

Μεθοδολογία Γενικής Κοινωνικής Εργασίας

Διδάσκουσα: Όλγα Κατσιάνη,
Επίκουρη Καθηγήτρια



Επικοινωνία

- ▶ «Η επικοινωνία είναι για τις σχέσεις των ανθρώπων ό,τι είναι η αναπνοή για τη διατήρηση της ζωής» (Satir, 1995).
- ▶ Η επισήμανση αυτή μας δηλώνει τη σημαντικότητα της πολύπλοκης διεργασίας ανταλλαγής μηνυμάτων μεταξύ των ανθρώπων, μέσω των οποίων δημιουργούν, καλλιεργούν και εξελίσσουν τις σχέσεις τους.

Ορισμοί

- ▶ **Επικοινωνία είναι:** Η συναλλακτική διεργασία κατά την οποία εκπέμπονται, εισέρχονται και ανατροφοδοτούνται μηνύματα μεταξύ ατόμων, ομάδων και κοινωνικών συστημάτων που βρίσκονται σε αλληλεπίδραση.
- ▶ Η επικοινωνία είναι μια διαπροσωπική διαδικασία, η οποία συνιστάται στην ανταλλαγή σκέψεων, ιδεών και στην αλληλεπίδραση μεταξύ προσώπων.
- ▶ Επικοινωνία είναι η κατανόηση όχι μόνο του ορατού αλλά και του αοράτου, του κρυφού.
- ▶ Η επικοινωνία είναι ο σημαντικότερος παράγοντας που καθορίζει τι είδους σχέσεις ένα άτομο θα δημιουργήσει και τι είδους ζωή θα ζήσει.

Επικοινωνία

- ▶ Μεταβίβαση πληροφοριών, ιδεών, δήλωση συμπεριφορών και στάσεων προς το δέκτη.
- ▶ Η εικόνα που έχει ο καθένας μας για τον κόσμο, είναι αποτέλεσμα της επικοινωνίας .
- ▶ Επικοινωνία είναι μία διαδικασία ανταλλαγής (μετάδοσης - λήψης) πληροφοριών, σκέψεων, ιδεών, αισθημάτων και άλλων μηνυμάτων με τα οποία πραγματοποιείται η συνεννόηση μεταξύ μας.

Μέρη- διαδικασία επικοινωνίας

- ▶ Πομπός (αυτός που διαμορφώνει και στέλνει το μήνυμα).
- ▶ Μήνυμα (η πληροφορία που θέλει να στείλει ο πομπός).
- ▶ Μέσο (ο τρόπος με τον οποίο μεταφέρεται το μήνυμα, προφορικός λόγος, γλώσσα του σώματος, γραπτός λόγος).
- ▶ Δέκτης (αυτός που δέχεται το μήνυμα – σε αυτόν που καταλήγει το μήνυμα).

Φάσεις της επικοινωνίας

Κωδικοποίηση του μηνύματος

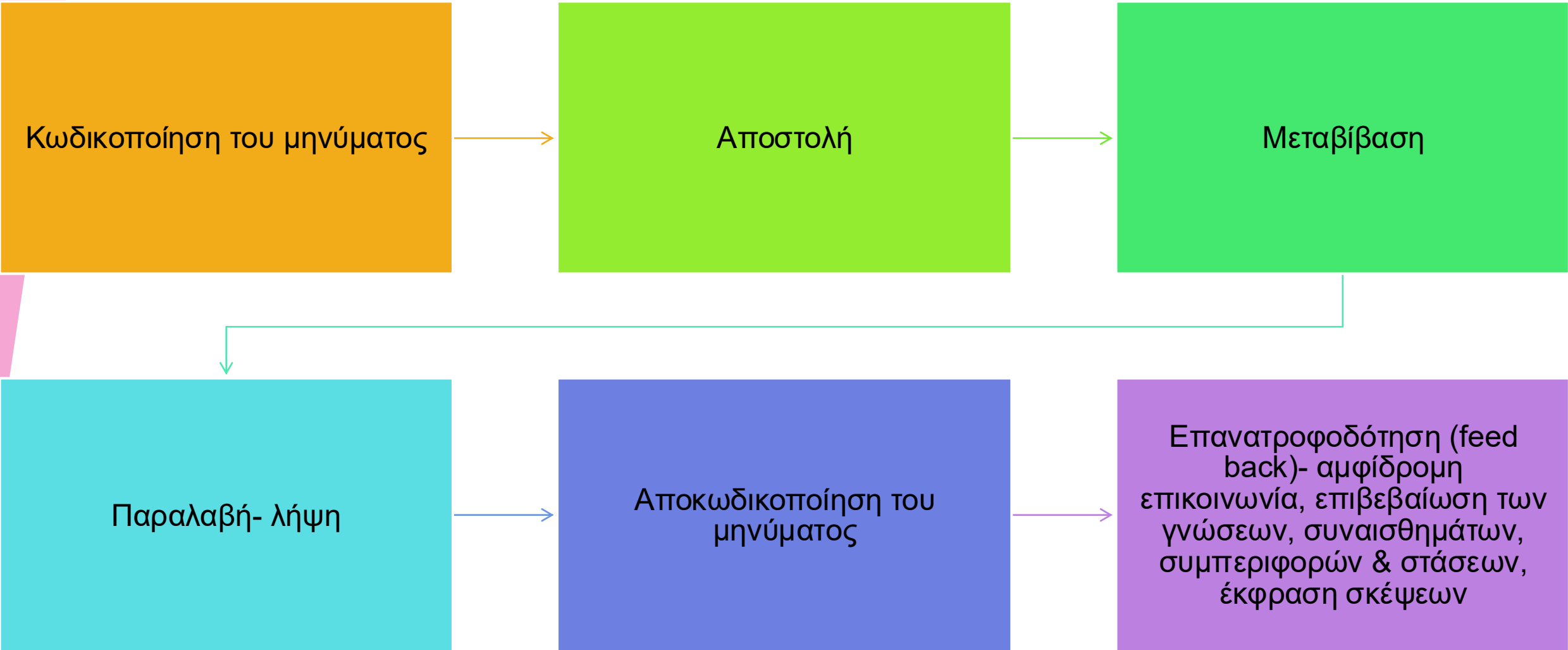
Αποστολή

Μεταβίβαση

Παραλαβή- λήψη

Αποκωδικοποίηση του μηνύματος

Επανατροφοδότηση (feedback)- αμφίδρομη επικοινωνία, επιβεβαίωση των γνώσεων, συναισθημάτων, συμπεριφορών & στάσεων, έκφραση σκέψεων



Εσωτερικός Διάλογος

- ▶ Προσωπικότητα
- ▶ Υποκειμενική Αντίληψη
- ▶ Ασυνείδητο
- ▶ Στερεότυπα/ Προκαταλήψεις
- ▶ Κουλτούρα (οικογενειακές, πολιτισμικές, θρησκευτικές αξίες)

Τόσο ο **Πομπός** όσο και ο **Δέκτης** επηρεάζονται από τον εσωτερικό διάλογο.

Βασικές Αρχές Επικοινωνίας

Δεν μπορείς να μην επικοινωνήσεις.

Η επικοινωνία έχει δύο επίπεδα: το περιεχόμενο (λεκτική επικοινωνία και τη σχέση (φαίνεται από τη μη λεκτική επικοινωνία).

Μορφές Επικοινωνίας

Λεκτική Επικοινωνία

▶ **Ανοιχτές Ερωτήσεις:**

- Απαιτούν επεξηγηματική απάντηση
- Επιτρέπουν/ προτρέπουν ελεύθερη απάντηση
- Ενθαρρύνουν τη σκέψη

▶ **Κλειστές Ερωτήσεις:**

- Περιορίζουν την απάντηση (σε Ναι ή Όχι)
- Υπαινίσσονται την απάντηση
- Αποθαρρύνουν τη σκέψη

Μη Λεκτική Επικοινωνία

- ▶ Φυσικά χαρακτηριστικά
- ▶ Φωνητικά χαρακτηριστικά
- ▶ Κινήσεις σώματος
- ▶ Πληροφορίες από την αφή
- ▶ Χώρος, τόπος, χρόνος

Μη λεκτική επικοινωνία

- ▶ Η σημασία της μη λεκτικής επικοινωνίας αποδεικνύεται από το γεγονός ότι μηνύματα που αφορούν συναισθήματα & στάσεις προέρχονται μόνο κατά
 - 7% από λέξεις
 - 38% από τη φωνή (ύφος)
 - 55% από τη γλώσσα του σώματος και τις εκφράσεις του προσώπου

Πρόσωπο

- ▶ Είναι το πιο εκφραστικό μέρος του σώματος.
- ▶ 80% των μη λεκτικών μηνυμάτων μεταδίδονται από το πρόσωπο.
- ▶ Τρίγωνο μέτωπο/φρύδια-μάτια-μύτη/στόμα

Στάση σώματος

- Σφικτά δεμένα χέρια, ταλαντευόμενα πόδια ή πόδια που είναι σε ρυθμό, κοιτώντας ένα ρολόι, ή παίζοντας τύμπανο με τα δάχτυλα τείνουν να μεταβιβάσουν νευρικήτητα ή/και ανυπομονησία.
- Γερμένοι σε μια καρέκλα μπορεί να προτείνει κούραση ή έλλειψη ενδιαφέροντος.
- Η θέση σώματος μπορεί να αυξήσει την άνεση & να μειώσει την απειλή που βιώνεται από ένα άλλο πρόσωπο.
- Όταν συνεργάζεσθε με παιδιά, μπορείτε να καθίσετε στο πάτωμα & να μιλήσετε παίζοντας ένα παιχνίδι.

ΑΡΧΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

Δημιουργώ ζεστό και υποστηρικτικό κλίμα



Επιτρέπω την έκφραση συναισθημάτων,
αποδέχομαι



Εξετάζω την κατάσταση και ρωτώ με
ευαισθησία



Συνδιαλέγομαι το επόμενο βήμα: «Τι θέλεις
να κάνεις;» «Πώς μπορώ να βοηθήσω;»

Αρχές Αποτελεσματικής Επικοινωνίας

- ▶ Οπτική επαφή
- ▶ Παρότρυνση
- ▶ Ενσυναίσθηση
- ▶ Ανταπόκριση
- ▶ Κατάλληλη ησυχία
- ▶ Κατάλληλες ερωτήσεις
- ▶ Υπομονή
- ▶ Κατάλληλα σχόλια
- ▶ Χρόνος

Ενσυναίσθηση:

Είναι η ικανότητα να ταυτίζεται παροδικά με τον εξυπηρετούμενο, βιώνοντας εν μέρει τα συναισθήματα του και να τοποθετεί τον εαυτό του στη θέση του εξυπηρετούμενου, προσπαθώντας να σκεφτεί και να αισθανθεί σαν να ήταν το ίδιο το άτομο. Ενσυναίσθηση, δε σημαίνει κατανόηση των συναισθημάτων και των προβλημάτων του ατόμου σε γνωστικό επίπεδο αλλά και στο συναισθηματικό. Πρόκειται για την ευαισθησία του ΚΛ στα συναισθήματα του ατόμου και την ικανότητα του να τη μεταδίδει λεκτικά και μη λεκτικά με τρόπο που να εναρμονίζεται στη διάθεση και στο συναίσθημα του εξυπηρετούμενου.

Ένας ανώνυμος Άγγλος συγγραφέας επισημαίνει:
«ενσυναίσθηση είναι να βλέπεις με τα μάτια του άλλου, να ακούς με τα αυτιά του άλλου και να αισθάνεσαι με την καρδιά του άλλου».

Ενσυναίσθηση είναι η κατανόηση που δείχνει ο ΚΛ για τα συναισθήματα που έχει το άτομο σχετικά με την κατάσταση που αντιμετωπίζει, συναισθανόμενος πόσο δυσάρεστα μπορεί να είναι και γνωρίζοντας παράλληλα πως δεν είναι δικά του.

Ο ακροατής είναι σημαντικό:

- ▶ Να δίνει όλη την προσοχή και την πλήρη παρουσία του.
- ▶ Βάζει στην άκρη προκαταλήψεις.
- ▶ Ερμηνεύει αυτό που γίνεται περιγράφοντας και όχι κρίνοντας.
- ▶ Προσέχει για τυχόν σύγχυση και ζητά σαφήνεια.
- ▶ Κάνει γνωστό στον ομιλητή ότι τον άκουσε.

Ενεργητική ακρόαση

Η **ενεργητική ακρόαση** είναι μια δεξιότητα επικοινωνίας κατά την οποία το άτομο δεν ακούει απλώς παθητικά τον συνομιλητή του, αλλά συμμετέχει συνειδητά στη διαδικασία κατανόησης, δείχνοντας ενδιαφέρον, προσοχή και ενσυναίσθηση.

Ενεργητική ακρόαση

Δοκίμασε:

- ▶ Να εστιάσεις τη προσοχή σου ολοκληρωτικά σ αυτόν που μιλάει.
- ▶ Να επαναλάβεις με δικά σου λόγια το πώς καταλαβαίνει ο εξυπηρετούμενος το πρόβλημα.

Ενεργητική ακρόαση

- ▶ Να ρωτήσεις τον εξυπηρετούμενο πώς νιώθει σε σχέση με αυτά που λέει.
- ▶ Να ξαναδοκιμάσεις να ακούσεις αν δεν έχει πράγματι καταλάβει.
- ▶ Να επιτρέπεις παύσεις και σιωπές στη διάρκεια της συνέντευξης.

Απέφυγε:

- ▶ Να μιλάς για τον εαυτό σου
- ▶ Να αντιδράς – διαφωνείς με τον εξυπηρετούμενο
- ▶ Να αγνοείς τα συναισθήματα που υπάρχουν
- ▶ Να συμβουλεύεις, να κάνεις διαγνώσεις, να ασκείς κριτική
- ▶ Να παριστάνεις ότι κατάλαβες ενώ δεν έχεις καταλάβει
- ▶ Να αφήνεις τον ομιλητή να αλλάζει θέμα επειδή εσύ δείχνεις να μην καταλαβαίνεις

Απέφυγε:

- ▶ Να διορθώνεις, να αλλάζεις ή να βελτιώνεις τον τρόπο που μιλάει ο εξυπηρετούμενος
- ▶ Να αλλάζεις θέμα
- ▶ Να γεμίζεις τις στιγμές της σιωπής
- ▶ Μην αγνοείς τα μηνύματα που δίνεις με το σώμα σου

Ενεργητική ακρόαση

Επικοινωνία μέσα από το σώμα:

- ▶ Χρησιμοποιείς το σώμα σου για να εστιάσεις την προσοχή σου
- ▶ Κάνεις επαφή με τα μάτια
- ▶ Επικοινωνείς μέσα από το σώμα με τρόπο που δείχνει προσοχή και σεβασμό
- ▶ Κινήσεις αποδοχής
- ▶ Ικανότητες παρακολούθησης

Ενεργητική ακρόαση

- ▶ Δημιουργείς χώρο στον εξυπηρετούμενο ώστε να εκφραστεί
- ▶ Δείχνεις ενδιαφέρον
- ▶ Ενθαρρύνεις
- ▶ Κάνεις λίγες ερωτήσεις
- ▶ Δεν αντιλέγεις ακόμα κι όταν διαφωνείς

Ικανότητες Συλλογισμού

- ▶ Επαναλαμβάνεις το πρόβλημα με κατανόηση και αποδοχή.
- ▶ Σιγουρέψου ότι κατάλαβες καλά τη θέση του άλλου.
- ▶ Συλλογίσου το πρόβλημα και τα συναισθήματα που δημιουργεί στον εξυπηρετούμενο.

Εμπόδια στην επικοινωνία:

Η κριτική

Οι
συμβουλές

Οι απειλές

Οι
διαγνώσεις

Τα ηθικά
διδάγματα

Η έλλειψη
αμεσότητας

Εμπόδια στην επικοινωνία

Στερεότυπα συμπεριφοράς

Τα στερεότυπα συμπεριφοράς που αποδίδονται σε ορισμένα άτομα είναι δυνατόν να καταλήξουν σε άκαμπτες & λανθασμένες ορισμένες φορές ετικετοποιήσεις, που τελικά εμποδίζουν την επικοινωνία και την εξατομικευμένη διαγνωστική εκτίμηση από τον/την Κ.Λ.

Αυτές οι προκατασκευασμένες ανεπαίσθητα κατευθυνόμενες απόψεις, ιδέες και κρίσεις λειτουργούν συχνά ασυνείδητα στους κοινωνικούς λειτουργούς επηρεάζοντας δυσμενώς την επικοινωνία, τη σχέση και την τελική έκβαση της περίπτωσης.

Παράδειγμα:

Σε μία κοινωνική υπηρεσία μία νεαρή μητέρα ενός παιδιού 3 ετών που την εγκατέλειψε ο σύζυγος της είχε χαρακτηριστεί από τους Κ.Λ. ως μη συνεργάσιμη, αδιάφορη μητέρα, που παραμελούσε τον γιο της και δεν δεχόταν καμία άλλη βοήθεια εκτός από οικονομική. Στη νέα Κ.Λ. παραπέμφθηκε η περίπτωση ως εξής *«Πήγαινε να τη δεις, μήπως και καταφέρεις να την πείσεις να εγγράψει το παιδί της σε παιδικό σταθμό. Το παραμελεί και το αφήνει βρόμικο. Είναι αμφίβολο αν θα καταφέρεις να συνεργαστείς μαζί της»*.

Εμπόδια στην επικοινωνία

Λανθασμένη υπόθεση μηνύματος

Η λανθασμένη υπόθεση μηνύματος συμβαίνει όταν ο/η Κ.Λ. δέχεται ένα αμφιλεγόμενο μήνυμα, δεν γίνεται επαλήθευση της πραγματικής έννοιας και η συζήτηση ή οι αντιδράσεις των δύο συνδιαλεγόμενων προχωρούν πάνω στο αρχικά ασαφές μήνυμα. Σε αυτή την περίπτωση ο/η Κ.Λ. θα πρέπει να ξεκαθαρίσει το αρχικό μήνυμα που είτε έλαβε, είτε θέλει να μεταδώσει έτσι ώστε η επικοινωνία να επαναπροσδιοριστεί και να συνεχιστεί απρόσκοπτα.

Παράδειγμα:

Σε ένα κέντρο κλειστής περίθαλψης για παιδιά ο Δημήτρης 11 ετών που εγκαταλείφθηκε από τους γονείς του δεν εμπιστεύεται τους ενήλικες του Κέντρου και προκαλεί με τη συμπεριφορά του. Σε μία συνάντηση ομάδας ξεφυλλίζει επιδεικτικά ένα εικονογραφημένο περιοδικό και αρνούνται να συμμετάσχει στην ομάδα.

Εμπόδια στην επικοινωνία

Αποτυχία στον προσδιορισμό του σκοπού της συνέντευξης

Ορισμένες φορές ο/η Κ.Λ. δεν αποσαφηνίζει από την αρχή της συνέντευξης το σκοπό της, με αποτέλεσμα και οι δύο να έχουν διαφορετικές και πιθανώς αντικρουόμενες απόψεις και προσδοκίες. Αυτή η έλλειψη προσδιορισμού στόχου για κάθε συνέντευξη μπορεί να δημιουργήσει δυσάρεστα συναισθήματα στο άτομο και να παραπλανηθεί η συζήτηση σε θέματα άσχετα με το κύριο πρόβλημα που απασχολεί το άτομο.

Εμπόδια στην επικοινωνία

Πρόωρη κινητοποίηση του ατόμου για αλλαγή

Η ενδεχόμενη κινητοποίηση από τον/την Κ.Λ. για άμεση παρέμβαση και αλλαγή από ένα χρόνια πρόβλημα του ατόμου, χωρίς ανάλογη προετοιμασία, θα έχει πιθανώς ως αποτέλεσμα την αδρανοποίησή του. Το άτομο αιφνιδιάζεται και δημιουργεί αντιστάσεις παρακωλύοντας την περαιτέρω επικοινωνία. Η κατάσταση αυτή πολύ συχνά δεν συνειδητοποιείται από νέους, άπειρους και ενθουσιώδεις Κ.Λ., οι οποίοι θέλουν να προκαλέσουν άμεση αλλαγή σε χρονιότητα προβλημάτων από την πρώτη συνέντευξη με το άτομο.

Εμπόδια στην επικοινωνία

Άμυνες και αξίες του/της Κ.Λ.

Η επίγνωση από τον/την Κ.Λ. των προσωπικών του αξιών, προκαταλήψεων και αμυνών μειώνει στο ελάχιστο τα εμπόδια επικοινωνίας με το άτομο από την πρώτη συνέντευξη. Όσο λιγότερο αμυντικός/η είναι τόσο περισσότερο μπορεί να βοηθήσει τα άτομα να δουλέψουν τις δικές τους άμυνες. Και όσο περισσότερη ευελιξία έχει των δικών του αξιών, τόσο λιγότερο έχει την τάση να τις επιβάλλει στο άτομο.

Παράδειγμα:

Ένας νέος Κ.Λ. που προέρχεται από οικογένεια αυστηρών, παραδοσιακών αρχών αναλαμβάνει την περίπτωση της πολυπροβληματικής οικογένειας Χ. η οποία αποτελείται από:

- την κ. Ε. γιαγιά, 59 ετών, η οποία παλαιότερα εκδιδόταν και τώρα συντηρεί την οικογένεια της από την εργασία της σε κάποιο εστιατόριο
- Την κ. Κ., 30 ετών, κόρη και μητέρα δύο παιδιών, η οποία επίσης εκδίδεται και εξαφανίζεται κατά διαστήματα από το σπίτι
- Τα δύο παιδιά της Κ., τη Σούλα 15 ετών, η οποία παρουσιάζει προβλήματα συμπεριφοράς με φυγές από το σπίτι και τον Κώστα 10 ετών, που παρουσιάζει απόσυρση, μελαγχολία και άρνηση φοίτησης στο σχολείο.