

ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΣΤΗ ΣΧΕΣΗ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ

Μετέχοντες Σπουδαστές:

Γεωργία Καζαντζάκη

Αγγελική Τσαραμπάρη

Υπεύθυνος Εκπαιδευτικός:

Φανή Κατσαρού, MSW



Πτυχιακή για την λήψη του πτυχίου στην Κοινωνική Εργασία από το τμήμα Κοινωνικής Εργασίας της Σχολής Επαγγελματιών Υγείας και Πρόνοιας του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (Τ.Ε.Ι.) Πάτρας.

Πάτρα Οκτώβριος 1995

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ	1745A
----------------------	-------

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ευχαριστούμε ιδιαίτερα την υπεύθυνη καθηγήτρια κ.Φ.Κατσαρού για τη βοήθεια που προσέφερε στην προσπάθειά μας αυτή.

Ευχαριστούμε επίσης, τους γονείς μας για την αμέριστη ηθική και υλική συμπαράστασή τους.

Θα ήταν παράληψή μας να μην συμπεριλάβουμε στις ευχαριστίες μας τις επαγγελματίες Κοινωνικούς Λειτουργούς, που συνέβαλαν στην έρευνα αυτή, διαθέτοντας το χρόνο τους για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΜΕΛΕΤΗΣ

Σκοπός της μελέτης μας είναι να προσεγγίσουμε την έννοια και την εμπειρία της επικοινωνίας, με όλες τις παραμέτρους της, όπως τις απαραίτητες προϋποθέσεις για τη λειτουργία της ως διαδικασία, τους παράγοντες που την καθορίζουν, τις δεξιότητες των ατόμων που μετέχουν σ'αυτή για την επιτυχή έκβασή της, τα πιθανά εμπόδια που καθιστούν την επικοινωνία μη ικανοποιητική. Παράλληλα, επιδιώκουμε να γνωρίσουμε αν τα στοιχεία, που συνθέτουν την επικοινωνία, παρατηρούνται στην επικοινωνία που πραγματώνεται στη σχέση Κοινωνικού Λειτουργού και εξυπηρετούμενου.

Οι επιμέρους μας στόχοι είναι να έλθουμε σε επαφή με επαγγελματίες Κοινωνικούς Λειτουργούς για να αποκομίσουμε πληροφορίες σχετικά με το υπό μελέτη θέμα μας. Επιπλέον, να διαπιστώσουμε την επίτευξη επιτυχημένης ή μη επικοινωνίας μεταξύ Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου.

Η προσέγγιση του θέματος έγινε μέσα από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση κειμένων και μελετών διαφόρων συγγραφέων, που καταδείκνυαν την πορεία και τα στάδια της επικοινωνίας καθώς και όλους εκείνους τους παράγοντες που παρεμβαίνουν σ'αυτή τη διεργασία. Παράλληλα, η έρευνα, που πραγματοποιήθηκε σε Κοινωνικές Υπηρεσίες της περιοχής Αθηνών και Ηρακλείου βασίστηκε πάνω στη βιβλιογραφική ανασκόπηση της μελέτης και κατέδειξε στοιχεία γύρω από την επικοινωνία Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου.

Εκκινώντας την εργασία μας -στο Πρώτο Κεφάλαιο- γίνεται μια εισαγωγή στο θέμα της μελέτης μας, που αφορά την

επικοινωνία και τη σχέση μεταξύ Κοινωνικού Λειτουργού και εξυπηρετούμενου ατόμου. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται ο σκοπός και τα κίνητρα που μας ώθησαν στην επιλογή του θέματος, και τέλος οι ορισμοί των όρων "Επικοινωνία" και "Σχέση", που χρησιμοποιούνται στο κείμενο.

Στο Δεύτερο Κεφάλαιο γίνεται αναφορά στη Μεθοδολογία της εργασίας αυτής, δηλαδή αναφερόμαστε στο είδος της έρευνας, στο σκοπό της συγκεκριμένης μελέτης, στο δείγμα της έρευνας, στον τρόπο ανάλυσης των πληροφοριών που αποκομίσαμε και στον τρόπο παρουσίασης των αποτελεσμάτων της έρευνας.

Στο Τρίτο Κεφάλαιο αναλύονται όλες οι απαραίτητες προϋποθέσεις για μια αποτελεσματική επικοινωνία Κοινωνικού Λειτουργού και εξυπηρετούμενου. Ακόμα γίνεται αναφορά στους καθοριστικούς παράγοντες που υπεισέρχονται στην επικοινωνία, στην περιγραφή της διαδικασίας της επικοινωνίας και όλων εκείνων των στοιχείων, που απαραίτητα πρέπει να υπάρχουν για την πραγματοποίηση της επικοινωνίας. Στο ίδιο κεφάλαιο γίνεται λόγος για εκείνα τα σημεία που αποτελούν τα λεγόμενα εμπόδια της επικοινωνίας, τα αίτια της "κακής" επικοινωνίας.

Το Τέταρτο Κεφάλαιο αποτελείται από την ερευνητική προσπάθειά μας και αφορά την επεξεργασία του ερωτηματολογίου με την ποσοτική και, κατά το δυνατόν, την ποιοτική ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας.

Στο Πέμπτο και τελευταίο Κεφάλαιο παρουσιάζονται τα γενικά συμπεράσματα απ'όλη τη μελέτη· ακολουθούν εισηγήσεις-προτάσεις για εκείνα τα σημεία που θεωρούνται αναγκαίο να βελτιωθούν για μια αποτελεσματική επικοινωνία.

Μέσα από τη διαδικασία της περιορισμένης σε εμβέλεια έρευνας, προέκυψαν οι ακόλουθες διαπιστώσεις:

-Οι Κ.Λ. δηλώνουν γνώση γύρω από τον τρόπο που πρέπει να επιδρούν στον εξυπηρετούμενο μέσα από τη σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ τους (συναισθηματική κατανόηση).

-Οι Κ.Λ., παρόλο που δηλώνουν γνώση γύρω από το θέμα της επικοινωνίας τους με τον εξυπηρετούμενο, εντούτοις είναι απαραίτητο μέσα από τη συνεχή προσπάθειά τους να "σταθούν" περισσότερο στα σημεία εκείνα (π.χ. εντοπισμός και συζήτηση συναισθημάτων, καλύτερη ακρόαση στα λεγόμενα του εξυπηρετούμενου, σωστή οπτική επαφή κατά τη διάρκεια παρακολούθησης του ομιλητή), που, όπως προέκυψε από την έρευνα, ή αγνοούν, ή δεν ενδιαφέρονται αρκετά να αξιοποιήσουν.

-Δεν αναλαμβάνουν την ευθύνη για τις δυσκολίες που προκύπτουν στα σημεία που άμεσα εξαρτώνται απ'αυτούς (π.χ. διαμόρφωση άνετου χώρου που συμβάλλει στη δημιουργία ζεστού περιβάλλοντος για τον εξυπηρετούμενο) και αποδίδουν τις δυσκολίες σε εξωτερικούς παράγοντες (π.χ. έλλειψη επαρκούς υλικοτεχνικής υποδομής).

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Σελίδα

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	III
ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΜΕΛΕΤΗΣ.....	IV
ΠΙΝΑΚΕΣ.....	IX

Κεφάλαιο

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
1. Το θέμα - Σκοπός μελέτης.....	1
2. Ορισμοί των όρων Επικοινωνίας και Σχέσης.....	3
II. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	8
III. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΛΛΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΣΥΓΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	
1. Προϋποθέσεις Επικοινωνίας και Σχέσης.....	10
2. Παράγοντες που παρεμβαίνουν και καθορίζουν την Επικοινωνία και Σχέση.....	24
3. Είδη Επικοινωνίας.....	39
α) Λεκτική Επικοινωνία.....	39
β) Μη Λεκτική Επικοινωνία.....	46
4. Διαδικασία Επικοινωνίας και Σχέσης.....	57
5. Δεξιότητες Επικοινωνίας και Σχέσης.....	65
6. Εμπόδια στην Επικοινωνία και στη Σχέση.....	80
IV. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	88
V. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	118
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	
Α. Ερωτηματολόγιο.....	131
Β. α. Η Τέχνη της Συζήτησης.....	144

β. "Τακτικές" ακροατή και ομιλητή ως προς το βλέμμα κατά την Επικοινωνία τους.....	147
γ. Εικονογραφημένο υλικό μη λεκτικής Επικοινωνίας....	153
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	169

ΠΙΝΑΚΕΣ

- ΠΙΝΑΚΑΣ Α: Υπηρεσίες - Αριθμός Κ.Λ.
- ΠΙΝΑΚΑΣ Β: Ηλικία Ερωτωμένων Κ.Λ.
- ΠΙΝΑΚΑΣ Γ: Εκπαίδευση Ερωτωμένων Κ.Λ.
- ΠΙΝΑΚΑΣ Δ: Έτη Άσκησης Επαγγέλματος Κ.Λ.
- ΠΙΝΑΚΑΣ Ε: Προϋποθέσεις Επικοινωνίας Κ.Λ.-Εξυπηρετούμενου
- ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΤ: Απόκτηση Εμπιστοσύνης στην Επικοινωνία Κ.Λ.-Εξυπηρετούμενου
- ΠΙΝΑΚΑΣ Ζ: Μέσα Διαπροσωπικής Επικοινωνίας Αξιοποιούμενα από Κ.Λ.
- ΠΙΝΑΚΑΣ Η: Μέσα Μετάδοσης Συναισθημάτων Εξυπηρετούμενου
- ΠΙΝΑΚΑΣ Θ: Ιεράρχηση Μη Λεκτικών Στοιχείων - Ένδειξη Συναισθημάτων Εξυπηρετούμενου
- ΠΙΝΑΚΑΣ Ι: Οπτική Επαφή Κ.Λ.-Εξυπηρετούμενου
- ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΑ: Στάση Ακροατή Κ.Λ.
- ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΒ: Ελεγχόμενοι Παράγοντες για Άνετο Κλίμα από Κ.Λ.
- ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΓ: Συμβολή Χωροδιάταξης Γραφείου Κ.Λ. στην Επικοινωνία του με Εξυπηρετούμενο
- ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΔ: Διάταξη Καθίσματος Κ.Λ.-Εξυπηρετούμενου
- ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΕ: Οπτική Επαφή Κ.Λ. ως Ένδειξη Ενδιαφέροντος για Εξυπηρετούμενο
- ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΣΤ: Παράγοντες Δυσχέρειας Επικοινωνίας Κ.Λ.-Εξυπηρετούμενου
- ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΖ: Αποκλεισμός Εξωτερικής Παρενόχλησης από Κ.Λ.
- ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΗ: Τρόποι Ανταπόκρισης Κ.Λ.
- ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΘ: - Εντοπισμός-Συζήτηση Συναισθημάτων Εξυπηρετούμενου από Κ.Λ.

ΠΙΝΑΚΑΣ Κ: Επίτευξη Σωστής Επικοινωνίας από Κ.Λ.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΑ: Ικανοποίηση Κ.Λ. από Επικοινωνία με
Εξυπηρετούμενο

ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΒ: Βελτίωση Επικοινωνίας από Κ.Λ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

Εισαγωγή

1. Το Θέμα - Σκοπός της Μελέτης

Η ανάγκη επικοινωνίας είναι καθολική και παγκόσμια. Η εξέλιξη του ανθρώπου άλλωστε, μαρτυρεί την ενεργητική του προσπάθεια, σαν κοινωνικού όντος, να επικοινωνήσει, μεταδίδοντας και προσλαμβάνοντας μηνύματα στο άμεσο περιβάλλον του, από τις πρώτες κιόλας ημέρες της ζωής του.

Η ανθρώπινη συμπεριφορά είναι γενικά επικοινωνιακή. Οι άνθρωποι βρισκόμενοι μέσα στο κοινωνικό σύνολο ασκούν μια μορφή επίδρασης ο ένας στον άλλο, μια αμοιβαία κοινωνική συναλλαγή, που διέπεται από ένα συγκεκριμένο σκοπό και πραγματοποιείται σ' ένα δεδομένο πλαίσιο, που ονομάζουμε *επικοινωνία*.

Η επικοινωνία αποτελεί θεμελιακό στοιχείο της ανθρώπινης ζωής, που συνεχίζεται και υπάρχει, ακόμα κι όταν δεν την αντιλαμβάνεται κάποιος συνειδητά. Δύο άνθρωποι, που βρίσκονται μαζί, επικοινωνούν με κάποιο τρόπο σχεδόν αναπόφευκτα. Ακόμα κι' αν δεν μιλάνε, δεν παύουν να στέλνουν μηνύματα ο ένας στον άλλο, με τον τρόπο που κοιτάνε, με τις κινήσεις του σώματος, με τις χειρονομίες έτσι ώστε να εκφράσουν κάτι.

Η επικοινωνία δεν είναι μία μονόδρομη πορεία. Αντίθετα είναι μια ανταλλαγή μηνυμάτων μεταξύ προσώπων που ακούνε και μιλάνε, ένα συνεχές "δούναι και λαβείν" του ανθρώπου με τον κοινωνικό περίγυρο, που τον βοηθά να έρθει σε επαφή με το περιβάλλον μέσα στο οποίο είναι ενταγμένος.

Ειδικότερα, μέσω της επικοινωνίας το άτομο επιτυγχάνει:

α) την αποταμίευση πληροφοριών, ειδικών γνώσεων, την ανάπτυξη δεξιοτήτων και τη διαμόρφωση στάσεων.

β) την εκμάθηση τρόπων σκέψης και την επινόηση μεθόδων επίλυσης προβλημάτων.

γ) την εκμάθηση της δημιουργίας επαφής με τους συνανθρώπους του και της ομαλής προσαρμογής του στο εκάστοτε περιβάλλον του.

Μέσα από τη λεκτική και τη μη λεκτική επικοινωνία, λοιπόν, ο άνθρωπος μπορεί να αντιληφθεί και να κατανοήσει το περιβάλλον του. Έτσι, χάρη σ'αυτήν, πληροφορείται για το τι συμβαίνει γύρω του, και μέσω της πρόσληψης και αξιολόγησης των πληροφοριών, μπορεί να δομεί την πραγματικότητα γνωρίζοντας τον κόσμο που τον περιβάλλει.

Στη συγκεκριμένη μελέτη, το κίνητρο που μας ώθησε στην επιλογή του θέματος ήταν το γεγονός ότι κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, το κατεξοχήν εργαλείο του Κοινωνικού Λειτουργού, δημιουργείται επικοινωνία των προσώπων που μετέχουν σ'αυτή.

Έτσι, το σημείο που μας ενδιαφέρει είναι η ανθρώπινη συναλλαγή-επικοινωνία μεταξύ Κοινωνικού Λειτουργού και εξυπηρετούμενου, ιδιαίτερα όταν αυτή πραγματώνεται στα πλαίσια της συνάντησης μεταξύ των δύο προσώπων. Η συνάντηση αυτή σημαίνει τη δημιουργία μιας σχέσης ανάμεσα στα δύο αυτά πρόσωπα, αφού επιτευχθεί μεταξύ τους συνεννόηση και επικοινωνία. Μέσω της έρευνάς μας, στόχος μας είναι να εντοπίσουμε το επίπεδο της επικοινωνίας που επιτυγχάνεται μεταξύ Κοινωνικού Λειτουργού και εξυπηρετούμενου.

2. Ορισμοί των όρων Επικοινωνίας και Σχέσης

Η Επικοινωνία είναι μια περίπλοκη έννοια. Για να την εξετάσουμε πρέπει πρώτα να δούμε τι σημαίνει επικοινωνία, τους ορισμούς της επικοινωνίας.

Ο Φερούσης¹ καθορίζοντας την έννοια "επικοινωνώ" αποδίδει και τη σημασία "κοινωνώ μετά τινός", που σημαίνει "συνάπτω επαφή με κάποιον άλλο, παράγω και προάγω σχέση". Παράλληλα, ορίζει την έννοια της επικοινωνίας, είτε αυτή είναι άμεση ή έμμεση, μονόπλευρη ή αμφίπλευρη, συνειδητή ή ασυνείδητη, ως "την διαβίβαση συγκεκριμένων μηνυμάτων από άνθρωπο σε άνθρωπο, με σκοπό κάποιο αποτέλεσμα".

Ο Powell² περιγράφει την έννοια της επικοινωνίας ως την διεργασία με την οποία κάποιος ή κάτι γίνονται κοινά, δηλαδή, μοιράζονται με άλλους. Αναφέρεται σε πέντε επίπεδα επικοινωνίας ξεκινώντας από εκείνο που αντιπροσωπεύει τη μικρότερη επιθυμία για επικοινωνία και καταλήγοντας στην κορυφαία - τέλεια επικοινωνία. Έτσι, το χαμηλότερο επίπεδο (πέμπτο) επικοινωνίας που αποκαλεί "στερεότυπη συζήτηση", είναι το επίπεδο στο οποίο τα πρόσωπα που επικοινωνούν δεν μοιράζονται τίποτα μεταξύ τους. Το τέταρτο επίπεδο ονομάζεται "αναφορά δεδομένων για τους άλλους". Σ' αυτό το επίπεδο είναι αδύνατη η πραγματική επικοινωνία, αφού τα άτομα δεν δίνουν τίποτα από τον εαυτό τους, ούτε ζητάνε τίποτα ως αντάλλαγμα από τους άλλους.

¹ Φερούσης Δ., "Το Κατόρθωμα της Επικοινωνίας", Εκδ. Interbooks, Αθήνα 1992, σελ. 47-57.

² Powell J. "Γιατί Φοβάμαι να σου πω Ποιος Είμαι" Εκδ. Διόπτρα, Αθήνα 1993, σελ. 13.

Στο τρίτο επίπεδο, "ιδέες και κρίσεις", υπάρχει περισσότερη επικοινωνία, αλλά καθώς το ένα άτομο μεταδίδει τις ιδέες του, παρατηρεί το άλλο για να έχει ενδείξεις ότι αυτές οι ιδέες του είναι αποδεκτές.

Το δεύτερο επίπεδο αφορά τα συναισθήματα ή συγκινήσεις και αναφέρεται ως το βαθύ επίπεδο της επικοινωνίας. Σ' αυτό το επίπεδο εμπλέκεται το συναίσθημα στην επικοινωνία και τα άτομα μοιράζονται τα συναισθήματα αυτά. Τέλος, το πρώτο και βαθύτερο επίπεδο επικοινωνίας είναι εκείνο που βασίζεται σε απόλυτη εντιμότητα και ειλικρίνεια. Τα πρόσωπα που επικοινωνούν, νιώθουν μια αμοιβαία σύμπνοια και επακόλουθο αυτού του επιπέδου είναι η πραγματική και αυθεντική σχέση ανάμεσα στα πρόσωπα που επικοινωνούν.

Ένας άλλος ορισμός για την επικοινωνία αποδίδεται από τον Ross. Σύμφωνα μ' αυτόν η επικοινωνία είναι "μια διαδικασία, που περιλαμβάνει το να βρίσκει κάποιος, να συλλέγει και να στέλνει τα σύμβολα με τέτοιο τρόπο, ώστε να βοηθά τον ακροατή να αντιλαμβάνεται και να ξαναδημιουργεί στο δικό του μυαλό, το νόημα που εμπεριέχεται στο μυαλό αυτού που επικοινωνεί", όπως αναφέρει η Σακκά.¹

Απ' τον ορισμό προκύπτει ότι η επικοινωνία περιλαμβάνει τη δημιουργία νοήματος, από τον ακροατή. Η επικοινωνία υπάρχει όταν ένας άνθρωπος προσπαθεί να δημιουργήσει νόημα σ' έναν άλλο.

Τέλος, ο όρος διαπροσωπική επικοινωνία, σύμφωνα με την Κατσαρού² "περιλαμβάνει την αμοιβαία συναλλαγή, που είναι μια

¹ Σακκά Α., "Ανθρώπινες Σχέσεις-Επικοινωνία", Ανέκδοτες Σημειώσεις, Αθήνα 1994, σελ. 7.

² Κατσαρού Ε. "Στοιχεία Διαπροσωπικής Επικοινωνίας", Ανέκδοτες Σημειώσεις, Αθήνα 1987, σελ. 1.

μορφή επίδρασης του ενός προσώπου στο άλλο, που διέπεται από κάποιο σκοπό και που συμβαίνει σ'ένα δεδομένο πλαίσιο".

Ο σκοπός της επικοινωνίας ποικίλλει και μπορεί να περιλαμβάνει τη μεταβίβαση και ανταλλαγή πληροφοριών και νοημάτων, καθώς και την έκφραση συναισθημάτων, σκέψεων, ιδεών και συγκινήσεων.

Η επικοινωνία προϋποθέτει την ανάπτυξη μιας σχέσης μεταξύ των ατόμων που μετέχουν σ'αυτή. Η επικοινωνία πραγματοποιείται είτε μέσω της ανταλλαγής πληροφοριών, είτε μέσω της δημιουργίας της σχέσης. Στην τελευταία περίπτωση, δε στηρίζεται απλά και μόνο στη μετάδοση και λήψη πληροφοριών, αλλά και στην αλληλεπίδραση μεταξύ των ατόμων, καθώς και στη σημασία που έχει η αλληλεπίδραση αυτή στη διαμόρφωση της προσωπικότητας και στην εκδήλωση της συμπεριφοράς τους.

Η θεωρία του Rogers για τις διαπροσωπικές σχέσεις προέκυψε, όπως αναφέρει η Μαλικιώση-Λοϊζου,¹ από τη θεωρία του για την πελατοκεντρική θεραπεία, γιατί σύμφωνα μ'αυτόν σημαντική αλλαγή της προσωπικότητας δεν επέρχεται παρά μόνο σε μια σχέση.

Έτσι, ο Rogers θεωρώντας την θεραπευτική σχέση ως ένα παράδειγμα διαπροσωπικής σχέσης, πιστεύει ότι η συμφωνία ή σύγκλιση είναι το θεμελιώδες στοιχείο σε κάθε είδος σχέσης, κάτι που αφορά το "ακριβές ταίριασμα μεταξύ της εμπειρίας και της συνείδησης".

¹ Μαλικιώση-Λοϊζου, "Συμβουλευτική Ψυχολογία", Φάκελος Άρθρων και Σημειώσεων, Αθήνα 1991, σελ. 132-134.

Ο Rogers, σύμφωνα με τη Μαλικιώση-Λοίζου¹ στον πειραματικό του νόμο της διαπροσωπικής σχέσης παρουσίασε τους όρους, την πορεία και το αποτέλεσμα μιας σχέσης.

"Υποθέτοντας: α) μια ελάχιστη προθυμία από την πλευρά δύο ατόμων να βρίσκονται σ'επαφή, β) μια ικανότητα και ελάχιστη προθυμία από την πλευρά του καθενός να δέχεται επικοινωνία από τον άλλο, γ) και ακόμη ότι η επαφή θα συνεχιστεί για κάποιο διάστημα, τότε η σχέση που ακολουθεί έχει προϋποθέσεις να είναι αληθινή.

Όσο μεγαλύτερη είναι η συμφωνία της εμπειρίας, της επίγνωσης και της επικοινωνίας, από την πλευρά ενός ατόμου, τόσο περισσότερο η επακόλουθη σχέση θα περιλαμβάνει:

- μια τάση προς αμοιβαία επικοινωνία μ'ένα στοιχείο αυξανόμενης συμφωνίας,
- μια τάση προς περισσότερη αμοιβαία, σωστή κατανόηση των επικοινωνιών,
- βελτιωμένη ψυχολογική προσαρμογή και λειτουργία και στα δύο μέρη,
- αμοιβαία ικανοποίηση στη σχέση".

Αντίστροφα, όσο μεγαλύτερη είναι η ασυμφωνία της εμπειρίας, τόσο μεγαλύτερη είναι και η αμοιβαία δυσαρέσκεια στη σχέση.

Τέλος, ο Rogers θεωρεί ότι για να επέλθει μέσα από τη θεραπευτική σχέση μια αλλαγή της προσωπικότητας του ατόμου, απαραίτητος όρος είναι η ευσυναίσθητη κατανόηση του θεραπευτή.

¹ Μαλικιώση-Λοίζου, σελ. 132-134.

Ο βοηθούμενος χρειάζεται να νιώσει ότι γίνεται αποδεκτός σ'ένα μη απειλητικό περιβάλλον για να "ρискάρει" να επικοινωνήσει.

Η επικοινωνία μεταξύ Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου πραγματοποιείται όχι ανεξάρτητα από τη σχέση αλληλεπίδρασης που αναπτύσσεται μεταξύ τους, αλλά ενταγμένη μέσα σ'αυτήν.

Η Perlman¹ αναφέρει τον όρο "σχέση", ως τη συνθήκη εκείνη, στην οποία ο Κ.Λ. και ο εξυπηρετούμενος δεν στηρίζονται απλά και μόνο στη μετάδοση και λήψη πληροφοριών, αλλά και στην επίδραση του ενός στον άλλο με συναισθηματική φόρτιση. Η σχέση τους ξεκινάει από τη στιγμή που το συναίσθημα κινείται μεταξύ τους και με την ένδειξη του Κ.Λ. ότι έχει τη διάθεση να βοηθήσει τον εξυπηρετούμενο και να δείχνει σ'αυτόν αποδοχή και συναισθηματική κατανόηση στο πρόβλημά του.

Ο όρος "σχέση", σύμφωνα με το Δημητρόπουλο,² νοείται ως η φυσική, πνευματική, ψυχολογική, συναισθηματική, γνωστική επαφή που αναπτύσσεται μεταξύ δύο συνήθως ατόμων, δηλαδή του συμβούλου και του βοηθούμενου ατόμου.

Παράλληλα ο ίδιος συγγραφέας³ αναφέρεται στην άποψη των Perinsky H.B. και Perinsky P.N. που ορίζουν τη σχέση ως "μια υποθετική έννοια που προσδιορίζει το συναγόμενο συναισθηματικό χαρακτήρα της ορατής αλληλεπίδρασης μεταξύ δύο ατόμων".

¹ Perlman H., "Κοινωνική Εργασία Με Άτομα", Εκδ. Ατλαντίς, Αθήνα 1957, σελ.95.

² Δημητρόπουλος Ε., "Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία", Εκδ. Γρηγόρη, Αθήνα 1993, σελ. 92.

³ Ενθ. ανωτέρω.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η προσέγγιση του υπό μελέτη θέματος πραγματοποιήθηκε με την βιβλιογραφική ανασκόπηση κειμένων διαφόρων συγγραφέων, σχετικά με το ευρύτερο θέμα της Διαπροσωπικής Επικοινωνίας και ειδικότερα της Επικοινωνίας και Σχέσης μεταξύ Κοινωνικού Λειτουργού και εξυπηρετούμενου· παράλληλα με τη διεξαγωγή έρευνας, που στηρίχτηκε στη βιβλιογραφική αυτή ανασκόπηση.

Σκοπός μας είναι, με τη βιβλιογραφική μελέτη, να συγκεντρώσουμε πληροφορίες σχετικά με την διεργασία, τα στάδια της Επικοινωνίας, καθώς και τους παράγοντες, που παρεμβαίνουν και την καθιστούν ικανοποιητική, επιτυχημένη. Επίσης, η προσπάθειά μας επικεντρώνεται στον εντοπισμό όλων των παραπάνω στοιχείων στη συγκεκριμένη επικοινωνία Κοινωνικού Λειτουργού και εξυπηρετούμενου και στο επακόλουθο αυτής, που αφορά τη δημιουργία σχέσης μεταξύ των μετεχόντων σ' αυτή.

Η επεξεργασία του θεωρητικού υλικού κατέδειξε ότι μια επιτυχημένη επικοινωνία συνίσταται: α) στην τήρηση βασικών προϋποθέσεων για την έναρξη και την εξέλιξή της, β) στην εφαρμογή συγκεκριμένων δεξιοτήτων από τα άτομα που επικοινωνούν για αποτελεσματικότερη κατανόηση των ανταλλασσομένων μηνυμάτων, ερεθισμάτων και πληροφοριών, γ) στην αντιμετώπιση των πιθανών εμποδίων που ανακύπτουν και δυσχεραίνουν τη λειτουργική επικοινωνία. Με την παραπάνω διαπίστωση καταλήγουμε στη διατύπωση της υπόθεσης ότι η επικοινωνία και κατ'επέκταση η σχέση -- μεταξύ -- Κοινωνικού Λειτουργού και εξυπηρετούμενου καθίσταται ικανοποιητική με την εφαρμογή των στοιχείων που

προαναφέρθηκαν. Η έλλειψη των στοιχείων αυτών καθιστά την επικοινωνία δύσκολη και τη σχέση, που απορρέει απ'αυτή, αναποτελεσματική.

Η έρευνα, που πραγματοποιήσαμε στα πλαίσια ολοκλήρωσης της εργασίας μας, είναι πειραματική ως προς το είδος της, αφού αποσκοπούμε, μέσω αυτής, στον έλεγχο της αρχικής μας υπόθεσης.

Το δείγμα της έρευνας αφορά 45 Κοινωνικούς Λειτουργούς που στελεχώνουν 19 Κοινωνικές Υπηρεσίες, στις οποίες απευθυνθήκαμε, στις περιοχές Αθήνας και Ηρακλείου Κρήτης.

Η συγκέντρωση των πληροφοριών έγινε μέσω γραπτού ερωτηματολογίου, που περιείχε 22 ερωτήσεις, ανοικτές, κλειστές και προκατασκευασμένες.

Για τη μελέτη δεν χρησιμοποιήθηκε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο ή ένας κατάλογος Κοινωνικών Υπηρεσιών, αλλά ένα τυχαίο δείγμα Κοινωνικών Υπηρεσιών και των απασχολούμενων σ'αυτές Κοινωνικών Λειτουργών.

Τα στοιχεία που αποκομίσαμε από την έρευνα, δίνονται συγκεντρωτικά σε ξεχωριστό, για κάθε ερώτημα, πίνακα, στον οποίο αναγράφεται ο αριθμός των ερωτημένων Κοινωνικών Λειτουργών ανά περιοχή, που απάντησε στο συγκεκριμένο ερώτημα και το ποσοστό που αντιστοιχεί σε κάθε αριθμό (τόσο ανά περιοχή, όσο και επί του συνόλου των ερωτημένων Κοινωνικών Λειτουργών).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΛΛΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΣΥΓΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

1. Προϋποθέσεις Επικοινωνίας και Σχέσης

Με κάθε επικοινωνία που πραγματοποιείται ανάμεσα σε δύο ή περισσότερα πρόσωπα, αναπτύσσεται και η ανάλογη σχέση μεταξύ τους. Έτσι, για να μπορέσει ένα άτομο να φτάσει στο σημείο να δημιουργεί σχέσεις με τους άλλους, χρειάζεται να καλύπτει τέσσερις βασικούς όρους, που, σύμφωνα με τη Μαλικιώση-Λοϊζου¹ είναι οι εξής:

Ο πρώτος όρος περιλαμβάνει το να γνωρίζει και να εμπιστεύεται τον άλλο. Θα πρέπει, δηλαδή, να υπάρχει ένα υψηλό επίπεδο εμπιστοσύνης με τον άλλο άνθρωπο, για να μπορέσουν να γνωρισθούν. "Γνωρίζω τον άλλο", θα πει ότι "του αποκαλύπτω πώς αισθάνομαι και αντιδρώ σε ό,τι γίνεται εκείνη τη στιγμή". Αν δεν έχουμε επίγνωση των πραγματικών αισθημάτων και αντιδράσεών μας, δεν μπορούμε και να τα μεταφέρουμε σε ένα άλλο άτομο και αν δεν δεχόμαστε τα συναισθήματα και τις αντιδράσεις μας, θα προσπαθήσουμε να τα κρύψουμε.

Ο δεύτερος όρος περιλαμβάνει το να κατανοεί το ένα άτομο το άλλο σωστά και χωρίς προκατασκευασμένες ιδέες και προκαταλήψεις. Εδώ, τονίζεται η ικανότητα να κατανοεί κανείς τις ιδέες και τα συναισθήματά του με ακρίβεια και χωρίς προκαταλήψεις. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι να μπορούμε να μεταφέρουμε τη συμπάθεια και τα ειλικρινή θερμά αισθήματά μας. Δεν μπορεί να αναπτυχθεί σχέση, αν δεν αισθανόμαστε ότι συμπαθούμε το άλλο άτομο και ότι και εκείνο μας συμπαθεί.

¹ Μαλικιώση-Λοϊζου, σελ. 27.

Ο τρίτος όρος περιλαμβάνει το να μπορεί το ένα άτομο να επηρεάζει και να βοηθά το άλλο. Αυτός ο όρος αναφέρεται στην αμοιβαία ενίσχυση και επιρροή στη σχέση. Το άτομο θα πρέπει να έχει την ικανότητα να αντιδρά και να απαντά θετικά στα προβλήματα και τις ανησυχίες του άλλου, να του δείχνει αποδοχή και συμπάρασταση, να τον αντιμετωπίζει κριτικά, αλλά και εποικοδομητικά, να χρησιμοποιεί διάφορους τρόπους ενίσχυσης για να επηρεάσει τη συμπεριφορά του.

Τέλος, ο τέταρτος όρος περιλαμβάνει την ικανοποιητική επίλυση προβλημάτων και συγκρούσεων, που μπορούν να υπάρχουν ή να δημιουργούνται στη σχέση αυτή, προκειμένου να διευκολυνθεί η ανάπτυξη και η εξέλιξη της σχέσης.

Η επικοινωνία μεταξύ του Κ.Λ. και του εξυπηρετούμενου δεν μπορεί να περιγραφεί ανεξάρτητα από τη σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ τους με τη συγκεκριμένη επικοινωνία.

Απαραίτητη προϋπόθεση, όπως υποστηρίζει η Σακκά,¹ για μια αποτελεσματική επικοινωνία και σχέση, είναι η ύπαρξη ενός ξεκάθαρα διατυπωμένου στόχου, κοινά αποδεκτού και κατανοητού από τους μετέχοντες σ'αυτήν.

Η επικοινωνία και η σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ του Κ.Λ. και του εξυπηρετούμενου διέπεται από ένα συγκεκριμένο στόχο, ο οποίος αφορά, σύμφωνα με την Perlman,² την προσπάθεια του Κ.Λ. να καταστήσει τον εξυπηρετούμενο ικανό, ώστε να βρει ένα αποτελεσματικό τρόπο για την αντιμετώπιση ή τροποποίηση του προβλήματός του. Ο στόχος αυτός διατυπώνεται από την αρχή και είναι κοινά αποδεκτός, για να μπορέσουν και οι δύο, κατά τη

¹ Σακκά, σελ. 7.

² Perlman, σελ. 21.

διάρκεια της επικοινωνίας τους, να εννοούν και να αντιλαμβάνονται τα ίδια πράγματα.

Το πρώτο βήμα, αναφέρει η Κατσαρού,¹ για να αρχίσει η διαδικασία της επικοινωνίας και να αναπτυχθεί η σχέση ανάμεσα στα άτομα, που μετέχουν σ'αυτή, είναι η ύπαρξη ενδιαφέροντος του ενός ατόμου για το άλλο.

Το αμοιβαίο ενδιαφέρον των ατόμων, που εμπλέκονται στην επικοινωνία, είναι η κινητήρια δύναμη για ανεύρεση σημείου επαφής μεταξύ τους. Το στοιχείο του ενδιαφέροντος συναρτάται άμεσα με το κάθε άτομο, εφόσον τα άτομα διαφέρουν στη νοημοσύνη, τις στάσεις, τα συναισθήματα, τις δεξιότητες και τις ανάγκες, που τείνουν να επηρεάζουν τις συναλλαγές και τις επαφές τους με τους άλλους.

Έτσι, θεμελιακά σημαντικό στοιχείο της επικοινωνίας και σχέσης μεταξύ Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου είναι η εκδήλωση αμοιβαίου ενδιαφέροντος, που αφορά τη λύση ή την αντιμετώπιση του προβλήματος του εξυπηρετούμενου. Η Perlman² αναφέρει ότι το ενδιαφέρον του εξυπηρετούμενου για επικοινωνία πηγάζει από την ετοιμότητά του να ανταποκριθεί στα ερωτήματα που του υποβάλλει ο Κ.Λ., προκειμένου να συγκεντρώσει πληροφορίες για το πρόβλημα που τον απασχολεί. Ενώ, το ενδιαφέρον του Κ.Λ. για επικοινωνία συναρτάται με την πίστη του ίδιου στο έργο που έχει αναλάβει, και με την ανάθεση σ'αυτόν από την οργάνωση της παροχής βοήθειας σε άλλους.³

Στην αρχή της επικοινωνίας του Κ.Λ. με τον εξυπηρετούμενο, είναι εμφανής η επιφυλακτικότητα του εξυπηρετούμενου για την

¹ Κατσαρού, σελ. 2.

² Perlman, σελ. 238.

³ Ενθ. ανωτέρω, σελ. 98.

ανάπτυξη της επικοινωνίας μαζί με τον Κ.Λ. Γι' αυτό, προκειμένου να ανταποκριθεί σ' αυτή τη διαδικασία, ο εξυπηρετούμενος επιθυμεί να "εισπράξει" και να αισθανθεί το ενδιαφέρον του Κ.Λ. Έτσι, ένα φυσικό χαμόγελο του Κ.Λ., μια επαφή του με το βλέμμα του εξυπηρετούμενου, μια ευχάριστη έκφραση και ένας ευχάριστος τόνος στη φωνή του, έχουν μεγάλη σημασία και μεταδίδουν στον εξυπηρετούμενο την ένδειξη ενδιαφέροντος από τον Κ.Λ.

Ένα άλλο στοιχείο, που απαραίτητα πρέπει να διασφαλιστεί για την επικοινωνία και σχέση μεταξύ Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου, είναι η δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης.

Όπως υποστηρίζει η Κατσαρού,¹ ανάλογα με την εμπιστοσύνη που ο καθένας έχει για τον εαυτό του, ως άτομο ικανό να δημιουργήσει σχέση, έχει και εμπιστοσύνη που εκφράζεται προς το πρόσωπο με το οποίο θα επικοινωνήσει.

Η εμπιστοσύνη ως στοιχείο της ανθρώπινης προσωπικότητας, εξελίσσεται και απαντάται σε μεγάλο ή μικρό βαθμό, καθώς επηρεάζεται από τις προηγούμενες εμπειρίες και τις σχέσεις του ατόμου, τόσο με τον ίδιο του τον εαυτό, όσο και με τους άλλους. Όταν ένα άτομο, σύμφωνα με τη Σακκά,² έχει βιώσει εμπειρίες από θετικές αλληλεπιδράσεις με άλλους, τότε αυξάνεται η εμπιστοσύνη στον εαυτό του, ότι είναι ικανός να δημιουργήσει σχέση, και τείνει να επιδιώκει την επικοινωνία. Αντίθετα, όταν έχει βιώσει εμπειρίες από αρνητικές αλληλεπιδράσεις, μειώνεται η εμπιστοσύνη στον εαυτό του με αποτέλεσμα τη μη επιδίωξη της επικοινωνίας.

¹ Κατσαρού, σελ. 3.

² Σακκά, σελ. 10.

Ο εξυπηρετούμενος βλέπει στο πρόσωπο του Κ.Λ. εκείνον, που είναι ικανός να κατανοήσει το πρόβλημά του και έχει την πρόθεση να τον βοηθήσει. Η εμπιστοσύνη του στο πρόσωπο του Κ.Λ. αυξάνεται, καθώς εκείνος τον διαβεβαιώνει ότι όλη τους η επικοινωνία θα γίνει μέσα σε κλίμα εχεμύθειας. Με τη διαβεβαίωση αυτή, κατά την άποψη της Garrett,¹ δίνεται η δυνατότητα στον εξυπηρετούμενο να μιλήσει "ανοιχτά" για το πρόβλημά του και να δώσει περισσότερες πληροφορίες σχετικά μ'αυτό.

Το αίσθημα εμπιστοσύνης του εξυπηρετούμενου για τον Κ.Λ. ενισχύεται, καθώς ο δεύτερος ανταποκρίνεται και αποδέχεται με συμπάθεια και κατανόηση τα συναισθήματα, που εμπλέκονται στο πρόβλημα, το οποίο εκφράζει ο εξυπηρετούμενος. Βέβαια, για να ανταποκριθεί ο Κ.Λ. σ'αυτά τα συναισθήματα με κατανόηση πρέπει να έχει την ικανότητα να γνωρίζει και να αισθάνεται με αμεσότητα τα δικά του συναισθήματα, όπως υποστηρίζει η Perlman².

Ο Κ.Λ. ενθαρρύνει τον εξυπηρετούμενο να εκφράσει όλα εκείνα τα συναισθήματα, που πηγάζουν από την τρέχουσα κατάσταση, για την οποία ζητάει βοήθεια. Ο ίδιος έχει την ικανότητα, αφού αναγνωρίσει τα εμπλεκόμενα στο πρόβλημα συναισθήματα του εξυπηρετούμενου, να τα επεξεργαστεί μαζί μ'αυτόν. Στην επεξεργασία αυτή τον βοηθά να τα δει και να τα δεχθεί, προκειμένου να αναλάβουν από κοινού δράση για την επίλυση του προβλήματος.

¹ Garrett, "Η Συνέντευξη", Συμβούλιο Επιμορφώσεως στην Κοινωνική Εργασία, σελ. 64.

² Perlman, σελ. 114.

Χάρη στη συναισθηματική κατανόηση από τον Κ.Λ. της κατάστασης του εξυπηρετούμενου, δημιουργείται ένα συναισθηματικό δέσιμο μεταξύ τους. Ο Κ.Λ. αποδεικνύει ότι είναι ένα με τον εξυπηρετούμενο και ότι αισθάνεται όχι βέβαια ακριβώς σαν κι'αυτόν, αλλά κοντά και μαζί μ'αυτόν.

Η εμπιστοσύνη του εξυπηρετούμενου στον Κ.Λ. γίνεται βαθύτερη με την ένδειξη από τον Κ.Λ. πρόθεσης για βοήθεια και παραδοχής του εξυπηρετούμενου. Με τον όρο "παραδοχή" η Perlman¹ αναφέρεται στη θέρμη και την πληρότητα, στο δόσιμο του εαυτού και στην αποδοχή του εξυπηρετούμενου. Κατά το Δημητρόπουλο², βασική προϋπόθεση για τη δημιουργία και τη διατήρηση της συμβουλευτικής σχέσης και συνεπώς της σχέσης Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου είναι η αποδοχή.

Τέλος, η εμπιστοσύνη αυξάνεται όχι μόνο με την παραδοχή, αλλά με την ένδειξη ότι ο Κ.Λ. μπορεί να βοηθήσει και έχει τις απαραίτητες γνώσεις γι'αυτό. Αυτό γίνεται αντιληπτό από τον εξυπηρετούμενο, καθώς διαπιστώνει το συστηματικό τρόπο προσέγγισης του προβλήματος από την πλευρά του Κ.Λ.

Όπως προκύπτει, λοιπόν, όλες οι παραπάνω προϋποθέσεις για την έναρξη της επικοινωνίας και σχέσης, το ενδιαφέρον, η εμπιστοσύνη, η ικανότητα, η ανταπόκριση και οι γνώσεις του Κ.Λ. για την παροχή βοήθειας, παρέχουν ασφάλεια στο πρόσωπο που αντιμετωπίζει προβλήματα. Με την αίσθηση της ασφάλειας αυτής ο εξυπηρετούμενος μπορεί να αναλάβει δράση για την αντιμετώπιση των προβλημάτων.

¹Perlman, σελ. 97.

²Δημητρόπουλος, σελ. 179.

Εκτός από το-ενδιαφέρον και την εμπιστοσύνη, που, σύμφωνα με την Κατσαρού¹, ανάγονται στην ψυχολογική κατηγορία προϋποθέσεων, υπάρχει και μια επιπλέον κατηγορία, η οργανωτική-περιβαλλοντική, στην οποία περιλαμβάνονται ο χώρος και ο χρόνος.

Ο χώρος-περιβάλλον της επικοινωνίας μπορεί να κανονίσει τη δυνατότητα της διεξαγωγής της. Το περιβάλλον, μέσα στο οποίο θα διεξαχθεί η επικοινωνία, θα πρέπει να καλύπτει, όσο το δυνατό περισσότερο, όλο τον απαραίτητο ειδικό εξοπλισμό, ανάλογα με τις ανάγκες της επικοινωνίας. Παράλληλα, ο χώρος χρειάζεται να παρέχει τη δυνατότητα επαρκών καθισμάτων, ο αριθμός των οποίων εξαρτάται από το είδος της δραστηριότητας της επικοινωνίας (π.χ. σε ένα σεμινάριο απαιτείται μεγάλος αριθμός καθισμάτων) τοποθετημένων έτσι, που να εξασφαλίζουν άνετο περιβάλλον, υποστηρίζει ο Argyle².

Επίσης, είναι απαραίτητο να εξασφαλιστεί η μικρή σχετικά απόσταση μεταξύ των καθισμάτων, αλλά και ο περιορισμένος αριθμός ατόμων μέσα στον ίδιο χώρο. Κι'αυτό, γιατί η μικρή σχετικά απόσταση (όχι μεγαλύτερη του ενός μέτρου) συντελεί στο να μην χάνεται η αίσθηση της παρουσίας του άλλου προσώπου, ενώ ο συνωστισμός ατόμων μπορεί να επιφέρει αρνητικά αποτελέσματα στην επικοινωνία.

Τέλος, θα πρέπει να περιορίζεται στο ελάχιστο κάθε διακοπή (τηλεφωνήματα, εξωτερικές παρεμβάσεις) στην ανταλλαγή των μηνυμάτων, προκειμένου να εξασφαλίζεται η συγκέντρωση της προσοχής των επικοινωνούντων ατόμων σ'αυτή.

¹ Κατσαρού, σελ. 3.

² Argyle, "Πρόσωπο με Πρόσωπο", Εκδόσεις Ψυχογιός, Αθήνα 1981, σελ. 57.

Η επικοινωνία του Κ.Λ. με τον εξυπηρετούμενο θα πρέπει να γίνεται σε ιδιαίτερο χώρο, αναφέρει η Garrett¹, για να μην διακόπτεται από τη διακίνηση άλλων προσώπων και για να μπορέσει ο εξυπηρετούμενος να μιλήσει, χωρίς παράλληλα να δυσχεραίνεται η μεταξύ τους σχέση. Αν οι διακοπές από τηλεφωνήματα στο γραφείο του Κ.Λ. είναι αναπόφευκτες, τότε ο Κ.Λ. θα πρέπει να δείξει στον εξυπηρετούμενο ότι πράγματι αυτές ενοχλούν και να του πει ότι καταλαβαίνει πως τον εμποδίζουν να συνεχίσει.

Σε μια επαγγελματική σχέση σαν κι'αυτή του Κ.Λ. με τον εξυπηρετούμενο, καλό είναι να εξαλειφθεί κάθε τυπικό φυσικό εμπόδιο, για να υπάρξει περισσότερη ευθύτητα μεταξύ τους, υποστηρίζουν οι Χαδιαράκος-Ανδριώτης². Έτσι, η τοποθέτηση του εξυπηρετούμενου σε κάθισμα που βρίσκεται πλάι στο γραφείο του Κ.Λ., εκεί όπου δεν υπάρχει φυσικό εμπόδιο, μπορεί να οδηγήσει σε αποτελεσματική επικοινωνία. Η επιτυχία της επικοινωνίας εξαρτάται από τη φυσική θέση του ενός σε σχέση με τον άλλο. Γι'αυτό η τοποθέτηση του Κ.Λ. σε κάθισμα, που βρίσκεται στο ίδιο ύψος και σε μικρή απόσταση από το κάθισμα του εξυπηρετούμενου, καθιστά τη μεταξύ τους σχέση πιο άμεση και ισότιμη.

Μέσα στον ιδιαίτερο χώρο της επικοινωνίας τους ο Κ.Λ. φροντίζει για τη δημιουργία άνετης ατμόσφαιρας για τον εξυπηρετούμενο. Με τη διακόσμηση του χώρου αυτού μπορεί να επιτευχθεί μια πιο προσωπική ατμόσφαιρα, μέσα στην οποία είναι δυνατή η απόκτηση δυνατότερων δεσμών με τον εξυπηρετούμενο.

¹ Garrett, σελ. 61.

² Χαδιαράκος Η.-Ανδριώτης Γ., "Η Τεχνική της Άμεσης Επικοινωνίας", Εκδ. Γάλατος, Αθήνα 1986, σελ. 38.

Ο χρόνος, που διατίθεται για την επικοινωνία εξαρτάται άμεσα από το σκοπό της. Ωστόσο, θα πρέπει να είναι επαρκής για να μην αισθάνονται τα άτομα, που μετέχουν σ'αυτή, την πίεση του χρόνου και να μπορούν με άνεση να επεξεργάζονται τα ανταλλασσόμενα μηνύματα. Έτσι, είναι μεγάλο πλεονέκτημα, σύμφωνα με την Garrett¹, ο εξυπηρετούμενος να γνωρίζει εξ αρχής το χρόνο που έχει στη διάθεσή του, για να εκθέσει το πρόβλημά του, χωρίς να πιέζεται, ωστόσο ολοκληρώσει όσα θέλει να πει.

Η οργάνωση του χρόνου, μέσα στον οποίο θα διεξαχθεί η επικοινωνία, αποτελεί ευθύνη του Κ.Α. και από τον τρόπο με τον οποίο θα γίνει, εξαρτάται το επίπεδο ικανοποίησης και των δύο.

Όλα τα παραπάνω στοιχεία συνδυαζόμενα δημιουργούν μια συγκεκριμένη ατμόσφαιρα, που προδιαθέτει θετικά τα άτομα να μετέσχουν στην επικοινωνία και επηρεάζει την ποιότητα της σχέσης που αναπτύσσεται. Κατ'επέκταση, μια ολοκληρωμένη σχέση συνεπάγεται την αρμονική συνύπαρξη όλων των προαναφερθέντων στοιχείων.

Η Satir² αναφέρεται στις τρεις αισθήσεις, όραση, αφή, ακοή, που κατά τη γνώμη της, παίζουν καθοριστικό ρόλο στην επικοινωνία, εφόσον αποτελούν δίοδο πληροφοριών. Ειδικότερα:

Η όραση είναι η αίσθηση που βοηθά τον άνθρωπο να βλέπει στην πραγματικότητα γύρω του, να στέλνει και να δέχεται μηνύματα. Πιο συγκεκριμένα, υποστηρίζει η Satir³, όταν ο άνθρωπος κοιτάζει, σχηματίζει την ολοκληρωμένη εικόνα εκείνου που έχει απέναντί του. Αν δεν κοιτάζει, τότε κατασκευάζει πράγματα, αλλοιώνοντας την αληθινή εικόνα.

¹ Garrett, σελ. 61-62.

² Satir V., "Ανθρώπινη Επικοινωνία", Εκδ. Δίοδος, Αθήνα 1992, σελ. 71.

³ Ενθ. ανωτέρω, σελ. 72.

Κύριο μέσο της όρασης είναι τα μάτια. Η εκφραστική δυνατότητά τους αφορά την κόρη του ματιού. Ο Γεώργας¹ αναφέρει, ότι ο Hess ανακάλυψε με διάφορα πειράματα πως η κόρη του ματιού, πέρα από το βιολογικό της ρόλο (συστέλλεται και διαστέλλεται ανάλογα με την ένταση του φωτός), μπορεί να επιτελέσει την ίδια λειτουργία, ανάλογα με την αντίδραση που προκαλείται από διάφορα εξωτερικά ερεθίσματα ή από συναισθηματική έξαψη. Έτσι, όταν ένας άνθρωπος κοιτάζει κάτι (π.χ. μια φωτογραφία), που του προκαλεί ιδιαίτερο ενδιαφέρον, έχει ως αποτέλεσμα τη διαστολή της κόρης του ματιού. Ενώ, όταν κάποιο ερέθισμα του προκαλέσει φόβο ή άγχος η κόρη του ματιού συστέλλεται.

Κατά την επικοινωνία Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου, ο Κ.Λ. μπορεί να αντιληφθεί, μέσω της όρασης, τα μηνύματα που ο εξυπηρετούμενος στέλνει και να διαμορφώσει την εικόνα του συγκεκριμένου προσώπου.

Η αφή είναι η αίσθηση που μπορεί να μεταφέρει ζωογόνα ενέργεια, σύμφωνα με την άποψη της Satir². Όσο βελτιώνεται η ικανότητα του ανθρώπου να αγγίζει διακριτικά τους άλλους, αυξάνει και η ικανότητα επικοινωνίας με τους συνανθρώπους του και η χαρά του απ'αυτήν. Ιδιαίτερα τα χέρια είναι ένα πολύ πιστευτό μέσο επικοινωνίας όταν έχουν μάθει να είναι ευαίσθητα. Για παράδειγμα, το χτύπημα στην πλάτη σαν χειρονομία μπορεί να σημαίνει, κατά τον Argyle³, ενθάρρυνση, ή μπορεί να μεταδίδει άνεση και φιλική διάθεση. Ωστόσο, η εκδήλωση της συγκεκριμένης

¹ Γεώργας Δ., "Κοινωνική Ψυχολογία", Τόμος Α', Εκδ. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1990, σελ. 288.

² Satir, σελ. 72.

³ Argyle, "Πρόσωπο με Πρόσωπο", σελ. 14.

χειρονομίας, κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας Κ.Α. και εξυπηρετούμενου, από την πλευρά του Κ.Α. προς τον εξυπηρετούμενο, δεν μπορεί πάντα να επιφέρει ικανοποιητικά αποτελέσματα, όταν γίνει στον κατάλληλο καιρό. Κι' αυτό γιατί είναι πιθανόν να ερμηνεύεται από τον εξυπηρετούμενο ως παραβίαση του προσωπικού του χώρου, ως ενέργεια που τον υποτιμά, ή ως υπερβολική οικειότητα, που δεν αρμόζουν στα πλαίσια μιας σωστής επαγγελματικής σχέσης, όπως είναι αυτή του Κ.Α. με τον εξυπηρετούμενο.

Η ακοή είναι μια πολύ σημαντική προϋπόθεση αλλά και ικανότητα επικοινωνίας, όπως αναφέρει η Σακκά¹. Αποτελεί μια έννοια-κλειδί για την επικοινωνία, γιατί αν το άτομο, σε μια επαγγελματική επικοινωνία του μ' ένα άλλο άτομο, δεν ακούει καλά, τότε δεν μπορεί να αποδώσει ικανοποιητικά.

Το να ακούει κάποιος πραγματικά εμπεριέχει και την προσοχή που δίνει όταν λαβαίνει κάποιο ερέθισμα και το νόημα που δίνει στο ερέθισμα αυτό. Κατά τη λειτουργία της ακοής το άτομο προχωρά πέρα από τις λέξεις και λαβαίνει τις πληροφορίες, οι οποίες μεταφέρονται στα πλαίσια μιας επικοινωνίας. Αυτή η διαδικασία είναι πολύπλοκη, σύμφωνα με τη Σακκά², όχι τόσο γιατί παίρνει πληροφορίες, αλλά γιατί δίνει κάποιο νόημα στις πληροφορίες αυτές. Το νόημα που δίνεται, εξαρτάται, πολλές φορές, όχι μόνο από κάποια συγκεκριμένη κατάσταση, αλλά και από την προσωπικότητα του καθενός, τα βιώματα που έχει κατά τη διάρκεια της παιδικής του ηλικίας, τα πιστεύω και τις αντιλήψεις του, τις στάσεις του απέναντι στη ζωή και τις

¹ Σακκά, σελ. 5.

² Ενθ. ανωτέρω, σελ. 9.

προκαταλήψεις του. Γι'αυτό, λοιπόν, όταν δύο άνθρωποι ακούνε την ίδια φράση, μπορούν να την ερμηνεύσουν εντελώς διαφορετικά, αποδίδοντάς της ο καθένας άλλο νόημα.

Η σχέση, που υπάρχει κατά την επικοινωνία, επηρεάζει την ποιότητα της ακρόασης¹. Έτσι, όταν κάποιος είναι θυμωμένος με το άτομο που επικοινωνεί, τότε θα είναι πολύ δύσκολο ν'ακούσει αυτό που έχει να του πει· ενώ, όταν κάποιος μιλά με κάποιον άλλο, για τον οποίο τρέφει πολύ θετικά συναισθήματα, είναι πολύ εύκολο να ακούσει αυτά που έχει να του πει και να τον καταλάβει.

Για να ακούσει κάποιος πρέπει και να θέλει ν'ακούσει. Είναι σημαντικό να υπάρχει κάποιο κίνητρο "ν'ακούσουν" βαθύτερα οι άνθρωποι, όταν πρόκειται να επικοινωνήσουν.

Χάρη στην ακοή, το άτομο γίνεται περισσότερο ικανό στις διαπροσωπικές σχέσεις του. Για να μάθει τι δίνει και τι παίρνει από κάθε σχέση, για να ξεκαθαρίσει πράγματα που τον μπερδεύουν, για να βάλει όρια εκεί που χρειάζεται, είναι απαραίτητο να ακούει αυτό που ο άνθρωπος, που βρίσκεται απέναντί του, έχει να του πει.

Η Σακκά² αναφέρει έξι επίπεδα "ακρόασης" του ανθρώπου: "απομόνωση", "ταυτοποίηση", "ολοκλήρωση", "εξέταση", "παρεμβολή", "ενδοσκόπηση". Αναλυτικότερα έχουμε:

"Απομόνωση": Το πρώτο επίπεδο συμβαίνει όταν αυτός που ακούει, απομονώνει τους ήχους, τις ιδέες, τα συναισθήματα και τα άλλα ερεθίσματα που λαμβάνει, με σκοπό να τους δώσει νόημα.

¹ Σακκά, σελ. 25.

² Ενθ. ανωτέρω, σελ. 9-11.

"Ταυτοποίηση" (Κατονομασία): Στη συνέχεια αρχίζει να δίνει νόημα και όνομα στο ερέθισμα που δέχεται.

"Ολοκλήρωση": Έπειτα κάνει μια προσπάθεια να συνδυάσει αυτό που ακούει με άλλες πληροφορίες που βρίσκονται αποθηκευμένες στο νου του. Όσο καλύτερη είναι η μνήμη αυτού που ακούει, τόσο ικανότερος είναι στο να "ακούει".

"Εξέταση": Όταν έχει συνδυάσει αυτό που ακούει με αυτό που ήδη γνωρίζει, αρχίζει να συγκρίνει τις πληροφορίες. Εάν κάποια από τις καινούργιες πληροφορίες που παίρνει, αντιτίθεται σε αυτά που ήδη γνωρίζει, πρέπει να βρει κάποιο είδος λύσης.

"Παρεμβολή" (των δικών του εμπειριών, για να δώσει νόημα σ'αυτά που ακούει): Μετά δίνει νόημα σ'αυτό που ακούει. Κάτι που ακούει, περιέχει, ίσως, πολλές πληροφορίες και πολλές ιδέες, που μπορούν να εκφραστούν. Έτσι, χρησιμοποιεί τις δικές του εμπειρίες στο να ερμηνεύσει αυτό που ακούει.

"Ενδοσκοπήση": Κατόπιν εξετάζει κάτι που ακούει και του δίνει κάποια ιδιαίτερη σημασία. Υπάρχουν πράγματα τα οποία θεωρεί ότι είναι περισσότερο σημαντικά από κάποια άλλα, με αποτέλεσμα να μετατρέπει, κατά κάποιο τρόπο, τις αντικείμενικές πληροφορίες σε υποκειμενικές.

Τα παραπάνω επίπεδα δείχνουν ότι το να ακούει κάποιος είναι μια δυναμική, ενεργητική διαδικασία, μια διαδικασία συμμετοχής, όπου αυτός που ακούει, χρειάζεται όχι μόνο να καταλάβει αυτό που ακούει, αλλά και να το αξιολογήσει, εφόσον κάθε μήνυμα περιέχει όχι μόνο το περιεχόμενο, αλλά και κάποια στάση ζωής και κάποια, ή πολλά συναισθήματα. Πολλές φορές καλείται να ακούσει όχι μόνο το περιεχόμενο του μηνύματος, αλλά και το συναίσθημα και τον τρόπο που αυτό εκφράζεται.

Χάρη στην ακοή, υποστηρίζει η Σακκά¹, το άτομο καταφέρνει να συγκεντρώσει στοιχεία για να πάρει κάποιες αποφάσεις. Οι άνθρωποι συχνά μοιράζονται τις ιδέες, τις απόψεις και τις εμπειρίες τους για πολλά θέματα. Με το να ακούει κάποιος, μπορεί ή να αγνοήσει αυτά που του λένε οι άλλοι, ή να ακούσει τις προτάσεις που έχουν να του κάνουν, προκειμένου να πάρει κάποιες αποφάσεις. Ακούγοντας, μπορεί να μιλήσει για τις απόψεις του σχετικά με κάποιο θέμα. Μπορεί να κάνει ερωτήσεις, να δώσει οδηγίες, να πάρει οδηγίες, να αναπτύξει την αντικειμενικότητά του· να αναπτύξει βαθιά κατανόηση για κάποιο θέμα ή κάποια σχέση, να μάθει να κάνει και να παίρνει κριτική, να αναπτύξει την ικανότητά του να είναι συγκεντρωμένος σε κάτι, να βελτιώσει τη μνήμη του και την κατανόησή του για κάποιο θέμα.

Στην επικοινωνία Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου, η προσεκτική ακρόαση του Κ.Λ. συμβάλλει στο να λαμβάνει πληροφορίες από τον εξυπηρετούμενο και να τις ερμηνεύει. Έτσι, μπορεί να πάρει τα απαραίτητα στοιχεία που χρειάζεται, προκειμένου να κατανοήσει την κατάσταση του εξυπηρετούμενου και να τον βοηθήσει.

¹ Σακκά, σελ. 18-19

2. Παράγοντες που Παρεμβαίνουν και Καθορίζουν την Επικοινωνία και Σχέση

Στην επικοινωνία παρεμβαίνουν μια σειρά από μεταβλητές που αποβαίνουν καθοριστικές για την επικοινωνιακή πράξη και τη δυναμική της σχέσης που αναπτύσσεται.

Οι παράγοντες αυτοί είναι οι στάσεις και η συμπεριφορά, οι αξίες και οι εμπειρίες των ατόμων που μετέχουν στην Επικοινωνία και Σχέση.

α) Στάσεις και Συμπεριφορά

Ο όρος στάση, σύμφωνα με τον Allport, αναφέρεται σε "μια νοερή και νευρική κατάσταση ετοιμότητας, η οποία είναι οργανωμένη με βάση εμπειρίες, ώστε να κατευθύνει και να επηρεάζει δυναμικά τις αντιδράσεις του ατόμου προς αντικείμενα και συνθήκες, με τις οποίες συσχετίζεται", όπως επισημαίνει ο Γεώργας¹.

Οι στάσεις εκφράζονται σαν λεκτική και μη λεκτική συμπεριφορά και παρεμβαίνουν σ'όλες τις επικοινωνίες των ατόμων με το περιβάλλον.

Σύμφωνα με τον Γεώργα², οι στάσεις εμπεριέχουν το γνωστικό, το συναισθηματικό και το συμπεριφορικό στοιχείο. Το πρώτο στοιχείο εκφράζει τις αντιλήψεις των ατόμων για το περιβάλλον τους, το δεύτερο στοιχείο εκφράζει συναισθήματα και διαθέσεις και τέλος το τρίτο στοιχείο εκφράζει την πραγματική συμπεριφορά.

¹ Γεώργας, σελ. 123.

² Ενθ. ανωτέρω, σελ. 124.

Είναι γενικά παραδεκτό ότι οι στάσεις των επικοινωνούντων ατόμων προσδιορίζουν το ποιοτικό ή μη περιεχόμενο της επικοινωνίας τους. Έτσι, μια στάση ενός ατόμου που εκφράζει θερμό ενδιαφέρον και εμπιστοσύνη και μεταφέρεται στο άλλο πρόσωπο, συμβάλλει σε μια αποτελεσματική επικοινωνία. Αυτή η στάση, που προωθεί τη δημιουργία κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης, προκαλεί αισθήματα ικανοποίησης για τα άτομα που μετέχουν στην επικοινωνία.

Η ακριβώς αντίθετη στάση, που εκφράζει αδιαφορία και δυσπιστία, συνεπάγεται τη δημιουργία κλίματος άμυνας και πιθανόν εχθρότητας, γεγονός που συμβάλλει στην αποφυγή της επικοινωνίας και κατ'επέκταση της σχέσης.

Το στοιχείο, μέσω του οποίου, είναι δυνατή η έκφραση των διαφόρων στάσεων του ατόμου, είναι η συμπεριφορά του. Ο όρος συμπεριφορά αναφέρεται στον τρόπο που το άτομο αντιδρά στα ερεθίσματα του περιβάλλοντός του, υποστηρίζει ο Γεώργας¹.

Η συμπεριφορά επηρεάζεται από την ψυχική διάθεση και το διαμορφωμένο πλαίσιο αναφοράς του ατόμου· είναι το στοιχείο εκείνο που άμεσα γίνεται αντιληπτό σε μια επικοινωνία. Κάθε ανθρώπινη συμπεριφορά έχει συγκεκριμένο σκοπό και εκφράζει την ψυχική διάθεση του ατόμου. Για το λόγο αυτό είναι σημαντικό να αποτελεί αντικείμενο παρατήρησης η συμπεριφορά στον τομέα της επικοινωνίας.

Η συμπεριφορά δεν είναι πάντοτε αυθόρμητη, αλλά υπαγορεύεται από κανόνες, καθιερωμένα σχήματα συναλλαγής. Ο τρόπος που συμπεριφέρεται ένα άτομο, σύμφωνα με τον Argyle²,

¹ Γεώργας, σελ. 134.

² Argyle, "Πρόσωπο με Πρόσωπο", σελ. 107.

υποδηλώνει τη θέση, το επάγγελμα και τους ρόλους που το άτομο αναλαμβάνει μέσα στην κοινωνία. Οι ρόλοι αυτοί που έχουν διαφορετική, κάθε φορά, δύναμη, σχηματίζουν ένα σύστημα επικοινωνίας και καθορίζουν με λεπτομέρειες τη φύση μιας συναλλαγής. Κατ'επέκταση οι ρόλοι ασκούν επιρροή σε κάθε αλληλεπίδραση μεταξύ των προσώπων, γιατί συνδέονται, σύμφωνα με την Κατσαρού¹, με τις θέσεις στις οποίες βρίσκονται τα άτομα και τις προσδοκίες που υπάρχουν για συγκεκριμένες ψυχολογικές στάσεις και συμπεριφορές, που χαρακτηρίζουν ανθρώπους σε παρόμοιες θέσεις.

β) Αξίες και Εμπειρίες

Σύμφωνα με τη Μαλικιώση-Λοϊζου², οι αξίες του ατόμου αποτελούν μέρος της δομής του εαυτού του, βιώνονται άμεσα από το άτομο ή μπορεί να εμψυτευτούν ή να δοθούν από άλλους, αλλά γίνονται αντιληπτές με τέτοιο τρόπο σαν να έχουν βιωθεί άμεσα απ'αυτό.

Οι αξίες, που κάθε άτομο έχει, δρουν καταλυτικά στη συμπεριφορά του απέναντι στους άλλους και επηρεάζουν τη μεταξύ τους επικοινωνία.

Χαρακτηριστικές αξίες που προάγουν την ανθρώπινη επικοινωνία και που ο Κ.Λ. οφείλει να γνωρίζει μπορούν να συνοψιστούν στις εξής:

- Πίστη στην αξιοπρέπεια και την αξία του ατόμου άσχετα από τον κοινωνικό, ψυχολογικό, διανοητικό προσανατολισμό, φύλο, φυλή ή ηλικία.

¹ Κατσαρού, σελ. 5.

² Μαλικιώση-Λοϊζου, σελ. 118.

- Σεβασμός στην ανθρώπινη προσωπικότητα μ'όλες τις ιδιομορφίες και πέρα από κάθε διάκριση.

- Πίστη ότι οι άνθρωποι είναι αλληλοεξαρτώμενοι και έχει ο ένας την ανάγκη του άλλου ως κοινωνικά όντα.

Οι εμπειρίες στενά συνδεδεμένες και με τις αξίες, συμβαίνουν στη ζωή του ατόμου και διαμορφώνουν τον τρόπο με τον οποίο συμπεριφέρεται το άτομο και τις στάσεις που υιοθετεί.

Όταν το άτομο, σύμφωνα με τη Μαλικιώση-Λοϊζου¹, αντιλαμβάνεται και δέχεται σε ένα συνεπές και ολοκληρωμένο σύστημα, όλες τις αισθητηριακές και εσωτερικές εμπειρίες του, τότε δείχνει περισσότερη κατανόηση για τους άλλους, δέχεται τους άλλους και είναι ανοιχτός για επικοινωνία μαζί τους.

Έτσι, αν το άτομο έχει βιώσει θετικές, ως προς την επικοινωνία με άλλους, εμπειρίες, τότε τείνει να προωθεί θετικά κάθε νέα αλληλεπίδραση. Διαφορετικά, σε περίπτωση αρνητικών εμπειριών του, τείνει να φέρεται με δισταγμό και καχυποψία σε κάθε νέα αλληλεπίδρασή του.

Η ύπαρξη θετικών και αρνητικών εμπειριών αλληλεπίδρασης απαντάται και από την πλευρά του εξυπηρετούμενου, καθώς ξεκινά τη σχέση με τον Κ.Λ. Έτσι, για παράδειγμα, η σχέση του εξυπηρετούμενου με τον Κ.Λ. δεν μπορεί να αποβεί ικανοποιητική, εφόσον ο εξυπηρετούμενος έχει βιώσει στο παρελθόν την αρνητική εμπειρία της επικοινωνίας με ένα πρόσωπο που δεν δημιουργήσει κλίμα εμπιστοσύνης και αποδοχής του ίδιου. Επακόλουθο, αυτής της εμπειρίας του, είναι να αποδίδει στο πρόσωπο του Κ.Λ. την αρνητική εικόνα αυτού του προσώπου και να μην ανταποκρίνεται θετικά στη τωρινή σχέση με τον Κ.Λ. Αντίθετα, η θετική εμπειρία

¹Μαλικιώση-Λοϊζου, σελ. 120.

από παλαιότερη αλληλεπίδραση του εξυπηρετούμενου, συνεπάγεται την επιτυχία της τωρινής του αλληλεπίδρασης.

Για να επιτευχθεί μια ιδιαίτερα ικανοποιητική και για τους δύο σχέση μεταξύ Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου είναι απαραίτητο κατά τη διάρκειά της να εφαρμόζονται ορισμένες αρχές, να τηρούνται κάποιοι κανόνες και να εκδηλώνεται η κατάλληλη συμπεριφορά, η κατάλληλη προδιάθεση και στάση και από τα δύο μέρη τον Κ.Λ. και τον εξυπηρετούμενο, προκειμένου να διευκολυνθεί η δημιουργία μιας αποτελεσματικής μεταξύ τους σχέσης.

Η εφαρμογή ορισμένων αρχών στη σχέση Κ.Λ.-εξυπηρετούμενου, όπως και γενικότερα στην εφαρμογή της Συμβουλευτικής, κατά την άποψη του Δημητρόπουλου¹, είναι στοιχείο μεγάλης σημασίας, θεμελιακό των κανόνων συμπεριφοράς των δύο μετεχόντων στη σχέση. Ενδεικτικά, αναφέρουμε μερικές από τις κυριότερες αρχές, που ο ίδιος παραθέτει και που πρέπει απαραίτητα να εφαρμόζονται στη σχέση Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου.

Πρωταρχικά, θα πρέπει να τηρείται η αρχή της εμπιστευτικότητας, το δικαίωμα δηλαδή του βοηθούμενου για διατήρηση του απορρήτου εκείνων των προσωπικών πληροφοριών του που αυτός επιλέγει να θέλει απόρρητες. Αυτή η θεμελιώδης αρχή καθιστά δυνατή την ελεύθερη έκφραση του βοηθούμενου και την εξωτερίκευση των συναισθημάτων του.

Τη σχέση που δημιουργείται μεταξύ Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου διέπει η αρχή της αμοιβαιότητας μεταξύ των δύο και της ισοτιμίας, της συνεργασίας μεταξύ ίσου προς ίσο. Αυτή τη σχέση θα πρέπει να χαρακτηρίζει η διάθεση ελεύθερης αποδοχής του ατόμου. Σε καμιά περίπτωση ο Κ.Λ. δε θα πρέπει να "επιβάλλεται"

¹ Δημητρόπουλος, σελ. 130-131.

μέσω των προσωπικών του απόψεων, προτάσεων και λύσεων του προβλήματος. Επιπλέον, ο Κ.Λ. δε θα πρέπει να προβάλλει τα προσωπικά του συναισθήματα για αρνητικές καταστάσεις, για τις οποίες έχει ένα διαμορφωμένο σύστημα στάσεων. Για παράδειγμα, η αρνητική εμπειρία από την αλληλεπίδρασή του με ένα αλκοολικό άτομο, που πιθανόν να του δημιούργησε στο παρελθόν το συναίσθημα της περιφρόνησης, τον προδιαθέτει αρνητικά σε ανάλογη αλληλεπίδραση, με αποτέλεσμα την έκφραση των αρνητικών του συναισθημάτων για την κατάσταση αυτή στην οποία έχει περιέλθει ο εξυπηρετούμενος.

Έτσι, λοιπόν, τη σχέση του με τον εξυπηρετούμενο πρέπει ο Κ.Λ. να φροντίζει να την απαλλάσσει από την επίδραση των προσωπικών του θέσεων, αξιών και πεποιθήσεων. Ο Κ.Λ. χρειάζεται να τηρεί ουδέτερη και όχι κριτική στάση. Η σχέση Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου πρέπει να χαρακτηρίζεται από την ύπαρξη τόσο του γνωστικού, όσο και του συναισθηματικού στοιχείου. Σε καμιά περίπτωση δεν πρέπει να δίνεται έμφαση μόνο σ'ένα στοιχείο. Το ιδεώδες είναι να επιτευχθεί μια ισορροπία ανάμεσα στους δύο αυτούς τομείς. Αναφορικά, με τα συναισθήματα του εξυπηρετούμενου, η βασική αρχή που πρέπει να τηρείται αφορά τον ανυπόκριτο σεβασμό και την αποδοχή αυτών, χωρίς την προσπάθεια κριτικής και αξιολογικής προσέγγισης.

Η συμπεριφορά, που καθιστά ως καλύτερη και δυνατή τη σχέση Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου, δεν μπορεί πάντοτε να είναι η ίδια και σ'όλες ανεξαιρέτως τις περιπτώσεις. Ανάλογα με την περίπτωση ο Κ.Λ. ως έμπειρος και περισσότερο ειδικευμένος, είναι αυτός που οφείλει κάθε φορά να κρίνει ποια είναι η

καταλληλότερη συμπεριφορά, που διευκολύνει τη σχέση με τον εξυπηρετούμενο.

Σύμφωνα με την άποψη του Δημητρόπουλου¹, κανένας κατάλογος συμπεριφοράς δεν μπορεί να καλύψει όλες τις όψεις της επιθυμητής συμπεριφοράς από μέρους ενός Συμβούλου, συνεπώς και του Κ.Α., κυρίως γιατί κάθε περίπτωση που καλείται να αντιμετωπίσει είναι διαφορετική από κάθε άλλη. Επιπλέον, αυτό που νιώθει ο βοηθούμενος τη στιγμή της συνάντησής του με το Σύμβουλο, μπορεί να καθοριστεί από αστάθμητους παράγοντες μεταξύ των οποίων είναι και ο Σύμβουλος. Επομένως η προδιαγραφή της συμπεριφοράς του Συμβούλου δε δύναται με βεβαιότητα εκ των προτέρων να κάνει το βοηθούμενο να νιώσει ευχαρίστηση για τη συνάντηση αυτή.

Η Μαλικιώση-Λοϊζου² αναφερόμενη στη σχέση, που αναπτύσσεται ανάμεσα σ'ένα θεραπευτή και ένα βοηθούμενο άτομο, κατά τη διάρκεια μιας θεραπευτικής συνέντευξης, υποστηρίζει ότι ο θεραπευτής θα πρέπει να καταστήσει το βοηθούμενο ικανό να αντιληφθεί, ότι η σχέση του μαζί του δεν είναι η ίδια, όπως εκείνη μ'άλλα άτομα. Ο θεραπευτής δεν είναι απαραίτητο να εξηγήσει το παραπάνω με τα λόγια, αλλά με έργα, δηλαδή με τη συμπεριφορά του κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Το άτομο πρέπει να αντιληφθεί ότι η σχέση του με το θεραπευτή είναι μοναδική και δεν μπορεί να παρομοιασθεί με οποιαδήποτε άλλη σχέση. Η σχέση αυτή είναι μια σχέση συνεργασίας μεταξύ ίσου προς ίσο. Βέβαια, το εγχείρημα αυτό δεν είναι εύκολο, γιατί οι σχέσεις του ατόμου μέχρι τότε είναι διαφορετικές. Μπορεί να

¹ Δημητρόπουλος, σελ. 113.

² Μαλικιώση-Λοϊζου, σελ. 151-152.

περάσουν και μερικές συνεντεύξεις, μέχρι το άτομο να πεισθεί πλήρως ότι η σχέση του με τον θεραπευτή είναι πράγματι επί ίσους βάσης. Για να το κατορθώσει αυτό ο Κ.Λ. ως θεραπευτής, συμπεριφέρεται με οικειότητα, προσφέρει "θέρμη καρδιάς" και δείχνει ευαισθησία προς τα αισθήματα του ατόμου. Η απόλυτη αποδοχή του ατόμου από μέρους του θεραπευτή ανεξαρτήτως ελαττωμάτων φυσικών, ψυχικών και συμπεριφορικών είναι αναγκαία. Σύμφωνα με τον Δημητρόπουλο¹, σε μια Συμβουλευτική σχέση ο Σύμβουλος θα πρέπει να αποδέχεται το άτομο, όπως είναι τη στιγμή που υπάρχει η Συμβουλευτική σχέση, μ'όλες τις αδυναμίες του χωρίς να διστάζει να το δείχνει αυτό. Η αίσθηση της αποδοχής του βοηθούμενου θα πρέπει να εξωτερικεύεται από τη μεριά του Συμβούλου, όπως και του Κ.Λ., με συνδυασμούς ενδείξεων, κυρίως μέσω των λεκτικών και μη λεκτικών μέσων. Επιπλέον, ο Κ.Λ. θα πρέπει να σέβεται το άτομο, τις επιθυμίες καθώς και την ελευθερία του ατόμου.

Ένα άλλο σημείο, που σύμφωνα με τη Μαλικιώση-Λοΐζου², θα πρέπει να προσέξει ιδιαίτερα ο Κ.Λ. ως θεραπευτής, είναι η μη συναισθηματική εμπλοκή του με το βοηθούμενο άτομο. Επιβάλλεται δε η απόλυτη ανεκτικότητα του, ανεξάρτητα απ'αυτό που θα λεχθεί κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας τους³ ενώ θα πρέπει να είναι διατεθειμένος να ακούει ό,τι λεχθεί χωρίς να εμπλέκει τα προσωπικά του συναισθήματα. Η συμπεριφορά του θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από την εκδήλωση ενδιαφέροντος και εμπάθειας για το άτομο και την κατάσταση στην οποία έχει περιέλθει. Ο Keefe³, αναφερόμενος στην προσπάθεια του Κ.Λ. για την επίτευξη

¹ Δημητρόπουλος, σελ. 179.

² Μαλικιώση-Λοΐζου, σελ. 152.

³ Keefe T., "Συναισθηματική Συνταύτιση", Εκλογή 1976, Τεύχος 40-41, σελ. 21.

ικανοποιητικής "συναισθηματικής συνταύτισης" (βλ. ενσυναίσθηση) με τον βοηθούμενο, τονίζει την ανάγκη για τη διατήρηση των αρχικών συναισθηματικών του αντιδράσεων, όσο το δυνατόν περισσότερο αναλλοίωτων από προκαταλήψεις, στερεότυπα, κρίσεις γύρω από αξίες. Ο Κ.Λ. οφείλει να παραμερίζει τις λειτουργίες αυτές και να "συλλαμβάνει" ανεπηρέαστα τα μηνύματα που δέχεται από τον βοηθούμενο, ξεχωρίζοντας τα συναισθήματά του, απ'αυτά που αισθάνεται και μοιράζεται με τον βοηθούμενο. Ο ίδιος συγγραφέας συνοψίζει την κατάλληλη συμπεριφορά του Κ.Λ. καθώς επικοινωνεί με τον βοηθούμενο σε τέσσερα σημεία. Αρχικά, είναι απαραίτητο ο Κ.Λ. να αντιλαμβάνεται με ακρίβεια το βοηθούμενο άτομο σαν ολότητα, να έχει μια άμεση συναισθηματική αντίδραση και να κρατά κατά μέρος τις νοητικές του διαδικασίες που αλλοιώνουν τις εντυπώσεις. Τέλος, οφείλει να ξεχωρίζει τα προσωπικά του συναισθήματα απ'αυτά που μοιράζεται με τον βοηθούμενο. Έτσι, η στάση του Κ.Λ. πρέπει να χαρακτηρίζεται από δεκτικότητα προς τα μηνύματα που αποστέλλονται σ'αυτόν και φυσικά από μια κατάλληλη ανταπόκριση.

Ο Κ.Λ. υιοθετεί την κατάλληλη συμπεριφορά στην επικοινωνία του με τον βοηθούμενο, όταν δεν τηρεί κριτική στάση έναντι του βοηθούμενου και της συμπεριφοράς του και όταν δεν κρίνει ούτε επικρίνει με τα λόγια, με μορφασμούς ή μ'άλλες κινήσεις σώματος, κάτι που όπως υποστηρίζει ο Δημητρόπουλος¹ πρέπει απαραίτητα να αποφεύγεται κατά τη διάρκεια μιας Συμβουλευτικής σχέσης.

Παράλληλα, θα πρέπει να διασφαλίζεται η συνέπεια μεταξύ λόγων και πράξεων και η σταθερότητα στη συμπεριφορά του Κ.Λ.

¹ Δημητρόπουλος, σελ. 120.

για να μπορεί από τη μεριά του ο βοηθούμενος να αισθάνεται σιγουριά, αλλά και να θεωρεί το πρόσωπο που έχει ενώπιόν του ως αξιόπιστο.

Ο Κ.Λ. φροντίζει να τηρεί ουδέτερη και όχι αξιολογική στάση. Δείχνει ανεκτικότητα και κατανόηση στον βοηθούμενο -απαραίτητα προκείμενου να εκφραστεί ελεύθερα το άτομο - ενώ θα πρέπει να προσπαθήσει να μην πέσει στο λάθος να αναλάβει το ρόλο του "δικαστή" και να συμφωνήσει ότι πράγματι ο βοηθούμενος έχει δίκαιο, γιατί όπως αναφέρει η Μαλικιώση-Λοϊζου¹ αυτό αποτελεί λανθασμένη ενέργεια που δεν επιδεικνύει κατανόηση, όπως ίσως να θεωρείται ότι επιδεικνύει.

Παράλληλα, η ίδια αναφέρει ότι η επίδειξη αγάπης από μέρους ενός θεραπευτή, και κατ'επέκταση του Κ.Λ. ως θεραπευτού, προς το βοηθούμενο άτομο είναι ανεπίτρεπτη, ακόμα και στην περίπτωση που το άτομο αυτό προσπαθεί ενσυνείδητα να καταφέρει το θεραπευτή γι'αυτό. Η απαίτηση από τον βοηθούμενο αισθημάτων στοργής είναι σημείο ανωριμότητας και εξάρτησης, γι'αυτό κάθε άλλο παρά πρέπει να ενθαρρυνθεί από τον Κ.Λ., πάντα προς όφελος του βοηθούμενου ατόμου.

Τέλος, ο Κ.Λ. φροντίζει να μεταδίδει στον βοηθούμενο το γεγονός ότι η σχέση βοήθειας είναι σχέση ισότητας και ισοτιμίας, κάτι που πρέπει και ο ίδιος να αποδέχεται πραγματικά.

Γενικά, η συμπεριφορά του Κ.Λ. κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας και σχέσης του με τον εξυπηρετούμενο, πρέπει να διακρίνεται για την ειλικρίνειά της, τη συνέπεια και τη σταθερότητα. Ο ρόλος και το έργο του Κ.Λ. δεν είναι εύκολη

¹ Μαλικιώση-Λοϊζου, σελ. 152-153.

υπόθεση. Ο Κ.Λ. είναι επαγγελματικά καταρτισμένος και διακρίνεται για την ικανότητα και τη θέληση να προσφέρει βοήθεια, να επιδεικνύει ενδιαφέρον, να αποδέχεται όσα ακούει χωρίς καμιά απολύτως προκατάληψη. Ο Κ.Λ. ενθαρρύνει την ελεύθερη έκφραση των συναισθημάτων, που εμπλέκονται στο πρόβλημα του εξυπηρετούμενου, ενώ θα πρέπει να αναγνωρίζει και να διευκρινίζει τα θετικά και τα αρνητικά συναισθήματα. Δεν πρέπει να προχωρεί πέρα απ'όσα εκφράζει το άτομο, αλλά αντίθετα οφείλει να συμβαδίζει, όπως και να συμπάσχει με το άτομο. Καθώς αντικατοπτρίζει τα θετικά αισθήματα φροντίζει να μην επαινεί, ενθαρρύνει, κηρύττει και να μην ηθικολογεί. Δέχεται το άτομο, όπως είναι, χωρίς κηρύγματα και ηθικολογίες. Σύμφωνα με τη Μαλικιώση-Λοϊζου¹ στόχος του είναι να καταστήσει το βοηθούμενο άτομο ικανό να αντιληφθεί το "γνώθι σ'αυτόν" και να αποδεχθεί όπως είναι τον πραγματικό του εαυτό.

Απ'τη μεριά του ο εξυπηρετούμενος δεν είναι πάντοτε σε θέση να καθορίζει εκ των προτέρων και να ελέγχει τη συμπεριφορά του, κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας και σχέσης του με τον Κ.Λ. Δεν είναι εύκολο γι'αυτόν να εκδηλώνει ένα συγκεκριμένο κώδικα συμπεριφοράς· αντίθετα, κάθε φορά εκδηλώνει αυτό που είναι και νιώθει, τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή της συνάντησής του με τον Κ.Λ.

Στην έναρξη και διαδικασία της επικοινωνίας και κατ'επέκταση της σχέσης του με τον Κ.Λ., ο εξυπηρετούμενος σύμφωνα με την Μαλικιώση-Λοϊζου² δύναται να έχει μια εχθρική και αρνητική διάθεση απέναντι στον Κ.Λ. Επιπλέον, μπορεί να

¹ Μαλικιώση-Λοϊζου, σελ. 150

² Ενθ. ανωτέρω.

υιοθετεί σύμφωνα με το Δημητρόπουλο¹ στάση αντίστασης, γεγονός που δυσχεραίνει την όλη προσπάθεια. Η αντίσταση αυτή αντανakλά τον αμυντικό μηχανισμό της άρνησης του ατόμου να βοηθήσει και να στηρίξει τον ίδιο του τον εαυτό ή ακόμη περισσότερο να διευκολύνει τον Κ.Λ. στην προσπάθεια εξασφάλισης της στήριξης που το ίδιο το άτομο επιζητά. Η αντίσταση, προερχόμενη πολλές φορές από τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του ατόμου ή ακόμη και από εκείνα τα χαρακτηριστικά που συνθέτουν τη σχέση με τον Κ.Λ. (όπως η διαμόρφωση του χώρου, οι χρησιμοποιούμενες τεχνικές μέθοδοι του Κ.Λ. κ.α.) εφόσον πάρει μεγάλες διαστάσεις προκαλεί σύγχυση και δυσχεραίνει το έργο του Κ.Λ. Γι'αυτό ο Κ.Λ. θα πρέπει να προσπαθήσει να εμποδίσει την ανάπτυξη της εκδηλούμενης αντίστασης, πρωταρχικά μέσω της ανάπτυξης του αισθήματος εμπιστοσύνης σ'αυτόν.

Χαρακτηριστική στάση του εξυπηρετούμενου αποτελεί η ενεργητική, η παθητική και αδιάφορη στάση ή η παρουσίασή του χωρίς διάθεση για συνεργασία. Μπορεί σύμφωνα με την Perlman² να εκφράζει θυμό, για το ότι έχει τη δυσκολία, που φέρνει στον Κ.Λ. οποιαδήποτε κι αν είναι αυτή, ή να εκφράζει απογοήτευση λόγω της ανακάλυψης της αδυναμίας του εαυτού του. Ενδέχεται ακόμη να μεταθέτει την ευθύνη ευρέσεως της λύσης του προβλήματός του αποκλειστικά στον Κ.Λ. Η απροθυμία του εξυπηρετούμενου να αναλάβει έστω και μικρή ευθύνη για το πρόβλημά του, αποτελεί μεγάλη δυσκολία για τον Κ.Λ. Εφόσον ο ίδιος πιστεύει ότι το πρόβλημά του δεν εξαρτάται από τον ίδιο, αλλά από άλλους, δυσχεραίνεται η προσπάθεια του Κ.Λ., που αφορά

¹ Δημητρόπουλος, σελ. 105.

² Perlman, σελ. 96-97.

τη βελτίωση της κατάστασης του εξυπηρετούμενου. Στο σημείο αυτό, έγκειται και ο στόχος του Κ.Λ. να καταστήσει τον εξυπηρετούμενο ικανό να αναλάβει μέρος των ευθυνών για το πρόβλημα.

Για να μπορέσει μια Συμβουλευτική σχέση, ειδικότερα η σχέση μεταξύ Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου, να αποφέρει ικανοποιητικά οφέλη και για τα δύο μέρη, σύμφωνα με τον Δημητρόπουλο¹, θα πρέπει ο Σύμβουλος (Κ.Λ.) να είναι σε θέση να καθοδηγήσει εγκαίρως το βοηθούμενο άτομο αναφορικά με τις επιθυμητές μορφές συμπεριφοράς. Έτσι, χάρη σ'αυτές μπορεί να εξασφαλιστεί μια αποδοτική μεταξύ τους συνεργασία, να διευκολυνθεί η δημιουργία της μεταξύ τους σχέσης, καθώς και να βρεθεί η δίοδος για τη συντομότερη, κατά το δυνατόν, αντιμετώπιση του προβλήματος του βοηθούμενου.

Εκτός από τις επιθυμητές μορφές συμπεριφοράς του Κ.Λ. και του εξυπηρετούμενου, συχνά παρατηρούνται και ορισμένες μη αποδοτικές μορφές, τέτοιες που καθιστούν την επικοινωνιακή σχέση ως μη αποτελεσματική.

Ο Δημητρόπουλος² αναφέρεται στην άποψη των Hackney & Nye σχετικά με την ύπαρξη τριών λανθασμένων μορφών επικοινωνίας, τριών λανθασμένων επικοινωνιακών στάσεων, που μπορούν να υιοθετούνται και από τους δυο μετέχοντες στη Συμβουλευτική σχέση το Σύμβουλο και το βοηθούμενο άτομο και επί του προκειμένου από τον Κ.Λ. και τον εξυπηρετούμενο. Έτσι, οι ακόλουθες επικοινωνιακές στάσεις (α) η "υποσυμμετοχική" (β) η "υπερσυμμετοχική" και (γ) η "αποστρακιστική" δυσχεραίνουν

¹ Δημητρόπουλος, σελ. 120.

² Ενθ. ανωτέρω, σελ. 95.

τη σχέση Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου και την καθιστούν ως μη αποτελεσματική και για τους δύο.

Η υποσυμμετοχική στάση και συμπεριφορά από μέρους του Κ.Λ. δηλαδή η υποτονική και ανεπαρκής συμμετοχή του στην επικοινωνιακή διαδικασία αποτελεί, σύμφωνα με τον Δημητρόπουλο¹, ένδειξη για τον βοηθούμενο της απροθυμίας και της έλλειψης ικανότητας του Κ.Λ. να εμπλακεί ικανοποιητικά στην επικοινωνία και σχέση του με τον βοηθούμενο. Τόσο η λεκτική, όσο και η μη λεκτική συμπεριφορά του Κ.Λ. μπορούν να υποδηλώσουν αυτή την υποτονική σύμμετοχή του, όπως για παράδειγμα η απρόθυμη ομιλία του απ'τη μια, και η άκαμπτη στάση του σώματός του απ'την άλλη.

Αντίθετη από την υποσυμμετοχική συμπεριφορά είναι η υπερσυμμετοχική συμπεριφορά του Κ.Λ., που εκδηλώνεται λεκτικά (π.χ. πολλή και συνεχής ομιλία) και μη λεκτικά (π.χ. υπερκινητικότητα). Και αυτού του είδους η στάση, που διαβιβάζει την εικόνα ενός ατόμου, το οποίο πιθανόν να διακατέχεται από άγχος και ανασφάλεια, λειτουργεί ως εμπόδιο σ'όλη την προσπάθεια για αποτελεσματική επικοινωνία.

Τέλος, η αποστρακιστική συμμετοχή του Κ.Λ. είναι αυτή, που εκδηλώνεται ως αδυναμία συγκέντρωσης του ίδιου στην επικοινωνιακή διαδικασία, ως αδυναμία αντίληψης των πρωτευόντων σημείων στα οποία πρέπει να δώσει ιδιαίτερη έμφαση, αλλά και ως δυσκολία του Κ.Λ. στο συντονισμό της συζήτησης κατά τη διάρκεια της διεξαγωγής της. Έτσι, εξαιτίας αυτής της συμμετοχής του, ο Κ.Λ. δίνει την εικόνα του ότι βρίσκεται εκτός του θέματος συζήτησης, αφού μπορεί να

¹ Δημητρόπουλος, σελ. 96.

κάνει παρατηρήσεις χωρίς ιδιαίτερη σημασία ή λανθασμένες κινήσεις προσώπου για να υποδηλώσει τις σκέψεις ή τις προθέσεις του.

3. Είδη Επικοινωνίας

Ως προς το μέσο που χρησιμοποιούν, διακρίνουμε δύο είδη Επικοινωνίας:

α) Την Λεκτική Επικοινωνία, που χρησιμοποιεί το λόγο ως κύριο μέσο της.

β) Την Μη Λεκτική Επικοινωνία, που χρησιμοποιεί ως μέσα μετάδοσης των μηνυμάτων της, τις εκφράσεις του προσώπου (π.χ. βλέμμα, μορφασμοί), τις χειρονομίες και άλλες κινήσεις του σώματος, τις στάσεις του σώματος, την εμφάνιση και γενικά την αισθητική του σώματος.

α) Λεκτική Επικοινωνία:

Κύριο χαρακτηριστικό της ανθρώπινης επικοινωνίας εν αντιθέσει με την επικοινωνία ανάμεσα στα ζώα είναι η χρήση του λόγου. Η ουσιαστική διαφορά τους έγκειται στο γεγονός, ότι τα ζώα επικοινωνούν μεταξύ τους με συνδυασμούς ήχων, που αποτελούν "σήμα", ενώ οι άνθρωποι επικοινωνούν με συνδυασμούς ήχων, που αποτελούν σύμβολο.

Όπως αναφέρει ο Φερούσης¹ ο λόγος λειτουργεί σε δύο επίπεδα και έχει δύο σημασίες: (α) Ως έκφραση διανοημάτων και εννοιών, διαμέσου της λαλιάς, ο λόγος είναι έναρθρος, γραπτός, προφορικός. Και (β) Ως δύναμη και αυτοσκοπός, ο λόγος είναι ομιλία, κώδικας συνεννόησης, συζήτηση, εκδοχή, επικοινωνιακή σχέση, υλική και ηθική συνάφεια. Είναι ακόμα κάθε τι που λέγεται ως λέξη, ως φράση, πρόταση, διήγηση, εκφώνηση, ιστορία,

¹ Φερούσης, σελ. 83-84.

ομιλία, διδασκαλία και εκφράζει ανάγκες, αισθήματα, διαθέσεις, ακόμα και συμβολισμούς και αξιώσεις.

Ο λόγος, παράλληλα, αποτελεί την υψηλότερη μορφή μιας ικανότητας που ανήκει στο ανθρώπινο είδος, της ικανότητας συμβολισμού. Έτσι, η ύπαρξη του ανθρώπου οφείλεται πριν απ'όλα στην ικανότητα συμβολικής αναπαράστασης, όπως υποστηρίζει η Α. Φραγκουδάκη¹.

Ο Μυλωνάκης² σ'ένα άρθρο του αναφέρει ότι στα πλαίσια της λεκτικής επικοινωνίας ανάγονται τρία συστήματα επικοινωνίας με λεκτικο-ακουστικο-φωνητικό χαρακτήρα, το προφορικό, το τονικό και το παραγλωσσικό σύστημα.

Στο προφορικό σύστημα της λεκτικής Επικοινωνίας κύριο εργαλείο είναι ο λόγος και μάλιστα ο κωδικοποιημένος λόγος ή αλλιώς, η φωνούμενη γλώσσα. Τα συστατικά της φωνούμενης γλώσσας είναι ένα σύνολο από φωνήματα (ψθόγγοι) και ένα σύνολο κανόνων βάσει των οποίων γίνεται ο συνδυασμός των φωνημάτων. Οι συνδυασμοί των φωνημάτων αντιστοιχούν σε μορφήματα, τα οποία αποτελούν τους βασικούς κορμούς των λέξεων και κάποια συγκεκριμένη έννοια ή σημασία. Το σημασιολογικό περιεχόμενο των λέξεων είναι το σύνολο κανόνων, που αφορούν το συνδυασμό των λέξεων και το σχηματισμό προτάσεων.

Το τονικό σύστημα της λεκτικής Επικοινωνίας αναφέρεται στη διαμόρφωση και στην εννοιολογική φόρτιση μιας λέξης ή μιας πρότασης, ανάλογα με το ρυθμό, την ένταση και άλλους φωνητικούς χρωματισμούς, που πιθανώς να δοθούν.

¹ Φραγκουδάκη Α., "Γλώσσα και Ιδεολογία", Εκδ. Οδυσσέας, Αθήνα 1987, σελ.13.

² Μυλωνάκης Μ., "Κίνηση-Σκέψη και Ανθρώπινες Σχέσεις", Ψυχολογικό Σχήμα 1991, Τεύχος 7, σελ. 14.

Τα φαινόμενα αυτά είναι σε άμεση συνάρτηση με τον προφορικό λόγο. Ο προφορικός λόγος στέλνει περισσότερα μηνύματα σε σχέση με το γραπτό, επειδή ακριβώς η ύπαρξη των παραπάνω φαινομένων ενισχύει το νόημα των λέξεων.

Το παραγλωσσικό σύστημα της λεκτικής Επικοινωνίας αναφέρεται στη συναισθηματική ένταση του τόνου της φωνής του ομιλούντος και δίνει πληροφορίες για τη συναισθηματική του κατάσταση.

Έτσι, σε γενικές γραμμές ο λόγος, η επίκτητη αυτή ικανότητα του ανθρώπου, επειδή έχει γραμματική δομή και σχηματίζει φράσεις, μπορεί να μεταδώσει ποικίλα νοήματα. Επιπλέον, διακρίνεται και για διάφορες χρήσεις, που σύμφωνα με τον Argyle¹ μπορούν να συνοψιστούν στις εξής: 1) "Υποβολή Ερωτήσεων", που οδηγούν σε μεγαλύτερη αλληλεπίδραση και ανταλλαγή πληροφοριών ανάμεσα στα άτομα που επικοινωνούν.

2) "Μετάδοση πληροφοριών" ως απάντηση σε ερωτήσεις.

3) "Παραγγελίες, διαταγές, οδηγίες" όπου ο λόγος χρησιμοποιείται για να επηρεάσει τη συμπεριφορά των άλλων.

4) "Ανεπίσημες συζητήσεις" όπως τα αστεία και η άσκοπη ψευαρία. Ο ανεπίσημος λόγος, που χρησιμοποιείται εδώ, δε μεταδίδει κάτι το σοβαρό, ενώ ο επίσημος λόγος (π.χ. διαλέξεις), δίνει ξεκάθαρας πληροφορίες και έχει τη δομή του γραπτού λόγου.

5) "Παραστατικές προτάσεις", δηλαδή εκφράσεις που είναι πράξεις από μόνες τους και αποτελούν τμήματα της κοινωνικής συμπεριφοράς, όπως για παράδειγμα μια ψευφορία.

¹ Argyle M., "Ψυχολογία της Συμπεριφοράς", Εκδ. Θυμάρη, Αθήνα 1981, σελ. 68-69.

6) "Εκφράσεις με κρυφά νοήματα", όπου ο ομιλητής αποκαλύπτει κάτι πρόσθετο στο βασικό μήνυμα με ή χωρίς πρόθεση.

7) "Έκφραση προς τους άλλους διαφόρων αισθημάτων και στάσεων". Δηλαδή, ο λόγος πέρα από τη γνωστική σημασία του, μπορεί να μεταδώσει μηνύματα που αφορούν τη συναισθηματική κατάσταση ενός ατόμου, κάτι όμως που όπως, προκύπτει παρακάτω επιτυγχάνεται καλύτερα μέσω της Μη Λεκτικής Επικοινωνίας.

Στην επικοινωνία του Κ.Λ. με τον εξυπηρετούμενο, ανεξάρτητα από το σκοπό που αυτή πραγματοποιείται, ο Κ.Λ. κάνει χρήση του λόγου με τη μορφή ερωτήσεων, σχολίων και πληροφοριών.

Η λεκτική Επικοινωνία του Κ.Λ. με τον εξυπηρετούμενο, όπως αναφέρει η Perlman¹ αποτελείται αρχικά από τις ερωτήσεις και τα σχόλια του Κ.Λ. που ως στόχο έχουν την επίτευξη, στο μεγαλύτερο δυνατό ποσοστό, της συμμετοχής του εξυπηρετούμενου. Παράλληλα, η λεκτική Επικοινωνία τους συνίσταται στις πληροφορίες και στις συμβουλές, που παρέχει ο Κ.Λ., με σκοπό να εφοδιάσει τον εξυπηρετούμενο με τις απαραίτητες γνώσεις ή να τον καθοδηγήσει σχετικά με την αντιμετώπιση του προβλήματός του.

Με την υποβολή ερωτήσεων στον εξυπηρετούμενο, ο Κ.Λ. επιτυγχάνει την επιβεβαίωση των γεγονότων της αντικειμενικής πραγματικότητας και επιπλέον, την κινητοποίηση του εξυπηρετούμενου να σκεφθεί ο ίδιος για κάτι, ορθολογιστικά και λογικά. Με τις ερωτήσεις ο Κ.Λ. ενθαρρύνει τον εξυπηρετούμενο να μιλήσει περισσότερο για το πρόβλημά του, ενώ του δίνεται η δυνατότητα να συγκεντρώσει συγκεκριμένες πληροφορίες, χρήσιμες στη λύση του προβλήματος του εξυπηρετούμενου.

¹Perlman, σελ. 204-207.

Από την άλλη μεριά, τα σχόλια του Κ.Α. έχουν σκοπό να διευκολύνουν, να διατηρήσουν, να συγκεντρώσουν ή να διευρύνουν την επικοινωνία του εξυπηρετούμενου. Καθένα από τα είδη σχολίων, που κάνει ο Κ.Α., αποβλέπει σ'ένα συγκεκριμένο σκοπό.

Αρχικά, ο Κ.Α., εφόσον αισθανθεί ότι πραγματικά κατανοεί τον εξυπηρετούμενο, μεταβιβάζει σ'αυτόν την αίσθηση του ότι είναι συναισθηματικά μαζί του, ότι τον κατανοεί σ'αυτά που λέει. Χαρακτηριστικό για παράδειγμα σχόλιο είναι το "Νομίζω ότι μπορώ να καταλάβω τι εννοείτε".

Με τα σχόλια που αντανakλούν τα συναισθήματα του εξυπηρετούμενου, ο Κ.Α. βοηθά τον εξυπηρετούμενο να τα αντιληφθεί· ενώ με τα ερμηνευτικά σχόλια ο Κ.Α. τον βοηθά να δει τη σημασία κάποιου γεγονότος. Τέλος, με τα σχόλια που υποστηρίζουν τον εξυπηρετούμενο σαν πρόσωπο, ο Κ.Α. κάνει τον εξυπηρετούμενο να αισθάνεται ασφαλής, καθώς συνεχίζει την προσπάθεια για την επίλυση του προβλήματος π.χ. "Κάνετε ό,τι μπορείτε, αν λάβει κανείς υπόψη του αυτά που περάσατε".

Τόσο τα σχόλια, όσο και οι ερωτήσεις του Κ.Α. πρέπει να κατευθύνονται σε σκοπούς βοήθειας και να σχετίζονται με τη σημασία αυτού που ο ίδιος ο εξυπηρετούμενος αναφέρει.

Εκτός από την παραπάνω μορφή της λεκτικής Επικοινωνίας, ανάμεσα στον Κ.Α. και τον εξυπηρετούμενο υπάρχει, όπως αναφέρει ο Perlman¹, και εκείνη που συνίσταται από τις πληροφορίες, που ο Κ.Α. οφείλει να δώσει στις περιπτώσεις όπου ο εξυπηρετούμενος δε γνωρίζει αρκετά γύρω απ'την οργάνωση, που ο Κ.Α. εκπροσωπεί, καθώς και για τη βοήθεια που ο ίδιος μπορεί να του παράσχει. Παράλληλα, παρέχει πληροφορίες στην περίπτωση

¹Perlman, σελ. 206.

όπου ο εξυπηρετούμενος δε γνωρίζει επαρκώς όλα τα στοιχεία, που συνθέτουν και επηρεάζουν τη φύση του προβλήματός του. Οι πληροφορίες που παρέχει ο Κ.Λ., σ'αυτές τις περιπτώσεις, πρέπει να είναι σχετικές με την ανάγκη του εξυπηρετούμενου και να παρέχονται με τέτοιο τρόπο, ώστε ο εξυπηρετούμενος να έχει την ικανότητα να τις χρησιμοποιεί.

Η παροχή των πληροφοριών στη Συμβουλευτική σχέση, όπως υποστηρίζει ο Δημητρόπουλος¹, δεν αποτελεί παροχή οδηγιών. Οι πληροφορίες δίνουν τη δυνατότητα στο βοηθούμενο άτομο, αφού εξετάσει όλα τα παρεχόμενα στοιχεία, να κάνει τις επιλογές του, π.χ. αναφορικά με τις εναλλακτικές λύσεις που προτείνονται για την αποτελεσματική αντιμετώπιση του προβλήματός του. Εν αντιθέσει, η παροχή συμβουλών, κατά τον Δημητρόπουλο², παρεμποδίζει τη δυνατότητα του ατόμου να "επιλέγει", αφού αυτές επιβάλλουν στο άτομο το τρόπο με τον οποίο πρέπει να ενεργήσει.

Σ'ορισμένες περιπτώσεις, σύμφωνα με την Perlman³, ο Κ.Λ. καλείται να δώσει άμεσες συμβουλές, αφού αυτό είναι το ρητά διατυπωμένο αίτημα του εξυπηρετούμενου. Όταν το αίτημα αυτό πηγάζει από την επιθυμία του εξυπηρετούμενου ή την ανάγκη να "γνωρίζει" και όταν ο Κ.Λ. κρίνει ότι ο εξυπηρετούμενος είναι σε θέση να εφαρμόσει τη συμβουλή του, τότε δεν υπάρχει καμία επιφύλαξη από τον Κ.Λ. να πει αυτό που ως επαγγελματίας θεωρεί σκόπιμο να γίνει, κατά την Perlman⁴.

Ωστόσο δεν θεωρείται χρήσιμο ο Κ.Λ. να δίνει συμβουλές. Στόχος του είναι να προσπαθεί να ερμηνεύσει τα λεγόμενα και τη

¹ Δημητρόπουλος, σελ. 182.

² Ενθ. ανωτέρω.

³ Perlman, σελ. 207.

⁴ Ενθ. ανωτέρω, σελ. 208.

στάση του εξυπηρετούμενου και να τον βοηθήσει ώστε να καταλάβει την κατάσταση, στην οποία βρίσκεται, προκειμένου ο εξυπηρετούμενος να αντιμετωπίσει το πρόβλημά του.

β) Μη Λεκτική Επικοινωνία

Η επικοινωνία, που επιτυγχάνεται με το κινητικό σύστημα, σύμφωνα με το Μυλωνάκη¹, λέγεται μη λεκτική. Εδώ περιλαμβάνονται οι εκφράσεις του προσώπου, οι στάσεις και οι κινήσεις του σώματος κ.τλ.

Η χρήση αυτών των μη λεκτικών στοιχείων από ακούοντες και ομιλούντες, γίνεται σαν συμπληρωματικό στοιχείο της φωνούμενης γλώσσας. Κυρίως χρησιμοποιούνται όταν κάποιος θέλει να δώσει έμφαση σ'αυτά που λέει, ή όταν τα λόγια του αδυνατούν να εκφράσουν αυτό που θέλει να μεταδώσει, όπως για παράδειγμα, ένα συναίσθημά του.

Κατά το Γεώργα², ο όρος μη λεκτική επικοινωνία περιλαμβάνει τα μη γλωσσικά φαινόμενα της επικοινωνίας. Δεν περιλαμβάνεται, δηλαδή, η σημασία του λόγου, η συναισθηματική του σημασία, τα παραγλωσσικά φαινόμενα.

Ωστόσο τα μη λεκτικά φαινόμενα δεν είναι ανεξάρτητα από τα γλωσσικά, αφού ενδέχεται, κατά τη διάρκεια μιας συνομιλίας, να τονίζουν ή να υπογραμμίζουν τα γλωσσικά.

Όταν παρατηρείται κάποια αντίφαση μεταξύ λεκτικών και μη λεκτικών μηνυμάτων, συχνά δίνουμε περισσότερη σημασία στα μη λεκτικά, αφού σύμφωνα με την άποψη του Argyle³, τα μη λεκτικά μπορούν να μεταδώσουν περισσότερες πληροφορίες από τα λεκτικά.

Στη συνέχεια γίνεται η επιμέρους ανάλυση των διαφόρων μορφών της μη λεκτικής επικοινωνίας.

¹ Μυλωνάκης, σελ. 14-15.

² Γεώργας, σελ. 285-286.

³ Argyle, "Ψυχολογία Της Συμπεριφοράς", σελ. 65.

α) Εκφράσεις προσώπου

Το ανθρώπινο πρόσωπο εκτός από την επιτέλεση, μέσω των αισθητηρίων οργάνων του, ορισμένων λειτουργιών απαραίτητων για την επιβίωση (όραση, όσφρηση κ.τλ.), έχει ακόμα μια τελείως διαφορετική λειτουργία να επιτελέσει, αυτή της αποστολής των κοινωνικών μηνυμάτων.

Χάρη στο πολύπλοκο δίκτυο των μυών του, το πρόσωπο είναι τόσο ευκίνητο, που μπορεί να σχηματίσει πάρα πολλές εκφράσεις. Οι εκφράσεις αυτές διαμορφώνονται ανάλογα με τη θέση και την ένταση που λαμβάνουν οι μύες.

"Μία από τις βασικές λειτουργίες των εκφράσεων του προσώπου είναι να μεταδίδει συγκινησιακές καταστάσεις και στάσεις όπως η συμπάθεια και η αντιπάθεια", αναφέρει ο Argyle¹. Μερικές κύριες εκφράσεις προσώπου που επιφέρουν αλλαγή σ'ολόκληρο το πρόσωπο και εκδηλώνουν συγκίνηση είναι η ευτυχία, η έκπληξη, ο φόβος, η λύπη, ο θυμός, η απδία (περιφρόνηση) και το ενδιαφέρον.

Στις εκφράσεις του προσώπου περιλαμβάνεται αρχικά η μελέτη του βλέμματος, που συνδέεται με τη μη λεκτική επικοινωνία, επειδή το μεγαλύτερο μέρος αυτής διεξάγεται με το κοίταγμα στο πρόσωπο.

Το βλέμμα, κατά τον Argyle², είναι καθαυτό ένα μη λεκτικό σήμα, που έχει δύο λειτουργίες ταυτόχρονα - είναι σήμα για το πρόσωπο που κοιτάζεται, αλλά και δίοδος πληροφοριών για το πρόσωπο που κοιτάζει.

¹ Argyle, "Ψυχολογία Της Συμπεριφοράς", σελ. 49.

² Ενθ. ανωτέρω, σελ. 95.

Από τη βρεφική ακόμη ηλικία το βλέμμα παίζει σημαντικό ρόλο, αφού, μέσω αυτού, ρυθμίζεται και ελέγχεται η επαφή της μητέρας και του βρέφους, κατά τη διάρκεια της μεταξύ τους αλληλεπίδρασης.

Το βλέμμα λειτουργώντας ως σηματοδότης επισημαίνει την αρχή της επαφής ανάμεσα στα άτομα, ρυθμίζει και ελέγχει την επαφή, κατά τη διάρκεια της αλληλεπίδρασής τους. Όταν δύο άτομα κοιτάζουν ο ένας τον άλλο στην περιοχή των ματιών, κατά τον Γεώργα¹, έρχονται σ'επαφή, δηλαδή, είναι έτοιμα να επικοινωνήσουν. Αν το βλέμμα του ενός αποψύγει να συναντήσει το βλέμμα του άλλου, τότε αυτός αρνείται να επικοινωνήσει με τον άλλο.

Πέρα από τη ρύθμιση της αλληλεπίδρασης στην επαφή μεταξύ των ατόμων, τα μάτια διαδραματίζουν ένα ακόμη ρόλο, τον εκφραστικό. Η εκφραστικότητα των ματιών δίνει πληροφορίες για τη συναισθηματική κατάσταση και τις προθέσεις των ατόμων.

Το βλέμμα, επίσης, ρυθμίζει την εξέλιξη της λεκτικής επικοινωνίας δύο ατόμων. Έτσι, σύμφωνα με τον Argyle², σε μια συνομιλία, τα άτομα κοιτάζονται στα μάτια περισσότερο από το ένα τρίτο του συνολικού χρόνου της συνομιλίας τους, για να εξασφαλίσουν αμοιβαία προσοχή. Σ'αυτήν, ο ακροατής κοιτάζει στα μάτια τον ομιλητή τον περισσότερο χρόνο, προκειμένου να πάρει όσο το δυνατό περισσότερες πληροφορίες, ενώ, ο ομιλητής, δεν κοιτάζει τον ακροατή τόσο συχνά, αλλά μόνο παροδικά, για να βεβαιωθεί ότι τον παρακολουθεί και ότι το μήνυμα που στέλνει γίνεται κατανοητό από τον ακροατή.

¹ Γεώργας, σελ. 289.

² Argyle, "Πρόσωπο Με Πρόσωπο", σελ. 12.

Το βλέμμα μπορεί να λειτουργήσει και σαν σήμα των διαθέσεων των ατόμων. Όσοι έχουν φιλική διάθεση για κάποιον άλλο, τον κοιτάζουν περισσότερο, κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας τους. Ωστόσο αν και η επαφή των ματιών είναι ευχάριστη στα άτομα με φιλικές διαθέσεις, μπορεί να γίνει δυσάρεστη, αν γίνει κατάχρηση των αμοιβαίων βλεμμάτων.

Όταν κάποιος έχει διάθεση επιβολής ή κυριαρχίας για το άτομο που έχουν απέναντί τους, συνήθως η οπτική επαφή που έχουν έχει παρατεταμένη διάρκεια. Μόλις επιτευχθεί η σχέση επιβολής που θέλουν να δημιουργήσουν, σύμφωνα με τους Nierenberg-Calero¹, το άτομο που είναι σε κατώτερο επίπεδο καταλήγει να κοιτάζει περισσότερο, ιδιαίτερα όταν ακούει.

Κάθε άτομο, όπως αναφέρει ο Argyle², ανάλογα με την προσωπικότητά του, χαρακτηρίζεται, όσον αφορά τη διάρκεια της οπτικής επαφής του με άλλους, όταν κοιτάζει πολύ, ως εξωστρεφή, φιλικό, άτομο με αυτοπεποίθηση. Αντίθετα, αν αποφύγει την επαφή των ματιών χαρακτηρίζεται ως ψυχρό, υποτακτικό, δύσπιστο και αδιάφορο.

Μετά το βλέμμα οι κινήσεις του προσώπου, δηλαδή, οι μορφασμοί διαδραματίζουν ένα πολύ σημαντικό ρόλο στην επικοινωνία.

Ο Γεώργας³ αναφέρεται στον εκφραστικό και τον ρυθμιστικό ρόλο των μορφασμών στην αλληλεπίδραση μεταξύ των ατόμων.

Ως προς τον εκφραστικό, οι μορφασμοί υποδηλώνουν τα συναισθήματα, τις σκέψεις και τις προθέσεις του ατόμου. Οι

¹ Nierenberg G. - Calero H., "Πώς να Ψυχολογείτε Πρακτικά τους 'Άλλους'", Εκδ. Αναστασιάδη, Αθήνα 1979, σελ. 40.

² Argyle, "Πρόσωπο Με Πρόσωπο", σελ. 14.

³ Γεώργας, σελ. 296-298.

μορφασμοί δημιουργούνται ως αποτέλεσμα ποικίλων συναισθηματικών καταστάσεων όπως η χαρά, ο φόβος, ο θυμός κ.α. και είναι έμφυτοι τόσο στους ανθρώπους, όσο και στα ζώα.

Ο ρυθμιστικός ρόλος στην αλληλεπίδραση των ατόμων πραγματώνεται μέσω της διαδικασίας της επανατροφοδότησης, όπου οι μορφασμοί στέλνουν συγκεκριμένα μηνύματα, κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας. Στη διαδικασία της επανατροφοδότησης ο ομιλητής περιμένει από τον ακροατή μια ένδειξη ότι τα λεγόμενά του γίνονται κατανοητά. Ο ακροατής με έναν μορφασμό του (χαμόγελο), σε συνδυασμό με κάποια άλλη έκφραση του προσώπου (βλέμμα) δίνει αυτή την ένδειξη στον ομιλητή.

Χαρακτηριστικές κινήσεις του προσώπου είναι το χαμόγελο και η κίνηση των φρυδιών.

Η εκδήλωση του χαμόγελου, σύμφωνα με το Γεώργα¹, από τη βρεφική ακόμα ηλικία, παίζει σημαντικό ρόλο στη ρύθμιση και τον έλεγχο της αλληλεπίδρασης ανάμεσα στο βρέφος και τη μητέρα. Το πρώτο χαμόγελο του βρέφους είναι απλώς ένδειξη αναγνώρισης κάποιου αντικειμένου. Το χαμόγελο δεν αντιπροσωπεύει για το βρέφος τη χαρά ή την ευχαρίστηση που αντιπροσωπεύει για τους ενήλικες.

Οι Nierenberg-Calero² επισημαίνουν τρεις μορφές χαμόγελου, α) το απλό χαμόγελο, β) το "άνω" χαμόγελο και γ) το πλατύ χαμόγελο.

"Το απλό χαμόγελο, που αφήνει τα δόντια να φανούν, το βλέπουμε συχνά όταν ένα άτομο δε συμμετέχει σε μια εξωτερική δραστηριότητα. Χαμογελάει μόνο του. Στο άνω χαμόγελο φαίνονται

¹ Γεώργας, σελ. 263.

² Nierenberg-Calero, σελ. 37.

τα επάνω δόντια και συνήθως υπάρχει επικοινωνία των ματιών ανάμεσα στα δύο άτομα. Συχνά χρησιμοποιείται σαν χαμόγελο χαιρετισμού όταν συναντιούνται φίλοι, ή μερικές φορές, όταν τα παιδιά χαιρετούν τους γονείς τους. Το πλατύ χαμόγελο το βλέπουμε συχνά να ταυτίζεται με το γέλιο· αφήνει να φανούν τα επάνω και τα κάτω δόντια και σπάνια υπάρχει επικοινωνία με τα μάτια".

Τέλος για την άλλη χαρακτηριστική κίνηση του προσώπου που αφορά τη θέση και την κατεύθυνση των φρυδιών, ο Argyle¹ αναφέρει τέσσερις θέσεις των φρυδιών και τις αντίστοιχες συγκινησιακές καταστάσεις που φανερώνουν για τα άτομα. Έτσι, τα ολότελα υψωμένα φρύδια εκφράζουν δυσπιστία, τα μισο-υψωμένα εκφράζουν έκπληξη, τα μισοχαμηλωμένα εκφράζουν σύγχυση, τα ολότελα χαμηλωμένα εκφράζουν θυμό.

β) Χειρονομίες και άλλες κινήσεις σώματος

Οι κινήσεις των χεριών, του σώματος και του κεφαλιού που γίνονται από ένα άτομο, ενώ μιλάει, είναι στενά δεμένες με το λόγο και αποτελούν τμήμα της όλης επικοινωνίας. Σε μια συζήτηση ο ομιλητής κινεί τα χέρια, το σώμα και το κεφάλι του όταν πρόκειται να μιλήσει, να αρχίσει μια καινούργια φράση ή ιδέα, όταν ψάχνει τις λέξεις ή όταν θέλει να τονίσει κάτι στα λεγόμενά του.

Σύμφωνα με το Γεώργα², ο ρόλος των χειρονομιών στην αλληλεπίδραση των ατόμων έγκειται στο να απεικονίζει και να τονίζει την εκφραστική διατύπωση του ομιλητή και να συμπληρώνει τα κενά, όταν εκείνος δεν μπορεί να εκφραστεί αρκετά με τα

¹ Argyle, "Ψυχολογία Της Συμπεριφοράς", σελ. 50.

² Γεώργας, σελ. 299.

λόγια. Δηλαδή, οι χειρονομίες λειτουργούν ως συμπλήρωμα στο νόημα του μηνύματος, όταν ο λόγος δεν μπορεί να διατυπώσει το μήνυμα με ακρίβεια. Για παράδειγμα, όταν θέλει κάποιος να κατευθύνει έναν άλλο σε ένα δρόμο, συνήθως μαζί με τη λέξη "εκεί", που χρησιμοποιεί, δείχνει με το χέρι του την κατεύθυνση.

Οι χειρονομίες, επίσης αντανακλούν τη συναισθηματική κατάσταση του ατόμου, όπως υποστηρίζει ο Argyle¹. Όταν ένα άτομο κατέχεται από βαθιά συγκίνηση, όπως ο φόβος ή το άγχος, τότε η ακούσια χειρονομία (τρεμούλα), που συνοδεύει το φόβο του, είναι αναπόφευκτη και θα συμβεί ακόμη και αν το άτομο προσπαθήσει να κρύψει τη συναισθηματική του κατάσταση.

Υπάρχουν πολλές και ποικίλες χειρονομίες σε κάθε πολιτισμό. Η κάθε χειρονομία και κίνηση φέρει το δικό της μήνυμα, που διαφοροποιείται από πολιτισμό σε πολιτισμό. Π.χ. στην Ελλάδα το τίναγμα του κεφαλιού προς τα πίσω σημαίνει "όχι". Το ίδιο μήνυμα, "όχι", στην Αγγλία εκφράζεται με το ρυθμικό κούνημα του κεφαλιού αριστερά και δεξιά.

Σε μια ομιλία οι κινήσεις των χεριών, του κεφαλιού και γενικά όλου του σώματος δηλώνουν ποικίλα μηνύματα που μπορούν να τονίζουν τα λεκτικά μηνύματα. Έτσι, όταν κάποιος μιλά και τονίζει μια φράση του παράλληλα με το να έχει το δάκτυλό του υψωμένο, δίνει το μήνυμα στον άλλο ότι πρέπει να προσέξει ιδιαίτερα αυτή τη φράση του.

γ) Στάσεις του σώματος

Παράλληλα με τις κινήσεις, οι στάσεις του σώματος παίζουν σημαντικό ρόλο ως μέσου επικοινωνίας.

¹ Argyle, "Πρόσωπο Με Πρόσωπο", σελ. 15.

Ο Argyle¹ αναφέρεται σε τέσσερις κύριες στάσεις σώματος, που προέκυψαν από τις παρατηρήσεις του ψυχολόγου Γ. Τζαίμς, την "προσέγγιση", την "απόσυρση", την "επέκταση" και τη "συστολή".

Η "προσέγγιση", που πραγματοποιείται με την κλίση του σώματος προς τα εμπρός, δείχνει προσοχή.

Η "απόσυρση", που πραγματοποιείται με την κλίση του σώματος προς τα πίσω ή με τη στροφή προς την αντίθετη κατεύθυνση, δείχνει άρνηση.

Η "επέκταση", που πραγματοποιείται με προτεταμένο στήθος, στήτο κορμί και ανυψωμένους ώμους, δείχνει περηψάνια, ματαιοδοξία, αλαζονεία ή περιφρόνηση.

Η "συστολή", που πραγματοποιείται με κλίση του κορμιού προς τα εμπρός, σκυμμένο κεφάλι και κυρτούς ώμους, δείχνει αποθάρρυνση και μελαγχολία.

Οι Nierenberg-Calero² χωρίζουν τις στάσεις του σώματος σε γενικές κατηγορίες: όρθια, καθιστή, γονατιστή, ξαπλωτή κ.α. Η κάθε στάση μπορεί να χωριστεί παραπέρα ανάλογα με την κατηγορία τεταμένη-χαλαρωμένη, ή με την κατηγορία σταυρωμένα πόδια ή χέρια - μη σταυρωμένα.

Η ποικιλία των στάσεων του σώματος μας πληροφορεί για τη συναισθηματική κατάσταση του ατόμου, για τις προθέσεις του. Π.χ. το άτομο που θέλει να επιβληθεί υιοθετεί μια άνετη καθιστή θέση με το σώμα γερμένο προς τα πίσω και με τα άκρα απλωμένα και χαλαρωμένα.

¹ Argyle M., "Πρόσωπο Με Πρόσωπο", σελ. 15-16.

² Nierenberg G. - Calero H., "Πώς να Ψυχολογείτε Πρακτικά τους 'Άλλους'", σελ. 45.

Τα άτομα υιοθετούν ένα γενικό ύψος εκφραστικής συμπεριφοράς, που εκδηλώνεται στον τρόπο που περπατάνε, που στέκονται ή κάθονται. Οι στάσεις αυτές αντανακλούν παλιούς ή τωρινούς ρόλους τους.

δ) Εμφάνιση

Η συνολική εμφάνιση του ατόμου, γενικά το παρουσιαστικό του, τα ρούχα, τα μαλλιά, το δέρμα, δίνουν πληροφορίες σχετικές με την κοινωνική θέση, το επάγγελμα, τη στάση του απέναντι στους άλλους, τη συναισθηματική του κατάσταση και άλλες πλευρές της προσωπικότητάς του. Π.χ. η εικόνα του ατόμου με ατημέλητη εμφάνιση και ενδυμασία δίνει το μήνυμα ότι το άτομο βρίσκεται σε κατάσταση κατάθλιψης, γι' αυτό δεν ενδιαφέρεται για την περιποίηση της εμφάνισής του.

Η σχέση μεταξύ Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου πραγματοποιείται και στο μη λεκτικό επίπεδο. Σ' αυτή την επικοινωνία τα μη λεκτικά σήματα μπορούν να μεταδώσουν και για τους δύο βαθύτερα μηνύματα, απ' ό,τι μπορεί να μεταδοθεί μέσω των λεκτικών σημάτων.

Ο Κ.Λ. παρατηρεί τις εκφράσεις του προσώπου του εξυπηρετούμενου, αφού μπορούν να μεταδώσουν πληροφορίες σχετικά με τη συναισθηματική του κατάσταση.

Η αρχική επαφή μεταξύ Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου, η οποία σημαίνει ότι και οι δύο είναι έτοιμοι να επικοινωνήσουν, πραγματοποιείται συνήθως με το αλληλοκοίταγμα. Καθώς ο Κ.Λ. παρατηρεί το βλέμμα του εξυπηρετούμενου, προσπαθεί να πάρει πληροφορίες σχετικές με τη συναισθηματική κατάσταση, τη διάθεση και τις προθέσεις του εξυπηρετούμενου.

Παράλληλα, ο Κ.Λ. προσέχει την οπτική επαφή του με τον εξυπηρετούμενο, να είναι τέτοια, ώστε η διάρκειά της να μην είναι παρατεταμένη και να προσβάλλει, αλλά να δίνει στον εξυπηρετούμενο τη ένδειξη ότι παρακολουθείται με ενδιαφέρον. Από τη μεριά του εξυπηρετούμενου είναι σημαντική η ένδειξη αυτή· γι' αυτό ενώ μιλάει, κοιτάζει παροδικά τον Κ.Λ. για να βεβαιωθεί ότι τα λεγόμενά του γίνονται αντιληπτά από τον Κ.Λ.

Για να κατανοήσει ο Κ.Λ. καλύτερα τα γεγονότα του προβλήματος, όπως τα εκθέτει ο εξυπηρετούμενος, δεν παραλείπει να δίνει προσοχή στους διάφορους μορφασμούς του εξυπηρετούμενου. Έτσι, αυτές οι κινήσεις του προσώπου του μπορούν να εκφράσουν τα συναισθήματα, τις σκέψεις και τις προθέσεις του. Βέβαια, κατά τη διάρκεια της μεταξύ τους αλληλεπίδρασης και οι μορφασμοί του Κ.Λ. διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο. Οι μορφασμοί του εκφράζουν τις θετικές ή αρνητικές αντιδράσεις του καθώς ακούει τον εξυπηρετούμενο. Κάθε ένας από αυτούς αποτελεί για τον εξυπηρετούμενο μια διαφορετική ένδειξη· ένα χαμόγελο από τη μεριά του Κ.Λ. υποδηλώνει ότι ο εξυπηρετούμενος έγινε αντιληπτός και μπορεί να συνεχίσει. Αντίθετα το συνοφρύωμά του, υποδηλώνει αμφιβολία ή διαφωνία του Κ.Λ., καθώς και την ανάγκη επαναδιατύπωσης των λεγομένων του εξυπηρετούμενου.

Μια ένδειξη για τον εξυπηρετούμενο ότι παρακολουθείται με προσοχή είναι η στάση προσέγγισης που υιοθετεί ο Κ.Λ., όπου το σώμα έχει κλίση προς τα εμπρός.

Ο Κ.Λ. παρατηρεί τη στάση του σώματος του εξυπηρετούμενου, που μπορεί να αντανakλά ποικιλία συναισθηματικών διαθέσεων, όπως άγχος, νευρικότητα, άρνηση, αποθάρρυνση ή μελαγχολία.

Έτσι, μπορεί να διεξάγει τα συμπεράσματά του αναφορικά με την ψυχική διάθεση του εξυπηρετούμενου.

Ένα άλλο μη λεκτικό σήμα του εξυπηρετούμενου, που χρησιμοποιείται για τη συμπλήρωση και την ενίσχυση του λεκτικού του μηνύματος, είναι οι χειρονομίες και άλλες κινήσεις του σώματός του. Ο Κ.Λ. παρακολουθεί προσεκτικά αυτές τις χειρονομίες-κινήσεις προκειμένου να αποκομίσει μια ολοκληρωμένη εικόνα του περιεχομένου, γνωστικού και συναισθηματικού, του μηνύματος του εξυπηρετούμενου.

Για να επιτευχθεί η δημιουργία αίσθησης εμπιστοσύνης στον εξυπηρετούμενο, ο Κ.Λ. συχνά υιοθετεί μια ιδιαίτερα αποκαλυπτική χειρονομία, αυτή της αξιολόγησης με το χέρι στο πρόσωπό του. Με τη στάση αυτή του σκεπτόμενου ατόμου, ο Κ.Λ. μεταδίδει στον εξυπηρετούμενο την εντύπωση πως όχι απλώς ενδιαφέρεται γι'αυτόν, αλλά πως έχει κιόλας αρχίσει να αναλύει τη δύσκολη κατάσταση στην οποία έχει ο ίδιος περιέλθει.

Εκτός από τα αναφερόμενα μη λεκτικά στοιχεία που εμπλέκονται στην επικοινωνία του Κ.Λ. με τον εξυπηρετούμενο, υπάρχει επιπλέον, το στοιχείο της εμφάνισης του εξυπηρετούμενου, που συνθέτει μια επαρκή εικόνα της κατάστασής του.

Συνεπώς, με την προσεκτική παρακολούθηση στα παραπάνω στοιχεία που συνθέτουν τη μη λεκτική επικοινωνία, ο Κ.Λ. πετυχαίνει την αντανάκλαση πληροφοριών και τη λήψη των έμμεσων μηνυμάτων που δίνονται από τον εξυπηρετούμενο, προκειμένου να επιτευχθεί η επικοινωνιακή διαδικασία.

4. Διαδικασία της Επικοινωνίας και της Σχέσης

Στη διαδικασία της επικοινωνίας, σύμφωνα με τη Σακκά¹, υπεισέρχονται οι εξής παράγοντες: Ο πομπός, το μήνυμα, το κανάλι μεταφοράς του μηνύματος και ο δέκτης.

- Ο πομπός ή αποστολέας και ο δέκτης ή παραλήπτης είναι τα άτομα που επιθυμούν να επικοινωνήσουν μεταξύ τους.

- Το μήνυμα είναι οι πληροφορίες, που ο πομπός και ο δέκτης επιθυμούν να ανταλλάξουν. Ένα μήνυμα έχει γνωστικό και συναισθηματικό περιεχόμενο και μπορεί να είναι συνειδητά οργανωμένο ή να εκπέμπεται τυχαία. Περιέχει τις ιδέες, τις προθέσεις και τα συναισθήματα του αποστολέα.

- Το κανάλι μεταφοράς ή εκπομπής του μηνύματος είναι το μέσο της επικοινωνίας (λεκτικό ή μη λεκτικό μέσο).

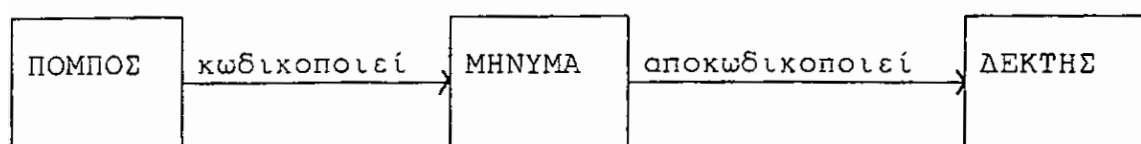
Η έναρξη της διαδικασίας της επικοινωνίας γίνεται με την κωδικοποίηση του μηνύματος από τον αποστολέα, δηλαδή, τη μετάφραση των ιδεών και των συναισθημάτων του σε μήνυμα κατάλληλο για αποστολή, όπως αναφέρει και η Κατσαρού². Στη συνέχεια γίνεται η εκπομπή του μηνύματος μέσω του φορέα μεταβίβασης (κανάλι), προκειμένου να παραληφθεί από το δέκτη. Αυτός, με τη σειρά του, αποκωδικοποιεί το μήνυμα, δηλαδή, δέχεται και ερμηνεύει το νόημά του. Κατόπιν, ο αποστολέας αντιδρά ανάλογα στην ερμηνεία του μηνύματος από τον δέκτη.

Η κωδικοποίηση και η αποκωδικοποίηση ενός μηνύματος, από ένα πομπό και ένα δέκτη, παριστάνεται σχηματικά, κατά τον Argyle³, ως εξής:

¹ Σακκά, σελ. 15.

² Κατσαρού, σελ. 10.

³ Argyle, "Ψυχολογία της Συμπεριφοράς", σελ. 47.



Όπως προκύπτει από το σχήμα, η επικοινωνία δεν είναι μονοδιάστατη, αλλά αντίθετα, μια αμφίδρομη πορεία. Κι' αυτό, γιατί η επικοινωνία δεν γίνεται μόνο με κατεύθυνση από τον πομπό προς το δέκτη, αλλά και αντίστροφα, ως απάντηση του δέκτη στο μήνυμα, που δέχτηκε από τον πομπό (διαδικασία επανατροφοδότησης).

Η συνεχής χρήση επανατροφοδότησης είναι μια επικοινωνιακή δεξιότητα, που αναφέρεται στον πομπό και στην ικανότητά του να αντιληφθεί την αντίδραση του δέκτη στο μήνυμα που έστειλε. Κατά το Γεώργα¹, μέσω της επανατροφοδότησης επιτυγχάνεται μια κατάσταση επικοινωνίας, όπου τα μηνύματα που στέλνονται από τον "πομπό", γίνονται αντιληπτά και κατανοητά από το "δέκτη".

Ο πομπός παρατηρεί τις αντιδράσεις του δέκτη, οι οποίες δείχνουν ότι κατανοεί το μήνυμά του, προκειμένου ο πομπός να συνεχίσει τη διαδικασία αποστολής μηνυμάτων. Αν παρατηρήσει ότι το μήνυμά του δεν έγινε κατανοητό, αναφέρει η Σακκά², τότε αλλάζει τη μορφή του ή επαναλαμβάνει το ίδιο μήνυμα, μέχρι να έχει ένδειξη από το δέκτη, ότι έγινε κατανοητό. Ο πομπός πρέπει να είναι ευαισθητοποιημένος στα λεκτικά και μη λεκτικά μηνύματα του δέκτη. Ταυτόχρονα, θα πρέπει να έχει την ικανότητα να κατανοεί τις αντιληπτικές δεξιότητες και την προσωπικότητα του δέκτη, αλλά και τις συγκεκριμένες χωροχρονικές συνθήκες, που επικρατούν τη στιγμή της επικοινωνίας. Μία, ακόμη, ικανότητα

¹ Γεώργας, σελ. 292.

² Σακκά, σελ. 20.

του πομπού είναι αυτή της μετατροπής του μηνύματος και της επαναπροσαρμογής του στις καινούργιες συνθήκες.

Οι Χαδιαράκος-Ανδριώτης¹ υποστηρίζουν ότι η επικοινωνία διεξάγεται σε τρία επίπεδα, της "Αντίληψης", της "Ανταπόκρισης" και της "Καθοδήγησης".

Το πρώτο στάδιο, αυτό της "Αντίληψης" περιλαμβάνει την άμεση προσοχή στο συνομιλητή, στη φυσική και ψυχολογική συμπεριφορά του, καθώς και στις έννοιες-σκοπούς, που διαβιβάζει στην επικοινωνία του με έναν άλλο. Σ' αυτό το στάδιο ο ακροατής και, κατ' επέκταση ο Κ.Λ., παρέχει άμεση και απρόσκοπτη προσοχή στα λεγόμενα του ομιλητή (εδώ εξυπηρετούμενος), εξασφαλίζοντας έτσι γι' αυτόν τη σπουδαιότητα που αποδίδει στο πρόσωπό του.

Παράλληλα προσπαθεί να αναγνωρίσει τις έννοιες που διαβιβάζει ο εξυπηρετούμενος μέσω των εκφράσεών του λεκτικών ή μη λεκτικών. Με την παρατήρηση των μη λεκτικών εκφράσεών του, που είναι ιδιαίτερα αποκαλυπτικές για ένα προσεκτικό ακροατή, ο Κ.Λ. κατορθώνει να αποκτήσει μια ολοκληρωμένη εικόνα της κατάστασης του εξυπηρετούμενου.

Στο δεύτερο στάδιο, αυτό της "Ανταπόκρισης", αφού ο ακροατής αντιληφθεί τη σημασία των εννοιών του προβλήματος, που διαβιβάζει ο ομιλητής, μεταδίδει σ' αυτόν την αντίληψη αυτή.

Καθώς ο Κ.Λ. δείχνει κατανόηση στο πρόβλημα του εξυπηρετούμενου και στα συναισθήματα που εμπλέκονται σ' αυτό, μεταδίδει λεκτικά και μη λεκτικά ότι καταλαβαίνει τη θέση, στην οποία αυτός έχει περιέλθει και ότι είναι πρόθυμος να συνεργαστεί μαζί του για την επίλυση του προβλήματος.

¹ Χαδιαράκος-Ανδριώτης, σελ. 37-41.

Ο ακροατής μπορεί ν'ανταποκριθεί στον ομιλητή με μια Αφαιρετική, Εναλλακτική και Προσθετική απάντηση, αναφέρουν οι Χαδιαράκος και Ανδριώτης¹.

Η "αφαιρετική ανταπόκριση" παρατηρείται, όταν ο ακροατής δεν ανταποκρίνεται με σαφήνεια ως προς τα συναισθήματα και τις έννοιες, που του διαβίβασε ο ομιλητής. Στην περίπτωση αυτή ο ακροατής εκτιμά την κατάσταση από τη δικιά του σκοπιά και επιβάλλει τη δική του λύση και το δικό του σύστημα αξιών. Το αποτέλεσμα της αφαιρετικής ανταπόκρισης είναι μια σύντομη και επιφανειακή επικοινωνία, που οδηγεί στο να εκλείψει η εμπιστοσύνη του ενός συνομιλητή για τον άλλο.

Η "εναλλακτική ανταπόκριση" περιλαμβάνει την αναγνώριση από τον ακροατή των πραγματικών εννοιών και των αληθινών συναισθημάτων του ομιλητή. Σ'αυτή την περίπτωση, ο ακροατής βλέπει την κατάσταση από την πλευρά του ομιλητή και χάρη σ'αυτή τη συμπεριφορά του επιτυγχάνεται η κατανόησή του για τον ομιλητή.

Η "προσθετική ανταπόκριση" αναφέρεται στο γεγονός ότι ο ακροατής προχωρεί πιο πέρα από τα συναισθήματα και τις έννοιες του προβλήματος, που του διαβίβασε ο ομιλητής. Παράλληλα, ο ακροατής τοποθετεί τον εαυτό του στη θέση του ομιλητή, "φιλτράροντας" τις εμπειρίες του μέσα από τις δικές του. Η διαδικασία αυτή οδηγεί στη σωστή εκτίμηση του προβλήματος του συνομιλητή και εισάγει το επόμενο στάδιο της Επικοινωνίας, την "Καθοδήγηση".

Ο Κ.Λ. στην επικοινωνία του με τον εξυπηρετούμενο χρησιμοποιεί την εναλλακτική και την προσθετική ανταπόκριση,

¹ Χαδιαράκος-Ανδριώτης, σελ. 42-52.

ώστε να μπορέσει να διευκολυνθεί η σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ τους. Έτσι, προσπαθεί να αναγνωρίσει τις πραγματικές έννοιες και τα συναισθήματα του εξυπηρετούμενου. Με την εναλλακτική ανταπόκριση επιτυγχάνει την κατανόηση της κατάστασης, στην οποία έχει περιέλθει ο εξυπηρετούμενος.

Στην προσθετική ανταπόκριση, ο Κ.Λ. προχωρεί πέρα από την αναγνώριση και κατανόηση των συναισθημάτων και εννοιών, που του διαβίβασε ο εξυπηρετούμενος και επιτυγχάνει τη σωστή διάγνωση-εκτίμηση του προβλήματος του εξυπηρετούμενου. Η προσθετική ανταπόκριση περιλαμβάνει τη συναισθηματική συνταύτιση του Κ.Λ. με τον εξυπηρετούμενο, κάτι που κάνει τον δεύτερο να νιώθει ασφάλεια.

Στο τρίτο στάδιο, αυτό της "Καθοδήγησης", σύμφωνα με τους Χαδιαράκο-Ανδριώτη¹, περιλαμβάνεται η λύση στο πρόβλημα που διαβιβάζει ο ομιλητής, αφού προηγουμένως γίνει η αναγνώριση και η εκτίμηση του προβλήματος από τον ακροατή.

Η διαδικασία της καθοδήγησης αποτελείται από τρεις φάσεις: α) Τον προσδιορισμό νέων στόχων, που γίνεται εφόσον το πρόβλημα έχει προσδιοριστεί επαρκώς. β) Την επίτευξη αυτών των στόχων, όπου παρέχεται καθοδήγηση, έτσι ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι αυτοί ή να εκτελεστούν οι αποφάσεις που πάρθηκαν από κοινού. γ) Την εκτίμηση των αποτελεσμάτων, όπου διευκρινίζεται η ύπαρξη θετικών ή μη συνεπειών ως απόρροια της επίτευξης των στόχων για την επίλυση του προβλήματος.

Στο στάδιο αυτό ο Κ.Λ. βοηθάει τον εξυπηρετούμενο να συγκεντρωθεί σ'ένα από τα προβλήματά του ή σε ένα μέρος του ενός προβλήματος· προσπαθεί να καταστήσει τον εξυπηρετούμενο ικανό να ενεργήσει με τέτοιο τρόπο, ώστε να δοθεί λύση στο

¹ Χαδιαράκος-Ανδριώτης, σελ. 53-55.

πρόβλημα που αντιμετωπίζει. Τέλος κατευθύνει τον εξυπηρετούμενο να εντοπίσει το πρόβλημά του και να δραστηριοποιηθεί για να μπορέσει να πάρει μόνος του την απόφαση για τα αναγκαία βήματα που πρέπει να κάνει.

Ο Δημητρόπουλος¹ αναφερόμενος στη σχέση που αναπτύσσεται ανάμεσα στο σύμβουλο και το βοηθούμενο άτομο, μιλάει για οχτώ φάσεις υλοποίησης της σχέσης αυτής. Αναλυτικότερα:

"1. Συνειδητοποίηση από μέρους του ατόμου της ανάγκης για βοήθεια από κάποιον ειδικό.

2. Δημιουργία - Ανάπτυξη της Συμβουλευτικής σχέσης - παράκαμψη δυσκολιών.

3. Διατύπωση ή Διάγνωση προβλημάτων - σκοπών - έκφραση συναισθημάτων.

4. Διερεύνηση βαθύτερων συναισθημάτων και δυσκολιών.

5. Επεξεργασία προβλημάτων και αισθημάτων.

6. Ευαισθητοποίηση - Συνειδητοποίηση - Υλοποίηση αλλαγών ή αποφάσεων.

7. Εμπειρίες - εργασία εντός και εκτός συναντήσεων - εφαρμογή.

8. Τερματισμός της Συμβουλευτικής σχέσης".

Ειδικότερα, η σχέση μεταξύ Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου, όπως υποστηρίζει η Perlman², χαρακτηρίζεται από το σημείο εκείνο της συνειδητής σκοπιμότητάς της, που πηγάζει απ'τη γνώση του Κ.Λ. των μέσων, που απαιτούνται για την επίτευξη του σκοπού της. Η σχέση έχει ως σκοπό να προάγει την ανάπτυξη του ανθρώπου που έρχεται στην οργάνωση, μέσω της επίλυσης του προβλήματός του. Ξεκινάει καθώς ο εξυπηρετούμενος εκφράζει τα γεγονότα του

¹ Δημητρόπουλος, σελ. 100-101.

² Perlman, σελ. 98.

προβλήματός του, που τα επενδύει με συναίσθημα και, παράλληλα, βρίσκει ανταπόκριση και αποδοχή από τον επαγγελματία Κ.Λ.

Ο πελάτης πάει στον Κ.Λ. ανίσχυρος να αντιμετωπίσει το πρόβλημά του και ζητάει τη βοήθεια του Κ.Λ. Για να μπορέσει ο Κ.Λ. να τον βοηθήσει αποτελεσματικά, είναι σημαντικό να εξακριβώσει και να διευκρινίσει τα γεγονότα του προβλήματός του. Για το λόγο αυτό, παρακινεί και ενθαρρύνει τον εξυπηρετούμενο να εκφράσει την όλη κατάσταση (τα γεγονότα του προβλήματος και τα συναισθήματα που έχει επενδύσει σ' αυτό). Αφού, διευκρινισθούν όλα τα αναγκαία στοιχεία που συνθέτουν το πρόβλημα, ο Κ.Λ. προχωρεί στην κατανόηση του τρέχοντος προβλήματος, που ο εξυπηρετούμενος βιώνει, καθώς και των παραγόντων που επηρεάζουν την ύπαρξη και τη φύση του, μέσα από τη διάγνωση¹. Η διάγνωση είναι αποτέλεσμα των αποδείξεων που προήλθαν από την αφήγηση του εξυπηρετούμενου και τη συμπεριφορά του, κατά την μεταξύ τους επικοινωνία. Από την εξέταση των γεγονότων, που ο εξυπηρετούμενος παρουσιάζει, ο Κ.Λ. μπορεί να καταλήξει σε ορισμένα συμπεράσματα σχετικά με τη φύση του προβλήματος και τις πιθανές λύσεις του. Στη συνέχεια, μεταβιβάζει στον εξυπηρετούμενο την αίσθηση (εφόσον αυτό ισχύει και είναι γνήσιο) ότι αναγνωρίζει, κατανοεί και ανταποκρίνεται με αποδοχή στη συναισθηματική του κατάσταση. Εφόσον ο εξυπηρετούμενος νιώσει ότι είναι αποδεκτός και ότι ο Κ.Λ. θα τον βοηθήσει να αντιμετωπίσει τις δυσκολίες που του παρουσιάστηκαν, απελευθερώνει εύκολα τα συναισθήματα που τον φορτίζουν και αρχίζει να βλέπει το πρόβλημά του πιο καθαρά, πιο κοντά στην επίλυση.

¹Perlman, σελ. 216.

Παράλληλα, ο Κ.Λ. προσπαθεί να φέρει τον εξυπηρετούμενο αντιμέτωπο με το πρόβλημά του έτσι ώστε να το διερευνήσει¹, να αντιμετωπίσει τα συναισθήματα που πηγάζουν απ' αυτό και σιγά σιγά να εμπλακεί στην διαδικασία αναζήτησης από κοινού με τον Κ.Λ. των βαθύτερων αιτιών του προβλήματος. Ο Κ.Λ. συμβάλλει, ακόμα, στο να παρθεί κάποια απόφαση ή να γίνει κάποια εκλογή από τον εξυπηρετούμενο, προκειμένου να επέλθει κάποια εσωτερική αλλαγή ή ανοιχτή δράση για τον ίδιο². Η βοήθεια του Κ.Λ. συνίσταται από το να γνωρίζει τι ο εξυπηρετούμενος θέλει πραγματικά, τι μπορεί να αποκτήσει και τι μπορεί να προσφέρει ώστε να το αποκτήσει· περιλαμβάνει την από κοινού αναγνώριση και επεξεργασία των συναισθημάτων του εξυπηρετούμενου σχετικά με τις προσδοκίες του. Παράλληλα, εμπεριέχει την από κοινού εξέταση των δυνατοτήτων και των συνεπειών της εκλογής, που ο εξυπηρετούμενος μπορεί να κάνει, ώστε να προβλεφθεί, κατά κάποιο τρόπο, η απόφαση που θα πάρει, ανάλογα με το τι επιθυμεί και το τι μπορεί να αποκτήσει. Εκείνο που έχει σημασία είναι ο εξυπηρετούμενος να δραστηριοποιηθεί για να αναλάβει την αντιμετώπιση του προβλήματός του.

Η σχέση Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου ολοκληρώνεται όταν επέλθει η αναγνώριση και από τους δύο μετέχοντες σ' αυτή, ότι οι σκοποί που τέθηκαν στην αρχή, υλοποιήθηκαν· και όταν ο εξυπηρετούμενος νιώσει ότι είναι σε θέση να προχωρήσει μόνος του χωρίς την παρουσία του Κ. Λ.

¹ Perlman, σελ. 125.

² Ενθ. ανωτέρω, σελ. 130-131.

5. Δεξιότητες της Επικοινωνίας και Σχέσης

Για μια αποτελεσματική επικοινωνία και σχέση είναι απαραίτητο όλοι όσοι εργάζονται με βοηθούμενους (Κοινωνικοί Λειτουργοί, Επαγγελματικοί Σύμβουλοι κ.α.) να γνωρίζουν και να χρησιμοποιούν ορισμένες βασικές δεξιότητες. Παρακάτω αναφέρονται οι σπουδαιότερες απ'αυτές.

α) "Συμπεριφορά Προσεκτικής Παρακολούθησης"

Βασική δεξιότητα κατά τη διαδικασία της Επικοινωνίας είναι το να ακούει κάποιος προσεκτικά εκείνον με τον οποίο θέλει να επικοινωνήσει. Έτσι, ο όρος "Συμπεριφορά Προσεκτικής Παρακολούθησης" προσδιορίζει συγκεκριμένα τον όρο "Ακούω Προσεκτικά", όπως υποστηρίζει ο Ivey¹.

Σύμφωνα με την Κατσαρού², η προσεκτική ακρόαση αφορά τη συγκέντρωση της προσοχής στα λεγόμενα του ομιλητή.

Η συμπεριφορά προσεκτικής παρακολούθησης, που υιοθετεί ο ακροατής, είναι για τον ομιλητή ένδειξη ότι βρίσκεται μαζί του και ότι πράγματι τον παρακολουθεί με ενδιαφέρον. Η επίτευξη από τον ακροατή, της συγκεκριμένης συμπεριφοράς, μπορεί να γίνει με τη χρησιμοποίηση διαφόρων τρόπων οπτικής επαφής για να επικοινωνήσει με τον ομιλητή και με τη χρησιμοποίηση της όλης "γλώσσας του σώματός" του για την εκδήλωση της συμμετοχής του. Παράλληλα, με την ύπαρξη λεκτικής ακολουθίας, δηλαδή, με την κατεύθυνση των όσων έχει να πει προς αυτά που μόλις είπε ο ομιλητής, όταν ο ακροατής γίνει ομιλητής. Ανάλογη προσοχή πρέπει να δώσει και στο τρόπο με τον οποίο θα μιλήσει.

¹ Ivey, σελ. 30.

² Κατσαρού, σελ. 11.

Σύμφωνα με τον Argyle¹, σε μια συνομιλία δύο ατόμων εκείνος, που είναι ακροατής, οφείλει να έχει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά παρακολούθησης των λεγομένων του ομιλητή, τέτοια που να παρέχει σ'αυτόν την ένδειξη ότι παρακολουθείται με ενδιαφέρον.

Έτσι, στην επικοινωνία του Κ.Λ. με τον εξυπηρετούμενο, όταν ο Κ.Λ. είναι ακροατής, δε στέκεται ακίνητος χωρίς να δείχνει ότι ανταποκρίνεται στα λεγόμενα του εξυπηρετούμενου. Η έλλειψη ανταπόκρισης του Κ.Λ. μπορεί να θεωρηθεί από τον εξυπηρετούμενο ως έλλειψη ενδιαφέροντος. Γι'αυτό, ο Κ.Λ. στέλνει μη λεκτικά σημάδια προσοχής, που περιλαμβάνουν το να κάθεται ο ίδιος σε στάση ετοιμότητας, να κοιτάει συχνά τον εξυπηρετούμενο, να κουνάει πότε-πότε το κεφάλι του για να δείξει συμφωνία ή διαφωνία, να χαμογελάει και να κάνει μικρά λεκτικά σχόλια, όπως "ναι", "αλήθεια" κ.α.

Η συμπεριφορά προσεκτικής παρακολούθησης του Κ.Λ. την ώρα που ο εξυπηρετούμενος μιλά, μπορεί να επιτευχθεί με τη σωστή οπτική επαφή που διατηρεί ο Κ.Λ. με το πρόσωπο του εξυπηρετούμενου. Έτσι, ενώ με το συνεχές και επίμονο κοίταγμα ο Κ.Λ. φέρνει τον εξυπηρετούμενο σε δύσκολη θέση, απ'την άλλη, με την οπτική επαφή που διακόπτεται περιοδικά κατορθώνει να πάρει πληροφορίες για τον εξυπηρετούμενο, χωρίς να τον προσβάλλει. Παράλληλα, η περιοδική οπτική επαφή του Κ.Λ. είναι ένδειξη για τον εξυπηρετούμενο, ότι παρακολουθείται προσεκτικά.

Επομένως, η σωστή οπτική επαφή του Κ.Λ. σε συνδυασμό με άλλα μη λεκτικά σημάδια του ίδιου παρέχουν την ένδειξη στον

¹Argyle, "Πρόσωπο με Πρόσωπο", σελ. 53.

εξυπηρετούμενο, ότι ο Κ.Λ. αποκρυπτογραφεί και καταλαβαίνει τα όσα λέει και συνεπώς μπορεί να συνεχίσει.

Η ένδειξη για τον εξυπηρετούμενο ότι παρακολουθείται προσεκτικά από τον Κ.Λ. ενισχύεται, όταν ο εξυπηρετούμενος καταλάβει ότι το ενδιαφέρον του Κ.Λ. δεν περιορίζεται μόνο στο να ακούει, αλλά στο να παρεμβαίνει και λεκτικά με μια ερώτηση ή παρατήρηση. Η ερώτηση ή παρατήρηση του Κ.Λ. δείχνει στον εξυπηρετούμενο, κατά τα λεγόμενα της Garrett¹, ότι ο Κ.Λ. κατάλαβε τα βασικά σημεία των λεγομένων του εξυπηρετούμενου.

Γενικότερα και σύμφωνα με τον Δημητρόπουλο², η "ακρόαση" στη Συμβουλευτική σχέση, συνεπώς και στη σχέση του Κ.Λ. με τον εξυπηρετούμενο, δεν περιορίζεται στο παθητικό άκουσμα των λεγομένων του βοηθούμενου ατόμου. Αντίθετα, περιλαμβάνει την ενεργό ακρόαση, στη διάρκεια της οποίας, η προσοχή του Κ.Λ. είναι τεταμένη, όλες οι αισθήσεις του αξιοποιούνται, προκειμένου να γίνουν τόσο αντιληπτά, όσο και κατανοητά, αυτά που εκθέτει ο βοηθούμενος, αλλά και όλα όσα ο ίδιος επιθυμεί να εκθέσει.

Κατά τη διάρκεια της ενεργούς ακρόασης του βοηθούμενου θα πρέπει να "επιστρατεύονται" σώμα, πνεύμα, προσοχή, συγκέντρωση και αντίληψη του Κ.Λ., προκειμένου να δοθεί στο βοηθούμενο η ένδειξη, ότι τα λεγόμενά του και ακούγονται, και κατανοούνται αλλά και γίνονται αντιληπτά από τον Κ.Λ.

¹ Garrett, σελ. 39.

² Δημητρόπουλος, σελ. 171.

β) Ενσυναίσθηση

Είναι η ικανότητα των ατόμων σε μια επικοινωνία να νιώθουν, σύμφωνα με την Κατσαρού¹, πώς αισθάνεται ο άλλος τη δεδομένη χρονική στιγμή.

Ο όρος "Ενσυναίσθηση", σύμφωνα με τον Ivey², περιλαμβάνει τη δεξιότητα της αντανάκλασης του συναισθήματος, του να δισυσθάνεται κάποιος το συναισθηματικό κόσμο του άλλου, δηλαδή, να "μπαίνει" στη θέση του άλλου χωρίς να ταυτίζεται μαζί του. Κατά τα λεγόμενα του ίδιου, στη σχέση αλληλεπίδρασής του με τον Κ.Λ. ο εξυπηρετούμενος εμπλέκεται συναισθηματικά με το πρόβλημά του και με την ανάγκη του να αναζητήσει βοήθεια. Καθώς ο εξυπηρετούμενος αφηγείται τα γεγονότα του προβλήματός του, ο Κ.Λ. αντιλαμβάνεται τα συναισθήματά του, παρατηρώντας τα λεκτικά και τα μη λεκτικά μηνύματα που στέλνει (π.χ. την έκφραση του προσώπου, τη στάση του σώματος και τις χειρονομίες του).

Στη συνέχεια, ο Κ.Λ. εκφράζει στον εξυπηρετούμενο, με λόγια ή με στάσεις ανταπόκρισης, ότι αναγνωρίζει τα εκφραζόμενα συναισθήματά του, αποδεικνύοντας έτσι στον εξυπηρετούμενο, ότι είναι, σύμφωνα με την Perlman³, "μαζί μ'αυτόν" και μπορούν να εργαστούν από κοινού για την επίλυση του προβλήματός του. Στο σημείο που ο Κ.Λ. εκφράζει την ανταπόκρισή του στα συναισθήματα του εξυπηρετούμενου, θα πρέπει, όπως υποστηρίζει ο Keefe⁴, να προσπαθεί να διατηρεί τις συναισθηματικές του αντιδράσεις όσο

¹ Κατσαρού, σελ. 11.

² Ivey A.E., "Συμβουλευτική Μέθοδος Πρακτικής Προσέγγισης", Εκδ. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1992, σελ. 87-89.

³ Perlman, σελ. 102.

⁴ Keefe, σελ. 21.

το δυνατόν περισσότερο ανεπηρέαστες από προκαταλήψεις, στερεότυπα και κρίσεις γύρω από αξίες.

Με την ικανότητά του για Ενσυναίσθηση, ο Κ.Λ. συμβάλλει στην πρόβλεψη της συμπεριφοράς του εξυπηρετούμενου, στη δημιουργία μιας καλής σχέσης-επαφής μαζί του και στην παροχή βοήθειας στον εξυπηρετούμενο για να γνωρίσει τον εαυτό του καλύτερα.

Όπως υποστηρίζει ο Δημητρόπουλος¹, με αυτή τη δεξιότητά του ο Σύμβουλος, και κατ'επέκταση ο Κ.Λ. στο ρόλο του ως σύμβουλος κατορθώνει να βοηθήσει το άτομο να αναλάβει πρωτοβουλία για την αυτοαξιολόγησή του και να προσπαθήσει από μόνο του να ερμηνεύσει τη συμπεριφορά του. Επίσης, το άτομο συνειδητοποιεί ότι καταλαβαίνουν οι άλλοι πώς νιώθει και αποδίδουν σημασία σ'αυτό που νιώθει. Τέλος, το άτομο κατανοεί ότι η συμπεριφορά αφορά στην έκφραση συναισθημάτων και το ότι υπάρχει σωστή ερμηνεία αυτής, εφόσον γίνει απαραίτητα μια πλήρης κατανόηση των συναισθημάτων.

γ) Επανατροφοδότηση

Όπως προέκυψε από την ενότητα της Διαδικασίας της Επικοινωνίας και Σχέσης, η Επανατροφοδότηση αποτελεί σημαντική δεξιότητα, αφού ρυθμίζει τη λεκτική Επικοινωνία ανάμεσα σε δύο άτομα. Σε μια συνομιλία, σύμφωνα με την Κατσαρού², ο ακροατής δείχνει στον ομιλητή (λεκτικά ή μη λεκτικά) το νόημα που επισυνάπτει στο μήνυμα, που του έστειλε ο ομιλητής. Ο ομιλητής θα αντιδράσει ανάλογα με το πώς έγινε αντιληπτό το μήνυμά του από τον ακροατή.

¹ Δημητρόπουλος, σελ. 176.

² Κατσαρού, σελ. 11.

δ) Χρήση Τεχνικής για Συζήτηση μέσω των Ερωτήσεων

Στην επικοινωνία και σχέση Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου βασική δεξιότητα του Κ.Λ. είναι η "τέχνη" υποβολής ερωτήσεων. Καθώς ο εξυπηρετούμενος παρεμβάλλει στην επικοινωνία κάτι που αισθάνεται ως πρόβλημα, αυτό που ο Κ.Λ. κάνει, προκειμένου να καταλάβει πώς βλέπει ο εξυπηρετούμενος την κατάστασή του, αλλά και να παράσχει βοήθεια, είναι η μεθοδική χρήση κατάλληλων κάθε φορά ερωτήσεων.

Ο Κ.Λ. με τη χρήση των ερωτήσεων "προσκαλεί" τον εξυπηρετούμενο για συζήτηση, και εκείνος για να ανταποκριθεί χρειάζεται, να αναγνωρίσει μέσα απ' τις ερωτήσεις τη διάθεση και την πρόθεση του Κ.Λ. να βοηθήσει. Για να καταλάβει ο εξυπηρετούμενος το πραγματικό ενδιαφέρον του Κ.Λ. για βοήθεια, ο Κ.Λ., όπως υποστηρίζει η Garrett¹, δίνει προσοχή όχι μόνο στις λέξεις που χρησιμοποιεί, αλλά και στον τρόπο και τον τόνο της φωνής του, όταν διατυπώνει τις ερωτήσεις. Ο εξυπηρετούμενος θα ανταποκριθεί, δηλαδή, θα μιλήσει πρόθυμα για πράγματα άμεσα σχετιζόμενα με το πρόβλημά του, μόνον εφόσον μεταδοθεί σ' αυτόν η διάθεση του Κ.Λ. να βοηθήσει² όταν νιώσει ότι ο Κ.Λ. ενδιαφέρεται πράγματι γι' αυτόν.

Οι ερωτήσεις, που ενθαρρύνουν τον εξυπηρετούμενο να μιλήσει περισσότερο, είναι οι Ανοικτές. Σ' αυτές τις ερωτήσεις δεν υπάρχει ο κίνδυνος ότι οι απαντήσεις υπαγορεύονται. Παράλληλα, όπως αναφέρει ο Ivey², χάρη στις ανοικτές ερωτήσεις, ο εξυπηρετούμενος μπορεί να εκφράσει καλύτερα τα συναισθήματά του χωρίς να χρειάζεται ο Κ.Λ. να του επιβάλλει έναν ορισμένο

¹ Garrett, σελ. 43.

² Ivey, σελ. 52-53.

τρόπο έκφρασης. Το άτομο έχει την ευχέρεια να απαντήσει με πολλούς τρόπους ή να αναπτύξει ελεύθερα τη σκέψη του, κάτι που του δίνει την εντύπωση ότι έχει την πρωτοβουλία του λόγου και ελευθερία κινήσεων. Οι ανοικτές ερωτήσεις είναι βοηθητικές στην έναρξη της επικοινωνίας και στην ανάπτυξη από μέρους του εξυπηρετούμενου όλων εκείνων των σημείων που ο Κ.Λ. πρέπει να γνωρίζει.

Από την άλλη μεριά οι Κλειστές Ερωτήσεις μπορούν να απαντηθούν με λίγα λόγια, δηλαδή ή μ'ένα "ναι" ή μ'ένα "όχι". Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου υποβάλλονται προκειμένου να συγκεντρωθούν συγκεκριμένες πληροφορίες. Μ'αυτές τις ερωτήσεις ο εξυπηρετούμενος καθοδηγείται να μιλήσει για θέματα, που κυρίως ενδιαφέρουν τον Κ.Λ. Αυτές τονίζουν περισσότερο το στοιχείο του γεγονότος παρά αυτό του συναισθήματος.

Για τον Κ.Λ. είναι προτιμότερο να υπάρχει μια ισορροπία μεταξύ ανοικτών και κλειστών ερωτήσεων. Ακόμα, καλό είναι ο Κ.Λ. να αποφεύγει, κατά το δυνατό, τις πολλές ερωτήσεις· αυτές ενδέχεται να κουράσουν και να προκαλέσουν σύγχυση στον εξυπηρετούμενο. Επίσης, είναι καλύτερα ο Κ.Λ. να αποφεύγει τις πολύ λίγες αριθμητικά ερωτήσεις, γιατί ίσως έτσι να αφήνει κάποια θέματα ανεξέταστα.

ε) Ικανότητα της Ενθάρρυνσης και Παράφρασης

Οι δύο αυτές δεξιότητες, που σχετίζονται με την Ενεργητική προσεκτική ακρόαση, διευκρινίζουν αυτά που είπε ο εξυπηρετούμενος στη συζήτηση με τον Κ.Λ. Έτσι, από τη μια μεριά, η ενθάρρυνση του Κ.Λ. βοηθά τον εξυπηρετούμενο να εξωτερικεύσει τα συναισθήματά του, ενώ η παράφραση αποδεικνύει

στον εξυπηρετούμενο, ότι πράγματι ο Κ.Λ. άκουσε αυτά που του είπε.

Η χρησιμοποίηση από τον Κ.Λ. ενθαρρύνσεων για τον εξυπηρετούμενο, διευκολύνει τον εξυπηρετούμενο έτσι, ώστε να συνεχίσει να μιλάει. Οι ενθαρρύνσεις αποτελούν, σύμφωνα με τον Ivey¹, νύξεις, δηλαδή, μικρές ενδείξεις ώστε να κατανοήσει ο εξυπηρετούμενος ότι παρακολουθείται από τον Κ.Λ. ῥ.

Οι ενθαρρύνσεις του Κ.Λ. για τον εξυπηρετούμενο περιλαμβάνουν τόσο λεκτικές όσο και μη λεκτικές ενδείξεις. Οι λεκτικές ενθαρρύνσεις, π.χ. "έτσι", "και", "τότε", χμμ-χμμ", η επανάληψη των ίδιων λέξεων της τελευταίας φράσης του εξυπηρετούμενου, δείχνουν στον ίδιο, ότι ο Κ.Λ. τον κατανοεί. Επιπλέον, η επανάληψη στον εξυπηρετούμενο λέξεων που ο ίδιος ανέφερε, έχουν σαν αποτέλεσμα, όπως θεωρεί ο Ivey², την άμεση ανταπόκρισή του, με το να αναπτύξει την έννοια αυτών που ανέφερε, λεπτομερέστερα. Οι μη λεκτικές ενθαρρύνσεις του Κ.Λ. αφορούν τη "γλώσσα του σώματος", κατά τη συμπεριφορά της προσεκτικής παρακολούθησης, όπως η οπτική επαφή, η κλίση του σώματος προς τα εμπρός, που δηλώνει ενδιαφέρον, οι κατάλληλες χειρονομίες του και οι κλίσεις του κεφαλιού του, που διευκολύνουν τη συνέχιση της ομιλίας του εξυπηρετούμενου.

Η παράφραση αποτελεί έναν τρόπο προσεκτικής παρακολούθησης του εξυπηρετούμενου, που απαιτεί την ικανότητα του Κ.Λ. να "αποδίδει" κατά την άποψη του Ivey³, με ακρίβεια στον εξυπηρετούμενο αυτό που του έχει πει. Επίσης, η παράφραση βοηθά τον εξυπηρετούμενο να προχωρήσει σε καινούργιο θέμα, σχετικό με

¹ Ivey, σελ. 71-72.

² Ενθ. ανωτέρω, σελ. 72-73.

³ Ενθ. ανωτέρω.

το πρόβλημά του, όταν, ήδη, έχει μιλήσει αρκετά για το προηγούμενο θέμα.

Ο Ivey¹ αναφερόμενος στις παραφράσεις που χρησιμοποιούν Σύμβουλοι στη θεραπευτική επικοινωνία με βοηθούμενους, συνοψίζει τους τρεις κυριότερους σκοπούς που αυτές εξυπηρετούν. Αρχικά, οι παραφράσεις δίνουν στο βοηθούμενο να καταλάβει ότι παρακολουθείται προσεκτικά από το Σύμβουλο, προκειμένου να γίνει κατανοητός.

Επιπλέον, αποκρυσταλλώνουν ένα σχόλιο του βοηθούμενου κάνοντάς το πιο συγκεκριμένο, βοηθώντας έτσι το Σύμβουλο (εδώ τον Κ.Λ.) να δώσει ορθότερη κατεύθυνση στη συνέντευξη. Τέλος, δίνουν στο Σύμβουλο την ευκαιρία για έλεγχο της ακρίβειας, της αντίληψης που σχημάτισε για το βοηθούμενο.

Όπως προκύπτει από την ανάλυση αυτών των δύο δεξιοτήτων, η διαφορά τους έγκειται στο ότι, η μεν ενθάρρυνση ελάχιστα εμπλέκει τον Κ.Λ. στα λεγόμενα του εξυπηρετούμενου, η δε παράφραση εμπεριέχει περισσότερη καθοδήγηση, αλλά και αποτελεί προσπάθεια του Κ.Λ. να αποδώσει το νόημα αυτού που μόλις ειπώθηκε.

στ) Παρατήρηση

Ο Δημητρόπουλος² θεωρεί, ότι χάρη στη δεξιότητα της παρατήρησης, ο Σύμβουλος και κατ'επέκταση ο Κ.Λ. μπορεί να αποκομίσει σημαντικότερες πληροφορίες γύρω από την κατάσταση του ατόμου. Έτσι, με την παρατήρηση της συμπεριφοράς του ατόμου κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας και σχέσης μαζί του, κυρίως δε με την παρατήρηση λεκτικών και μη λεκτικών μηνυμάτων

¹ Ivey, σελ. 77.

² Δημητρόπουλος, σελ. 170.

που στέλνει το άτομο, είναι δυνατή η άμεση αντίληψη του Συμβούλου (και του Κ.Λ.) όχι μόνο των λεγομένων του ατόμου, αλλά και του τρόπου που αυτά εκφράζονται· ιδιαίτερα, όταν πρόκειται να εκφραστούν συναισθήματα.

Χάρη στην άμεση παρατήρηση του Κ.Λ., για παράδειγμα, της φυσικής εμφάνισης και παρουσίας του εξυπηρετούμενου, αντανακλώνται στον Κ.Λ. πληροφορίες και δίνονται έμμεσα μηνύματα αναφορικά με τη συμπεριφορά του ατόμου αλλά και με την κοινωνική του θέση, την ψυχολογική του κατάσταση και τις ανάγκες του.

Με την παρατήρηση των κινήσεων και χειρονομιών του εξυπηρετούμενου, δηλαδή, της συχνότητας και του τρόπου που αυτές γίνονται, μπορεί ο Κ.Λ. να αποδώσει σ'αυτές τη δική του σημασία· μπορεί έτσι να εκφράζονται η αμηχανία και αδιαφορία του ατόμου, το άγχος, η επιθετικότητα και πιθανόν η ανασφάλεια που νιώθει.

Παράλληλα, ο ίδιος ο Κ.Λ. οφείλει να παρατηρεί ταυτόχρονα και τη δική του συμπεριφορά, τη δική του στάση, τα δικά του μη λεκτικά μηνύματα έτσι ώστε να διευκολυνθεί και να συμπληρωθεί η εκφραστικότητα και παραστατικότητα του, όπως και να προσπαθεί να συναγάγει συμπεράσματα σχετικά με τη δική του προδιάθεση.

ζ) Χρήση Πρώτου Ενικού Προσώπου και Επίγνωση της Σημασίας που έχει

Η χρήση του πρώτου Ενικού προσώπου "Εγώ" από τα άτομα που μετέχουν σε μια επικοινωνία, όπως και στην επικοινωνία και τη σχέση Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου, σύμφωνα με τη Satir¹, δηλώνει

¹Satir, σελ. 78.

ξεκάθαρα ότι αυτοί οι ίδιοι είναι οι κύριοι των λεγομένων τους και ότι αναλαμβάνουν την ευθύνη για όσα πρόκειται να πουν.

Όταν κάποιος χρησιμοποιήσει το πρώτο Ενικό πρόσωπο "Εγώ" καταφέρνει να εκφράσει αυτό που αισθάνεται χωρίς να προσβάλλει αυτόν με τον οποίο επικοινωνεί. Μ'αυτόν τον τρόπο, λοιπόν, είναι ευκολότερο να ακούσει κάποιος αυτό που έχει να του πει ο άλλος, αφού δεν επιρρίπτει την ευθύνη για κάτι που του συμβαίνει στον άλλο που ακούει, αλλά αναλαμβάνει την ευθύνη των λεγομένων του αναπτύσσοντας έτσι δυνατότερη αίσθηση του εαυτού του.

η) Αποσαφήνιση

Προκειμένου ο εξυπηρετούμενος να βοηθηθεί να ξεκαθαρίσει τόσο στον ίδιο του τον εαυτό, όσο και προς τον Κ.Λ. το πραγματικό του πρόβλημα και τα πραγματικά εμπλεκόμενα σ'αυτό συναισθήματά του, θα πρέπει, σύμφωνα με το Δημητρόπουλο¹, να χρησιμοποιείται από τον Κ.Λ. η τεχνική της "αποσαφήνισης".

Χάρη στην αποσαφήνιση των συναισθημάτων και προβλημάτων του το βοηθούμενο άτομο είναι σε θέση να τα συσχετίσει με τη συμπεριφορά του επιχειρώντας εν συνεχεία, να βελτιώσει αυτή τη συμπεριφορά. Ο Κ.Λ. επιτυγχάνει με την υποβολή των κατάλληλων ερωτήσεων στον εξυπηρετούμενο να τον οδηγήσει στην κατανόηση της κατάστασης, που έχει περιέλθει, καθώς και στην προσπάθεια έκφρασης αυτής.

¹ Δημητρόπουλος, σελ. 172.

θ) Ικανότητα Αποστολής Μηνυμάτων Λεκτικών και Μη Λεκτικών με Εσωτερική Συνέπεια μεταξύ τους

Αυτή η ικανότητα, σύμφωνα με την Κατσαρού¹, αναφέρεται και στους δύο μετέχοντες σε μια επικοινωνία και αποτελεί βασική ικανότητα γιατί αν τα λεκτικά μηνύματα είναι σε αντίθεση με τα μη λεκτικά του αποστολέα, ενδέχεται να προκαλέσουν σύγχυση στον αποδέκτη του μηνύματος αναφορικά με το πραγματικό νόημα αυτού.

Ωστόσο, επειδή τα μηνύματα μπορεί να είναι συναισθηματικού και νοητικού περιεχομένου, δεν είναι εύκολο όταν μεταδίδονται, να βρίσκονται σε αρμονία μεταξύ τους ή με τη γενική συναισθηματική κατάσταση του ατόμου-εξυπηρετούμενου. Έτσι, όπως υποστηρίζει ο Keefe², προκύπτει η

ι) Ικανότητα του Κ.Λ. να ξεχωρίζει το Βαθμό Αρμονίας ή Δυσαρμονίας που υπάρχει μεταξύ των Προφορικών και άλλων Μηνυμάτων, που προέρχονται από τον εξυπηρετούμενο. Και αυτό, γιατί η ύπαρξη αρμονίας ή δυσαρμονίας αποτελεί σημαντικό παράγοντα που βοηθά στην καλύτερη κατανόηση της συμπεριφοράς και των αποφάσεων του εξυπηρετούμενου. Επιπλέον, αποτελεί ένα μέτρο για τη σχέση που έχει αναπτυχθεί μεταξύ του Κ.Λ. και του εξυπηρετούμενου.

ια) Ικανότητα Μετάδοσης Μηνυμάτων Προσαρμοσμένων στο Πλαίσιο αναφοράς του Παραλήπτη

Το πλαίσιο αναφοράς ενός ατόμου, σύμφωνα με τη Σακκά³, είναι το σύνολο των αντιλήψεων, αξιών, ιδεών και στερεοτύπων του, το οποίο διαμορφώνεται ανάλογα με την ηλικία, τις

¹ Κατσαρού, σελ. 11.

² Keefe, σελ. 20.

³ Σακκά, σελ. 30.

εμπειρίες, το πολιτισμικό πλαίσιο, τις συνθήκες του περιβάλλοντός του (χώρος, χρόνος).

Το μήνυμα του αποστολέα (Κ.Λ.) πρέπει να είναι σαφές και προσαρμοσμένο στην αντιληπτική ικανότητα του παραλήπτη (εξυπηρετούμενου). Σ'αντίθετη περίπτωση, ο παραλήπτης ενδέχεται να μη δώσει την πρέπουσα προσοχή στο μήνυμα ή και να το αμφισβητήσει. Η έλλειψη από μέρους του αποστολέα της αναφερομένης ικανότητας, συνεπάγεται τη δυσχέρεια στην επικοινωνία με τον παραλήπτη.

ιβ) Περιγραφή της Συμπεριφοράς του Άλλου, που δημιουργεί Εμπόδιο στην Επικοινωνία χωρίς Κριτική ή Ερμηνεία ή Αξιολόγηση

Στην επικοινωνία μεταξύ Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου, ο Κ.Λ. οφείλει να λάβει υπόψη του, ότι ο εξυπηρετούμενος έχει διαφορετικές αξίες, προσδοκίες και ανάγκες, που διαμορφώνουν τη συμπεριφορά του.

Έτσι, όταν η συμπεριφορά του εξυπηρετούμενου προκαλεί δυσχέρεια στη μεταξύ τους επικοινωνία και σχέση, ο Κ.Λ. δεν αξιολογεί αρνητικά, ούτε απορρίπτει τον εξυπηρετούμενο, αλλά προσπαθεί να δεχτεί τον εξυπηρετούμενο με τη συμπεριφορά, που έχει, παροτρύνοντας και βοηθώντας τον να αλλάξει τη συμπεριφορά του για την αντιμετώπιση του προβλήματος.

ιγ) Σιωπή

Σύμφωνα με το Δημητρόπουλο¹, είναι δυνατόν, κατά τη διάρκεια της σχέσης Συμβούλου (Κ.Λ.) και βοηθούμενου ατόμου να υπάρξει από τη μεριά του δεύτερου ένα μικρό διάστημα διακοπής, καθώς εκθέτει τα λεγόμενά του· η διακοπή μπορεί να σημαίνει

¹ Δημητρόπουλος, σελ. 178.

άρνηση και προβολή αντίστασης να συνεχίσει ή αδυναμία να εκφράσει αυτά που θέλει να πει ή αίσθηση αμηχανίας.

Η χρήση της σιωπής από τη μεριά του Κ.Λ. μπορεί να αποβεί χρήσιμη, αφού δίνει στον εξυπηρετούμενο περιθώριο χρόνου να σκεφθεί και να διερευνήσει τα συναισθήματά του. Αν όμως, η περίοδος της σιωπής ξεπεράσει τα ανεκτά χρονικά όρια, μπορεί να φέρει τον εξυπηρετούμενο σε δύσκολη θέση. Στην περίπτωση αυτή, επιβάλλεται ο Κ.Λ. μέσω μιας ερώτησης ή παρατήρησής του, να δώσει στον εξυπηρετούμενο θάρρος προκειμένου να συνεχίσει.

ιδ) Ικανότητα Προσαρμογής του Ενός Ομιλητή στο Γλωσσικό Κώδικα του Άλλου

Σύμφωνα με τη Φραγκουδάκη¹, η ικανότητα αυτή είναι απαραίτητη για την Επικοινωνία μεταξύ δύο συνομιλητών διαφορετικών διαλέκτων ή γλωσσικών τύπων (π.χ. αργκό). Η ικανότητα του Κ.Λ. να προσαρμόζεται, κατά το δυνατό, στον κώδικα του εξυπηρετούμενου, ιδιαίτερα όταν αυτός έχει μειωμένη γλωσσική ικανότητα, συμβάλλει στην ευκολότερη κατανόηση του μηνύματός του και επομένως στη διεξαγωγή της Επικοινωνίας.

ιε) Ερμηνεία

Η δεξιότητα της Ερμηνείας αποτελεί, κατά τα λεγόμενα του Δημητρόπουλου² την προσπάθεια του Συμβούλου, εδώ συγκεκριμένα του Κ.Λ., να δώσει νόημα στη συμπεριφορά και στα λεγόμενα του βοηθούμενου ατόμου ώστε να γίνουν κατανοητά για το άτομο και στη συνέχεια να αξιοποιηθούν από το ίδιο. Ο Κ.Λ. επιχειρεί την ερμηνεία, όταν διαπιστώσει ότι ο εξυπηρετούμενος έχει ήδη

¹ Φραγκουδάκη, σελ. 66.

² Δημητρόπουλος, σελ. 174.

συνειδητοποιήσει την κατάστασή του και έχει προβεί σε μια προσπάθεια ερμηνείας αυτής.

Η Garrett¹ θεωρεί, ότι η χρήση της δεξιότητας της ερμηνείας από τον Κ.Λ. γίνεται, εφόσον ο εξυπηρετούμενος δεν είναι σε θέση να ξεκαθαρίσει τους παράγοντες του προβλήματός του. Τότε, ο Κ.Λ. προσπαθεί να διερευνήσει τι κρύβεται κάτω από την επιφάνεια των όσων ο εξυπηρετούμενος αναφέρει, προκειμένου να κατανοήσει τι βρίσκεται κάτω από τη φαινομενική σημασία τους.

ιστ) Ανακεφαλαίωση

Όταν στην επικοινωνία και σχέση Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου διαπιστωθεί η έλλειψη συνοχής μεταξύ των φάσεων που τη συνθέτουν, ο Κ.Λ. θα πρέπει, σύμφωνα με το Δημητρόπουλο², να χρησιμοποιήσει την τεχνική της ανακεφαλαίωσης, όπου ο Κ.Λ. κάνει μια συνοπτική παρουσίαση των προαναφερθέντων σημείων του προβλήματος. Μ'αυτή τη δεξιότητα ο εξυπηρετούμενος βοηθιέται περισσότερο για την καλύτερη κατανόηση της κατάστασής του.

Γενικότερα, η χρησιμότητα αυτής της δεξιότητας είναι μεγάλη, αφού συνδέει μέρη μεταξύ τους, υπενθυμίζει τα γεγονότα του προβλήματος και βοηθά στην αποσαφήνιση και ερμηνεία τους.

¹ Garrett, σελ. 53.

² Δημητρόπουλος, σελ. 187-188.

6. Εμπόδια στην Επικοινωνία και στη Σχέση

Στην επικοινωνία Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου, όπως και σε κάθε άλλη επικοινωνία, που πραγματοποιείται μεταξύ δύο ή περισσότερων ατόμων, παρατηρούνται ορισμένα εμπόδια, τα οποία εντοπίζονται στον αποστολέα και στον αποδέκτη του μηνύματος, στο ίδιο το μήνυμα, στις επικρατούσες συνθήκες κατά την επικοινωνία και στον τρόπο αποστολής του μηνύματος.

-Περιβαλλοντικά εμπόδια. Εδώ περιλαμβάνονται η ύπαρξη περιορισμένου χώρου για επικοινωνία, η μεγάλη φυσική απόσταση μεταξύ των επικοινωνούντων ατόμων και η αίσθηση της πίεσης του χρόνου, στοιχεία που εμποδίζουν την ανταλλαγή των μηνυμάτων μεταξύ τους. Παράλληλα, οι αλληπάλληλες διακοπές από τηλεφωνήματα και οι παρεμβάσεις από άλλα άτομα μαζί με το θόρυβο του περιβάλλοντος, προερχομένου π.χ. από τη συγκοινωνία, δρούν αρνητικά στην διεξαγωγή της επικοινωνίας.

-Ψυχολογικά εμπόδια, που, όπως αναφέρει η Σακκά¹, παρατηρούνται, όταν κάποιος από τους μετέχοντες στην επικοινωνία αντιμετωπίζει σοβαρές συναισθηματικές δυσκολίες και περνά μια περίοδο προσωπικής κρίσης, με αποτέλεσμα να επηρεάζεται η ικανότητα αποστολής μηνυμάτων της επικοινωνίας. Είναι δυνατό, η αποστολή του μηνύματος να γίνεται αποσπασματικά ή τμηματικά αποδεικνύοντας πολλές φορές στο συνομιλητή τους ότι δεν επικοινωνούν με συνοχή ούτε και με τον εαυτό τους.

-Περιστασιακά εμπόδια, δηλαδή, τα εμπόδια που αποτελούνται από εξωτερικές επιρροές και επηρεάζουν αυτά που γίνονται μέσα και κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας (π.χ. η επικοινωνία δύο

¹Σακκά, σελ. 8.

ατόμων που πραγματοποιείται σ'ένα γραφείο είναι διαφορετική από την επικοινωνία που πραγματοποιείται σε μια αίθουσα αναμονής).

-Εμπόδια που παρατηρούνται στις διαπροσωπικές σχέσεις και αφορούν τις διαφορές στην αντίληψη των επικοινωνούντων ατόμων και την αντίθεση με τα διαφορετικά στερεότυπα των ατόμων.

-Εμπόδιο που προκύπτει από γλωσσικές και πολιτιστικές διαφορές μεταξύ των επικοινωνούντων ατόμων. Η γλώσσα ως κώδικας του μηνύματος έχει διάφορους ιδιαίτερους τύπους, όπως γλώσσα αργκό, τοπική ιδιωματική κ.α. Όταν η γλώσσα δεν επιλέγεται με τέτοιο τρόπο, ώστε να γίνεται κατανοητή και από τους δύο, δηλαδή, δεν διασφαλίζεται η ύπαρξη "κοινής" γλώσσας, τότε δυσχεραίνεται η μετάδοση και κατανόηση των μηνυμάτων. Αναφορικά με το πολιτιστικό εμπόδιο, αυτό προκύπτει, όταν υπάρχει έλλειψη ευαισθησίας των πολιτιστικών αξιών (παραδόσεις, έθιμα και ήθη) του αποστολέα ή του παραλήπτη του μηνύματος.

-Η ύπαρξη αρνητικής προδιάθεσης, δηλαδή, προκατάληψης ενός ατόμου για το άτομο με το οποίο πρόκειται να επικοινωνήσει, εμποδίζει την αποδοχή του προσώπου αυτού όπως είναι, κάτι που αναιρεί την αξία του σεβασμού της προσωπικότητας του άλλου.

-Αποτυχία στον εντοπισμό και την ερμηνεία των μηνυμάτων

Σύμφωνα με τον Argyle¹, η έλλειψη ευαισθησίας ενός ατόμου στα μη λεκτικά μηνύματα για τα συναισθήματα και τη στάση του που εκπέμπει το άλλο άτομο, κατά την επικοινωνία τους, μπορεί να καταλήξει σε λανθασμένες κρίσεις, κάτι που δυσχεραίνει την επικοινωνία (π.χ. παρερμηνεία της θλίψης του ατόμου, που εκφράζεται μη λεκτικά ως εχθρότητα).

¹ Argyle, "Πρόσωπο Με Πρόσωπο", σελ. 41.

-Ασχολία του ενός συνομιλητή, κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας με τον άλλο, με θέματα διαφορετικά από το θέμα της συγκεκριμένης επικοινωνίας τους. Έτσι, η τάση να ξεφεύγει ο ένας από το θέμα της επικοινωνίας και να ασχολείται με άλλα θέματα, παρεμποδίζει την ανάγκη συγκέντρωσης και προσοχής στις λέξεις που αποτελούν το μήνυμα και στη σωματική συμπεριφορά αυτού που το στέλνει. Όταν ο ένας στέλνει το μήνυμα στον άλλο, ενώ σκέπτεται κάτι άλλο, και όταν ενώ μιλάει κοιτάζει στην αντίθετη πλευρά από τον συνομιλητή του, τότε επέρχεται η συγκεκριμένη εικόνα του μηνύματος με συνέπεια την κακή επικοινωνία.

-Το "μονοπώλιο" της συζήτησης από τον ένα μετέχοντα στην επικοινωνία εμποδίζει την επίτευξη μιας ολοκληρωμένης και σωστής επικοινωνίας, όπου και οι δύο έχουν την ευκαιρία να μεταδώσουν τα μηνύματά τους.

-Η έλλειψη εμπιστοσύνης μεταξύ των ατόμων που επικοινωνούν, σύμφωνα με την Κατσαρού¹, δεν μπορεί να καταστήσει ικανοποιητική την επικοινωνιακή λειτουργία. Η βασική αυτή προϋπόθεση της επικοινωνίας αναιρείται από την ύπαρξη δυσπιστίας προς τους ανθρώπους, δηλαδή, μιας στάσης απόσυρσης του ατόμου που πιθανόν οφείλεται στην εμπειρία μιας αρνητικής επικοινωνιακής σχέσης του ατόμου.

-Διαστρέβλωση του μηνύματος από τον αποδέκτη όταν πραγματοποιείται η διαδικασία της αποκωδικοποίησης, κατά την Κατσαρού², το εμπόδιο αυτό προκύπτει, καθώς ο δέκτης αποδίδει στο μήνυμα διαφορετικό νόημα απ'αυτό που ο αποστολέας αποδίδει

¹ Κατσαρού, σελ. 12.

² Ενθ. ανωτέρω.

στην κωδικοποίησή του. Αυτό γίνεται από τον δέκτη επειδή ο αποστολέας δεν έχει στείλει ξεκάθαρα το μήνυμα.

-Ο δέκτης επιλέγει ν'ακούσει τα νοήματα που θέλει και όχι ότι του μεταφέρει ο αποστολέας, γεγονός που δεν επιτρέπει την κατανόηση από τον ίδιο της ολοκληρωμένης εικόνας του μηνύματος.

-Η αποστολή μηνύματος που εμπεριέχει ασάφεια. Ένα μήνυμα με συγκεχυμένες έννοιες δεν είναι δυνατόν να γίνει εύκολα αποδεκτό από τον παραλήπτη κατά την αποκωδικοποίηση.

-Απουσία και αντίφαση πληροφοριών και μηνυμάτων. Η έλλειψη πληροφοριών μπορεί να οδηγήσει σε λανθασμένες κρίσεις. Σε μια επικοινωνία, ο παραλήπτης μπορεί να κρίνει τα συναισθήματα του άλλου με μεγαλύτερη ακρίβεια, αν γνωρίζει τις αιτίες και τις καταστάσεις που τα δημιούργησαν. Όταν, όμως, η έκφραση του μη λεκτικού μηνύματος είναι σε αντίφαση με το μήνυμα του προφορικού λόγου, δημιουργείται σύγχυση στον παραλήπτη, αφού λόγω της ασάφειας ή της διπλής σημασίας του μηνύματος, δεν μπορεί να αποδώσει το πραγματικό του νόημα.

-Η έλλειψη ενδιαφέροντος για επικοινωνία, αναφέρει η Κατσαρού¹, είναι πρόσκομμα στην έναρξη της επικοινωνίας, εφόσον ακυρώνει τη δυνατότητα ύπαρξής της.

-Απώλεια επαγγελματικής αντικειμενικότητας. Σύμφωνα με την Perlman², κάθε υποκειμενική εμπλοκή του Κ.Λ. με τον εξυπηρετούμενο ή με το πρόβλημά του είναι μέρος της συναισθηματικής αντιμεταβίβασης, της συνειδητής ή ασυνείδητης, δηλαδή, έκφρασης συναισθημάτων και διαθέσεων από πλευράς Κ.Λ.

¹ Κατσαρού, σελ. 12.

² Perlman, σελ. 114.

προς τον εξυπηρετούμενο, και δυσκολεύει την επικοινωνία και τη σχέση μεταξύ τους.

-Λαθεμένη εκτίμηση των γεγονότων του προβλήματος. Συμβαίνει όταν ο εξυπηρετούμενος δεν παρουσιάζει το πρόβλημα, αλλά τη λύση στην οποία κατέληξε και ζητά από τον Κ.Λ. να τον βοηθήσει να την πραγματοποιήσει, αναφέρει η Perlman¹. Εάν ο Κ.Λ. ταχθεί με την άποψη ότι είναι ή όχι σε θέση να ικανοποιήσει το αίτημα του εξυπηρετούμενου, χωρίς να προβεί στην διερεύνηση και εξακρίβωση των πραγματικών γεγονότων του προβλήματος, τότε κινδυνεύει να παραπλανηθεί και να προχωρήσει σε λαθεμένη διάγνωση για τον εξυπηρετούμενο. Λαθεμένη εκτίμηση των γεγονότων υπάρχει και όταν ο Κ.Λ. καταλήγει σε γρήγορα συμπεράσματα, συνεχίζει η Perlman². Αυτό συμβαίνει γιατί το πρόβλημα, όπως παρουσιάζεται από τον εξυπηρετούμενο φαίνεται όμοιο με άλλα προβλήματα που ο Κ.Λ. γνωρίζει. Προχωρά, στη συνέχεια, στην επεξεργασία των γεγονότων του παρουσιαζόμενου προβλήματος, χωρίς να εξατομικεύει πρόσωπο και πρόβλημα, αλλά εντάσσοντάς τα σε μια κατηγορία που θεωρεί δεδομένη. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την μη ουσιαστική βοήθεια προς τον εξυπηρετούμενο.

Σύμφωνα με τη Satir³, εμπόδιο στην επικοινωνία αποτελεί η απουσία ορισμένων στοιχείων που δομούν το χάρτη της επικοινωνίας. Τα στοιχεία αυτά είναι η "πρόσκληση", η "σωστή τοποθέτηση στο χώρο", η "προετοιμασία", οι "ξεκάθαρες δηλώσεις", οι "αναγκαίες ερωτήσεις" και η "ώριμη σκέψη".

Αναλυτικότερα έχουμε:

¹ Perlman, σελ. 155.

² Ενθ. ανωτέρω.

³ Satir, σελ. 99.

1) "Πρόσκληση": όπως αναφέρει η Satir¹, κατ'αρχήν υπάρχει η πρόσκληση σε κάποιον ή σε κάποιους να επικοινωνήσουν μαζί μας. Π.χ. "Θέλω να σου πω κάτι, είσαι έτοιμος να το ακούσεις;", "Μπορείς ν'ακούσεις τώρα; Θα ήθελα να σου μιλήσω", ή π.χ. "'Έχω ένα παράπονο από σένα. Είσαι έτοιμος να με ακούσεις;".

2) "Τοποθέτηση": τοποθέτηση του εαυτού μας σε τέτοια φυσική θέση, ώστε να βρισκόμαστε στο ίδιο ύψος και σε μικρή απόσταση, πράγμα που σημαίνει ότι καθόμαστε και οι δύο, αναφέρουν οι Χαδιαράκος-Ανδριώτης², μια και υπάρχουν τέτοιες διαφορές ύψους μεταξύ των ανθρώπων.

3) "Προετοιμασία": προετοιμασία έτσι, ώστε, υποστηρίζει η Σακκά³, να διακινδυνεύουμε εξωτερικεύοντας τον εσωτερικό μας κόσμο. Στην διάρκεια της προετοιμασίας κρίνουμε κατά πόσο η σχέση αξίζει όλη αυτή την ενέργεια που έχουμε επενδύσει. Αποφασίζουμε τη μορφή ή το επίπεδό της, ανακεφαλαιώνουμε τη γνώση που έχουμε για τον εαυτό μας και τον άλλο άνθρωπο, επιλέγουμε τον κατάλληλο χρόνο, τόπο και πλαίσιο, σχεδιάζουμε τον τρόπο με τον οποίο θα μιλήσουμε, ετοιμάζουμε τον εαυτό μας για το πώς θα αλλάξουμε τη γνώμη του άλλου, και σκεφτόμαστε τις πιθανές διαφοροποιήσεις στη συμπεριφορά κάποιου, που μπορεί να προκύψουν. Είναι μια σημαντική δραστηριότητα, η οποία περιλαμβάνει το να μιλά κάποιος με τον εαυτό του, να προγραμματίζει, να κάνει πρόβες πώς θα μιλήσει, ή κάποιας συγκεκριμένης συμπεριφοράς που θα ακολουθήσει. Επίσης, περιλαμβάνει το να ξεπεράσει κάποιος τις εσωτερικές του επιφυλάξεις και τις δυσκολίες που ίσως έχει στο να

¹ Satir, σελ. 99.

² Χαδιαράκος και Ανδριώτης, σελ. 38.

³ Σακκά, σελ. 12.

αντιμετωπίσει κάποια κατάσταση ή κάποιους ανθρώπους, να εξωτερικεύσει τον εσωτερικό του κόσμο, όπου επενδύει τα συναισθήματά του.

4) "Οι Δηλώσεις μας": η Satir¹ αναφέρει ότι οι δηλώσεις μας πρέπει να γίνονται στο πρώτο πρόσωπο, "εγώ". Π.χ. "Στενοχωριέμαι", αντί, "με στενοχωρείς", "είμαι θυμωμένος", αντί, "με θύμωσες". Μέσω των δηλώσεών μας, σκοπός είναι να διαπραγματευόμαστε τίμια και να είμαστε κύριοι των δηλώσεών μας, αλλά και των συναισθημάτων που ακολουθούν αυτές τις δηλώσεις.

5) "Υποβολή ερωτήσεων": κατά τη Σακκά², θα πρέπει να κάνουμε ερωτήσεις με σκοπό την πληροφόρηση, αφού αυτός είναι και ο ρόλος των ερωτήσεων, και όχι να ρωτούμε τον άλλο, για να τον κάνουμε να νιώσει αμήχανα ή άσχημα. Γι'αυτό και ερωτήσεις που κάνουμε γνωρίζοντας εκ των προτέρων την αλήθεια, καθώς και το ότι η απάντηση που θα δεχτούμε θά'ναι ψέμα, είναι στοιχεία που παρεμποδίζουν την λειτουργική επικοινωνία.

6) "Σκέψη": η σκέψη, γύρω από τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουμε, βοηθά να αντιμετωπίσουμε και να ξεπεράσουμε το πρόβλημά μας, βρίσκοντας έτσι, και δημιουργώντας νέους χειρισμούς και τρόπους λύσης των προβλημάτων μας, υποστηρίζει η Σακκά³.

Η επικοινωνία είναι αναπόσπαστο στοιχείο της ζωής μας. 'Εστω κι αν κάποιο ή κάποια της στοιχεία απουσιάζουν, η επικοινωνία υπάρχει. Η σχέση της επικοινωνίας με τα στοιχεία που την συναποτελούν, δεν είναι ούτε ισότιμη, ούτε αθροιστική.

¹ Satir, σελ. 99.

² Σακκά, σελ. 22.

³ Ενθ. ανωτέρω, σελ. 21.

Η επικοινωνία δυσκολεύει καθώς τα μηνύματα που λαμβάνουμε ή στέλνουμε δεν είναι ξεκάθαρα, ωστόσο και πάλι υπάρχει, αφού πληροφορεί πως σ'αυτή την περίπτωση, αυτό που σκεφτόμαστε, λέμε ή ακούμε, δεν είναι ξεκάθαρο και πως για να γίνει κατανοητό χρειάζεται περισσότερη σκέψη. Η επικοινωνία υπάρχει ακόμα κι'αν βρισκόμαστε σ'ένα χώρο με άγνωστα πρόσωπα, αφού το αδιάφορο βλέμμα τους, οι χαλαροί ώμοι, το ανέκφραστο πρόσωπο, σήματα της μη λεκτικής επικοινωνίας, μας πληροφορούν για το συναίσθημά τους εκείνης της στιγμής.

Επομένως, δεν μπορούμε να μιλάμε για έλλειψη επικοινωνίας, αλλά για διαφορετικές μορφές επικοινωνίας. Κατά συνέπεια, όταν τα στοιχεία της επικοινωνίας λείπουν από μία σχέση, η επικοινωνία δυσκολεύει και οι άνθρωποι ταλαιπωρούνται, ώσπου να κατανοήσουν και να καταλάβουν ο ένας τον άλλο. Όταν οι δηλώσεις μας δεν είναι ξεκάθαρες και η προετοιμασία είναι φειδωλή, τότε χάνεται χρόνος άδικα, καθώς τα άτομα ακούν, μιλούν, κοιτάζουν, χωρίς να καταλαβαίνουν.

Κάτω από τέτοιες συνθήκες, η εντύπωση πως οι άνθρωποι "δεν επικοινωνούν" ο ένας με τον άλλο είναι ψευδής, υποστηρίζει η Σακκά¹. Στην πραγματικότητα η επικοινωνία είναι τόσο δύσκολη, που τους εμποδίζει "να καταλάβουν" και "να νιώσουν" ο ένας τον άλλο.

¹ Σακκά, σελ. 30.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από 45 συνολικά επαγγελματίες Κοινωνικούς Λειτουργούς σε υπηρεσίες δύο περιοχών, της Αθήνας και του Ηρακλείου Κρήτης. Τα 20 από αυτά δόθηκαν στην περιοχή της Αθήνας και τα 25 στην περιοχή του Ηρακλείου. Η επιλογή των Κοινωνικών Υπηρεσιών έγινε τυχαία. Ο παρακάτω πίνακας αναφέρεται στις υπηρεσίες που απευθυνθήκαμε ανά περιοχή:

ΠΙΝΑΚΑΣ Α: Υπηρεσίες - Αριθμός Κ.Λ.

ΑΘΗΝΑ		ΗΡΑΚΛΕΙΟ	
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΑΡΙΘ. Κ.Λ.	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΑΡΙΘ. Κ.Λ.
1) Νοσ. "Ελενα Βενιζέλου"	2	Νοσ. "Βενιζέλειο"	3
2) Νοσ. "Αλεξάνδρα"	3	Νοσ. "Απολλώνειο"	1
3) Νοσ. "Ιπποκράτειο"	4	Πανεπ. Νοσ. Ηρακλείου	5
4) Νοσ. "Αιγινήτειο"	1	Κ.Α.Π.Η Αχαρνών	1
5) Ψ.Ν.Α. "Δαφνί"	5	Κ.Α.Π.Η Πόρου Ηρακλείου	2
6) Ψ.Ν "Δρομοκαϊτειο"	2	Κ.Α.Π.Η Μασταμπά	1
7) Κοιν. Ξενώνας Ενηλίκων	1	Δικαστήριο Ανηλίκων	3
8) 1ο Κ.Α.Π.Η Χαϊδαρίου	1	Δ.Ε.Η.	2
9) 2ο Κ.Α.Π.Η Χαϊδαρίου	1	Διεύθ. Κοιν. Πρόνοιας	6
10)		Σύλλογος "Φίλοι του Παιδιού"	1
ΣΥΝΟΛΟ	20*		25

* Ο αριθμός των Κ.Λ. ανά υπηρεσία στην περιοχή Αθήνας δεν αντιστοιχεί σ' αυτόν που απασχολείται συνολικά. Σε ορισμένες υπηρεσίες, λόγω απουσίας κάποιων Κ.Λ., συγκεκριμένα 7, κατά την περίοδο που δόθηκε το ερωτηματολόγιο στην υπηρεσία τους, απάντησε στο ερωτηματολόγιο μόνο ο αναγραφόμενος αριθμός στον πίνακα.

Σκοπός μας ήταν να συμπληρωθούν τα ερωτηματολόγια με συνέντευξη, που θα παίρναμε από κάθε επαγγελματία Κ.Α. χωριστά, ελπίζοντας ότι έτσι θα είχαμε τη δυνατότητα να συζητήσουμε απορίες ή και προβληματισμούς τους πάνω στο ερωτηματολόγιο. Στην πορεία, όμως, αυτό στάθηκε αδύνατο, λόγω φόρτου εργασίας, όπως μας είπαν, των περισσότερων Κ.Α. Έτσι, τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από τις Κ.Α., αφού δώσαμε περιθώριο λίγων ημερών. Ωστόσο, είχαμε την ευκαιρία να συζητήσουμε, με όσες μπόρεσαν, τα σημεία που προκάλεσαν απορίες ή δυσαρέσκεια.

Κατά την επεξεργασία των ερωτηματολογίων διαπιστώσαμε ότι υπήρξαν και πανομοιότυπες απαντήσεις, γεγονός που μας οδήγησε στο συμπέρασμα, ότι πιθανόν οι Κ.Α. της ίδιας υπηρεσίας να μην απάντησαν στο ερωτηματολόγιο ανεπηρέαστες η μια από την άλλη.

Θεωρούμε σκόπιμο να σημειώσουμε την ουσιαστική διαφορά μεταξύ των Κ.Α. των αναφερομένων περιοχών, τόσο στον τρόπο αντιμετώπισής μας από τις ίδιες, όσο και στις παρατηρήσεις τους για τη διατύπωση των γραπτών ερωτήσεών μας. Συγκεκριμένα, στην περιοχή της Αθήνας περισσότερο απ'ό,τι στην περιοχή του Ηρακλείου, υπήρξαν Κ.Α. που παρουσίασαν απροθυμία αρχικά να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο και έκαναν αρνητικά σχόλια για τον τρόπο κατασκευής του.

Οι ερωτήσεις υπ'αριθμό (5) και (22) προκάλεσαν τη δυσαρέσκεια των Κ.Α. και των δύο περιοχών, γιατί λόγω του τύπου τους ως ανοιχτές, ίσως θεωρήθηκε ότι απαιτούν ιδιαίτερη σκέψη, προβληματισμό και χρόνο.

Σε γενικές γραμμές, οι Κ.Α. χαρακτήρισαν το ερωτηματολόγιο ως ιδιαίτερα δύσκολο. Αυτό μας δημιούργησε ερωτήματα σχετικά με την εξοικείωσή τους με διάφορους τύπους ερωτηματολογίων και με

τύπους ερωτήσεων, που δεν περιορίζουν τις επιλογές τους με ένα "ναι" ή με ένα "όχι".

Το σύνολο των 45 Κ.Λ. αντιστοιχεί στο 100% των ερωτηθέντων. Οι 20 απ'αυτές αντιστοιχούν στο ποσοστό του 45% και οι 25 σε εκείνο του 55%.

Ερωτ. 1) ΘΕΜΑ: Φύλο

Το ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε από 45 άτομα, που σε ποσοστό 100% ήταν γυναίκες, στοιχείο ενδεικτικό της πλειοψηφίας των γυναικών στο επάγγελμα της Κοινωνικής Εργασίας.

Ερωτ. 2) ΠΙΝΑΚΑΣ Β: Ηλικία Ερωτωμένων Κ.Λ.

Ηλικίες Κ.Λ.	Αριθμός Ερωτωμένων Κ.Λ.					
	ΑΘΗΝΑ	%	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	%	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ (100%)
α) 25-35	11	25%	16	35%	27	60%
β) 36-45	7	16%	7	15%	14	31%
γ) 46-55	2	4%	2	5%	4	9%
δ) 56 και άνω	-	0%	-	0%	-	0%

Από τα στοιχεία του Πίνακα παρατηρούμε ότι, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτωμένων Κ.Λ. στην Αθήνα και στο Ηράκλειο (25% και 35% αντίστοιχα) συναντώνται στην ηλικία των 25-35 ετών.

Ερωτ. 3) ΠΙΝΑΚΑΣ Γ: Εκπαίδευση Ερωτημένων Κ.Λ.

ΣΧΟΛΕΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ Κ.Λ.
Απόφοιτος Χ.Ε.Ν	6
>> Αμερικάνικου Κολλεγίου (Pierce)	-
>> Ε.Π.Α.Α	6
>> Διακονισσών	5
>> Κ.Α.Τ.Ε	10
>> Τ.Ε.Ι.	17
>> MASTER Κοινωνικής Εργασίας	-
Κάτι άλλο: Απόφοιτος Ειδικής Ανώτατης Σχολής Κοιν. Εργασίας Mannlein Δυτ.Γερμανίας	1

Παράλληλα, υπήρξαν 6 Κ.Λ. που εκτός από το πτυχίο Κοινωνικής Εργασίας είναι απόφοιτοι και σχολών άλλων επαγγελματιών. Συγκεκριμένα:

1 Κ.Λ. απόφοιτος Ιταλικής Φιλολογίας

1 Κ.Λ. απόφοιτος Σχολής Νηπιαγωγών Χανίων

2 Κ.Λ. απόφοιτοι Π.Α.Τ.Ε.Σ - ΣΕ.ΛΕ.ΤΕ, εκ των οποίων η μια είναι και απόφοιτος του τμήματος Εργοθεραπείας του Τ.Ε.Ι. Αθήνας.

1 Κ.Λ. απόφοιτος Παιδαγωγικής Ακαδημίας

1 Κ.Λ. απόφοιτος Παντείου.

Ερωτ. 4) ΠΙΝΑΚΑΣ Δ: Έτη Άσκησης Επαγγέλματος Κ.Λ.

ΑΘΗΝΑ		ΗΡΑΚΛΕΙΟ	
Αριθμός Ετών	Αριθμός Κ.Λ.	Αριθμός Ετών	Αριθμός Κ.Λ.
5	3	1	1
7	2	3	1
8	3	4	3
9	3	7	1
10	1	9	2
11	3	10	4
12	1	11	2
13	1	12	5
16	1	18	1
25	1	19	1
32	1	20	1
		21	1
		27	1
		28	1
M.O: 13		M.O: 13	

Η χρονική διάρκεια άσκησης του επαγγέλματος κυμάνθηκε μεταξύ του ενός (1) και των τριάντα-δυο (32) ετών. Ο μέσος όρος των ετών άσκησης του επαγγέλματος και των δύο περιοχών είναι περίπου 13 έτη, περίοδος αρκετή, τόσο για την απόκτηση πολλών εμπειριών και προσφοράς στο επάγγελμα, όσο και για την αρχή κόπωσης για μερικές Κ.Λ., που έρχεται με την πάροδο του χρόνου.

Ερωτ. 5) ΠΙΝΑΚΑΣ Ε: Προϋποθέσεις Επικοινωνίας Κ.Λ -
Εξυπηρετούμενου*

Αριθμός Κ.Λ.

Προϋποθέσεις	ΑΘΗΝΑ	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	ΣΥΝΟΛΟ
1) Σεβασμός και αποδοχή της προσωπικότητας του εξυπηρετούμενου	10	14	24
2) Κατάλληλα διαμορφωμένος χώρος	9	4	13
3) Κλίμα Εμπιστοσύνης μεταξύ Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου	2	8	10
4) Αμοιβαίο Ενδιαφέρον για Επικοινωνία	3	6	9
5) Γνώσεις Κ.Λ. για θέματα επικοινωνίας	1	6	7
6) Συναισθηματική κατανόηση από τον Κ.Λ. για τον εξυπηρετούμενο	4	1	5
7) Διάθεση επαρκούς χρόνου	5	-	5
8) Εχεμύθεια	1	1	2

* Διευκρίνση: Ο αριθμός των Κ.Λ., που αντιστοιχεί σε κάθε προϋπόθεση, περιλαμβάνει τις Κ.Λ. που αναφέρθηκαν σε μια έως τέσσερις προϋποθέσεις. Η καθεμία Κ.Λ. συμπεριλαμβάνεται στην καταμέτρηση περισσότερο από μια φορά, λόγω του τύπου της ερώτησης ως ανοιχτή.

Οι απαντήσεις που δόθηκαν μπορούν να ταξινομηθούν σύμφωνα με την Κατσαρού¹, σε δύο κατηγορίες: α) Σ'εκείνη που ανάγεται στην ψυχολογική σφαίρα του ανθρώπου και που περιλαμβάνει τη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ του Κ.Λ. και του εξυπηρετούμενου, καθώς και το αμοιβαίο ενδιαφέρον για επικοινωνία.

β) Σ'εκείνη που ανάγεται στην οργανωτική/περιβαλλοντική σφαίρα του ανθρώπου και περιλαμβάνει τη διασφάλιση χώρου και χρόνου κατάλληλου για επικοινωνία.

Παράλληλα, έγινε αναφορά και σε άλλες σημαντικές κατά τη γνώμη των Κ.Λ. προϋποθέσεις, όπως ο σεβασμός και η αποδοχή του εξυπηρετούμενου, η ύπαρξη εχεμύθειας και γνώσεων από μέρους των Κ.Λ. σε θέματα επικοινωνίας.

Οι προϋποθέσεις αυτές χωρίς να απορρίπτονται δεν αποτελούν σύμφωνα, με την Κατσαρού², τις πρωταρχικά καθοριστικές προϋποθέσεις-βάσης για τη διεξαγωγή της επικοινωνίας. Γιατί, αν δεν εξασφαλιστεί από την αρχή για τον εξυπηρετούμενο το γεγονός, ότι, καθ'όλη τη διάρκεια της επικοινωνίας του με τον Κ.Λ., θα υπάρχει το ενδιαφέρον του Κ.Λ. για τον ίδιο, όσο και το κλίμα εμπιστοσύνης με την πρόθεση του Κ.Λ. για βοήθεια, τότε ο εξυπηρετούμενος τείνει να αρνείται να συνεχίσει.

Συγκρίνοντας τις απαντήσεις των ερωτημένων Κ.Λ. και στις δύο περιοχές, παρατηρούμε ότι, οι περισσότερες Κ.Λ. των υπηρεσιών της Αθήνας, όπως προκύπτει από τα στοιχεία του πίνακα, αναφέρθηκαν σ'εκαίνες τις προϋποθέσεις που αφορούν την ανάγκη ύπαρξης τόσο του χώρου, όσο και του χρόνου για την

¹ Κατσαρού, σελ. 2-4.

² Ενθ. ανωτέρω.

επικοινωνία. Αντίθετα, οι περισσότερες Κ.Λ. της περιοχής Ηρακλείου αναφέρθηκαν στις προϋποθέσεις που "αγγίζουν" το συναίσθημα. Αυτό ίσως να οφείλεται στο γεγονός ότι στο Ηράκλειο, ως περιφερειακή πόλη, οι Κ.Λ. έχουν μικρότερο αριθμό περιστατικών να χειριστούν, σε σχέση με τις συναδέλφους τους στην αστική πόλη της Αθήνας. Επιπλέον, οι τελευταίες, πιθανότατα να βιώνουν εντονότερα το πρόβλημα της μη ύπαρξης επαρκών χώρων εργασίας (γραφεία) για τον αριθμό των εργαζομένων Κ.Λ.

Ερωτ. 6) ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΤ: Απόκτηση Εμπιστοσύνης στην Επικοινωνία Κ.Λ. - Εξυπηρετούμενου

Τρόποι Απόκτησης Εμπιστοσύνης	Αριθμός ερωτημένων Κ.Λ.					
	ΑΘΗΝΑ	%	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	%	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ 100%
α) συναισθηματική κατανόηση	3	7%	2	5%	5	12%
β) ένδειξη πρόθεσης για βοήθεια	4	9%	3	6%	7	15%
γ) αποδοχή του εξυπηρετούμενου	5	11%	5	11%	10	22%
δ) ένδειξη ανταπόκρισης Κ.Λ. στο πρόβλημα	6	14%	7	15%	13	29%
ε) Κάτι άλλο*	2	4%	8	18%	10	22%

* Σημείωση: Όλες όσες απάντησαν στην επιλογή (ε) Κάτι άλλο σημείωσαν ότι με το συνδυασμό όλων των τρόπων, που αναφέρονται, αποκτάται η εμπιστοσύνη μεταξύ Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτωμένων Κ.Λ. (29% επί του συνόλου των 45 ερωτωμένων) θεωρεί ότι, ο σημαντικότερος τρόπος απόκτησης εμπιστοσύνης στην επικοινωνία Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου είναι η ένδειξη ανταπόκρισης του Κ.Λ. στο αίτημα του εξυπηρετούμενου για βοήθεια.

Σύμφωνα με την Perlman¹, έχει μεγάλη σημασία για τον πελάτη να μοιράζεται τα συναισθήματά του με τον Κ.Λ. και να εισπράττει την κατανόσή του γι'αυτά.

Ο εξυπηρετούμενος εμπλέκεται συναισθηματικά με το πρόβλημά του, γι'αυτό ο Κ.Λ. δεν αρκεί μόνο να ανταποκρίνεται σ'αυτό, ξέχωρα από τη συναισθηματική εμπλοκή του εξυπηρετούμενου. Μ'άλλα λόγια, προέχει για τον Κ.Λ. το να δεχτεί με κατανόηση τα συναισθήματα του εξυπηρετούμενου· στη συνέχεια, να δίνει την ένδειξη ότι τον καταλαβαίνει και είναι πρόθυμος να συνεχίσει την επικοινωνία μαζί του.

Τέλος, όσες Κ.Λ. απάντησαν στην επιλογή (ε), πιθανόν να μην έδωσαν προσοχή στις οδηγίες του ερωτηματολογίου (όπου ζητούσαμε να επιλέξουν τον πιο σημαντικό τρόπο) ή να μη γνωρίζουν ποιος είναι ο σημαντικότερος τρόπος απόκτησης εμπιστοσύνης.

¹Perlman, σελ. 101-102.

Ερώτ. 7) ΠΙΝΑΚΑΣ Ζ: Μέσα Διαπροσωπικής Επικοινωνίας Αξιοποιούμενα από Κ.Λ.

Μέσα Δ.Ε.	Αριθμός ερωτημένων Κ.Λ.					
	ΑΘΗΝΑ	%	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	%	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ 100%
α) Λεκτικά	5	11%	1	2%	6	13%
β) Μη Λεκτικά	-	0%	-	0%	-	0%
γ) Συνδυασμός	15	34%	24	53%	39	87%

Από τον Πίνακα προκύπτει ότι οι περισσότερες Κ.Λ. (87%) και των δύο περιοχών, κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας τους με τον εξυπηρετούμενο, αξιοποιούν συχνότερα τα λεκτικά και τα μη λεκτικά μέσα μαζί.

Το γεγονός αυτό, μας κάνει να υποθέσουμε ότι, όσες Κ.Λ. επέλεξαν τα λεκτικά μέσα, πιθανόν ή παρανόησαν την ερώτηση, ή αγνοούν το πόσο σημαντικό είναι στην επικοινωνία με τον εξυπηρετούμενο να προσέχουν και τα μη λεκτικά μηνύματα, για να έχουν μια πλήρη εικόνα της κατάστασής του.

Η άποψη ότι ο συνδυασμός και των δύο μέσων πρέπει να αξιοποιείται, ενισχύεται απ'όσα αναφέρει ο Γεώργας¹, σύμφωνα με τον οποίο, τα μη λεκτικά μέσα δεν είναι ανεξάρτητα από τα λεκτικά, αλλά τονίζουν, υπογραμμίζουν και ενισχύουν το λόγο.

¹ Γεώργας, σελ. 286.

Ερώτ. 8) ΠΙΝΑΚΑΣ Η: Μέσα Μετάδοσης Συναισθημάτων
Εξυπηρετούμενου

Μέσα Δ.Ε.	Αριθμός ερωτωμένων Κ.Λ.		
	ΑΘΗΝΑ	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	ΣΥΝΟΛΟ
α) Λεκτικά	8	4	12
β) Μη Λεκτικά	10	16	26
γ) Δεν ξέρω	-	1	1
	18	21	39*

* Σημείωση: Οι επιπλέον έξι (6) Κ.Λ. επί του συνόλου των σαράντα-πέντε (45) απάντησαν ότι μαζί τα λεκτικά και τα μη λεκτικά μέσα μεταδίδουν περισσότερο τα συναισθήματα του εξυπηρετούμενου.

Παρόλο που, βάσει της διατύπωσης της ερώτησης, στόχος ήταν να διακριθεί ποιο από τα δύο μέσα μεταδίδει περισσότερο τα συναισθήματα, εντούτοις υπήρξε σύγχυση και παρανόηση από έξι Κ.Λ.

Σύμφωνα με τον Argyle¹ τα μη λεκτικά μέσα (π.χ. έκφραση προσώπου, στάση σώματος κ.α.) έχουν περισσότερη δύναμη για τη μετάδοση συγκινήσεων και συναισθημάτων χαράς, λύπης, φόβου, έκπληξης κ.α. Για παράδειγμα, το πρόσωπο εκφράζει τη συναισθηματική κατάσταση του ατόμου πολύ περισσότερο απ'ό,τι ο λόγος και μάλιστα αν το συναίσθημα είναι αρκετά έντονο θα φανεί αυτόματα στο πρόσωπο, είτε το θέλουμε είτε όχι.

¹ Argyle, "Πρόσωπο Με Πρόσωπο", σελ. 11.

Βέβαια, το συναίσθημα μεταδίδεται, αν και αρκετά περιορισμένα, μέσω του λόγου, αλλά καθώς αυτό εκφράζεται λεκτικά ίσως δε διαφαίνεται η πραγματική εικόνα της συναισθηματικής κατάστασης του εξυπηρετούμενου. Και αυτό, γιατί, όπως αναφέρει η Perlman¹, οι λέξεις του εξυπηρετούμενου ενδέχεται να χρησιμοποιηθούν ως άρνες για τον ίδιο, ή και ως μέσα παραπλάνησης του Κ.Λ. Όπως π.χ. ο εξυπηρετούμενος μπορεί να φαίνεται θυρωμένος στα μάτια του Κ.Λ. με την άκαμπτη στάση του και το κατακόκκινο πρόσωπό του, και παρόλ'αυτά, τα λόγια του μπορεί να μην εκφράζουν καθόλου θυμό, ή μπορεί ο εξυπηρετούμενος να αρνείται το θυμό του με θυρωμένη φωνή. Στην περίπτωση αυτή ο Κ.Λ. θα πρέπει να προσέξει ιδιαίτερα το μη λεκτικό μήνυμα.

Ερώτ. 9) ΠΙΝΑΚΑΣ Θ: Ιεράρχηση Μη Λεκτικών Στοιχείων - Ένδειξη Συναισθημάτων Εξυπηρετούμενου

Κλίμακα από α'ε	ΑΘΗΝΑ				ΗΡΑΚΛΕΙΟ			
	Έκφραση προσώπου	Ετάση σώματος	Κινήσεις χειρονομίες	Εμφάνιση	Έκφραση προσώπου	Ετάση σώματος	Κινήσεις χειρονομίες	Εμφάνιση
α	16	3	15	1	19	3	1	2
β	3	1	4	1	5	9	10	1
γ	1	12	1	3	1	11	9	4
δ	-	4	-	15	-	2	5	18
ε	-	-	-	-	-	-	-	-

* Σημείωση: α: υψηλότερο στην κλίμακα ιεράρχησης

ε: χαμηλότερο στην κλίμακα ιεράρχησης

¹Perlman, σελ. 246.

Η επεξεργασία του παραπάνω Πίνακα έδειξε ότι:

-Από τις 20 ερωτώμενες Κ.Λ. της Αθήνας οι 16 (σε ποσοστό 36%) τοποθετούν στην πρώτη θέση της κλίμακας ιεράρχησης την έκφραση του προσώπου, ενώ το ίδιο παρατηρείται και στο Ηράκλειο σε ποσοστό 42% (οι 19 Κ.Λ. από τις 25 συνολικά).

-Από τις 20 ερωτώμενες Κ.Λ. της Αθήνας οι 15 (σε ποσοστό 34%) τοποθετούν στη δεύτερη θέση της κλίμακας ιεράρχησης το στοιχείο που αφορά τις κινήσεις/χειρονομίες, ενώ από τις 25 ερωτώμενες Κ.Λ. του Ηρακλείου οι 11 (σε ποσοστό 24%) τοποθετούν στη δεύτερη θέση της κλίμακας τη στάση του σώματος.

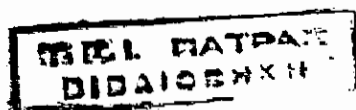
-Από τις 20 ερωτώμενες Κ.Λ. της Αθήνας οι 12 (σε ποσοστό 27%) τοποθετούν στη τρίτη θέση της κλίμακας τη στάση του σώματος, ενώ από τις 25 Κ.Λ. του Ηρακλείου οι 10 (σε ποσοστό 22%) τοποθετούν στη τρίτη θέση το στοιχείο που αναφέρεται στις κινήσεις/χειρονομίες.

-Από τις 20 ερωτώμενες Κ.Λ. της Αθήνας, οι 15 (σε ποσοστό 34%) τοποθετούν στη τέταρτη θέση την εμφάνιση, ενώ το ίδιο παρατηρείται και στο Ηράκλειο σε ποσοστό 40% (οι 18 από τις 25 Κ.Λ.).

Ο τρόπος, με τον οποίο έγινε η ιεράρχηση από τις ερωτώμενες, δείχνει ότι και στις δύο περιοχές, οι συγκεκριμένες Κ.Λ. προσέχουν ιδιαίτερα την έκφραση του προσώπου, τη στάση του σώματος και τις κινήσεις/χειρονομίες, ενώ η εμφάνιση δεν είναι στοιχείο άξιο ιδιαίτερης προσοχής γι'αυτές.

Από τη μελέτη της ανάλυσης του Argyle¹ για τη μη λεκτική επικοινωνία, προκύπτει ότι όλα τα αναφερόμενα στοιχεία μπορούν να μεταδώσουν τη συναισθηματική κατάσταση του εξυπηρετούμενου.

¹Argyle, "Ψυχολογία Της Συμπεριφοράς", σελ. 65.



Επομένως, οι Κ.Α. φαίνεται να γνωρίζουν ότι όλα τα παραπάνω στοιχεία δύνανται να μεταδώσουν συναισθήματα και ίσως τα αξιοποιούν κατά την επικοινωνία τους.

Ερωτ. 10) ΠΙΝΑΚΑΣ Ι: Οπτική Επαφή Κ.Α. - Εξυπηρετούμενου

Είδος Οπτικής Επαφής	Αριθμός ερωτημένων Κ.Α.					
	ΑΘΗΝΑ	%	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	%	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ 100%
α) Παρατεταμένη	6	14%	6	13%	12	27%
β) Διακεκομμένη	4	9%	2	5%	6	14%
γ) Αρκετή	10	22%	17	37%	27	59%
δ) Λίγη	-	0%	-	0%	-	0%

Συγκρίνοντας την παρατεταμένη και τη διακεκομμένη Οπτική Επαφή, προκύπτει ότι η διακεκομμένη, σύμφωνα με τον Argyle¹, είναι ποιοτικά καλύτερη, γιατί δεν προσβάλλει τον εξυπηρετούμενο αφού δεν περιλαμβάνει το συνεχές και επίμονο κοίταγμα, "κάρφωμα", της παρατεταμένης Οπτικής Επαφής.

Όπως προκύπτει από τον Πίνακα, μόνο το 14% των Κ.Α. πολύ σωστά επέλεξε τη διακεκομμένη Οπτική Επαφή, που ο επαγγελματίας Κ.Α. πρέπει να διατηρεί με τον εξυπηρετούμενο. Το μεγαλύτερο ποσοστό των Κ.Α. (59%), που επέλεξε την αρκετή Οπτική Επαφή, αποδεικνύει την έλλειψη ευαισθησίας τους για την κατάλληλη οπτική επαφή, αφού με την απάντησή τους πλησιάζουν την παρατεταμένη.

¹ Argyle, "Πρόσωπο με Πρόσωπο", σελ. 12-13.

Ερωτ. 11) ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΑ: Στάση Ακροατή Κ.Λ.

Στάση Ακροατή Κ.Λ.	Αριθμός ερωτωμένων Κ.Λ.					
	ΑΘΗΝΑ	%	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	%	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ 100%
α) να ακούει σιωπηλά αλλά προσεκτικά	6	14%	6	13%	12	27%
β) να ακούει συμμετέ- χοντας με λεκτικές παρεμβάσεις	14	31%	19	42%	33	73%
γ) να ακούει αμέτοχα αλλά σκεπτικά	-	0%	-	0%	-	0%
δ) Κάτι άλλο	-	0%	-	0%	-	0%

Η στάση του Κ.Λ. που περιορίζεται στο σιωπηλό αλλά προσεκτικό άκουσμα, αποκλείει τη λεκτική παρέμβαση του ίδιου. Μόνο το (27%) των Κ.Λ. έκανε τη συγκεκριμένη επιλογή. Συνήθως, για έναν ομιλητή δεν αποτελεί ένδειξη ενδιαφέροντος στα λεγόμενά του, μόνο το να τον ακούει ο ακροατής. Δηλαδή, όπως αναφέρει η Garrett¹, ο ομιλητής (εδώ ο εξυπηρετούμενος) θέλει τον ακροατή (Κ.Λ.) να κάνει σύντομες και σχετικές παρατηρήσεις ή ερωτήσεις, που να δείχνουν ότι συνέλαβε τα βασικά σημεία των λεγομένων του. Επιπλέον, να υπογραμμίζει σημεία που πιθανόν δεν τόνισε ο εξυπηρετούμενος αρκετά και που θα έμεναν απαρατήρητα εάν δεν παρακολουθούσε εντατικά. Η προσοχή του ακροατή (Κ.Λ.) στις λεπτομέρειες, που δεν τόνισε (ο εξυπηρετούμενος), είναι ένδειξη ότι ο Κ.Λ. θέλει και είναι σε θέση να καταλάβει αυτά που του λέει.

¹Garrett, σελ. 39.

Από τα παραπάνω προκύπτει, ότι η προτιμότερη στάση του Κ.Λ. ως ακροατή είναι το να ακούει και παράλληλα να κάνει λεκτικές παρεμβάσεις.

Οι περισσότερες Κ.Λ. (ποσοστό 73%) εντόπισαν τη συγκεκριμένη στάση ως την πλέον κατάλληλη.

Ερωτ. 12) ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΒ: Ελεγχόμενοι Παράγοντες για Άνετο Κλίμα από Κ.Λ.

Παράγοντες	Αριθμός ερωτωμένων Κ.Λ.	
	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ (100%)
Άνετου Κλίματος		
α) φυσικό χαμόγελο του Κ.Λ.	34*	75%
β) χτύπημα στην πλάτη του εξυπηρ. (α' συνάντηση)	9	20%
γ) άνετο κάθισμα Κ.Λ.	10	22%
δ) ένδειξη συμμετοχής του Κ.Λ. στο πρόβλημα	40	89%
ε) χρήση ενικού αριθμού από Κ.Λ. απ' την αρχή σ' όλες τις περιπτώσεις	1	2%

* Διευκρίνιση: Ο αριθμός 34 συμπεριλαμβάνει τις ερωτώμενες Κ.Λ. που έκαναν την (α) επιλογή είτε ως μοναδική, είτε σε συνδυασμό με τις άλλες επιλογές. Το ίδιο ισχύει και για τους αριθμούς 9, 10, 40, 1, εφόσον υπήρχαν πολλαπλές επιλογές.

Από τον Πίνακα προκύπτει, ότι οι συγκεκριμένες Κ.Λ. απάντησαν ότι το φυσικό χαμόγελο των ίδιων (75%), η άνετη τοποθέτησή τους στο γραφείο (22%), καθώς και η μετάδοση του

μηνύματος στον εξυπηρετούμενο ότι καταλαβαίνουν τη θέση του, συμβάλλουν περισσότερο στη δημιουργία άνετου κλίματος.

Οι Κ.Λ. που δεν απάντησαν στον (β) παράγοντα σωστά δεν απάντησαν, γιατί το χτύπημα στην πλάτη του εξυπηρετούμενου από την πρώτη συνάντηση, σημαίνει ότι ο Κ.Λ. βρίσκεται σε θέση επιβολής, κάτι που υποτιμά τον εξυπηρετούμενο.

Οι Κ.Λ. δεν απάντησαν στον (ε) παράγοντα, γιατί η χρήση ενικού αριθμού απ'αυτούς στην αρχή της επικοινωνίας τους, δε συμβαδίζει με την πρέπουσα Επαγγελματική Σχέση, που πρέπει να δημιουργηθεί με τον εξυπηρετούμενο.

Γενικά, για την επίτευξη της επικοινωνίας πρέπει και οι δύο μετέχοντες σ'αυτή να νιώθουν άνεση. Το πώς ο Κ.Λ. θα πετύχει τη μετάδοση της άνεσης και στον εξυπηρετούμενο, εξαρτάται από τον καθένα Κ.Λ. και το πώς θα το χειριστεί εκείνη τη στιγμή.

Ερώτ. 13) ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΓ: Συμβολή Χωροδιάταξης Γραφείου Κ.Λ. στην Επικοινωνία του με Εξυπηρετούμενο

Σημασία χωροδιάταξης (ποσοτικά προσδιορισμένη)	Αριθμός ερωτημένων Κ.Λ.					
	ΑΘΗΝΑ	%	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	%	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ 100%
α) Πολύ	13	29%	11	24%	24	53%
β) Αρκετά	7	16%	13	29%	20	45%
γ) Ελάχιστα	-	0%	1	2%	1	2%
δ) Αδιάφορο	-	0%	-	0%	-	0%

Το 53% (επί συνόλου 45 ερωτωμένων Κ.Λ.) απάντησε ότι η χωροδιάταξη του γραφείου τους είναι πολύ σημαντικό στοιχείο για τη δημιουργία ζεστού περιβάλλοντος για τον εξυπηρετούμενο.

Αναμφισβήτητα, σύμφωνα με τα όσα αναφέρει η Garrett¹ για το θέμα αυτό, ένας κατάλληλα διαμορφωμένος χώρος, με σωστή τοποθέτηση επίπλων και ευχάριστη διακόσμηση, έχει θετική επίδραση στην ψυχολογική κατάσταση του εξυπηρετούμενου.

Από τα σχόλια των ερωτωμένων Κ.Λ. σχετικά με την ερώτηση έγινε φανερό ότι ο τρόπος χωροδιάταξης των γραφείων τους, δεν τις αφήνει αδιάφορες, αλλά, ωστόσο, πρέπει να ληφθεί υπόψη και η υλικοτεχνική υποδομή της υπηρεσίας, στην οποία εργάζονται, για την επίτευξη της χωροδιάταξης.

Βέβαια το γεγονός αυτό δεν δικαιολογεί την εντελώς αμέτοχη στάση τους, αφού μπορούν με μικρές παρεμβάσεις στο χώρο τους (π.χ. διακόσμηση του γραφείου), να συμβάλλουν στην τροποποίηση ή στην ικανοποιητική, όσο γίνεται, βελτίωση της χωροδιάταξης στο χώρο εργασίας τους.

¹Garrett, σελ. 61.

Ερώτ. 14) ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΔ: Διάταξη Καθίσματος Κ.Λ.-Εξυπηρετούμενου

Διάταξη Καθίσματος	Αριθμός ερωτημένων Κ.Λ.					
	ΑΘΗΝΑ	%	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	%	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ 100%
α) Ο Κ.Λ. πίσω από το γραφείο / ο εξυπηρετούμενος πλάι σ' αυτό	2	4%	7	15%	9	19%
β) Και οι δύο σε άλλα καθίσματα μπροστά από το γραφείο	-	0%	5	11%	5	11%
γ) Ο Κ.Λ. πίσω/ο εξυπηρετούμε- νος απέναντι από το γραφείο	18	41%	13	29%	31	70%
δ) Ο Κ.Λ. πίσω από το γραφείο/ ο εξυπηρετούμενος στέκεται όρθιος	-	0%	-	0%	-	0%

Το 70% (επί συνόλου 45 ερωτημένων Κ.Λ.) απάντησαν στον (γ) τύπο διάταξης του καθίσματος στο γραφείο τους. Η απάντηση αυτή δικαιολογείται με το σκεπτικό ότι, ίσως, ο συγκεκριμένος τύπος είναι γι'αυτές ο καλύτερος, ή ότι η διαμόρφωση του γραφείου τους είναι κατά τέτοιο τρόπο, που δεν αφήνει περιθώρια διαφορετικής τοποθέτησης του εξυπηρετούμενου, παρά σε θέση απέναντι από το γραφείο τους.

Το 19% (επί συνόλου 45 ερωτημένων Κ.Λ.) απάντησε στον (α) τύπο διάταξης του γραφείου, που σύμφωνα με τους Χαδιαράκο-Ανδριώτη¹, είναι ο αποτελεσματικότερος τρόπος διάταξης του καθίσματος του γραφείου στην επικοινωνία. Και αυτό, γιατί έτσι επιτυγχάνεται η δημιουργία μιας πιο ανεπίσημης και ζεστής

¹ Χαδιαράκος-Ανδριώτης, σελ. 38-29.

ατμόσφαιρας για τον εξυπηρετούμενο, παραμερίζεται το φυσικό εμπόδιο του γραφείου και επιτρέπεται περισσότερη αμεσότητα και ευθύτητα στην επικοινωνία.

Η τοποθέτηση και των δύο σε άλλα καθίσματα μακριά από το γραφείο του Κ.Λ., είναι εξίσου αποτελεσματική διάταξη για την επίτευξη όλων των προαναφερομένων, αλλά ενδέχεται αυτή να μην είναι εφικτή σε όλες τις υπηρεσίες. Αυτό αποδεικνύεται από τις απαντήσεις των Κ.Λ. στο (β) τύπο διάταξης του γραφείου (ποσοστό 11% επί συνόλου 45 ερωτωμένων Κ.Λ.).

Ερώτ. 15) ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΕ: Οπτική Επαφή Κ.Λ. ως Ένδειξη Ενδιαφέροντος για Κ.Λ.

Οπτική Επαφή	Αριθμός ερωτωμένων Κ.Λ.			
	ΑΘΗΝΑ	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ 100%
α) Σταθερή Οπτική Επαφή χωρίς λεκτική παρέμβαση	6	10	16*	35%
β) Περιοδική Οπτική Επαφή με λεκτική παρέμβαση	17	21	38	85%
γ) Ελάχιστη Οπτική Επαφή με συνεχή λεκτική παρέμβαση	-	-	-	0%
δ) Μη Οπτική Επαφή, αλλά μόνο λεκτική παρέμβαση	-	-	-	0%

* Διευκρίνση: Ο αριθμός 16 περιλαμβάνει τις ερωτωμένες Κ.Λ. που έκαναν την (α) επιλογή, είτε ως μοναδική, είτε σε συνδυασμό με την (β) επιλογή. Το ίδιο ισχύει και για τον αριθμό 38, λόγω της δυνατότητας από μία έως δύο επιλογές.

Όσες Κ.Λ. απάντησαν ότι η (β) οπτική επαφή είναι ένδειξη προσοχής του Κ.Λ. στα λεγόμενα του εξυπηρετούμενου, δείχνουν να στηρίζουν την απάντησή τους στο σκεπτικό, ότι μ'αυτή τη στάση τους α) δε φέρνουν σε δύσκολη θέση τον εξυπηρετούμενο, όπως με το συνεχές και επίμονο βλέμμα, β) μπορούν με λεκτικές παρεμβάσεις ή να πάρουν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το αίτημα του εξυπηρετούμενου για βοήθεια, ή να τον επαναφέρουν στο θέμα συζήτησής τους, σε περίπτωση που αυτός έχει ξεφύγει. Αυτό είναι αναμενόμενο από ένα σωστό επαγγελματία Κ.Λ.

Σύμφωνα με τον Argyle¹, είναι σημαντικό στην επικοινωνία με τον εξυπηρετούμενο να αξιοποιούνται τόσο τα λεκτικά όσο και τα μη λεκτικά στοιχεία. Έτσι, στην προκειμένη περίπτωση, η πρώτη απάντηση αποκλείει το εξίσου σημαντικό λεκτικό μέρος και δίνει έμφαση μόνο στο μη λεκτικό σήμα (βλέμμα), κάτι που μπορεί να μην είναι ολοκληρωμένη ένδειξη παρακολούθησης με ενδιαφέρον για τον εξυπηρετούμενο.

¹Argyle, "Πρόσωπο Με Πρόσωπο", σελ. 22.

Ερώτ. 16) ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΣΤ: Παράγοντες Δυσχέρειας Επικοινωνίας* Κ.Λ.

- Εξυπηρετούμενου

Παράγοντες	Βαθμοί Δυσχέρειας			
	Πολύ	Αρκετά	Ελάχιστα	Καθόλου
α) Περιβαλλοντικοί (χώρος)	17 ΚΛ	23 ΚΛ	4 ΚΛ	1 ΚΛ
β) Αδυναμία συνεννόησης λόγω "γλώσσας"	10	12	19	4
γ) Μη θετική προδιάθεση Κ.Λ. για τον εξυπηρετ.	9	10	11	15
δ) Έλλειψη ενδιαφέροντος των δύο για επικοινωνία	15	10	14	6
ε) Έλλειψη ικανότητας επικοινωνίας από τον εξυπηρετ.	4	28	10	3
στ) Μεγάλη φυσική απόσταση (κάθισμα)	9	19	10	7
ζ) Αίσθηση πίεσης χρόνου	10	23	9	3
η) Διακοπές συζήτησης λόγω τηλεφωνημάτων	12	26	6	1

* Διευκρίνιση: Οι αριθμοί της κάθε στήλης στην οριζόντια σειρά δίνουν, εάν προσθεθούν, το σύνολο των 45 ερωτημένων Κ.Λ. Επιπλέον, οι αριθμοί της οριζόντιας σειράς, με εντονότερο χρώμα, δείχνουν το μεγαλύτερο αριθμό Κ.Λ. που απάντησαν σε κάθε βαθμό δυσχέρειας.

Όλοι οι παραπάνω παράγοντες, εφόσον υφίστανται κατά τη διεξαγωγή της επικοινωνίας, τη δυσχεραίνουν, από αρκετά έως πολύ, κατά τα λεγόμενα της Κατσαρού¹ και των Χαδιαράκου-Ανδριώτη².

Από τη συνολική εικόνα των απαντήσεων σε κάθε βαθμό δυσχέρειας, παρατηρούμε ότι σε γενικές γραμμές οι συγκεκριμένες Κ.Λ. θεωρούν, ότι πράγματι οι παράγοντες αυτοί δυσχεραίνουν την επικοινωνία με τον εξυπηρετούμενο από αρκετά έως πολύ.

Ωστόσο, κάποιoi από τους προαναφερομένους παράγοντες δυσχεραίνουν περισσότερο από κάποιους άλλους την επικοινωνία. Ενδεικτικά αναφέρουμε τη μη θετική προδιάθεση του Κ.Λ. για τον εξυπηρετούμενο, την αδυναμία συνεννόησης λόγω "γλώσσας". Παρόλο, που οι παράγοντες αυτοί δυσχεραίνουν την επικοινωνία, εντούτοις υψηλότεροι αριθμοί ατόμων (15 και 19 αντίστοιχα, για τον καθένα παράγοντα), τοποθετούν αυτούς τους παράγοντες στο βαθμό δυσχέρειας καθόλου και ελάχιστα. Η απάντηση που δόθηκε στο ελάχιστο και στο καθόλου, ίσως, ανταποκρίνεται στην αλήθεια, ως προς τη δυσχέρεια της επικοινωνίας των συγκεκριμένων Κ.Λ. με τους εξυπηρετούμενους, ή δόθηκε τυχαία, ή σαν αποτέλεσμα παρανόησης στη διατύπωση της γραπτής μας ερώτησης.

¹ Κατσαρού, σελ. 12.

² Χαδιαράκος-Ανδριώτης, σελ. 34.

Ερώτ. 17) ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΖ: Αποκλεισμός Εξωτερικής Παρενόχλησης από Κ.Λ.

'Υπαρξη δυνατότητας αποκλεισμού	Αριθμός ερωτημένων Κ.Λ.					
	ΑΘΗΝΑ	%	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	%	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ 100%
α) Ναι	4	9%	6	13%	10	22%
β) Όχι	7	16%	5	11%	12	27%
γ) Μερικές φορές	9	20%	14	31%	23	51%

Όσες Κ.Λ. απάντησαν ότι μερικές φορές έχουν τη δυνατότητα να αποκλείουν κάθε εξωτερική παρενόχληση στη διάρκεια της επικοινωνίας τους, ίσως επισημαίνουν, ότι αυτό δεν εξαρτάται πάντοτε, μόνο απ'αυτές τις ίδιες. Πιθανότατα υπεισέρχονται και παράγοντες στους οποίους αδυνατούν να παρέμβουν αποτελεσματικά (π.χ. αδυναμία να σταματήσουν το θόρυβο, που προέρχεται από την κίνηση της πόλης).

Αν ληφθούν υπόψη τα παραπάνω, καταλήγουμε σε μια αποδεκτή αιτιολόγηση, ότι ο αποκλεισμός κάθε εξωτερικής παρενόχλησης δεν είναι πάντοτε εφικτός.

Ερώτ. 18) ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΗ: Τρόποι Ανταπόκρισης Κ.Λ.

Τρόποι ανταπόκρισης Κ.Λ.	Αριθμός ερωτημένων Κ.Λ.					
	ΑΘΗΝΑ	%	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	%	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ 100%
α) αναγνώριση των συναισθημάτων του εξυπ. εκείνης της στιγμής	1	2%	2	5%	3	7%
β) αναγνώριση/επεξεργασία των συναισθημάτων του εξυπnr.	10	23%	6	13%	16	36%
γ) αναγνώριση συναισθημάτων, αλλά επεξεργασία άλλων θεμάτων	9	20%	17	37%	26	57%
δ) Κάτι άλλο	-	0%	-	0%	-	0%

Σύμφωνα με την Perlman¹, καθώς ο εξυπηρετούμενος εκθέτει τα γεγονότα του προβλήματός του στον Κ.Λ., ο Κ.Λ. ανταποκρίνεται στα λεγόμενά του και αναγνωρίζει όλα εκείνα τα συναισθήματα, που έχει ο εξυπηρετούμενος για τα γεγονότα του προβλήματός του. Δηλαδή, ο Κ.Λ. προσπαθεί να εντοπίσει τις έννοιες που διαφαίνονται κάτω από τα συναισθήματα του εξυπηρετούμενου. Ο Κ.Λ. είναι εκείνος που πρέπει να πάρει την πρωτοβουλία για να προτείνει στον εξυπηρετούμενο να συζητήσουν τα συναισθήματά του, προκειμένου να τα δει και να τα δεχθεί και ο ίδιος. Στη συνέχεια, ο Κ.Λ. πρέπει να βοηθήσει τον εξυπηρετούμενο να κινητοποιήσει τον εαυτό του, προς δράση για λήψη βοήθειας στο πρόβλημά του.

Οι Κ.Λ. (σε ποσοστό 57%), που απάντησαν στον (γ) τρόπο ανταπόκρισης στην άμεση επικοινωνία τους με τον εξυπηρετούμενο

¹ Perlman, σελ. 101-102.

φαίνεται: α) να αγνοούν τη σπουδαιότητα που έχει για τον εξυπηρετούμενο, τόσο η αναγνώριση των συναισθημάτων του από τον Κ.Λ., όσο και η βοήθεια απ'αυτόν, να τα δεχθεί και να αναλάβει δράση για τη λύση στο πρόβλημά του.

β) να μην γνωρίζουν πώς θα επιτευχθεί αυτή η διαδικασία και γι'αυτό να αποφεύγουν τη διεξαγωγή της.

γ) να δίνουν προτεραιότητα στην άμεση επίλυση του προβλήματος παραμερίζοντας την ολοκληρωμένη επεξεργασία της συναισθηματικής κατάστασης του εξυπηρετούμενου.

Ερώτ. 19) ΠΙΝΑΚΑΣ ΙΘ: Εντοπισμός - Συζήτηση Συναισθημάτων Εξυπηρετούμενου από Κ.Λ.

Ποσοτική κλίμακα	Αριθμός ερωτημένων Κ.Λ.					
	ΑΘΗΝΑ	%	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	%	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ 100%
α) Πολύ	9	20%	17	37%	26	57%
β) Αρκετά	11	25%	8	18%	19	43%
γ) Ελάχιστα	-	0%	-	0%	-	0%
δ) Καθόλου	-	0%	-	0%	-	0%

Οι Κ.Λ. γνωρίζουν απ'όσα αναφέρει η Perlman¹, για τη σχέση μεταξύ Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου, ότι ο εντοπισμός και η συζήτηση των συναισθημάτων του εξυπηρετούμενου, είναι πολύ βοηθητικό στοιχείο στη μεταξύ τους επικοινωνία. Γι'αυτό οι απαντήσεις τους μεταξύ του πολύ και του αρκετά δεν προκαλούν έκπληξη.

¹ Perlman, σελ. 93-101.

Σε συσχέτιση με την υπ'αριθμό ερώτ. (18), παρατηρούμε ότι οι απαντήσεις τους στην υπ'αριθμό ερώτ. (19) δεν παρουσιάζουν συνοχή με τα λεγόμενά τους στην ερωτ. 18. Σ'αυτήν, σε ποσοστό 57% οι Κ.Λ. δεν επιμένουν να συζητούν τα συναισθήματα με τον εξυπηρετούμενο, αλλά προχωρούν στην άμεση ικανοποίηση του αιτήματός του για βοήθεια.

Ερώτ. 20) ΠΙΝΑΚΑΣ Κ: Επίτευξη Σωστής Επικοινωνίας από Κ.Λ.

Πώς ενεργεί ο Κ.Λ.	Αριθμός ερωτώμενων Κ.Λ.	
	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ (100%)
α) Δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον	39*	87%
β) Δεν προσβάλλει συνειδητά τον εξυπηρετούμενο	21	47%
γ) Χρησιμοποιεί απλή γλώσσα	24	53%
δ) Επικεντρώνει την παρέμβασή του, όπου ο ίδιος θεωρεί σκόπιμο	34	75%
ε) Αποσύρει περιοδικά την προσοχή του από τη συζήτηση με τον εξυπνρ. για να δώσει προσοχή σε άλλα θέματα	5	11%
στ) Μεταχειρίζεται έντονο τόνο για να προκαλέσει την προσοχή/συμμετοχή του εξυπηρετούμενου	4	9%

* Διευκρίνιση: Επειδή, οι ερωτώμενες είχαν τη δυνατότητα να επιλέξουν έναν ή περισσότερους τρόπους, στη μέτρηση προέκυψε ο αριθμός 39 να συμπεριλαμβάνει τις Κ.Λ. που έκαναν την (α) επιλογή είτε ως μοναδική, είτε σε συνδυασμό με τις άλλες επιλογές. Το ίδιο ισχύει και για τους αριθμούς 21, 24, 34, 5, 4.

Οι Χαδιαράκος-Ανδριώτης¹ αναφέρει μερικούς τρόπους με τους οποίους μπορεί να επιτευχθεί μια σωστή επικοινωνία, μεταξύ των οποίων και οι αναφερόμενες στον πίνακα (α) έως (δ) ενέργειες.

Έτσι, η ένδειξη ενδιαφέροντος, ο σεβασμός του εξυπηρετούμενου, η χρήση απλής γλώσσας και η ενασχόληση του Κ.Λ. με θέματα που θεωρεί βασικά, συμβάλλουν στην επίτευξη σωστής επικοινωνίας με τον εξυπηρετούμενο. Λέγοντας "σωστή", εννοούμε την επικοινωνία, που πληρεί στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό μερικές από τις προϋποθέσεις της (επιθυμία, κλίμα εμπιστοσύνης, επαρκής χώρος και χρόνος) όσων συμμετέχουν σ'αυτή.

Ερωτ. 21) ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΑ: Ικανοποίηση Κ.Λ. από Επικοινωνία με Εξυπηρετούμενο

Έγχαρηση αίσθησης ικανοποίησης	Αριθμός ερωτωμένων Κ.Λ.					ΠΟΣΟΣΤΟ 100%
	ΑΘΗΝΑ	%	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	%	ΣΥΝΟΛΟ	
α) Ναι	13	29%	20	44%	33	73%
β) Όχι	4	9%	-	0%	4	9%
γ) Μερικές φορές	3	7%	5	11%	8	18%

Όπως παρατηρούμε από τον Πίνακα, σε ποσοστό 73% οι ερωτώμενες Κ.Λ. νιώθουν ικανοποίηση από την επικοινωνία τους με τους εξυπηρετούμενους.

Γενικά, από τη μελέτη των όσων αναφέρονται στο θέμα της επικοινωνίας προκύπτει ότι, όσο πιο πολύ πληρούνται όλες οι

¹ Χαδιαράκος-Ανδριώτης, σελ. 24.

απαραίτητες προϋποθέσεις για τη διεξαγωγή της επικοινωνίας και εξαλείφονται όλα τα εμπόδια-δυσκολίες, που παρουσιάζονται σ' αυτή, τόσο πιο πολύ ικανοποιημένοι αισθάνονται οι μετέχοντες σ' αυτή.

Από τις απαντήσεις των συγκεκριμένων Κ.Λ. στο σύνολο του ερωτηματολογίου, προέκυψε η εικόνα ότι και οι προϋποθέσεις δεν εξασφαλίζονται επαρκώς και τα εμπόδια-δυσκολίες δεν εξαλείφονται (έλλειψη επαρκών χώρων εργασίας, διαθέσιμου χρόνου, μη συναισθηματική επεξεργασία).

Άρα το να είναι οι Κ.Λ. μερικές φορές ικανοποιημένες από την επικοινωνία τους, φαίνεται να ανταποκρίνεται περισσότερο στην εικόνα που έχουν οι απαντήσεις τους στο ερωτηματολόγιο.

Ερώτ. 22) ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΒ: Βελτίωση Επικοινωνίας από Κ.Λ.

Πώς βελτιώνεται η επικοινωνία	Αριθμός ερωτημένων Κ.Λ.					
	ΑΘΗΝΑ	%	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	%	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ 100%
-με ιδιαίτερο χώρο για συνέντευξη κατάλληλα διαμορφωμένο	18	41%	19	42%	37	83%
-με γνώσεις των Κ.Λ. για θέματα επικοινωνίας	2	4%	6	13%	8	17%

Οι συγκεκριμένες απαντήσεις των Κ.Λ. προκαλούν ενδιαφέρον, αφού σε ποσοστό 83% εξαρτούν τη βελτίωση της επικοινωνίας τους αποκλειστικά και μόνο από εξωτερικούς περιβαλλοντικούς παράγοντες (π.χ. χώρους). Αυτό αποδεικνύει ότι οι Κ.Λ. δεν

είναι ευαισθητοποιημένες στο θέμα της προσωπικής τους εμπλοκής για βελτίωση της επικοινωνίας.

Αντίθετα το υπόλοιπο ποσοστό (17%) αποκαλύπτει την ανάγκη, μάλλον, των Κ.Α. για καλύτερη εκπαίδευσή τους σε θέματα επικοινωνίας, παράγοντας, δηλαδή, που εξαρτάται άμεσα από τη δική τους προσπάθεια.

Ωστόσο, οι Κ.Α. θα μπορούσαν να θέσουν στις απαντήσεις τους, ουσιαστικότερους παράγοντες, που αν βελτιωθούν, μπορούν να επιφέρουν ικανοποιητικά αποτελέσματα στην επικοινωνία με τον εξυπηρετούμενο. (Ενδεικτικά αναφέρουμε την προσπάθεια βελτίωσης της συναισθηματικής επαφής με τον εξυπηρετούμενο, την προσπάθεια από μέρους τους να είναι περισσότερο ανεκτικοί στις δυσκολίες της επικοινωνίας, που προέρχονται από τους εξυπηρετούμενους), σημεία που εντοπίστηκαν, κατά την επεξεργασία των ερωτηματολογίων και περιλαμβάνουν προσπάθεια από μέρους των Κ.Α.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Από τη μελέτη των εννοιών "Επικοινωνία" και "Σχέση" και από τη διεξαγωγή της έρευνας που πραγματοποιήθηκε με σκοπό να διαπιστωθεί η επίτευξη ή μη σωστής επικοινωνίας μεταξύ Κοινωνικού Λειτουργού και εξυπηρετούμενου, καταλήξαμε στα ακόλουθα συμπεράσματα:

-Η επικοινωνία ως δομή και περιεχόμενο, στην ευρύτερη σημασία της, στηρίζεται στη μεταφορά μηνυμάτων λεκτικών ή μη λεκτικών, ουδέτερων ή συναισθηματικά φορτισμένων, που προέρχονται από διάφορες πηγές όπως την προσωπική επαφή των ανθρώπων. Γι'αυτό και θεωρείται ότι επικοινωνία είναι κάθε μορφή αλληλεπίδρασης.

-Η επικοινωνία εκτός από διαδικασία και μορφή, είναι προσέγγιση και σχέση. Μια σωστή επικοινωνία αποτελεί η ίδια, οντολογικά σχέση, και μια σχέση που καθορίζεται από κάποιο σκοπό-νόημα που την εμπλουτίζει, συνιστά μια αμφίδρομη και ολοκληρωμένη επικοινωνία.

-Μέσα στην επικοινωνία του Κ.Λ. με τον εξυπηρετούμενο θεμελιώνονται και οι προϋποθέσεις για τη δημιουργία σχέσης μεταξύ τους, επεκτείνοντας τη διαδικασία της επικοινωνίας τους, αφού σημειώνεται η επίδραση του ενός στον άλλο με συναισθηματική φόρτιση.

-Για να λειτουργήσει η επικοινωνία ως σύστημα, συνθήκη και διαπροσωπική σχέση πρέπει να υπάρξουν κάποιες παραδεκτές προϋποθέσεις από τους μετέχοντες σ'αυτή.

Αρχικά η επιθυμία για επικοινωνία που θα καθορίσει το βαθμό απόδοσης στην επικοινωνία. Κατόπιν, η δημιουργία κλίματος

εμπιστοσύνης που συμβάλλει στην ευκολότερη έκφραση των συναισθημάτων των επικοινωνούντων. Τέλος, απαραίτητα πρέπει να διασφαλιστούν ο κατάλληλος χώρος και επαρκής διαθέσιμος χρόνος για τη διεξαγωγή της επικοινωνίας.

-Η επικοινωνία διεξάγεται σε δύο επίπεδα, το λεκτικό και το μη λεκτικό. Στη διάρκεια της επικοινωνίας αξιοποιούνται τόσο τα λεκτικά όσο και τα μη λεκτικά μέσα.

-Συγκρίνοντας τη λεκτική και τη μη λεκτική επικοινωνία παρατηρούμε ότι η δεύτερη είναι περισσότερο ισχυρή από τη πρώτη. Κι'αυτό, γιατί μέσω της μη λεκτικής επικοινωνίας τα συναισθήματα και οι στάσεις μεταδίδονται με μεγαλύτερη ένταση, καθώς μέσω των μη λεκτικών σημάτων εξωτερικεύεται τόσο η ψυχική διάθεση, όσο και τα συναισθήματα των προσώπων που συμμετέχουν στην επικοινωνιακή σχέση. Σε περίπτωση μάλιστα διάσπασης με τη λεκτική επικοινωνία υπάρχει η τάση να επικρατεί το μη λεκτικό μήνυμα δημιουργώντας σύγχυση.

-Κατά τη διάρκεια της αλληλεπίδρασης μεταξύ δύο ατόμων, ο ένας προσπαθεί να συλλάβει μια συνολική εικόνα του συνομιλητή. Για να συνθέσει την εικόνα αυτή του άλλου καθώς αυτός μιλά, παρακολουθεί τους συλλογισμούς του, αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στις λέξεις-έννοιες που χρησιμοποιεί, παρατηρεί την έκφραση των ματιών του, τις χειρονομίες του, τη στάση του σώματός του κ.λ.π.

-Για να ερμηνεύσει κάποιος τα λεγόμενα του συνομιλητή του σε μια επικοινωνία, να κρίνει πόσο αξιόπιστα είναι αυτά που λέει και πόσο ειλικρινής είναι ο συνομιλητής του, πρέπει να παρατηρεί τα λεκτικά και τα μη λεκτικά φαινόμενα με προσοχή.

-Για να επιτευχθεί μια ικανοποιητική επικοινωνία και για τους δύο μετέχοντες, πρέπει απαραίτητα να αξιοποιηθούν ορισμένες επικοινωνιακές δεξιότητες· η προσεκτική ενεργητική ακρόαση στα λεγόμενά τους σε συνδυασμό με τη σωστή οπτική επαφή, το κοίταγμα στα μάτια του άλλου, που αποτελεί δίοδο πληροφοριών.

-Η κατανόηση της κατάστασης, στην οποία ο ομιλητής έχει περιέλθει, δεν γίνεται αντιληπτή από τον άλλο, μόνο μέσω της προσεκτικής παρακολούθησής του, αλλά με την ικανότητα να διαισθάνεται το συναισθηματικό κόσμο του άλλου.

-Στην επικοινωνία, όταν ό ένας παρερμηνεύει το μήνυμα που του στέλνει ο άλλος, ή επιλέγει ν'ακούσει αυτό, που εκείνος θέλει και όχι αυτό που μεταδίδει ο άλλος, ή όταν το μήνυμα είναι συγκεχυμένο, τότε ανακύπτουν δυσκολίες. Οι δυσκολίες αποδίδονται σε γλωσσικές-πολιτιστικές, οργανωτικές και διαπροσωπικές αιτίες που παρατηρούνται σε όλους τους παράγοντες που παρεμβαίνουν στη διαδικασία της επικοινωνίας· από τον αποστολέα μέχρι τον παραλήπτη του μηνύματος και από το ίδιο το μήνυμα μέχρι τον τρόπο που αυτό αποστέλλεται.

-Για την αποτελεσματική επικοινωνία Κ.Α. και εξυπηρετούμενου, ο Κ.Α. θα πρέπει να προσέξει τη συμπεριφορά του απέναντι στον εξυπηρετούμενο. Τα κύρια χαρακτηριστικά της συμπεριφοράς του αυτής είναι: ο σεβασμός στην προσωπικότητα του ατόμου, η ικανότητα και το δικαίωμά του να ελέγχει τον εαυτό του, η αξία και η σημαντικότητα που αναγνωρίζει στον κάθε εξυπηρετούμενο ως άτομο μοναδικό, η ικανότητα να εκδηλώνει, χωρίς όρους, θετική εκτίμηση για τον εξυπηρετούμενο και συναισθηματική κατανόηση.

-Ο Κ.Α. στην επικοινωνία του με τον εξυπηρετούμενο, είναι απαραίτητο να λάβει υπόψη του ότι ο εξυπηρετούμενος, συνήθως,

βρίσκεται σε μια πιο δύσκολη κατάσταση από αυτή που καταλαβαίνει ή μπορεί να εκθέσει. Γι'αυτό πρέπει ο Κ.Λ. με διάφορα μέσα, να κάνει τον εξυπηρετούμενο να νιώσει άνετα, να τον ενθαρρύνει να μιλήσει ελεύθερα για το πρόβλημά του, να τον βοηθήσει να οργανώσει τις συγκεχυμένες του ίσως, ιδέες και τα συναισθήματα που του προκαλεί το πρόβλημα που αντιμετωπίζει. Ο Κ.Λ. οφείλει να είναι καλός και ενεργητικός ακροατής, καθώς βοηθά τον εξυπηρετούμενο να δει τον εαυτό του σε σχέση με το πρόβλημά του.

-Η σχέση Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου χαρακτηρίζεται από αποδοχή του ατόμου, όπως αυτό είναι, δεκτικότητα και ανταπόκριση με συμπάθεια, βοήθεια για δραστηριοποίηση του εξυπηρετούμενου για την αντιμετώπιση της κατάστασης, ικανότητα και βοήθεια του Κ.Λ. ως ειδικού.

-Μερικές μορφές συμπεριφοράς που είναι επιθυμητό να εκδηλώνονται από μέρους του Κ.Λ. στην επικοινωνία και στη σχέση του με τον εξυπηρετούμενο είναι μεταξύ των άλλων οι παρακάτω:

α)Κάθεται κοντά στον εξυπηρετούμενο και όχι πίσω από ένα πλατύ και ψηλό γραφείο, αφού είναι σημαντικό για τον εξυπηρετούμενο να τον νιώθει "κοντά" του.

β) Έχει συνέχεια επαφή σωστής επικοινωνίας με τον εξυπηρετούμενο· κατ'αρχήν καλή οπτική επαφή, αφού δεν νοείται ο Κ.Λ. να κοιτάζει αλλού, την ώρα που ο εξυπηρετούμενος προσπαθεί να αρθρώσει το πρόβλημά του.

γ) Δεν μπαίνει κατευθείαν και απότομα στο θέμα αλλά με γενικές παρατηρήσεις διευκολύνει τον εξυπηρετούμενο να αποβάλει το αρχικό του άγχος, ώσπου να μπορεί να ασχοληθεί με το πρόβλημα.

δ) Χρησιμοποιεί φωνή προσιτή, χαμηλή, ευχάριστη και ανθρώπινη, δηλαδή, όλα αυτά τα φωνητικά χαρακτηριστικά που κάνουν τη φωνή ενθαρρυντικό στοιχείο.

ε) Δεν "διατάζει" τον εξυπηρετούμενο να μιλήσει για το πρόβλημά του· αλλά αντίθετα μιλώντας εγκάρδια, φιλικά και ζεστά διευκολύνει και ενθαρρύνει τον εξυπηρετούμενο να ψτάσει στο σημείο, που να μπορεί και να θέλει να εξωτερικεύσει την πραγματική κατάσταση, στην οποία βρίσκεται.

Με την έρευνά μας για τον εντοπισμό όλων εκείνων των στοιχείων που συνθέτουν μια επικοινωνία, στη συγκεκριμένη αλληλεπίδραση Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου, καταλήξαμε στις ακόλουθες διαπιστώσεις:

-Οι Κ.Λ., που συμμετείχαν στην έρευνα αυτή, εντόπισαν τις προϋποθέσεις που είναι ζωτικής σημασίας για τη λειτουργία της επικοινωνίας· έδωσαν, όμως, προτεραιότητα στην προϋπόθεση που αναφέρεται στον παράγοντα "κατάλληλο χώρο", απ'όπου προκύπτει η σημασία που αποδίδουν σε τελική ανάλυση στον περιβαλλοντικό παράγοντα για την έναρξη της επικοινωνίας τους.

-Οι Κ.Λ. της έρευνας πιστεύουν ότι η εμπιστοσύνη του εξυπηρετούμενου στο πρόσωπό τους αποκτάται, εφόσον οι ίδιες παρέχουν την ένδειξη σ'αυτόν ότι ανταποκρίνονται στο πρόβλημά του, ενώ πρωταρχικό ρόλο παίζει η συναισθηματική κατανόηση.

-Οι ερωτώμενες Κ.Λ. ανέφεραν ότι αξιοποιούν στην επικοινωνία τους τα λεκτικά και τα μη λεκτικά μέσα μαζί, και προκειμένου να πληροφορηθούν για τη συναισθηματική κατάσταση του εξυπηρετούμενου δίνουν περισσότερη προσοχή στα μη λεκτικά μέσα (εκφράσεις προσώπου, στάσεις σώματος, κινήσεις και χειρονομίες, εμφάνιση), ενώ στην πραγματικότητα αυτό δεν συμβαίνει. Κι'αυτό

γιατί, ενώ απαντούν ότι η έκφραση του προσώπου του εξυπηρετούμενου αποτελεί γι'αυτές το πρωταρχικό μη λεκτικό μέσο, στο οποίο δίνουν έμφαση και προσοχή, στην πράξη αναφέρουν ότι χρησιμοποιούν τα λεκτικά μέσα.

-Οι Κ.Λ. της έρευνας απαντούν ότι διατηρούν "αρκετή" οπτική επαφή με τον εξυπηρετούμενο κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας τους.

-Οι Κ.Λ. που συμμετείχαν στην έρευνα θεωρούν ότι σκόπιμη στάση τους ως ακροατές στα λεγόμενα του εξυπηρετούμενου, είναι η προσεκτική ακρόαση σε συνδυασμό με τη λεκτική παρέμβαση μόνο και καθόλου η μη λεκτική.

-Οι παράγοντες, που οι ερωτώμενες Κ.Λ. υποστηρίζουν ότι μπορούν να δημιουργήσουν άνετο κλίμα για τον εξυπηρετούμενο είναι κατά σειρά: α) η ένδειξη ότι κατανοούν την κατάσταση στην οποία έχει περιέλθει ο εξυπηρετούμενος. β) ένα χαμόγελο από τις ίδιες. γ) το άνετο κάθισμα των ίδιων στο γραφείο τους.

-Η χωροδιάταξη του γραφείου αποτελεί για τις Κ.Λ. της έρευνας τον σημαντικότερο παράγοντα που πρέπει να λάβουν υπόψη τους για τη δημιουργία επικοινωνίας.

-Οι ερωτώμενες Κ.Λ. απάντησαν ότι η συνηθέστερη τοποθέτηση του εξυπηρετούμενου, κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας τους, είναι παραδοσιακή, δηλαδή σε κάθισμα που βρίσκεται απέναντι από το γραφείο των Κ.Λ., ενώ οι ίδιες Κ.Λ. τοποθετούνται πίσω από αυτά. Δεν φαίνεται να λαμβάνεται μέριμνα για μια πιο ισότιμη και άμεση σχέση που δημιουργείται από το κάθισμα χωρίς την παρεμβολή του γραφείου.

-Η υιοθέτηση από τις Κ.Λ. της έρευνας περιοδικής οπτικής επαφής (μη λεκτική επικοινωνία) με λεκτική παρέμβαση, όπου κρίνουν ότι

αυτή είναι αναγκαία, αποτελεί, κατά τη γνώμη τους, ένδειξη για τον εξυπηρετούμενο ότι παρακολουθείται με ενδιαφέρον. Αυτή είναι μια πλήρως αποδεκτή και τεκμηριωμένη βιβλιογραφικά θέση.

-Μεταξύ των παραγόντων που δυσχεραίνουν την επικοινωνία τους οι ερωτώμενες Κ.Α. απάντησαν ότι οι περιβαλλοντικοί παράγοντες, η έλλειψη και από τους δύο ενδιαφερόντος για επικοινωνία, η έλλειψη επικοινωνιακής ικανότητας του εξυπηρετούμενου, η μεγάλη φυσική απόσταση μεταξύ τους, η αίσθηση της πίεσης του χρόνου και οι διακοπές της συζήτησής τους λόγω τηλεφωνημάτων, παρεμποδίζουν την επικοινωνία τους σε μεγάλο βαθμό. Ωστόσο, δεν αποδίδουν, παρά ελάχιστη βαρύτητα στους όντως σημαντικότερους παράγοντες όπως: στην αδυναμία των ίδιων να επικοινωνήσουν με τον εξυπηρετούμενο, οφειλόμενη στη διαφορετική "γλώσσα" και στη "μη θετική προδιάθεσή τους για τον εξυπηρετούμενο".

-Οι Κ.Α. της έρευνας απάντησαν ότι έχουν "μερικές φορές" τη δυνατότητα να αποκλείουν κάθε εξωτερική παρενόχληση κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας τους.

-Οι Κ.Α. που συμμετείχαν στην έρευνα, ανέφεραν ότι μεταδίδουν στους εξυπηρετούμενους το μήνυμα ότι κατανοούν αυτό που τους απασχολεί, αλλά ωστόσο έδωσαν την αντιφατική απάντηση, ότι παρ'όλα αυτά δεν επεξεργάζονται τα αναφερθέντα συναισθήματα, ενώ επεξεργάζονται άλλα θέματα.

-Σε επόμενη ερώτηση οι ίδιες Κ.Α. ανέφεραν ότι ο εντοπισμός και η συζήτηση των συναισθημάτων του εξυπηρετούμενου αποτελεί πολύ βοηθητικό στοιχείο για τη μεταξύ τους επικοινωνία.

-Μεταξύ των σε υψηλότερη συχνότητα ενεργειών των ερωτημένων Κ.Α. για την επίτευξη σωστής επικοινωνίας είναι: η ένδειξη από τις ίδιες ειλικρινούς ενδιαφέροντος, η επικέντρωση της

παρέμβασης τους, όπου οι ίδιες θεωρούν σκόπιμο, η χρήση απλής γλώσσας και το γεγονός ότι δεν προσβάλλουν συνειδητά τον εξυπηρετούμενο.

-Οι Κ.Λ. της έρευνας είναι γενικά ευχαριστημένες από την επικοινωνία τους με τους εξυπηρετούμενους σε υψηλό ποσοστό (73%).

-Κατά τα λεγόμενά τους, τα σημεία που πρέπει να βελτιωθούν στην επικοινωνία τους με τους εξυπηρετούμενους αφορούν στο χώρο, στον οποίο πραγματοποιείται η επικοινωνία (87%) και στις γνώσεις των ίδιων για θέματα επικοινωνίας (17%).

Από τη συνολική εικόνα των απαντήσεων που δόθηκαν στο ερωτηματολόγιο παραθέτουμε τα ακόλουθα:

-Οι Κ.Λ. φαίνεται να δηλώνουν γνώση γύρω από το θέμα της επικοινωνίας τους με τους εξυπηρετούμενους και της σχέσης μαζί τους, ενώ από τις απαντήσεις τους προκύπτει αισθητή άγνοια σημαντικών παραγόντων επικοινωνίας στην πράξη και παράλληλη έλλειψη ευαισθητοποίησης στα κύρια συστατικά της επικοινωνίας.

-Παρατηρείται αντίφαση στα λεγόμενά τους, αφού από τη μια απαντούν ότι το να εντοπίζουν και να συζητούν τα συναισθήματα του εξυπηρετούμενου είναι πολύ σημαντικό στοιχείο, εντούτοις από την άλλη, οι ίδιες αναφέρουν ότι αρκεί μόνο η αναγνώριση των συναισθημάτων και όχι η επεξεργασία τους ως παράμετρος επίλυσης του προβλήματος του εξυπηρετούμενου.

-'Άλλο σημείο που μας προβληματίζει είναι σχετικό με το είδος της οπτικής επαφής που οι ίδιες έχουν, κατά τη συνομιλία τους με τους εξυπηρετούμενους. Έτσι, ενώ σε μια απάντηση που έδωσαν, υποστηρίζουν ότι διατηρούν περιοδική οπτική επαφή με τον εξυπηρετούμενο, σε κάποια άλλη απάντηση προέκυψε ότι έχουν

αρκετή οπτική επαφή με τον εξυπηρετούμενο, που κατά τη βιβλιογραφική αναφορά πλησιάζει την παρατεταμένη, η οποία δεν θεωρείται ποιοτική.

-Φαίνεται να εξαρτούν την επιτυχή έκβαση της επικοινωνίας τους από την ύπαρξη εξωτερικών περιβαλλοντικών παραγόντων κυρίως (π.χ. επάρκεια χώρου) θέτοντας σε δευτερεύουσα θέση άλλους παράγοντες, όπως τους ψυχολογικούς (π.χ. συναισθηματική εμπλοκή).

-Με την ευκαιρία που μας δόθηκε να συζητήσουμε ευρύτερα το θέμα της επικοινωνίας με αρκετές από τις ερωτώμενες Κ.Λ. διαπιστώσαμε ότι δεν θεωρούν τους εαυτούς τους ως κυρίως υπεύθυνες για την ικανοποιητική επικοινωνία με τους εξυπηρετούμενους· αντίθετα εναποθέτουν την ευθύνη για ικανοποιητική επικοινωνία στις οργανώσεις, επειδή δεν έχουν επαρκή υλικοτεχνική υποδομή, και στο μεγάλο αριθμό περιστατικών που έχουν να αντιμετωπίσουν, πράγμα το οποίο επιβαρύνει την κατάσταση. Έτσι, παρουσιάζουν τους εαυτούς τους ως αδύναμες να επιδράσουν αποτελεσματικά. Αυτό, όμως δεν δικαιολογεί τον εφησυχασμό τους, αφού μπορούν με μικρές παρεμβάσεις στο χώρο τους να συμβάλλουν και οι ίδιες στη διαμόρφωσή του, έτσι ώστε να παρέχεται άνετη και ζεστή ατμόσφαιρα.

-Σχετικά με τα σημεία που πρέπει να βελτιωθούν για αποτελεσματικότερη επικοινωνία είναι ενθαρρυντικό το ότι οι Κ.Λ. αναφέρονται στην ανάγκη να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους για θέματα επικοινωνίας. Βέβαια, δεν αρκεί να αναγνωρίζουν μόνο αυτή την ανάγκη, αλλά πρέπει να κάνουν κάτι για την κάλυψή της.

-Αξιοσημείωτο στοιχείο στις διατυπωμένες απόψεις των ερωτωμένων Κ.Λ. για τους παράγοντες που δυσχεραίνουν την επικοινωνία τους

με τους εξυπηρετούμενους, είναι οι εξής: ενώ αποδίδουν το μεγαλύτερο βαθμό δυσχέρειας σε παράγοντες που δεν μπορούν να ελέγξουν οι ίδιες (π.χ. περιβάλλον), από την άλλη αποδίδουν το μικρότερο βαθμό δυσχέρειας σε παράγοντες που εξαρτώνται από τις ίδιες (π.χ. αρνητική προδιάθεση για το πρόσωπο του εξυπηρετούμενου, αδυναμία συνεννόησης μαζί του λόγω διαφορετικής "γλώσσας").

Αυτή τους η στάση μας κάνει να υποθέσουμε ότι ίσως αγνοούν στην πράξη τη σπουδαιότητα της αποδοχής της προσωπικότητας του εξυπηρετούμενου όπως είναι, και για το λόγο ότι δεν θέλουν να παρουσιάσουν αδύναμες στην ικανότητα να αντιλαμβάνονται διαφορετικούς γλωσσικούς κώδικες.

Προτάσεις

Ολοκληρώνοντας την παρουσίαση των απόψεων των Κ.Λ. επισημαίνουμε ορισμένες προτάσεις, που πιστεύουμε ότι συμβάλλουν στη βελτίωση της επικοινωνίας Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου. Έτσι, θα πρέπει:

-Να οργανωθούν εκπαιδευτικά προγράμματα με στόχο την επιμόρφωση των επαγγελματιών Κ.Λ. σε θέματα Επικοινωνίας και Σχέσης.

-Να ενσωματωθεί η εκπαίδευση σε θέματα επικοινωνίας στο πρόγραμμα σπουδών των Κοινωνικών Λειτουργών.

-Οι Κ.Λ. να προσπαθήσουν να μην περιορίζουν την αντίληψή τους απλά και μόνο στη μεταβίβαση πληροφοριών, αλλά να εμβαθύνουν και στη συναισθηματική μέθεξη, που περιέχει και προτείνει η βαθύτερη έννοια της επικοινωνίας.

-Να αξιοποιήσουν τις σημαντικές επικοινωνιακές δεξιότητες όπως αυτή της προσεκτικής ακρόασης, της ενσυναίσθησης, της επανατροφοδότησης και της ευελιξίας.

-Όσον αφορά την εξάλειψη περιβαλλοντικών εμποδίων στην επικοινωνία τους, να μειώνουν όσο περισσότερο μπορούν την αρνητική επίδρασή τους στη διεξαγωγή της επικοινωνίας (π.χ. διακοπές από τηλεφωνήματα, θόρυβος προερχόμενος από τη διακίνηση προσώπων).

-Για τη σωστή επικοινωνία με τον εξυπηρετούμενο, όταν ο Κ.Λ. αισθάνεται θα πρέπει και να δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον και να σέβεται τον συνομιλητή του ανεξάρτητα από το αν η ικανότητά του να επικοινωνήσει είναι σε ικανοποιητικό ή μη επίπεδο (ενδέχεται να έχει χαμηλό μορφωτικό επίπεδο).

-Να προσπαθεί να εδραιώνει μια καλή και αποτελεσματική σχέση αναπτύσσοντας τους κανόνες επικοινωνίας, εμπλουτίζοντας τη σχέση με την εμπιστοσύνη, την αίσθηση σταθερότητας και κατανόησης του ίδιου για τον εξυπηρετούμενο, αφού μόνο μια τέτοια σχέση παρέχει αίσθηση ασφάλειας και υποστήριξης για τον εξυπηρετούμενο.

Παράρτημα Α

Ερωτηματολόγιο

Το παρακάτω ερωτηματολόγιο απευθύνεται σε Επαγγελματίες Κοινωνικούς Λειτουργούς, με σκοπό να εντοπιστεί η ύπαρξη ή μη όλων εκείνων των στοιχείων που συνθέτουν τη διαπροσωπική επικοινωνία που αναπτύσσεται μεταξύ του Κ.Λ. και του εξυπηρετούμενου ατόμου.

Ερωτηματολόγιο

Δημογραφικά στοιχεία

1) Φύλο

'Ανδρας

Γυναίκα

2) Ηλικία

25-35

46-55

36-45

56 και άνω

3) Εκπαίδευση

-Απόφοιτος Χ.Ε.Ν.

-Απόφοιτος Αμερικάνικου Κολλεγίου (Pierce)

-Απόφοιτος Ε.Π.Α.Α

-Απόφοιτος Διακονισσών

-Απόφοιτος Κ.Α.Τ.Ε.

-Απόφοιτος Τ.Ε.Ι.

-MASTER Κοινωνικής Εργασίας

-Κάτι άλλο. Τι

.....

.....

.....

4) Πόσα χρόνια ασκείτε το επάγγελμα του Κοινωνικού Λειτουργού;
 (αριθμός ετών)

5) Ποιες είναι, κατά τη γνώμη σας οι σημαντικότερες προϋποθέσεις για την επικοινωνία μεταξύ Κ.Λ. και εξυπηρετούμενου; (Αναφέρατε όσες νομίζετε, έως τέσσερις)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6) Με ποιους από τους κατωτέρω τρόπους αποκτάται η εμπιστοσύνη στην επικοινωνία μεταξύ Κοιν. Λειτουργού και εξυπηρετούμενου:
 (Σημειώστε τον πιο σημαντικό για εσάς)

α) με συναισθηματική κατανόηση του Κ.Λ. στο πρόβλημα του
 εξυπηρετούμενου

β) με ένδειξη πρόθεσης του Κ.Λ. για βοήθεια του
εξυπηρετούμενου

γ) με αποδοχή από πλευράς Κ.Λ. της προσωπικότητας του
εξυπηρετούμενου

δ) με ένδειξη ανταπόκρισης του Κ.Λ. στην ανάγκη του
εξυπηρετούμενου για βοήθεια

ε) Κάτι άλλο.. Τι

.....

.....

.....

7) Ποια από τα μέσα διαπροσωπικής επικοινωνίας είναι
προτιμότερο να αξιοποιείτε συχνότερα κατά τη διάρκεια της
επικοινωνίας σας με τον βοηθούμενο;

α) Τα λεκτικά μέσα (π.χ. λόγος)

β) Τα μη λεκτικά μέσα (π.χ. εκφράσεις του προσώπου,
στάσεις σώματος, χειρονομίες κ.ά)

γ) Έναν συνδυασμό και των δύο

8) Ποια μέσα διαπροσωπικής επικοινωνίας κατά τη γνώμη σας μεταδίδουν περισσότερο τα συναισθήματα του εξυπηρετούμενου;

α) Τα λεκτικά μέσα

β) Τα μη λεκτικά μέσα

γ) Δεν ξέρω.

9) Σε ποιο από τα στοιχεία της μη λεκτικής επικοινωνίας δίνετε ιδιαίτερη προσοχή για την κατανόηση της συναισθηματικής κατάστασης του πελάτη; (Ιεραρχείστε από 1 έως 5 τα στοιχεία με βάση το βαθμό προσοχής που δίνετε)

α) Έκφραση προσώπου (π.χ. βλέμμα, μορφασμοί)

β) στάση σώματος

γ) κινήσεις και χειρονομίες

δ) εμφάνιση

ε) Κάτι άλλο. Τι

.....

.....

.....

.....

10) Τι είδους οπτική επαφή (=κοίταγμα στα μάτια με τρόπο που υποδηλώνει παρακολούθηση των λεγομένων και ενδιαφέρον) έχετε με τον εξυπηρετούμενο κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας σας;

α) Παρατεταμένη

β) Διακεκομμένη

γ) Αρκετή

δ) Λίγη

11) Ποια θεωρείτε σκόπιμη στάση του Κ.Λ., ως ακροατή στα λεγόμενα του εξυπηρετούμενου;

α) να ακούει σιωπηλά αλλά προσεκτικά

β) να ακούει συμμετέχοντας με λεκτικές παρεμβάσεις

γ) να ακούει αμέτοχα αλλά σκεπτικά

δ) Κάτι άλλο. Τι

.....

.....

.....

.....

12) Ποιοι από τους ακόλουθους παράγοντες, που ελέγχει ο Κοιν. Λειτουργός συμβάλλουν στη δημιουργία άνετου κλίματος για τον εξυπηρετούμενο; (Δυνατότητα 1 έως 3 επιλογές)

α) φυσικό χαμόγελο του Κ.Λ.

β) χτύπημα στην πλάτη από τις πρώτες συναντήσεις

γ) άνετο κάθισμα του Κ.Λ.

δ) ένδειξη συμμετοχής του Κ.Λ. στην κατάσταση του εξυπηρ.

ε) χρήση ενικού αριθμού από την αρχή της επικοινωνίας σ' όλες τις περιπτώσεις.

στ) Κάτι άλλο. Τι

.....

.....

.....

.....

.....

13) Πόσο σημαντικό στοιχείο κατά τη γνώμη σας είναι η χωροδιάταξη του γραφείου σας (διάταξη επίπλων, διακόσμηση) για τη δημιουργία ζεστού περιβάλλοντος για τον εξυπηρετούμενο;

α) Πολύ

β) Αρκετά

γ) Ελάχιστα _____

δ) Αδιάφορο

14) Ποια είναι, συνήθως, η διάταξη του καθίσματος στο γραφείο σας όταν βλέπετε τους εξυπηρετούμενους;

α) κάθεστε εσείς πίσω από το γραφείο και ο εξυπηρετούμενος πλάι σ' αυτό

β) κάθεστε και οι δύο σε άλλα καθίσματα μπροστά από το γραφείο

γ) κάθεστε πίσω από το γραφείο σας και ο εξυπηρετούμενος απέναντι σ' εσάς

δ) κάθεστε πίσω από γραφείο σας και ο εξυπηρετούμενος στέκεται όρθιος

ε) Κάτι άλλο. Τι

.....

.....

.....

15) Ποια από τα παρακάτω αποτελούν για σας ενδείξεις που μεταδίδουν στον εξυπηρετούμενο το μήνυμα ότι τον παρακολουθείτε με ενδιαφέρον; (Δυνατότητα από 1 έως 2 επιλογές)

α) σταθερή οπτική επαφή χωρίς λεκτική παρέμβαση

β) περιοδική οπτική επαφή με λεκτική παρέμβαση όπου είναι αναγκαία

γ) ελάχιστη οπτική επαφή με συνεχή λεκτική παρέμβαση

δ) μη οπτική επαφή, αλλά μόνο λεκτική παρέμβαση

16) Πόσο οι παρακάτω παράγοντες δυσχεραίνουν τη μεταξύ σας επικοινωνία με το βοηθούμενο;

α) Περιβαλλοντικοί Παράγοντες (π.χ. θόρυβος, περιορισμένος χώρος)

Πολύ

Αρκετά

Ελάχιστα

Καθόλου

β) Αδυναμία συνεννόησης του Κ.Λ. με το βοηθούμενο λόγω διαφορετικής γλώσσας

Πολύ

Αρκετά

Ελάχιστα

Καθόλου

γ) Μη θετική προδιάθεση του Κ.Λ. για τον εξυπηρετούμενο (ως πρώτη ψυσική αντίδραση του Κ.Λ.)

Πολύ

Αρκετά

Ελάχιστα

Καθόλου

δ) Έλλειψη ενδιαφέροντος για επικοινωνία και από τα δύο μέρη

Πολύ	Αρκετά	Ελάχιστα	Καθόλου
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

ε) Έλλειψη ικανότητας για επικοινωνία από πλευράς εξυπηρετούμενου

Πολύ	Αρκετά	Ελάχιστα	Καθόλου
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

στ) Μεγάλη φυσική απόσταση μεταξύ των επικοινωνούντων (Διάταξη καθίσματος)

Πολύ	Αρκετά	Ελάχιστα	Καθόλου
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

ζ) Αίσθηση της πίεσης χρόνου για την ανταλλαγή μηνυμάτων κατά την επικοινωνία

Πολύ	Αρκετά	Ελάχιστα	Καθόλου
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

η) Αλληπάλληλες διακοπές της συζήτησης λόγω τηλεφ/των

Πολύ	Αρκετά	Ελάχιστα	Καθόλου
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

17) Έχετε τη δυνατότητα να αποκλείετε αποτελεσματικά κάθε εξωτερική παρενόχληση (π.χ. θόρυβο) κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας σας με το βοηθούμενο;

α) Ναι

β) Όχι

γ) Μερικές φορές

18) Με ποιους από τους κατωτέρω τρόπους ανταποκρίνεσθε (=μεταδίδετε στο βοηθούμενο το μήνυμα ότι κατανοήσατε αυτό που τον απασχολεί) στην άμεση επικοινωνία με τον εξυπηρετούμενο

α) Με αναγνώριση των συναισθημάτων εκείνης της στιγμής του βοηθούμενου

β) Με αναγνώριση και επεξεργασία των συναισθημάτων του, εκείνης της στιγμής

γ) Με αναγνώριση των συναισθημάτων του βοηθούμενου, αλλά με επεξεργασία άλλων θεμάτων που τον απασχολούν

δ) Κάτι άλλο. Τι

.....

.....

.....

.....

19) Πόσο βοηθητικό είναι για την επικοινωνία σας, να εντοπίζετε και να συζητάτε τα συναισθήματα του εξυπηρετούμενου, που διαφαίνονται κάτω από το αίτημά του για βοήθεια;

α) Πολύ

β) Αρκετά

γ) Ελάχιστα

δ) Καθόλου

20) Πώς ενεργεί ο Κ.Λ. για να πετύχει μια σωστή επικοινωνία με τον εξυπηρετούμενο;

α) Δείχνει ειλικρινές ενδιαφέρον

β) Δεν προσβάλλει συνειδητά τον εξυπηρετούμενο

γ) Χρησιμοποιεί απλή γλώσσα

δ) Επικεντρώνει την παρέμβασή του όπου ο ίδιος θεωρεί σκόπιμο

ε) Αποσύρει περιοδικά την προσοχή του από τη συζήτηση με τον εξυπηρετούμενο, για να δώσει προσοχή σε άλλα θέματα που προκύπτουν εκείνη την ώρα

στ) Μεταχειρίζεται έντονο τόνο για να προκαλέσει την προσοχή και τη συμμετοχή του εξυπηρετούμενου
(Δυνατότητα περισσότερων από 1 επιλογών)

21) Γενικά είσαστε ευχαριστημένος/η από την επικοινωνία που λαμβάνει χώρα με τους εξυπηρετούμενους;

α) Ναι

β) Όχι

γ) Μερικές φορές

δ) Κάτι άλλο. Τι

.....

.....

.....

.....

22) Τι κατά τη γνώμη σας θα χρειαζόταν για οποιαδήποτε βελτίωση στον τομέα της επικοινωνίας με τους εξυπηρετούμενους;

.....

.....

.....

.....

.....

Παρατηρήσεις για το ερωτηματολόγιο (προαιρετικά)

Σας ευχαριστούμε για τη βοήθειά σας
στη προσπάθειά μας

Παράρτημα Β

- α. Η Τέχνη της Συζήτησης
- β. "Τακτικές" ακροατή και ομιλητή ως προς το βλέμμα κατά την επικοινωνία τους
- γ. Εικονογραφημένο υλικό μη λεκτικής Επικοινωνίας

- Κανόνες που παρεμβαίνουν στην Τέχνη της Συζήτησης (Φερούσης "Το Κατόρθωμα της Επικοινωνίας", 1992, σελ. 100-109)

1.Ο διάλογος προϋποθέτει ότι όλοι έχουν τις ίδιες δυνατότητες να διατυπώσουν τα αιτήματά τους, τις ιδέες και τις απόψεις τους.

2.Εφόσον παρίστασαι από μόνος σου ή από ανάγκη σε μια συζήτηση, δεν επιτρέπεται αποχή ή σιωπή από τη διεξαγωγή της.

3.Ο συνομιλητής έχει χρέος να διεισδύει στο πνεύμα και στην πραγματικότητα του αντικειμένου της κουβέντας και να μη μιλάει αργά ούτε γρήγορα.

4.Δεν πρέπει να μιλάει κανένας δυνατά ερεθίζοντας τους συνομιλητές του και αποπροσανατολίζοντάς τους από την ουσία της συζήτησης.

5.Δεν πρέπει να περιστρέψουμε τη συζήτηση γύρω από τον εαυτό μας. Μάλιστα θα συμβούλευε κάποιος να μη χρησιμοποιείται ποτέ το "εγώ".

6.Δεν πρέπει, με κανένα τρόπο, να μονοπωλούμε τη συζήτηση.

7.Δεν πρέπει να κάνουμε επίδειξη πνεύματος και γνώσεων συνήθως με πυροτεχνήματα λόγου και "εξυπνάδας".

8.Πρέπει κάποτε να εκτιμάται και η αξία της σιωπής, όταν αυτή είναι εύγλωττη και αντικειμενική σε μια συζήτηση.

9.Σε μια συγκεκριμένη και συγκροτημένη συζήτηση δεν πρέπει να αλλάζουμε διαρκώς θέματα.

10.Στη συζήτηση δεν είναι απαραίτητο να διατυπώνουμε αντιρρήσεις ή να έχουμε διαφωνίες με όλους και με όλα!

11.Πρέπει να ενθαρρύνονται με κάθε θυσία και οι άλλοι που συμμετέχουν σε μια συζήτηση, να καταθέτουν τις απόψεις τους.

12. Δεν πρέπει να διακόψουμε κανένα συνομιλητή την ώρα που αναπτύσσει το θέμα του.

13. Πρέπει να είμαστε έτοιμοι να παραδεχτούμε την αλήθεια είτε γνωστική είτε εμπειρική είναι αυτή, και από οπουδήποτε και αν προέρχεται."

Αιτίες που ωθούν τον οποιοδήποτε να συνομιλήσει, σύμφωνα με το Φερούση ("Το Κατόρθωμα της Επικοινωνίας", 1992, σελ. 99)

"Καταρχήν, υπάρχουν αυτοί που συζητούν για να επιβάλλουν τις ιδέες τους. Και ξεκινούν από τη σκέψη "ου με πείσεις καν με πείσεις".

Δεύτερο, υπάρχουν αυτοί που θέλουν να πουν τη γνώμη τους και να ακούσουν και τους άλλους.

Τρίτο, είναι κείνοι που ανοίγουν μια κουβέντα, μα δε μιλάνε. Αλλά ακούνε μόνο!

Τέταρτο, υπάρχουν αυτοί οι οποίοι απλώς θέλουν συνέχεια να συζητούν, ψλυσρώντας, μόνο και μόνο για να περάσει η ώρα!...

Πέμπτο, είναι εκείνοι που ούτε θέλουν να ακούσουν ούτε να μιλήσουν, μα επιθυμούν την παρουσία τους σε μια συζήτηση.

Έκτο, υπάρχουν και εκείνοι που θέλουν να μιλήσουν, αλλά δεν έχουν την ικανότητα να παραμένουν πάντοτε ακροατές.

Έβδομο, υπάρχουν και εκείνοι που ευσυνείδητα συμμετέχουν σε μια ομήγυρη για να "σκοτώσουν" την ώρα τους!

Όγδοο, υπάρχουν και εκείνοι που μέσα από τα μέλη μιας συζήτησης προσπαθούν να ανακαλύψουν κάποιον για παρέα."

Πέντε "τακτικές" του ακροατή, δηλαδή συνδεδεμένες με το βλέμμα αντιδράσεις του ομιλητή, που προσέχει ο ακροατής, καθώς ακούει, και πώς τις ερμηνεύει, κατά τον Weiner (Γεώργας, 1992, σελ. 294).

Ο ακροατής κοιτάζει τον ομιλητή στα μάτια. Όταν ο ομιλητής παύει και ελέγχει εάν ο ακροατής τον κοιτάζει, τότε:

ακροατής: κοιτάζει προς επάνω, δεν απαντά

ομιλητής: α)έχει την εντύπωση ότι ο ακροατής σκέπτεται και
α' ότι θα απαντήσει σύντομα
β)περιμένει να απαντήσει ο ακροατής

ακροατής: α)απλανές βλέμμα, ή δείχνει ότι δεν καταλαβαίνει
β' β)δεν απαντάει

ομιλητής: επαναλαμβάνει με διαφορετική φρασεολογία, ή
διευκρινίζει περισσότερο

ακροατής: α)κοιτάζει στα μάτια τον ομιλητή,
β)κλίνει ρυθμικά και αργά το κεφάλι του

γ' *ομιλητής:* α)έχει την εντύπωση ότι ο ακροατής αποκρυπτογρα-
φεί ή καταλαβαίνει
β)συνεχίζει

ακροατής: α)κοιτάζει

δ' β)κλίνει απότομα το κεφάλι του

ομιλητής: έχει την εντύπωση ότι ο ακροατής συμφωνεί μαζί
του

ακροατής: α) κοιτάζει στα μάτια του ομιλητή

β) χαμογελά

ε' ομιλητής: α) έχει την εντύπωση ότι ο ακροατής καταλαβαίνει,

αλλά δεν έχει τίποτα να προσθέσει

β) θα συνεχίσει.

Τέσσερις "τακτικές" του ομιλητή, δηλαδή, αντιδράσεις του ακροατή που προσέχει ο ομιλητής, καθώς ομιλεί, και πώς τις ερμηνεύει, κατά τον Weiner (Γεώργας, Κοινωνική Ψυχολογία, Τόμος Α', 1990, σελ. 293).

ομιλητής: κοιτάζει τον ακροατή στα μάτια του

ακροατής: α)κοιτάζει τον ομιλητή στα μάτια του

α' β)κλίνει το κεφάλι του

ομιλητής: συνεχίζει να ομιλεί

ομιλητής: κοιτάζει τον ακροατή στα μάτια

ακροατής: α)κοιτάζει τον ομιλητή στα μάτια

β' β)με απλανές βλέμμα που δείχνει απορία

ομιλητής: επαναλαμβάνει με διαφορετική φρασεολογία, ή διευκρινίζει περισσότερο

ομιλητής: κοιτάζει τον ακροατή στα μάτια

ακροατής: δεν κοιτάζει τα μάτια του ομιλητή

γ' ομιλητής: α)επαναλαμβάνει,
β)ή παράγει ήχους, μέχρι να κοιτάξει ο ακροατής στα μάτια τον ομιλητή
γ)σταματά να ομιλεί

ομιλητής: α)κάνει μία παύση που κρατάει περισσότερο,

β)δεν κοιτάζει τα μάτια του ακροατή

δ' γ)κοιτάζει στο πλάι ή επάνω

ακροατής: έχει την εντύπωση ότι ο ομιλητής σκέπτεται, και ότι θα συνεχίσει σύντομα

Δύο μη-λεκτικές τακτικές του ακροατή και οι αντίστοιχες αντιδράσεις και ερμηνείες από το μέρος του ομιλητή. Κατά τον Weiner, (Γεώργας, 1990, σελ. 295).

ακροατής: α) ανεβασμένο φρύδι ή συνοφρυωμένος

α' *ομιλητής:* α) έχει την εντύπωση ότι ο ακροατής διαφωνεί ή αμφιβάλλει

β) επαναλαμβάνει ή διορθώνει ή διευκρινίζει

ακροατής: α) απότομη εισπνοή

β) άνοιγμα του στόματος

γ) και συχνή-μπροστινή κίνηση του σώματος

ομιλητής: α) έχει την εντύπωση ότι ο ακροατής θέλει να μιλήσει

β'

β) σταματά απότομα να ομιλεί

ή

γ) αυξημένο ύψος της φωνής, ένταση της φωνής, πιο γρήγορα

δ) επίσης, συχνά, με ανεβασμένη την παλάμη

Παραδείγματα Χειρονομιών και σημασία αυτών, κατά τον Argyle
(Πρόσωπο με Πρόσωπο, 1981, σελ. 14-15).

Παραδείγματα:

Χειρονομία	Σημασία
κούνημα κεφαλιού	συμφωνία
κούνημα γροθιάς	θυμός
τρίψιμο παλάμης	αδημονία
χειροκρότημα	έγκριση
σήκωμα χεριού	προσοχή
χασμουρητό	πλήξη
τρίψιμο χεριού	κρύο ή ευχαρίστηση
γνέψιμο	πρόσκληση
άπλωμα χεριού	πρόσκληση σε χορό
δείξιμο με το δάχτυλο	οδηγίες πορείας
αντίχειρας προς τα κάτω	αποδοκιμασία
πλέξιμο δείκτη και μέσου δαχτύλου	καλή τύχη
χτύπημα στην πλάτη	ενθάρρυνση, συγχαρητήρια
μίμηση αυτο-πυροβολισμού	στραβοπάτημα (γκάφα)
περίγραμμα γυναικείου σώματος	ελκυστική γυναίκα
τρίψιμο στομαχιού	πείνα
κούνημα του χεριού	αποχαιρετισμός (ή χαιρετισμός από μακριά)
χειραψία	χαιρετισμός

Οι χειρονομίες διαφέρουν από χώρα σε χώρα. Οι Ιταλοί και ιδιαίτερα οι Ναπολιτάνοι κάνουν ίσως τις περισσότερες χειρονομίες από κάθε άλλο λαό, όπου συμπεριλαμβάνονται:

ρυθμικό κούνημα των χεριών πάνω-	
κάτω, με τις παλάμες ενωμένες	παρακλήση
χτύπημα του μετώπου	απογοήτευση
άγγιγμα του μέρους της καρδιάς	ειλικρίνεια
χτύπημα της μύτης	καχυποψία
αντίχειρες κάθετα στους κροτάφους	
με τις παλάμες ανοιχτές	κοροϊδία
γρήγορο χτύπημα του σαγονιού με	
το δείκτη	δωροδοκία

Ένας άλλος λαός, που χρησιμοποιεί πολύ τις χειρονομίες είναι οι Άραβες:

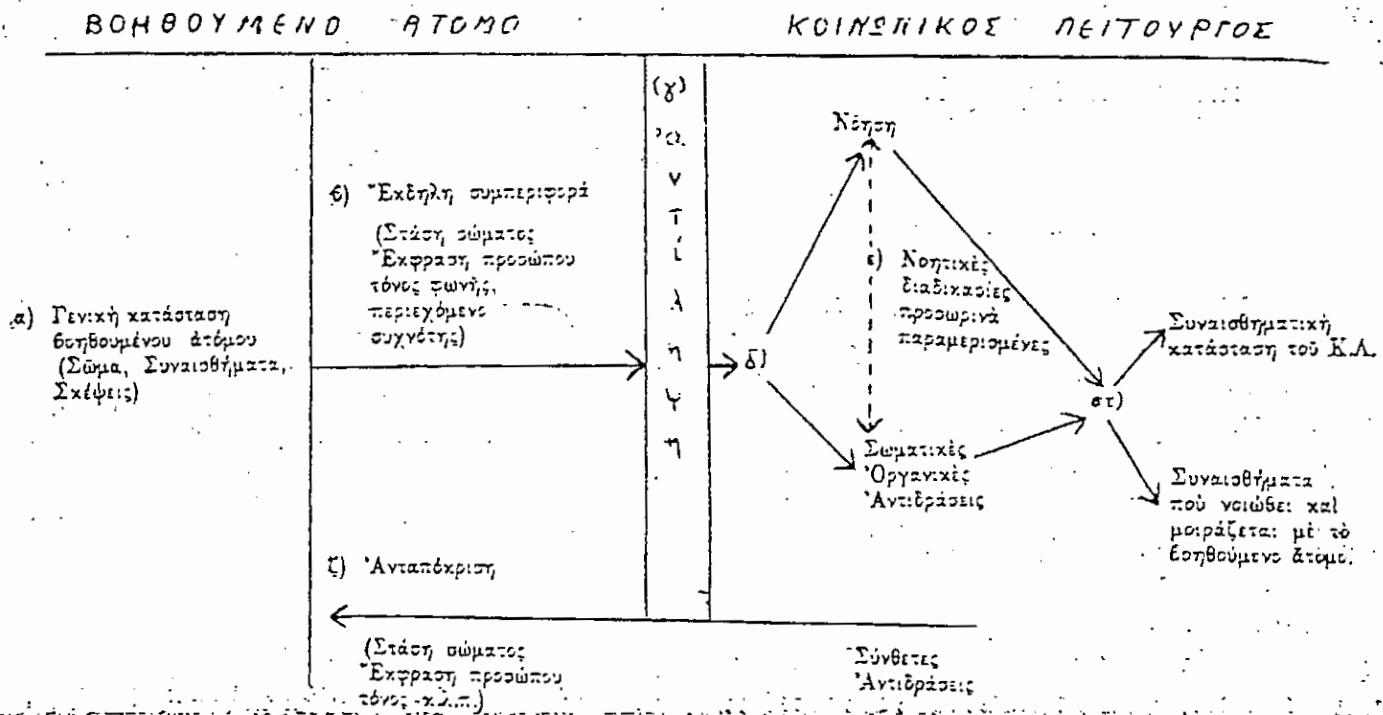
τίναγμα του κεφαλιού προς τα πίσω	
και ήχος με τη γλώσσα	"όχι"
χτύπημα των μηρών και κούνημα του	
σώματος στην καθιστή θέση	δυστυχία
κάθετο κούνημα του χεριού με τα	
δάχτυλα στραμμένα προς τα πάνω	σιγά-σιγά

Πίνακας 3 Κύριες Τεχνικές-Δεξιότητες Συμβουλευτικής Σχέσης

α. Συνέντευξη	ιδ. Ενθάρρυνση - Στήριξη
β. Υποβολή Ερωτήσεων	ιε. Παροχή Συμβουλών
γ. Παρατήρηση	ιστ. Σωματική Αυτοσυναίσθηση
δ. Ακρόαση	ιζ. Κατεύθυνση
ε. Διατύπωση Απαντήσεων	ιη. Διατήρηση της Έντασης
στ. Μη Λεκτικές Αντιδράσεις	ιθ. Διπολική Έκφραση
- Χειρονομίες κτλ.	κ. Πρόκληση - Αντίκρουση
ζ. Αποσαφήνιση	κα. Διδασκαλία
η. Σημασιολογικές Αναλύσεις	κβ. Δόμηση
θ. Ερμηνεία	κγ. Χρήση Προσωπικών Βιωμάτων και Αισθημάτων
ι. Αναγνώριση και Αντανάκλαση Αισθημάτων	κδ. Συνόψιση - Ανακεφαλαίωση
ια. Σιωπή - Παύσεις	κε. Η Τεχνική της «Μετασυνεδρίας»
ιβ. Αποδοχή	κστ. Κατ' Οίκον Εργασίες
ιγ. Επιβεβαίωση - Διαβεβαίωση - Καθησύχηση	κζ. Παρακολούθηση
	κη. Παραπομπή

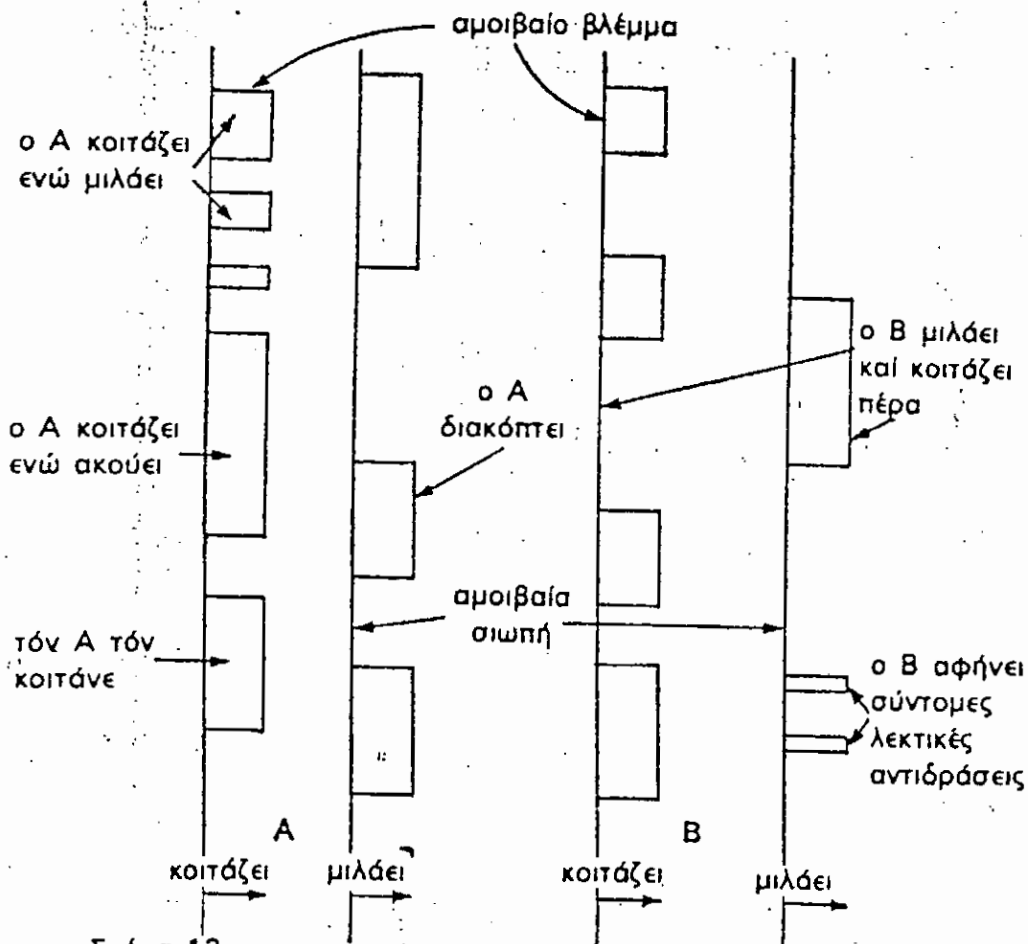
Από τον Δημητρώπουλο, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική
Ψυχολογία, 1993, σελ. 169.

Το διάγραμμα δίνει σχηματικά τη διεργασία της συναίσθηματικής συγκαύτισης μεταξύ κ.λ. και βοηθούμενου ατόμου, κατά τον Thomas Keefe, «Συναίσθηματική Συγκαύτιση», Ευλογία, τεύχ. 40-41, 1976, σελ. 19.



- > Ίδεώδης αντίδραση συναίσθηματικής συγκαύτισης
- > Λιγότερο αποτελεσματική συναίσθηματική συγκαύτιση

Επαφή με τὰ Μάτια - Κατεύθυνση Βλέματος







Σχήμα 12.

Καταγραφή του βλέματος και της ομιλίας (Argyle, 1969).

Μπορούν ακόμα νά καταγραφούν μερικές διαφορετικές πλευρές του βλέματος. Παρακάτω παραθέτουμε κάποιους χαρακτηριστικούς αριθμούς από ένα από τὰ πειράματά μας.

Συνολικό ατομικό βλέμμα	61%
Κοίταγμα κατά τή διάρκεια ακρόασης	75%
Κοίταγμα κατά τή διάρκεια ομιλίας	41%
Μέση διάρκεια τής ματιάς 2,95 δευτερόλεπτα	
Αμοιβαίο βλέμμα	31%
Μέση διάρκεια αμοιβαίας ματιάς 1,18 δευτερόλεπτα	
(Από τούς Argyle και Ingham 1972)	

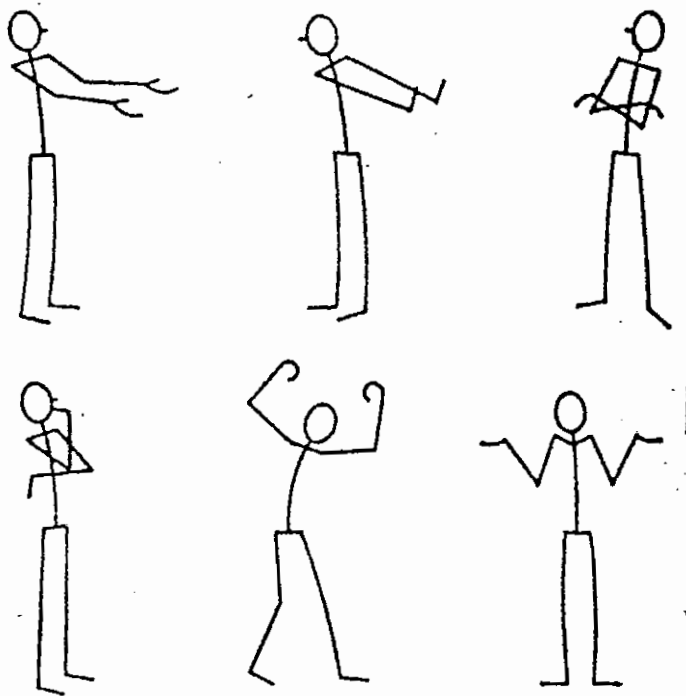
Argyle, Ψυχολογία της Συμπεριφοράς, 1981, σελ. 97.

 <p>αδιάφορος περιγράφει υποκύπτει αμφιβάλλει αμφισβητεί</p>	<p>αυταρέσκεια ανυπόμονος περιγράφει θυμωμένος</p> 
 <p>συνεσταλμένος ντρέπεται σεμνός λυπημένος</p>	<p>έκπληξη κυριαρχία υποψία αναποφάσιστος</p> 

Σχήμα 6

Οι ερμηνείες της συναισθηματικής κατάστασης, που αντιστοιχεί σε τέσσερις στάσεις. Κατά τον Argyle, 1969, σελ. 138. Βασισμένο σε δείγμα Άγγλων.

(Γεώργιος, Κοινωνική Ψυχολογία, Τόμος Α, 1990, σελ 303)



Σχήμα 4. Μερικές στάσεις με σαφή σημασία (από τόν Sarbin και τόν Hardyk, 1953)

(Argyle, Ψυχολογία της Συμπεριφοράς, 1981, σελ. 53)



15. Οι γροθιές που ενισχύουν την άμυντική στάση



16. Η άμυντική στάση με τό σφίξιμο των μπράτσων

(Nierenberg-Calero, "Πώς να
ψυχολογείτε πρακτικά τους άλλους",
1979, σελ 58, 59)



10. Γυναίκες που εκφράζουν συμπόνια.

(Από το βιβλίο των Nierenberg - Calero,
1979, σελ 48)



40. Τό ένωμα τών δαγτύλων



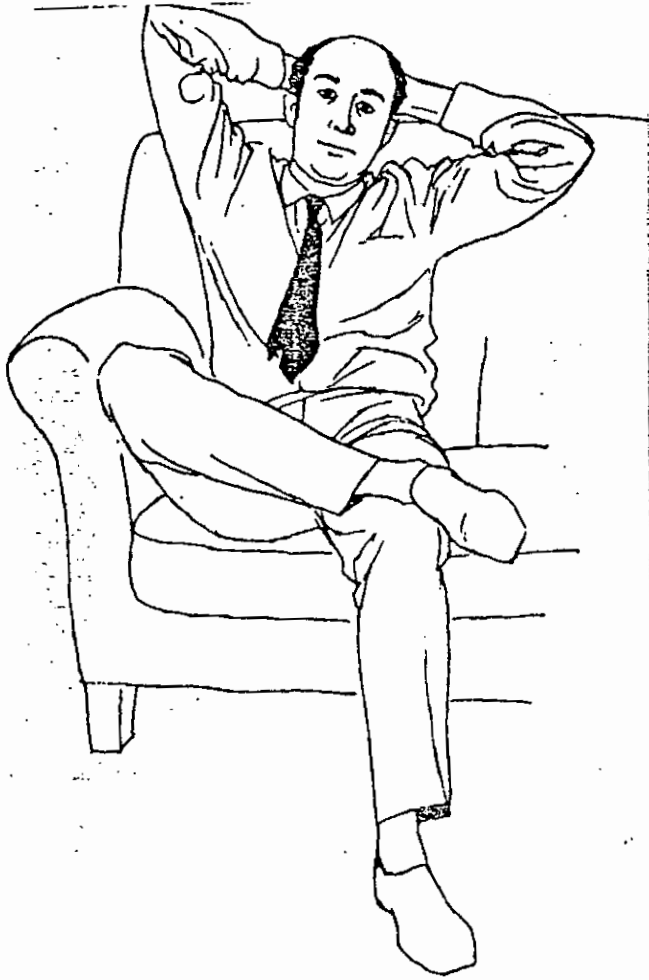
58. Τό τρίψιμο τών χερών, μιά κίνηση προδοκίας

(Από το βιβλίο των Merenberg-Galero, 1979,
σελ. 114, 161)

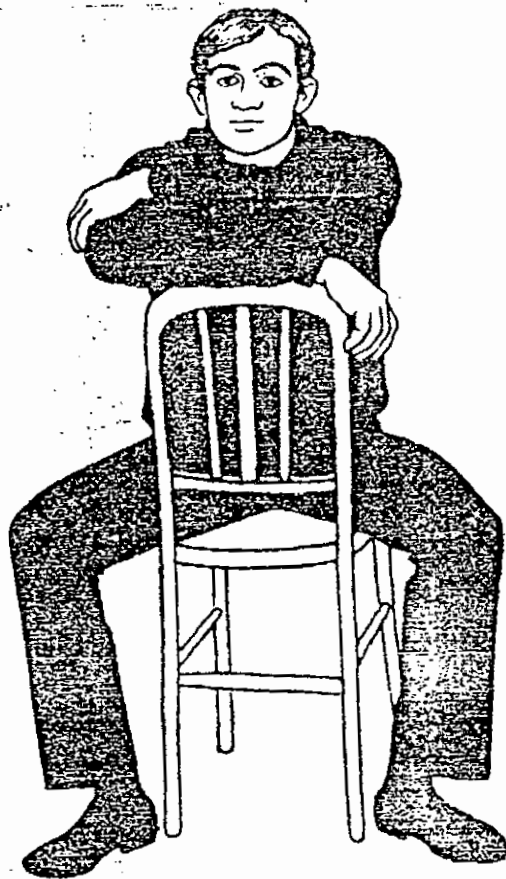


20. Ο Εύρωπαϊκός τρόπος του σταυρώματος των ποδών και η καθαρά Αμερικάνικη στάση του τέσσερα

(Από το βιβλίο του Nierenberg - (αερο, σελ. 65)

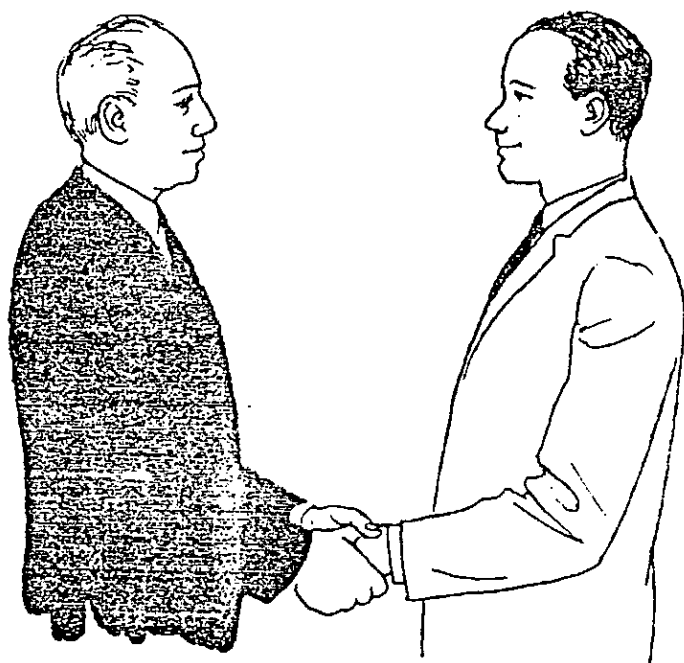


46. Υπεροχή



19. Το ανάποδο κάθισμα στην καρέκλα, με τὰ πόδια ανοιχτά, ἄλλη μιά αὐταρχική στάση

(Από το βιβλίο των
Nierenberg-Calero,
1979, σελ. 126, 63)



11. Η χειραψία του πολιτικού.

(Από το βιβλίο των
Nierenberg-Calero, 1979,
σελ. 50)



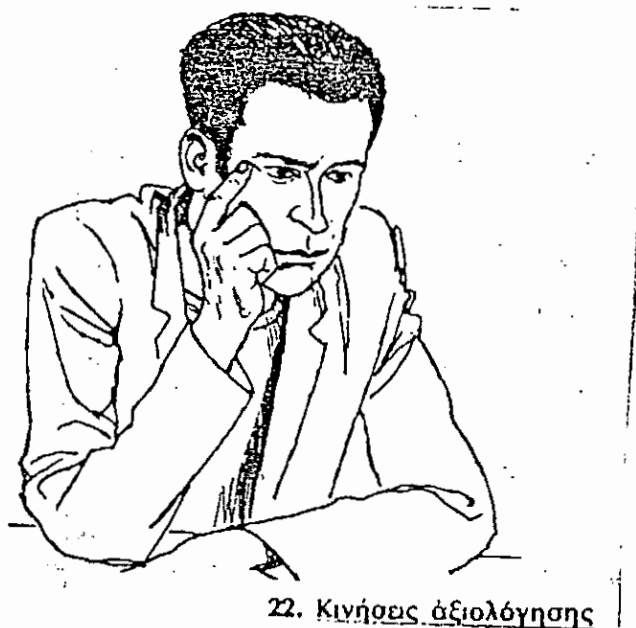
54. Ειλικρίνεια



12. Τό άνοιγμα τών χερών
πού συμβολίζει τήν ειλικρίνεια.

13. «Τί θέλεις νά κάνω;»

(Από το βιβλίο των
Nierenberg-Calero, 1979, σελ.
152, 54)



22. Κινήσεις αξιολόγησης



23. Μιά κριτική αξιολόγηση

(Από το βιβλίο των
Nierenberg - (Alero, 1979,
σελ. 69, 71)

32. Τά χέρια στους γοφους, μια τυπική χειρονομία ετοιμότητας

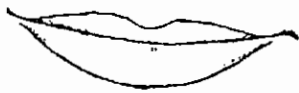


33. Έτοιμότητα σε καθιστή στάση

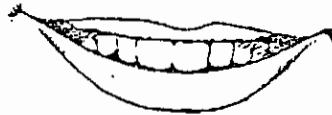


18. Άδιαφορία ή κάτι χειρότερο: τό ένα πόδι πάνω στο μπράτσο της πολυθρόνας

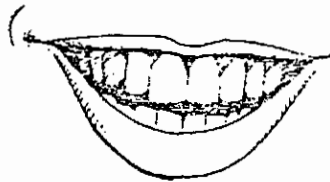
(Από το βιβλίο των
Nierenberg-Calero,
1979, σελ. 92, 62)



5Α. Ἀπλό χαμόγελο

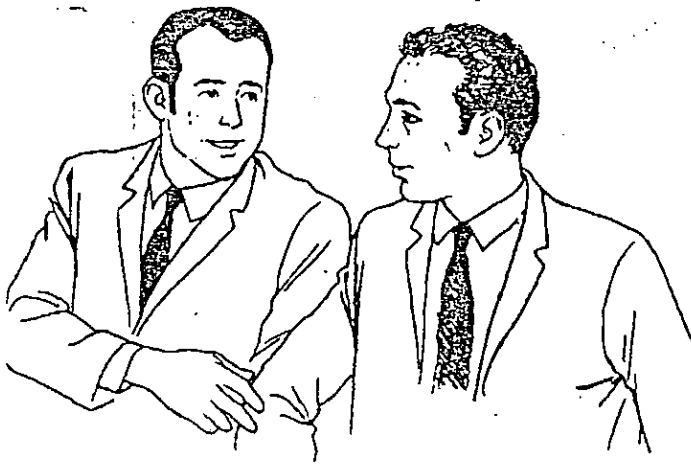


5Β. Ἐπάνω χαμόγελο



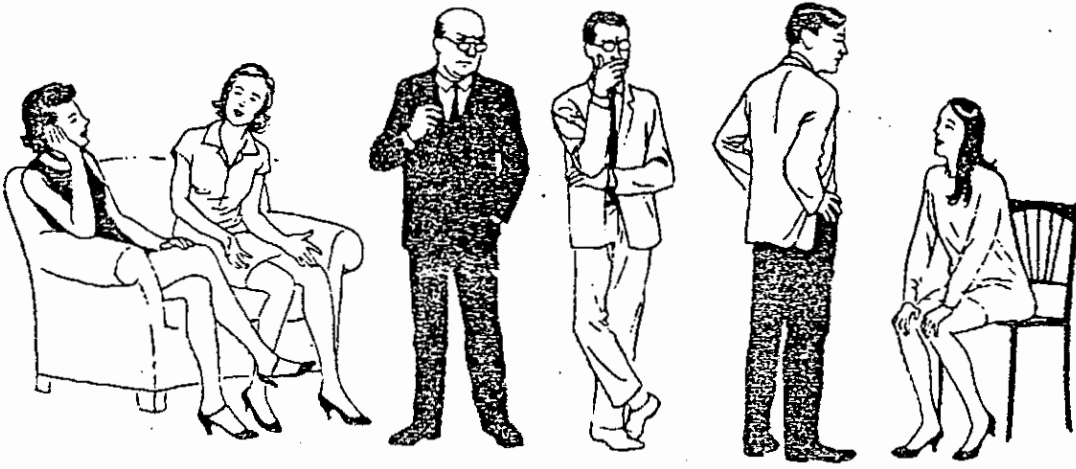
5Γ. Πλατύ χαμόγελο

(Από το βιβλίο των Nierenberg - Calero, 1979, σελ 38)

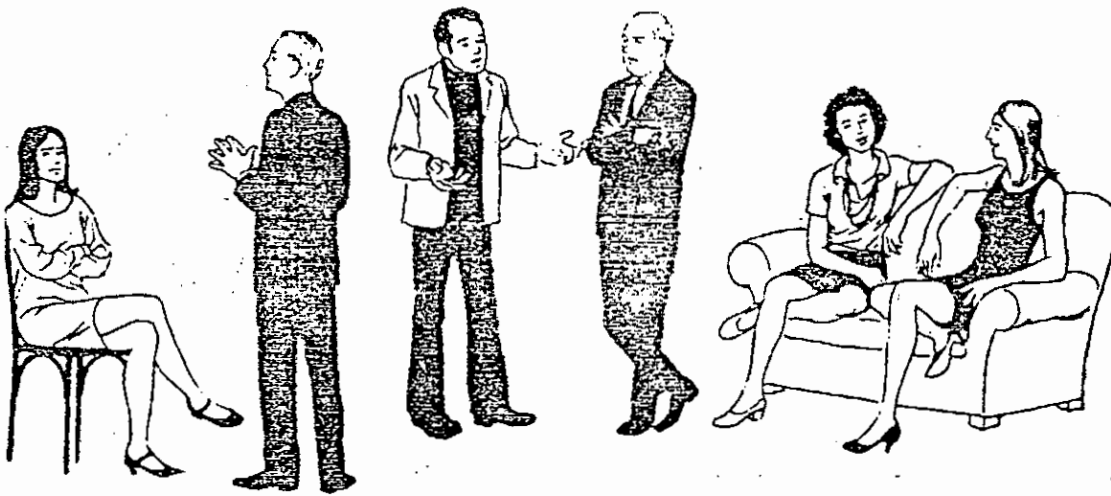


55. Το άγγιγμα για διακοπή

(Από το βιβλίο των Nierenberg-Calero, 1979,
σελ. 153)



74. Κοινωνική συγκέντρωση πού δείχνει έτοιμότητα, νευρικότητα/καχυποψία και έπιβεβαίωση/άξιολόγηση



73. Κοινωνική συγκέντρωση πού δείχνει ανία/αύτοπεποίθηση, άμυντικότητα και συνεργασία/άποδοχή

(Από το βιβλίο των Nierenberg - Calero, 1979, σελ. 206, 198)

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Γεώργας Δημήτριος, Κοινωνική Ψυχολογία, Τόμος Α', Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1990.
2. Δημητρόπουλος Ευστράτιος, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Μέρος Δεύτερο, Εκδόσεις Γρηγόρη, Αθήνα 1993.
3. Κατσαρού Φανή, Στοιχεία Διαπροσωπικής Επικοινωνίας, Ανέκδοτες Σημειώσεις, Αθήνα 1987.
4. Μαλικιώση-Λοϊζου Μαρία, Συμβουλευτική Ψυχολογία, Φάκελος Άρθρων και Σημειώσεων, Αθήνα 1991.
5. Μυλωνάκης Μανώλης, "Κίνηση-Σκέψη και Ανθρώπινες Σχέσεις", Ψυχολογικό Σχήμα, Αθήνα 1991, Τεύχος 7, σελ. 14.
6. Σακκά Αφροδίτη, Ανθρώπινες Σχέσεις - Επικοινωνία, Ανέκδοτες Σημειώσεις, Αθήνα 1993.
7. Φερούσης Δημήτρης, Το Κατόρθωμα της Επικοινωνίας, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1992.
8. Φραγκουδάκη Άννα, Γλώσσα και Ιδεολογία, Εκδόσεις Οδυσσέας, Αθήνα 1987.
9. Χαδιαράκος Ηλίας - Ανδριώτης Γιάννης, Η Τεχνική της Άμεσης Επικοινωνίας, Εκδόσεις Γάλατος, Αθήνα 1986.

1. Argyle Michael, Πρόσωπο με Πρόσωπο (μετάφραση Μαρία Σόλμαν), Εκδόσεις Ψυχογιός, Αθήνα 1981.
2. Argyle Michael, Ψυχολογία της Συμπεριφοράς (μετάφραση Μπάμπης Δερμιτζάκης), Εκδόσεις Θυμάρι, Αθήνα 1981.
3. Garrett Annette, Η Συνέντευξη (μετάφραση Καλλιόπη Μουστάκα), Συμβούλιο Επιμορφώσεως στην Κοινωνική Εργασία.
4. Ivey Allen E., Συμβουλευτική Μέθοδος Πρακτικής Προσέγγισης (μετάφραση Μαρία Μαλικιώση-Λοϊζου), Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1992.
5. Nierenberg Gerard - Calero Henry, Πώς να ψυχολογείτε πρακτικά τους άλλους (μετάφραση Μίνα Δαλαμάγκα), Εκδόσεις Αναστασιάδη, Αθήνα 1979.
6. Perlman Hellen H., Κοινωνική Εργασία με Άτομα (μετάφραση Ασπασία Καλούτσι), Εκδόσεις Ατλαντίς, Αθήνα 1957.
7. Powell John S.J., Γιατί φοβάμαι να σου πω ποιος είμαι (μετάφραση Αθηνά Ντούργα), Εκδόσεις Δίοπτρα, Αθήνα 1993.
8. Satir Virginia, Ανθρώπινη Επικοινωνία (μετάφραση Αθηνά Ντούργα), Εκδόσεις Δίοδος, Αθήνα 1992.

9. Keefe Thomas, "Συναίσθηματική Συνταύτιση" (μετάφραση Μαρία Σουρραπά), Εκλογή, Σεπτέμβριος - Οκτώβριος 1976, Αριθμός Τεύχους 40-41, σελ. 15-23.