιακό χώρο και στις θέσεις εργασίας ως απόρροια της τεχνολογικής εξέλιξης παράλληλα με την εμφάνιση και την κυριαρχία νέων οργανωτικών προτύπων. Διακρίνει δύο τάσεις κατά τις οποίες η πρώτη καλλιεργεί τις βασικές ή γενικές δεξιότητες (basic or generic skills) και προωθεί την απόκτηση στοιχειωδών ή και γνωστικών ικανοτήτων σε συγκεκριμένες θέσεις εργασίας. Ενώ η δεύτερη καλλιεργεί τις μεταβιβάσιμες και επαγγελματικές δεξιότητες ευρείας εφαρμογής (broad professional competences) και σχετίζεται τόσο με τις κοινωνικές και επικοινωνιακές ικανότητες όσο και με τις οργανωτικές και ηγετικές.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αρχίζει να χρησιμοποιεί τον όρο δεξιότητες ή δεξιότητες-κλειδιά το 2003, προκειμένου να δώσει έμφαση στην ευρύτητα του όρου και στην καταλληλότητα του στην σύγχρονη κοινωνική κατάσταση. Συγκεκριμένα χρησιμοποιεί τις «δεξιότητες-κλειδιά» για να προσδιορίσει τον συνδυασμό των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των στάσεων που βοηθούν στη μάθηση και στην κατάκτηση της τεχνογνωσίας (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2003).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση στην επίσημη εφημερίδα της και στην κοινή έκθεση προόδου του προγράμματος «Εκπαίδευση και Κατάρτιση 2010» δίνει έμφαση στην εκπαίδευση και την κατάρτιση. Έτσι, δημιουργείται το «τρίγωνο της γνώσης» στο οποίο οι ακμές του είναι η εκπαίδευση, η έρευνα και η καινοτομία. Το σύστημα αυτό δημιουργεί μία συνοχή ανάμεσα στα εκπαιδευτικά συστήματα των κρατών-μελών και στη βελτίωση της αποτελεσματικής αντιμετώπισης βασικών κοινωνικοοικονομικών

προκλήσεων, αλλά και στην εκτέλεση τυπικών, άτυπων και μη τυπικών μορφών μάθησης.

Το Διεθνές Γραφείο Εργασίας (International Labour Organization, ILO, 2002) στην τέταρτη έκθεσή του σχετικά με τη μάθηση και την κατάρτιση για την εργασία στην κοινωνία της γνώσης αναφέρεται στις νέες τάσεις που κυριαρχούν στο χώρο ανάπτυξης των ανθρωπίνων πόρων και της κατάρτισης ανάμεσα στις διάφορες χώρες και τις κοινωνικές ομάδες σε οικονομικό και πολιτικό επίπεδο. Η ανάπτυξη των δεξιοτήτων θα βοηθήσει στην εθνική πολιτική των χωρών και στον εκσυγχρονισμό των ανθρωπίνων πόρων. Μέσα από τη δια βίου μάθηση (ΔΒΜ), θα καταστεί δυνατός ο διάλογος και η συνεργασία προκειμένου να συγκλίνουν οι στρατηγικές των χωρών που μέχρι πρότινος διέφεραν κι είχαν διαφορετικές στοχοθετήσεις.

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο (2006), στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Αναφοράς για τις δεξιότητες-κλειδιά στη ΔΒΜ, υπογραμμίζει την ανάγκη για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων όχι μόνο για προσωπική ολοκλήρωση και αλληλεπίδραση με την κοινωνία αλλά και για να καταστεί το άτομο ικανό να έρθει αντιμέτωπο με το μεταβαλλόμενο σύγχρονο κόσμο της εργασίας. Αυτές οι δεξιότητες-κλειδιά, όπως θεσπίστηκαν από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, εφοδιάζουν τους πολίτες με προσωπική ολοκλήρωση, κοινωνική συμπερίληψη, ενεργητική συμμετοχή στα κοινά και με απασχολησιμότητα στην κοινωνία της γνώσης και είναι οι εξής:

Η επικοινωνία στη μητρική γλώσσα: η έκφραση του ατόμου σε προφορική και γραπτή μορφή αλλά και η κατάλληλη επικοινωνία σε ποικίλα κοινωνικά και πολιτισμικά πλαίσια.

Η επικοινωνία σε ξένες γλώσσες: η κατανόηση, η έκφραση και η υποστήριξη των εννοιών, σκέψεων, συναισθημάτων και απόψεων προφορικά και γραπτά σε κοινωνικό και πολιτισμικό πλαίσιο.

Η μαθηματική ικανότητα και οι βασικές δεξιότητες στην επιστήμη και την τεχνολογία: η ανάπτυξη και η εφαρμογή της μαθηματικής σκέψης για την επίλυση μίας γκάμας προβλημάτων στην καθημερινότητά, η εξήγηση του φυσικού κόσμου και ο σχεδιασμός με βάση τις αποδείξεις και τα συμπεράσματα.

Οι γνώσεις στις τηλεπικοινωνίες: η βέβαιη και κρίσιμη χρήση των πληροφοριών της τεχνολογίας.

«Μαθαίνω πώς να μαθαίνω»: η επιδίωξη και η επιμονή στη μάθηση, στην οργάνωση της μάθησης και στην αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου και των πληροφοριών σε προσωπικό και ομαδικό επίπεδο.

Οι κοινωνικές δεξιότητες και οι δεξιότητες του πολίτη: η προσωπική, διαπροσωπική και διαπολιτισμική δεξιότητα για την αποτελεσματική και δομημένη συμμετοχή του ατόμου στην κοινωνική, εργασιακή και αστική ζωή, στις συνεχώς μεταβαλλόμενες κοινωνίες και στην επίλυση συγκρούσεων.

Η αίσθηση πρωτοβουλίας και επιχειρηματικότητας: η μετατροπή των ιδεών του ατόμου σε δράσεις μέσα από τη δημιουργικότητα, την καινοτομία και την ανάληψη κινδύνου αλλά και τον σχεδιασμό και τη διαχείριση σχεδίων ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι του.

Η πολιτισμική συνειδητοποίηση κι έκφραση: η εκτίμηση της σημασίας της δημιουργικής έκφρασης ιδεών, εμπειριών και συναισθημάτων σε ένα εύρος μέσων συμπεριλαμβανομένων της μουσικής, της σκηνικής τέχνης, της λογοτεχνίας και της εικαστικής.

Το Διεθνές Γραφείο Εργασίας (ILO, 2008) στην έκθεσή του σχετικά με τις «δεξιότητες για βελτιωμένη παραγωγικότητα, βελτίωση της απασχόλησης και ανάπτυξη» υποστηρίζει ότι η επένδυση για την ανάπτυξη της εκπαίδευσης και των δεξιοτήτων θα ενισχύσει τις οικονομίες των χωρών ώστε να επιτύχουν δυναμική ανάπτυξη. Γι' αυτό το λόγο, παρουσίασαν τις δεξιότητες (core skills) που είναι απαραίτητες για τον σύγχρονο εργαζόμενο, τη σύγχρονη επιχείρηση και την κοινωνία των χωρών. Με την απόκτηση και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων αυτών θα επέλθει η άνθηση τόσο στην κοινωνία, όσο και στην οικονομία. Παράλληλα, θα δοθεί η ευκαιρία στις χώρες, που θα επενδύσουν στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων, να συμβαδίσουν με την καινοτομία, την τεχνολογική εξέλιξη, την ανταγωνιστικότητα, την παγκοσμιοποίηση και τους γρήγορους ρυθμούς που αυτή επέφερε. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο οι δεξιότητες είναι:

Οι κοινωνικές δεξιότητες: η αλληλεπίδραση με τους άλλους, η εργασία σε ομάδες, η παρακίνηση και η επίδειξη ηγεσίας αλλά και η διαχείριση πελατειακών σχέσεων.

Η ικανότητα επικοινωνίας: η ικανότητα γραφής και ανάγνωσης, η διαχείριση πληροφοριών (όπως η κατανόηση γραφικών), η συλλογή πληροφοριών, η επικοινωνία με τους άλλους, η χρήση Η/Υ και οι δεξιότητες γλώσσας.

Η επίλυση προβλημάτων: οι ικανότητες ανάλυσης και επίλυσης τεχνικών και/ή επιχειρησιακών προβλημάτων εφαρμόζοντας υψηλού επιπέδου συλλογισμούς και πρακτικές.

Η μάθηση: η ικανότητα για εξεύρεση νέας γνώσης, η μάθηση από την εμπειρία, η ανοιχτότητα (openness) για νέες λύσεις και καινοτομίες.

Η προσωπική συμπεριφορά και η ηθική: οι κατάλληλες προσωπικές και επαγγελματικές στάσεις και αξίες, η ικανότητα για ορθή κρίση και η λήψη αποφάσεων.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2009) στο πρόγραμμα «*Νέες Δεξιότητες για Νέα Επαγγέλματα*» εστιάζει στις δεξιότητες εκείνες όπως διαμορφώνονται από τους σύγχρονους εργοδότες, στην τάση για δημιουργία νέων επαγγελμάτων, στην αναντιστοιχία δεξιοτήτων και θέσεων εργασίας, αλλά και στην αναγκαιότητα να εφοδιαστούν οι Ευρωπαίοι πολίτες με τις δεξιότητες-κλειδιά. Άλλωστε, η οικονομική κρίση, όπως αναφέρεται στο κείμενο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αποτελεί την ευκαιρία για επάνοδο στη δημιουργικότητα. Με αυτό τον τρόπο, τονίζει την αναγκαιότητα ύπαρξης και εφαρμογής των δεξιοτήτων-κλειδιών. Την επόμενη χρονιά η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2010) στην έκθεσή της για την «*Εκπαίδευση και Κατάρτιση 2010*» τονίζει την αναγκαιότητα ύπαρξης δεξιοτήτων. Η εκπαίδευση και η κατάρτιση αποτελούν προτεραιότητα στην ατζέντα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ώστε να προκύψει κοινωνική ανάπτυξη. Έτσι, οι δεξιότητες-κλειδιά σε συνδυασμό με τη ΔΒΜ και την κινητικότητα σχετίζονται με την αγορά εργασίας, την κοινωνικότητα και την ενεργή άσκηση πολιτικών δικαιωμάτων.

Ο Cedefop (2010) στην έκδοση «*Access to Success*» αναφέρεται στις δεξιότητες σταδιοδρομίας ώστε να αντιμετωπιστεί η κρίση και τα προβλήματα που έχει προκαλέσει στην αγορά εργασίας, όπως η ανεργία και οι μεταβάσεις από επάγγελμα σε επάγγελμα. Θεωρεί ότι η απόκτηση δεξιοτήτων είναι αναγκαία παράμετρος που θα βοηθήσει στην απασχολησιμότητα, θα διευκολύνει τη μετάβαση και θα στηρίξει τα άτομα κατά την επιστροφή τους στην αγορά εργασίας. Τις απαραίτητες αυτές δεξιότητες τις ονομάζει δεξιότητες σταδιοδρομίας (career management skills) και αφορούν σε μία ομάδα από δεξιότητες που βοηθούν στη συγκέντρωση, ανάλυση, σύνθεση και οργάνωση προσωπικών, εκπαιδευτικών και επαγγελματικών πληροφοριών για τη λήψη αποφάσεων και την εφαρμογή δράσεων (Cedefop, 2010, σελ.8).

Συμπερασματικά, εντοπίζεται μια τάση στην απόκτηση δεξιοτήτων-κλειδιών από τους εργαζόμενους της σύγχρονης κοινωνίας αλλά και μια διαφοροποίηση μεταξύ ευρωπαϊκών και διεθνών οργανισμών. Το κοινό σημείο στις εκθέσεις των οργανισμών που χαράζουν εκπαιδευτικές και κοινωνικές πολιτικές είναι ότι οι δεξιότητες-κλειδιά βοηθούν στην επιτυχή προσαρμοστικότητα των ατόμων στην αγορά εργασίας, στην ανάπτυξη της απασχολησιμότητας αλλά και στη συμπερίληψη των κοινωνικών

δεξιοτήτων ως συστατικό στοιχείο των απαιτούμενων δεξιοτήτων στο επαγγελματικό περιβάλλον.

1.3 Οι δεξιότητες μέσα από την οπτική της Συναισθηματικής Νοημοσύνης

Πρόσφατα έχει αυξηθεί το ενδιαφέρον από ερευνητές και επιστήμονες για το ρόλο που παίζει η Συναισθηματική Νοημοσύνη (ΣΝ) στην οργανωσιακή ζωή. Η συναισθηματική νοημοσύνη θεωρείται μία από τις πιο διαδεδομένες έννοιες στον εργασιακό χώρο.

Το 1998, ο Goleman περιγράφει τη ΣΝ ως την ικανότητα αναγνώρισης συναισθημάτων, κινητοποίησης και ορθού χειρισμού των συναισθημάτων του ατόμου και των σχέσεών του με τους άλλους. Η προσέγγιση του ψυχολόγου αναλύει κυρίως τις κοινωνικές δεξιότητες και δίνει ιδιαίτερη σημασία σε αυτές. Η ΣΝ είναι η «ομπρέλα» των κοινωνικών δεξιοτήτων και θεωρείται ότι οι κοινωνικές δεξιότητες αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της ΣΝ και θα αναλυθούν περαιτέρω παρακάτω¹ (Τυφοξύλου, 2012).

Σύμφωνα με τη θεωρία του Goleman (2011), οι κοινωνικές δεξιότητες έχουν να κάνουν τόσο με την σχέση του ατόμου με το περιβάλλον του όσο και με την ανάπτυξη αυτής της σχέσης. Ο αμερικανός ψυχολόγος υποστηρίζει ότι αυτή η κατηγορία δεξιοτήτων βοηθά το άτομο να κρατά κοινωνική επαφή, να κινητοποιεί τους άλλους, να πετυχαίνει στις διαπροσωπικές του σχέσεις, να έχει πειθώ και να επιδρά στα συναισθήματα και στις σκέψεις των άλλων. Το άτομο κατέχοντας τις κοινωνικές δεξιότητες καταφέρνει να διαχειριστεί επιτυχώς τα συναισθήματα των άλλων και να κατανοήσει το είδος των καταστάσεων που προκύπτουν. Οι κοινωνικές δεξιότητες φαίνονται χρήσιμες σε όλες τις εκφάνσεις της καθημερινής ζωής και σε ό,τι έχει σχέση με τα συναισθήματα και τη διαχείρισή τους. Συμπερασματικά, λοιπόν οι κοινωνικές δεξιότητες είναι εκείνες που σχετίζονται με την αλληλεπίδραση των ατόμων με το περιβάλλον σε κάθε πλαίσιο αναφοράς (οικογενειακό, επαγγελματικό, κοινωνικό κλπ.) (Goleman, 2011). Η κατηγοριοποίηση των κοινωνικών δεξιοτήτων βασίζεται στο μοντέλο αυτό και παρουσιάζεται παρακάτω:

Η *επιρροή* είναι ο επιδέξιος χειρισμός της συναισθηματικής κατάστασης των άλλων μέσω μεθόδων και τεχνικών που χρησιμοποιεί το άτομο. «Οι αστέρες των επιδόσεων» όπως χαρακτηριστικά τους ονομάζει ο Goleman, γνωρίζουν πολύ καλά πώς

¹ Η προσωπική ικανότητα είναι μία από τις κατηγορίες ικανοτήτων κατά τον Goleman όμως δε θα αναλυθεί περαιτέρω και παρουσιάζεται στον πίνακα 1.

να εκπέμψουν και να αντιληφθούν τα συναισθηματικά σήματα κι έτσι μετατρέπονται σε άτομα με μεγάλη δύναμη, δηλαδή γίνονται ηγέτες. Τα άτομα με την ικανότητα αυτή μπορούν να κερδίζουν τους άλλους και τη συναίνεσή τους και να τους πείθουν να υποστηρίξουν την άποψή τους (Goleman, 2011, σελ. 54).

Ο *χειρισμός των συγκρούσεων* είναι η δεξιότητα επιτυχούς διαπραγμάτευσης και εύρεσης εναλλακτικών λύσεων όταν υπάρχουν διαφωνίες. Η διπλωματία και η διακριτικότητα αποτελούν χαρακτηριστικά γνωρίσματα αυτής της δεξιότητας αφού το άτομο που τις κατέχει μπορεί να χειριστεί δύσκολες καταστάσεις και να δημιουργήσει διάλογο με τους γύρω του. (Goleman, 2011, σελ. 197-332)

Η *ηγεσία* αποτελεί την κινητοποίηση και την καθοδήγηση των ατόμων για μία κοινή πορεία. Τα άτομα με την ηγετική δεξιότητα παίρνουν την πρωτοβουλία να δράσουν με ηγετικό τρόπο και να εμπνεύσουν τα άτομα της ομάδας τους, ώστε να έχουν ένα καλό αποτέλεσμα επιβραβεύοντάς τα για την επιτυχία τους αλλά και την υπευθυνότητα που επέδειξαν.

Η *καταλυτική δράση όσον αφορά την αλλαγή* ή όπως την ονομάζουν άλλοι ερευνητές *η αποδοχή και ο χειρισμός των συνεχών αλλαγών* είναι η προώθηση και η διαχείριση της αλλαγής με ορθό τρόπο. Η διαχείριση των αλλαγών με επιτυχημένο τρόπο γίνεται μέσω του εντοπισμού της ανάγκης για κάτι το διαφορετικό και την επιδίωξη εφαρμογής της. Η δεξιότητα αυτή είναι πολύ σημαντική στην κοινωνία της παγκοσμιοποίησης και της μεταβολής των οργανισμών για το άτομο.

Η *δημιουργία δεσμών* είναι η δεξιότητα καλλιέργειας λειτουργικών σχέσεων σε προσωπικό και εργασιακό επίπεδο. Είναι η δικτύωση του ατόμου και η αναζήτηση αμφίδρομων ωφέλιμων σχέσεων, στις οποίες η αποτελεσματική και συνεχόμενη επικοινωνία είναι σπουδαίο συστατικό. Με τον τρόπο αυτό, δημιουργούνται ισχυρές και χρήσιμες σχέσεις.

Η *συνεργασία* αποτελεί τον τρόπο δουλειάς με τον οποίο θα επιτευχθούν οι στόχοι της ομάδας. Τα άτομα, εφόσον συνεργαστούν με επιτυχία, θα καταφέρουν να ανταλλάξουν πληροφορίες, στοιχεία και γνώσεις απαραίτητα για τη δραστηριότητά τους. Έτσι θα καλλιεργηθεί κλίμα φιλικής διάθεσης και θα δοθεί έμφαση τόσο στην εργασία όσο και στις διαπροσωπικές σχέσεις. Μέσα από τη συνεργασία βλέπουμε ότι οι συναισθηματικοί δεσμοί που δημιουργούνται έχουν σπουδαία θέση για την ομαλή λειτουργία της ομάδας.

Οι *ομαδικές ικανότητες* είναι η καλλιέργεια ενός ομαδικού κλίματος με σκοπό την επίτευξη των στόχων της ομάδας. Ο σεβασμός και η τάση για παροχή βοήθειας

είναι χαρακτηριστικά στοιχεία της δεξιότητας αυτής, αφού έτσι ωθούνται τα άτομα να ενεργήσουν με ενθουσιασμό, δέσμευση και ομαδικότητα. Τέλος, οι ομαδικές ικανότητες προωθούν ένα πνεύμα διαμοιρασμού του οφέλους ανάμεσα στα μέλη της ομάδας.

Η *επικοινωνία* είναι ο θεμέλιος λίθος των κοινωνικών δεξιοτήτων σύμφωνα με τον Goleman (2011) όπως και η μετάδοση πειστικών μηνυμάτων. Το άτομο που κατέχει την επικοινωνιακή δεξιότητα αλληλεπιδρά επιτυχώς αφού αντιλαμβάνεται τα συναισθήματα του συνομιλητή του. Ακόμα, μπορεί να αντιμετωπίσει τις δυσκολίες που προκύπτουν και διαθέτει τη δεξιότητα της ακρόασης και της κατανόησης. Η ικανότητα για επικοινωνία είναι η αμφίδρομη διαδικασία κατά την οποία υπάρχει η ανταλλαγή πληροφοριών ανάμεσα σε δύο ή περισσότερα άτομα. Η αποτελεσματική επικοινωνία εδραιώνεται με την ενεργητική ακρόαση, την έλλειψη παρεμβολών και την ορθή χρήση της λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας σε διάφορες συνθήκες (πίεση χρόνου, επικράτηση άγχους, θόρυβος κλπ.) (Κουτούζης, 1999, Παναγιωτόπουλος & Παναγιωτοπούλου, 2005, Τυφοξύλου, 2012). Η αποτελεσματική επικοινωνία πραγματοποιείται ουσιαστικά μέσα από την κατανόηση των συναισθηματικών σημμάτων, τη διατήρηση της ψυχραιμίας, την ειλικρινή στάση και την κατάλληλη εξωστρέφεια ανάλογα με το περιβάλλον-πλαίσιο στο οποίο βρίσκεται κανείς (Goleman, 2000).

Η θεωρητική βάση του ερωτηματολογίου της παρούσας έρευνας και ανάλυσης θεμελιώνεται πάνω στην κατηγοριοποίηση των κοινωνικών δεξιοτήτων και στην εννοιολογική τους οριοθέτηση. Συγκεκριμένα το αντικείμενο μελέτης της παρούσας ερευνητικής εργασίας εστιάζεται στην επικοινωνιακή ικανότητα των εκπαιδευτικών και ακολουθεί τη δομή της ΣΝ κατά τον Goleman, όπως παρουσιάζεται στον πίνακα 1.

Πίνακας 1: Η Δομή της Συναισθηματικής Νοημοσύνης κατά τον Goleman (2011, σελ.53-54)

Α. ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ αφορά τον εαυτό μας	Β. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ αφορά τις σχέσεις μας με τους άλλους
<p>α. Αυτοεπίγνωση</p> <ul style="list-style-type: none"> Επίγνωση συναισθημάτων Ακριβής αυτό-αξιολόγηση Αυτοπεποίθηση 	<p>α. Ενσυναίσθηση Κατανόηση των άλλων</p> <ul style="list-style-type: none"> • Προσανατολισμός στην παροχή υπηρεσιών • Ενίσχυση της ανάπτυξης των άλλων • Σωστός χειρισμός διαφορετικότητας • Πολιτική αντίληψη
<p>β. Αυτορύθμιση</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αυτοέλεγχος • Αξιοπιστία • Ευσυνειδησία • Προσαρμοστικότητα • Καινοτομία 	<p>β. Κοινωνικές δεξιότητες</p> <ul style="list-style-type: none"> • Επιρροή • Επικοινωνία • Ηγεσία • Καταλυτική δράση προς την αλλαγή • Χειρισμός διαφωνιών • Καλλιέργεια δεσμών • Σύμπραξη και συνεργασία • Ομαδικές ικανότητες
<p>γ. Κίνητρα συμπεριφοράς</p> <ul style="list-style-type: none"> Τάση προς επίτευξη Δέσμευση Πρωτοβουλία Αισιοδοξία 	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: Επικοινωνιακές Δεξιότητες

2.1 Επικοινωνία: Ορισμός

Η έμφυτη κοινωνικότητα των ανθρώπινων όντων, ενισχυμένη από τη ζωή μέσα στην κοινωνία δε νοείται χωρίς την επικοινωνία και την επικοινωνιακή αλληλεπίδραση των ατόμων μεταξύ τους. Η επικοινωνία είναι παρούσα σε κάθε τομέα της κοινωνικής και προσωπικής ζωής, αφού χωρίς αυτή δε θα υπήρχε δυνατότητα επιβίωσης (Σταμάτης, 2003, σελ.14).

Ο ορισμός της επικοινωνίας αποτελεί ένα πολύπλοκο και δύσκολο αντικείμενο. Ένας απλοϊκός ορισμός δε θα μπορούσε να αποτελέσει επαρκή βάση για την κατανόηση της επικοινωνίας σε πρώτη φάση και των δεξιοτήτων που αυτή συνεπάγεται. Έτσι όταν η επικοινωνία αναφέρεται ως «ανταλλαγή μηνυμάτων μεταξύ συνομιλητών», δεν αποδίδεται επαρκώς το νόημα του όρου.

Ένας αρκετά συνοπτικός αλλά περιεκτικός ορισμός της επικοινωνίας που καλύπτει αρκετές όψεις του όρου είναι ο εξής: «επικοινωνία είναι η διαδικασία αμοιβαίας μετάδοσης πληροφοριών και συναισθηματικών μηνυμάτων από ένα άτομο (πομπός) σε ένα άλλο (δέκτης), άμεσα ή με τη διαμεσολάβηση ενός μέσου επικοινωνίας, με συγκεκριμένη πρόθεση και σκοπό» (Κοντάκος & συν., 2002, σελ.251). Ουσιαστικά στον ορισμό αυτό παρατηρείται ότι η επικοινωνία αποτελεί τη διαδικασία και την τέχνη κατά την οποία μεταδίδονται μηνύματα που έχουν ως περιεχόμενο σκέψεις, συναισθήματα, απόψεις, ιδέες και ο,τιδήποτε άλλο μπορεί ο ανθρώπινος νους να συγκροτήσει. Αυτές οι παράμετροι είναι που ενδιαφέρουν την παρούσα εργασία με επίκεντρο την επικοινωνιακή διαδικασία.

Προκειμένου να κατανοηθεί σε βάθος η έννοια της επικοινωνίας θα παρουσιαστεί αρχικά η διαδικασία μέσω της οποίας τα άτομα επικοινωνούν καθημερινά είτε επιτυχημένα είτε όχι. Η επικοινωνιακή διαδικασία θεωρείται μια ενεργητική πρακτική που επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες και πρώτα από όλους από την πολυπλοκότητα που χαρακτηρίζει την ανθρώπινη φύση.

2.2 Η Επικοινωνιακή Διαδικασία

Στη σχετικά πρόσφατη ιστορία των ερευνών έχουν δημιουργηθεί πολλά μοντέλα για να εξηγήσουν τη διαδικασία της επικοινωνίας και την πολυπλοκότητά της. Κάποια αποτελούν βοηθητικά εργαλεία κατανόησης κάποια άλλα όχι. Παρ' όλα αυτά όλα έχουν ασάφειες και προβληματικά σημεία.

Ένα από τα πιο εξελιγμένα και πρόσφατα μοντέλα είναι αυτό του Clarpitt (2005), ονομάζεται Τυπικό Μοντέλο Επικοινωνίας (Typical Communication Model) και αναλύεται στο σχήμα 1.

Ο Clarpitt (2005) περιγράφει τα στοιχεία-κλειδιά που λαμβάνουν μέρος στην επικοινωνία μέσα από μία συνεχή και ενεργητική διαδικασία, η οποία ξεκινά όταν το άτομο 1 (αποστολέας) επιχειρεί να συνθέσει και να στείλει ένα μήνυμα στο άτομο 2 (παραλήπτης). Η αποστολή του μηνύματος θα γίνει μέσω της λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας. Το μήνυμα θα αποσταλεί μέσω του καναλιού που είναι τα μέσα που χρησιμοποιούνται για τη μετάδοση των μηνυμάτων, δηλαδή η πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία, η τηλεφωνική, η διαδικτυακή και άλλες. Κατά την παραλαβή του μηνύματος από το άτομο 2 γίνεται η αποκωδικοποίηση και η ακριβής αναπαραγωγή του μηνύματος προκειμένου να λάβει χώρα η αποτελεσματική επικοινωνία. Σε αυτό παίζει σημαντικό ρόλο το γενικό πλαίσιο στο οποίο πραγματοποιείται η επικοινωνία. Το άτομο 2 γίνεται αποστολέας μέσω της ανατροφοδότησης που θα αποστείλει στο άτομο 1. Έτσι, το άτομο 1 μετατρέπεται από αποστολέας σε παραλήπτης, δηλαδή παρατηρείται μια ανταλλαγή ρόλων. Η ανατροφοδότηση αποτελείται από λεκτικά και μη λεκτικά μηνύματα, δηλαδή τόσο από φράσεις και λέξεις όσο και από τον τόνο της φωνής, την στάση του σώματος, τη βλεμματική επαφή κλπ. Σε όλη αυτή τη διαδικασία σημαντικό στοιχείο αποτελεί το γενικό πλαίσιο (context) το οποίο έχει αντίκτυπο στην επικοινωνία, αφού μπορεί να προϋδεάσει τους συνομιλητές ή να καθορίσει την απάντηση ή ακόμα και τη συμπεριφορά με την οποία θα κινηθούν τα άτομα. Τέλος, ένα πολύ σημαντικό στοιχείο κάθε απόπειρας για επικοινωνία είναι ο θόρυβος (noise). Ο θόρυβος είναι ο,τιδήποτε μπορεί να διαστρεβλώσει ή να καταστήσει ανεπιτυχή την επικοινωνία, για παράδειγμα τα στερεότυπα και οι προκαταλήψεις των συνομιλητών, η διαφορετική γλώσσα, η κουλτούρα, οι πρότερες εμπειρίες αλλά και το περιβάλλον στο οποίο κινούνται τα άτομα. Ένας βαθμός θορύβου δεν μπορεί να αποφευχθεί αλλά μπορεί να μειωθεί, όταν τα άτομα κατέχουν τις κατάλληλες δεξιότητες επικοινωνίας και τις εφαρμόζουν σε κάθε πλαίσιο είτε επαγγελματικό είτε προσωπικό (Dixon & O'Hara, 2006).

Είναι προφανές, λοιπόν, ότι η διαδικασία αυτή μπορεί να χαρακτηριστεί ως δυναμική και κυκλική. Πραγματοποιείται σε μία συγκεκριμένη κατάσταση και παρεμβάλλονται διάφορα στοιχεία θορύβου σε αυτή. Αποτελεί αμφίδρομη διαδικασία, διαφορετικά θεωρείται ατελής και δεν έχει νόημα.

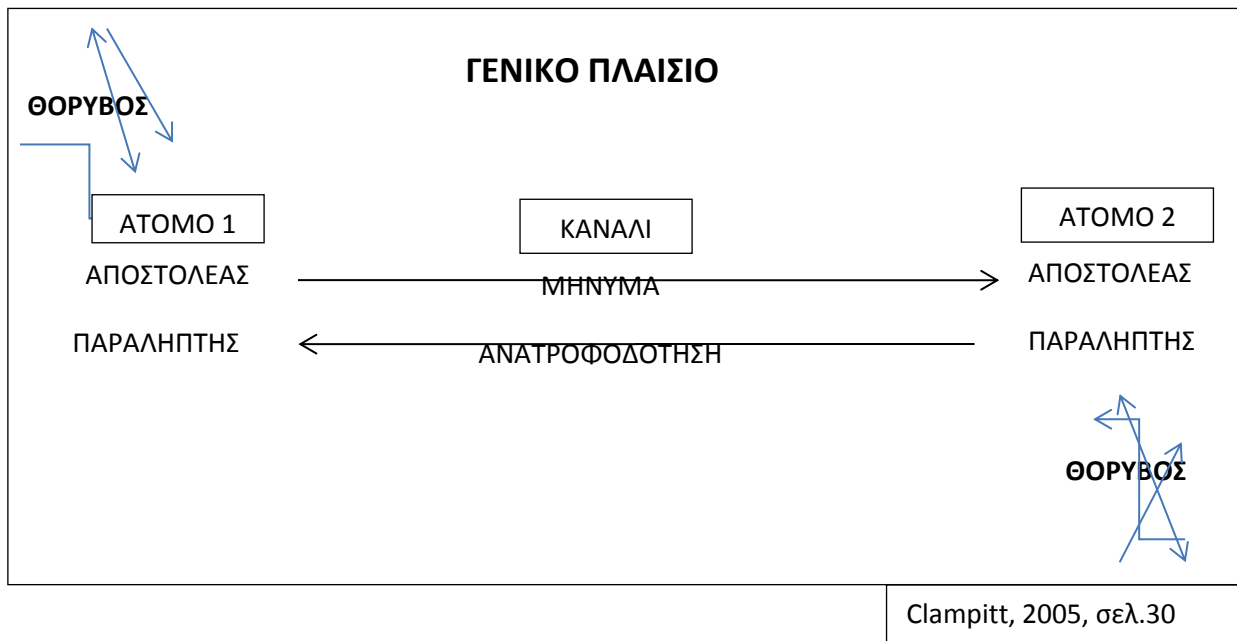
Ένα θεωρητικό μοντέλο που περιγράφει την επικοινωνιακή διαδικασία είναι αυτό του Habermas στο έργο του «Θεωρία της επικοινωνιακής δράσης» (Theory of communicative action) το 1987. Αναφέρεται στην έννοια του βιόκοσμου, δηλαδή εκείνη τη σφαίρα (όπως την χαρακτηρίζει ο ίδιος) κατά την οποία εκτυλίσσεται η επικοινωνιακή δράση. Σε αυτό το πλαίσιο τα άτομα αλληλεπιδρούν αντιλαμβανόμενα το πώς να εντοπίσουν, να τοποθετήσουν και να οριοθετήσουν την έκφρασή τους στον κοινωνικό χώρο. Έτσι, η επικοινωνιακή δράση λαμβάνει χώρα με επιτυχημένο τρόπο και η έννοια της κοινωνίας συντηρείται. Το δίκτυο της επικοινωνιακής δράσης που αναπτύσσεται συνδέει τα άτομα μεταξύ τους ανάλογα την γλώσσα και την κουλτούρα ως απόρροια των γεγονότων, των νορμών και των εμπειριών που έχουν βιώσει τα άτομα. Στο χαμπερμασιανό μοντέλο, η επικοινωνιακή δράση είναι το αποτέλεσμα ενεργειών ομιλίας κάτω από συνθήκες πειθούς, επιβολής και εξουσιαστικών σχέσεων.

Τα δύο μοντέλα που ασχολούνται με την επικοινωνία από διαφορετική οπτική τονίζουν την αναγκαιότητα της επικοινωνίας. Η σπουδαιότητα της επικοινωνίας, παρούσα σε κάθε έκφανση της ανθρώπινης ύπαρξης, επιτρέπει στον άνθρωπο να κοινωνικοποιηθεί συμμετέχοντας ενεργά στην κοινωνική ζωή και να δημιουργήσει σχέσεις με τους ανθρώπους γύρω του σε φιλικό, επαγγελματικό, οικογενειακό και κοινωνικό γενικότερα επίπεδο (Huegli, 2008). Η επικοινωνία δίνει ζωή στην κοινωνία και κρατά τα άτομα ενωμένα σε ομάδες (Gulati, 2010).

Στον εργασιακό χώρο, η επικοινωνία είναι η πιο δυναμική πηγή εισροής πληροφοριών, ιδεών, σκέψεων και συναισθημάτων και αποτελεί κομβικό στοιχείο του οργανισμού στον οποίο εργάζονται, κινούνται και συμπεριφέρονται οι εργαζόμενοι. Άλλωστε κανένας οργανισμός δεν μπορεί να λειτουργήσει χωρίς την αλληλεπίδραση του ανθρώπινου δυναμικού του που επιτυγχάνεται μέσω της επικοινωνίας σε όλες τις μορφές της (λεκτική και μη λεκτική). Σε αυτή επίσης θεμελιώνεται η συνεργασία των ατόμων μεταξύ τους αλλά και η κατάκτηση και η παραμονή σε μια θέση εργασίας. Αυτό συμβαίνει γιατί μέσω της επιτυχούς επικοινωνίας τα προβλήματα μπορούν να επιλυθούν άμεσα και έγκαιρα και οι εργαζόμενοι μπορούν να κινητοποιηθούν, να εκφράσουν και να πραγματοποιήσουν πρωτότυπες ιδέες που θα προσδώσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην επιχείρηση (Gulati, 2010).

Για να επιτευχθεί όμως η επικοινωνιακή διαδικασία και να μεταδοθεί αποτελεσματικά και χωρίς αλλοιώσεις το μήνυμα στον παραλήπτη, οφείλουν τα άτομα να κατέχουν ορισμένες δεξιότητες επικοινωνίας.

Σχήμα 1: Η επικοινωνιακή διαδικασία



2.3 Επικοινωνιακές δεξιότητες-Άξονες

Οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι το πιο ισχυρό πακέτο δεξιοτήτων που πλέον επιβάλλεται να κατέχει κανείς για την επιτάχυνση της καριέρας του και την εκπλήρωση πολλών σχεδίων που έχει προγραμματίσει για τη ζωή του. Ταυτόχρονα αποτελούν το απαραίτητο εφόδιο για την επαγγελματική του επιτυχία, την προώθησή του σε υψηλότερες θέσεις αλλά και την παραμονή του σε αυτές. Οι επικοινωνιακές δεξιότητες, όταν χρησιμοποιούνται αποτελεσματικά, βοηθούν στην προσαρμογή του εργαζομένου στις συνθήκες εργασίας.

Η έλλειψη τους μπορεί να επιφέρει την αποτυχία και την οικονομική καταστροφή των επιχειρήσεων και των οργανισμών, διότι ξοδεύονται πολλά χρήματα για τη διεκπεραίωση καθημερινών εργασιών κάτω από προβληματικές καταστάσεις και συνθήκες επικοινωνίας. Η επικοινωνία είναι το κέντρο ενός οργανισμού και η καρδιά της συνεργασίας και της καθημερινής συνύπαρξης των ατόμων (Carnavale & συν., 1990).

Κατά τη διαδικασία της επικοινωνίας και της εφαρμογής των επικοινωνιακών δεξιοτήτων διακρίνονται ξεκάθαρα τρεις μορφές αλληλοσυνδεόμενες μεταξύ τους. Η μετάδοση των μηνυμάτων και το αίσιο αποτέλεσμα επηρεάζονται από τις μορφές αυτές και βασίζονται εξ ολοκλήρου σε αυτές.

Στα τέλη της δεκαετίας του 1960 και στις αρχές του 1970 ο Albert Mehrabian δημιούργησε ένα επικοινωνιακό μοντέλο για πολλούς μέχρι σήμερα επίκαιρο. Σε αυτό ο Mehrabian θεωρεί ότι στην κατά πρόσωπο επικοινωνία υπάρχουν τρία κύρια στοιχεία η λεκτική επικοινωνία, ο τόνος της φωνής και η γλώσσα του σώματος. Η παρούσα εργασία θα χρησιμοποιήσει το μοντέλο αυτό και θα επεκταθεί θεωρητικά μέσα από την εργασία του Brunstein και των συνεργατών του (2007) και των Goodall & Goodall (2006) που θεωρούν ως πιο σημαντικούς άξονες της επικοινωνιακής ικανότητας τη λεκτική, τη μη λεκτική επικοινωνία και την ενεργητική ακρόαση.

Λεκτική επικοινωνία

Η λεκτική επικοινωνία είναι ο τύπος της επικοινωνιακής διαδικασίας που σχετίζεται άμεσα με τις λέξεις στην προφορική και γραπτή τους μορφή, δηλαδή με το τι λέγεται αλλά και με τον τρόπο που αυτό λέγεται. Η μορφή αυτή είναι η λιγότερο σημαντική σε σχέση με τις άλλες δύο (MTD Training, 2010) καθώς αποτυπώνει τον τρόπο επιλογής των λέξεων για ένα εύστοχο και αποδοτικό μήνυμα. Η λεκτική επικοινωνία (verbal communication) είναι η έκφραση του ατόμου με θετικό ή αρνητικό τρόπο που επιτρέπει στο συνομιλητή να εκφραστεί με τη σειρά του και τελικά να

επικοινωνήσουν αποτελεσματικά. Η λεκτική επικοινωνία διακρίνεται σε προφορική και γραπτή.

Η προφορική επικοινωνία αφορά στη χρήση της ομιλίας με ορθό και αποτελεσματικό τρόπο προκειμένου να υλοποιούνται επιτυχώς οι δραστηριότητες και τα καθήκοντα στην εργασία χωρίς προβλήματα (Brunstein & συν., 2007, Goodall & Goodall, 2006). Ο τρόπος που λέγεται κάτι και το εύληπτο του μηνύματος επηρεάζει αποφασιστικά την επικοινωνία με τα πρόσωπα του επαγγελματικού περιβάλλοντος.

Η γραπτή επικοινωνία, από την άλλη, στηρίζεται στη χρήση του γραπτού λόγου που συγκεντρώνονται οι ιδέες και οι απαντήσεις σε θέματα της δουλειάς με ξεκάθαρο και δομημένο τρόπο (Brunstein & συν. 2007, Goodall & Goodall, 2006). Σε όλα τα επαγγέλματα ανεξάρτητα από την φύση τους (χειρωνακτικά ή μη) χρειάζεται η γραφή είτε εκθέσεων πορείας της εταιρίας είτε σημειώματα μεταξύ των υπαλλήλων. Κατά συνέπεια, η γραπτή επικοινωνία είναι αποτελεσματική όταν τα άτομα γράφουν με απλό, σύντομο και ακριβή τρόπο και η καλύτερη μορφή αυτής επιτυγχάνεται όταν το άτομο εκφράζεται περιληπτικά προσέχοντας όμως τα βασικά σημεία που είναι απαραίτητα για τη συνεργασία των ατόμων. Το πόσο κατανοητά γράφει κάποιος εξαρτάται από την καθαρότητα, τη συντομία, την αμεσότητα και την ακρίβεια του κειμένου του. Στην επαγγελματική ζωή του ατόμου οι δεξιότητες της γραπτής επικοινωνίας θα χρειαστεί να εφαρμοστούν σε επιστολές, ηλεκτρονικά μηνύματα, αναφορές, σημειώματα και φαξ.

Μη λεκτική επικοινωνία

Ο δεύτερος άξονας των επικοινωνιακών δεξιοτήτων είναι η μη λεκτική επικοινωνία και πραγματοποιείται με όλα τα μέσα εκτός των λέξεων (Knapp & Hall, 2002). Πρόκειται ουσιαστικά για τη γλώσσα του σώματος, τις κινήσεις των ματιών, τις κινήσεις των χεριών, τη στάση του σώματος, το χαμόγελο ή την απουσία αυτού κλπ. Η μη λεκτική επικοινωνία και η σωστή χρήση της, δηλαδή τα «ορθά συνοδευτικά» της λεκτικής, μπορούν να μεταφέρουν ένα μήνυμα αποτελεσματικά, που σημαίνει να κατανοήσει ο συνομιλητής το νόημα της συζήτησης (Goodall & Goodall, 2006). Τα στοιχεία της συνοδεύουν το μήνυμά και το διαμορφώνουν ανάλογα με τη διάθεση και την στάση του ομιλητή, παρέχουν τη δυνατότητα να αλλάζουν το νόημα του μηνύματος και είναι πιο πειστικά σε σχέση με τα λεκτικά στοιχεία κυρίως όταν υπάρχει ασυμφωνία μεταξύ τους (δηλαδή όταν δεν υπάρχει συγχρονισμός μεταξύ των λεκτικών και των μη λεκτικών στοιχείων). Τα στοιχεία αυτά είναι:

Οι εκφράσεις του προσώπου (Facial expressions): Είναι το πιο σημαντικό κανάλι μη λεκτικής επικοινωνίας μέσω του οποίου εκφράζονται οι διαθέσεις και τα

συναισθήματα προς τους συνομιλητές στην κατά πρόσωπο επικοινωνία (Ekman, 1982). Το πρόσωπο προσφέρει μία πλούσια πηγή από μη λεκτικές πληροφορίες κυρίως συναισθήματα, μπορεί να τονίσει ό,τι θέλει ο συνομιλητής αλλά και να αποκαλύψει τα πραγματικά του συναισθήματα. Τα συναισθήματα αυτά είναι ο φόβος, ο θυμός, η χαρά, η έκπληξη, η θλίψη και η απογοήτευση (Dixon & O'Hara, 2006).

Οι χειρονομίες και η στάση του σώματος – Η γλώσσα του σώματος (Gestures and posture-Body language): Ο τρόπος που κάθεται και κινείται ο ομιλητής αντικατοπτρίζει με επιτυχία το τι αισθάνεται και τι διάθεση έχει. Οι μικρές κινήσεις των χεριών και οι εναλλαγές στη στάση του σώματός μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη μετάδοση καθαρών και πειστικών μηνυμάτων (Adler & Elmhorst, 1996). Ο συγχρονισμός της στάσης τους σώματός με τη διάθεσή βοηθά στην καλή επικοινωνία. Επομένως, η γλώσσα του σώματος ρυθμίζει την επικοινωνία και βοηθά στην εναλλαγή ρόλων μεταξύ των συνομιλητών.

Η βλεμματική επαφή (Eye contact): Η βλεμματική επαφή είναι άμεσος και δυναμικός τρόπος επικοινωνίας μη λεκτικής μορφής. Παρόλο που αποτελεί διαφορετική κατηγορία από εκείνη των εκφράσεων του προσώπου, ωστόσο είναι εξίσου σημαντική με αυτές. Η διατήρησή της βλεμματικής επαφής με τον συνομιλητή και όχι η επιμονή σε αυτόν είναι ο καλύτερος τρόπος αλληλεπίδρασης και συνομιλίας με τα άλλα άτομα. Η οπτική επαφή ενισχύει την εκκίνηση και τη ροή της συζήτησης και την εναλλαγή μεταξύ του αποστολέα-ομιλητή και του παραλήπτη-ακροατή. Αντικατοπτρίζει τα συναισθήματα, τις στάσεις, τη διάθεση και τη δύναμη στις κοινωνικές σχέσεις (Dixon & O'Hara, 2006, Webbink, 1986).

Το άγγιγμα – Η απτική επικοινωνία (Touch-Tactile communication): Η αφή οδηγεί σε ένα άμεσο μήνυμα και αυτό καλλιεργεί με τη σειρά του ένα δεσμό μεταξύ των ατόμων. Δείχνει τη συμπόνια, τα συγχαρητήρια, την υποστήριξη και γενικά όλα αυτά τα συναισθήματα που στηρίζουν τις σχέσεις και τις αναπτύσσουν (Knapp & Hall, 2002).

Η φωνή – Τα παραγλωσσικά στοιχεία (Voice-Paralanguage): Τα παραγλωσσικά στοιχεία βοηθούν στη μετάδοση των συναισθημάτων αλλά φανερώνουν και την κοινωνική και οικονομική κατάσταση του ομιλητή. Περιλαμβάνουν τον τόνο της φωνής, την ένταση, το ρυθμό, την άρθρωση και τις παύσεις και δίνουν έμφαση στα λεγόμενα του ομιλητή. Έχουν τη δυνατότητα να αλλάζουν το νόημα της συνομιλίας των ατόμων αλλά και αποκαλύπτουν το πραγματικό νόημα της. Ο συγχρονισμός του μηνύματος με τα παραγλωσσικά στοιχεία τραβούν την προσοχή του ακροατή και βελτιώνουν τη συνομιλία (Knapp & Hall, 2002).

Ο προσωπικός χώρος-Η επικράτεια (Personal space- Territory): Ο προσωπικός χώρος είναι ο χώρος που αφήνει το άτομο γύρω του και η έκταση του εξαρτάται από την κουλτούρα, την ηλικία, το φύλο και τις προσωπικές αντιλήψεις του ατόμου. Ο χώρος που αφήνει το άτομο γύρω του αντανακλά τις διαθέσεις και τα συναισθήματα. Η επικράτεια αναφέρεται στον ευρύτερο χώρο που αφήνεται γύρω από ένα άτομο, όπως είναι το γραφείο του στον επαγγελματικό του χώρο. Το μέγεθος του χώρου προσωπικού ή ευρύτερου δείχνει πόσο άνετα νιώθει κάποιος και τι είδους συναισθήματα αναπτύσσει (Argyle, 1988).

Η προσωπική εμφάνιση (Personal Appearance): Η προσωπική εμφάνιση είναι εκείνα τα μη λεκτικά μηνύματα που αποστέλλουν άμεσα οι συνομιλητές και διαμορφώνουν τις πρώτες εντυπώσεις. Πολλοί ερευνητές μάλιστα συμφωνούν ότι η γενικότερη εμφάνιση και το ντύσιμο αποτελούν παράγοντες δημιουργίας, πλεονεκτικής θέσης και ανάπτυξης καλών σχέσεων (Adler & Elmhorst, 1996).

Τα μη λεκτικά στοιχεία είναι σημαντικό εργαλείο για την αναγνώριση της συμπεριφοράς του ατόμου και αναπόφευκτα έχουν άμεσο αντίκτυπο στον συνομιλητή. Κάτι τέτοιο αυξάνει την πιθανότητα ανταπόκρισης του συνομιλητή και του κοινού και της συνέχειας της συνομιλίας με αποτελεσματικό τρόπο. Καθώς τα άτομα γνωρίζουν το πώς ερμηνεύονται τα μη λεκτικά στοιχεία που εκπέμπουν όταν συνομιλούν, βελτιώνουν τις δεξιότητές τους και αποφεύγουν πιθανές ασάφειες. Επιπλέον, τα μη λεκτικά σήματα έχουν διαφορετική σημασία ανά χώρα και μπορούν να μεταδώσουν πλήρως διαφοροποιημένο μήνυμα από αυτό που είχε αρχικά ο ομιλητής δημιουργήσει ως ιδέα στο μυαλό του.

Συμπερασματικά, εύκολα μπορεί κανείς να συνειδητοποιήσει τη σπουδαιότητα της μη λεκτικής επικοινωνίας στις διαπροσωπικές σχέσεις και στην ανάπτυξη και καλλιέργειά τους αφού συνοδεύεται άριστα με την ενεργητική ακρόαση. Μάλιστα έχει τη δυνατότητα να αποτελεί εμπόδιο ή μέσο διευκόλυνσης της συνομιλίας των καθώς τείνει να είναι πιο πειστική από τη λεκτική.

Ενεργητική ακρόαση

Ο τρίτος άξονας των επικοινωνιακών δεξιοτήτων είναι η ενεργητική ακρόαση, εκείνη δηλαδή, η πνευματική διαδικασία που ενεργοποιεί κάθε επικοινωνιακή πράξη καθώς όσο πιο ενεργητική είναι τόσο πιο επιτυχής καθίσταται. Ως συστατικό στοιχείο της καλής επικοινωνίας συνδράμει στην επιτυχημένη μετάδοση του μηνύματος και στη θετική ανταπόκριση του ακροατή απαιτώντας συνεχή προσπάθεια και αναζήτηση τρόπων για τη βελτίωσή της (Goodall & Goodall, 2006). Ως προϋπόθεση της

ενεργητικής ακρόασης πραγματοποιείται χωρίς εμπόδια (το λεγόμενο θόρυβο που αναφέρθηκε σε προηγούμενη ενότητα) και ο ακροατής ακούει όλο το μήνυμα και το καταλαβαίνει εξ ολοκλήρου γι' αυτό και δε διακόπτει το συνομιλητή του αλλά τον βοηθά να συνεχίσει με ενθαρρυντικές φράσεις. Ακόμη, παραφράζει, ανακεφαλαιώνει ό,τι έχει ειπωθεί και διατυπώνει διευκρινιστικές ερωτήσεις για να κατανοήσει πλήρως το νόημα της συζήτησης ή του αιτήματος που του ασκήθηκε. Η διαδικασία της ενεργητικής ακρόασης δηλαδή όταν το άτομο λαμβάνει το μήνυμα, το κατανοεί και αποκρίνεται κατάλληλα, είναι πιο κοπιαστική διαδικασία από την απλή ακρόαση αφού προϋποθέτει την ενεργό συμμετοχή του ατόμου (Brunstein & συν., 2007). Η ενεργός συμμετοχή υποδηλώνεται με την σύνοψη όσων ειπώθηκαν, την υπομονή, την υποβολή ερωτήσεων, την ειλικρίνεια, την κατανόηση, την αντίληψη των συναισθημάτων κλπ (Goodall & Goodall, 2006).

Η ενεργητική ακρόαση είναι μία δύσκολη ψυχολογική διαδικασία που μετατρέπεται από απλή σε ενεργητική όταν η απόκριση είναι σχετική με το θέμα και αντανακλά την κατανόηση αυτού τότε οι παρεξηγήσεις λύνονται άμεσα και η προσεκτική παρακολούθηση του συνομιλητή καλλιεργεί φιλικό και υποστηρικτικό κλίμα ανάμεσα σε συνεργάτες στον επαγγελματικό χώρο. Τέλος, η ενεργητική ακρόαση έχει το πλεονέκτημα να αναπτύσσει στο άτομο που μιλά την αίσθηση ότι είναι σημαντικό και ότι αποτελεί ισότιμο μέρος του συνόλου που όταν το χρειάζεται έχει την προσοχή τους.

Τα κλειδιά για τις αποτελεσματικές δεξιότητες ακρόασης είναι: η ανοιχτή ακρόαση του συνομιλητή χωρίς διακοπές, η απόλυτη προσοχή σε αυτόν κι όχι στα εμπλεκόμενα ενοχλητικά στοιχεία (θόρυβος), η καθυστέρηση εκτίμησης μέχρι να ολοκληρώσει ο συνομιλητής, η διατήρηση της προσοχής μέσα από τη συμφωνία των μη λεκτικών στοιχείων (εκφράσεις προσώπου, κινήσεις χεριών κλπ) με το κεντρικό θέμα συζήτησης και η δημιουργία διευκρινιστικών ερωτήσεων που βοηθούν στη συνοχή της συνομιλίας και τη συνεκτικότητά της (Brunstein & συν., 2007).

Επομένως, η αποτελεσματική επικοινωνία βασίζεται στην ενεργητική ακρόαση και είναι αλληλένδετες μεταξύ τους ως έννοιες. Ωστόσο είναι προφανές ότι περιλαμβάνει πολλά στοιχεία των δύο άλλων μορφών επικοινωνίας και πως χωρίς την ενεργητική ακρόαση δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν οι άλλες δύο. Γι' αυτό το λόγο, στην παρούσα εργασία θα θεωρηθεί ότι οι μορφές της επικοινωνίας είναι δύο (λεκτική και μη λεκτική) οι οποίες εμπεριέχουν ως αναπόσπαστα τα στοιχεία της ενεργητικής ακρόασης.

2.4 Επικοινωνιακές δεξιότητες και χώρος εργασίας-Βιβλιογραφική επισκόπηση

Η σύγχρονη κοινωνία και οι προκλήσεις που αυτή δημιουργεί στον εργαζόμενο έθεσε τα θεμέλια για την αναζήτηση νέων δεξιοτήτων, ένα αντικείμενο που εξετάστηκε σε προηγούμενη ενότητα και διαφάνηκε η συσχέτισή του με τις κοινωνικές και τις επικοινωνιακές δεξιότητες. Οι νέες εργασιακές συνθήκες της παγκοσμιοποίησης προκάλεσαν τη μεταβολή στις απαιτήσεις των εργοδοτών και τη μετατόπιση από τα τυπικά προσόντα στις μεταβιβάσιμες δεξιότητες και κυρίως στις επικοινωνιακές. Αυτός ο νέος τύπος εργαζόμενου οφείλει να κατέχει τις επικοινωνιακές δεξιότητες σε ικανοποιητικό επίπεδο και να τις εφαρμόζει αποτελεσματικά.

Συγκεκριμένα, η προαγωγή σε υψηλότερη θέση μπορεί να γίνει δυνατή μέσα από την κατοχή και ορθή εφαρμογή των επικοινωνιακών δεξιοτήτων και η αποτελεσματική επικοινωνία είναι ο δρόμος για τη θεμελίωση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (Glenn, 2008 στο Mitchell, 2008:13). Ο Evenson (1999) θεωρεί ότι η παραμονή σε μία θέση εργασίας και η εξέλιξη αυτής επιτυγχάνεται με την ορθή προετοιμασία στις επικοινωνιακές δεξιότητες. Επομένως, το σωστό κράμα δεξιοτήτων είναι ισχυρό εργαλείο για τον εργαζόμενο στην επαγγελματική του ζωή.

Υπάρχει έντονο ενδιαφέρον από την πλευρά των εργοδοτών για την επικοινωνία στο χώρο εργασίας και τις δεξιότητες που απορρέουν από αυτή παρόλο που κυριαρχεί ακόμα η τάση για ζήτηση πρότερης εμπειρίας και τεχνογνωσίας σχετικών με το αντικείμενο εργασίας (Townner, 2002). Στην αγορά εργασίας, η επικοινωνιακή ικανότητα θεωρείται το νούμερο ένα χαρακτηριστικό για την πρόσληψη κάποιου (Davis & Brantley, 2003, Hoggatt, 2003). Οι δεξιότητες επικοινωνίας θεωρούνται όλες ανεξαιρέτως απαραίτητες, δηλαδή οι μορφές επικοινωνίας λεκτική και μη λεκτική είναι ισότιμα σημαντικές στο χώρο εργασίας. Οι εκπαιδευτές των επιχειρήσεων και του μάρκετινγκ (business/ marketing educators) θεωρούν απαραίτητο εργαλείο τις γενικές επικοινωνιακές δεξιότητες για τους εν δυνάμει εργαζόμενους (Mitchell, 2008).

Ωστόσο η πλειοψηφία των εργοδοτών διαπιστώνει ότι σχετικά με τις θέσεις εργασίας εμφανίζεται έλλειψη δεξιοτήτων των υποψηφίων και δυσαρέσκεια για το επίπεδο δεξιοτήτων των εργαζομένων τονίζοντας ότι χρίζει βελτιώσεων (Wilhelm, 2004, Kilcoyne & Redmann, 2006). Η αποτελεσματική επικοινωνία αποτελεί την προτεραιότητα στις απαιτήσεις των εργοδοτών παρόλο που παρουσιάζει τη μεγαλύτερη ανεπάρκεια στις δεξιότητες που κατέχουν εργαζόμενοι (Moss, 1995, Quibble, 2004). Η έλλειψη αυτή αποτελεί μία από τις σημαντικότερες αιτίες για τον αποκλεισμό του ατόμου από την αγορά εργασίας. Τέλος, παρατηρείται έντονη αναντιστοιχία ανάμεσα

στις προσδοκίες των εργοδοτών και των δεξιοτήτων που τελικά κατέχουν οι απόφοιτοι (Selvadurai & συν., 2012).

Από την πλευρά των φοιτητών, οι αντιλήψεις τους σχετικά με την επικοινωνία δεν διαφέρουν πολύ από αυτές των εργοδοτών. Ο Hoggatt (2003) στην έρευνά του συμπέρανε ότι οι πιο κρίσιμες δεξιότητες (σύμφωνα και με τις δυο πλευρές) είναι η προφορική επικοινωνία (94%) και η γραπτή (89%). Μάλιστα ο ίδιος ερευνητής το 2006 συμπλήρωσε ότι η αποτελεσματική προφορική επικοινωνία είναι απαραίτητο εφόδιο για την είσοδο στην αγορά εργασίας. Αυτό προκύπτει καθώς η δυνατότητα έκφρασης με κατανοητό και σαφή τρόπο αποτελεί προϋπόθεση ώστε οι υποψήφιοι να περάσουν με επιτυχία το στάδιο της συνέντευξης για μια θέση εργασίας.

Το 2011 πραγματοποιήθηκε έρευνα από το Association of Public and Land-grant Universities (APLU) και το University Industry Consortium (UIC). Η προτίμηση των τεσσάρων ομάδων ενδιαφερόμενων (εργοδότες, απόφοιτοι, ακαδημαϊκοί και φοιτητές) σχετικά με την σπουδαιότητα των δεξιοτήτων στην αγορά εργασίας δίνει πρωτεύοντα ρόλο στις επικοινωνιακές δεξιότητες. Ειδικότερα ένας στους δύο εργοδότες (52,3%) επιλέγουν την επικοινωνία ως μέσο εισόδου στην αγορά εργασίας. Από τα χαρακτηριστικά στοιχεία που αποτελούν τις επικοινωνιακές δεξιότητες, οι ερωτώμενοι επιλέγουν τον άξονα της ενεργητικής ακρόασης, της ακριβούς και κατανοητής έκφρασης και αυτόν της αποτελεσματικής προφορικής επικοινωνίας. Οι εργοδότες (31,1%) θεωρούν ότι η ενεργητική ακρόαση είναι το πιο βασικό εργαλείο για την αποτελεσματική χρήση της επικοινωνίας στον επαγγελματικό τομέα.

Την ίδια χρονιά οι ερευνητές Conrad και Newberry (2011) μέσα από την έρευνά τους προσπάθησαν να εντοπίσουν διαφορές ή ομοιότητες στις αντιλήψεις διευθυντών ανθρώπινου δυναμικού και ακαδημαϊκών σχετικά με την σπουδαιότητα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων στο χώρο εργασίας. Η έρευνα δεν έδειξε σημαντικές διαφορές μεταξύ των δύο πλευρών αλλά κυριάρχησε η σύμφωνη γνώμη για την αναγκαιότητα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων στον εργασιακό χώρο.

Την επόμενη χρονιά ο Robles διεξάγει έρευνα στην Αμερική για να βρει ποιες δεξιότητες θεωρούνται απαραίτητες από ομάδες ενδιαφερομένων (εργοδότες, ακαδημαϊκούς κλπ). Δημιούργησε, λοιπόν, ομάδες δεξιοτήτων από τις οποίες η επικοινωνία και η ακεραιότητα ανήκουν στις πρώτες θέσεις προτίμησης των εργοδοτών (Robles, 2012). Σε ένα άτυπο πείραμα που διενήργησε ο DeKay (2012) με διάφορους προμηθευτές της εταιρίας του επιβεβαίωσε την σπουδαιότητα της διαπροσωπικής

επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο. Οι απαντήσεις των προμηθευτών είχαν να κάνουν με τις επικοινωνιακές δεξιότητες και κυρίως με τη λεκτική επικοινωνία (DeKay, 2012).

Συμπερασματικά, παρατηρείται ότι οι επικοινωνιακές δεξιότητες κατέχουν εξέχουσα θέση στις προτιμήσεις των εργοδοτών. Οι περισσότεροι ειδικοί προτείνουν τις επικοινωνιακές δεξιότητες ως το απαραίτητο προσόν για την είσοδο στην αγορά εργασίας αλλά και την προώθηση του ατόμου στην επαγγελματική του ζωή. Η επικοινωνία θεωρείται το μέσο για τη μείωση της ανεργία και την αύξηση της παραγωγικότητας και άρα την ανάπτυξη της κοινωνίας (Robles, 2012,:459-460). Εν κατακλείδι, ο νέος τύπος εργαζόμενου που διαμορφώθηκε από τις μεταβολές της οικονομίας και της κοινωνίας σε παγκόσμιο επίπεδο είναι άμεσα συνυφασμένος με την κατοχή των επικοινωνιακών δεξιοτήτων και την αποτελεσματική εφαρμογή τους στο χώρο εργασίας (Mitchell, 2008).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: Εκπαιδευτικοί και Επικοινωνιακές Δεξιότητες

3.1 Οι εκπαιδευτικοί στη σχολική μονάδα

Στη σχολική μονάδα ανάμεσα στους εμπλεκόμενους (καθηγητές, διευθυντής και μαθητές) δημιουργούνται και αναπτύσσονται ποικίλες σχέσεις συνεργασίας που άλλοτε ευδοκιμούν κι άλλοτε όχι. Η διαρκής συνεργασία και αλληλεπίδραση μεταξύ του διδακτικού προσωπικού και του διευθυντή δημιουργούν το έδαφος για την ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων που μπορεί να είναι καλές ή κακές ανάλογα με τη διάθεση που επικρατεί και τις δεξιότητες διαχείρισης του ατόμου και της συναισθηματικής του κατάστασης. Στην περίπτωση της σχολικής μονάδας οι διαπροσωπικές σχέσεις είναι απαραίτητες για την εύρυθμη λειτουργία της (Μπαραλός & Φωτοπούλου, n.d.).

Το σχολείο είναι το κύτταρο του εκπαιδευτικού συστήματος και του θεσμού της εκπαίδευσης. Τα ελληνικά σχολεία χαρακτηρίζονται από γραφειοκρατικό χαρακτήρα στη διοίκησή τους, από την αυστηρή εφαρμογή της επίσημης λειτουργίας των σχολείων (δηλαδή αναλυτικά προγράμματα σπουδών) και από την έντονη διαφοροποίηση των ρόλων των εμπλεκόμενων μονάδων μεταξύ τους (καθηγητές, μαθητές και διευθυντής). Η παροχή ίσων ευκαιριών από τον διευθυντή στους εκπαιδευτικούς πραγματοποιείται μέσω της ενθάρρυνσης για πρωτοβουλίες, της εμπύχωσης, της υποστήριξης και του σεβασμού της διαφορετικότητας (Morgan, 1996, Στραβάκου, 2003β). Έτσι οι επικοινωνιακές δεξιότητες διευθυντή και εκπαιδευτικών παίζουν σημαντικότατο ρόλο για τη συνεργασία τους.

Ο σύγχρονος σχολικός διευθυντής είναι ο ηγέτης της σχολικής μονάδας που ασχολείται με διδακτικά και διοικητικά θέματα. Ο διευθυντής των σημερινών σχολείων, για να αντιμετωπίσει τις απαιτήσεις της σύγχρονης εκπαίδευσης, οφείλει να κατέχει πολλαπλούς ρόλους, να ανανεώσει το σχολείο, να το επιβλέψει με αποτελεσματικότητα, να συντονίσει τους εμπλεκόμενους και να διευκολύνει τις διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ τους. Είναι υπεύθυνος για την αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού που έχει στο σχολείο χτίζοντας ένα θετικό σχολικό κλίμα. Γι' αυτό, οι σύγχρονοι διευθυντές οφείλουν να αποκτήσουν και να εφαρμόσουν επιτυχώς δεξιότητες τόσο γνωστικού όσο και κοινωνικού περιεχομένου (όπως είναι οι επικοινωνιακές δεξιότητες). Έτσι, θα καταφέρει να κατανοήσει το σχολείο ως έναν οργανισμό που τα μέλη του αλληλεπιδρούν συνεχώς και δημιουργούν σχέσεις μεταξύ τους. Τέλος, ο διευθυντής της σχολικής μονάδας παρουσιάζεται ως αποτελεσματικός ηγέτης όταν έχει καταφέρει να αναπτύξει κλίμα επιτυχούς επικοινωνίας ανάμεσα στους συναδέλφους (Κιρκιγιάννη, 2008).

Η σχολική τάξη αποτελείται από μια ομάδα της οποίας τα μέλη αλληλοεπηρεάζονται και αλληλεπιδρούν καθημερινά. Έτσι, δημιουργούνται και εξελίσσονται οι διαπροσωπικές σχέσεις. Οι σχέσεις που κυριαρχούν στη σχολική τάξη είναι πολύ σημαντικές και όταν είναι θετικές χαρακτηρίζονται από τον σεβασμό, την εμπιστοσύνη και το αμοιβαίο ενδιαφέρον. Κατ' αυτόν τον τρόπο, ο εκπαιδευτικός έχει τη δυνατότητα να συζητά με τους μαθητές του (Αναγνωστοπούλου, 2005). Η διδασκαλία είναι μία διαδικασία μετάδοσης γνώσεων αλλά και ανάπτυξης της σχέσης εκπαιδευτικού-μαθητών. Άλλωστε, η σχέση αυτή προϋποθέτει την συνάντηση, την ανταλλαγή γνώσεων και απαιτεί επικοινωνιακές δεξιότητες που θα είναι αποτελεσματικές στη μάθηση, στην εύρυθμη λειτουργία της τάξης και στο αρμονικό κλίμα (Graham & συν., 1992, σελ.11, Frymier & Houser, 2000).

Όταν οι διαπροσωπικές σχέσεις που επικρατούν μεταξύ εμπλεκομένων είναι καλές, τότε φυσικό επακόλουθο είναι η δημιουργία καλού κλίματος στη σχολική μονάδα. Επομένως, αυτό θα προσφέρει εύφορο έδαφος για αποτελεσματική συνεργασία των μελών. Για να συμβεί αυτό χρειάζεται οι εκπαιδευτικοί-σε όποια βαθμίδα κι αν ανήκουν-να κατέχουν τις επικοινωνιακές δεξιότητες (Μπαραλός & Φωτοπούλου, n.d.).

3.2 Η αναγκαιότητα της επιμόρφωσης των εκπαιδευτικών στις δεξιότητες

Οι σύγχρονες συνθήκες οδηγούν στη μετατόπιση του ατόμου από απλό πολίτη σε δια βίου εκπαιδευόμενο και στην ανάπτυξη νέων εκπαιδευτικών συστημάτων (Φώκιαλη & συν. 2005, σελ.131-138). Η πολυπλοκότητα των ρόλων που καλούνται οι εκπαιδευτικοί να επιτελέσουν σε νέα δεδομένα εργασίας και διδασκαλίας δημιουργεί κάθε ανάγκη για επιμόρφωση του εκπαιδευτικού κλάδου. Διαφαίνεται ξεκάθαρα ο νέος ρόλος του εκπαιδευτικού μέσα από τις απαιτήσεις που υπάρχουν σε όλα τα πεδία (κοινωνικά, επαγγελματικά κλπ.) (Δούκας & συν., 2007). Άλλωστε η βασική εκπαίδευση αυτή καθ' εαυτή δεν μπορεί να καλύψει όλο το εύρος των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των στάσεων που θεωρούνται απαραίτητες για την επιτυχή έκβαση της διδασκαλίας και της συνεργασίας των εκπαιδευτικών. Σημαντικό ρόλο παίζει και η ραγδαία ταχύτητα με την οποία ξεπερνιούνται όλα αυτά τα στοιχεία που συνθέτουν τη διδασκαλία και την εκπαίδευση και χρειάζονται αναβάθμιση.

Ο ΟΟΣΑ πραγματοποιώντας έρευνα το 2005 σε 25 χώρες συμπεριλαμβανομένης της Ελλάδας συμπέρανε ότι υπάρχουν ελλείψεις στις δεξιότητες των εκπαιδευτικών τόσο στη διδασκαλία τους όσο και στην τάση για εκσυγχρονισμό των υπαρχόντων. Έντονη ήταν η αδυναμία των εκπαιδευτικών να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα και

να τα εφαρμόσουν αποτελεσματικά στο έργο τους (OECD, 2005). Θέτει λοιπόν ο διεθνής οργανισμός τους εξής βασικούς προβληματισμούς: πρώτον, πώς θα καλυφθούν οι κενές θέσεις στα σχολεία με εκπαιδευτικούς που κατέχουν υψηλό επίπεδο ικανοτήτων, κινήτρων και εκπαίδευσης και δεύτερον, πώς θα πραγματοποιηθεί η βελτίωση της εκπαίδευσης μέσα από το εκπαιδευτικό έργο.

Επιπλέον, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διαπίστωσε ότι οι ελλείψεις έχουν να κάνουν με τη συνοχή των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, με τη βασική εκπαίδευση αλλά και με την επαγγελματική κατάρτιση (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2007). Στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης γίνεται λόγος για την ανάπτυξη δεξιοτήτων απαιτούμενων στην κοινωνία με προτεραιότητα την επιμόρφωση των εκπαιδευτικών (Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2006). Το 2010 η Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης αναφέρει την έρευνα του ΟΟΣΑ (2008), στην οποία διαπιστώνεται η ανυπαρξία κινήτρων και η αναποτελεσματικότητα τους σχετικά με την επιμόρφωση των εκπαιδευτικών. Επίσης, αναφέρει την αναγκαιότητα επιμόρφωσης των σχολικών διευθυντών ώστε να συμβάλλουν στη διαμόρφωση ενός μαθησιακού περιβάλλοντος. Τέλος, γίνεται λόγος για την σπουδαιότητα χρήσης των δεξιοτήτων-κλειδιών από τους εκπαιδευτικούς κατά την υπηρεσία τους στα σχολεία αλλά και την έλλειψη προσπαθειών αναβάθμισής τους. Επιγραμματικά, οι λόγοι αναγκαιότητας της επαγγελματικής ανάπτυξης είναι: η τάση για βελτίωση του εκπαιδευτικού συστήματος μέσα από δράσεις καινοτομίας και συνεχούς αλλαγής, η πολύπλοκη φύση της διδασκαλίας και του εκπαιδευτικού περιβάλλοντος, η κυρίαρχη κοινωνία της γνώσης, η συνεχής αναζήτηση για νέους και πρωτότυπους τρόπους διδασκαλίας και εκπαιδευτικής πρακτικής και τέλος, η αλλαγή χάραξης πολιτικής από άλλους αρμόδιους εκπαιδευτικούς φορείς στη σχολική μονάδα (ενδοσχολική επιμόρφωση).

Η επιμόρφωση μπορεί να θεωρηθεί σημαντική επένδυση διότι βοηθά στον εκσυγχρονισμό και στη βελτίωση της ποιότητάς του εκπαιδευτικού συστήματος και είναι απαραίτητη σε όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες (Αθανασούλα & Ρέππα, 2001). Θεωρείται ως απαραίτητο στοιχείο της επαγγελματικής σταδιοδρομίας του εκπαιδευτικού (Παπασταμάτης & συν., 2010). Η επιμόρφωση αποτελεί έναν καθοριστικό παράγοντα για τη δημιουργία και θεμελίωση του νέου αυτού ρόλου, επειδή είναι πρόσθετη μόρφωση στη βασική που έχουν λάβει οι εκπαιδευτικοί και συμβάλλει στον συγχρονισμό της εκπαίδευσης με την κοινωνία και την ανάπτυξη. Οι γνώσεις και οι ικανότητες βελτιώνονται, με αποτέλεσμα το ανθρώπινο δυναμικό του εκπαιδευτικού συστήματος να χρησιμοποιήσει όλες τις δυνάμεις του (Γκόλιαρης, 1998). Ο σκοπός της

επιμόρφωσης συμμετέχει στην επίτευξη της επαγγελματοποίησης και της μεταβολής της κοινωνικής θέσης του εκπαιδευτικού προς το καλύτερο όπως επίσης συμβάλλει και στην αλλαγή της συμπεριφοράς μέσα από την προσαρμογή στα νέα δεδομένα-εκπαιδευτικά και διδακτικά (Hargreaves, 1995). Ο γενικός αυτός σκοπός αναλύεται σε επιμέρους στόχους που έχουν να κάνουν με την ανανέωση των ήδη υπάρχουσών γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων αλλά και την προσθήκη νέων ιδεών, με την εφαρμογή της διεπιστημονικότητας και της συνεργασίας των επιστημόνων αλλά και με τον εκσυγχρονισμό της ποιότητας.

Η επιμόρφωση οδηγεί στην προσωπική ανάπτυξη του εκπαιδευτικού κι αυτή με τη σειρά της στην επαγγελματική του ανάπτυξη. Η επαγγελματική ανάπτυξη περιλαμβάνει όλες τις πρόσθετες γνώσεις, τις δεξιότητες, τις στάσεις και τις αντιλήψεις που χρειάζονται για να εξελιχθεί το εκπαιδευτικό έργο είτε κατά τη διδακτική πράξη είτε κατά τη συνεργασία στη σχολική μονάδα. Έχει ως βασικό στόχο τη βελτίωση του εκπαιδευτικού έργου μέσα από την αποτελεσματική διεκπεραίωση των καθηκόντων του. Αυτό θα συμβεί, όταν η επιμόρφωση και ο εκπαιδευτικός ακολουθήσουν τα νέα δεδομένα και προσαρμοστούν στις επιταγές της εποχής, όπως είναι η απόκτηση και η εφαρμογή με επιτυχή τρόπο των δεξιοτήτων-κλειδιών (π.χ. επικοινωνιακές δεξιότητες).

Είναι ευρέως αποδεκτό ότι η επιμόρφωση θεωρείται αναγκαία για την επαγγελματική και την προσωπική ανάπτυξη του εκπαιδευτικού. Αποτελεί έναν από τους πιο αποτελεσματικούς τρόπους για την προσαρμογή του εκπαιδευτικού κλάδου στα νέα δεδομένα και για τον εκσυγχρονισμό της διδακτικής πρακτικής και της ανάπτυξης των διαπροσωπικών σχέσεων στη σχολική μονάδα. Υπάρχουν όμως ευρήματα έλλειψης δεξιοτήτων από την πλευρά του κλάδου των εκπαιδευτικών που έχουν άμεσο αντίκτυπο στο έργο τους.

3.3 Οι επικοινωνιακές δεξιότητες των εκπαιδευτικών και η αξιοποίησή τους στην εργασία τους. Βιβλιογραφική επισκόπηση.

Οι ανθρώπινες σχέσεις βασίζονται εξ ολοκλήρου στην επικοινωνία. Η επικοινωνία ως διαδικασία ανταλλαγής μηνυμάτων έχει δύο μορφές: τη λεκτική με γραπτό ή προφορικό λόγο και τη μη λεκτική μέσω του ύφους, του τόνου της φωνής, των χειρονομιών και γενικότερα τη σωματική συμπεριφορά. Παρατηρείται ότι οι εκπαιδευτικοί στο χώρο εργασίας τους δημιουργούν σχέσεις στηριζόμενες στην επικοινωνία και στη χρήση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων τους (Μπουραντάς, 2001). Η επικοινωνία ανάμεσα στα μέλη της σχολικής μονάδας όταν πραγματοποιείται με

αποτελεσματικό τρόπο βοηθά στη λειτουργία του σχολείου και στην ανάπτυξή του (Hargie & συν., 1995). Η σχολική μονάδα και οι εμπλεκόμενοι της μέσα από την καλή επικοινωνία δημιουργούν ένα φιλικό κλίμα συνεργασίας μεταξύ τους και οδηγούν το σχολείο στην εύρυθμη λειτουργία του και στην επίτευξη των επιδιώξεών του.

Ο Argyle (1970, σελ.18) διερεύνησε την αλληλεπίδραση εκπαιδευτικού-μαθητή και συμπεράνε ότι η μη λεκτική επικοινωνία μπορεί να ενθαρρύνει το μαθητή και να του αποδώσει όλη την προσοχή που του χρειάζεται.

Η οργάνωση National Association of Elementary School Principals (1981) όρισε τις δεξιότητες που χρειάζονται οι εκπαιδευτικοί στην εργασία τους. Αυτές συνδέονται άμεσα με την δεξιότητα προφορικού λόγου και τη δεξιότητα ακρόασης.

Ο Neil (1984, σελ.49) υποστήριξε ότι ο εκπαιδευτικός γίνεται πιο αποτελεσματικός στο εκπαιδευτικό του έργο, όταν το πρόσωπό του είναι εκφραστικό και το σώμα του κινείται με τέτοιο τρόπο ώστε να δίνει έμφαση στη διδασκαλία του.

Η ομάδα ερευνητών Downs, Javidi & Nussbaum (1988) διερεύνησε το βαθμό χρήσης συγκεκριμένων λεκτικών συμπεριφορών από ακαδημαϊκούς κατά τη διάρκεια των μαθημάτων τους. Φάνηκε, λοιπόν ότι οι ακαδημαϊκοί χρησιμοποιούν το χιούμορ, την αυτό-αποκάλυψη και την αφήγηση στις διαλέξεις τους και σχεδόν πάντα σχετιζόμενα με το περιεχόμενο, τον σκοπό και τις επεξηγήσεις της ύλης. Με τον τρόπο αυτό, επιβεβαιώθηκε ο Norton (1983) ότι ο καθηγητής που χρησιμοποιεί αυτά τα στοιχεία (χιούμορ, αυτό-αποκάλυψη, αφήγηση) δίνει έμφαση στο μάθημά του και βοηθά τους φοιτητές, δηλαδή αποδεικνύεται η αποτελεσματικότητά του ακαδημαϊκού.

Ο Ευαγγελόπουλος (1992) στη διατριβή του μελέτησε τη λεκτική επικοινωνία στη σχολική τάξη της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης. Ο ερευνητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι δάσκαλοι καταναλώνουν το μεγαλύτερο χρόνο της διδακτικής ώρας για την παράδοση και τη διάλεξή τους. Επιπλέον, διακόπτουν και δεν αφήνουν τον κατάλληλο χρόνο στους μαθητές για να σκεφτούν ή για να ολοκληρώσουν όταν αναπτύσσουν ένα θέμα ή απαντούν σε ερώτηση του δασκάλου.

Οι Fordham & Gabbin (1996) στην έρευνά τους διερεύνησαν τον βαθμό που η επικοινωνιακή ανησυχία είναι εμφανής στους φοιτητές που έχουν συμπληρώσει το πρόγραμμα επαγγελματικής εκπαίδευσης και έχουν ενσωματώσει τις επικοινωνιακές δεξιότητες. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι φοιτητές πέρα από την κατοχή των επικοινωνιακών δεξιοτήτων πρέπει να έχουν και τη θέληση να τις χρησιμοποιήσουν και να τις λάβουν υπόψιν. Οι εκπαιδευτές αναγνωρίζουν την ανάγκη για βελτίωση στην

επικοινωνία και την ενσωμάτωση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων στο πρόγραμμα σπουδών τους.

Η Τριμπόνια (1998) στη μεταπτυχιακή της εργασία εξέτασε τη μη λεκτική συμπεριφορά του δασκάλου στη σχολική τάξη από τους φοιτητές του ΠΤΔΕ² του Πανεπιστημίου Κρήτης που βρίσκονται στη φάση της πρακτικής άσκησης. Τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν ότι οι φοιτητές έχουν ελλιπή μη λεκτική επικοινωνία σε αντίθεση με τα στοιχεία που έδωσαν κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Φάνηκε η διάσταση της άποψης των συμμετεχόντων και τι πραγματικά παρουσιάζουν καθώς επίσης και η έλλειψη κατανόησης του αντίκτυπου της μη λεκτικής επικοινωνίας στη μαθησιακή διαδικασία.

Το 2000 οι Frymier & Houser διεξήγαγαν έρευνα με θέμα την διαπροσωπική σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ εκπαιδευτικού και μαθητών. Σε αυτή φάνηκε ότι οι επικοινωνιακές δεξιότητες συμβάλλουν στην καλή διδασκαλία αλλά και στην παρακίνηση των μαθητών για μάθηση.

Ο Aylor (2003) εξέτασε τις αντιλήψεις των φοιτητών σχετικά με τις επικοινωνιακές δεξιότητες που χρησιμοποιούν οι εκπαιδευτικοί και έτσι παρουσιάζονται αποτελεσματικοί στο έργο τους. Οι φοιτητές κλήθηκαν να επιλέξουν ανάμεσα σε οκτώ δεξιότητες επικοινωνίας: την κανονιστική (regulative), την αφηγηματική (narrative), την αναφορική (referential), την πειθώ (persuasive), την ενθάρρυνση (comforting), την αυτό-υποστηρικτική (ego supportive), τη συνομιλία (conversational), και τη διαχείριση συγκρούσεων (conflict management skills). Με τη σειρά αυτή επέλεξαν και οι φοιτητές τις δεξιότητες που είναι απαραίτητες για τους καθηγητές στο πανεπιστήμιο. Το γένος, το φύλο και η γνωστική πολυπλοκότητα των φοιτητών επιδρούν στα αποτελέσματα και τις αντιλήψεις. Η έρευνα κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι εκπαιδευτικοί της τριτοβάθμιας οφείλουν να εκπαιδευτούν και να παρακινηθούν σχετικά με την εξερεύνηση της σχέσης φοιτητών-καθηγητών μέσω επίσημων ερευνών αλλά και ανεπίσημων συζητήσεων. Άλλωστε, η αποτελεσματικότητα των ακαδημαϊκών επηρεάζεται τόσο από τη βελτίωση της διδασκαλίας όσο κι από την αλληλεπίδραση ακαδημαϊκών-φοιτητών.

Ο Σταμάτης (2003) εξετάζοντας την απτική συμπεριφορά στο νηπιαγωγείο κατέληξε στο συμπέρασμα ότι παρόλο που οι νηπιαγωγοί υποστηρίζουν την εκδήλωση απτικής συμπεριφοράς ως προς τους μαθητές, δεν την εκδηλώνουν στην πραγματικότητα και στη διεξαγωγή των δραστηριοτήτων της σχολικής μονάδας.

² ΠΤΔΕ: Παιδαγωγικό Τμήμα Δημοτικής Εκπαίδευσης

Ο Γουρναρόπουλος (2007) στην έρευνά του με θέμα το σχολικό διευθυντή και τη συμβολή του στη διαμόρφωση του σχολικού κλίματος απέδειξε ότι η ανάπτυξη της επικοινωνίας μεταξύ των εκπαιδευτικών οδηγεί σε θετικό κλίμα. Η διατήρηση του φιλικού κλίματος στηρίζεται στην αποτελεσματική επικοινωνία των μελών του σχολείου (εκπαιδευτικοί-διευθυντής) και στο κλίμα εμπιστοσύνης που έχει δημιουργηθεί. Στα ευρήματα της έρευνας συγκαταλέγεται και η έλλειψη δεξιοτήτων επικοινωνίας από την πλευρά των διευθυντών με αποτέλεσμα την αποτυχημένη διαχείριση της σχολικής μονάδας. Έτσι, η ανάγκη για ανάπτυξη των επικοινωνιακών δεξιοτήτων γίνεται επιτακτική.

Η Βασιλείου (2008) διερεύνησε τη μη λεκτική συμπεριφορά εκπαιδευτικών και μαθητών καθώς και το κλίμα που δημιουργείται στη σχολική τάξη. Οι εκπαιδευτικοί της έρευνας κατά κανόνα κυριαρχούν με την παρουσία τους στην αίθουσα είτε στεκούμενοι στον πίνακα είτε περιφερόμενοι στην τάξη. Το πρόσωπό τους είναι θετικό κι εκφραστικό, κάτι που φανερώνει ότι είναι δεκτικοί στην επικοινωνία, ενώ παράλληλα κουνούν το κεφάλι τους ενθαρρύνοντας τους μαθητές. Η βλεμματική επαφή με τους μαθητές διατηρείται σε μεγάλο μέρος της διδασκαλίας τόσο συνολικά όσο και ξεχωριστά. Ακόμη οι κινήσεις των χεριών τους είναι εκφραστικές και η στάση του σώματος τους είναι στραμμένη προς τους μαθητές στην αρχή του μαθήματος και στο πλάι στη συνέχεια.

Η έρευνα των Μερκούρη και Σταμάτη (2009) πραγματοποιήθηκε με σκοπό την εξέταση της επικοινωνιακής σχέσης σχολείου και γονέων και την κατανόηση των προβλημάτων που υπάρχουν σε αυτή. Η έρευνα κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η επικοινωνιακή σχέση μεταξύ των ατόμων αυτών είναι απαραίτητη, ενδυναμώνει τις σχέσεις εκπαιδευτικών και γονέων και βοηθά στην αποτελεσματική επίλυση των προβλημάτων που πιθανόν προκύπτουν στη σχολική μονάδα.

Οι Ζυγούρης και Μαυροειδής (2011) προέβησαν στη διερεύνηση της επικοινωνίας διδάσκοντα και διδασκομένου στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση και στο Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Ελλάδος. Τα αποτελέσματα της ερευνητικής προσπάθειας φανέρωσαν ότι η επικοινωνία μεταξύ των δύο πλευρών είναι σημαντική αφού καλύπτει τόσο εκπαιδευτικές όσο και συναισθηματικές ανάγκες για στήριξη κι ενθάρρυνση των φοιτητών. Επίσης, συνδέει το διδάσκοντα με τους φοιτητές του και βελτιώνει την εκπαιδευτική διαδικασία. Ωστόσο, τονίζεται η ανάγκη για ανάπτυξη της επικοινωνίας και των δεξιοτήτων των εκπαιδευτικών ώστε το κλίμα να μετατραπεί σε φιλικό και κατάλληλο για την εκπαιδευτική διαδικασία.

Στην έρευνα της Γιαννικοπούλου (2011), οι διευθυντές πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης αντιλαμβάνονται ότι δεν κατέχουν επικοινωνιακές δεξιότητες κι έτσι δεν καταφέρνουν να διαχειριστούν και να διεκπεραιώσουν τα καθήκοντά τους στη σχολική μονάδα αποτελεσματικά.

Η Serafimova (2013) διερεύνησε την επιρροή που ασκεί η πρακτική άσκηση στους φοιτητές της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και πιο συγκεκριμένα στη βελτίωση της σχέσης επικοινωνίας φοιτητών και καθηγητών. Η επικοινωνία μεταξύ των δύο πλευρών αποτελεί σπουδαία πρόκληση για κάθε εκπαιδευτικό που τον ενδιαφέρει να είναι αποτελεσματικός και να μεταδώσει τις γνώσεις του στο φοιτητικό κοινό. Οι κοινές εμπειρίες μεταξύ τους οδήγησαν στη βελτίωση του επιπέδου επικοινωνίας μεταξύ των δύο πλευρών, της θέλησης για επικοινωνία, της αυτοεκτίμησης κι αυτοπεποίθησης, στη δέσμευση στη μάθηση από την πλευρά των φοιτητών και στην πρόσθετη παρακίνηση στη συμμετοχικότητά τους. Επομένως, η πρακτική άσκηση οδηγεί στην ανάπτυξη της επικοινωνιακής σχέσης ακαδημαϊκών-φοιτητών, όταν οι τελευταίοι συμμετέχουν σε αυτή.

Συμπεραίνουμε, λοιπόν, ότι πολλοί ερευνητές τόσο στο εξωτερικό όσο και στον ελλαδικό χώρο ασχολήθηκαν με το θέμα της επικοινωνίας στη σχολική μονάδα και τους εκπαιδευτικούς. Παρουσιάζεται επιτακτική η ανάγκη για κατοχή των επικοινωνιακών δεξιοτήτων από τα μέλη της σχολικής μονάδας. Με τον τρόπο αυτό, οι εκπαιδευτικοί και ο διευθυντής του σχολείου έχουν τη δυνατότητα να διεκπεραιώνουν καθημερινές εργασίες και να επιλύουν προβληματικές καταστάσεις που προκύπτουν στη σχολική μονάδα και στις διαπροσωπικές σχέσεις των μελών της (Παρασκευά & Παπαγιάννη, 2008, Γιαννικοπούλου, 2011). Ωστόσο καμία έρευνα δεν είχε ως αντικείμενο τις επικοινωνιακές δεξιότητες των εκπαιδευτικών ως προς τους μαθητές, τους συναδέλφους και το διευθυντικό στέλεχος της σχολικής μονάδας και τη διερεύνηση αντιλήψεων των εκπαιδευτικών σχετικά με το θέμα αυτό.

ΜΕΡΟΣ Β: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: Μεθοδολογία Έρευνας

4.1 Αντικείμενο Έρευνας-Αναγκαιότητα

Οι διεθνείς οργανισμοί που χαράζουν εκπαιδευτική και κοινωνική πολιτική δηλώνουν ότι οι κοινωνικές δεξιότητες και κατ' επέκταση οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι σπουδαία εφόδια για τον σύγχρονο πολίτη και εργαζόμενο στην κοινωνία της πληροφορίας, των ραγδαίων εξελίξεων και των ταχέων ρυθμών αλλαγής (OECD, 2008, ΕΕ, 2006). Κατέχοντας τις δεξιότητες αυτές το άτομο καταφέρνει να αντιμετωπίσει με επιτυχία τις καταστάσεις που δημιουργούνται σε καθημερινή βάση κατά την αλληλεπίδραση των ατόμων. Εμφανές είναι ότι οι δεξιότητες και η χρήση τους από τα άτομα στον επαγγελματικό τους χώρο αποτελούν σπουδαίο στοιχείο για την επιτυχία και την ομαλή διεξαγωγή της εργασίας, άρα και πεδίο έρευνας και ενασχόλησης με αυτό το θέμα.

Η συγκεκριμένη θεματική επιλέχθηκε για τους εξής λόγους: πρώτον, η επικοινωνιακή ικανότητα θεωρείται «ο θεμέλιος λίθος όλων των κοινωνικών δεξιοτήτων» (Goleman, 2011, σελ.256). Υπάρχουν αρκετές έρευνες που αποτιμούν και διερευνούν την κατοχή, τη χρήση και τη λειτουργία των κοινωνικών δεξιοτήτων σε επιχειρήσεις και οργανισμούς, καμία όμως δεν ασχολείται με το ανθρώπινο δυναμικό μιας δευτεροβάθμιας σχολικής μονάδας. Τέλος, η πρόσβαση της ερευνήτριας σε σχολικές μονάδες του νομού Θεσσαλονίκης ήταν εύκολη.

4.2 Σκοπός-Ερευνητικά Ερωτήματα

Σκοπός της έρευνάς μας είναι η διερεύνηση του βαθμού χρήσης και λειτουργίας των επικοινωνιακών δεξιοτήτων των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στη σχολική μονάδα που υπηρετούν στο νομό Θεσσαλονίκης.

Ο σκοπός της έρευνας έχει 3 διαστάσεις που αναλύονται στα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα:

1. Ποιος είναι ο βαθμός χρήσης των επικοινωνιακών δεξιοτήτων από τους εκπαιδευτικούς της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στη συνεργασία τους με τα εμπλεκόμενα μέλη της σχολικής μονάδας;
2. Ποια είναι η αντίληψη των εκπαιδευτικών για την σπουδαιότητα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων στο χώρο εργασίας;
3. Υπάρχει συσχέτιση των δημογραφικών-εργασιακών στοιχείων με το βαθμό χρήσης των επικοινωνιακών δεξιοτήτων;

4.3 Επιλογή Δείγματος

Ο πληθυσμός-στόχος είναι οι εκπαιδευτικοί δευτεροβάθμιας που είναι είτε μόνιμα διορισμένοι, είτε αναπληρωτές σε σχολικές μονάδες, γυμνάσια και λύκεια του νομού Θεσσαλονίκης.

Στην παρούσα διπλωματική εργασία στοχεύσαμε στους εκπαιδευτικούς του νομού Θεσσαλονίκης σύμφωνα με τη μέθοδο ευκολίας ή όπως αλλιώς ονομάζεται στη βιβλιογραφία «βολική δειγματοληψία». Κατά τη βολική δειγματοληψία, ο ερευνητής διαλέγει τα άτομα εκείνα στα οποία έχει πιο εύκολη πρόσβαση και μπορεί να ολοκληρώσει την έρευνά του μέχρι να συμπληρώσει τον απαιτούμενο αριθμό συμμετεχόντων (Cohen & συν., 2008). Προκειμένου να αποφύγουμε το πρόβλημα μη γενίκευσης των ευρημάτων, προσπαθήσαμε να βρούμε συμμετέχοντες από όλες τις περιοχές της Θεσσαλονίκης αστικές και μη, ανατολικά και δυτικά και από όλες τις ειδικότητες. Με τον τρόπο αυτό, το δείγμα μας έγινε αντιπροσωπευτικό.

4.4 Ερευνητικό εργαλείο συλλογής δεδομένων-Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο αποτέλεσε το εργαλείο συλλογής δεδομένων για την ποσοτική προσέγγιση της έρευνάς μας. Θεωρείται ο πλέον διαδεδομένος τρόπος στη διεξαγωγή εκπαιδευτικών ερευνών και επιτρέπει τη συλλογή μεγάλου όγκου πληροφοριών σε σύντομο χρονικό διάστημα. Το ερωτηματολόγιό μας είναι αυτοσχέδιο ενιαίο ερωτηματολόγιο αυτό-αναφορών, πράγμα το οποίο σημαίνει ότι συμπληρώνεται από τον ίδιο τον ερωτώμενο. Η αντικειμενικότητα στις απαντήσεις εξασφαλίστηκε από την ανωνυμία που διασφαλίστηκε κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Οι ερωτήσεις είναι κατά κύριο λόγο κλειστού τύπου, προκειμένου να συμπληρωθούν εύκολα και γρήγορα από τους ερωτώμενους και επιπλέον να περιοριστούν στο θέμα και να ακολουθήσουν τη δομή του. Υπήρχαν δύο ερωτήσεις ανάπτυξης για να διερευνήσουμε εις βάθος την αντίληψή τους σχετικά με τις επικοινωνιακές δεξιότητες και την σπουδαιότητά τους στη σχολική μονάδα.

Η τελική μορφή του ερωτηματολογίου αποτελείται από 3 μέρη. Στο πρώτο μέρος καταγράφονται τα δημογραφικά και εργασιακά στοιχεία των συμμετεχόντων, όπως είναι το φύλο, η ηλικία, η ειδικότητα και τα χρόνια προϋπηρεσίας κλπ. Στο δεύτερο μέρος γίνεται διερεύνηση του βαθμού κατοχής και χρήσης των επικοινωνιακών δεξιοτήτων, δηλαδή της λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας, ως προς τους άξονες μαθητές, συνάδελφοι και διευθυντής. Στο τρίτο μέρος, διερευνήσαμε τις αντιλήψεις των

καθηγητών από σχολεία της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης για την κρισιμότητα των δεξιοτήτων επικοινωνίας στη σχολική μονάδα.

Για τη διαμόρφωση των ερωτήσεων που σχετίζονται με τους άξονες των επικοινωνιακών δεξιοτήτων βασιστήκαμε στο θεωρητικό πλαίσιο της παρούσας έρευνας και πορευτήκαμε σύμφωνα με το σκοπό και τα ερευνητικά ερωτήματα. Πιο συγκεκριμένα, για το δεύτερο και τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου, οι ερωτήσεις διατυπώθηκαν με βάση τη θεωρητική προσέγγιση της Τριμπόνια (1998), του Βρεττού (2002, 2003), των Goodall & Goodall (2006), των Ρε & Βαρσαμίδου (2006), του Brunstein και συνεργατών του (2007), της Βασιλείου (2008) και του Goleman (2011).

Οι απαντήσεις δόθηκαν σε πεντάβαθμη κλίμακα Likert για τις 42 ερωτήσεις του δεύτερου μέρους και τις 4 του τρίτου μέρους. Για το δεύτερο μέρος οι ερωτηθέντες απάντησαν σε μια κλίμακα από το 1 έως το 5 (1=σχεδόν ποτέ...5=σχεδόν πάντα), ενώ για το τρίτο μέρος απάντησαν σε μια κλίμακα από το 1 έως το 5 (1=σχεδόν καθόλου...5= πάρα πολύ). Οι ερωτηθέντες διάλεξαν τον αριθμό ανάλογα ποιος βαθμός τους αντιπροσώπευε περισσότερο. Στο τρίτο μέρος 4 ακόμα ερωτήσεις απαντήθηκαν με τις επιλογές Ναι, Όχι και Δε ξέρω και μία ερώτηση επιλογής των 5 πιο βασικών επιλογών για τον ερωτώμενο. Τέλος, παραθέτουμε δύο ερωτήσεις ανοιχτού τύπου για να δώσουμε τη δυνατότητα στους ερωτώμενους να αφεθούν ελεύθεροι και να αναπτύξουν τις ιδέες τους σχετικά με το πεδίο των επικοινωνιακών δεξιοτήτων ως προς τους 3 εμπλεκόμενους της σχολικής μονάδας.

4.5 Αξιοπιστία και Εγκυρότητα έρευνας

Η ποιότητα της έρευνας εξετάζεται από δύο κριτήρια που ελέγχουν τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν κατά τη διεξαγωγή της. Τα κριτήρια αυτά είναι η αξιοπιστία και η εγκυρότητα.

Αξιοπιστία είναι ο βαθμός στον οποίο ένα εργαλείο συλλογής δεδομένων, όπως είναι το ερωτηματολόγιο παράγει παρόμοια αποτελέσματα υπό ίδιες συνθήκες σε κάθε περίπτωση (Bell, 2007, σελ.159). Η έρευνα θα θεωρηθεί αξιόπιστη , όταν το ίδιο το δείγμα θα δώσει τα ίδια ευρήματα για δεύτερη φορά μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα (Verma & Malick, 2004).

Για να διασφαλιστεί η αξιοπιστία της έρευνάς μας κατά το στάδιο της πιλοτικής διανεύμαμε ηλεκτρονικά το ερωτηματολόγιό μας σε δεκαπέντε ερωτώμενους. Για τις ανάγκες της πιλοτικής ζητήσαμε να μας επισημάνουν ασάφειες, προβλήματα κατανόησης και αντιρρήσεις ως προς την εμφάνιση, τη συνοχή, το περιεχόμενο και την

έκταση του εργαλείου. Οι πληροφορίες αυτές αποτέλεσαν οδηγό για τη σύνταξη του τελικού ερωτηματολογίου. Ο δείκτης αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου συνολικά είναι Cronbach's alpha=0,81, αρκετά ικανοποιητικός για τη διεξαγωγή συμπερασμάτων.

Το κριτήριο της εγκυρότητας στην ποσοτική έρευνα αφορά το βαθμό συνάφειας των ερωτήσεων του εργαλείου συλλογής δεδομένων με το αντικείμενο που εξετάζεται (Bell, 2007, σελ.160). Οι ερευνητές έχουν κατηγοριοποιήσει τους εξής τύπους εγκυρότητας: την φαινομενική εγκυρότητα (face validity), την εγκυρότητα περιεχομένου (content validity) και την εγκυρότητα κριτηρίου (criterion validity). Σε πρώτη φάση για να διασφαλιστεί η φαινομενική εγκυρότητα διανεμήθηκε το ερωτηματολόγιο σε 10 μη ειδικούς αναγνώστες και ζητήθηκε η γνώμη τους. Ουσιαστικά, τα άτομα αυτά απάντησαν αν το ερωτηματολόγιο «στέκει» σύμφωνα με την κοινή λογική και έδωσαν ανατροφοδότηση για τη μορφή του ερωτηματολογίου. Αυτός ο τρόπος ελέγχου της εγκυρότητας δεν είναι επιστημονικός, ούτε τεκμηριωμένος στατιστικά. Γι' αυτό το λόγο, πραγματοποιήθηκε εγκυρότητα περιεχομένου, κατά την οποία ζητήθηκε η γνώμη από ειδικούς επιστήμονες. Με βάση τη γνώση και την εμπειρία τους έδωσαν πληροφορίες για τις ερωτήσεις, τις κλίμακες μέτρησης και την αναζήτηση στη βιβλιογραφία για τη λεπτομερή εξέταση του θέματος. Αυτοί οι δύο τρόποι βοήθησαν στην προσαρμογή του ερωτηματολογίου και στην πραγματοποίηση της πιλοτικής έρευνας. Στη συνέχεια για να διασφαλιστεί η εγκυρότητα της έρευνας πραγματοποιήθηκε προσεκτική επιλογή του δείγματος προκειμένου να προέρχονται από διάφορες περιοχές του νομού, τόσο αστικές όσο και μη. Η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος είναι ο παράγοντας εκείνος που βοηθά τα αποτελέσματα της έρευνας να διευρυνθούν στον κλάδο των εκπαιδευτικών του νομού Θεσσαλονίκης. Ακόμη, η ανωνυμία των συμμετεχόντων αποτελεί τη βάση για να απαντήσουν με ειλικρίνεια και χωρίς δισταγμό. Έτσι, και η απουσία της ερευνήτριας κατά τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων έπαιξε σημαντικό ρόλο για να μην υπάρχουν αμφιβολίες για τις απαντήσεις τους. Τέλος, η στατιστική επεξεργασία με το κατάλληλο πακέτο, όπως είναι το SPSS, εξασφαλίζει την ορθή διαχείριση των δεδομένων από τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια.

4.6 Διεξαγωγή έρευνας

Με την ολοκλήρωση της πιλοτικής και τη συγκέντρωση των πληροφοριών ανατροφοδότησης που δόθηκαν, το ερωτηματολόγιο προσαρμόστηκε στην τελική μορφή του εργαλείου συλλογής δεδομένων και ξεκίνησε η διανομή των

ερωτηματολογίων σε γυμνάσια και λύκεια του νομού Θεσσαλονίκης, τόσο σε αστικές περιοχές όσο και σε προάστια του νομού με την φυσική παρουσία της ερευνήτριας. Η ερευνήτρια όριζε ραντεβού με τον διευθυντή του σχολείου, κατά το οποίο τον ενημέρωνε για τον σκοπό της έρευνας. Στη συνέχεια ανακοίνωνε τη διεξαγωγή της έρευνας στη σχολική μονάδα που υπηρετούν οι εκπαιδευτικοί, το χρονικό διάστημα που θα παρέμεναν τα ερωτηματολόγια στο γραφείο των διδασκόντων και ζητούσε τη βοήθειά τους στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Επισημαινε ακόμα την ανωνυμία και τη χρήση των δεδομένων μόνο για ερευνητικούς σκοπούς. Οι εκπαιδευτικοί συμπλήρωναν τα ερωτηματολόγια χωρίς χρονομέτρηση και με την απουσία της ερευνήτριας. Με τον τρόπο αυτό, διανεμήθηκαν 235 ερωτηματολόγια και λήφθηκαν 158 συμπληρωμένα από καθηγητές γυμνασίων και λυκείων του νομού.

Η στατιστική επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων έγινε με το στατιστικό πακέτο SPSS version 20, σε .xls μορφή αρχικά και στην πορεία σε βάση δεδομένων. Η άδεια για τη χρήση του πακέτου δόθηκε από το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο Αποτελέσματα Έρευνας

5.1 Δημογραφικά στοιχεία

Από τα 158 άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα το 30,77% ήταν άντρες και το 69,23% γυναίκες, όλοι εκπαιδευτικοί που υπηρετούν σε δημόσια δευτεροβάθμια σχολεία του Ν. Θεσσαλονίκης

Το 1,9% ανήκει στην κατηγορία των 20-30 ετών, το 12,8% στην κατηγορία των 31-40, το 45,5% στην κατηγορία των 41-50, ενώ το 39,7% στην κατηγορία των 50+. Φανερό είναι ότι η πλειοψηφία των εκπαιδευτικών που είναι μόνιμα διορισμένοι στη δημόσια σχολεία της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης κατέχουν τα σαράντα και πλέον χρόνια.

Πέρα από το πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ που υποχρεωτικά κατείχαν όλοι οι συμμετέχοντες το 4,4% κατέχει 2^ο πτυχίο, το 20,1 μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών και το 1,9% διδακτορικό, στην πλειονότητα διευθυντικά στελέχη.

Σχετικά με τα έτη προϋπηρεσίας το 24,1% των εκπαιδευτικών έχουν 1-10 χρόνια εμπειρίας σε σχολείο του δημόσιου τομέα, το 41,8% 11-20 χρόνια, το 29,1% 21-30 χρόνια ενώ μόλις το 2,5% έχει άνω των 30 χρόνων προϋπηρεσία.

Το 36,6% είναι θεολόγοι-ΠΕ01 και φιλόλογοι ΠΕ02, το 32,7% είναι μαθηματικοί ΠΕ03, φυσικοί, χημικοί, βιολόγοι, γεωλόγοι ΠΕ04, αρχιτέκτονες, τοπογράφοι, πολιτικοί μηχανικοί κλπ ΠΕ12 ιατρικών και γεωπονικών επιστημών ΠΕ14, το 15% είναι Γαλλικής φιλολογίας ΠΕ05, αγγλικής φιλολογίας ΠΕ06 και γερμανικής φιλολογίας ΠΕ07, το 5,2% είναι καλλιτεχνικών ΠΕ08, μουσικών επιστημών ΠΕ16 φυσικής αγωγής ΠΕ11, το 10,5% είναι οικονομολόγοι ΠΕ09, κοινωνιολόγοι ΠΕ10, Νομικών και πολιτικών επιστημών ΠΕ13, πληροφορικής ΑΕΙ ΠΕ19 και πληροφορικής ΤΕΙ ΠΕ20.

Σχετικά με το διαχωρισμό κατοχής διευθυντικής θέσης ή όχι το 5,1% απάντησε θετικά, ενώ το 94,9% αρνητικά. Τέλος, το είδος των σχολείων που επισκεφτήκαμε είναι το 51,6% γυμνάσια, το 42,8% γενικά λύκεια ενώ μόλις το 5% είναι μουσικά σχολεία.

Συνοπτικά τα δημογραφικά στοιχεία φαίνονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 2: Δημογραφικά στοιχεία

Δημογραφικά στοιχεία	Απαντήσεις	Ποσοστό
Φύλο	Άντρες	30,77%
	Γυναίκες	69,23%
Ηλικία	20-30	1,9%
	31-40	12,8%
	41-50	45,5%
	51+	39,7%
Εκπαίδευση	Πτυχίο	71,7%
	2 ^ο Πτυχίο	4,4%
	Μεταπτυχιακό	20,1%
	Διδακτορικό	1,9%
Έτη προϋπηρεσίας	1-10	24,1%
	11-20	41,8%
	21-30	29,1%
	30+	2,5%
Ειδικότητα	1.Φιλολογοι και Θεολόγοι	36,6%
	2.ΜΦΧΒΓΑΙ ³	32,7%
	3.ΟΝΠΚ ⁴	10,5%
	4.Ξένων γλωσσών	15%
	5.ΜΚΓ ⁵	5,2%
Διευθυντική Θέση	Ναι	5,1%
	Όχι	94,9%
Σχολική Μονάδα	Γυμνάσιο	51,6%
	Λύκειο	42,8%
	Μουσικό	5%

³ Είναι η ομάδα των μαθηματικών, των φυσικών, των χημικών, των βιολόγων, των γεωλόγων, των αρχιτεκτόνων και των ιατρών.

⁴ Είναι η ομάδα των οικονομολόγων, κοινωνιολόγων, των νομικών και των πολιτικών επιστημόνων.

⁵ Είναι η ομάδα των καθηγητών μουσικής, καλλιτεχνικών και φυσικής αγωγής.

5.2 Περιγραφικά στοιχεία αξόνων

Προκειμένου να πραγματοποιηθούν οι συσχετίσεις των επικοινωνιακών δεξιοτήτων των εκπαιδευτικών με τα δημογραφικά στοιχεία, υπολογίστηκαν οι μέσοι όροι σε κάθε άξονα και δημιουργήθηκαν τρεις νέες μεταβλητές.

Στον πρώτο άξονα ο μέσος όρος των απαντήσεων είναι 4,40 με τυπική απόκλιση 0,37. Στον δεύτερο άξονα ο μέσος όρος είναι 4,09 με τυπική απόκλιση 0,64. Στον τρίτο άξονα ο μέσος όρος είναι 4,18 με τυπική απόκλιση 0,45. Παρατηρείται ότι οι εκπαιδευτικοί στο σύνολό τους έχουν καλύτερο επίπεδο επικοινωνιακών δεξιοτήτων στην αλληλεπίδρασή τους με το μαθητικό κοινό, ενώ η αλληλεπίδρασή τους με το διευθυντικό στέλεχος της σχολικής μονάδας παρουσιάζει προβλήματα. Παρακάτω παρουσιάζονται συνοπτικά τα στατιστικά στοιχεία των τριών αξόνων:

Πίνακας 3: Στατιστικά στοιχεία των αξόνων

	Περιπτώσεις	Μ.Ο.	Απόκλιση
	N	MEAN	SD
	Στατιστικά	Στατιστικά	Στατιστικά
1 ^{ος}	158	4,40	0,37
2 ^{ος}	158	4,09	0,64
3 ^{ος}	158	4,18	0,45

5.3 Οι επιδράσεις των δημογραφικών στοιχείων στις επικοινωνιακές δεξιότητες

Η επίδραση του φύλου στους άξονες των επικοινωνιακών δεξιοτήτων

Σχετικά με τον πρώτο άξονα, η επίδραση του φύλου βρέθηκε στατιστικά σημαντική στη μεταβλητή «κατανοητή προφορική ομιλία» ($F=6,358$, $p=0,013<0,05$). Φαίνεται οι άντρες έχουν χαμηλότερο μέσο όρο ($M=4,48$, $SD=0,618$) από τις γυναίκες ($M=4,65$, $SD=0,480$). Αυτό σημαίνει ότι οι γυναίκες διδάσκουν με πιο κατανοητό τρόπο με τους μαθητές τους σε σχέση με τους άντρες συναδέλφους τους. Δε βρέθηκε στατιστικά σημαντική σχέση με τις υπόλοιπες μεταβλητές.

Στο δεύτερο άξονα, στατιστικά σημαντική είναι η επίδραση του φύλου στον άξονα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων που αφορούν στην αλληλεπίδραση με τον διευθυντή ($F=4,037$, $p=0,046$). Οι γυναίκες έχουν καλύτερες επικοινωνιακές ($M=4,16$, $SD=0,443$) κατά την αλληλεπίδρασή τους σε σύγκριση με τους άντρες ($M=3,95$, $SD=0,943$). Η επίδραση του φύλου βρέθηκε στατιστικά σημαντική στη μεταβλητή «αποφυγή παύσεων κατά τη συνομιλία» ($F=5,169$, $p=0,024$). Οι γυναίκες ($M=4,20$,

SD=1,273) έχουν χαμηλότερο μέσο όρο στις επικοινωνιακές τους δεξιότητες κατά τη συνομιλία τους με τον διευθυντή από τους άντρες (M=4,57, SD=0,935). Δηλαδή, οι γυναίκες εκπαιδευτικοί κάνουν περισσότερες παύσεις κατά τη συνομιλία τους με το διευθυντικό στέλεχος του σχολείου σε σύγκριση με τους άντρες εκπαιδευτικούς. Δε βρέθηκε στατιστικά σημαντική σχέση με τις υπόλοιπες μεταβλητές.

Στον άξονα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων που αφορά τους συναδέλφους, η επίδραση του φύλου βρέθηκε στατιστικά σημαντική στη μεταβλητή «διατήρηση βλεμματικής επαφής» (F=9,223, p=0,003). Οι άντρες (M=4,64, SD=0,568) έχουν χαμηλότερο μέσο όρο σε σχέση με τις γυναίκες (M=4,76, SD=0,430). Αυτό σημαίνει ότι οι γυναίκες διατηρούν τη βλεμματική επαφή με τον συνάδελφο κατά τη συνομιλία τους σε σύγκριση με τους άντρες εκπαιδευτικούς. Ομοίως η επίδραση του φύλου βρέθηκε στατιστικά σημαντική στη μεταβλητή «κατανοητή έκφραση» (F=5,564, p=0,020). Οι γυναίκες (M=4,50, SD=0,573) εκφράζονται πιο κατανοητά στη συνομιλία τους με τους συναδέλφους σε σχέση με τους άντρες εκπαιδευτικούς (M=4,42, SD=0,794). Δε βρέθηκε άλλη στατιστικά σημαντική σχέση με τις υπόλοιπες μεταβλητές.

Επίδραση ηλικίας στις επικοινωνιακές δεξιότητες

Στον άξονα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων ως προς τους μαθητές βρέθηκε στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας στη μεταβλητή «διατήρηση βλεμματικής επαφής» (F=4,251, p=0,006). Οι εκπαιδευτικοί ηλικίας 20-30 (M=5,00, SD=0,000) διατηρούν τη βλεμματική επαφή σε μεγαλύτερο βαθμό από τους εκπαιδευτικούς ηλικίας 31-40 (M=4,35, SD=0,988). Σημαντική είναι η επίδραση της ηλικίας στη μεταβλητή «στάση σώματος» (F=3,449, p=0,018). Η μικρότερη ηλικιακή ομάδα (20-30) (M=5,00, SD=0,000) γέρνει το σώμα της προς το συνομιλητή περισσότερο από την ηλικιακή ομάδα 50+ (M=4,76, SD=0,534). Επίσης σημαντική είναι η επίδραση της ηλικίας (F=2,828, p=0,041) στη μεταβλητή «η διατήρηση της βλεμματικής επαφής με το σύνολο της τάξης». Οι εκπαιδευτικοί ηλικιακής ομάδας 50+ (M=4,73, SD=0,485) κοιτούν το σύνολο της τάξης κατά τη διδασκαλία τους περισσότερο από τους εκπαιδευτικούς ηλικία 31-40 (M=4,25, SD=0,851). Η ηλικία έχει στατιστικά σημαντική επίδραση και στη μεταβλητή «κατανοητή και σύντομη γραπτή επικοινωνία» (F=4,101, p=0,008). Οι εκπαιδευτικοί 31-40 (M=4,00, SD=0,795) γράφουν κατανοητά και σύντομα στον πίνακα και στα γραπτά των μαθητών σε χαμηλότερο βαθμό συγκριτικά με τους εκπαιδευτικούς ηλικίας 20-30 (M=4,67, SD=0,577). Δε βρέθηκε καμία άλλη στατιστικά σημαντική σχέση με τις υπόλοιπες μεταβλητές των υπόλοιπων αξόνων.

Επίδραση του επιπέδου εκπαίδευσης στις επικοινωνιακές δεξιότητες

Η επίδραση της εκπαίδευσης στον άξονα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων ως προς τους μαθητές βρέθηκε στατιστικά σημαντική στη μεταβλητή «διατήρηση βλεμματικής επαφής» ($F=2,700$, $p=0,048$) και στη μεταβλητή «διατήρηση της βλεμματικής επαφής με το σύνολο της τάξης» ($F=4,534$, $p=0,004$). Οι απόφοιτοι πανεπιστημιακής εκπαίδευσης ($M=4,82$, $p=0,490$) διατηρούν τη βλεμματική επαφή με το μαθητή τους περισσότερο σε αντίθεση με τους απόφοιτους μεταπτυχιακού ($M=4,50$, $p=0,762$). Ενώ, οι διδάκτορες ($M=5,00$, $p=0,000$) διατηρούν τη βλεμματική επαφή με το σύνολο της τάξης σε μεγαλύτερο βαθμό από τους απόφοιτους μεταπτυχιακού ($M=4,22$, $p=0,941$).

Στον άξονα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων ως προς τον διευθυντή η επίδραση της εκπαίδευσης βρέθηκε στατιστικά σημαντική στη μεταβλητή «αποφυγή παύσεων κατά τη συνομιλία» ($F=4,151$, $p=0,007$) και στη μεταβλητή «κατανόηση συναισθημάτων» ($F=3,539$, $p=0,016$). Οι διδάκτορες ($M=5,00$, $SD=0,000$) αποφεύγουν σε μεγαλύτερο βαθμό να κάνουν παύσεις κατά τη συνομιλία τους με τον διευθυντή σε σύγκριση με τους κατέχοντες μεταπτυχιακού ($M=4,03$, $SD=0,897$). Ενώ οι κατέχοντες 2^ο πτυχίου ($M=4,29$, $SD=0,756$) κατανοούν τα συναισθήματα που προκαλούν στο διευθυντικό στέλεχος κατά τη συνομιλία τους περισσότερο σε σχέση με εκείνους που είναι απόφοιτοι μεταπτυχιακού κύκλου σπουδών ($M=3,47$, $SD=1,270$).

Η εκπαίδευση βρέθηκε ότι έχει σημαντική επίδραση στον άξονα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων ως προς τους συναδέλφους, ($F=3,972$, $p=0,009$). Η ομάδα των ατόμων που το μέγιστο εκπαιδευτικό επίπεδό τους είναι το διδακτορικό ($M=4,44$, $SD=0,291$) έχουν μεγαλύτερο μέσο όρο από όσους κατέχουν μόνο το βασικό πτυχίο ($M=3,96$, $SD=0,543$). Αυτό σημαίνει ότι οι κατέχοντες διδακτορικό τίτλο σπουδών χρησιμοποιούν με μεγαλύτερη επιτυχία τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες σε σχέση με τους κατέχοντες βασικού πτυχίου. Επίσης σημαντική είναι η επίδραση του εκπαιδευτικού επιπέδου των συμμετεχόντων στις μεταβλητές: «διατήρηση βλεμματικής επαφής» ($F=3,162$, $p=0,026$) «διατήρηση βλεμματικής επαφής με το σύνολο του συλλόγου διδασκόντων» ($F=3,805$, $p=0,012$) και «έκφραση με κατανοητό τρόπο» ($F=2,851$, $p=0,039$) και «αυξομείωση έντασης της φωνής» ($F=3,189$, $p=0,025$). Παρακάτω παρατίθεται ένας συνοπτικός πίνακας στον οποίο φαίνονται οι υψηλότεροι και οι χαμηλότεροι μέσοι όροι.

Πίνακας 4: Επίδραση του εκπαιδευτικού επιπέδου στην αλληλεπίδραση με τους συναδέλφους

Μεταβλητές 3 ^{ου} άξονα	Κατηγορίες	Μέσος όρος	Τυπική απόκλιση
Διατήρηση βλεμματικής επαφής	Πτυχίο	4,79	0,411
	Μεταπτυχιακό	4,50	0,622
Διατήρηση βλεμματικής επαφής με το σύνολο του συλλόγου διδασκόντων	Μεταπτυχιακό	3,65	1,170
	Διδακτορικό	5,00	0,000
Έκφραση με κατανοητό τρόπο	2 ^ο πτυχίο	4,67	0,516
	Μεταπτυχιακό	4,19	0,821
Αυξομείωση έντασης της φωνής	2 ^ο πτυχίο	4,71	0,488
	Μεταπτυχιακό	3,81	1,061

Επίδραση της προϋπηρεσίας στις επικοινωνιακές δεξιότητες

Στον άξονα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων στην αλληλεπίδραση με τους μαθητές, η επίδραση της προϋπηρεσίας είναι στατιστικά σημαντική στη μεταβλητή «στάση σώματος» ($F=5,049$, $p=0,002$). Οι εκπαιδευτικοί που έχουν προϋπηρεσία 30+ έτη ($M=1,75$, $SD=0,957$) γέρνουν προς το μέρος των μαθητών τους σε χαμηλότερο βαθμό από τους εκπαιδευτικούς με εμπειρία 1-10 έτη ($M=3,82$, $SD=0,926$). Δε βρέθηκε άλλη στατιστικά σημαντική σχέση στον άξονα αυτό.

Στον άξονα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων στην αλληλεπίδραση με το διευθυντικό στέλεχος της σχολικής μονάδας βρέθηκε στατιστικά σημαντική σχέση με τον άξονα αυτό ($F=5,777$, $p=0,001$). Οι εκπαιδευτικοί που έχουν εμπειρία 21-30 έτη ($M=4,21$, $SD=0,447$) επικοινωνούν καλύτερα με τον διευθυντή σε σχέση με τους εκπαιδευτικούς που έχουν 30+ έτη προϋπηρεσίας ($M=2,88$, $SD=1,96$). Στατιστικά σημαντική είναι η επίδραση της προϋπηρεσίας στη μεταβλητή «ζωντανό κι εκφραστικό πρόσωπο» ($F=3,723$, $p=0,013$). Οι εκπαιδευτικοί με 30+ έτη προϋπηρεσίας ($M=3,33$, $SD=1,155$) διατηρούν ζωντανό κι εκφραστικό πρόσωπο στη συνομιλία τους με τον διευθυντή λιγότερο συγκριτικά με τους εκπαιδευτικούς εμπειρίας 21-30 ετών ($M=4,61$, $SD=0,537$).

Σχετικά με τον άξονα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων ως προς τους συναδέλφους η επίδραση της προϋπηρεσίας βρέθηκε στατιστικά σημαντική στις μεταβλητές «διατήρηση βλεμματικής επαφής» ($F=3,689$, $p=0,013$), «στάση σώματος»

($F=3,025$, $p=0,031$) και «έκφραση γνώμης» ($F=4,330$, $p=0,006$). Φαίνεται ότι οι εκπαιδευτικοί εμπειρίας 21-30 έτη ($M=4,80$, $SD=0,401$) διατηρούν τη βλεμματική επαφή με τον συνάδελφο κατά τη συνομιλία τους μαζί του σε μεγαλύτερο βαθμό από τους εκπαιδευτικούς με προϋπηρεσία 30+ ετών ($M=4,00$, $SD=0,816$). Επίσης, οι εκπαιδευτικοί εμπειρίας 1-10 έτη ($M=3,61$, $SD=0,916$) γέρνουν προς το μέρος του συνομιλητή τους περισσότερο από τους εκπαιδευτικούς με εμπειρία 30+ ετών ($M=2,00$, $SD=0,816$). Τέλος, οι εκπαιδευτικοί με εμπειρία 11-20 έτη ($M=3,70$, $SD=1,123$) εκφράζουν πιο εύστοχα και διακριτικά τη γνώμη τους στις συνελεύσεις του συλλόγου διδασκόντων σε σχέση με τους εκπαιδευτικούς εμπειρίας 21-30 έτη ($M=4,37$, $SD=0,711$).

Επίδραση της ειδικότητας στις επικοινωνιακές δεξιότητες

Η επίδραση της ειδικότητας βρέθηκε στατιστικά σημαντική στη μεταβλητή «στάση σώματος» ($F=2,466$, $p=0,048$). Οι εκπαιδευτικοί των θετικών επιστημών ($M=3,10$, $sd=1,298$) γέρνουν προς το μέρος των μαθητών τους λιγότερο από τους καθηγητές ξένων γλωσσών ($M=3,86$, $SD=0,889$). Δε βρέθηκε άλλη στατιστικά σημαντική σχέση στον άξονα αυτό.

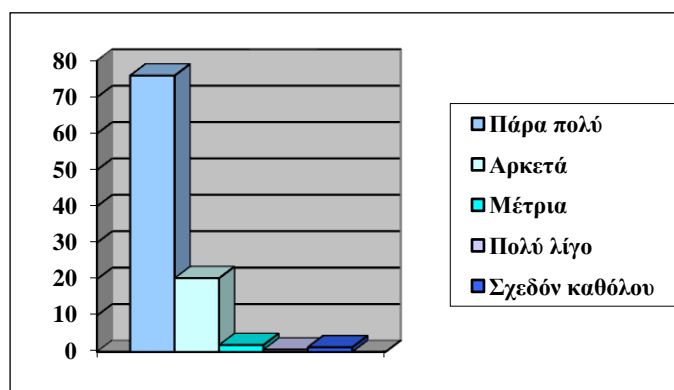
Στον άξονα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων κατά την αλληλεπίδραση με τον διευθυντή βρέθηκε στατιστικά σημαντική σχέση με τις μεταβλητές «στάση σώματος» ($F= 2,755$, $p=0,030$) και «βλεμματική επαφή» ($F=2,577$, $p=0,040$). Οι καθηγητές καλλιτεχνικών, μουσικής και φυσικής αγωγής ($M=2,00$, $SD= 1,069$) γέρνουν προς το μέρος του διευθυντή σε χαμηλότερο επίπεδο από τους καθηγητές ξένων γλωσσών ($M=3,00$, $SD=1,279$) και τους φιλόλογους και θεολόγους ($M=3,00$, $sd=1,046$). Ενώ οι καθηγητές οικονομικών, κοινωνικών, νομικών επιστημών και πληροφορικής ($M=4,13$, $SD=1,025$) διατηρούν τη βλεμματική επαφή με τον διευθυντή λιγότερο από τους καθηγητές μουσικής, καλλιτεχνικών και φυσικής αγωγής ($M=4,75$, $SD=0,463$).

Στον άξονα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων ως προς τους συναδέλφους βρέθηκε στατιστικά σημαντική επίδραση της ειδικότητας στις μεταβλητές «στάση σώματος» ($F=3,515$, $p=0,009$) και «αυξομείωση έντασης φωνής» ($F=2,701$, $p=0,033$). Οι καθηγητές μουσικής, καλλιτεχνικών και φυσικής αγωγής ($M=2,75$, $SD=1,389$) γέρνουν προς τους συναδέλφους περισσότερο κατά τη συνομιλία από τους καθηγητές ξένων γλωσσών ($M=3,74$, $SD=0,964$). Οι φιλόλογοι και οι θεολόγοι ($M=3,74$, $SD=1,251$) αυξομειώνουν την ένταση της φωνής τους προκειμένου να δώσουν έμφαση σε αυτά που λένε περισσότερο από τους καθηγητές ξένων γλωσσών ($M=4,43$, $SD=0,657$).

5.4 Διερεύνηση αντιλήψεων των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας σχετικά με τις επικοινωνιακές δεξιότητες

Για τη σπουδαιότητα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων στο χώρο εργασίας οι εκπαιδευτικοί απαντούν με 96% σε μεγάλο βαθμό (το 75,95% πάρα πολύ και το 20,25% αρκετά). Το υπόλοιπο μικρό ποσοστό δεν τις θεωρεί σημαντικές (1,27% σχεδόν καθόλου, το 0,63% πολύ λίγο και το 1,90% μέτρια).

Γράφημα 1: Η αντίληψη των εκπαιδευτικών για την αναγκαιότητα της επιμόρφωσης



Η πλειοψηφία με ποσοστό 82,91% θεωρεί ότι οι κατέχοντες παιδαγωγικής επάρκειας έχουν αναπτύξει τις δεξιότητες επικοινωνίας από πάρα πολύ έως μέτρια, ενώ το 17,09% σε πολύ χαμηλό βαθμό. Οι εκπαιδευτικοί υποστηρίζουν με το 77,21% ότι χρειάζονται επιμόρφωση οι ίδιοι από πάρα πολύ έως μέτρια, ενώ το υπόλοιπο 22,79% τις χρειάζεται πολύ λίγο ή ελάχιστα. Όσον αφορά την επιμόρφωση των εκπαιδευτικών, το 93,67% πιστεύει ότι η επιμόρφωση είναι αναγκαία για το σύνολο αυτών, ενώ μόλις το 6,33% τη θεωρεί αναγκαία σε πολύ χαμηλό βαθμό.

Οι εκπαιδευτικοί (53,80%) θεωρούν ότι η ηλικία επηρεάζει τις επικοινωνιακές δεξιότητες, ενώ με το ίδιο περίπου ποσοστό διαφωνούν με την άποψη ότι οι γυναίκες έχουν καλύτερο επίπεδο επικοινωνιακών δεξιοτήτων. Ενδιαφέρουσα είναι η ισοτιμία με σχεδόν ίσα ποσοστά (43,95% και 40,76% αντίστοιχα) που φανερώνουν ότι οι εκπαιδευτικοί συμφωνούν και διαφωνούν αντίστοιχα με την άποψη ότι η εμπειρία όσο πιο μεγάλη γίνεται τόσο επηρεάζει θετικά τις δεξιότητες επικοινωνίας. Το 56,33% διαφωνεί με την άποψη ότι το βελτιωμένο επίπεδο εκπαίδευσης βοηθά τις επικοινωνιακές δεξιότητες, ενώ το 60% θεωρεί ότι η ειδικότητα επηρεάζει τις δεξιότητες επικοινωνίας των εκπαιδευτικών.

5.5 Παρουσίαση αποτελεσμάτων των ερωτήσεων ανοιχτού τύπου

Στην ερώτηση σχετικά με το ποια 5 στοιχεία θεωρούν ότι η αποτελεσματική χρήση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων στον εκπαιδευτικό χώρο τα ενισχύει περισσότερο απαντούν όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 5: Τα 5 στοιχεία που ενισχύονται περισσότερο από τις επικοινωνιακές δεξιότητες

1.Καλύτερη επαφή με «δύσκολους» μαθητές/ γονείς/συναδέλφους κλπ.
2.Κλίμα εμπιστοσύνης
3.Βελτίωση του κλίματος στη σχολική τάξη
4.Αρμονική συνεργασία
5.Βελτίωση σχέσεων με μαθητές

Παρατηρείται ότι οι εκπαιδευτικοί επιλέγουν ως πρώτο στοιχείο τη διαχείριση των «δύσκολων» ατόμων» που έχουν σχέση με την σχολική μονάδα και την εκπαιδευτική διαδικασία. Η κύρια επιλογή τους έχει να κάνει με τον επιδέξιο χειρισμό τους και με την ομαλοποίηση των σχέσεων μαζί τους. Βέβαια και η εμπιστοσύνη που μπορεί να αναπτυχθεί μέσα από την αποτελεσματική επικοινωνία φαίνεται να είναι κύριο μέλημα στη συνείδηση των εκπαιδευτικών. Τέλος, το κλίμα στη σχολική τάξη διαμορφώνεται κυρίως από τις διαπροσωπικές σχέσεις των εμπλεκόμενων ατόμων, δηλαδή των καθηγητών και των μαθητών. Έτσι, η καθημερινή αλληλεπίδραση μεταξύ τους και η αρμονική συνύπαρξή τους φαίνεται ότι τους αφορά άμεσα.

Οι απαντήσεις των εκπαιδευτικών στην ερώτηση σχετικά με την αιτιολόγηση τους για την πρώτη τους επιλογή κινήθηκαν πολύ έντονα στο στοιχείο της αλληλεπίδρασης που προσφέρουν οι κοινωνικές δεξιότητες και κυρίως οι επικοινωνιακές. Έτσι, η πλειοψηφία εκδήλωσε ενδιαφέρον για τα στοιχεία εκείνα που έχουν να κάνουν με τις ανθρώπινες σχέσεις και που μπορούν να τεθούν ως βάση για τη βελτίωση των εκπαιδευτικών στόχων του σχολείου, την εύρυθμη λειτουργία του σχολείου και ό,τι σχετίζεται με το περιεχόμενο της μαθησιακής διαδικασίας. Τα στοιχεία αυτά είναι καλύτερη επαφή με «δύσκολους» μαθητές/ γονείς/συναδέλφους κλπ, το κλίμα εμπιστοσύνης και η βελτίωση του κλίματος στη σχολική τάξη.

Παρακάτω παραθέτουμε μερικές από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα σύμφωνα με τη σειρά προτεραιότητας:

Καλύτερη επαφή με «δύσκολους» μαθητές/ γονείς/ συναδέλφους κλπ: «*Η καλύτερη επαφή με όλους όσους μετέχουν στην εκπαιδευτική κοινότητα εγγυάται την αποτελεσματικότητα του σχολείου σε όλους τους τομείς (επιδόσεις μαθητών, επίτευξη στόχων, συνεργασία μέσα κι έξω από τη σχολική τάξη).*» και «*Θεωρώ ότι οι «δύσκολοι» μαθητές/γονείς/ συνάδελφοι αποτελούν τον πιο επικίνδυνο διασπαστικό παράγοντα σε ένα σχολείο κι επομένως οι επικοινωνιακές δεξιότητες κρίνονται απαραίτητες για την εύρυθμη λειτουργία της τάξης και του σχολείου γενικότερα.*»

Κλίμα εμπιστοσύνης: «*Γιατί η εμπιστοσύνη αποτελεί την αναγκαία προϋπόθεση κάθε υγιούς ανθρώπινης σχέσης.*» και «*Η αμοιβαία εμπιστοσύνη ενεργοποιεί τη συνεργασία, το φιλότιμο και την επίτευξη των εκπαιδευτικών σκοπών.*».

Βελτίωση του κλίματος στη σχολική τάξη: «*Γιατί είναι προϋπόθεση για τη βελτίωση όλων των άλλων.*» και «*Απαραίτητη προϋπόθεση για τη βελτίωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας και της συμμετοχής σε αυτή όλων των μαθητών.*».

Στην ερώτηση που ζητείται να αιτιολογήσουν την αναγκαιότητα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων ως προς τους τρεις άξονες, οι εκπαιδευτικοί σχεδόν στο σύνολό τους απάντησαν ως βασικότερο άξονα επικοινωνιακών δεξιοτήτων αυτόν των μαθητών. Οι μαθητές αποτελούν το κέντρο της εκπαιδευτικής διαδικασίας, της σχολικής μονάδας, των προβλημάτων που προκύπτουν και γενικότερα όλη η φιλοσοφία του σχολείου κινείται γύρω από αυτούς. Χαρακτηριστικές είναι οι απαντήσεις που παραθέτουμε παρακάτω: «*Οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι σημαντικές σε όλα τα επίπεδα αλλά ακόμα περισσότερο με τους μαθητές. Με τη σωστή κι αποτελεσματική επικοινωνία μπορεί να επιτευχθεί το ήρεμο και καλό κλίμα μέσα στην τάξη και κατ' επέκταση η πιο αποτελεσματική εκπλήρωση των εκπαιδευτικών στόχων.*» και «*Πιο απαραίτητες είναι οι επικοινωνιακές δεξιότητες στην επικοινωνία με τους μαθητές, διότι χρειάζεται να γίνουμε κατανοητοί και να μεταδώσουμε γνώσεις, αλλά κι αξίες ζωής που θα τους συνοδεύουν σε όλη τους τη ζωή.*».

Υπήρξε και η άποψη ότι οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι απαραίτητο στοιχείο για όλους τους εμπλεκόμενους της εκπαιδευτικής διαδικασίας και τα μέλη της σχολικής μονάδας. Ενδεικτικά παρατίθενται οι απαντήσεις: «*Δεν υπάρχει προτεραιότητα στις επικοινωνιακές δεξιότητες. Θεωρώ εξίσου σημαντικό μία καλή επικοινωνία, τόσο με τους μαθητές, όσο και με τους συναδέλφους και τον διευθυντή μου.*» και «*Και προς τις τρεις κατευθύνσεις είναι χρήσιμες κι απαραίτητες. Για μένα προσωπικά είναι κρίσιμες στις σχέσεις με τους μαθητές γιατί η δική μου στάση είναι πρότυπο γι' αυτούς και τους επηρεάζει στη δική τους διαμόρφωση προσωπικότητας και περαιτέρω στάσης προς τη*

μάθηση και τη ζωή. Οι μαθητές είναι το μέλλον, οι συνάδελφοι και οι διευθυντές έρχονται και παρέρχονται.»

Κάποιοι ενδιαφέρονται περισσότερο για τις διαπροσωπικές σχέσεις που αναπτύσσουν με τους συναδέλφους. Παραδείγματος χάριν: *«Ως προς τους συναδέλφους γιατί το σχολείο δεν μπορεί να λειτουργήσει και να επιτελέσει τους σκοπούς του αν δε λειτουργεί σαν ομάδα.»* και *«Η επικοινωνιακή δεξιότητα μεταξύ των συναδέλφων γιατί έτσι το σχολείο μπορεί να επιτύχει τους μαθησιακούς στόχους.»* *«Ως προς τους εκπαιδευτικούς (λόγω θέσης) για τη δημιουργία καλού κλίματος στο σύλλογο διδασκόντων, την επίτευξη αρμονικής συνεργασίας για την επίτευξη των εκπαιδευτικών στόχων και σκοπών.»*

Επίσης, υπάρχει και η αναφορά για τις σχέσεις με τον διευθυντή ως βασικό άξονα της επικοινωνίας τους κυρίως με τα δεδομένα της εποχής: *«Πρώτιστα προς τους μαθητές γιατί αυτό είναι το έργο και ο ρόλος μας. Αν και με τις αλλαγές που συμβαίνουν στην εκπαίδευση θα πρέπει όλοι να οδηγηθούμε στη βελτίωση των σχέσεων με το διευθυντή.»*

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο: Συζήτηση-Συμπεράσματα

6.1 Συμπεράσματα έρευνας

Το αντικείμενο της παρούσας μεταπτυχιακής εργασίας είναι η αξιοποίηση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων από τους εκπαιδευτικούς της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στη σχολική μονάδα στην οποία υπηρετούν. Οι επικοινωνιακές δεξιότητες εξετάστηκαν κατά την αλληλεπίδραση με τους μαθητές, με τον διευθυντή και με τους συναδέλφους. Με τον τρόπο αυτό εξετάζεται ο βαθμός χρήσης των επικοινωνιακών δεξιοτήτων από τους εκπαιδευτικούς και διερευνώνται οι αντιλήψεις τους σχετικά με την σπουδαιότητα και τη συμβολή των επικοινωνιακών δεξιοτήτων στο χώρο εργασίας τους. Στη συνέχεια, επιχειρείται η συσχέτιση των τριών αξόνων με τα δημογραφικά και εργασιακά στοιχεία των συμμετεχόντων, όπως είναι το φύλο, η ηλικία, η εκπαίδευση, η ειδικότητα και η προϋπηρεσία. Για το σχολιασμό των αποτελεσμάτων η έρευνα στηρίζεται στη θεωρία κατά κύριο λόγο, επειδή δεν υπάρχουν έρευνες που να εξετάζουν το βαθμό χρήσης των επικοινωνιακών δεξιοτήτων των καθηγητών μέσης εκπαίδευσης και να διερευνούν τις αντιλήψεις τους σχετικά με το θέμα.

Σχετικά με το πρώτο ερευνητικό ερώτημα και τη διερεύνηση του βαθμού χρήσης των επικοινωνιακών δεξιοτήτων από τους εκπαιδευτικούς δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης οι εκπαιδευτικοί εκδηλώνουν το μεγαλύτερο βαθμό χρήσης των επικοινωνιακών δεξιοτήτων στην αλληλεπίδρασή τους με τους μαθητές και τον χαμηλότερο βαθμό στη συνεργασία τους με το διευθυντικό στέλεχος της σχολικής μονάδας. Αυτό ίσως οφείλεται στις σχέσεις εξουσίας που κυριαρχούν ανάμεσα στα εμπλεκόμενα μέλη της σχολικής μονάδας (Habermas, 1987). Σχετικά με το δεύτερο ερώτημα, δηλαδή τη διερεύνηση των αντιλήψεων των εκπαιδευτικών για τη σπουδαιότητα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων στον εργασιακό τους χώρο το δείγμα μας υποστηρίζει ότι οι επικοινωνιακές δεξιότητες (και οι τρεις άξονες) είναι απαραίτητες για τη σχολική μονάδα και τα μέλη της σχεδόν για όλους τους συμμετέχοντες. Φαίνεται λοιπόν ότι οι εκπαιδευτικοί αντιλαμβάνονται την κρισιμότητά των δεξιοτήτων επικοινωνίας στο σχολείο και στις σχέσεις που αναπτύσσονται σε αυτό και συμφωνούν με το πόρισμα του NAESP (1986) ότι οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι απαραίτητες για τους εκπαιδευτικούς.

Οι επικοινωνιακές δεξιότητες στην αλληλεπίδραση με τους τρεις εμπλεκόμενους στη σχολική μονάδα εκδηλώνονται μέσα από τα λεκτικά και μη λεκτικά μηνύματα. Σύμφωνα με τους Adler και Elmhurst (1996) η αποτελεσματική λεκτική επικοινωνία

των συμμετεχόντων φαίνεται από την κατανοητή διδασκαλία και τη χρήση όρων και εννοιών σχετικά με το αντικείμενο αλλά κι από την κατανοητή γραφή σε γραπτά των μαθητών και στον πίνακα της τάξης. Επίσης, ζητούν ανατροφοδότηση σχετικά με τη διεξαγωγή του μαθήματος αλλά κι από την άμεση ανταπόκριση των εκπαιδευτικών στις απορίες κι απαιτήσεις των μαθητών και τους ενθαρρύνουν να συνεχίσουν στην ανάπτυξη ενός θέματος. Τέλος, εκφράζουν τη γνώμη τους με προσεκτικό τρόπο για θέματα που προκύπτουν στη σχολική τάξη.

Η μη λεκτική επικοινωνία και η αποτελεσματική λειτουργία της φαίνεται από τη βλεμματική επαφή που διατηρούν οι εκπαιδευτικοί κατά τη συνομιλία τους με ένα μαθητή αλλά και με το σύνολο της τάξης όταν διδάσκουν όπως φαίνεται και στην εργασία του Βρεττού (2003). Οι εκπαιδευτικοί δεν παύουν να μιλούν και δεν σκέφτονται δικά τους θέματα ούτε διακόπτουν το μαθητή όταν τους λέει μάθημα ή αναπτύσσει ένα θέμα προς συζήτηση σε αντίθεση με τα ευρήματα στην έρευνα του Ευαγγελόπουλου (1992). Κουνούν τα χέρια τους τονίζοντας κατά αυτόν τον τρόπο αυτά που θέλουν να πουν και τη διδασκαλία τους, αυξομειώνουν την ένταση της φωνής τους προκειμένου να είναι πιο παραστατικοί ανάλογα την περίπτωση και διατηρούν εκφραστικό πρόσωπο όταν απευθύνονται στους μαθητές τους είτε κατά τη συνομιλία μαζί τους είτε κατά τη διδακτική διαδικασία (Βασιλείου, 2008). Παρόλα αυτά, προέκυψε ένα στοιχείο μη λεκτικής επικοινωνίας που αντιπαρατίθεται στη βιβλιογραφία και σχετίζεται με την στάση του σώματος. Παρόλο που η βιβλιογραφία τονίζει ότι οι συνομιλητές οφείλουν να γέρνουν προς τα εμπρός για να δείχνουν το ενδιαφέρον τους και να ενθαρρύνουν τον συνομιλητή τους (Βρεττός, 2002, Brunstein & συν., 2007) οι εκπαιδευτικοί δεν το κάνουν. Ομοίως στις επικοινωνιακές δεξιότητες προς το διευθυντικό στέλεχος και τους συναδέλφους, οι εκπαιδευτικοί εκδηλώνουν σε ικανοποιητικό βαθμό όλα τα στοιχεία λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας εκτός από αυτό της στάσης του σώματος.

Σύμφωνα με το Μαυρογιώργο (2009), οι εκπαιδευτικοί αποτελούν μία ανομοιογενή επαγγελματική ομάδα ως προς τα δημογραφικά τους στοιχεία, π.χ. φύλο, ηλικία, αντικείμενο σπουδών, τα χρόνια προϋπηρεσίας κλπ. Από τα αποτελέσματα της έρευνας προέκυψε ότι οι γυναίκες εκπαιδευτικοί τείνουν να έχουν χαμηλότερο βαθμό χρήσης των επικοινωνιακών δεξιοτήτων σε σχέση με τους άντρες συναδέλφους τους συνολικά. Σε έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί φάνηκε ότι οι άντρες εκπαιδευτικοί επικοινωνούν καλύτερα με μεγαλύτερους σε ηλικία μαθητές (Reay, 2001, Αναγνωστοπούλου, 2005). Αυτό επιβεβαιώνεται και από το γεγονός ότι οι

εκπαιδευτικοί πιστεύουν ότι οι γυναίκες εκπαιδευτικοί δεν κατέχουν καλύτερες επικοινωνιακές δεξιότητες από τους άντρες εκπαιδευτικούς. Ωστόσο το φύλο επηρεάζει ορισμένες μεταβλητές που σχετίζονται με την αλληλεπίδραση των εκπαιδευτικών με τους τρεις εμπλεκόμενους. Πιο συγκεκριμένα, οι γυναίκες εκπαιδευτικοί διδάσκουν με κατανοητό τρόπο, έχουν καλές επικοινωνιακές δεξιότητες στην αλληλεπίδρασή τους με τον διευθυντή, διατηρούν τη βλεμματική επαφή και εκφράζονται κατανοητά κατά τη συνομιλία τους με τους συναδέλφους σε υψηλότερο βαθμό σε σχέση με τους άντρες συναδέλφους τους.

Οι εκπαιδευτικοί της ηλικιακής ομάδας 31-40 ετών έχουν τις καλύτερες επικοινωνιακές δεξιότητες από όλες τις υπόλοιπες ομάδες. Το δείγμα μας, ωστόσο συμφωνεί με την άποψη ότι η ηλικία επηρεάζει την αποτελεσματική χρήση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων. Κάτι τέτοιο φάνηκε και από τα ευρήματα της έρευνας διότι η ηλικία επηρεάζει ορισμένες μεταβλητές που σχετίζονται με την αλληλεπίδραση του εκπαιδευτικού με τους μαθητές. Οι εκπαιδευτικοί της ηλικιακής ομάδας 20-30 ετών διατηρούν τη βλεμματική επαφή και γέρνουν το σώμα τους προς το μαθητή κατά τη συνεργασία τους μαζί του. Οι εκπαιδευτικοί άνω των 50 ετών διατηρούν τη βλεμματική επαφή με το σύνολο της τάξης κατά τη διδασκαλία τους και οι εκπαιδευτικοί ηλικίας 31-40 ετών γράφουν πιο σύντομα και κατανοητά στον πίνακα και στα γραπτά των μαθητών τους συγκριτικά με τις άλλες ηλικιακές ομάδες.

Οι ερωτώμενοι εκπαιδευτικοί δεν απαντούν ξεκάθαρα για το αν πιστεύουν ότι η εμπειρία επηρεάζει την επικοινωνία και την αποτελεσματική της χρήση αφού τα ποσοστά είναι ισότιμα. Στις συσχετίσεις με τα δημογραφικά στοιχεία, ωστόσο βρέθηκε ότι η προϋπηρεσία επηρεάζει τις επικοινωνιακές δεξιότητες των εκπαιδευτικών. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευτικοί με τη μικρότερη εμπειρία (1-10 έτη) γέρνουν το σώμα τους προς το συνομιλητή τους είτε είναι μαθητής είτε είναι συνάδελφος. Παράλληλα, όσοι έχουν εμπειρία 21-30 έτη έχουν το υψηλότερο επίπεδο επικοινωνιακών δεξιοτήτων στην αλληλεπίδρασή τους με τον διευθυντή και διατηρούν ζωντανό και εκφραστικό πρόσωπο κατά τη συνεργασία με τον συνάδελφο περισσότερο από τους υπόλοιπους. Ενώ εκείνοι που έχουν 11-20 έτη εμπειρίας εκφράζουν τη γνώμη τους πιο εύστοχα και διακριτικά στο σύλλογο διδασκόντων σε σχέση με τους άλλους.

Παρόλο που οι εκπαιδευτικοί διαφωνούν με την άποψη ότι το εκπαιδευτικό επίπεδο επηρεάζει τις επικοινωνιακές δεξιότητες, τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι είναι καθοριστικό στην αλληλεπίδραση με τους εμπλεκόμενους στη σχολική μονάδα. Οι διδάκτορες διατηρούν τη βλεμματική επαφή με το σύνολο της

τάξης και με το σύλλογο διδασκόντων, ενώ αποφεύγουν τις παύσεις στη συνομιλία τους με τον διευθυντή και κατέχουν υψηλό επίπεδο επικοινωνιακών δεξιοτήτων στην αλληλεπίδραση με τον συνάδελφο. Από την άλλη, οι απόφοιτοι πανεπιστημιακής εκπαίδευσης διατηρούν τη βλεμματική επαφή με το μαθητή και με τον συνάδελφο. Τέλος, οι κατέχοντες 2^ο πτυχίο κατανοούν τα συναισθήματα που προκαλούν στον διευθυντή, εκφράζονται κατανοητά και αυξομειώνουν την ένταση της φωνής τους για να δώσουν έμφαση στα λεγόμενά τους κατά τη συνομιλία τους με τον συνάδελφο.

Επίσης, οι εκπαιδευτικοί θεωρούν ότι η ειδικότητα είναι καθοριστικός παράγοντας για την αποτελεσματική χρήση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων. Τα ευρήματα της έρευνας συμφωνούν με την άποψη αυτή. Ειδικότερα, οι καθηγητές ξένων γλωσσών (αγγλικών, γερμανικών, γαλλικών) γέρνουν το σώμα τους προς το μέρος του μαθητή και του διευθυντή φανερώνοντας το ενδιαφέρον τους για το θέμα συζήτησης. Οι καθηγητές μουσικής, καλλιτεχνικών και φυσικής αγωγής διατηρούν τη βλεμματική επαφή με τον διευθυντή και γέρνουν προς τον συνάδελφο κατά τη συνομιλία μαζί του. Τέλος, οι φιλόλογοι και οι θεολόγοι αυξομειώνουν την ένταση της φωνής τους για να δώσουν έμφαση στα λεγόμενά τους ενώ συνομιλούν με τον συνάδελφο.

Η επιμόρφωση ενισχύει τον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση του εκπαιδευτικού έργου (Αθανασούλα & Ρέππα, 2001). Ωστόσο αρκετά χαμηλό ποσοστό των εκπαιδευτικών θεωρεί ότι έχει ανάγκη από επιμόρφωση στις επικοινωνιακές δεξιότητες και ίσως αυτό συμφωνεί με το βαθμό χρήσης των επικοινωνιακών δεξιοτήτων ως προς τους τρεις άξονες (μαθητές-συνάδελφοι-διευθυντή) που είναι πάνω από 4 σε μία κλίμακα από το 1 έως το 5. Μεγαλύτερο είναι το μέρος των συμμετεχόντων που πιστεύει ότι ο γενικός πληθυσμός των εκπαιδευτικών χρειάζεται επιμόρφωση για τις επικοινωνιακές δεξιότητες και τη χρήση τους. Η παιδαγωγική επάρκεια για τους εκπαιδευτικούς δεν είναι η αφετηρία για επιτυχή επικοινωνία ανάμεσα στους εμπλεκόμενους της μαθησιακής διαδικασίας και της συνεργασίας των εκπαιδευτικών. Για αυτό το λόγο, καίρια θα ήταν η προσθήκη των επικοινωνιακών δεξιοτήτων είτε ως αντικείμενο διδασκαλίας, είτε ως εκπαιδευτικό στόχο για την ανάπτυξή τους από τους εκπαιδευτικούς. Σύμφωνα με τις αντιλήψεις των εκπαιδευτικών η παιδαγωγική επάρκεια δεν μπορεί να προσφέρει και τα απαραίτητα εφόδια για αποτελεσματική επικοινωνία ανάμεσα στα μέλη της σχολικής μονάδας.

Στην ερώτηση σχετικά με τη σειρά προτεραιότητας των στοιχείων που ενισχύονται από την αποτελεσματική χρήση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων οι εκπαιδευτικοί θεωρούν πρώτο στοιχείο την ορθή διαχείριση των «δύσκολων» ατόμων

(μαθητών, συναδέλφων, διευθυντών, γονέων) με τα οποία συνεργάζεται ο εκπαιδευτικός καθημερινά στη σχολική μονάδα. *«Η καλύτερη επαφή με όλους όσους μετέχουν στην εκπαιδευτική κοινότητα εγγυάται την αποτελεσματικότητα του σχολείου σε όλους τους τομείς (επιδόσεις μαθητών, επίτευξη στόχων, συνεργασία μέσα κι έξω από τη σχολική τάξη).»*

Ακόμη, οι επικοινωνιακές δεξιότητες συμβάλλουν στη δημιουργία και στην ανάπτυξη κλίματος εμπιστοσύνης στο σχολείο ανάμεσα στα μέλη του (Γουρναρόπουλος, 2007). Με την άποψη αυτή συμφωνούν και οι εκπαιδευτικοί *«Η εμπιστοσύνη είναι το θεμέλιο της οποιαδήποτε διεπαφής μεταξύ των μελών της σχολικής κοινότητας.»* αλλά και *«Είναι πολύ σημαντικό για να κερδίσεις την εμπιστοσύνη του συνομιλητή σου να του δείξεις ότι τον ακούς, τον καταλαβαίνεις και ότι ο στόχος σου είναι να καταλήξεις σε μια αμοιβαία αποδεκτή απόφαση, δίκαιη και για τους δυο.»*. Το ίδιο συμβαίνει και με το αρμονικό κλίμα της τάξης μεταξύ εκπαιδευτικού και μαθητικού κοινού, αφού *«Το καλό κλίμα προδιαθέτει τα παιδιά θετικά ως προς το μάθημα κ την εκπαιδευτική διαδικασία.»*

Έντονη είναι η χρήση της συναισθηματικά φορτισμένης γλώσσας που χρησιμοποιούν οι εκπαιδευτικοί για να περιγράψουν τους λόγους που επέλεξαν τα τρία αυτά στοιχεία (αρμονική, συνεργασία, κλίμα εμπιστοσύνης και διαχείριση «δύσκολων» ατόμων») ως τα πιο σημαντικά. Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι οι λέξεις: *«ψυχική ηρεμία», «γαλήνη», «φιλότιμο»* κ.ά. Παρατηρείται, λοιπόν, ότι οι εκπαιδευτικοί έχουν ανάγκη από ένα κλίμα συνεργασίας και αρμονίας στη σχολική μονάδα προκειμένου να καταφέρουν να επιτύχουν το λειτούργημα του σχολείου. Άλλωστε, *«Ο εκπαιδευτικός χώρος είναι μια πολυδιάστατη πραγματικότητα διαρκώς μεταβαλλόμενη. Στόχος είναι η πρόοδος – βελτίωση όλων των εμπλεκομένων. Η αρμονική συνεργασία, πιστεύω ότι είναι ο βασικός παράγοντας για τη βελτίωση των σχέσεων και του κλίματος με στόχο την καλύτερη ποιότητα των παρεχόμενων εργασιών-υπηρεσιών και τη βελτίωση όλων.»*

Οι ερευνητές Frymier & Houser (2000) τονίζουν την συμβολή των επικοινωνιακών δεξιοτήτων στην επιτυχή διδασκαλία και είναι εμφανές μέσα από τη διερεύνηση αντιλήψεων στην παρούσα έρευνα ότι οι εκπαιδευτικοί συμφωνούν σε αυτό, αφού επιλέγουν την βελτίωση της διδασκαλίας ως ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία στα οποία συμβάλλουν οι επικοινωνιακές δεξιότητες. Ξεκάθαρο γίνεται αυτό μέσα από τα λόγια ενός εκπαιδευτικού που γράφει ότι: *«Γιατί η βελτίωση της διδασκαλίας είναι μια διαδικασία που κρατάει δια βίου.»*. Ενώ η επόμενη επιλογή τους είναι η αύξηση της συμμετοχής των μαθητών στην εκπαιδευτική διαδικασία, όπως άλλωστε υποστηρίζουν

και οι Frymier & Houser (2000) αλλά και οι εκπαιδευτικοί: *«Το σημαντικότερο στις επικοινωνιακές δραστηριότητες θεωρώ ότι είναι η αύξηση της συμμετοχής των μαθητών στην εκπαιδευτική διαδικασία γιατί αυτό συμβάλλει στην ανάπτυξη της αυτοπεποίθησης κι αυτοεκτίμησης του συνόλου των μαθητών στοιχεία απαραίτητα για την κοινωνική κι επαγγελματική ανάπτυξη του ανθρώπου.»*

Οι καθηγητές των ελληνικών σχολείων έχουν ως απόλυτη προτεραιότητα τους μαθητές τους. Αυτό φαίνεται ξεκάθαρα από τις απαντήσεις που έδωσαν σχετικά με ποιον άξονα θεωρούν πιο κρίσιμο για τη χρήση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων *«... οι μαθητές είναι το Α και το Ω στην εκπαιδευτική διαδικασία.»*. Οι μαθητές και η σχέση μαζί τους αποτελούν τη βάση για την επίτευξη των στόχων, για την επιτυχή διεκπεραίωση των εργασιών και φυσικά για την αρμονία των σχέσεων μεταξύ συναδέλφων και διευθυντικού στελέχους. Η σύγχρονη βιβλιογραφία επιβεβαιώνει ότι οι μαθητές θεωρούνται το πιο βασικό μέλος της σχολικής μονάδας και οι εκπαιδευτικοί τους χαρακτηρίζουν ως *«το πιο βασικό συστατικό της σχολικής μονάδας»*, *«η ψυχή του σχολείου»*. Οι Ρες & Βαρσαμίδου (2006) αναφέρουν ότι πρωταρχικό μέλημα των εκπαιδευτικών είναι το καλό κλίμα στην τάξη. Με τον τρόπο αυτό, όποια προβλήματα κι αν προκύψουν είτε σχετικά με το μάθημα είτε με τις διαπροσωπικές σχέσεις των ατόμων μπορούν πιο εύκολα να επιλυθούν με τον διάλογο και την άνεση στην ατμόσφαιρα της τάξης.

Οι επικοινωνιακές δεξιότητες στη σχολική μονάδα αποτελούνται από τον άξονα των δεξιοτήτων επικοινωνίας κατά την αλληλεπίδραση με τους μαθητές, με τους συναδέλφους και με τον διευθυντή. Οι άξονες αυτοί είναι αλληλένδετοι μεταξύ τους ώστε να θεωρηθεί η επικοινωνία στη σχολική μονάδα αποτελεσματική κι επιτυχής, όπως φαίνεται κι από τα λόγια των εκπαιδευτικών *«...όλα αυτά είναι αλληλένδετα. Δε θα είμαι καλός καθηγητής αν δεν έχω αρμονικές σχέσεις με τον διευθυντή τους συναδέλφους και δε θα βελτιώνομαι προσωπικά αν δεν «επικοινωνώ» και δεν παίρνω ανατροφοδότηση.»*. Η άμεση σχέση μεταξύ των αξόνων των επικοινωνιακών δεξιοτήτων αποτελούν τα «θεμέλια» για την αρμονική συνεργασία των μελών της σχολικής μονάδας και των αρμονικών διαπροσωπικών σχέσεων, για τη δημιουργία φιλικού κλίματος στη σχολική τάξη και την ισχυροποίηση της εμπιστοσύνης, για την επίτευξη των στόχων της εκπαιδευτικής διαδικασίας και τη διεκπεραίωση καθημερινών εργασιών. *«Όλες οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι εξίσου σημαντικές και προς τους μαθητές, τους συναδέλφους και φυσικά το διευθυντή. Στο σχολείο μας θέλουμε δουλειά σε όλους τους τομείς.»* Το σχολείο άλλωστε είναι ένα κοινωνικός θεσμός κι όπως το

χαρακτηρίζει ο Ξωχέλλης (2008) είναι «το βασικό κύτταρο της θεσμοθετημένης εκπαίδευσης» έτσι λοιπόν και η επικοινωνία είναι αναπόσπαστο κομμάτι του σχολείου και οφείλει να είναι αποτελεσματική για να εκπληρωθεί ο σκοπός του. Από τα αποτελέσματα της στατιστικής επεξεργασίας αλλά και τις απαντήσεις των συμμετεχόντων εκπαιδευτικών στις ερωτήσεις ανοιχτού τύπου του ερωτηματολογίου βλέπουμε μία κοινή τάση προς τους μαθητές, την επιδίωξη κοινών στόχων και το γεγονός ότι η πλειοψηφία των εκπαιδευτικών έχει ως κοινή απόλυτη προτεραιότητα τους μαθητές κι όχι τους συναδέλφους και το διευθυντικό στέλεχος. Η αλληλένδετη σχέση μεταξύ των αξόνων γίνεται φανερή κι από την στατιστική συσχέτιση που δείχνει την ισχυρή σχέση ανάμεσα στους μαθητές, τους συναδέλφους και τον διευθυντή.

Η έρευνα διεξήχθη σε περίοδο κρίσης και ανακατατάξεων σε όλους τους τομείς. Υπάρχει έντονη τάση για επιμόρφωση και για ανάπτυξη δεξιοτήτων. Γι' αυτό, οι εκπαιδευτικοί που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν αρκετά ενημερωμένοι με το θέμα. Αν η έρευνα γινόταν κάποια χρόνια πριν την κρίση και την αξιολόγηση των εκπαιδευτικών «...Αν και με τις αλλαγές που συμβαίνουν στην εκπαίδευση θα πρέπει όλοι να οδηγηθούμε στη βελτίωση των σχέσεων με το διευθυντή.», ίσως λαμβάναμε πολύ διαφορετικές απαντήσεις και η στατιστική επεξεργασία μας απέφερε διαφορετικά αποτελέσματα.

Συμπερασματικά, οι εκπαιδευτικοί κατανοούν την σπουδαιότητα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων στο χώρο του σχολείου. Αυτό φαίνεται κι από το βαθμό χρήσης τους στα τρία επίπεδα των εμπλεκόμενων σύμφωνα με τις αυτο-αναφορές τους που είναι σε αρκετά υψηλό επίπεδο.

Περιορισμοί έρευνας- Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Στην παρούσα ερευνητική προσπάθεια προέκυψαν κάποιοι περιορισμοί. Ένας από τους περιορισμούς είναι ο άνισος αριθμός συμπληρωμένων ερωτηματολογίων από δυτική και ανατολική Θεσσαλονίκη και από τις ειδικότητες των εκπαιδευτικών. Τέλος, το ερωτηματολόγιο περιείχε αυτο-αναφορές και έτσι κυριαρχεί η υποκειμενικότητα στις απαντήσεις των εκπαιδευτικών.

Προτάσεις για μελλοντική έρευνα θα μπορούσαν να είναι οι εξής δύο: πρώτον, η διερεύνηση επικοινωνιακών δεξιοτήτων από εκπαιδευτικούς δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στον ιδιωτικό τομέα και σύγκριση αποτελεσμάτων με την παρούσα έρευνα, αλλά και σε άλλες βαθμίδες του εκπαιδευτικού συστήματος, όπως είναι η πρωτοβάθμια και η τριτοβάθμια. Δεύτερον, η χρήση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων κατά το συμβουλευτικό ρόλο του εκπαιδευτικού στη σχέση του με τους μαθητές.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Adler, R. & Elmhurst, J. (1996). Communicating at Work. Principles and Practices for Business and the Professions (5th Edition ed.). *The IUP Journal of Soft Skills* 3 (3-4), 32-40.
- Αθανασούλα-Ρέππα, Α. (2001). Η συναισθηματική νοημοσύνη και ο ρόλος της στην αποτελεσματική επικοινωνία στην ΑεξΑΕ. *Πρακτικά του Α΄ Πανελληνίου Συνεδρίου για την ΑεξΑΕ*, Πάτρα: ΕΑΠ.
- Αναγνωστοπούλου, Μ. (2005). *Οι διαπροσωπικές σχέσεις εκπαιδευτικών και μαθητών στη σχολική τάξη*. Θεσσαλονίκη: Αφοί Κυριακίδη.
- Argyle, M. (1970). Eye contact and distance: A reply to Stephenson and Rutter. *British Journal of Psychology*, 61, 359-396.
- Argyle, M. (1988). *Bodily Communication*. New York: Methuen.
- Australian National Training Authority (ANTA). (2004). Generic skills in vocational education and training: Research readings. *National Centre for Vocational Education Research*.
- Aylor, B. (2003). The impact of sex, gender, and cognitive complexity on the perceived importance of teacher communication skills, *Communication Studies*, 54(4), 496-509.
- Βασιλείου, Κ. (2008). *Μη λεκτική επικοινωνία: Η σημασία της στη διδακτική και μαθησιακή διαδικασία*. (Αδημοσίευτη Διδακτορική Διατριβή). Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων.
- Bell, J. (2007). *Πώς να συντάξετε μια επιστημονική εργασία*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Βεργίδης, Δ. (1999): Κοινωνικός και οικονομικός ρόλος της εκπαίδευσης ενηλίκων στην Ελλάδα. Στο: Βεργίδης Δ., Abrahamsson K., Davis M., Fray R. (επιμ.), *Εκπαίδευση Ενηλίκων, Κοινωνική και οικονομική λειτουργία* Πάτρα: ΕΑΠ.
- Βρεττός, Γ.Ε. (1994). *Μη λεκτική συμπεριφορά και επικοινωνία στη σχολική τάξη: Άσκηση με μικροδιδασκαλία*. Θεσσαλονίκη: Art of Text.
- Βρεττός, Ι. (2002). Η μη λεκτική συμπεριφορά του εκπαιδευτικού κατά τη θέση ερωτήσεων: Άσκηση με μικροδιδασκαλία. Στο Ν. Πολεμικός-Α. Κοντάκος (επιμ.), *Μη Λεκτική Επικοινωνία. Σύγχρονες θεωρητικές και ερευνητικές προσεγγίσεις στην Ελλάδα* (σσ. 139-161). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Βρεττός, Ι. Ε. (2003). *Μη λεκτική συμπεριφορά εκπαιδευτικού-μαθητή. Άσκηση με μικροδιδασκαλία*. Αθήνα: Ατραπός.

- Brookfield, S. (1986). *Understanding and Facilitating Adult Learning*, Open University Press: Milton Keynes.
- Brunstein, M. et.al. (2007). *Business Communication: Communicate Effectively in any Business Environment*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Carnavale, A. et.al. (1990). *Workplace Basics: The essential skills employers want*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Cedefop. (2002). *Κατάρτιση και μάθηση με στόχο την απόκτηση ικανοτήτων. Δεύτερη έκθεση για την έρευνα σχετικά με την επαγγελματική κατάρτιση στην Ευρώπη: περίληψη των κυριότερων σημείων*. Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Επίσημων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.
- Cedefop. (2010). *Access to Success. Lifelong Guidance for better Learning and Working in Europe*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Cedefop. (2010). *Skills supply and demand in Europe*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Γιαννικοπούλου, Φ. (2011). *Διερεύνηση των επιμορφωτικών αναγκών των διευθυντών των σχολικών μονάδων της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης της περιοχής Πατρών*. (Αδημοσίευτη Διπλωματική Εργασία). Πανεπιστήμιο Πάτρας.
- Γιαννουλέας, Μ. (1998). *Συμπεριφορά και Διαπροσωπική Επικοινωνία στον Εργασιακό Χώρο*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
- Γκόλιαρης, Χ. (1998). Οι επιμορφωτικές ανάγκες των εκπαιδευτικών της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης (έρευνα). *Σύγχρονη Εκπαίδευση*, 101, 83-88.
- Γκρίτζιος, Β. (2006). Το κίνημα του νέου επαγγελματισμού των εκπαιδευτικών. *Επιστημονικό Βήμα*, 6, 152-158.
- Clampitt, P. (2005). *Communicating for Managerial Effectiveness*. SAGE Publications.
- Cohen, L., Manion, L. & Morrison, K. (2008). *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*. (Κυρανάκης, Μετάφρ.). Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Conrad, D. & Newberry, R. (2011). 24 Business Communication Skills: Attitudes of Human Resources Managers versus Business Educators. *American Communication Journal*, 13 (1).
- Council of the European Union. (2009). *Council Conclusions on New Skills for New Jobs Anticipating and matching labour market and skills needs*. Brussels: 2930th Employment, Social Policy, Health and Consumer Affairs Council Meeting.

- Γουρναρόπουλος, Γ. (2007). *Η συμβολή του διευθυντή στη διαμόρφωση του σχολικού κλίματος*. (Α δημοσίευτη Διδακτορική Διατριβή). Πανεπιστήμιο Αιγαίου.
- Crawford, P., Lang, S., Fink, W., Dalton, R. & Fielitz, L. (2011). *Comparative Analysis of Soft Skills. What is important for new Graduates?* East Lansing, Michigan: Michigan State University.
- Davis, B.J., & Brantley, C.P. (2003). Communication. In M. H. Rader & L. A. Kurth (Eds.), *Effective Methods of Teaching Business Education in the 21st Century* (pp. 147-165). Reston, Virginia: National Business Education Association.
- Day, C. (2003). *Η εξέλιξη των εκπαιδευτικών*. (Α. Βακάλη, Μετάφρ.). Αθήνα: Δαρδανός.
- DeKay, S. (2012). Interpersonal Communication in the Workplace: A Largely Unexplored Region. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 449-452.
- DiSalvo V., Larsen D. C & Seiler W. J. (1976). Communication skills needed by persons in business organizations, *Communication Education*, 25(4), 269-275
- Dixon, T. & O'Hara, M. (2006). *The Making Practice-Based Learningwork Project*. Ανακτήθηκε στις 9 Απριλίου 2014, από www.practicebasedlearning.org
- Δούκας, Χ., Βαβουράκη, Α., Θωμοπούλου, Μ., Κούτρα, Χ. & Συμυριωτοπούλου, Α. (2007). Η προσέγγιση της ποιότητας στην επιμόρφωση: Επιμόρφωση για την επαγγελματική ανάπτυξη των εκπαιδευτικών και τη βελτίωση του σχολείου. *Επιθεώρηση Εκπαιδευτικών Θεμάτων*, 113-123.
- Downs, V. C., Javidi, M. M. & Nussbaum, J. F. (1988) An analysis of teachers' verbal communication within the college classroom: Use of humor, self-disclosure, and narratives, *Communication Education*, 37 (2), 127-141.
- Ekman, P. (1982). *Emotion in the human face*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ευαγγελόπουλος, Σ. (1992). *Η λεκτική επικοινωνία στη σχολική τάξη*. (Διδακτορική Διατριβή), ΕΚΠΑ, Αθήνα.
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (1996). *Λευκή Βίβλος για την Εκπαίδευση και την Κατάρτιση*. Υπόμνημα σχετικά με την εκπαίδευση καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής, 9/11/2000.
- European Commission. (2003). Implementation of education & training 2010. Work Programme. *Working Group-Basic Skills, Entrepreneurship and foreign languages*.

- European Council. (2009) Strategic Framework for European Cooperation in Education and Training (ET 2020), Conclusions of 12 May 2009, *Official Journal C 119* (28/5/2009).
- Ευρωπαϊκό Συμβούλιο (2004). «*Εκπαίδευση και Κατάρτιση 2010*» *Επείγουσα ανάγκη μεταρρυθμίσεων για να επιτύχει η στρατηγική της Λισσαβόνας*. Βρυξέλλες: Ευρωπαϊκή Ένωση.
- European Union. (2006). Key competences for lifelong learning. *Official Journal of the European Union*.
- European Union(2010). New Skills for New Jobs: Action Now. *A report by the Expert Group on New Skills for New Jobs prepared for the European Commission*.
- EURYDICE. (1995). *Η συνεχής επιμόρφωση των εκπαιδευτικών στην Ευρωπαϊκή Ένωση και στις χώρες της ΕΖΕΣ*. Αθήνα.
- Ευστράτογλου, Α. (2005) Εκπαίδευση Ενηλίκων, Κοινωνικές Δεξιότητες και Ευελιξίες στις Αγορές Εργασίας. *2^ο Διεθνές Συνέδριο Επιστημονικής Ένωσης Εκπαίδευσης Ενηλίκων*.
- Evenson, R. (1999). Soft skills, hard sell. *Techniques: Making Education & Career Connections*, 74(3), 29-31.
- Morris G., (1999). *Αποτελεσματική εκπαιδευτική διοίκηση*. Πάτρα: ΕΑΠ.
- Ζυγούρης, Φ. & Μαυροειδής, Η. (2011) Η επικοινωνία διδάσκοντα και διδασκομένων στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Μελέτη περίπτωσης στο πρόγραμμα εκπαίδευσης εκπαιδευτών του Κ.Ε.Ε.ΕΝ.ΑΠ. *Open Education- The Journal for Open and Distance Education and Educational Technology*.7 (1).
- Ηλιάδου, Χ. (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.
- Flanders, N. A. (1970). *Analyzing teaching behavior*. Reading Massachusetts: Addison-Wesley.
- Fordham, D. & Gabbin, A. (1996). Skills versus apprehension: Empirical evidence on oral communication. *Business Communication Quarterly*, 59(3), 88-97.
- Frymier, A.B. & Houser, M.L. (2000). The teacher-student relationship as an interpersonal relationship. *Communication Education*, 49(3), 207-219.

- Glenn, J. L. (2008). The “new” customer service model: Customer advocate, company ambassador. *Business Education Forum*, 62(4), 7-13.
- Goleman, D. (2000). *Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο της Εργασίας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Goleman, D. (2011). *Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στο Χώρο της Εργασίας*. Αθήνα: Πεδίο.
- Goodall H.L. & Goodall S. (2006) *Communicating in Professional Contexts. Ethics, Skills and Technologies*. Canada: Thomson Wadsworth.
- Graham, E. E., West, R. & Schaller, K. A. (1992). The association between the relational teaching approach and teacher job satisfaction. *Communication Reports*, 5, 11-22.
- Habermas, J. (1987). *Theory of Communicative Action Volume Two: Lifeworld and System: A Critique of Functionalist Reason*. (McCarthy, T., Μετάφρ.). Boston, Mass.: Beacon Press.
- Halasz, G. & Michel, A. (2011). Key Competences in Europe: interpretation, policy, formulation and implementation. *European Journal of Education*, 46(3), 289-306.
- Hall, B. (2003). The top training priorities for 2003 *Training*, 40(2), 38-42.
Ανακτήθηκε στις 12 Ιουνίου 2014 από <http://web7.epnet.com.spot.lib.auburn.edu>
- Hargie, O. (1995). *Δεξιότητες Επικοινωνίας*. (Κούρτη, Ε, Επιμ.). Αθήνα: Sextant.
- Hargreaves, A. (1995). *Development and desire: A Post-modern Perspective*. Oxford: Pergamon Press.
- Hoggatt, J. (2003). Addressing the communication needs of business. *Business Education Forum*, 58(1), 26-30.
- International Labour Organization. (2002). *Learning and training for work in the knowledge society. Report IV*. Geneva: International Labour Conference-91st Session 2003.
- International Labour Organization (2008) *World of Work Report 2008: Income Inequalities in the Age of Financial Globalization*. Geneva: ILO.
- International Labour Organization. (2008). *Skills for improved productivity, employment, growth and development. Report V*. Geneva: International Labour Conference – 97st Session 2008.
- Javeau, C. (2000). *Η έρευνα με ερωτηματολόγιο. Το εγχειρίδιο του Καλού Ερευνητή*. Αθήνα: Τυπωθήτω.

- Kilcoyne, M. S., & Redmann, D. H. (2006). Job skills and office technology/tools used in job performance as perceived by administrative support workers. *The Delta Pi Epsilon Journal*, XLVIII(2), 67-81.
- Κιρκιγιάννη, Φ. (2008). *Επικοινωνία Σχολείου-Οικογένειας και ο Ρόλος του Διευθυντή: Εμπειρική Μελέτη σε Διευθυντές Σχολείων Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης του Νομού Κυκλάδων*. (Μεταπτυχιακή Διατριβή), Πανεπιστήμιο Αιγαίου.
- Knapp, M. L. & Hall, J. A. (2002). *Nonverbal Communication in Human Interaction*. Crawfordsville: Thomson Learning.
- Κόκκος, Α. (2005). Να αναπτύξουμε τις κοινωνικές ικανότητες: Για ποιο λόγο και με ποιον τρόπο. *2ο Διεθνές συνέδριο Επιστημονικής Ένωσης Εκπαίδευσης Ενηλίκων*, 5-23.
- Κοντάκος, Α.& Πολεμικός, Ν. (2000). *Η μη λεκτική επικοινωνία στο Νηπιαγωγείο*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κοντάκος, Α., Πολεμικός, Ν. & Παπαγιαννάκος, Α. (2002). Σύστημα αξιολόγησης αντιληπτικών μη λεκτικών επικοινωνιακών δεξιοτήτων με ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Στο Α. Κοντάκος & Ν. Πολεμικός (Επιμ.), *Μη Λεκτική Επικοινωνία. Σύγχρονες θεωρητικές και ερευνητικές προσεγγίσεις στην Ελλάδα*. (σσ. 249-271). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κουτούζης, Μ. (1999). *Γενικές Αρχές Μάνατζμεντ, Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών και Συλλογικών Φορέων* (Τόμος Α). Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Κουτρούκης Θ. (2005). Η Ανάδυση των Κοινωνικών Δεξιοτήτων στην Οικονομία των Υπηρεσιών: Τριτογενοποίηση και Δια Βίου Μάθηση. *2ο Διεθνές συνέδριο Επιστημονικής Ένωσης Εκπαίδευσης Ενηλίκων*, 125-134.
- Leroux, J.A. & Lafleur S. (1995) Employability Skills: the demands of the workplace. *The Vocational Aspect of Education*, 47 (2), 189-196.
- Lewis, H. (1998). *Body Language: A Guide for Professionals*. Thousand OAKS, CA: Sage.
- Lifelong Learning Programme. (2007). *Key competences for lifelong learning—European Reference Framework*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Ματσαγγούρας, Η. (2003). *Θεωρία και πράξη της διδασκαλίας. Η σχολική τάξη. Χώρος-ομάδα πειθαρχία-μέθοδος*. Αθήνα: Γρηγόρης.

- MASS Project. (2011). *Teaching and Assessing Soft Skills 2011*. Ανακτήθηκε στις 17 Μαΐου 2014 από http://mass-project.org/attachments/396_MASS%20wp4%20final%20report%20part-1.pdf.
- Μαυροειδής, Γ. & Τυπάς, Γ. (2001). Επιμόρφωση των εκπαιδευτικών: Τεχνική και μεθοδολογία επιμορφωτικών σεμιναρίων (σε σχέση με το Νόμο 1566/87). *Επιθεώρηση Εκπαιδευτικών Θεμάτων*, 5, 147-154.
- Mehrabian, A. (1969). Significance of posture and position in the communication of attitude and status relationships. *Psychological Bulletin*, 71, 359-372.
- Mehrabian, A. (1970). A semantic space for nonverbal behavior. *The Journal of Consulting and clinical psychology*, 35(2), 248-257.
- Mehrabian, A. (1971). Nonverbal betrayal of feeling, *Journal of Experimental Research in Personality*, 5, 64-73
- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal communication*. Chicago, Aldine P.C.
- Mehrabian, A. (1981). *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes*. New York: Holt, Rinehart and Wilson.
- Μερκούρη, Ε. & Σταμάτης, Π. (2009) Μορφές επικοινωνίας διευθυντή και εκπαιδευτικών γυμνασίου με γονείς και κηδεμόνες μαθητών. *Επιστημονικό Βήμα*, 10.
- Mitchell, G.(2008). *Essential Soft Skills for Success in the 21st Century Workforce as Perceived by Alabama Business Marketing Educators*. Degree of Doctor of Education. Alabama: Auburn University.
- Moore, K. D. & Markham, J. S. (1983). A Competency Model for the Evaluation of Teacher Education Program Graduates. *The Teacher Educator*, 19(1), 20-31.
- Morgan, G. (1996). *Empowering human resources*. Στο C. Riches & C. Morgan (Eds), *Human Resource management in Education*, pp.32-37. London: The Open University.
- Moss, F. (1995). Perceptions of communication in the corporate community. *Journal of Business and Technical Communication*, IX(1), 63-76.
- Mourshed, M., Farrell, D. & Barton, D. (2012). *Education to Employment. Designing a system that works*. McKinsey Center for Government. Ανακτήθηκε στις 18 Ιουνίου 2014 από: http://mckinseysociety.com/downloads/reports/Education/Education-to-Employment_FINAL.pdf

- Μπαραλός, Γ. & Φωτοπούλου Χ. (n.d.). Οι διαπροσωπικές σχέσεις εκπαιδευτικών-μαθητών στη σχολική τάξη και ο ρόλος του εκπαιδευτικού στη διαμόρφωσή τους. Ανακτήθηκε στις 19 Ιουλίου 2014 από: <http://filologostpe.files.wordpress.com/2012/02/ceb4ceb9ceb1cf80cf81cebfcf83cf89cf80ceb9cebaseadcf82-cf83cf87ceadcf83ceb5ceb9cf82-ceb5cebacf80ceb1ceb9ceb4ceb5cf85cf84ceb9cebacf8eeced.pdf>
- Μπουραντάς, Δ. (2001). *Μάνατζμεντ: Θεωρητικό Υπόβαθρο, Σύγχρονες Πρακτικές*, Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- MTD Training. (2010). *Effective Communication skills MTD Training and Ventus Publishing Aps*. Ανακτήθηκε στις 15 Μαΐου 2014 από: www.bookbook.com
- NAESP. (1986). *18 Principals for 21st Century Schools*, Chapter 4: Recommendations for Preparation Programs for Elementary and Middle School Principals. Ανακτήθηκε στις 3 Σεπτεμβρίου 2014 από: (<http://www.npbea.org/Resources/NAESP21st.doc>)
- Neill, S.R. (1984). An ethological approach to teacher's nonverbal communication. In: Le CAMPUS, J. & COSNIER, J. (Eds) *Ethology and Psychology*. Toulouse / University Paul Sabatier (Readings from the 19th International Ethological Conference).
- Ξωχέλλης, Π. (2008). Η επιμόρφωση των εκπαιδευτικών σήμερα: Αναγκαιότητα, διεθνείς τάσεις, προϋποθέσεις επιτυχίας. *Λευκωσία: Επιμόρφωση και εξέλιξη των εκπαιδευτικών*.
- OECD. (2005). *The Definition and selection of key competencies – Executive Summary. DeSeCo Project*.
- Παιδαγωγικό Ινστιτούτο. (2005). *Σχέδιο Πρότασης για την Επιμόρφωση των Εκπαιδευτικών*. Αθήνα: Παιδαγωγικό Ινστιτούτο.
- Παναγιωτόπουλος, Γ. & Παναγιωτοπούλου, Π. (2005). Κοινωνικές Δεξιότητες: Η σχέση τους με το χώρο της αγοράς. *2ο Διεθνές συνέδριο Επιστημονικής Ένωσης Εκπαίδευσης Ενηλίκων*, 113-124.
- Παπαβασιλείου–Αλεξίου, Ι. (2005). Δεξιότητες-κλειδιά & Κοινωνικές Δεξιότητες στη δια βίου Συμβουλευτική Σταδιοδρομία. *2ο Διεθνές συνέδριο Επιστημονικής Ένωσης Εκπαίδευσης Ενηλίκων*, 171-183.
- Παπαναούμ, Ζ. (2002). *Το επάγγελμα του εκπαιδευτικού*. Αθήνα: Τυπωθήτω.

- Παπασταμάτης, Α. (2010). *Επαγγελματική ανάπτυξη εκπαιδευτικών: ανάγκες των εκπαιδευτικών των ΣΔΕ και προτεινόμενες πολιτικές επιμόρφωσης*. Θεσσαλονίκη: Αφοί Κυριακίδη.
- Παρασκευά, Φ. & Παπαγιάννη, Α. (2008). *Επιστημονικές και παιδαγωγικές δεξιότητες για τα στελέχη της εκπαίδευσης*, Αθήνα: Παιδαγωγικό Ινστιτούτο.
- Πασιαρδής, Γ. (2001) *Το σχολικό κλίμα Θεωρητική Ανάλυση και Εμπειρική Διερεύνηση των Βασικών Παραμέτρων του*, Αθήνα: Τυπωθήτω.
- Πλατσίδου, Μ. (2004). Συναισθηματική Νοημοσύνη: Σύγχρονες Προσεγγίσεις μιας παλιάς έννοιας. *Επιστήμες Αγωγής*.
- Plax, T. G., Kearney, P., McCroskey, J. M. & Richmond, V. P. (1986). Power in the classroom VI: Verbal control strategies, nonverbal immediacy and affective learning, *Communication Education*, 35(1), 43-55.
- Quibble, Z. K. (2004). Error identification, labeling, and correction in written business communication. *The Delta Pi Epsilon Journal*, XLVI(3),155-167.
- Reay, D. (2001) Finding or losing yourself?: Working class relationships to education *Journal of Education Policy* 16 (4), 333-346.
- Ρεσ, Γ. & Βαρσαμίδου, Α. (2006). Η έννοια της επικοινωνίας- Επικοινωνία στη σχολική μονάδα- Σημασία της επικοινωνίας στη διαμόρφωση του σχολικού κλίματος.
- Robles, M. M. (2012). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business Communication Quarterly*. 75 (4), 453-465.
- Rosenbaum, T. (2005). *Effective Communication Skills for Highway and Public Work Officials*. New York: Cornell Local Roads Program.. Ανακτήθηκε στις: 17 Μαΐου 2014 από www.clrp.cornell.edu
- Rubin, R. B. & Feezel, J. D. (1986). Elements of teacher communication competence, *Communication Education*, 35(3), 254-268.
- Rychen, D.S. & Salganik, L.H. (2000) Definition and selection of key competences. In *the INES compendium. Contribution from the INES networks and working groups*. (p.p.67-80). Paris: OECD.
- Rychen, D. S. & Tiana, A. (Eds) (2004) *Developing Key Competencies in Education: some lessons from international and national experience*, Geneva: UNESCO/BIE.
- Σαΐτης, Χ. (2002). *Ο Διευθυντής στο σύγχρονο σχολείο. Από τη θεωρία... στην πράξη*. (2η εκδ.). Αθήνα: έκδ. ιδίου.

- Σαΐτης, Χ. (2005). *Οργάνωση και διοίκηση της εκπαίδευσης* (4η εκδ.). Αθήνα: έκδ.ιδίου.
- Selvadurai, S., Choy, E. A. & Maros, M.(2012). Generic Skills of Prospective Graduates from the Employers' Perspectives. *Asian Social Sciences*, 8(12), 295-303.
- Sethi, D. & Seth M. (2009). Interpersonal Communication: Lifeblood of an Organization. *The IUP Journal of Soft Skills*, 3(3-4):32-40.
- Spitzberg, B. H. (1983): Communication competence as knowledge, skill, and impression, *Communication Education*, 32 (3), 323-329.
- Σταμάτης, Π. (2003). *Παιδαγωγική Επικοινωνία: το παράδειγμα της απτικής συμπεριφοράς στο νηπιαγωγείο*. (Διδακτορική Διατριβή), Πανεπιστήμιο Αιγαίου.
- Στραβάκου, Π. (2003). *Ο διευθυντής της σχολικής μονάδας πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης: θεωρητική ανάλυση και εμπειρική διερεύνηση*. Θεσσαλονίκη: Αφοί Κυριακίδη.
- Tausch, R. & Tausch, A. M. (1978/1981). *Erziehungspsychologie*. Göttingen (9) Hofrege.
- The European Parliament and the Council of the European Union. (2006). *Recommendations of the European Parliament and of the Council of 18 December 2006 on Key Competences for Lifelong Learning (2006/962/EC.)* Official Journal of the European Union. 30.12.2006.
- Towner, N. (2002). Beef up your soft skills to land the best IT jobs. ComputerWeekly.com. Ανακτήθηκε στις 3 Ιουλίου 2014 από: <http://www.computerweekly.com/Articles/>
- Τριμπόνια, Σ. (1998). *Μη λεκτική συμπεριφορά του δασκάλου στη σχολική τάξη*. (Μεταπτυχιακή Διατριβή), Πανεπιστήμιο Κρήτης.
- Τυφοξύλου, Μ. (2012) Ανάπτυξη κοινωνικών δεξιοτήτων στα πλαίσια της εκπαίδευσης ενηλίκων και της ΑεξΑΕ. Μελέτη περίπτωσης: το προπτυχιακό πρόγραμμα «Ισπανική Γλώσσα και Πολιτισμός» του Ε.Α.Π. (Μεταπτυχιακή Διατριβή), Θεσσαλονίκη: ΕΑΠ.
- United Kingdom Commission. (2009). *The Employability Challenge*. UKCES.
- Verma, G. & Mallick, K. (2004). *Εκπαιδευτική Έρευνα. Θεωρητικές προσεγγίσεις και τεχνικές*. Αθήνα: Τυπωθήτω.
- Webbink, P. (1986). *The Power of Eyes*. New York: Springer Publishing.

- Wilhelm, W. J. (2004). Determinants of moral reasoning: Academic factors, gender, richness of life experiences, and religious preferences. *The Delta Pi Epsilon Journal*, XLVI (2), 105-121.
- Φίλλιπς, Ν. (2005). Εργαλεία αποτίμησης Κοινωνικών Ικανοτήτων Ανθρώπινου Δυναμικού. (σσ. 57-69). *2ο Διεθνές συνέδριο Επιστημονικής Ένωσης Εκπαίδευσης Ενηλίκων*.
- Χαροκοπάκη Α. (2005). Ο Ρόλος και η Σημασία των Κοινωνικών Δεξιοτήτων στον Κόσμο της Αγοράς Εργασίας. Οι «Δεξιότητες Σταδιοδρομίας». (σσ. 135-146). *2ο Διεθνές συνέδριο Επιστημονικής Ένωσης Εκπαίδευσης Ενηλίκων*.
- Χατζηπαναγιώτου, Π. (2011). *Επαγγελματική ανάπτυξη εκπαιδευτικού*. Σημειώσεις από το μάθημα EDG 614, Επαγγελματική ανάπτυξη εκπαιδευτικού. Λευκωσία: Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου.
- Χατζηχρήστου, Χ. (επιμ.). (2005α). *Πρόγραμμα προαγωγής της ψυχικής υγείας και της μάθησης. Κοινωνική και συναισθηματική αγωγή στο σχολείο. Δεξιότητες επικοινωνίας-εισαγωγή*. Αθήνα: Τυπωθήτω – Γιώργος Δαρδανός.
- Φώκιαλη, Π., Κουρουτσίδου, Μ., & Λέφας, Ε. (2005). Ζήτηση για επιμόρφωση: Οι συνιστώσες της επαγγελματικής ανάπτυξης των εκπαιδευτικών. Στο Γ. Μπαγάκης (επιμ.), *Επιμόρφωση και επαγγελματική ανάπτυξη του εκπαιδευτικού* (σσ. 131-138). Αθήνα: Μεταίχμιο.

A. Ερωτηματολόγιο

Επικοινωνήστε με την ερευνήτρια για τη διάθεση του ερωτηματολογίου.

E-mail Επικοινωνίας: efantoniadou@gmail.com

B. Η καταγραφή των απαντήσεων στις ερωτήσεις ανοιχτού τύπου του ερωτηματολογίου:

Μέρος Γ: Ερώτηση 11

Θα μπορούσατε με λίγα λόγια να εξηγήσετε γιατί στην προηγούμενη ερώτηση δηλώσατε τη συγκεκριμένη απάντηση ως πρώτη επιλογή;

- **Αρμονική συνεργασία**

«Διότι υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ συναδέλφων αλλά και μεταξύ καθηγητή-μαθητή. Η καθαρή επικοινωνία οδηγεί σε αρμονικές σχέσεις και συνεργασία.»

«Ως απόλυτη προτεραιότητα επέλεξα την αρμονική συνεργασία, διότι είναι πολύ σημαντική ώστε όλα να λειτουργούν σωστά με ηρεμία και γαλήνη, καθότι έτσι επιτυγχάνονται πιο εύκολα όλοι οι στόχοι που θέτονται. Αρμονική συνεργασία σε όλα τα επίπεδα, δηλ. με τους μαθητές, τους συναδέλφους και με τον διευθυντή-ρια.»

«Πιστεύω πως μια αποτελεσματική χρήση επικοινωνίας αποτελεί προϋπόθεση για καλή και εποικοδομητική συνεργασία, τόσο με τους μαθητές όσο και με τους συναδέλφους.»

«Πιστεύω γενικότερα στις αρμονικές και υπεύθυνες συναλλαγές.»

«Η αρμονική συνεργασία μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων ομάδων (συναδέλφων, διευθυντή, μαθητών και γονέων) είναι η βάση για την επίτευξη των στόχων του μαθήματος και του σχολείου γενικά.»

«Γιατί είναι η βασική προϋπόθεση, η αλληλοκατανόηση και η επιδίωξη διαλόγου, που συνιστούν τα συστατικά της συνεργασίας, ώστε να επιτευχθεί η συνεργατικότητα (αμοιβαία) με τους φορείς της εκπαιδευτικής διαδικασίας.»

«Η αρμονική συνεργασία αποτελεί τη βάση πάνω στην οποία θα καταφέρει ο εκπαιδευτικός να πετύχει τους μακροπρόθεσμους στόχους του κατά τη διάρκεια της σχολικής χρονιάς.»

«Θεωρώ πως αποτελεί προαπαιτούμενο για όλα τα υπόλοιπα.»

«Γιατί πιστεύω στην αρμονική-ομαδική συνεργασία»

«Αρμονία τα λέει όλα»

«Απαραίτητη για να υπάρξουν όλα τα υπόλοιπα.»

«Δημιουργεί ψυχική ηρεμία, απαραίτητο στοιχείο για καλύτερα αποτελέσματα στην εκπαιδευτική διαδικασία.»

«Γιατί χωρίς την αρμονική συνεργασία σε όλα τα επίπεδα δεν μπορεί να λειτουργήσει σχεδόν τίποτε στο σχολείο.»

«Ο εκπαιδευτικός χώρος είναι μια πολυδιάστατη πραγματικότητα διαρκώς μεταβαλλόμενη. Στόχος είναι η πρόοδος – βελτίωση όλων των εμπλεκομένων. Η αρμονική συνεργασία, πιστεύω πως είναι ο βασικός παράγοντας για τη βελτίωση των σχέσεων και του κλίματος με στόχο την καλύτερη ποιότητα των παρεχόμενων εργασιών-υπηρεσιών και τη βελτίωση όλων.»

«Θεωρώ πολύ βασικό (ως αποτέλεσμα) την αρμονία, την ειρήνη μεταξύ των μαθητών κλπ.»

«Πιστεύω ότι με τη χρήση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων βελτιώνονται οι σχέσεις, επιτυγχάνεται η αρμονική συνεργασία και αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την καλή λειτουργία της σχολικής μονάδας.»

«Για την καλύτερη λειτουργία του σχολείου.»

«Η αρμονική συνεργασία σε όλους τους τομείς θεωρώ ότι μπορεί να αποδώσει τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα.»

«Διότι χωρίς συνεργασία με μαθητές, συναδέλφους και διευθυντή, δεν μπορείς να αισθάνεσαι άνετα και ασφαλής, ώστε να μπορέσεις να εκφραστείς και να πετύχεις τους στόχους σε όλα τα επίπεδα.»
«Γιατί το στοιχείο αυτό το θεωρώ ως προϋπόθεση για την σύνθετη λειτουργία του σχολείου. Το σχολείο συνεργάζεται στη συλλογική προσπάθεια.»

«Οι επικοινωνιακές δεξιότητες συνεπάγονται ή/και προϋποθέτουν αντίληψη των ελαττωμάτων και προτερημάτων του καθενός, άρα και αναγνώριση του ρόλου των άλλων. Επομένως, με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται αρμονική συνεργασία.»

«Επικοινωνιακές δεξιότητες= Συνεργασία»

«Γιατί η αρμονική συνεργασία είναι η προϋπόθεση για την ομαλή λειτουργία της σχολικής ομάδας, για τη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και για την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν μέσα στο σχολείο.»

«Διότι αυτός είναι ο παράγοντας που βοηθάει στην ανέλιξη του μαθητή στο χώρο του σχολείου και σε συνάρτηση με την επιδιωκόμενη γνώση φέρνει καλύτερα αποτελέσματα.»

«Η αρμονική συνεργασία είναι κάτι γενικό που διέπει κάθε σχέση π.χ. μαθητή-καθηγητή, καθηγητή-συναδέλφου, καθηγητή- συναδέλφου, καθηγητή-γονέα κλπ.»

«Ο επικοινωνιακός καθηγητής είναι προσιτός από το διευθυντή, τους μαθητές, τους συναδέλφους, τους γονείς, επομένως καθιστά τη συνεργασία εύκολη υπόθεση.»

«Γιατί για κάθε αρμονική συνεργασία, είτε με τους μαθητές είτε με τους συναδέλφους, είτε με το διευθυντή χρειάζεται επικοινωνιακή ευελιξία και εξέλιξη των επικοινωνιακών μας δεξιοτήτων.»

«Μέσα σε ένα κλίμα αρμονίας και συνεργασίας μπορούν να επιτευχθούν οι εκπαιδευτικοί και παιδαγωγικοί στόχοι κάθε εκπαιδευτικού σε κάθε μάθημα.»

«Αποτελεί τη βάση για όλα τα υπόλοιπα.»

- Δημιουργία αισθήματος ευθύνης

«Επειδή ο κάθε άνθρωπος αντιλαμβάνεται τον εαυτό του υπεύθυνα και συνειδητά ως μοχλό μιας συλλογικής πράξης, όπως είναι η σχολική ζωή.»

«Δεσμεύει την προσοχή των μαθητών, εντείνει τη βαρύτητα-έμφαση στον σκοπό ή θέμα. Μετατρέπει έτσι την ευθύνη σε αίσθημα υποχρέωσης και επιβράβευσης.»

«Η ευθύνη, η εμπιστοσύνη και η βελτίωση παρεχόμενων εργασιών και υπηρεσιών βοηθούν και βελτιώνουν τις επικοινωνιακές δεξιότητες.»

- Κλίμα εμπιστοσύνης

«Γιατί η εμπιστοσύνη αποτελεί την αναγκαία προϋπόθεση κάθε υγιούς ανθρώπινης σχέσης.»

«Η εμπιστοσύνη είναι το θεμέλιο της οποιαδήποτε διεπαφής μεταξύ των μελών της σχολικής κοινότητας.»

«Επέλεξα το κλίμα εμπιστοσύνης γιατί θεωρώ ότι τα περισσότερα προβλήματα στην τάξη δημιουργούνται από την έλλειψη κλίματος εμπιστοσύνης.»

«Είναι πολύ σημαντικό για να κερδίσεις την εμπιστοσύνη του συνομιλητή σου να του δείξεις ότι τον ακούς, τον καταλαβαίνεις και ότι ο στόχος σου είναι να καταλήξεις σε μια αμοιβαία αποδεκτή απόφαση, δίκαιη και για τους δυο.»

«Αν καλλιεργηθεί κλίμα εμπιστοσύνης θα υπάρξει σταδιακά βελτίωση και στους άλλους τομείς.»

«Η εμπιστοσύνη είναι ο ακρογωνιαίος λίθος της επικοινωνίας.»

«Θεωρώ ότι είναι απαραίτητη προϋπόθεση για όλα τα άλλα.»

«Η αμοιβαία εμπιστοσύνη ενεργοποιεί τη συνεργασία, το φιλότιμο και την επίτευξη των εκπαιδευτικών σκοπών.»

«Προϋποθέτει τον αλληλοσεβασμό όλων των εμπλεκόμενων ατόμων.»

«Γιατί αν έχει επιτευχθεί η εμπιστοσύνη των μαθητών προς τον καθηγητή, θα είναι πιο συνεργάσιμοι κι «ανοιχτοί» στην εκπαιδευτική διαδικασία. Το ίδιο ισχύει και με τη συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων.»

«Γιατί το κλίμα εμπιστοσύνης είναι η βάση για να υπάρχουν καλύτερες σχέσεις σε όλα τα επίπεδα (γονείς, μαθητές, συναδέλφους, διευθυντές) και είναι αυτό που βελτιώνει τη διδασκαλία και βελτιώνει τα παιδιά στη μαθησιακή διαδικασία.»

«Γιατί χωρίς τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης, αгаστής συνεργασίας κι αποτελεσματικής επικοινωνίας με τους μαθητές δεν είναι αποδοτικό το εκπαιδευτικό (διδακτικό και παιδαγωγικό) έργο του εκπαιδευτικού.»

«Γιατί η γλώσσα του σώματος (βασικό στοιχείο της επικοινωνίας) είναι πιο ειλικρινής από της γλώσσα του λόγου. Ο λόγος μπορεί να αποτελεί προϊόν υπολογισμού ενώ οι κινήσεις του σώματος εκφράζουν το πραγματικό συναίσθημα. Δεν έχει σημασία τόσο τι λέμε αλλά πώς το λέμε.»

«Όταν υπάρχει κλίμα εμπιστοσύνης, επικρατεί καλό κλίμα στη σχολική τάξη και μπορούν να επιτευχθούν εκπαιδευτικοί σκοποί και στόχοι.»

«Όταν υπάρχει κλίμα εμπιστοσύνης μεταξύ μαθητών και εκπαιδευτικών ακόμα και οι μαθητές με μικρότερη επίδοση καταβάλλουν μεγαλύτερη προσπάθεια και η τάξη προοδεύει μέσα σε μια καλή και πιο χαλαρή ατμόσφαιρα.»

- Καλύτερη επαφή με «δύσκολους» μαθητές/ γονείς/ συναδέλφους κλπ

«Γιατί η βία στα σχολεία και η εγκληματικότητα-δύο στοιχεία που δυστυχώς αναπτύσσονται επικίνδυνα τελευταία- χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης με την κατάλληλη και σωστή επικοινωνία εκπαιδευτικού-μαθητή.»

«Γιατί είναι το δυσκολότερο κομμάτι της εργασίας τους εκπαιδευτικού, η επίλυση του οποίου βελτιώνει το κλίμα του σχολείου και βοηθάει στην επίτευξη των διδακτικών στόχων.»

«Η επικοινωνία με δύσκολους μαθητές/γονείς/συναδέλφους είναι από τα σοβαρότερα προβλήματα που αποτελούν τροχοπέδη στη διεξαγωγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας (αρνητικό κλίμα στην τάξη)»

«Η καλύτερη επαφή με τους «δύσκολους» γενικά συμβάλλει στην επίτευξη της μαθησιακής διαδικασίας και στην αποτελεσματικότητα ως προς τους στόχους (διδακτικούς και μη).»

«Η καλύτερη επαφή με μαθητές, γονείς και συναδέλφους συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων και σκοπών μέσα στην εκπαιδευτική κοινότητα.»

«Η καλύτερη επαφή με όλους όσους μετέχουν στην εκπαιδευτική κοινότητα εγγυάται την αποτελεσματικότητα του σχολείου σε όλους τους τομείς (επιδόσεις μαθητών, επίτευξη στόχων, συνεργασία μέσα κι έξω από τη σχολική τάξη).»

«Γιατί στις «δυσκολίες» είναι που φαίνεται κατά πόσο κάποιος έχει καλές επικοινωνιακές δεξιότητες και αυτή την περίπτωση αν δεν υπάρχουν, δημιουργούνται μεγαλύτερα προβλήματα.» «Η επικοινωνία με τους δύσκολους μαθητές ωφελεί κατά πολύ, διότι τους εντάσσει στην κοινωνία των μαθητών και μετέπειτα των ανθρώπων γενικά.»

«Διότι περιλαμβάνει όλα τα υπόλοιπα που ακολουθούν.»

«Πρωθεί όλα τα υπόλοιπα.»

«Είναι η βασική προϋπόθεση όλων των υπόλοιπων στόχων.»

«Η αξιολόγηση αυτή είναι η καταλληλότερη.»

«Όταν κερδίσεις τους μαθητές με την επικοινωνιακή δεξιότητα τότε όλες οι προσπάθειες και πρωτοβουλίες εντός της τάξης διεξάγονται πολύ πιο εύκολα.»

«Όταν μπορούμε να επικοινωνούμε με «δύσκολους» ανθρώπους, πετυχαίνουμε ευκολότερα τον εκπαιδευτικό μας στόχο και έχουμε εσωτερική γαλήνη για να χειριζόμαστε δύσκολες καταστάσεις.»

«Η αποτελεσματική επικοινωνία με μαθητές, γονείς, συναδέλφους κ.ά. συμβάλλει στο να υπάρξει επίτευξη των εκπαιδευτικών στόχων, της συνεργασίας και της αρμονικής συνύπαρξης όλων.»

«Θεωρώ ότι οι «δύσκολοι» μαθητές/γονείς/ συνάδελφοι αποτελούν τον πιο επικίνδυνο διασπαστικό παράγοντα σε ένα σχολείο κι επομένως οι επικοινωνιακές δεξιότητες κρίνονται απαραίτητες για την εύρυθμη λειτουργία της τάξης και του σχολείου γενικότερα.»

- Αποτελεσματική ομαδική εργασία:

«Η ευελιξία και προσαρμοστικότητα, το κλίμα της τάξης και εμπιστοσύνης, η αρμονική συνεργασία κλπ εμπεριέχονται στην αποτελεσματική ομαδική εργασία, που είναι δραστηριότητα πολυσύνθετη και απαιτητική κι επηρεάζεται θετικά από τις επικοινωνιακές δεξιότητες του ατόμου.»

- Αποτελεσματική διεκπεραίωση καθημερινών εργασιών

«Για την εύρυθμη λειτουργία της σχολικής μονάδας.»

- Βελτίωση παρεχόμενων εργασιών

- Ευελιξία και προσαρμοστικότητα:

«Θεωρώ πως η ευελιξία είναι σημαντική τόσο σε σχέση με τους συναδέλφους, όσο και με τους μαθητές.»

«Γιατί ο εκπαιδευτικός πρέπει να προσαρμόζεται με μεγάλη ευελιξία στα εκάστοτε προβλήματα που προκύπτουν. Γιατί αν δεν προσαρμοστεί, δυστυχώς χάνεται.»

«Μες στο σχολείο αντιμετωπίζουμε καθημερινά διάφορες καταστάσεις. Αν υπάρχει ευελιξία και προσαρμοστικότητα λύνονται όλα τα προβλήματα και συνεχίζουμε το δύσκολο έργο μας.»

«Κάθε τάξη είναι ένα σύνολο με μοναδικές προσωπικότητες. Σαν εκπαιδευτικοί οφείλουμε κάθε φορά να προσαρμοζόμαστε σε αυτό το σύνολο μαθητών με ευέλικτο τρόπο.»

- Προσωπική ανάπτυξη

«Όταν βελτιωνόμαστε οι ίδιοι αυτό εκπέμπεται και προς τους γύρω. Οι ίδιοι αποκτούμε αυτοεκτίμηση, νιώθουμε σίγουροι και αφού έχουμε λύσει τις προσωπικές ανασφάλειες, μπορούμε να διαχειριστούμε κάθε πρόβλημα καλύτερα.»

- Βελτίωση της διδασκαλίας

«Γιατί θεωρώ ότι αυτός είναι ο σκοπός του εκπαιδευτικού.»

«Γιατί η βελτίωση της διδασκαλίας είναι μια διαδικασία που κρατάει δια βίου.»

«Το σχολείο υπάρχει για τους μαθητές, επομένως το πρώτο και κυρίαρχο είναι η δική τους μάθηση όχι μόνο στα μαθήματα αλλά και τάση τους στην κοινωνία γενικά.»

«Εμπεριέχει και προϋποθέτει βελτίωση σχέσεων με συναδέλφους, μαθητές, βελτίωση κλίματος τάξης καλύτερη επαφή με μαθητές.»

- Επίτευξη εκπαιδευτικών σκοπών και στόχων

«Η επίτευξη εκπαιδευτικών στόχων και σκοπών ουσιαστικά περιλαμβάνει όλα όσα αναφέρονται ως αποτελέσματα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων.»

«Γιατί αποτελεί απόλυτο στόχο που ωστόσο απαιτεί σύνθετες διαδικασίες μεταξύ των οποίων και την επικοινωνία»

«Γιατί είναι η πραγμάτωση των στόχων διδασκαλίας αποτελεί τη δραστικότερη επιδίωξη της εκπαιδευτικής διαδικασίας.»

«Η επίτευξη των εκπαιδευτικών σκοπών και στόχων δεν έχει ως μόνη προϋπόθεση την καλή γνώση του αντικειμένου που διδάσκει ο εκπαιδευτικός.»

«Οι επικοινωνιακές δεξιότητες συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων αυτών , που αποτελούν κύρια προτεραιότητα της εκπαιδευτικής διαδικασίας.»

- Βελτίωση σχέσεων με μαθητές

«Βασικό για να αγαπήσουν τα παιδιά τη μάθηση.»

«Γιατί η σχέση με τους μαθητές σου επιτρέπει στη συνέχεια να τους οδηγήσεις ομαλά στη μάθηση.»

«Γιατί οι μαθητές είναι το Α και το Ω στην εκπαιδευτική διαδικασία.»

- Συμμετοχή μαθητών:

«Η αύξηση της συμμετοχής των μαθητών αποτελεί αυτοσκοπό της εκπαιδευτικής διαδικασίας.»

«Το σημαντικότερο στις επικοινωνιακές δραστηριότητες θεωρώ πως είναι η αύξηση της συμμετοχής των μαθητών στην εκπαιδευτική διαδικασία γιατί αυτό συμβάλλει στην ανάπτυξη της αυτοπεποίθησης κι αυτοεκτίμησης του συνόλου των μαθητών στοιχεία απαραίτητα για την κοινωνική κι επαγγελματική ανάπτυξη του ανθρώπου.»

«Η αύξηση της συμμετοχής των μαθητών και η ενίσχυση της αυτοπεποίθησης τους πρέπει να αποτελεί βασική προτεραιότητα.» «Το σημαντικότερο στις επικοινωνιακές δραστηριότητες θεωρώ πως είναι η αύξηση της συμμετοχής των μαθητών στην εκπαιδευτική διαδικασία γιατί αυτό συμβάλλει στην ανάπτυξη της αυτοπεποίθησης κι αυτοεκτίμησης του συνόλου των μαθητών στοιχεία απαραίτητα για την κοινωνική κι επαγγελματική ανάπτυξη του ανθρώπου.» «Ο σκοπός και ο στόχος σε κάθε εκπαιδευτική διαδικασία πετυχαίνεται ευκολότερα με την αποτελεσματική χρήση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων μεταξύ των μαθητών-καθηγητών.»

«Η αύξηση συμμετοχής των μαθητών είναι σημαντική απόρροια της αποτελεσματικής χρήσης των επικοινωνιακών δεξιοτήτων στον χώρο του σχολείου, γιατί έτσι μορφώνονται περισσότεροι και ενδιαφέρονται για τη γνώση που προσφέρει το σχολείο.»

«Είναι πολύ σημαντικό να έχεις την ικανότητα του να δώσεις κίνητρο στους μαθητές, να τους κρατήσεις το ενδιαφέρον για το μάθημα καταφέροντας την ενεργή συμμετοχή του.»

«Η «σύγχρονη τάξη» πρέπει να δίνει προτεραιότητα στο μαθητή, ο οποίος εκ των πραγμάτων αδιαφορεί για την εκπαιδευτική διαδικασία. Ο μαθητής πρέπει λοιπόν να συμμετέχει στην εκπαιδευτική διαδικασία γιατί έτσι θα επιτευχθούν πιο εύκολα τα επόμενα (κλίμα σχολικής τάξης, διδασκαλία, σκοποί και στόχοι και παρεχόμενες εργασίες και υπηρεσίες).»

«Κυρίως με ενδιαφέρει η συμμετοχή των μαθητών στο μάθημά μου. Μα κερδίσω το μεγαλύτερο ενδιαφέρον τους στα μαθηματικά γιατί είναι ένα μάθημα που δημιουργεί συχνά αρνητικά αισθήματα σε μεγάλο ποσοστό μαθητών.»

«Αυξάνεται η συμμετοχή των μαθητών στην εκπαιδευτική διαδικασία.» «Γιατί ως εκπαιδευτικός μάχιμος της τάξης με ενδιαφέρει περισσότερο η συνεργασία με τους μαθητές, με τη βελτίωση της συμμετοχής τους στη μαθησιακή διαδικασία. Αν θέλουν να συνεργαστούν μαζί σου, μπορούν να μάθουν τα πάντα.» «Η επικοινωνιακή δεξιότητα του

εκπαιδευτικού σίγουρα αυξάνει τη συμμετοχή των μαθητών στην εκπαιδευτική διαδικασία. Ένας επικοινωνιακά επιδέξιος καθηγητής αυξάνει το ενδιαφέρον των μαθητών και συμμετέχουν περισσότερο στο μάθημα και διαβάζουν περισσότερο.

«Θεωρώ ότι είναι πιο σημαντικό να συμμετέχουν περισσότεροι μαθητές στη γνωστική διαδικασία.»

«Γιατί έχει η διδακτική διαδικασία καλύτερα-ευρύτερα αποτελέσματα σε γνωστικό επίπεδο.»

«Ο βασικός στόχος του εκπαιδευτικού θεωρώ ότι είναι αυτός.»

«Ως βασικότερο στόχο.»

«Όταν ο εκπαιδευτικός χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τις επικοινωνιακές του δεξιότητες οι μαθητές ελευθερώνονται από άγχος, δειλία και φόβο με αποτέλεσμα μα απαντούν σε ερωτήσεις και να ρωτούν τις απορίες τους πιο εύκολα.»

- Βελτίωση του κλίματος στη σχολική τάξη

«Το καλό κλίμα μέσα στην τάξη είναι πολύ βασικός παράγοντας στην εκπαιδευτική διαδικασία.»

«Γιατί είναι προϋπόθεση για τη βελτίωση όλων των άλλων.»

»Απαραίτητη προϋπόθεση για τη βελτίωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας και της συμμετοχής σε αυτή όλων των μαθητών.

«Γιατί θεωρώ πρωτεύονται και σημαντικό παράγοντα το κλίμα που δημιουργείται μέσα σε μία σχολική τάξη.»

«Η χρήση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων οδηγεί στη δημιουργία ενός ευχάριστου κλίματος στην τάξη κι ως εκ τούτου στην ανάληψη πρωτοβουλιών, γιατί με την ανάληψη πρωτοβουλιών προωθούνται καινοτόμες ιδέες και κορυφώνεται η δημιουργικότητα και η μάθηση, που αποτελούν την ουσία της εκπαιδευτικής διαδικασίας.»

«Όταν το κλίμα στη σχολική τάξη είναι καλό, μπορεί να είναι αποτελεσματική η διδασκαλία και η συμμετοχή των μαθητών στη σχολική ζωή.»

«Προσελκύουν τη προσοχή των μαθητών, συγκεντρώνεται η προσοχή των μαθητών στο δάσκαλο που μπορεί έτσι να περάσει καλύτερα το πλάνο που έχει σχεδιάσει.»

«Με καλύτερη επικοινωνία υπάρχει προφανώς καλύτερο κλίμα και βγαίνουν απίστευτα πράγματα στη διδασκαλία.»

«Το καλό κλίμα προδιαθέτει τα παιδιά θετικά ως προς το μάθημα κ την εκπαιδευτική διαδικασία.»

- Άλλο: Χρήματα

«Οικονομικές απολαβές και μόνο»

Μέρος Γ: Ερώτηση 12

Πού θεωρείτε πιο κρίσιμες κι απαραίτητες τις επικοινωνιακές δεξιότητες στην επικοινωνία σας στη σχολική μονάδα; (Σκεφτείτε ως προς τους μαθητές, το-τη διευθυντή-ρια και τους συναδέλφους). Αιτιολογήστε με λίγα λόγια την άποψή σας.

- *«Δεν υπάρχει προτεραιότητα στις επικοινωνιακές δεξιότητες. Θεωρώ εξίσου σημαντικό μία καλή επικοινωνία, τόσο με τους μαθητές, όσο και με τους συναδέλφους και τον διευθυντή μου.»*

- *«Προς τους μαθητές γιατί έχεις να διαχειριστείς πολλές και διαφορετικές προσωπικότητες στον ίδιο χώρο και για πολύ λίγο χρόνο.»*

- *«Οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι σημαντικές σε όλα τα επίπεδα αλλά ακόμα περισσότερο με τους μαθητές. Με τη σωστή κι αποτελεσματική επικοινωνία μπορεί να επιτευχθεί το ήρεμο και καλό κλίμα μέσα στην τάξη και κατ' επέκταση η πιο αποτελεσματική εκπλήρωση των εκπαιδευτικών στόχων.»*

- *«Ως προς τους συναδέλφους γιατί το σχολείο δεν μπορεί να λειτουργήσει και να επιτελέσει τους σκοπούς του αν δε λειτουργεί σαν ομάδα.»*

- *«Ως προς τους μαθητές πρωτίστως καθώς είναι το κέντρο της εκπαιδευτικής διαδικασίας.»*

- *«Ως προς τους μαθητές ώστε να επιτευχθεί το βέλτιστο κλίμα εντός της αίθουσας για την παραγωγή κατανοητού μαθήματος (ωριαίας διδασκαλίας)»*

- *«Θεωρώ απαραίτητες τις επικοινωνιακές δεξιότητες στην επικοινωνία τόσο ως προς τους μαθητές, όσο και ως προς τους συναδέλφους και το διευθυντή, γιατί αυτό συντελεί στη βελτίωση του κλίματος στη σχολική μονάδα και στην καλύτερη λειτουργία.»*

- *«Με τους μαθητές»*

- *«Στην κατανόηση με φυσικό-φυσιολογικό τρόπο του μαθητικού κοινού π.χ. οι αριθμοί στην φύση, τα μαθηματικά στην ζωή κλπ»*

- *«Ως προς τους μαθητές γιατί θεωρώ πολύ σημαντική τη σχέση με τους μαθητές μου»*

- *«Ως προς τους μαθητές μάλλον.»*

- *«Στη δήθεν αξιολόγηση»*

- *«Στη σχέση με τους μαθητές προκειμένου να επιτευχθεί η πραγμάτωση των εκπαιδευτικών σκοπών και στόχων.»*
- *«Οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι ίσως πιο απαραίτητες προς τους μαθητές λόγω της διαφοράς ηλικίας και το ότι οι μαθητές πιστεύουν ότι οι μεγαλύτεροι δεν τους καταλαβαίνουν.»*
- *«Οι επικοινωνιακές δεξιότητες ενός καθηγητή πρέπει να είναι συνεχώς σε εγρήγορση διότι ανά πάσα στιγμή πρέπει να μπορεί να συνεργαστεί με όλους τους μαθητές-συναδέλφους και διεύθυνση- και να δίνει σωστές και ξεκάθαρες λύσεις στα διάφορα προβλήματα μέσα στην τάξη.»*
- *«Προς τους μαθητές κυρίως γιατί το κύριο έργο του εκπαιδευτικού συμβαίνει στη σχολική τάξη.»*
- *«Προς τους μαθητές αλλά και προς τους γονείς.»*
- *«Μαθητές»*
- *«Για την κατανόηση του συνομιλητή και επομένως καλύτερη απόδοση της εργασίας μας.»*
- *«Πιο απαραίτητες είναι οι επικοινωνιακές δεξιότητες στην επικοινωνία με τους μαθητές, διότι χρειάζεται να γίνουμε κατανοητοί και να μεταδώσουμε γνώσεις, αλλά κι αξίες ζωής που θα τους συνοδεύουν σε όλη τους τη ζωή.»*
- *«Με όλους-διαμορφώνουν το κλίμα της μαθησιακής διαδικασίας από όλες τις απόψεις»*
- *«Ως προς τους μαθητές γιατί θα τους διαποτίζει και στη συνέχεια της ζωής τους»*
- *«Παντού μιας και η σχολική μονάδα αποτελεί ζωντανό οργανισμό γεμάτο αλληλεπιδράσεις.»*
- *«Με τους μαθητές διότι το σχολείο και η εκπαιδευτική διαδικασία έχει ως κέντρο το μαθητή»*
- *«Προς τους μαθητές για καλύτερη επίτευξη των εκπαιδευτικών σκοπών και στόχων»*
- *«Προφανώς ως προς τους μαθητές εφόσον αυτό είναι το πρωταρχικό μου εργασιακό αντικείμενο.»*
- *«Εξίσου σημαντικές. Επειδή όμως η επαφή με τους μαθητές είναι μεγαλύτερη στην καθημερινότητα της σχολικής τάξης είναι ίσως λίγο σημαντικότερη.»*

- *«Κυρίως στο πλαίσιο της διδασκαλίας των σχολικών μαθημάτων, καθώς κέντρο της σχολικής λειτουργίας είναι οι μαθητές και η πρόοδός τους.»*
- *«Απαραίτητες για αρμονική συνεργασία»*
- *«Αύξηση συμμετοχής μαθητών»*
- *«Τις θεωρώ απαραίτητες και στους τρεις παράγοντες της σχολικής μονάδας γιατί και οι τρεις «χτίζουν» και αποτελούν τον κόσμο της εκπαίδευσης»*
- *«Πρώτιστα προς τους μαθητές γιατί αυτό είναι το έργο και ο ρόλος μας. Αν και με τις αλλαγές που συμβαίνουν στην εκπαίδευση θα πρέπει όλοι να οδηγηθούμε στη βελτίωση των σχέσεων με το διευθυντή.»*
- *«Θεωρώ πιο κρίσιμες κι απαραίτητες τις επικοινωνιακές δεξιότητες στην επικοινωνία ως προς τους μαθητές γιατί αυτοί αποτελούν την προτεραιότητά μας.»*
- *«Ως προς τους μαθητές γιατί ο κύριος στόχος στην εκπαίδευση έχει να κάνει με τους μαθητές.»*
- *«Οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι απαραίτητες παντού αφού όλοι (μαθητές, συνάδελφοι, διευθυντές) συνεργάζονται για την επίτευξη των στόχων σε μια σχολική μονάδα.»*
- *«Οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι εξίσου απαραίτητες με όλους τους εμπλεκόμενους στην εκπαίδευση.»*
- *«Στην ανάληψη ομαδικών εργασιών-εξωστρέφεια σχολείου»*
- *«Στη διαχείριση κρίσεων διότι δε γνωρίζουν τη διαφορά της λογικής ευφυΐας και της συναισθηματικής ευφυΐας»*
- *«Παντού! Αν υπάρχει καλή επικοινωνία μεταξύ των στελεχών συνήθως βγαίνει και στους μαθητές. Η επικοινωνία με τους μαθητές είναι «εκ των ουκ άνευ»»*
- *«Σε όλους τους τομείς είναι κρίσιμες κι απαραίτητες πολύ σημαντική η αίσθηση άνεσης οικειότητας στην «επαγγελματική καθημερινότητα» το αίσθημα της ικανοποίησης στον εργασιακό χώρο.»*
- *«Στην αρμονική συνεργασία με συναδέλφους γιατί επιφέρει καλύτερα αποτελέσματα*
- *Είναι πιο κρίσιμες κι απαραίτητες ως προς τους μαθητές γιατί διευκολύνει τη συμμετοχή περισσότερων μαθητών στην εκπαιδευτική διαδικασία»*
- *«Επικοινωνιακές δεξιότητες ως προς τους μαθητές είναι πολλοί διαφορετικοί με ξεχωριστές ανάγκες ο καθένας. Αποτελούν το «άμεσο αντικείμενο» της*

εργασίας του εκπαιδευτικού και από αυτούς κρίνεται και η αποτελεσματικότητα της δουλειά μας»

- «Μαθητές. Πρώτο καθήκον του εκπαιδευτικού είναι η διδασκαλία»
- «Μαθητές για καλύτερη εμπέδωση του μαθήματος»
- «Μαθητές γιατί έτσι επιτυγχάνεται καλύτερα και πιο αποδοτικά η μάθηση»
- «Είναι απαραίτητες και στη διαμόρφωση κλίματος συνεργασίας τόσο στην τάξη όσο και στις σχέσεις διδασκόντων-διευθυντή.»

- «Μαθητές-συνάδελφοι- διευθυντή
οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι απαραίτητες για την ομαλή συνεργασία με συναδέλφους-διευθυντή αλλά και τις σχέσεις με τους μαθητές»

- «Πρέπει κανείς να πείσει για την αξία αυτού που προσφέρει»
- «Μαθητές –αυτοί είναι η αποστολή μου»
- «Μαθητές και συνάδελφοι»
- «Μαθητές-το σπουδαιότερο τμήμα του σχολείου είναι οι μαθητές και η πρόοδός τους»

- «Οι επικοινωνιακές δεξιότητες τους εκπαιδευτικού είναι περισσότερο απαραίτητες ως προς τις σχέσεις του με τους μαθητές για την επίτευξη των εκπαιδευτικών στόχων και σκοπών που προαναφέρονται»

- «Όλες οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι εξίσου σημαντικές και προς τους μαθητές, τους συναδέλφους και φυσικά το διευθυντή. Στο σχολείο μας θέλουμε δουλειά σε όλους τους τομείς.»

- «Με μαθητές που «βγάζουν» μία άρνηση και «επιβαρύνουν» το θετικό κλίμα της τάξης
με το διευθυντή όταν πρόκειται να διευθετήσουμε από κοινού μία υπόθεση δύσκολη με τους συναδέλφους όταν πρόκειται να τους πείσουμε για θέματα που οι απόψεις μας αποκλίνουν»

- «Προς όλους στο σχολείο όλα αυτά είναι αλληλένδετα. Δε θα είμαι καλός καθηγητής αν δεν έχω αρμονικές σχέσεις με τον διευθυντή τους συναδέλφους και δε θα βελτιώνομαι προσωπικά αν δεν «επικοινωνώ» και δεν παίρνω ανατροφοδότηση.»

- «Το βασικό μας έργο είναι η επαφή με τους μαθητές όλα τα άλλα είναι δευτερεύοντα άρα οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι πιο χρήσιμες σε σχέση με τους μαθητές μας.»

- «Ως προς τους μαθητές στην κατανόηση του γνωστικού αντικειμένου και των επιδιώξεων από τον διδάσκοντα προς αυτούς. Σε σχέση με το εκπαιδευτικό προσωπικό και τη διεύθυνση του σχολείου στον ουσιαστικό και περιεκτικό διάλογο με αμοιβαία κατανόηση.»
- «Τις θεωρώ απαραίτητες ως προς τους μαθητές καθώς με αυτούς ο εκπαιδευτικός καθημερινά «δίνει τη μάχη του» βέβαια η τυχόν δυσαρμονία ως προς τους συναδέλφους και το διευθυντή σίγουρα θα επηρεάσει και τη σχέση με τους μαθητές.»
- «Μαθητές καθημερινή επαφή-μεγαλύτερη συμμετοχή και πιο αποτελεσματική διευθυντής-συνάδελφοι για δημιουργία και παραγωγικότητα»
- «Οι σχέσεις με τους μαθητές απαιτούν περισσότερο ΧΡΟΝΟ ΚΑΙ ΥΠΟΜΟΝΗ, οπότε εκεί απαιτούνται και οι καλύτερες επικοινωνιακές δεξιότητες»
- «Στην τάξη προκειμένου ο καθηγητής να κερδίσει του μαθητές του, διότι όταν θεωρούν ότι επικοινωνεί μαζί τους, θ τον εκτιμήσουν ως δάσκαλο και επιστήμονα, τον σέβεται τον ακούν κι έχουν πιθανότητες να ωφεληθούν από τη διδασκαλία.»
- «Η επικοινωνιακή δεξιότητα μεταξύ των συναδέλφων γιατί έτσι το σχολείο μπορεί να επιτύχει τους μαθησιακούς στόχους.»
- «Στην καλύτερη συνεργασία μεταξύ των μελών της σχολικής μονάδας»
- «Θεωρώ πως οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι πιο απαραίτητες στην επικοινωνία με τους μαθητές όχι μόνο για τη μετάδοση γνώσεων αλλά και για την υποστήριξη τους σε όποια προβλήματα αντιμετωπίζουν είτε μέσα στο σχολικό περιβάλλον είτε στον οικογενειακό και ευρύτερο κοινωνικό περίγυρο.»
- «Θεωρώ πιο σημαντικό την ανάπτυξη επικοινωνιακών δεξιοτήτων στην επικοινωνία με τους μαθητές, χωρίς βέβαια να "παραθεωρούνται" και οι άλλοι δύο παράγοντες.»
- «Ως προς τους μαθητές»
- «Η σχολική κοινότητα αποτελείται κυρίως από τους μαθητές. Το αντικείμενό σου και τις γνώσεις πρέπει να τις περάσεις με τον πιο εύκολο τρόπο σε αυτούς, άρα η επικοινωνιακή δεξιότητα κυρίως αφορά αυτούς!»
- «Βελτίωση των σχέσεων με τους μαθητές. Εκεί είναι το πιο δύσκολο σημείο στην εκπαιδευτική διαδικασία.»

- «Ως προς τους μαθητές. Η βασική προτεραιότητα είναι να μπορεί ο καθηγητής να επικοινωνεί αποδοτικά με τους μαθητές του κι έπειτα με τη διοίκηση της σχολικής μονάδας.»
- Θεωρώ ότι πιο κρίσιμες κι απαραίτητες είναι ως προς τους συναδέλφους, διότι το σχολείο και η μάθηση βασίζονται στη συνεργασία (ομαδικότητα) κι αν οι συνάδελφοι είναι ένα αρμονικό σύνολο, αυτό έχει αντίκτυπο σ' όλους τους άλλους.
- «Θεωρώ ότι οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι πολύ σημαντικές μέσα στην τάξη με τους μαθητές, γιατί δημιουργείται ένα ευνοϊκό μαθησιακό περιβάλλον. Νομίζω , όμως ότι οι επικοινωνιακές δεξιότητες βελτιώνουν και τις σχέσεις με τους συναδέλφους, αφού αίρονται οι παρεξηγήσεις και δημιουργείται κλίμα συνεργασίας.»
- «Οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι πιο κρίσιμες και απαραίτητες στην επικοινωνία με τους μαθητές, γιατί είναι ακόμη ανώριμοι και εύκολα μπορούν να παρεξηγήσουν τα λεγόμενα των εκπαιδευτικών.»
- «Στην αντιμετώπιση των «δύσκολων» μαθητών, γονιών, συναδέλφων και γενικά όλων των εμπλεκόμενων φορέων της εκπαίδευσης.»
- «Θεωρώ πιο κρίσιμη και απαραίτητη την επικοινωνία με τους μαθητές για αποτελεσματικότερη εκπαιδευτική διδασκαλία και συνεργασία.»
- «Στους μαθητές μας, είναι ο κύριος σκοπός της δουλειάς μας που αντανακλά και βοηθά και στην επικοινωνία με τους υπόλοιπους.»
- «Ως προς τους μαθητές και τους γονείς τους, γιατί αποτελούν την «πρώτη ύλη» στην εργασία μου και διευκολύνει τη σχέση μου μαζί τους.»
- «Στον τρόπο διδασκαλίας και αναζήτησης τρόπων διαφορετικών κάθε φορά ανάλογα με την περίπτωση, ώστε να είναι αποτελεσματική και να τελεσφορούν οι στόχοι που τέθηκαν.»
- «Σ' όλους τους τομείς, διότι σχολείο είναι όλα αυτά, πανηγύρι. προέκταση της καρδιά μου.»
- «Ως προς τους μαθητές. Είναι η ψυχή της σχολικής μονάδας. Έχοντας ψυχική ηρεμία και ικανοποίηση μέσα στην τάξη, μπορείς να χειριστείς οποιαδήποτε κατάσταση στο σχολείο, σχετικά με συναδέλφους και διευθυντή.»
- «Θεωρώντας ότι ο ρόλος μου ως εκπαιδευτικός αποτιμάται κυρίως από το εκπαιδευτικό μου έργο και τη συνεισφορά μου στην ολοκληρωμένη κατάρτιση των μαθητών μου, κρίνω ότι οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι απαραίτητες κυρίως ως προς τους μαθητές.»

- *«Το έργο μας είναι κατά κανόνα εκπαιδευτικό άρα προηγείται η αποτελεσματικότερη επικοινωνία με τους μαθητές.»*
- *«Πρωτίστως ως προς τους μαθητές. Το σχολείο ορίζεται δια των μαθητών και αποβλέπει σε αυτούς.»*
- *«Η επικοινωνία με τους μαθητές. Για δημιουργία αρμονικού και συνεργατικού κλίματος μάθησης.»*
- *«Ως προς τους μαθητές για κλίμα εμπιστοσύνης. Ως προς τους συναδέλφους για αρμονική συνεργασία»*
- *«Θεωρώ ότι πιο κρίσιμες κι απαραίτητες είναι οι επικοινωνιακές δεξιότητες ως προς τους μαθητές, επειδή αυτοί είναι το βασικό συστατικό του σχολείου και οι στόχοι (παιδαγωγικοί/ γνωστικοί) αφορούν αυτούς.»*
- *«Απαραίτητες οι επικοινωνιακές δεξιότητες ως προς τους μαθητές γιατί έτσι διευκολύνεται το κύριο έργο που διεξάγεται στο σχολείο, η συμμετοχή των μαθητών στην εκπαιδευτική/μαθησιακή διαδικασία, η οποία όταν συμβαίνει σε κατάλληλο κλίμα έχει καλύτερα αποτελέσματα.»*
- *«Θεωρώ τις επικοινωνιακές δεξιότητες πιο κρίσιμες κι απαραίτητες στις σχέσεις του εκπαιδευτικού με τους μαθητές.»*
- *«Με σειρά προτεραιότητα στους μαθητές, γονείς, συναδέλφους, διευθυντή.»*
- *«Οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι απαραίτητες σε κάθε συνεργασία. Το αποτέλεσμα είναι καλύτερες όταν επικοινωνούμε τις ανάγκες μας, τις γνώσεις μας και είμαστε σε επαφή με τις ανάγκες των άλλων.»*
- *«Ως προς τους μαθητές γίνεται παρακίνηση και ενθάρρυνση τους στη διαδικασία της μάθησης. Ως προς τους συναδέλφους καλύτερη συνεργασία. Ως προς το διευθυντή ομοίως στην καλύτερη συνεργασία. Θεωρώ πιο κρίσιμες και απαραίτητες τις επικοινωνιακές δεξιότητες στην επικοινωνία μου με τους μαθητές. Έχω μέσα σε μια τάξη πολλά διαφορετικά παιδιά, από διαφορετικές οικογένειες με διαφορετικές ικανότητες κ δεξιότητες κ είναι πιο ουσιαστική η επικοινωνία μαζί τους, ώστε να υπάρχουν κέρδη στη μάθηση που θα καταφέρει ο καθένας γνώση.»*
- *«Οι επικοινωνιακές δεξιότητες μόνο θετικά αποτελέσματα έχουν. Στην τάξη, διότι βοηθούν τους μαθητές να εκφράζονται πιο άμεσα και στις σχέσεις με τους συναδέλφους και το διευθυντή, διότι η συνεργασία είναι πιο εύκολη και αποτελεσματική.»*

- «Και προς τις τρεις κατευθύνσεις είναι χρήσιμες κι απαραίτητες. Για μένα προσωπικά είναι κρίσιμες στις σχέσεις με τους μαθητές γιατί η δική μου στάση είναι πρότυπο γι' αυτούς και τους επηρεάζει στη δική τους διαμόρφωση προσωπικότητας και περαιτέρω στάσης προς τη μάθηση και τη ζωή. Οι μαθητές είναι το μέλλον, οι συναδέλφοι και οι διευθυντές έρχονται και παρέρχονται.»
- «Προς τους μαθητές, γιατί ο θεσμικός ρόλος του εκπαιδευτικού είναι η μετάδοση γνώσεων (και γενικά παιδείας) προς τους μαθητές, οι οποίοι πρέπει και να αποτελούν τον κεντρικό στόχο για όλους τους εμπλεκόμενους με την εκπαιδευτική διαδικασία.»
- «Ως προς τους μαθητές. Θεωρώ πως η ωφέλειά τους πρέπει να παίζει πρωτεύοντα ρόλο.»
- «Μαθητές»
- «Στους μαθητές»
- «Ως προς τους εκπαιδευτικούς (λόγω θέσης) για τη δημιουργία καλού κλίματος στο σύλλογο διδασκόντων, την επίτευξη αρμονικής συνεργασίας για την επίτευξη των εκπαιδευτικών στόχων και σκοπών.»
- «Είναι με τους μαθητές, γιατί εκείνοι πρέπει να η προτεραιότητα ενός εκπαιδευτικού.»
- «Στην καλή λειτουργία του σχολείου και τη διεκπεραίωση των καθημερινών εργασιών στις ομαλές σχέσεις που δημιουργούνται μεταξύ συναδέλφων και το πνεύμα συνεργασίας που αναπτύσσεται και στην καλύτερη επαφή με το διευθυντή, αφού δημιουργείται κλίμα εμπιστοσύνης. Έτσι, δημιουργείται αρμονικό κλίμα και μαθητές και εκπαιδευτικοί εργάζονται για την επίτευξη των κοινών στόχων τους.»
- «Με τους μαθητές, διότι το έργο του εκπαιδευτικού απευθύνεται στους μαθητές. Οι άλλοι δύο παράγοντες είναι βοηθητικοί για την ηρεμία που πρέπει να υπάρχει σε ένα χώρο εργασίας.»
- «Πιο κρίσιμες κι απαραίτητες τις θεωρώ ως προς τους μαθητές γιατί η επικοινωνία μαζί τους με απασχολεί πιο πολύ από ότι με τους συναδέλφους και το διευθυντή.»
- «Μαθητές! Η πρώτη προτεραιότητα!»
- «Όλα γιατί το σχολείο είναι μια ενιαία οντότητα (αλληλεπίδραση)»
- «Ως προς τους μαθητές για να επιτευχθεί βελτίωση των σχέσεων με τους μαθητές και γενικότερα βελτίωση του κλίματος στη σχολική τάξη.»

- «Σε όλα, γιατί η σχολική μονάδα είναι σύνολο μαθητών, εκπαιδευτικών και διευθυντή.»
- «Ως προς τους μαθητές»
- «Ο ρόλος του εκπαιδευτικού σε μια σχολική μονάδα είναι κυρίως διδακτικός και βρίσκεται σε άμεση και διαρκή επικοινωνία με τους μαθητές. Άρα η επικοινωνιακή δεξιότητα, συνδέεται με τους μαθητές.»
- «Οι επικοινωνιακές δεξιότητες είναι απαραίτητες για τη συμμετοχή των μαθητών στην εκπαιδευτική διαδικασία και την ενεργοποίησή τους κατά τη διάρκεια του μαθήματος. Ο εκπαιδευτικός που δεν επικοινωνεί με τους μαθητές του είναι αποτυχημένος.»
- «Οι επικοινωνιακές δεξιότητες βελτιώνουν τις σχέσεις με διεύθυνση, συναδέλφους και παιδιά, μέσα αλλά και έξω από την τάξη.»
- «Κρίσιμο θεωρώ την σχέση εκπαιδευτικού-μαθητών γιατί έχει να κάνει με τη δημιουργία καλού κλίματος στην τάξη και κατά συνέπεια βελτίωση της παρεχόμενης εκπαιδευτικής διαδικασίας.»
- «Μαθητές»
- «Ως προς τους μαθητές μας και αυτοί είναι οι αποδέκτες του εκπαιδευτικού μας έργου.»
- «Ως προς τους μαθητές γιατί οι σχέσεις που αναπτύσσονται περισσότερο είναι με αυτούς. Σίγουρα προς τους μαθητές. Αυτοί είναι ο σκοπός/στόχος όχι ο διευθυντής ή οι συναδέλφοι.»

Γ. Πίνακες – Γραφήματα – Σχήματα

Πίνακας 1	15
Πίνακας 2	42
Πίνακας 3	43
Πίνακας 4	45
Πίνακας 5	49
Σχήμα 1	19
Γράφημα 1	48