



Δεξιότητες διαπροσωπικής επικοινωνίας

Μάθημα: Μεθοδολογία
Κοινωνικής Εργασίας

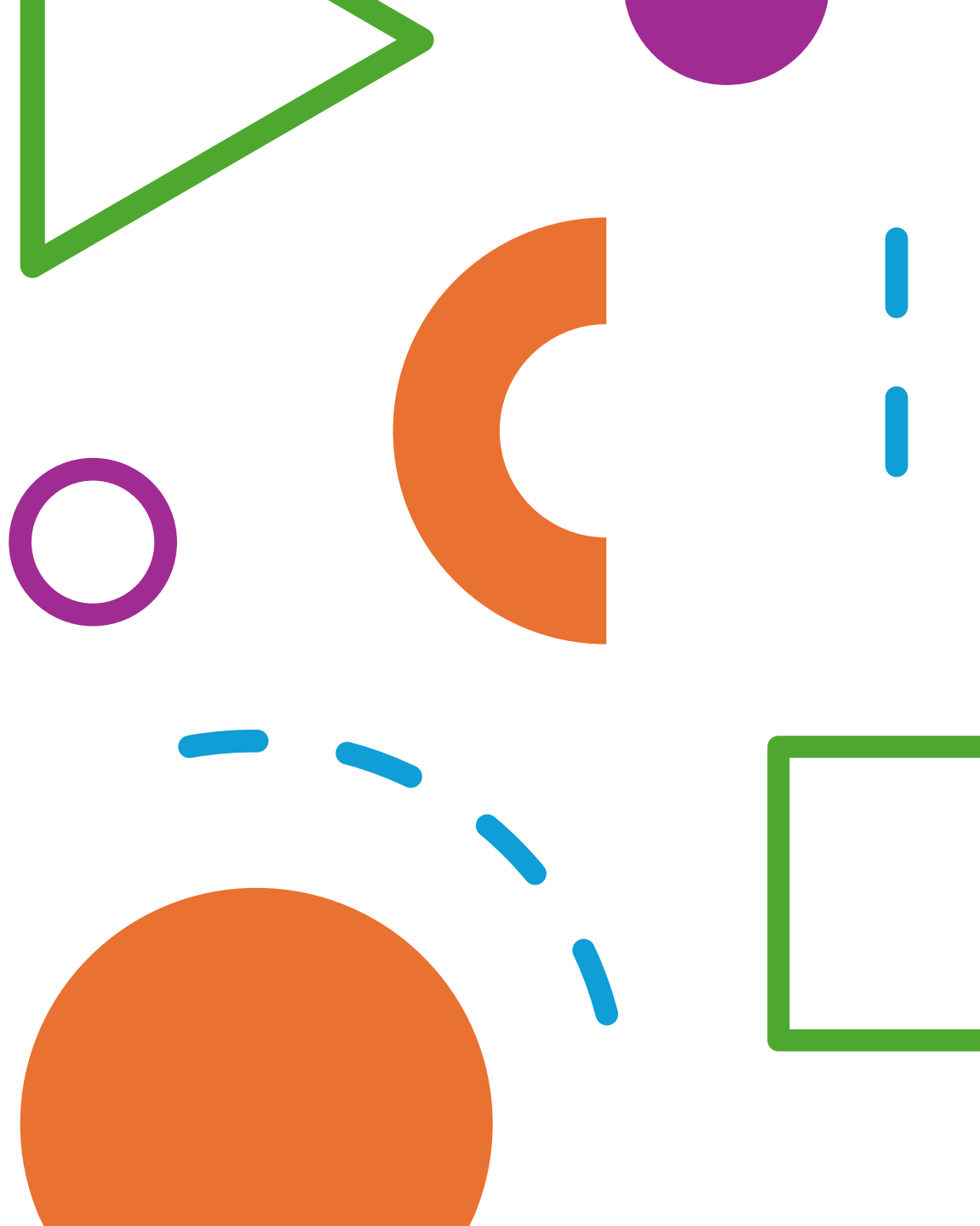
Όλγα Κατσιάνη, Επίκουρη
Καθηγήτρια

- 
- Δεξιότητα είναι η ικανότητα διεκπεραίωσης μιας δραστηριότητας ικανοποιητικά και σταθερά σε συγκεκριμένα χρονικά όρια.
 - Σύμφωνα με τον Thompson, οι δεξιότητες είναι προϊόντα μάθησης και όχι εγγενή χαρακτηριστικά της προσωπικότητας.
- 

Οι κοινωνικοί λειτουργοί εκπαιδεύονται σε ένα ευρύ φάσμα δεξιοτήτων. Οι δεξιότητες διακρίνονται στις **Γενικές** και **Ειδικές**.

Οι **Γενικές δεξιότητες** αναφέρονται στο σύνολο των στάσεων και των ικανοτήτων του/της Κ.Λ. ως επαγγελματία.

Οι **Ειδικές δεξιότητες** αναφέρονται σε συγκεκριμένους χειρισμούς και στρατηγικές εκτίμησης και παρέμβασης σε ατομικό, ομαδικό και κοινοτικό επίπεδο.




Γενικές Δεξιότητες:

1. Επικοινωνίας
2. Αυτοαντίληψης
3. Ανάλυσης
4. Χειρισμού Συναισθημάτων
5. Προσωπικής Επάρκειας
6. Παρουσίασης γραπτού και προφορικού λόγου
7. Συντονιστικές Δεξιότητες
8. Δεξιότητες ευαισθησίας και παρατήρησης
9. Δεξιότητες κριτικής στάσης
10. Δεξιότητες Δημιουργικότητας
11. Δεξιότητες Διεπιστημονικής Συνεργασίας
12. Δεξιότητες Επιβίωσης



- 1. Δεξιότητες Επικοινωνίας

Επικοινωνία είναι η συναλλακτική διεργασία κατά την οποία εκπέμπονται, εισέρχονται και ανατροφοδοτούνται μηνύματα μεταξύ ατόμων, ομάδων και κοινωνικών συστημάτων που βρίσκονται σε αλληλεπίδραση (Compton & Galaway, 1984).


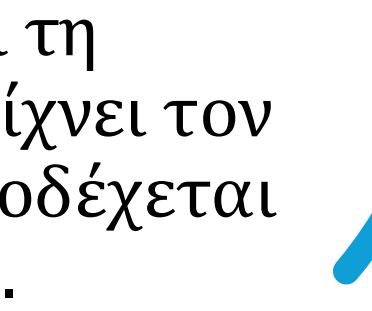


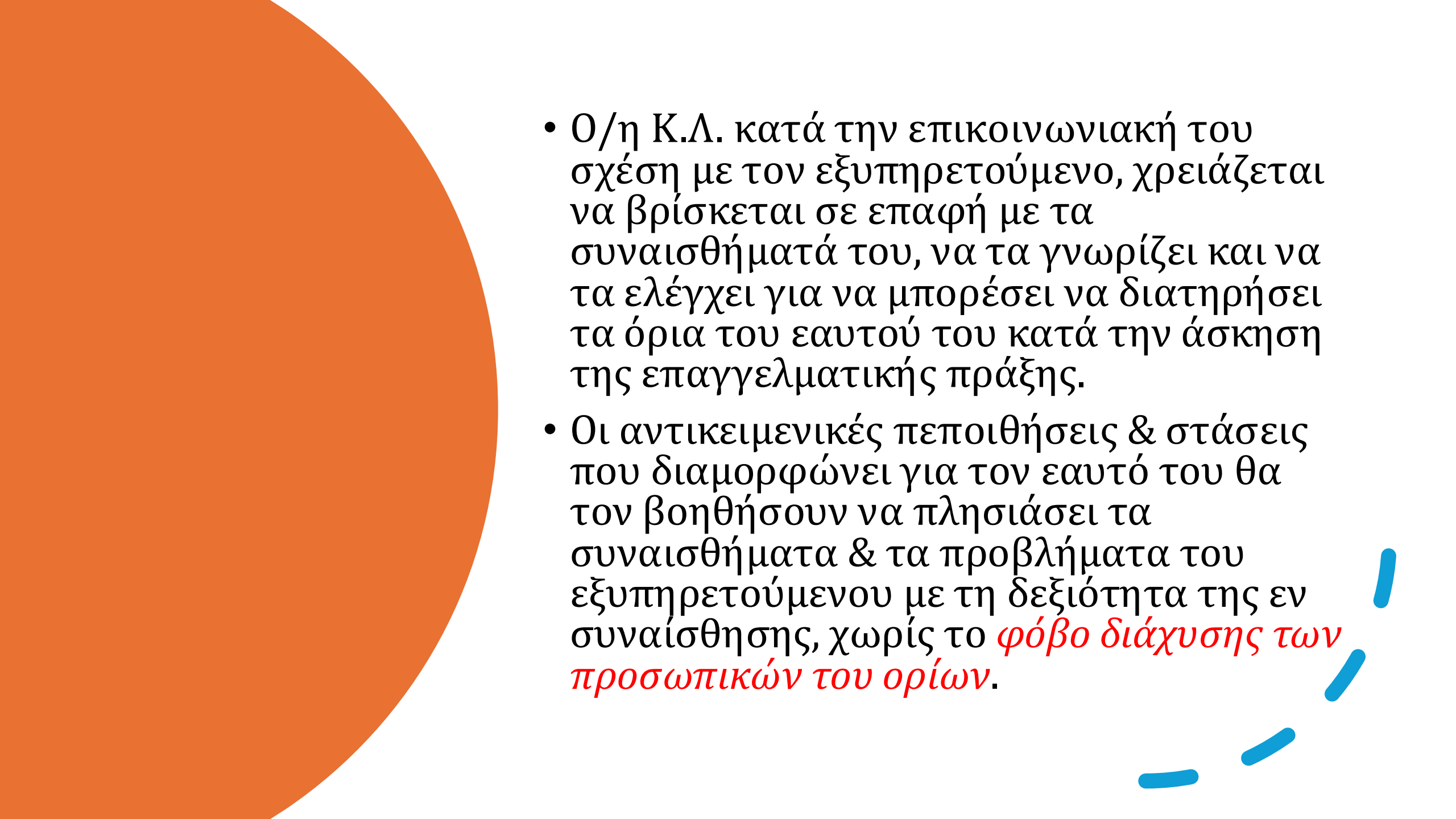
2. Δεξιότητες αυτοαντίληψης


Η σκόπιμη χρήση του εαυτού ως βασικό εργαλείο της επαγγελματικής σχέσης προϋποθέτει σίγουρα επίγνωση δεξιοτήτων αυτοαντίληψης και αυτογνωσίας.

Ο εννοιολογικός προσδιορισμός του εαυτού και της αυτοαντίληψης παραπέμπει σε ορισμούς όπως: α) εμπιστοσύνη στον εαυτό, β) αυτοσεβασμό, γ) αποδοχή του εαυτού, δ) αυταξία, ε) αυτοεκτίμηση.



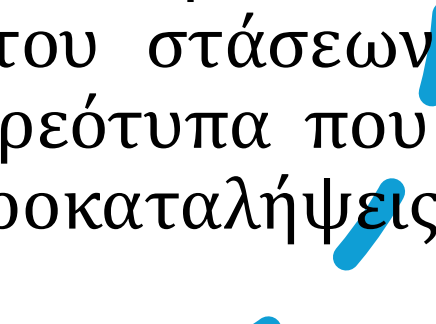
- 
- Η αυτοαντίληψη ως μέρος του εαυτού ενέχει θέση αντικειμένου και ορίζεται ως το σύνολο των πεποιθήσεων και των στάσεων που διαμορφώνει το άτομο για τον εαυτό του.
 - Περιλαμβάνει γνωστικά, συναισθηματικά στοιχεία και στάσεις συμπεριφοράς.
 - Η αυτοαντίληψη αποτελεί τη γνωστική πλευρά της αυτογνωσίας, ενώ η αυτοεκτίμηση αντιπροσωπεύει τη συναισθηματική πλευρά και δείχνει τον βαθμό στον οποίο το άτομο αποδέχεται και επιδοκιμάζει τον εαυτό του.
- 


- 
- Ο/η Κ.Λ. κατά την επικοινωνιακή του σχέση με τον εξυπηρετούμενο, χρειάζεται να βρίσκεται σε επαφή με τα συναισθήματά του, να τα γνωρίζει και να τα ελέγχει για να μπορέσει να διατηρήσει τα όρια του εαυτού του κατά την άσκηση της επαγγελματικής πράξης.
 - Οι αντικειμενικές πεποιθήσεις & στάσεις που διαμορφώνει για τον εαυτό του θα τον βοηθήσουν να πλησιάσει τα συναισθήματα & τα προβλήματα του εξυπηρετούμενου με τη δεξιότητα της ενσυναίσθησης, χωρίς το *φόβο διάχυσης των προσωπικών του ορίων*.



Στόχος είναι να αποκτήσει ο Κ.Λ. τέτοια αυτογνωσία, η οποία θα το επιτρέπει να δημιουργεί επαγγελματικές σχέσεις με τους εξυπηρετούμενους χρησιμοποιώντας των επαγγελματικό εαυτό του ως μέσο για τη δουλειά του.

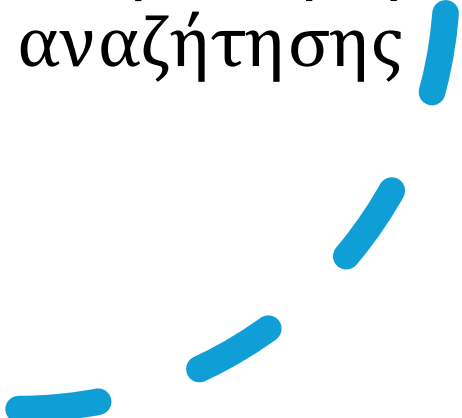
Σε όλη τη διάρκεια της εκπαίδευσής του, μέσα από απαιτητικές και κάποτε οδυνηρές ψυχολογικές διαδικασίες, μαθαίνει να αναγνωρίζει τα δικά του συναισθήματα για τους εξυπηρετούμενους και μέσα από γνώσεις, την αυτοκριτική & την εποπτεία αποκτά συνείδηση των δικών του στάσεων και αντιλήψεων. Αναγνωρίζει τα στερεότυπα που έχει ενστερνιστεί & τις δικές του προκαταλήψεις για τους ανθρώπους.





Η αναγνώριση από τον Κ.Λ. των δικών του στερεοτύπων, των αρνητικών στάσεων και των προκαταλήψεων είναι σημαντικό βήμα για να γίνει επαρκής επαγγελματίας.

Οι δεξιότητες αυτοαντίληψης κατακτώνται από τον Κ.Λ. με την εκπαίδευση, την επαγγελματική εμπειρία, την εποπτεία, τον προβληματισμό και την κριτική διερεύνηση συναισθημάτων σε μία πορεία αναζήτησης του πραγματικού εαυτού.



3. Δεξιότητες ανάλυσης

Στη μεθοδολογία της κοινωνικής Εργασίας οι **αναλυτικές δεξιότητες** αναφέρονται στην ικανότητα του Κ.Λ. να επιμερίζει, να κατατέμνει το συνολικό παρουσιαζόμενο πρόβλημα που διατυπώνει το άτομο σε νοητικά **κατασκευάσματα ή ενότητες** για την αρτιότερη κατανόηση, μελέτη, επίλυση του προβλήματος.

Οι επιμέρους ενότητες είναι οι φάσεις της μελέτης, της διαγνωστικής εκτίμησης, του σχεδιασμού δράσης, της παρέμβασης, της αξιολόγησης και της περάτωσης.



4. Χειρισμού συναισθημάτων

Δύο μεγάλες κατηγορίες:

- Στις δεξιότητες που βοηθούν τους εξυπηρετούμενους να συναισθήματά τους
- Στις δεξιότητες που βοηθούν τους εξυπηρετούμενους να προβλήματά τους.



6. Δεξιότητες παρουσίασης προφορικού και γραπτού λόγου

Ο Κ.Λ. χρειάζεται να τηρεί γραπτά κείμενα σε φακέλους, εκθέσεις, παραπεμπτικά έγγραφα, συνεδρίες ομάδων ή επιτροπών.

Οι δεξιότητες προφορικού λόγου αναφέρονται στην παρουσίαση περιστατικών στις συνεδρίες διεπιστημονικής ομάδας, σε καταθέσεις σε δικαστήρια κ.α.

Επίσης, η τηλεφωνική επικοινωνία π.χ. γραμμές SOS για καταστάσεις κρίσεις αποτελεί δεξιότητα.



7. Συντονιστικές δεξιότητες

Ο Κ.Λ. ασκεί συντονιστικές δεξιότητες σε θέσεις που αναφέρονται **α) Διαχείριση φροντίδας**- π.χ. διαχείριση εθελοντών ή φροντιστών.

Β) Συντονισμός στη διεπαγγελματική συνεργασία. Ο Κ.Λ. συμμετέχει είτε σε διεπαγγελματικές ομάδες όπου χρειάζεται να κάνει τη σύνδεση των επαγγελματικών ομάδων στις διάφορες φάσεις εργασίας- εκτίμηση, παρέμβαση, αξιολόγηση.

Γ) Οργάνωση φόρτου εργασίας.



8. Δεξιότητες παρατήρησης

Παρατήρηση των λεπτών αποχρώσεων συμπεριφοράς των εξυπηρετούμενων. Παρατήρηση της γλώσσας του σώματος, κατανόηση διαπροσωπικών δυναμικών και σχέσεων ισχύος, αντίληψη της διαφορετικότητας σε σχέση με την κοινωνική τάξη, τη φυλή, το θρήσκευμα και την εθνικότητα.



9. Δεξιότητες κριτικής στάσης

Αναφέρονται στην ετοιμότητα, στον προβληματισμό και στην κριτική διάθεση του Κ.Λ. να μαθαίνει συνεχώς και συνειδητά από την καθημερινή επαγγελματική εμπειρία. Η μάθηση από την πράξη συστηματοποιείται όταν ακολουθείται μία συνειδητή διεργασία, όταν δηλαδή ο επαγγελματίας κατά τακτά χρονικά διαστήματα αξιολογεί και αναθεωρεί τμήματα της εργασίας του.



10. Δεξιότητες δημιουργικότητας

Η δημιουργικότητα σε συνδυασμό με την κριτική στάση συμβάλλουν στην ανάπτυξη καλών πρακτικών, στη συνεχή ανανέωση προγραμμάτων και παρεμβάσεων και την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η δημιουργικότητα του Κ.Α. συμβάλλει στην ενδυνάμωση τόσο του ίδιου, όσο και των εξυπηρετούμενων.



11. Δεξιότητες διεπιστημονικής συνεργασίας

Αναφέρονται στην ικανότητα του επαγγελματία να επικοινωνεί και να συνεργάζεται με επάρκεια, θετική διάθεση και δημιουργικότητα με συναδέλφους και με διεπιστημονικούς συνεργάτες, εκπροσώπους συναφών ειδικοτήτων με στόχο την κοινή διατύπωση διαγνωστικής εκτίμησης, σχεδιασμού και παρέμβασης προς όφελος των εξυπηρετούμενων.



12. Δεξιότητες επιβίωσης

Σε συνδυασμό με τις δεξιότητες αυτοαντίληψης, χειρισμού συναισθημάτων, αυτοδιαχείρισης και διαχείρισης του χρόνου και του στρες προφυλάσσουν τον επαγγελματία από την επαγγελματική εξουθένωση.

Τρεις βασικοί παράγοντες που διακρίνουν την επαγγελματική εξουθένωση.

- A) Συναισθηματική εξάντληση, εκδηλώνεται με αίσθηση ψυχικής κόπωσης
- B) Αποπροσωποίηση, εκδηλώνεται με ανάπτυξη απρόσωπων σχέσεων με τους εξυπηρετούμενους.
- Γ) Έλλειψη προσωπικών επιτευγμάτων, εκδηλώνεται με τη μείωση της απόδοσής του.

