

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ

Δραστηριότητες για την ενίσχυση  
των δεξιοτήτων και των τεχνικών  
στη συμβουλευτική

ΕΒΔΟΜΑΔΑ 2<sup>η</sup>

Μάρτιος 2024

# Τι είναι η επικοινωνία; (1)

*«Η συναλλακτική διεργασία κατά την οποία εκπέμπονται, εισέρχονται και ανατροφοδοτούνται μηνύματα μεταξύ ατόμων, ομάδων και κοινωνικών συστημάτων που βρίσκονται σε αλληλεπίδραση».*

(Compton & Galaway, 1984, όπ. αναφ. στο Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2011, σελ. 195)

## Τι είναι η επικοινωνία; (2)

*«Ορίζεται από την προσπάθεια ενός ατόμου να στείλει ένα μήνυμα σε έναν άλλο άνθρωπο, με τη συνειδητή πρόθεση να προκαλέσει κάποια αντίδραση».*

(Μαλικιώση-Λοΐζου, 1999, σελ. 283).

# Τι είναι η επικοινωνία; (3)

«Επικοινωνία στους ανθρώπους, είναι η μεταβίβαση πληροφορίας από άτομο σε άτομο και η ουσία της έγκειται στο ότι προάγει τη διαπροσωπική αλληλεπίδραση. Αποτελεί απαραίτητο όρο της ψυχολογικής ανάπτυξης του ανθρώπου και θεμελιώδες κοινωνικό φαινόμενο, καθότι αναφέρεται πάντοτε σε σχέσεις. Είναι μέθοδος μεταφοράς επιθυμιών, συγκινήσεων και ιδεών μέσω συστημάτων συμβόλων, κυριότερο από τα οποία είναι οι λέξεις. Επιτελείται μέσα από διαδικασίες χρησιμοποίησης κοινωνικώς κωδικοποιημένων και καθολικών αποδεκτών συστημάτων, τα οποία απαρτίζονται από σήματα και σύμβολα εκφραζόμενα προφορικώς, γραπτώς ή εξωλεκτικώς δια της εκφραστικότητας του προσώπου και του σώματος. Βασικές προϋποθέσεις της επικοινωνίας δεν είναι μόνον ο πομπός και ο δέκτης, αλλά και το μήνυμα, καθώς και το μέσο διά του οποίου αυτό διακινείται».

(Αγγελόπουλος, 2009, σελ. 223)

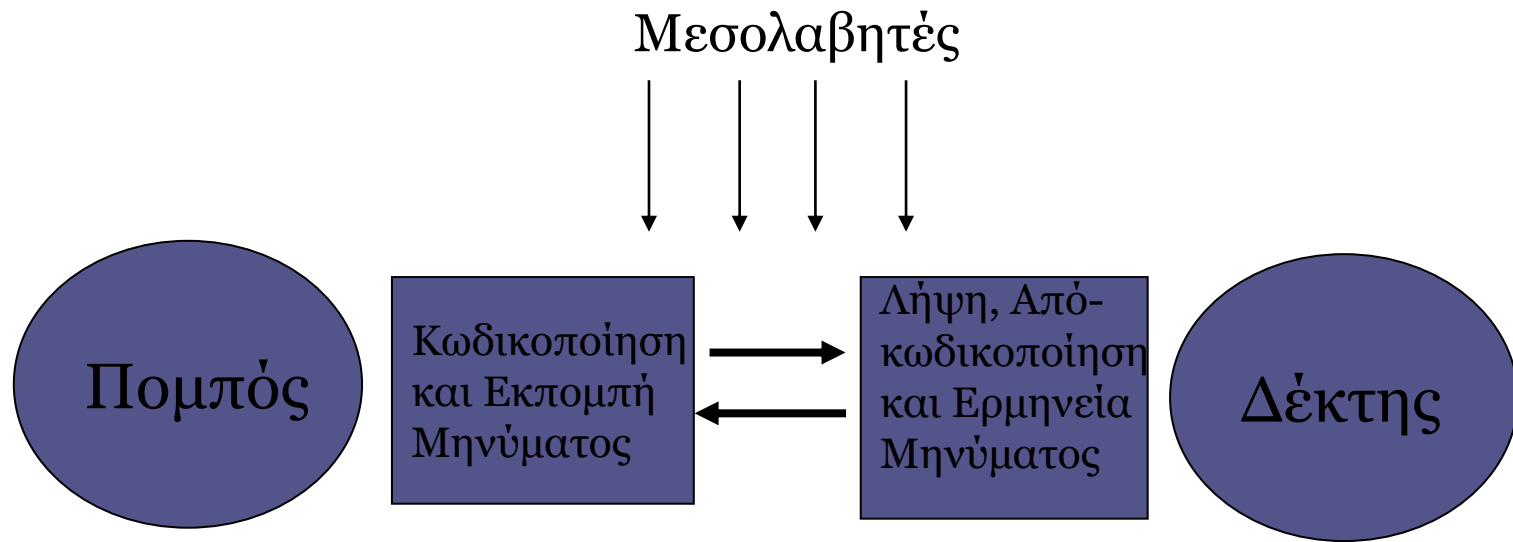
# Τι είναι η επικοινωνία; (4)

- Στη διαπροσωπική επικοινωνία κάθε άτομο λειτουργεί και ως πομπός (αποστολέας) και ως δέκτης (παραλήπτης) μηνυμάτων.
- Ο άνθρωπος που στέλνει ένα μήνυμα (πομπός), ξεκινά από κάποιες σκέψεις ή συναισθήματα που θέλει να μεταδώσει σε έναν άλλο άνθρωπο. Ο δέκτης του μηνύματος αποκρυπτογραφεί το μήνυμα, όπως εκείνος το καταλαβαίνει και αντιδρά εσωτερικά –με τη δημιουργία σκέψεων ή συναισθημάτων- και ίσως και εξωτερικά, με κάποια ορατή συμπεριφορά-αντίδραση, την οποία μπορεί και να κατευθύνει προς τον πομπό. Στην περίπτωση αυτή, ο πομπός θα γίνει παραλήπτης του μηνύματος αυτού και θα ακολουθήσει η πορεία της επικοινωνίας.

## **ΠΟΤΕ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΕΙΝΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ;**

- 1) Όταν κάθε άνθρωπος στέλνει μηνύματα που βρίσκονται σε συμφωνία με όσα νιώθει μέσα του.**
- 2) Όταν ο δέκτης ερμηνεύει το μήνυμα του πομπού με τον τρόπο που τον εννοούσε εκείνος, δηλαδή η ερμηνεία του μηνύματος από τον δέκτη συμπίπτει με τις προθέσεις του πομπού.**

# Η επικοινωνία



## ΔΙΑΤΟΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Η επικοινωνιακή διαδικασία διακρίνεται:
  - α) ως προς το είδος του μηνύματος,  
σε μη λεκτική (άφωνη) και σε λεκτική
  - β) ως προς τον τρόπο λειτουργίας της,  
σε δυναμική των προσωπικοτήτων  
σε δυναμική των ρόλων

# Εμπόδια στην επικοινωνία (5)

**Κωδικοποίηση:** Η μετατροπή του μηνύματος σε σύμβολο (π.χ. λεκτικό σύμβολο).

**Μεταφορά:** Η διεργασία αποστολής του κωδικοποιημένου μηνύματος.

**Εισδοχή:** Η διαδικασία ερμηνείας του ερεθίσματος που γίνεται δεκτό.

**Εμπόδιο ή μεσολαβητής:** Απρόσμενες επιδράσεις που μπορεί να διαστρεβλώσουν το μήνυμα στην πορεία του από τον πομπό στον δέκτη.

## Παράδειγμα

Ο Α στέλνει ένα μήνυμα στον Β και ο Β το δέχεται. Είναι όμως σίγουρο ότι ο Β εισέπραξε αυτό ακριβώς το μήνυμα που σκόπευε να στείλει ο Α; Πιθανώς να υπήρξε κάποιο εμπόδιο μεταξύ του Α και του Β που διαστρέβλωσε την ποιότητα του μηνύματος που επιδίωκε ο Α να στείλει στον Β, μπορεί όμως να έσφαλε και η διαδικασία κωδικοποίησης του μηνύματος.



# Εμπόδια στην επικοινωνία (6)

Πολλοί άνθρωποι αντιμετωπίζουν προβλήματα στη επικοινωνία, επειδή αντιλαμβάνονται λανθασμένα τις πληροφορίες που λαμβάνουν ή αυτά που επιλεγούν να εκπέμψουν (ως μήνυμα) είναι δύσκολο να κατανοηθούν από τους άλλους. Αυτό μπορεί να συμβαίνει επειδή η δική τους αξιολόγηση είναι ανεπαρκής, επειδή δίνουν ανατροφοδότηση την οποία οι άλλοι δεν κατανοούν πλήρως ή επειδή οι ίδιοι δεν αντιλαμβάνονται σωστά την ανατροφοδότηση που τους παρέχουν οι άλλοι. Τα προβλήματα αυτά, τα οποία ονομάζονται εμπόδια στην επεξεργασία πληροφοριών, συχνά δημιουργούν προβλήματα στις σχέσεις.

# Επικοινωνία και συμβουλευτική (1)

- Οι δεξιότητες επικοινωνίας αποτελούν τα σημαντικότερα εργαλεία στην άσκηση της συμβουλευτικής (Κανδυλάκη, 2008).
- Στην επικοινωνία που αναπτύσσεται μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου έχει μεγάλη αξία «τι λέγεται», «πότε λέγεται» και «πού ή σε ποιον λέγεται», όπως και το ιδιαίτερο περιεχόμενο και οι λέξεις που επιλέγονται για να συνθέσουν το μήνυμα (Κανδυλάκη, 2008).
- Η επικοινωνία αποσκοπεί στην προώθηση της κατανόησης, στην ανίχνευση των σκέψεων και των συναισθημάτων του συμβουλευόμενου (Μαλικιώση-Λοϊζου, 1999).
- Δίνεται έμφαση, κυρίως, στην κατάσταση του συμβουλευόμενου και πώς θα τη μεταδώσει πιο επιτυχημένα στον σύμβουλο, ώστε εκείνος να την κατανοήσει και να τον βοηθήσει στην αντιμετώπισή της (Μαλικιώση-Λοϊζου, 1999).
- Μια σημαντική προϋπόθεση για καλή επικοινωνία είναι ο επαγγελματίας να καταφέρει να κάνει τον συμβουλευόμενο να νιώσει άνετα (Κανδυλάκη, 2008).

# Στερεότυπα και προκαταλήψεις ως εμπόδια στη συμβουλευτική σχέση (2)

Τα στερεότυπα που αποδίδονται σε ορισμένα άτομα και οικογένειες μπορούν να καταλήξουν σε άκαμπτες και λανθασμένες ορισμένες φορές ετικετοποιήσεις, που τελικά εμποδίζουν την επικοινωνία και την παρέμβαση από τον κοινωνικό λειτουργό/ σύμβουλο.

(Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2011)

# Τι εννοούμε με τον όρο «στερεότυπο»; (3)

Η δημιουργία στερεοτύπων αναφέρεται σε αυτήν την απλοποιημένη, αυθαίρετη γενίκευση, την κατηγοριοποίηση και την κριτική των άλλων που προκύπτει από αμφισβητήσιμες παρατηρήσεις και εμπειρίες του ατόμου ή της ομάδας, με βάση το γεγονός ότι όσοι γίνονται αντικείμενα στερεοτύπων ανήκουν σε μια ιδιαίτερη ομάδα, φυλή ή φύλο, εθνικότητα (π.χ. ανέκδοτα για Πόντιους), έχουν συγκεκριμένη απασχόληση ή ασκούν κάποιο επάγγελμα, βρίσκονται σε κάποια ηλικία (π.χ. όλοι οι νέοι είναι ανεύθυνοι ή οι ηλικιωμένοι δεν ανοικτοί σε νέες ιδέες), μοιάζουν φυσιογνωμικά ή έχουν συγκεκριμένο χρώμα μαλλιών (π.χ. ανέκδοτα για ξανθιές), έχουν ολοκληρώσει κάποια στάδια εκπαίδευσης (π.χ. όσοι έχουν τελειώσει πανεπιστημιακές σχολές είναι έξυπνοι), αντιμετωπίζουν κοινωνικά προβλήματα (π.χ. όλοι οι άνεργοι είναι τεμπέληδες), εκδηλώνουν συγκεκριμένες πολιτικές ή κομματικές προτιμήσεις.

(Κανδυλάκη, 2008)

# Τι εννοούμε με τον όρο «στερεότυπο»; (4)

Δημιουργούμε στερεότυπα όταν δεν μπορούμε ή δεν είμαστε πρόθυμοι να συγκεντρώσουμε όλες τις πληροφορίες που θα χρειαζόμασταν για να κρίνουμε με δίκαιο και αντικειμενικό τρόπο άτομα και καταστάσεις. (...). Τα στερεότυπα δεν αναγνωρίζουν, αγνοούν τις ατομικές διαφορές.

(Τριλίβα, Αναγνωστοπούλου & Χατζηνικολάου, 2008)

*«Όταν χρησιμοποιούνται στερεότυπα, η πραγματικότητα που βασίζεται σε υποκειμενικά στοιχεία έχει μικρή σημασία. Εάν οι παρατηρητές διαθέτουν αρκετή ευελιξία στον τρόπο σκέψης τους, ίσως μπορέσουν κάποια στιγμή να διαφοροποιήσουν την κρίση τους και να λάβουν υπόψη την πραγματικότητα των ιδιαιτεροτήτων του ατόμου»*

(Ιωαννίδου-Johnson, 1998, σελ. 23)

# Τι εννοούμε με τον όρο «προκατάληψη»; (5)

Η στάση απέναντι σε ένα άτομο ή ομάδα και στηρίζεται στο στερεότυπο που έχουμε για τη συγκεκριμένη ομάδα.

(Νασιάκου, Χαντζή & Φατούρου-Χαρίτου, 2002)

Μια δυσμενής αντίληψη που δημιουργείται εναντίον ενός ατόμου ή μιας ομάδας. Η διαδικασία προώρου χαρακτηρισμού ενός συγκεκριμένου ατόμου, ομάδας, εξαιτίας της εμφάνισής του, του τρόπου που συμπεριφέρεται ή της προέλευσής του. Υπονοεί ότι καταλήγουμε σε ένα συμπέρασμα χωρίς επαρκείς ενδείξεις για το άτομο ή όταν δεν έχουμε άμεση εμπειρία για αυτό.

(Τριλίβα, Αναγνωστοπούλου & Χατζηνικολάου, 2008)

Άτομα ή ομάδες προδικάζονται σε σχέση με τα χαρακτηριστικά που τους αποδίδονται, όπως φυλή, φύλο, εθνικότητα, πολιτικοί ή θρησκευτικοί δεσμοί, γλώσσα, εμφάνιση και σεξουαλικό προσανατολισμό.

(Ιωαννίδου-Johnson, 1998)

# Στερεότυπα, προκαταλήψεις, διακρίσεις (6)

- Τα στερεότυπα και οι προκαταλήψεις οδηγούν στην πεποίθηση ότι όλα άτομα που ανήκουν σε μια ομάδα έχουν ακριβώς τα ίδια χαρακτηριστικά και εκδηλώνουν παρόμοιες συμπεριφορές.
- Ο μεγαλύτερος κίνδυνος που προκύπτει από τη δημιουργία κοινωνικών στερεότυπων είναι ότι αφενός περιορίζεται η ακρίβεια της αντίληψης και αφετέρου ότι αυτή η στάση μπορεί να οδηγήσει σε προκαταλήψεις και κοινωνικές διακρίσεις.

(Κανδυλάκη, 2008)

- Διάκριση είναι η συμπεριφορά που στηρίζεται στην προκατάληψη και οδηγεί στην αδικία και την άνιση αντιμετώπιση των ατόμων.

(Τριλίβα, Αναγνωστοπούλου & Χατζηνικολάου, 2008)

- Τα στερεότυπα (που μπορεί να είναι θετικά ή αρνητικά) είναι στενά συνδεδεμένα με την προκατάληψη (που μπορεί να είναι αντίστοιχα θετική ή αρνητική) και μπορούν να οδηγήσουν (ή όχι) σε διάκριση (που μπορεί να είναι, κατ' αντιστοιχία, υπέρ ή εις βάρος της στερεοτυποποιημένης ομάδας). Το γεγονός ότι οι λέξεις «στερεότυπα» και «προκατάληψη» έχουν έντονα αρνητική χροιά οφείλεται στις προφανείς και ισχυρές επιπτώσεις που έχουν τα αρνητικά στερεότυπα για τις δι-ομαδικές σχέσεις.

(Νασιάκου, Χαντζή & Φατούρου-Χαρίτου, 2002)

## Στερεότυπα, προκαταλήψεις, διακρίσεις (7)

### Αρνητικά στερεότυπα:

Τα μέλη της ομάδας Α είναι βρώμικα, εκμεταλλευτές και εχθρικά ...



Οδηγούν σε προκατάληψη:

Δεν μου αρέσουν....



Οδηγεί σε διάκριση:

Προτιμώ να τους αποφεύγω, να μη δουλεύω μαζί τους



## Στερεότυπα, προκαταλήψεις και συμβουλευτική (8)

- Οι σύμβουλοι έχουν σε μικρότερο ή σε μεγαλύτερο βαθμό στερεότυπες αντιλήψεις, οι οποίες επιδρούν στον τρόπο επικοινωνίας με τους συμβουλευόμενους.
- Η εξάλειψη των στερεοτύπων των συμβούλων δεν είναι εύκολη υπόθεση.
- Επομένως ο σύμβουλος, όσο και ευαισθητοποιημένος και αν είναι, υιοθετεί κάποια στερεότυπα και ορισμένες προκαταλήψεις.
- Ο μόνος τρόπος για να αντιμετωπίσει τις προκαταλήψεις του είναι να ακούει προσεχτικά, να διερωτάται και να προβληματίζεται για τις απόψεις που διαμορφώνει.

(Κανδυλάκη, 2008)

# Εβδομάδα 2η. Δραστηριότητα 1η

1α) Αναζητείστε από το διαδίκτυο ή από άλλες διαθέσιμες πηγές σας, επιπλέον ορισμούς για την επικοινωνία. Είναι σημαντικό να καταγράψετε τη βιβλιογραφική παραπομπή που αντιστοιχεί σε κάθε ορισμό.

1β) Σε επόμενα μαθήματα, θα ασχοληθούμε τόσο με την επικοινωνία (λεκτική και μη), όσο και με τα εμπόδια στην επικοινωνία. Ωστόσο, μπορείτε να αναζητείστε στο Διαδίκτυο ή σε άλλες διαθέσιμες πηγές, διάφορα εμπόδια που παρουσιάζονται στη διατομική επικοινωνία.



# Εβδομάδα 2η. Δραστηριότητα 2η

Σε μια κοινωνική οργάνωση μια νεαρή μητέρα ενός παιδιού 3 ετών που την εγκατέλειψε ο σύζυγος είχε χαρακτηριστεί από τους κοινωνικούς λειτουργούς ως μη συνεργάσιμη, αδιάφορη μητέρα, που παραμελούσε το γιο της και δε δεχόταν καμιά άλλη βοήθεια εκτός από οικονομική. Στη νέα κοινωνική λειτουργό παραπέμφθηκε ως εξής: «Πήγαινε να τη δεις, μήπως και καταφέρεις να την πείσεις να τοποθετήσει το παιδί της σε παιδικό σταθμό. Το παραμελεί. Είναι όμως αμφίβολο αν θα καταφέρεις να συνεργαστείς μαζί της».

Το μήνυμα που μεταφέρεται είναι το στερεότυπο της «αδιάφορης μητέρας που δεν συνεργάζεται» και την πιθανή αποτυχία της νέας κοινωνικής λειτουργού για επικοινωνία και κινητοποίηση του ατόμου (Παράδειγμά από: Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2011)

**Τι πρέπει να κάνει η κοινωνική λειτουργός για να χειριστεί σωστά την περίπτωση ξεπερνώντας τα στερεότυπα που αποδόθηκαν στη μητέρα;**

# Εβδομάδα 2η. Δραστηριότητα 3η

Ο Τζαβέντ είναι μαθητής της ΣΤ' δημοτικού. Οι γονείς του είναι οικονομικοί μετανάστες και μαζί με το μεγαλύτερο αδερφό του ζουν στην Ελλάδα τα τελευταία πέντε χρόνια. Αν και παίζει με όλα τα παιδιά της τάξης στο διάλειμμα, δεν τον έχουν καλέσει ποτέ στο σπίτι τους. Σήμερα, ο συμμαθητής του ο Γιάννης έχει γενέθλια και έφερε προκλήσεις για όλα τα παιδιά της τάξης για το πάρτι των γενέθλιων του, εκτός από τον Τζαβέντ. Όταν πέρασε ο Γιάννης μπροστά από το θρανίο του, άπλωσε το χέρι του πιστεύοντας ότι θα του έδινε την πρόσκληση, αλλά ο Γιάννης του είπε: «Δεν έχω πρόσκληση για σένα γιατί οι γονείς μου είπαν να μην καλέσω Πακιστανάκια». Ο Τζαβέντ δεν είπε τίποτα, αλλά στεναχωρήθηκε πάρα πολύ (Παράδειγμα από: Τριλίβα, Αναγνωστοπούλου & Χατζηνικολάου, 2008).

**Τι συναισθήματα και σκέψεις σας προκαλεί αυτό το παράδειγμα;**

**Να αναγνωρίσετε τη συμπεριφορά που πηγάζει από τα στερεότυπα και τις προκαταλήψεις.**

**Ως εκπαιδευτικός του τμήματος, πώς θα διαχειριζόσασταν το γεγονός αυτό;**

# Εβδομάδα 2η. Δραστηριότητα 4η

**Διαβάστε τα παρακάτω ρεπορτάζ:**

**1) Τα παιδιά είναι εντάξει** <https://www.lifo.gr/team/readersdigest/32074>

**2) Η Ελένη Ράντου παίρνει συνέντευξη από νέους που προσπαθούν ν' απεξαρτηθούν από τα ναρκωτικά** <https://www.lifo.gr/team/gnomes/58944>

**και δείτε το παρακάτω video: 3) Η διαδρομή ενός Ρομά | Paraskevas-Selim Volanakis | TEDxKavala** <https://www.youtube.com/watch?v=jN49CKYXoaI&t=3s>

- ✓ Τι συναισθήματα και σκέψεις σας προκαλούν τόσο οι ιστορίες των παιδιών που προσπαθούν να απεξαρτηθούν από τα ναρκωτικά, όσο και η διήγηση του Παρασκευά;
- ✓ Ποια είναι τα πιθανά στερεότυπα, προκαταλήψεις και διακρίσεις που βιώνουν ο Παρασκευάς και οι νέοι των δύο ρεπορτάζ; Ποια στερεότυπα «σπάνε»;

**ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ:** Υπάρχουν καταστάσεις όπου έχεις δείξει προκατάληψη; Τι σε έκανε να αντιδράσεις με προκατάληψη; Πώς αντέδρασαν οι άλλοι με τη συμπεριφορά σου; Με ποιον τρόπο θα μπορούσες να μειώσεις τις προκαταλήψεις σου;

## Εβδομάδα 2η. Προαιρετική Δραστηριότητα 5η

Προτείνουμε –σε περίπτωση που είστε συνδρομητές στο δίκτυο του Netflix- να δείτε τη μίνι σειρά **When they see us**. Πρόκειται για μια αληθινή, σκληρή ιστορία. Τονίζουμε ότι η δραστηριότητα αυτή είναι **προαιρετική**. Δεν επιδιώκουμε (ούτε, φυσικά, επιθυμούμε) να μπείτε στη διαδικασία να γίνετε συνδρομητές ένεκα της παρούσας δραστηριότητας.

Με ποια στερεότυπα, προκαταλήψεις και διακρίσεις ήρθαν αντιμέτωποι οι 5 ήρωες της ταινίας; Απαντήστε με ένα κείμενο 200 λέξεων γράφοντας παράλληλα τις σκέψεις και τα συναισθήματά σας.



# Πληροφορίες για την κατάθεση της εργασίας με τις δραστηριότητες

- Καταγράφετε σε ένα αρχείο word όλες τις απαντήσεις από τις δραστηριότητες του παρόντος μαθήματος.
- Είναι σημαντικό να γράφετε, πριν από κάθε απάντηση, τον αριθμό της εβδομάδας και της δραστηριότητας.
- Οι εργασίες κατατίθενται μέσω e-class, έως την **Τετάρτη**

**20/3/24**

Σας ευχαριστώ για τη συνεργασία !

# Βιβλιογραφία

- Αγγελόπουλος, Ν. (2009). *Ιατρική ψυχολογία και ψυχοπαθολογία: Μια σύγχρονη ψυχιατρική, τόμος Α΄*, Αθήνα: Βήτα Ιατρικές Εκδόσεις.
- Δημοπούλου-Λαγωνίκα, Μ. (2011). *Μεθοδολογία Κοινωνικής Εργασίας: Μοντέλα παρέμβασης*. Αθήνα: Τόπος.
- Ιωαννίδου-Johnson, Α. (1998). *Προκατάληψη. Ποιος, Εγώ;* Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Μαλικιώση-Λοϊζου, Μ. (1999). *Συμβουλευτική ψυχολογία*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κανδυλάκη, Α. (2008). *Η Συμβουλευτική στην Κοινωνική Εργασία: Δεξιότητες και Τεχνικές*. Αθήνα: Τόπος.
- Νασιάκου, Μ., Χαντζή, Α. και Φατούρου-Χαρίτου, Μ. (2002). *Εισαγωγή στην ψυχολογία*. Αθήνα: Gutenberg.
- Payne, Μ. (2000). *Σύγχρονη θεωρία της κοινωνικής εργασίας*. (Επιμ. Θ. Καλλινικάκη). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Τριλίβα, Σ., Αναγνωστοπούλου, Τ. και Χατζηνικολάου, Σ. (2008). *Ούτε Καλύτερος, Ούτε Χειρότερος... Απλά Διαφορετικός! Ασκήσεις εναισθητοποίησης στη διαφορετικότητα για παιδιά δημοτικού και γυμνασίου*. Αθήνα: Gutenberg.