

ΕΝΟΤΗΤΑ 4	2
1. Σύντομη περιγραφή	2
2. Στόχοι της ενότητας	2
3. Μαθησιακά αποτελέσματα	2
4. Προσπατούμενα (εάν υπάρχουν)	2
5. Διάρκεια	2
4. Οργάνωση της ψηφιακής εκπαίδευσης	3
4.1 Ικανότητα υποστήριξης της δέσμευσης των συμμετεχόντων/-ουσών κατά τη διάρκεια της διαδικτυακής εκπαίδευσης	3
4.1.1 Ικανότητα υποστήριξης της δέσμευσης των εκπαιδευομένων κατά τη διάρκεια της διαδικτυακής εκπαίδευσης	3
4.1.2 Εντοπισμός δυσκολιών: ενδείξεις προς παρατήρηση και στρατηγικές για την πρόληψή τους	4
4.1.3 Επίλυση ενδεχόμενων συγκρούσεων	6
4.1.4 Η αξία των διαλειμμάτων και της διαχείρισης της προσοχής στα διαδικτυακά μαθήματα	8
4.1.5 Παρακίνηση και ενθάρρυνση: Πώς να διατηρήσετε τα κίνητρα των εκπαιδευομένων	10
4.2 Αξιολόγηση μάθησης	11
4.2.1 Η αξία της αξιολόγησης για τη μέτρηση της προόδου και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των μαθημάτων	11
4.2.2 Εργαλεία αξιολόγησης: Τεστ, ερωτηματολόγια, χαρτοφυλάκια, παρατήρηση επιδόσεων	13
4.2.3 Αυτοαξιολόγηση, συνεργατική αξιολόγηση και συνεχής αξιολόγηση: συμμετοχή των εκπαιδευομένων στη διαδικασία αξιολόγησης	16
4.3 Συνεχής υποστήριξη και διαχείριση κρίσιμων ζητημάτων	18
4.3.1 Εντοπισμός δυσκολιών: ενδείξεις προς παρακολούθηση και στρατηγικές για την πρόληψη των προβλημάτων	21
4.2.3 Επίλυση συγκρούσεων	24
4.3.3 Κίνητρο: Πώς να διατηρήσετε την προσοχή των συμμετεχόντων/-ουσών	25

ΕΝΟΤΗΤΑ 4

1. Σύντομη περιγραφή

Στον τομέα της μάθησης, η ικανότητα δημιουργίας και διαχείρισης μιας αποτελεσματικής ψηφιακής κατάρτισης αποτελεί πλέον βασική δεξιότητα. Αυτή η ενότητα έχει σχεδιαστεί για να παρέχει στους/στις μέντορες τα εργαλεία και τις στρατηγικές που απαιτούνται για την επιτυχή αντιμετώπιση των προκλήσεων της διαδικτυακής διδασκαλίας. Θα διερευνήσουμε τεχνικές και προσεγγίσεις για τη διατήρηση των υψηλών ποσοστών συμμετοχής και των κινήτρων των συμμετεχόντων/-ουσών, ξεπερνώντας τα γεωγραφικά εμπόδια και δημιουργώντας ένα διαδραστικό και δυναμικό μαθησιακό περιβάλλον. Θα εμβαθύνουμε σε ψηφιακές μεθοδολογίες και εργαλεία για μια αποτελεσματική και ουσιαστική αξιολόγηση της προόδου και των αποτελεσμάτων των εκπαιδευομένων που διασφαλίζουν την εποικοδομητική και στοχευμένη ανατροφοδότηση.

Θα παρουσιαστούν στρατηγικές για την παροχή συνεχούς υποστήριξης στους εκπαιδευόμενους/-ες, τον εντοπισμό πρώιμων ενδείξεων δυσκολίας ή αποστασιοποίησης και την άμεση διαχείριση τεχνικών ή σχεσιακών προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν σε ψηφιακά περιβάλλοντα μάθησης.

2. Στόχοι της ενότητας

- Προσδιορισμός και εφαρμογή στρατηγικών για την προώθηση της ενεργού συμμετοχής και των κινήτρων σε ψηφιακά περιβάλλοντα μάθησης, μέσω του σχεδιασμού διαδραστικών και συμπεριληπτικών διαδικτυακών συνεδριών με τη χρήση κατάλληλων ψηφιακών εργαλείων (π.χ. δημοσκοπήσεις, αίθουσες διαλείμματος, πλατφόρμες συνεργασίας).
- Αναγνώριση ενδείξεων αποστασιοποίησης και υλοποίηση παρεμβάσεων για την επαναπροσέγγιση των εκπαιδευομένων μέσω της προσαρμογής του ύφους επικοινωνίας ανάλογα με το προφίλ και το περιβάλλον τους.
- Επιλογή και εφαρμογή κατάλληλων μεθόδων αξιολόγησης της διαδικτυακής μάθησης με τη χρήση ψηφιακών εργαλείων για την παρακολούθηση της προόδου των εκπαιδευομένων και την παροχή εποικοδομητικής ανατροφοδότησης.
- Εντοπισμός και διαχείριση κοινών προκλήσεων σε διαδικτυακά μαθήματα (τεχνικά ζητήματα, αποκλεισμός χρηστών/-τριών), για παράδειγμα δημιουργία σαφών διαύλων επικοινωνίας για τους εκπαιδευόμενους/-ες.
- Αναστοχασμός των πρακτικών καθοδήγησης και υλοποίηση βελτιώσεων με βάση την ανατροφοδότηση και την αυτοαξιολόγηση.

3. Μαθησιακά αποτελέσματα

Οι μέντορες θα αναπτύξουν δεξιότητες σχετικές με τα εργαλεία και τις στρατηγικές που απαιτούνται για την αποτελεσματική παράδοση του διαδικτυακού μαθήματος κατάρτισης καθώς και δεξιότητες επικοινωνίας για την ανάπτυξη σχέσεων ακόμη και από απόσταση. Θα αποκτήσουν επίσης γνώσεις σχετικά με τα εργαλεία και τις δεξιότητες που απαιτούνται για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της εξ αποστάσεως κατάρτισης και την παροχή συνεχούς υποστήριξης στους χρήστες/-τριες.

4. Προαπαιτούμενα (εάν υπάρχουν)

Δεν υπάρχουν

5. Διάρκεια

150 λεπτά

4. Οργάνωση της ψηφιακής εκπαίδευσης

4.1 Ικανότητα υποστήριξης της δέσμευσης των συμμετεχόντων/-ουσών κατά τη διάρκεια της διαδικτυακής εκπαίδευσης

4.1.1 Ικανότητα υποστήριξης της δέσμευσης των εκπαιδευομένων κατά τη διάρκεια της διαδικτυακής εκπαίδευσης

Η δέσμευση των συμμετεχόντων/-ουσών σε ψηφιακά περιβάλλοντα απαιτεί προγραμματισμένες στρατηγικές που αφορούν τις τρεις διαστάσεις της μάθησης: τη γνωστική, τη συναισθηματική και τη συμπεριφορική. Αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζει στους/στις μέντορες πρακτικές για την προώθηση της δέσμευσης, τη διατήρηση των κινήτρων, την παρακολούθηση της ευημερίας των συμμετεχόντων/-ουσών και τη διαχείριση των προκλήσεων που χαρακτηρίζουν τα ψηφιακά περιβάλλοντα μάθησης. Εξετάζει πρακτικές τεχνικές εμπνευσμένες από την εκπαιδευτική ψυχολογία, την έρευνα για την ψηφιακή μάθηση όπως και σενάρια του πραγματικού κόσμου.

Οι μέντορες καλούνται όχι μόνο να παρέχουν κατάρτιση, μεταδίδοντας δεξιότητες και γνώσεις στους συμμετέχοντες/-ουσες αλλά και να εντοπίζουν πιθανά προβλήματα και να παρεμβαίνουν κατάλληλα για να ενθαρρύνουν την ενεργό συμμετοχή όλων, εξασφαλίζοντας μια ποιοτική μαθησιακή εμπειρία.

Η δέσμευση των συμμετεχόντων/-ουσών είναι μια πολυδιάστατη έννοια που περιλαμβάνει τα εξής:

Γνωστική δέσμευση: η ψυχική επένδυση σε μαθησιακά καθήκοντα, συμπεριλαμβανομένης της κριτικής σκέψης, της επίλυσης προβλημάτων, της επεξεργασίας πληροφοριών και της δημιουργίας συνδέσεων μεταξύ νέων και υφιστάμενων γνώσεων. Το στοιχείο αυτό είναι εμφανές όταν οι εκπαιδευόμενοι/-ες προσπαθούν ενεργά να κατανοήσουν, να αναλύσουν και να συνθέσουν πληροφορίες.

Συναισθηματική δέσμευση: οι συναισθηματικές αντιδράσεις απέναντι στη μαθησιακή εμπειρία, όπως το ενδιαφέρον, η περιέργεια, η απόλαυση, η αίσθηση του ανήκειν, αλλά και η πλήξη, η απογοήτευση ή το άγχος. Η θετική συναισθηματική δέσμευση είναι καθοριστική για τη διατήρηση της προσπάθειας και την αίσθηση της ολοκλήρωσης.

Συμπεριφορική δέσμευση: η εμφανής συμμετοχή σε μαθησιακές δραστηριότητες και αλληλεπιδράσεις. Αυτό περιλαμβάνει την ενεργό συμμετοχή σε συζητήσεις, την ολοκλήρωση εργασιών, την παρακολούθηση εικονικών συνεδριών, την υποβολή ερωτήσεων και τη συνεργασία με ομότιμους/-ες.

Οι διαστάσεις αυτές τεκμηριώνονται επαρκώς στη βιβλιογραφία, ιδίως στο έργο του Kahu (2013)¹, ο οποίος κατηγοριοποιεί τη δέσμευση σε συμπεριφορικά, ψυχολογικά (γνωστικά και συναισθηματικά) και κοινωνικοπολιτισμικά επίπεδα.

¹ Διαμόρφωση της δέσμευσης των εκπαιδευομένων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση: μια εννοιολογική θεμελίωση για την πρακτική. *Studies in Higher Education*, 39(5), 758-773.: [LINK](#).

Στα διαδικτυακά πλαίσια, η δέσμευση επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από παράγοντες όπως:

- **Ψηφιακός αλφαριθμητισμός:** το επίπεδο εξοικείωσης και δεξιοτήτων των συμμετεχόντων/-ουσών στη χρήση ψηφιακών εργαλείων και πλατφορμών.
- **Σχεδιασμός εκπαίδευσης:** η σαφήνεια, η συνάφεια και η διαδραστικότητα του εκπαιδευτικού υλικού και των δραστηριοτήτων.
- **Κοινωνική παρουσία εκπαιδευτικών και ομοτίμων:** το αίσθημα σύνδεσης και αλληλεπίδρασης εντός της διαδικτυακής κοινότητας, το οποίο μπορεί να περιορίσει το αίσθημα απομόνωσης (π.χ. <https://eric.ed.gov/?q=online+social+presence+engagement&id=ED527588>).
- **Μια βασική διαφορά:** σε σύγκριση με τη δια ζώσης εκπαίδευση, τα διαδικτυακά περιβάλλοντα απαιτούν από τους/τις μέντορες μια πιο συνειδητή προσπάθεια παρατήρησης και διατήρησης της δέσμευσης. Οι μη λεκτικές ενδείξεις (όπως η γλώσσα του σώματος ή οι εκφράσεις του προσώπου) συχνά απουσιάζουν ή αποσιωπώνται, καθιστώντας δυσκολότερη την αξιολόγηση της κατανόησης ή της συναισθηματικής κατάστασης του συμμετέχοντα/-ουσας. Το γεγονός αυτό δημιουργεί την ανάγκη μιας προληπτικής και ευπροσάρμοστης προσέγγισης για την παρακολούθηση και την υποστήριξη.

Οι μέντορες δεν καλούνται μόνο να προσφέρουν κατάρτιση και, ως εκ τούτου, να μεταφέρουν τις δεξιότητες και τις γνώσεις τους στους εργαζομένους/-ες, αλλά πρέπει επίσης να είναι σε θέση να εντοπίζουν τυχόν κρίσιμα ζητήματα και να παρεμβαίνουν με τρόπο κατάλληλο, ενθαρρύνοντας την ενεργό συμμετοχή όλων των συμμετεχόντων/-ουσών, προκειμένου να διασφαλίσουν μια ποιοτική μαθησιακή εμπειρία.

4.1.2 Εντοπισμός δυσκολιών: ενδείξεις προς παρατήρηση και στρατηγικές για την πρόληψή τους

Όπως έχουμε ήδη αναφέρει, η εξ αποστάσεως καθοδήγηση διευκολύνει την εκπαίδευση εργαζομένων με χρονικούς περιορισμούς και υλικοτεχνικές προκλήσεις. Αλλά η απόσταση, η οποία καθιστά την καθοδήγηση τόσο προσιτή και ευέλικτη ενδέχεται επίσης να επιφέρει μεγάλη πολυπλοκότητα. Η αναγνώριση και η έγκαιρη αντιμετώπιση των επερχόμενων δυσκολιών σε αυτά τα μαθήματα κατάρτισης είναι κρίσιμη για τη διασφάλιση της επιτυχίας τους.

Η ικανότητα εντοπισμού των πρώτων ενδείξεων δυσφορίας ή αναποτελεσματικότητας σε μια σχέση εξ αποστάσεως καθοδήγησης είναι το πρώτο βήμα προς την επίλυση του προβλήματος. Οι εν λόγω ενδείξεις

Οργάνωση της διαδικτυακής εκπαίδευσης

Εντοπισμός δυσκολιών: ενδείξεις προς παρατήρηση και στρατηγικές για την πρόληψή τους



Ενδείξεις προς παρατήρηση

- Ξαφνική μείωση της συμμετοχής
- Εκπρόθεσμες ή καθυστερήσεις υποβολής εργασιών
- Αλλαγές στον τόνο της επικοινωνίας
- Απουσία προόδου στο σύστημα διαχείρισης μάθησης (LMS)
- Άμεση παραδοχή του ασήθηματος υπερβολικής πίεσης ή σύγχυσης

Επίλυση ενδεχόμενων συγκρούσεων



Στρατηγικές επίλυσης συγκρούσεων

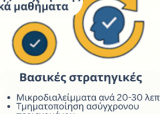
- Καθορισμός των ρόλων και των αρμοδιοτήτων της ομάδας
- Ενεργητική ακρόαση και ουδέτερη διαμεσολάβηση
- Ιδιωτική ή κοινή επίλυση
- Πολιτισμική ευαισθησία και επίγνωση

Η αξία των διαλειμμάτων και της διαχείρισης της προσοχής στα διαδικτυακά μαθήματα



Γιατί είναι σημαντικό

- Η διάρκεια της προσοχής σε εικονικά περιβάλλοντα μπορεί να μειωθεί σημαντικά μετά από 20-30 λεπτά
- Η συγκέντρωση και η δέσμευση διατηρούνται καλύτερα χωρίς τη γλώσσα του σώματος ή τις οπτικές ενδείξεις



Βασικές στρατηγικές

- Μικροδιαλείμματα ανά 20-30 λεπτά
- Τημετάληξη του χρόνου περιεχομένου
- Χρήση διαδικτυακών εργαλείων διαμορφώσεων, κωδών, διαλειμμάτων
- Σχεδιασμός ελέγχου παρακολούθησης

μπορεί να είναι ανεπαίσθητες ή προφανείς, αλλά όλες υποδεικνύουν ότι κάτι δεν εξελίσσεται όπως αναμενόταν.

Ενδείξεις προς παρατήρηση:

- Ξαφνική μείωση της συμμετοχής, που συνοδεύεται από σιωπή κατά τη διάρκεια των συζητήσεων ή απενεργοποίηση της κάμερας.
- Εκπρόθεσμες ή καθόλου υποβολές εργασιών, ιδίως εάν αυτό είναι κάτι ασυνήθιστο σε σχέση με την έως τώρα συμπεριφορά.
- Αλλαγές στον τόνο της επικοινωνίας, όπως ασαφή, σύντομα ή συναισθηματικά φορτισμένα μηνύματα.
- Απουσία προόδου στις ενότητες που έχουν μεταφορτωθεί στο σύστημα διαχείρισης μάθησης (LMS), η οποία αποδεικνύεται από τις εκκρεμείς εργασίες ή την έλλειψη αλληλεπίδρασης.
- Άμεση παραδοχή του αισθήματος υπερβολικής πίεσης ή σύγχυσης.

Μόλις εντοπίσετε τις ενδείξεις θα πρέπει να αναλάβετε δράση. Ιδανικά, μπορείτε να υιοθετήσετε προληπτικές στρατηγικές για να αποτρέψετε την εμφάνιση αυτών των δυσκολιών.

Προληπτικές στρατηγικές: Καθοδήγηση και βέλτιστες πρακτικές

- **Αξιολόγηση πριν από την ενότητα:** διεξάγετε σύντομες έρευνες ή δραστηριότητες «για να σπάσει ο πάγος» για να κατανοήσετε τις προηγούμενες εμπειρίες των συμμετεχόντων/-ουσών στη διαδικτυακή μάθηση, το επίπεδο εξοικείωσής τους με την ψηφιακή τεχνολογία και τις προσδοκίες τους.
- **Καθορισμός σαφών προσδοκιών:** εξηγήστε ρητά τι σημαίνει ενεργός συμμετοχή στο διαδικτυακό πλαίσιο (π.χ. «Συμμετοχή τουλάχιστον δύο φορές την εβδομάδα και πάντα με την κάμερα ενεργοποιημένη»).
- **Ενίσχυση της ψυχολογικής ασφάλειας:** δημιουργήστε ένα περιβάλλον όπου οι συμμετέχοντες/-ουσες θα αισθάνονται ελεύθεροι/-ες να κάνουν ερωτήσεις, να κάνουν λάθη και να εκφράζουν τις ανησυχίες τους χωρίς να φοβούνται την κριτική.
- **Χρήση ποικίλων στρατηγικών δέσμευσης:** προσφέρετε μια ποικιλία από ατομικές δραστηριότητες, δραστηριότητες σε μικρές ομάδες και δραστηριότητες για όλη την ομάδα προκειμένου να αντιμετωπίσετε τις διαφορετικές μαθησιακές προτιμήσεις και να διατηρήσετε το ενδιαφέρον.
- **Τακτική συλλογή ανατροφοδότησης:** χρησιμοποιήστε γρήγορες έρευνες, ανώνυμα ερωτηματολόγια ή άμεσες ερωτήσεις για την παρακολούθηση της γνωστικής και συναισθηματικής κατάστασης των συμμετεχόντων/-ουσών.

Άλλες στρατηγικές παρέμβασης για μέντορες:

Τακτικές και ποικίλες επαφές ελέγχου:

- **Προσωπικές «συναντήσεις για καφέ»:** προσφέρετε προαιρετικές, σύντομες συναντήσεις διάρκειας 10-15 λεπτών για να συζητήσετε την πρόοδο, τις προκλήσεις και τη συνολική ευημερία των συμμετεχόντων/-ουσών.

→ **Συζητήσεις σε μικρές ομάδες:** διευκολύνετε τις συζητήσεις σε μικρές ομάδες για να ενθαρρύνετε τη συμμετοχή των πιο συνεσταλμένων συμμετεχόντων/-ουσών που μπορεί να διστάζουν να συμμετάσχουν όταν είναι παρόντες όλοι οι συμμαθητές/-τριές τους.

→ **Αυτόματες υπενθυμίσεις:** χρησιμοποιήστε τις λειτουργίες της πλατφόρμας μάθησης για να στέλνετε αυτόματες υπενθυμίσεις σχετικά με επερχόμενες προθεσμίες ή μηνύματα ενθάρρυνσης.

Εργαλεία ανώνυμης ανατροφοδότησης:

→ **Κουτί προτάσεων:** δημιουργήστε ένα διαδικτυακό κουτί προτάσεων ή μια ανώνυμη έρευνα που θα δίνει την ευκαιρία στους συμμετέχοντες/-ουσες να εκφράζουν τις ανησυχίες τους ανώνυμα.

→ **Ανατροφοδότηση +/Δ:** ζητήστε τακτικά από τους συμμετέχοντες/-ουσες να αξιολογήσουν τι λειτουργεί (+) και τι θα μπορούσε να βελτιωθεί ή να αλλάξει (Δ) στο πλαίσιο ενός μαθήματος εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.

Προσαρμογή του ρυθμού και ευελιξία:

→ **Ευέλικτες προθεσμίες (εντός λογικών ορίων):** όποτε είναι δυνατόν, προσφέρετε ευελιξία στην παράδοση, ιδίως για έργα, ώστε να αντιμετωπιστούν απρόβλεπτες προκλήσεις.

→ **Διάσπαση του περιεχομένου:** διασπάστε τα σύνθετα θέματα σε μικρότερες, διαχειρίσιμες ενότητες για να μειώσετε τη γνωστική υπερφόρτωση.

→ **Προσφορά επιλογών:** αφήστε τους συμμετέχοντες/-ουσες να επιλέξουν τον τρόπο με τον οποίο θα αποδείξουν την κατανόησή τους (π.χ. γραπτή εργασία, παρουσίαση βίντεο, ηχογράφιση).

Δημιουργία ενός ψυχολογικά ασφαλούς περιβάλλοντος:

→ **Προώθηση μιας νοοτροπίας ανάπτυξης:** Ενισχύστε την ιδέα ότι οι προκλήσεις είναι ευκαιρίες μάθησης και ότι τα λάθη είναι κομμάτι της διαδρομής.

→ **Απενοχοποίηση της ανάγκης για βοήθεια:** Αναφέρετε ρητά ότι είναι λογικό να υπάρχουν δυσκολίες και ενθαρρύνετε την έγκαιρη αίτηση υποστήριξης.

→ **Ενεργητική ακρόαση:** Όταν οι συμμετέχοντες/-ουσες εκφράζουν τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν ακούστε με ενσυναίσθηση, χωρίς να κρίνετε, και επικυρώστε τα συναισθήματά τους.

→ **Κοινή χρήση πόρων:** Ενημερώστε ενεργά για τις διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης (π.χ. ακαδημαϊκή καθοδήγηση, ψυχολογική υποστήριξη, τεχνική βοήθεια).

4.1.3 Επίλυση ενδεχόμενων συγκρούσεων

Οι συγκρούσεις στα ψηφιακά περιβάλλοντα μάθησης μπορεί να προκύψουν λόγω των ιδιοτήτων της διαδικτυακής επικοινωνίας και της διαφορετικότητας του περιβάλλοντος των συμμετεχόντων/-ουσών. Η αποτελεσματική διαχείριση των συγκρούσεων είναι απαραίτητη για να διατηρηθεί μια θετική ατμόσφαιρα στο μάθημα.

Κοινές πηγές συγκρούσεων σε διαδικτυακά περιβάλλοντα:

Τεχνικά ζητήματα: Ότι αφορά τη συνδεσιμότητα, την πλατφόρμα ή τυχόν δυσκολία στη χρήση εργαλείων μπορεί να επηρεάσουν αρνητικά τις διαπροσωπικές σχέσεις, προκαλώντας εκνευρισμό.

Διαπροσωπικές παρεξηγήσεις:

- **Τόνος της γραπτής επικοινωνίας:** Η επικοινωνία μέσω κειμένου στερείται μη λεκτικών ενδείξεων, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε παρανοήσεις σχετικά με τον τόνο (π.χ. σαρκασμός, απότομες εκφράσεις).
- **Απουσία πλαισίου:** Τα μηνύματα μπορεί να παρεκκλίνουν από το συγκείμενο, οδηγώντας σε εσφαλμένες ερμηνείες των προθέσεων.
- **Διαφορετικά στυλ επικοινωνίας:** Ορισμένοι συμμετέχοντες/-ουσες προτιμούν την άμεση επικοινωνία ενώ άλλοι/-ες την έμμεση.
- **Πολιτισμικές διαφορές:** Διαφορετικές προσδοκίες και κανόνες σχετικά με την επικοινωνία, τη συνεργασία, την ανατροφοδότηση και την αρμοδιότητα ενδέχεται να προκαλέσουν παρεξηγήσεις και συγκρούσεις.
- **Δυναμική της ομάδας:** Ανισομερής συμμετοχή, παθητικές συμπεριφορές ή συγκρούσεις προσωπικότητας εντός των ομάδων εργασίας.
- **Ασαφείς προσδοκίες ή ρόλοι:** Ασάφεια στις οδηγίες, στους ανατιθέμενους ρόλους σε συνεργατικά έργα ή στα κριτήρια αξιολόγησης.

Αποτελεσματικές στρατηγικές επίλυσης συγκρούσεων για μέντορες:

Προληπτικές ενέργειες:

- **Θέσπιση σαφών πρωτοκόλλων επικοινωνίας:** Καθορίστε σαφείς κατευθυντήριες γραμμές για μια αλληλεπίδραση στο διαδίκτυο που διακατέχεται από σεβασμό (π.χ. «Πάντα να υποθέτετε ότι υπάρχουν καλές προθέσεις», «Να ασκείτε κριτική στις ιδέες, όχι στα πρόσωπα», «Να χρησιμοποιείτε σαφή και περιεκτική γλώσσα»).
- **Οδηγίες εθιμοτυπίας δικτύου (Netiquette):** Μοιράστε ένα έγγραφο που περιγράφει τις αναμενόμενες συμπεριφορές σε διαδικτυακές συζητήσεις και συνεργασίες.
- **Καθορισμός των ρόλων και των αρμοδιοτήτων της ομάδας:** Στα συνεργατικά έργα, αποσαφηνίστε τους ρόλους και τα καθήκοντα για να περιορίσετε την ασάφεια και τις πιθανές συγκρούσεις.

Τεχνικές διαμεσολάβησης (όταν προκύπτει σύγκρουση):

Ενεργητική ακρόαση: ακούστε προσεκτικά όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, προσπαθώντας να κατανοήσετε τις απόψεις και τις υποκείμενες ανησυχίες τους. Χρησιμοποιήστε την ενσυναισθητική ακρόαση για να επικυρώσετε τα συναισθήματά τους.

Επαναδιατύπωση: βοηθήστε τα μέρη να εκφράσουν τις θέσεις τους πιο ουδέτερα και αντικειμενικά, εστιάζοντας στο κοινό συμφέρον και όχι στις άκαμπτες τοποθετήσεις.

Ουδέτερη διαμεσολάβηση: παραμένετε αμερόληπτος/-η και ενθαρρύνετε τον εποικοδομητικό διάλογο.

Ιδιωτική ή κοινή επίλυση: αξιολογείστε αν η σύγκρουση πρέπει να αντιμετωπιστεί κατ' ιδίαν ή εντός μιας μικρής ομάδας ατόμων, αποφεύγοντας την περιττή δημόσια έκθεση.

Επικέντρωση στις λύσεις: καθοδηγήστε τα μέρη προς κοινές και ρεαλιστικές λύσεις, προάγοντας τον συμβιβασμό και την αμοιβαία κατανόηση.

Σαφής επικοινωνία και τεκμηρίωση:

Περίληψη των συμφωνιών: συνοψίστε με σαφήνεια τις συμφωνηθείσες λύσεις ή τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν.

Τεκμηρίωση των αλληλεπιδράσεων: καταγράψτε τις παρεμβάσεις διαμεσολάβησης, ιδίως στην περίπτωση επαναλαμβανόμενων ζητημάτων.

Πολιτισμική ευαισθησία και επίγνωση:

Προώθηση της διαπολιτισμικής κατανόησης: ενθαρρύνετε τους συμμετέχοντες/-ουσες να αναλογιστούν και να εκτιμήσουν τις διαφορές στους τρόπους επικοινωνίας και τα πολιτισμικά πρότυπα.

Εξάλειψη των στερεοτύπων: προετοιμαστείτε να αντιμετωπίσετε τυχόν περιπτώσεις έλλειψης πολιτισμικής ευαισθησίας ή αναπαραγωγής στερεοτύπων που προκύπτουν κατά τη διάρκεια των συζητήσεων.

Εκπαίδευση στη διαπολιτισμική επικοινωνία (προαιρετικά): προσφέρετε συνοπτικές πληροφορίες ή συμβουλές σχετικά με την αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ διαφορετικών πολιτισμών σε διαδικτυακά πλαίσια.

Βαθμίδες κλιμάκωσης: Ακόμη και κατά τη διάρκεια μιας διαδικτυακής μαθησιακής διαδικασίας, είναι σημαντικό να γνωρίζετε πότε να προωθήσετε μια σύγκρουση σε ανώτερο επίπεδο (π.χ. ακαδημαϊκό σύμβουλο, συντονιστή/-τρια προγράμματος), ειδικά αν η σύγκρουση γίνεται μη διαχειρίσιμη ή σχετίζεται με επικίνδυνη συμπεριφορά.

Οι πρακτικές αυτές βασίζονται στη θεωρία επίλυσης συγκρούσεων (Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011) *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*, Penguin Books) και στηρίζονται σε έρευνες σχετικά με τη διαδικτυακή συνεργασία και τη δυναμική των ομάδων (<https://eric.ed.gov/?q=online+collaboration+group+dynamics&id=EJ1171881>), οι οποίες υπογραμμίζουν τη σημασία των σαφών δομών, της αποτελεσματικής επικοινωνίας και των εξειδικευμένων μεθόδων συντονισμού στη διαχείριση διαφορετικών ομάδων.

4.1.4 Η αξία των διαλειμμάτων και της διαχείρισης της προσοχής στα διαδικτυακά μαθήματα

Η διατήρηση της προσοχής στη διαδικτυακή μάθηση αποτελεί σημαντική πρόκληση που οφείλεται σε παράγοντες όπως η κόπωση λόγω οθόνης, η γνωστική υπερφόρτωση και οι συνεχείς περισπασμοί του περιβάλλοντος. Έρευνες δείχνουν

ότι η διάρκεια της προσοχής σε εικονικά περιβάλλοντα μπορεί να μειωθεί σημαντικά μετά από 20-30 λεπτά (για παράδειγμα, σε μελέτες σχετικά με την κόπωση από την τηλεδιάσκεψη, όπως αυτές που αναφέρονται σε πηγές παιδαγωγικής της διαδικτυακής μάθησης, συμπεριλαμβανομένων ορισμένων στο έργο ERIC: <https://eric.ed.gov/?q=online+attention+span+fatigue&id=EJ1172600>).

Οι μέντορες μπορούν να εφαρμόσουν τις ακόλουθες τεχνικές για να αντιμετωπίσουν την κόπωση και να διατηρήσουν την ενέργεια σε υψηλά επίπεδα:

Στρατηγικά μικρο-διαλείμματα

- **Διαλείμματα αποφόρτισης (Brain Breaks):** εντάξτε δομημένα διαλείμματα 2-5 λεπτών ανά 20-30 λεπτά συγχρονισμένων συνεδριών. Τα διαλείμματα μπορούν να περιλαμβάνουν διατάσεις, κατανάλωση υγρών ή απλά απομάκρυνση από την οθόνη.
- **Τμηματοποίηση ασύγχρονου περιεχομένου:** διαιρέστε τα μεγάλα κείμενα ανάγνωσης ή τα βίντεο σε μικρότερες, εύληπτες ενότητες (π.χ. βίντεο διάρκειας 5-10 λεπτών αντί για βίντεο διάρκειας 30 λεπτών).

Ενεργοποιητικές και διαδραστικές δραστηριότητες

- **Γρήγορες έρευνες και κουίζ:** χρησιμοποιήστε τα ενσωματωμένα εργαλεία της πλατφόρμας (π.χ. δημοσκοπήσεις Zoom) για να ελέγξετε γρήγορα την κατανόηση και να επαναπροσεγγίσετε τους εκπαιδευόμενους/-ες.
- **Μέθοδος Think-Pair-Share (Σκέψη-ομαδοποίηση-κοινοποίηση) σε υπο-δωμάτια:** θέστε μια ερώτηση, δώστε χρόνο για προβληματισμό, χωρίστε τους εκπαιδευόμενους/-ες σε μικρές ομάδες συζήτησης και, στη συνέχεια, μοιραστείτε τις απόψεις σας σε όλη την ομάδα.
- **Διαδραστικοί πίνακες/συνεργατικά έγγραφα:** χρησιμοποιήστε εργαλεία όπως το Jamboard, το Miro ή το Google Docs με σκοπό τον καταιγισμό ιδεών, τη χαρτογράφηση εννοιών ή την ομαδική επίλυση προβλημάτων.
- **Σύντομες συζητήσεις ή παιχνίδια ρόλων:** σχεδιάστε σύντομες, ελκυστικές δραστηριότητες που απαιτούν ενεργό συμμετοχή και κριτική σκέψη.

Αποτελεσματική χρήση διαδραστικών εργαλείων

- **Συνομιλία:** ενθαρρύνετε τη χρήση της συνομιλίας (chat) για ερωτήσεις, σχόλια και άμεσες αντιδράσεις. Είναι χρήσιμο να αναθέσετε τον έλεγχο της συνομιλίας σε έναν συντονιστή/-τρια ή συμμετέχοντα/-ουσα.
- **Χαρακτηριστικά ερωτήσεων και απαντήσεων:** χρησιμοποιήστε εξειδικευμένα εργαλεία για τη δομημένη διαχείριση των ερωτήσεων και την ψηφοφορία για τις πιο σχετικές ερωτήσεις.
- **Εικονική ανάταση χειρών:** ενθαρρύνετε τους εκπαιδευόμενους/-ες να χρησιμοποιούν αυτή τη λειτουργία για να λάβουν το λόγο ή να παρέμβουν με οργανωμένο τρόπο.

Έλεγχος επιπέδου προσοχής και μεταγνωστικές προτροπές

- **Ερωτήσεις ελέγχου:** κάντε ερωτήσεις όπως «Ποια είναι μια βασική ιδέα που προέκυψε μέχρι στιγμής;» ή «Πώς θα μπορούσατε να εφαρμόσετε αυτή την ιδέα;».
- **Οπτικές ενδείξεις:** ζητήστε από τους συμμετέχοντες/-ουσες να χρησιμοποιούν αντιδράσεις με emoji (ανασηκωμένος αντίχειρας, χειροκροτήματα) ή απαντήσεις «ναι/όχι» για να ελέγξετε τα επίπεδα προσοχής και κατανόησης.
- **Αυτοσχέδια κουίζ (μικρής σημασίας):** τα σύντομα κουίζ χωρίς βαθμολογία μπορούν να αποτελέσουν εξαιρετικά εργαλεία για τον έλεγχο της προσοχής και την παροχή άμεσης ανατροφοδότησης.
- **Δραστηριότητες σύνοψης:** ζητήστε από τους συμμετέχοντες/-ουσες να συνοψίσουν τα τελευταία 5-10 λεπτά του περιεχομένου με δικά τους λόγια.

Οι παραπάνω στρατηγικές συνάδουν με τη θεωρία του γνωστικού φορτίου (Sweller, J., 1988), η οποία τονίζει τη σημασία της διαχείρισης της νοητικής προσπάθειας που απαιτείται από τους εκπαιδευόμενους/-ες προκειμένου να βελτιστοποιηθεί η ικανότητα επεξεργασίας και απομνημόνευσης των πληροφοριών.

4.1.5 Παρακίνηση και ενθάρρυνση: Πώς να διατηρήσετε τα κίνητρα των εκπαιδευομένων

Το κίνητρο είναι βασικός παράγοντας επιμονής και επιτυχίας όσον αφορά γενικά τη μάθηση αλλά ειδικότερα τη διαδικτυακή μάθηση.

Χωρίζεται σε δύο κατηγορίες:

- **Ενδογενές κίνητρο:** πηγάζει από εσωτερικούς παράγοντες, όπως η περιέργεια, το πραγματικό ενδιαφέρον για το αντικείμενο, η επιθυμία για προσωπική ανάπτυξη ή η ικανοποίηση από την εκμάθηση μιας νέας δεξιότητας. Πρόκειται για την πιο ανθεκτική μορφή κινήτρου.
- **Εξωγενές κίνητρο:** επηρεάζεται από εξωτερικούς παράγοντες όπως οι βαθμοί, τα πιστοποιητικά, η αναγνώριση, ο ανταγωνισμός ή η προσπάθεια αποφυγής αρνητικών συνεπειών. Αν και λιγότερο βιώσιμο από μόνο του, μπορεί να ενισχύσει τα ενδογενή κίνητρα όταν ο εκπαιδευόμενος/-η πιστεύει ότι είναι ικανός/-ή και ανεξάρτητος/-η.

Στη διαδικτυακή μάθηση, η διατήρηση υψηλών κινήτρων είναι ιδιαίτερα σημαντική λόγω του αυξημένου κινδύνου αποστασιοποίησης, μειωμένου ενδιαφέροντος, δυσκολίας αυτορρύθμισης του ρυθμού αλλά και των περισπασμών.

Αποτελεσματικές στρατηγικές για μέντορες: Παιχνιδοποίηση και μάθηση με βάση το παιχνίδι

Κονκάρδες και πόντοι: απονέμετε εικονικές κονκάρδες ή πόντους για την ολοκλήρωση ενοτήτων ή/και κεφαλαίων, την ενεργό συμμετοχή σε συζητήσεις ή την επίτευξη συμφωνημένων μαθησιακών ορόσημων.

Πίνακες κατάταξης (με σύνεση): χρησιμοποιήστε τους προαιρετικά, εστιάζοντας στην ατομική πρόοδο και όχι στον καθαρό ανταγωνισμό, ή δίνοντας τη δυνατότητα στους εκπαιδευόμενους/-ες να παρακολουθούν την πρόοδό τους χωρίς να τη συγκρίνουν με άλλους εκπαιδευόμενους/-ες.

Αφήγηση ιστοριών: ενσωματώστε συναρπαστικές αφηγήσεις στο μαθησιακό περιεχόμενο για να το κάνετε πιο ενδιαφέρον και ουσιαστικό.

Προκλήσεις και αποστολές: μετατρέψτε τις μαθησιακές δραστηριότητες σε «αποστολές» θέτοντας σαφείς στόχους και προσφέροντας ανταμοιβές κατά την ολοκλήρωσή τους.

4.2 Αξιολόγηση μάθησης

Ένα πρόγραμμα κατάρτισης περιλαμβάνει επίσης μια τελική αξιολόγηση. Συνεπώς, οι μέντορες πρέπει να είναι εξοικειωμένοι/-ες με τις πιο διαδεδομένες τεχνικές αξιολόγησης της μάθησης. Η αποτελεσματική αξιολόγηση αποτελεί θεμελιώδη πυλώνα της επιτυχίας των μαθημάτων, καθώς παρέχει πληροφορίες για την πρόοδο των εκπαιδευομένων, επιτρέπει την προσαρμογή της διδασκαλίας και καθιστά τους συμμετέχοντες/-ουσες υπεύθυνους/-ες για τη μάθησή τους.

4.2.1 Η αξία της αξιολόγησης για τη μέτρηση της προόδου και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των μαθημάτων

Σκοπός και αξία της αξιολόγησης

- Διαμορφωτική αξιολόγηση έναντι συνοπτικής αξιολόγησης
- Εργαλεία και τεχνικές αξιολόγησης
- Ψηφιακά εργαλεία αξιολόγησης (π.χ. Google Forms, Kahoot, Padlet, εργαλεία ενσωματωμένα στο LMS)
- Εμπλοκή των συμμετεχόντων/-ουσών στη διαδικασία αξιολόγησης
- Ανατροφοδότηση από ομότιμους/-ες, ημερολόγια ανάλυσης, δελτία αυτοαξιολόγησης

Το νόημα της αξιολόγησης: Ξεπερνώντας την τυπική βαθμολόγηση

Η αξιολόγηση σε διαδικτυακά περιβάλλοντα έχει πολλαπλές σημαντικές παραμέτρους, οι οποίες υπερβαίνουν την απλή βαθμολόγηση και περιλαμβάνουν την ανατροφοδότηση, την παρακίνηση και τη βελτίωση της διδασκαλίας. Οι μέντορες θα πρέπει να αντιλαμβάνονται αυτές τις διακρίσεις.

Διαμορφωτική αξιολόγηση

Σκοπός: η παρακολούθηση της προόδου των εκπαιδευομένων καθ' όλη τη διάρκεια της μαθησιακής διαδικασίας. Η διαμορφωτική αξιολόγηση παρέχει συνεχή ανατροφοδότηση, βοηθώντας τους/τις μέντορες να βελτιώσουν τη διδασκαλία και τους εκπαιδευόμενους/-ες να βελτιώσουν τη μάθηση. Συχνά αναφέρεται ως «αξιολόγηση για τη μάθηση».

Αξία: βοηθά στον έγκαιρο εντοπισμό των κενών, επιτρέπει στοχευμένες παρεμβάσεις, καθοδηγεί τη μετέπειτα διδασκαλία και διατηρεί τη δέσμευση υποδεικνύοντας στους εκπαιδευόμενους/-ες το επίπεδό τους και τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να βελτιωθούν. Μειώνει την πίεση σχετικά με τις επιδόσεις, ευνοώντας την απόκτηση δεξιοτήτων του πραγματικού κόσμου.

Παραδείγματα στη διαδικτυακή μάθηση:

- **Γρήγορες έρευνες κατανόησης:** κατά τη διάρκεια μιας ζωντανής εικονικής συνεδρίας, ο/η μέντορας, αφού εξηγήσει μια σύνθετη έννοια, μπορεί να ξεκινήσει μια έρευνα (π.χ. «Σε κλίμακα από το 1 έως το 5, πόσο καλά κατανοήσατε αυτή την έννοια;») για να αξιολογήσει τη συνολική κατανόηση και να εντοπίσει τυχόν δυσκολίες.
- **Γραπτά του ενός λεπτού/επιστολές εξόδου:** στο τέλος μιας ασύγχρονης ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γράφουν μια σύντομη απάντηση σε ερωτήσεις όπως «Ποιο είναι το πιο σημαντικό πράγμα που μάθατε σήμερα;» ή «Ποια απορία έχει μείνει αναπάντητη;». Για τη διαδικασία αυτή μπορούν να χρησιμοποιηθούν κοινόχρηστα έγγραφα ή φόρουμ του LMS.
- **Συζητήσεις στο φόρουμ:** Υποβολή ερωτήσεων ανοικτού τύπου σε φόρουμ που δίνουν κίνητρα για εφαρμογή εννοιών που διδάχθηκαν ή για προσωπικό αναστοχασμό. Αυτό επιτρέπει στον/στην μέντορα να παρατηρεί τις γνωστικές διεργασίες των εκπαιδευομένων.
- **Κουίζ εξάσκησης χωρίς βαθμολογία με άμεση ανατροφοδότηση:** σύντομα κουίζ χαμηλής βαθμολογικής βαρύτητας στο πλαίσιο του LMS, τα οποία παρέχουν αυτόματα επεξηγήσεις για τις σωστές και λανθασμένες απαντήσεις αμέσως μετά την υποβολή τους.
- **Εννοιολογικοί ή νοητικοί χάρτες:** οι εκπαιδευόμενοι/-ες δημιουργούν οπτικές αναπαραστάσεις των συσχετισμών μεταξύ των εννοιών, αποδεικνύοντας έτσι την κατανόηση του περιεχομένου, χρησιμοποιώντας εργαλεία όπως το Miro ή το Jamboard.

Μια μελέτη του 1998 ανέδειξε τη σημαντική επίδραση της διαμορφωτικής αξιολόγησης στα τελικά μαθησιακά αποτελέσματα, τονίζοντας τον θεμελιώδη ρόλο της στην προώθηση της εννοιολογικής αφομοίωσης καθώς και της αυτορρύθμισης και αυτοαξιολόγησης. Το έργο αυτό θεωρείται ορόσημο στην εκπαιδευτική έρευνα.

Συνοπτική αξιολόγηση

Σκοπός: η αξιολόγηση των γνώσεων των εκπαιδευομένων στο τέλος μιας ενότητας, ενός μαθήματος ή μιας σειράς μαθημάτων, σε σύγκριση ένα μέσο πρότυπο ή στόχο. Συχνά αναφέρεται ως «αξιολόγηση της μάθησης».

Αξία: παρέχει μια συνολική εκτίμηση όσων έχουν μάθει οι εκπαιδευόμενοι/-ες, διευκολύνει την πιστοποίηση ή την αξιολόγηση και παρέχει μια αίσθηση

υπευθυνότητας στους εκπαιδευόμενους/-ες που συχνά πρέπει να αυτοαξιολογηθούν, δοκιμάζοντας επαρκώς τις γνώσεις τους.

Παραδείγματα στη διαδικτυακή μάθηση:

Τελική διαδικτυακή εξέταση: ένα τεστ με χρονομέτρηση, το οποίο συνήθως παρακολουθείται από έναν/μία μέντορα, χορηγείται μέσω του LMS και καλύπτει όλο το περιεχόμενο του μαθήματος.

Ολοκληρωμένο έργο/περιπτωσιολογική μελέτη: οι εκπαιδευόμενοι/-ες αξιοποιούν τις έννοιες που διδάχθηκαν προκειμένου να επιλύσουν ένα πρακτικό πρόβλημα του πραγματικού κόσμου ή να δημιουργήσουν ένα προϊόν καλλιέργειας, το οποίο στη συνέχεια θα παρουσιάσουν με τη μορφή εγγράφου, παρουσίασης ή διαδραστικής επίδειξης.

Ψηφιακό χαρτοφυλάκιο: μια συλλογή των καλύτερων εργασιών που ολοκλήρωσε ο εκπαιδευόμενος/-η κατά τη διάρκεια του μαθήματος, η οποία αναδεικνύει την πρόοδο που σημείωσε και τις γνώσεις που απέκτησε με την πάροδο του χρόνου. Μπορεί να φιλοξενηθεί στο Google Sites ή σε ειδικές πλατφόρμες e-portfolio.

Τελική παρουσίαση/συζήτηση του έργου σε μια τελευταία τηλεδιάσκεψη: οι εκπαιδευόμενοι/-ες παρουσιάζουν και συζητούν την τελική εργασία τους μέσω τηλεδιάσκεψης, απαντώντας σε ερωτήσεις των μεντόρων και των ομοτίμων τους.

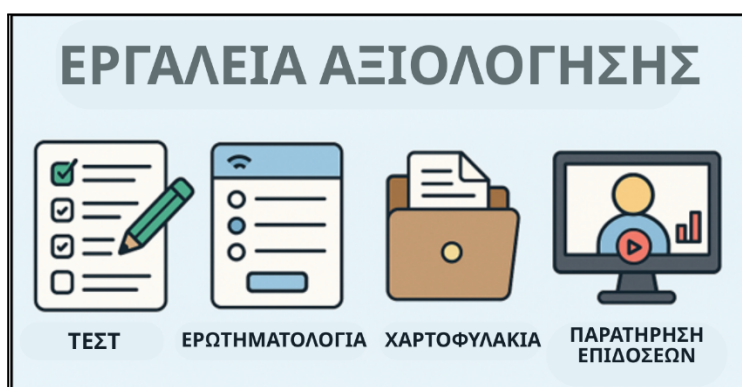
4.2.2 Εργαλεία αξιολόγησης: Τεστ, ερωτηματολόγια, χαρτοφυλάκια, παρατήρηση επιδόσεων

Εργαλεία ενσωματωμένα στα συστήματα διαχείρισης μάθησης (LMS)

Οι σύγχρονες πλατφόρμες LMS (π.χ. Moodle, Canva, Blackboard, Google Classroom κ.λπ...) προσφέρουν μια σειρά εργαλείων που απλοποιούν την αξιολόγηση και την καθιστούν πιο αποτελεσματική:

- Κουίζ/τεστ: Οι μέντορες μπορούν να δημιουργήσουν ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, σωστού/λάθους, σύντομης ή αναλυτικής απάντησης. Μπορούν να ορίσουν χρονικά όρια, να συμπεριλάβουν ομάδες ερωτήσεων, να παρέχουν αυτόματη ανατροφοδότηση και να καταγράφουν τα αποτελέσματα στο βιβλίο βαθμολογίας.
- Παράδειγμα: η ενότητα «Βασικές αρχές του ψηφιακού μάρκετινγκ» περιλαμβάνει εβδομαδιαία κουίζ στο Canva για τον έλεγχο του λεξιλογίου και των βασικών εννοιών, με άμεση ανατροφοδότηση.
- Υποβολή εργασιών και έργων: επιτρέπει την υποβολή και βαθμολόγηση εγγράφων, αρχείων πολυμέσων και άλλου υλικού. Συχνά περιλαμβάνει ενσωματωμένες βαθμολογικές κλίμακες και εργαλεία για σχολιασμό απευθείας στην εργασία.

- Παράδειγμα: Ο/Η μέντορας χρησιμοποιεί τα εργαλεία σχολιασμού για να επισημάνει τις περιοχές που χρήζουν βελτίωσης και να βαθμολογήσει σύμφωνα με τη βαθμολογική κλίμακα.
- Φόρουμ συζητήσεων: αξιολογούν τη συμμετοχή, την κριτική σκέψη και τις επικοινωνιακές δεξιότητες. Οι μέντορες μπορούν να χρησιμοποιούν βαθμολογικές κλίμακες για την αξιολόγηση της ποιότητας των τοποθετήσεων των εκπαιδευομένων.
- Παράδειγμα: Ο/Η μέντορας ζητά από τους εκπαιδευόμενους/-ες να αναλύσουν κριτικά μια περιπτώσιολογική μελέτη σε ένα φόρουμ στο Blackboard, ώστε να αξιολογήσει την εφαρμογή των θεωριών και την αλληλεπίδραση με τους ομοτίμους/-ες τους.
- Βιβλίο βαθμολογίας: Ένα κεντρικό σύστημα για την παρακολούθηση των βαθμών, τον υπολογισμό της τελικής βαθμολογίας και την παρουσίαση μιας αντικειμενικής επισκόπησης της προόδου.
- Παράδειγμα: Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συμβουλευόνται το βιβλίο βαθμολογίας στο Canva για να παρακολουθούν τους βαθμούς και την τρέχουσα κατάσταση του μαθήματος.
- Αναλυτικοί πίνακες ελέγχου: πολλά LMS προσφέρουν λεπτομερή αναλυτικά στοιχεία σχετικά με τη δραστηριότητα των εκπαιδευομένων (χρόνος που δαπανάται σε ενότητες, συχνότητα των αναρτήσεων, κ.λπ.), που είναι χρήσιμα για την ανίχνευση δυσκολιών και την άμεση αντιμετώπισή τους.
- Παράδειγμα: Ο/Η μέντορας παρατηρεί μέσω των αναλυτικών στοιχείων ότι ένας εκπαιδευόμενος/-η δεν έχει πρόσβαση στο μάθημα για μέρες και επικοινωνεί μαζί του/της. Αυτή η προσέγγιση εντάσσεται στο πεδίο των αναλυτικών στοιχείων μάθησης (Siemens & Gasevic, 2012).



Ψηφιακά εργαλεία αξιολόγησης και αλληλεπίδρασης

- **Google Forms:** χρήσιμο για τη δημιουργία ερευνών, κουίζ αυτοαξιολόγησης και προσαρμοσμένων εντύπων ανατροφοδότησης. Συνεργατικό, ευέλικτο και με εύκολη δυνατότητα κοινής χρήσης αρχείων.

Παράδειγμα: Ο/Η μέντορας μετά από την ολοκλήρωση μιας σύνθετης συνεδρίας στέλνει μια φόρμα για να συλλέξει ανώνυμα σχόλια σχετικά με σημεία που δεν έγιναν κατανοητά.

→ **Kahoot!:** διαδραστικά κουίζ και δημοσκοπήσεις με παιχνίδια, ιδανικά για διαμορφωτικές αξιολογήσεις και για τη διατήρηση της προσοχής.

Παράδειγμα: Στην αρχή μιας ζωντανής τάξης, ο/η μέντορας χρησιμοποιεί το Kahoot! για να επαναλάβει το περιεχόμενο της προηγούμενης εβδομάδας.

→ **Padlet:** εικονικός πίνακας ανακοινώσεων για καταιγισμό ιδεών, προτάσεις, ερωτήσεις ή δελτία εξόδου. Διευκολύνει τη γρήγορη και εμφανή ανταπόκριση, ακόμη και ανώνυμα.

Παράδειγμα: οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναρτούν τις αρχικές ιδέες για το έργο και οι μέντορες απαντούν οπτικοποιημένα σε κάθε μία από αυτές.

→ **Mentimeter/Slido:** εργαλεία για διαδραστικές παρουσιάσεις, ζωντανές δημοσκοπήσεις, συννεφάκια λέξεων και ερωτήσεις και απαντήσεις. Εξαιρετικό για άμεση ανατροφοδότηση και διαδραστική συζήτηση.

Παράδειγμα: Ο/Η μέντορας δημιουργεί ένα συννεφάκι λέξεων σε πραγματικό χρόνο για την ερώτηση «Ποια είναι η κύρια πρόκληση που αντιμετωπίσατε σε αυτή την ενότητα;».

→ **Perusall/Hypothesis:** εργαλεία για τον συνεργατικό σχολιασμό εγγράφων (PDF, άρθρα). Ενθαρρύνουν την ενεργητική ανάγνωση και την ασύγχρονη συζήτηση.

Παράδειγμα: Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διαβάζουν ένα άρθρο στο Perusall, αφήνοντας σχόλια/ερωτήσεις απευθείας στο κείμενο. Ο/Η μέντορας εντοπίζει αμέσως τα σημαντικά σημεία/τις ενδιαφέρουσες συζητήσεις.

→ **Flip (πρώην Flipgrid):** μια πλατφόρμα συζητήσεων με βίντεο, χρήσιμη για την αξιολόγηση των δεξιοτήτων ομιλίας, των παρουσιάσεων, της δημιουργικότητας και της ανάπτυξης του αισθήματος της κοινότητας.

Παράδειγμα: αντί για γραπτό κείμενο, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαγνητοσκοπούν ένα βίντεο διάρκειας 1 λεπτού για να συστηθούν και να μοιραστούν έναν μαθησιακό στόχο.

→ **Διαδικτυακός πίνακας (Miro, Jamboard):** ιδανικός για συνεργατικό καταιγισμό ιδεών, επίλυση προβλημάτων, εννοιολογικούς χάρτες και οπτικά έργα, που αξιολογούνται ως προς την κατανόηση και την ομαδική εργασία.

Παράδειγμα: μια ομάδα σχεδιάζει μια ροή εργασίας στο Miro και ο/η μέντορας αξιολογεί το επίπεδο κατανόησης και τη συνεργασία τους.

Δράσεις και βέλτιστες πρακτικές για μέντορες

→ **Αντιστοίχιση του εργαλείου με τον μαθησιακό στόχο:** επιλέξτε το εργαλείο που ταιριάζει καλύτερα στον τύπο της αξιολόγησης. Αποφύγετε τα εργαλεία που είναι απλώς «καινοτόμα», επιλέξτε αυτά που προσθέτουν συγκεκριμένη αξία.

- **Παροχή σαφών οδηγιών/υποστήριξης:** εξηγήστε στους χρήστες/-τριες πώς να χρησιμοποιούν τα εργαλεία και τι περιμένετε από αυτούς/-ες (μορφή, περιεχόμενο, συμμετοχή). Τα σύντομα εκπαιδευτικά βίντεο μπορούν να διευκολύνουν τη διαδικασία.
- **Μέθοδοι αξιολόγησης:** συνδυάστε ατομικές και ομαδικές αξιολογήσεις: γραπτές/προφορικές, πρακτικές/θεωρητικές. Έτσι υποστηρίζονται τα διαφορετικά στυλ μάθησης, διατηρώντας το κίνητρο των εκπαιδευομένων.
- **Αυτοματοποίηση όταν είναι δυνατόν:** χρησιμοποιήστε λειτουργίες αυτοαξιολόγησης για απλά κουίζ ή έρευνες για να αφιερώσετε περισσότερο χρόνο στην ποιοτική ανατροφοδότηση σύνθετων εργασιών.

4.2.3 Αυτοαξιολόγηση, συνεργατική αξιολόγηση και συνεχής αξιολόγηση: συμμετοχή των εκπαιδευομένων στη διαδικασία αξιολόγησης

Ανατροφοδότηση από ομότιμους/-ες

Μηχανισμός: οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να παρέχουν εποικοδομητική ανατροφοδότηση στους συμμαθητές/-τριές τους σχετικά με εργασίες, έργα ή αναρτήσεις στο φόρουμ. Αυτή η δραστηριότητα μπορεί να γίνει με τη χρήση εργαλείων αξιολόγησης από ομοτίμους/-ες του LMS, κοινόχρηστων εγγράφων ή ειδικών πλατφορμών.

Αξία: αναπτύσσει την κριτική σκέψη, τις αναλυτικές δεξιότητες και την ενσυναίσθηση. Προσφέρει ποικίλες προοπτικές για το περιεχόμενο και διδάσκει την αποτελεσματική παροχή ανατροφοδότησης. Η ανατροφοδότηση από ομότιμους/-ες πολλές φορές ενδέχεται να είναι πιο άμεση και κατανοητή από εκείνη ενός/μιας μέντορα.

Μέθοδοι υλοποίησης:

Δομημένες βαθμολογικές κλίμακες/Καθοδηγητικές ερωτήσεις: παρέχετε σαφείς βαθμολογικές κλίμακες ή καθοδηγητικές ερωτήσεις ώστε η ανατροφοδότηση να είναι στοχευμένη και συνεπής με τους μαθησιακούς στόχους.

Παραδείγματα: «Ποιο είναι το δυνατό σημείο αυτής της παραγράφου;», «Ποιο σημείο θα μπορούσε να αποδοθεί καλύτερα?».

Εκπαίδευση και επίδειξη: προσφέρετε σύντομες δραστηριότητες εκπαίδευσης σχετικά με τον τρόπο παροχής και λήψης αποτελεσματικής ανατροφοδότησης, τονίζοντας τη χρήση ενός εποικοδομητικού, συγκεκριμένου και υποστηρικτικού τόνου. Οι μέντορες μπορούν να επιδείξουν παραδείγματα καλής ανατροφοδότησης.

Ανωνυμία (προαιρετικά): οι μέντορες θα πρέπει να αποφασίσουν αν η ανατροφοδότηση θα είναι ανώνυμη ή ονομαστική, ανάλογα με το θέμα και το επίπεδο ψυχολογικής ασφάλειας της ομάδας.

Επιστημονικές αναφορές: η επιστημονική έρευνα έχει επιβεβαιώσει τα οφέλη της ανατροφοδότησης από ομότιμους/-ες στη βελτίωση της μάθησης και της αυτορρύθμισης.

Ημερολόγια αναστοχασμού / Αρχεία καταγραφής μάθησης

Μηχανισμός: οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταγράφουν τακτικά αναστοχασμούς (π.χ. σε κείμενο, ήχο, βίντεο) σχετικά με τις μαθησιακές τους εμπειρίες, τις προκλήσεις, τις ιδέες και τους συσχετισμούς μεταξύ των εννοιών. Αυτές μπορεί να είναι προσωπικές (μεταξύ μέντορα και εκπαιδευόμενου/-ης) ή να ανταλλάσσονται μεταξύ μέντορα και μιας μικρής ομάδας εκπαιδευομένων.

Αξία: προωθεί τη μεταγνώση, την ευαισθητοποίηση και τον κριτικό αναστοχασμό σχετικά με το διαδικτυακό μαθησιακό ταξίδι του κάθε ατόμου. Βοηθά στον εντοπισμό των δυνατών και αδύναμων σημείων, στην παρακολούθηση της ανάπτυξης και στον προγραμματισμό των επόμενων βημάτων. Προσφέρει επίσης στους/στις μέντορες μια εικόνα των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες.

Μέθοδος υλοποίησης:

Σαφείς προτροπές: Παροχή συγκεκριμένων προτροπών αναστοχασμού

Παραδείγματα: «Ποια ήταν η πιο δύσκολη έννοια αυτή την εβδομάδα και γιατί;», «Πώς σχετίζεται αυτή η ενότητα με την προσωπική σας εμπειρία;», «Ποια νέα ερωτήματα προέκυψαν μετά την ανάγνωση;», «Περιγράψτε μια στιγμή έμπνευσης που είχατε αυτή την εβδομάδα».

Χαμηλός αντίκτυπος αξιολόγησης: διευκρινίστε ότι το ημερολόγιο είναι εργαλείο προσωπικής εξέλιξης και όχι μια επίσημη αξιολόγηση. Η ανατροφοδότηση μπορεί να είναι περιγραφική και να εστιάζει στο βάθος και την ποιότητα του προβληματισμού.

Συχνότητα και μορφή: ενθαρρύνετε τις τακτικές, σύντομες καταχωρήσεις (π.χ. ανά εβδομάδα) και δώστε τη δυνατότητα ευελιξίας ως προς τη μορφή (κείμενο, ήχος, βίντεο).

Κριτήρια αυτοαξιολόγησης

Μηχανισμός: οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν τα ίδια κριτήρια αξιολόγησης με τους/τις μέντορές τους για την επανεξέταση της εργασίας τους πριν από την υποβολή ή για την καθοδήγηση των αναθεωρήσεών τους.

Αξία: αποσαφηνίζει τους κανόνες αξιολόγησης, προάγει την κατανόηση των προτύπων ποιότητας και επιτρέπει στους εκπαιδευόμενους/-ες να εντοπίζουν από μόνοι/-ες τους τομείς που χρήζουν βελτίωσης. Ενθαρρύνει την αυτο-διόρθωση και την ανάπτυξη της κριτικής σκέψης.

Μέθοδοι υλοποίησης:

Κοινόχρηστες βαθμολογικές κλίμακες: εξασφαλίστε ότι οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν πρόσβαση στη βαθμολογική κλίμακα από την αρχή της εργασίας ή της ενότητας.

Συν-δημιουργία (προαιρετική αλλά αποτελεσματική): όπου είναι εφικτό, συμμετοχή των εκπαιδευομένων στον καθορισμό των κριτηρίων αξιολόγησης, με στόχο την

καλύτερη κατανόηση και την ενίσχυση του αισθήματος ευθύνης. Για παράδειγμα, ρωτήστε τους τι χαρακτηρίζει «καλή» μια εργασία.

Καθοδηγητικές ερωτήσεις για αυτοαξιολόγηση: προσφέρετε στους εκπαιδευόμενους/-ες ένα πλαίσιο καθοδήγησης για όλη τη διάρκεια της διαδικασίας. Παραδείγματα: «Με βάση αυτή τη βαθμολογική κλίμακα, πώς θα βαθμολογούσατε τον εαυτό σας για κάθε κριτήριο και γιατί; Δώστε συγκεκριμένα παραδείγματα». «Ποιες αλλαγές θα κάνετε με βάση την αυτοαξιολόγησή σας;»

Λίστα ελέγχου πριν από την υποβολή: απλοποιήστε τα κριτήρια της βαθμολογικής κλίμακας σε μια λίστα ελέγχου που μπορούν να χρησιμοποιούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες πριν από την υποβολή.

Σημεία δράσης και βέλτιστες πρακτικές για τους/τις μέντορες

Υπόδειγμα αναστοχασμού: μοιραστείτε προσωπικές σκέψεις σχετικά με τη μάθησή σας, τις δυσκολίες που αντιμετωπίσατε ή τον τρόπο με τον οποίο διορθώνετε τα λάθη σας. Καθιερώστε τον αναστοχασμό ως ένα αναπόσπαστο μέρος της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

Ανατροφοδότηση στην ανατροφοδότηση: όταν οι εκπαιδευόμενοι/-ες διενεργούν αυτοαξιολόγηση ή αξιολόγηση από ομότιμους/-ες, παρέχετε ανατροφοδότηση σχετικά με την ποιότητα αυτών των διαδικασιών.

Παραδείγματα: «Η ανατροφοδότηση προς τον συνάδελφό/-ισσά σας ήταν πολύ συγκεκριμένη και χρήσιμη», «Προσπαθήστε να προσθέσετε συγκεκριμένα παραδείγματα στην αυτοαξιολόγησή σας».

Στρατηγική ένταξη του αναστοχασμού: διασφαλίστε ότι οι δραστηριότητες αναστοχασμού αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της μαθησιακής διαδικασίας και συμβάλλουν στους μαθησιακούς στόχους, αντί να είναι απλώς «πρόσθετα στοιχεία».

Αξία της εξέλιξης, όχι μόνο των αποτελεσμάτων: μην επικεντρώνεστε μόνο στην τελική βαθμολογία, αλλά αναγνωρίστε τη δέσμευση των εκπαιδευομένων στην αυτοαξιολόγηση, τη λήψη ανατροφοδότησης και τη συνεχή βελτίωση.

4.3 Συνεχής υποστήριξη και διαχείριση κρίσιμων ζητημάτων

Στα διαδικτυακά περιβάλλοντα μάθησης, η αποτελεσματική καθοδήγηση υπερβαίνει την απλή μετάδοση περιεχομένου: περιλαμβάνει τη συνεχή υποστήριξη και την προσεκτική διαχείριση κρίσιμων καταστάσεων.

Το κεφάλαιο 3.3 προσφέρει στους/στις μέντορες στρατηγικές για την παροχή συνεχούς ακαδημαϊκής, συναισθηματικής και τεχνικής υποστήριξης στους εκπαιδευόμενους/-ες, τη δημιουργία ενός ασφαλούς και συμπεριληπτικού περιβάλλοντος, τον ενεργό εντοπισμό και την αντιμετώπιση των δυσκολιών και τη διαχείριση των συγκρούσεων πριν αυτές γίνουν μη διαχειρίσιμες. Μόνο με αυτόν τον τρόπο μπορεί να εξασφαλιστεί μια θετική και παραγωγική μαθησιακή εμπειρία για όλους τους εκπαιδευόμενους/-ες.

Η επιτυχία ενός διαδικτυακού εκπαιδευτικού προγράμματος εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τη συνεχή, πολυεπίπεδη υποστήριξη που παρέχεται από τους/τις μέντορες/εκπαιδευτές/-τριες, οι οποίοι/-ες πρέπει να αποτελούν βασικά πρόσωπα αναφοράς, ικανά να υποστηρίζουν όχι μόνο τις ακαδημαϊκές πτυχές της μαθησιακής διαδικασίας αλλά και τη συναισθηματική ευημερία των εκπαιδευομένων ενώ παράλληλα αντιμετωπίζουν τυχόν τεχνικές δυσκολίες.

1. Ακαδημαϊκή υποστήριξη

Στόχος: βοηθά τους συμμετέχοντες/-ουσες να κατανοήσουν το περιεχόμενο, να αποκτήσουν δεξιότητες και να επιτύχουν τους μαθησιακούς στόχους.

Αξία: αποτρέπει την αποστασιοποίηση, βελτιώνει τα μαθησιακά αποτελέσματα και ενισχύει την αυτοπεποίθηση.

Παραδείγματα:

Αποσαφήνιση του περιεχομένου: οργάνωση συνεδριών ερωτήσεων και απαντήσεων μέσω τηλεδιάσκεψης ή μέσω του φόρουμ για την αντιμετώπιση πολύπλοκων θεμάτων ή την εξάλειψη τυχόν αμφιβολιών.

Ανατροφοδότηση των εργασιών για το σπίτι: παροχή έγκαιρης, συγκεκριμένης και εποικοδομητικής ανατροφοδότησης, διευκρινίζοντας τι είναι σωστό, τι όχι και πώς θα υπάρξει βελτίωση.

Καθοδήγηση στους πόρους: καθοδήγηση των εκπαιδευομένων για πρόσθετη ανάγνωση, εκπαιδευτικά βίντεο ή υπηρεσίες ακαδημαϊκής υποστήριξης.

Στρατηγικές μελέτης: παρουσίαση τεχνικών διαδικτυακής μελέτης, διαχείρισης χρόνου, ψηφιακής καταγραφής σημειώσεων και αποτελεσματικής έρευνας.

Περιπτωσιολογική μελέτη: ένας/μία μέντορας παρατηρεί ότι οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιμετωπίζουν κοινές δυσκολίες στην επίλυση μιας αναλυτικής εργασίας και αναλαμβάνει δράση οργανώνοντας μια προαιρετική συνεδρία ανάλυσης του προβλήματος που συνοδεύεται από κάποια παραδείγματα για την καλύτερη κατανόησή του.

2. Συναισθηματική υποστήριξη

Στόχος: υποστήριξη της συναισθηματικής κατάστασης, ενίσχυση της αυτοπεποίθησης, μείωση του άγχους και ενίσχυση του αισθήματος του ανήκειν.

Αξία: απαραίτητη για τη διατήρηση των κινήτρων και την πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Παραδείγματα:

Τακτικοί έλεγχοι: ανεπίσημη επικοινωνία μέσω κειμένου ή email με σκοπό την ενημέρωση για την εξέλιξη των εκπαιδευομένων.

Ενεργητική ακρόαση: αποδοχή και επικύρωση των συναισθημάτων των συμμετεχόντων/-ουσών με ενσυναίσθηση.

Ενθάρρυνση: αναγνώριση της δέσμευσης, της προόδου και της επιμονής, ακόμη και σε δύσκολες περιόδους.

Πρώθηση μιας νοοτροπίας ανάπτυξης: ενίσχυση της ιδέας ότι οι δυσκολίες είναι ευκαιρίες ανάπτυξης (βλ. Dweck, Mindset, 2006).

Περιπτώσιολογική μελέτη: ένα άτομο εκφράζει γραπτώς την απογοήτευσή του για τον φόρτο εργασίας. Ο/Η μέντορας ανταποκρίνεται με ενσυναίσθηση, θέτοντας ερωτήσεις για να κατανοήσει καλύτερα τις δυσκολίες και στη συνέχεια προτείνει μικρά βήματα αντιμετώπισης ή παρέχει πρόσβαση σε υπηρεσίες υποστήριξης.



3. Τεχνική υποστήριξη:

Στόχος: βοήθεια στη διαχείριση ψηφιακών εργαλείων και πλατφορμών.

Αξία: Μείωση της απογοήτευσης και εξασφάλιση ισότιμης πρόσβασης σε υλικό και δραστηριότητες.

Παραδείγματα:

Στοιχειώδης βοήθεια: καθοδήγηση για την επίλυση κοινών προβλημάτων (π.χ. μνήμη cache του προγράμματος περιήγησης).

Παρουσίαση των καναλιών υποστήριξης: υπόδειξη των σωστών στοιχείων επικοινωνίας για την υποστήριξη ΤΠ (τεχνολογία πληροφοριών).

Έγκαιρη πληροφόρηση: παροχή οδηγιών και εκπαιδευτικών βίντεο πριν από τη χρήση νέων εργαλείων.

Υποστήριξη από ομότιμους/-ες: ενθάρρυνση της αμοιβαίας υποστήριξης σε τεχνικά θέματα στα φόρουμ.

Περιπτωσιολογική μελέτη: εάν ένας συμμετέχων/-ουσα δεν μπορεί να ανοίξει ένα βίντεο ή να κατεβάσει μια παρουσίαση, ο/η μέντορας παρέχει καθοδήγηση για την αντιμετώπιση προβλημάτων και, εάν είναι απαραίτητο, ζητά βοήθεια από την τεχνική υποστήριξη.

4. Δημιουργία ασφαλούς και συμπεριληπτικού μαθησιακού περιβάλλοντος:

Στόχος: διασφάλιση του σεβασμού και της ελευθερίας έκφρασης, χωρίς τον φόβο της επίκρισης ή της διάκρισης.

Αξία: αύξηση της δέσμευσης, βελτίωση της μάθησης και ενθάρρυνση της ανταλλαγής διαφορετικών απόψεων. Στο πλαίσιο του μοντέλου καθολικού σχεδιασμού για τη μάθηση (UDL).

Στρατηγικές:

Καθορισμός κανόνων συνύπαρξης: συνδιαμόρφωση ή παρουσίαση κανόνων επικοινωνίας που διακατέχεται από σεβασμό

Χρήση συμπεριληπτικής γλώσσας: επιλογή παραδειγμάτων και περιπτώσεων που αναδεικνύουν τη διαφορετικότητα.

Προώθηση της ενσυναίσθησης: παρότρυνση για αναστοχασμό επί διαφορετικών απόψεων.

Αντιμετώπιση συμβάντων επιθετικής συμπεριφοράς: άμεση επέμβαση που χαρακτηρίζεται από ευαισθησία.

Ενίσχυση του αισθήματος του ανήκειν: χρήση δραστηριοτήτων «για να σπάσει ο πάγος» ή ανταλλαγής προσωπικών εμπειριών.

Προσβασιμότητα: διασφάλιση ότι το υλικό και τα εργαλεία είναι προσβάσιμα σε όλους/-ες και ενημέρωσή τους για την πρόσβαση σε ειδικές υπηρεσίες.

Περιπτωσιολογική μελέτη: στην αρχή του μαθήματος, ο/η μέντορας προτείνει μια δραστηριότητα στην οποία όλοι/-ες μοιράζονται ένα χαρακτηριστικό της κουλτούρας τους, προωθώντας την αποδοχή και τον αμοιβαίο σεβασμό.

4.3.1 Εντοπισμός δυσκολιών: ενδείξεις προς παρακολούθηση και στρατηγικές για την πρόληψη των προβλημάτων

Οι κρίσιμες καταστάσεις στα διαδικτυακά μαθήματα μπορεί να κυμαίνονται από την προοδευτική αποστασιοποίηση έως την εμφάνιση σαφών ενδείξεων δυσφορίας. Οι μέντορες πρέπει να χρησιμοποιούν προληπτικές στρατηγικές για τον εντοπισμό των δυσκολιών και σαφή πρωτόκολλα παρέμβασης, αποφεύγοντας μια ενδεχόμενη κλιμάκωση.

Ενδείξεις προς παρακολούθηση

- **Μείωση της διαδικτυακής δραστηριότητας:** ξαφνική ή διαρκής μείωση της συχνότητας σύνδεσης, της συμμετοχής στο φόρουμ ή της υποβολής εργασιών.
Τα περισσότερα συστήματα διαχείρισης μάθησης (LMS) παρέχουν αναλυτικά στοιχεία για τη συμπεριφορά των εκπαιδευομένων.
- **Εκπρόθεσμη ή μη υποβολή εργασιών:** τάση εκπρόθεσμης ή ελλιπούς υποβολής εργασιών, ιδίως εάν αυτό είναι κάτι ασυνήθιστο σε σχέση με την έως τώρα συμπεριφορά.
- **Αλλαγές στον τόνο της επικοινωνίας:** email ή αναρτήσεις σε φόρουμ που είναι ασυνήθιστα συνοπτικά, αόριστα ή εκφράζουν απογοήτευση, άγχος ή απάθεια.
- **Χαμηλή συμμετοχή σε ζωντανές συνεδρίες:** μόνιμη απενεργοποίηση της κάμερας, απουσία απόκρισης σε άμεσες ερωτήσεις ή ελάχιστη συμμετοχή σε διαδραστικές δραστηριότητες.
- **Ξεκάθαρες δηλώσεις δυσφορίας:** ρητές δηλώσεις των συμμετεχόντων/-ουσών ότι νιώθουν καταβεβλημένοι/-ες, μπερδεμένοι/-ες ή ότι αντιμετωπίζουν προβλήματα.
- **Χαμηλή απόδοση:** σημαντική και ανεξήγητη πτώση της βαθμολογίας σε τεστ ή εργασίες για το σπίτι.
- **Κοινωνική απομόνωση:** συνεσταλμένοι συμμετέχοντες/-ουσες που αποφεύγουν συστηματικά την ομαδική και συνεργατική εργασία και την αλληλεπίδραση με τους ομότιμους/-ες.

Προληπτικές στρατηγικές (προληπτικές δράσεις)

- **Έγκαιρη και συχνή ανατροφοδότηση:** παροχή τακτικής, συγκεκριμένης και χαμηλής βαρύτητας ανατροφοδότησης σχετικά με τις επιδόσεις και τη δέσμευση, ώστε οι συμμετέχοντες/-ουσες να παραμένουν ενημερωμένοι/-ες και να διατηρούν το κίνητρό τους.
- **Ξεκάθαρες προσδοκίες:** ανακοίνωση σαφών οδηγιών για τις εργασίες, βαθμολογικές κλίμακες και προθεσμίες, οι οποίες είναι εύκολα προσβάσιμες. Η ασάφεια αποτελεί συχνή αιτία άγχους.
- **Τακτικοί έλεγχοι:** παροχή συνεχούς εποπτείας (π.χ. εβδομαδιαίες ανώνυμες έρευνες συναισθηματικής κατάστασης ή σύντομες προσωπικές συνεντεύξεις για τα άτομα που υποδεικνύονται από τα αναλυτικά στοιχεία).
- **Ανάπτυξη σχέσεων:** δημιουργία μιας θετικής και φιλικής σχέσης με τους συμμετέχοντες/-ουσες εξ αρχής, παροτρύνοντάς τους να ζητούν βοήθεια όποτε το χρειάζονται.
- **Ευελιξία:** αν είναι εφικτό, δυνατότητα ευελιξίας όσον αφορά τα χρονοδιαγράμματα, τις προθεσμίες ή τις εναλλακτικές μαθησιακές διαδρομές, λαμβάνοντας υπόψη τις ατομικές ανάγκες ή τις απροσδόκητες καταστάσεις.

Περιπτωσιολογική μελέτη: Ο/Η μέντορας καλεί τους συμμετέχοντες/-ουσες να λάβουν μέρος ανώνυμα σε μια έρευνα με το ερώτημα: «Πώς νιώθετε για το

περιεχόμενο αυτής της εβδομάδας;». («Σιγουριά», «Προβληματισμό», «Δυσκολία»). Εάν πολλοί συμμετέχοντες/-ουσες αναφέρουν ότι αντιμετωπίζουν δυσκολίες, ο/η μέντορας μπορεί να οργανώσει μαθήματα ενισχυτικής διδασκαλίας ή επιπλέον συνεδρίες.

Πρωτόκολλα κλιμάκωσης και δίκτυα υποστήριξης

Στόχος: Διασφάλιση ότι όλοι οι συμμετέχοντες/-ουσες σε μαθήματα κατάρτισης λαμβάνουν επαρκή και έγκαιρη υποστήριξη όταν μια κατάσταση υπερβαίνει τις γνώσεις ή τις αρμοδιότητες του/της μέντορα.

Αξία: Προστασία της ευημερίας των συμμετεχόντων/-ουσών, διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις πολιτικές του παρόχου κατάρτισης και παροχή στους/στις μέντορες σαφών και συγκεκριμένων κατευθυντήριων γραμμών και σημείων αναφοράς.

Πρωτόκολλα:

- **Επίμονες ακαδημαϊκές δυσκολίες:** εάν, παρά την υποστήριξη του/της μέντορα, ένας συμμετέχων/-ουσα συνεχίζει να αντιμετωπίζει δυσκολίες, κρίνεται απαραίτητη η εμπλοκή του εκπαιδευτή/-τριας, του/της ακαδημαϊκού συμβούλου ή των υπηρεσιών υποστήριξης του μαθήματος.
- **Συναισθηματική δυσφορία και προβλήματα ψυχικής υγείας:** αν ένα άτομο εκφράσει δυσφορία, σκέψεις αυτοτραυματισμού ή σοβαρά προβλήματα, είναι σημαντικό να επικοινωνήσετε αμέσως με τις υπηρεσίες συμβουλευτικής, το γραφείο σπουδών ή άλλες σχετικές υπηρεσίες (πρωτόκολλο έκτακτης ανάγκης).
- **Σύνθετα τεχνικά ζητήματα:** παραπομπή του συμμετέχοντα/-ουσας στο γραφείο βοήθειας ή στις τεχνικές ομάδες και παρακολούθηση της πορείας επίλυσης του προβλήματος.
- **Ανάρμοστη συμπεριφορά ή λογοκλοπή:** αναφορά στον εκπαιδευτή/-τρια, τον συντονιστή/-τρια του μαθήματος ή τον εκπρόσωπο του πειθαρχικού συμβουλίου, σύμφωνα με τις πολιτικές του ιδρύματος.
- **Τεκμηρίωση:** καταγραφή των αλληλεπιδράσεων, των παρατηρούμενων ενδείξεων και των ενεργειών με σαφή, αντικειμενικό και έγκαιρο τρόπο (συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων επικοινωνίας και του χρονικού πλαισίου).

Δίκτυα υποστήριξης μεντόρων

Οι μέντορες πρέπει να γνωρίζουν και να είναι σε θέση να κινητοποιήσουν το εσωτερικό δίκτυο υποστήριξής τους:

- **Εκπαιδευτής/-τρια/Συντονιστής/-τρια μαθημάτων:** για ζητήματα διδασκαλίας/πολιτικής που αφορούν συγκεκριμένα μαθήματα.
- **Διευθυντής/-τρια προγράμματος ή προϊστάμενος/-η τμήματος:** για πιο γενικά ζητήματα ή πιο κρίσιμες καταστάσεις.

- **Υπηρεσίες εξυπηρέτησης εκπαιδευομένων:** για θέματα ψυχολογικής υποστήριξης, αναπηρίας, συμπερίληψης ή ειδικών αναγκών.
- **Τμήμα πληροφορικής:** για τεχνικά ζητήματα.
- **Άλλοι/-ες μέντορες:** για συζήτηση, αλληλοϋποστήριξη και διαχείριση σύνθετων καταστάσεων.

Περιπτωσιολογική μελέτη: ένας/μία μέντορας λαμβάνει ένα email από έναν χρήστη/-τρια στο οποίο εκφράζει το άγχος και τις δυσκολίες που σχετίζονται με τον φόρτο εργασίας του/της. Ο/Η μέντορας συμβουλευέται το πρωτόκολλο για τη διαχείριση του άγχους, επικοινωνεί με το κέντρο ψυχολογικής υποστήριξης και στέλνει ένα email στο χρήστη/-τρια για να του/της προσφέρει βοήθεια.

4.2.3 Επίλυση συγκρούσεων

Οι συγκρούσεις είναι αναπόφευκτες σε κάθε μαθησιακό περιβάλλον, συμπεριλαμβανομένης της διαδικτυακής μάθησης. Συνεπώς, οι μέντορες πρέπει να διαθέτουν τις δεξιότητες πρόληψης, διαμεσολάβησης και εποικοδομητικής επίλυσης των διαφορών, διατηρώντας μια θετική ατμόσφαιρα που χαρακτηρίζεται από σεβασμό. Αυτή η πτυχή συνδέεται με την Ενότητα 1 και πιο συγκεκριμένα με το θέμα της ψυχολογικής ασφάλειας.

Τύποι διαδικτυακών συγκρούσεων

- **Παρεξηγήσεις στην επικοινωνία:** λανθασμένη ερμηνεία του τόνου των μηνυμάτων λόγω έλλειψης οπτικών ενδείξεων.
- **Προβλήματα ομαδικής εργασίας:** ανισομερής κατανομή του φόρτου εργασίας, συγκρούσεις μεταξύ διαφορετικών προσωπικοτήτων, αποκλίνουσες ομαδικές προσδοκίες.
- **Διαφωνίες σχετικά με το περιεχόμενο:** έντονες συζητήσεις σε φόρουμ, ασεβείς κριτικές ή μη εποικοδομητικές παρατηρήσεις στις ιδέες των άλλων.
- **Πολιτισμικές διαφορές:** διαφορετικά στυλ επικοινωνίας, διαφορετικές νόρμες όσον αφορά την ειλικρίνεια, τον σεβασμό στην ιεραρχία ή τη συμμετοχή.
- **Εκνευρισμός λόγω τεχνικών προβλημάτων:** τεχνικές δυσκολίες που οδηγούν σε απότομα, εριστικά ή επιθετικά μηνύματα.

Ο ρόλος του/της μέντορα ως διαμεσολαβητή/-τριας

- **Ουδετερότητα:** προσέγγιση των συγκρούσεων με αμεροληψία, εστιάζοντας στο πρόβλημα και όχι στα άτομα που εμπλέκονται.
- **Ακρόαση:** δυνατότητα έκφρασης των απόψεων όλων των μερών.
- **Κοινή βάση:** αναζήτηση των κοινών συμφερόντων των εμπλεκόμενων μερών.
- **Αναδιτύπωση και παράφραση:** μετατροπή των συναισθηματικά φορτισμένων ή καταγγελτικών δηλώσεων σε ουδέτερες και αντικειμενικές εκφράσεις για τη διευκόλυνση της αμοιβαίας κατανόησης και τον περιορισμό της έντασης.

- **Εστίαση στις λύσεις:** καθοδήγηση των χρηστών/-τριών προς πρακτικές και κοινές λύσεις.
- **Καθορισμός σαφών ορίων:** υπενθύμιση των κανόνων επικοινωνίας με σεβασμό και επέμβαση σε περιπτώσεις που οι αλληλεπιδράσεις γίνονται επί προσωπικού ή προσβλητικές.
- **Ιδιωτικές συζητήσεις:** αρχική διαμεσολάβηση με ατομικές συζητήσεις πριν από την εμπλοκή όλων των μερών σε μια άμεση συζήτηση.

Παιχνίδι ρόλων και περιπτωσιολογικές μελέτες για εξάσκηση

Προσφέρουν ένα ασφαλές περιβάλλον απαλλαγμένο από κινδύνους, όπου οι μέντορες μπορούν να εξασκηθούν στη διαχείριση συγκρούσεων, να βελτιώσουν τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες και να αποκτήσουν εμπειρία στη διαχείριση σύνθετων διαπροσωπικών καταστάσεων.

Μέθοδοι υλοποίησης:

- **Περιπτωσιολογικές μελέτες:** παρουσίαση ρεαλιστικών διαδικτυακών σεναρίων διενέξεων (π.χ. «Ένας εκπαιδευόμενος/-η κατηγορεί έναν άλλον/-η για λογοκλοπή», «Ένα μέλος της ομάδας δεν απαντά ποτέ», «Ένας εκπαιδευόμενος/-η δημοσιεύει ένα ιδιαίτερα επικριτικό σχόλιο»). Αναλύστε τις πιθανές αιτίες και προτείνετε τις κατάλληλες απαντήσεις.
- **Παιχνίδι ρόλων:** ανάθεση ρόλων στους εκπαιδευόμενους/-ες (απογοητευμένος ή θυμωμένος εκπαιδευόμενος/-η) και αναπαράσταση των σεναρίων, με δυνατότητα άμεσης ανατροφοδότησης και επαναλαμβανόμενης εξάσκησης. Χρήσιμο για την εξάσκηση στην ακρόαση, τη διαχείριση των συναισθημάτων και την εποικοδομητική επικοινωνία.
- **Απολογισμός:** διεξαγωγή μιας εις βάθος συζήτησης στο τέλος κάθε προσομοίωσης ή περιπτωσιολογικής μελέτης προκειμένου να διαπιστωθεί τι λειτούργησε καλά, τι θα μπορούσε να βελτιωθεί και τις πιθανές εναλλακτικές προσεγγίσεις.

Περιπτωσιολογική μελέτη: Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν σε ένα παιχνίδι ρόλων στο οποίο ένας εκπαιδευόμενος/-η υποδύεται έναν συμμετέχοντα/-ουσα που εκνευρίζεται από την αδιαφορία ενός μέλους της ομάδας. Ο/Η μέντορας θα πρέπει να χρησιμοποιήσει τεχνικές ενεργητικής ακρόασης και επίλυσης προβλημάτων για να καθοδηγήσει τον εκπαιδευόμενο/-η προς μια λύση.

4.3.3 Κίνητρο: Πώς να διατηρήσετε την προσοχή των συμμετεχόντων/-ουσών

Διατήρηση των κινήτρων με την πάροδο του χρόνου

Στόχος: αντιμετώπιση της λογικής μείωσης του κινήτρου που μπορεί να εμφανιστεί κατά τη διάρκεια ενός διαδικτυακού μαθήματος λόγω της απομόνωσης, της κόπωσης ή του αυξανόμενου βαθμού δυσκολίας.

Αξία: θεμελιώδης για την προώθηση της μαθησιακής συνέπειας, της εμπέδωσης του εκπαιδευτικού υλικού και της ολοκλήρωσης της ενότητας ή ολόκληρου του μαθήματος.

Στρατηγικές:

- **Εορτασμός της επίτευξης οροσήμων:** αναγνώριση και εορτασμός της προόδου, όχι μόνο της περάτωσης. Ακόμα και οι μικρές επιτυχίες αξίζουν αναγνώριση (το 50% του μαθήματος ολοκληρώθηκε, υπέροχα!).
- **Ποικιλία δραστηριοτήτων:** διατήρηση του ενδιαφέροντος της μαθησιακής εμπειρίας μέσω της εναλλαγής των μεθόδων διδασκαλίας, των μεθόδων αξιολόγησης και των ευκαιριών αλληλεπίδρασης.
- **Σύνδεση του περιεχομένου με την πραγματικότητα:** τακτική υπενθύμιση της πρακτικής σημασίας και της εφαρμογής των αποκτηθέντων γνώσεων.
- **Πολλές επιλογές και αυτονομία:** όποτε είναι δυνατόν, παροχή δυνατότητας στους συμμετέχοντες/-ουσες να επιλέγουν θέματα, μεθόδους διεξαγωγής της εκπαίδευσης ή τύπους εργασιών, με σκοπό την ενίσχυση των ενδογενών κινήτρων και του αισθήματος ελέγχου.
- **Προώθηση της σύνδεσης μεταξύ ομοτίμων:** ενθάρρυνση και διευκόλυνση των ευκαιριών αλληλεπίδρασης μεταξύ των συμμετεχόντων/-ουσών: η αίσθηση του ανήκειν και της κοινωνικής σύνδεσης κινητοποιεί τους εκπαιδευόμενους/-ες.
- **Τακτική και ενθαρρυντική επικοινωνία:** διατήρηση συνεχούς παρουσίας μέσω ανακοινώσεων, εξατομικευμένων μηνυμάτων και έγκαιρων απαντήσεων. Η ενεργή παρουσία και συμμετοχή του/της μέντορα έχει άμεσο αντίκτυπο στη δέσμευση των συμμετεχόντων/-ουσών.
- **Βρόχοι ανατροφοδότησης:** διαβεβαίωση των συμμετεχόντων/-ουσών ότι εισακούονται, παρακολουθώντας, όταν είναι εφικτό, τις προτάσεις που συλλέγονται μέσω ανώνυμων ερευνών ή άλλων διαύλων. Όταν οι εκπαιδευόμενοι/-ες αισθάνονται ότι η γνώμη τους «μετράει» έχουν μεγαλύτερο κίνητρο.