

# EMMW

## Ακρόαση & Ενσυναίσθηση

### Emotional Management for Migrant Women

**PUHU R&C**

**Τουρκία**



\*Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (ΕΑΧΕΑ). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο ΕΑΧΕΑ δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

<b>1. Εισαγωγή στο Θέμα και τα Υποθέματα.....</b>	<b>2</b>
1.1. Ιστορικό.....	2
1.2. Ορισμός των Εννοιών .....	3
1.3. Διαφορετικές Πολιτισμικές Προοπτικές για το Θέμα .....	4
1.4. Προοπτική του Φύλου .....	6
<b>2. Ακρόαση .....</b>	<b>7</b>
2.1. Γενικό Πλαίσιο .....	7
2.2. Ομάδα-Στόχος και Στόχος της Δραστηριότητας .....	11
2.3. Μαθησιακά Αποτελέσματα της Δραστηριότητας .....	12
2.4. Περιγραφή της δραστηριότητας.....	13
2.5. Βιβλιογραφία.....	15
<b>3. Ενσυναίσθηση vs Συμπάθεια.....</b>	<b>16</b>
3.1. Γενικό Πλαίσιο .....	16
3.2. Ομάδα-Στόχος και Στόχος της Δραστηριότητας .....	19
3.3 Μαθησιακά Αποτελέσματα της Δραστηριότητας .....	20
3.4. Περιγραφή της δραστηριότητας.....	20
3.5. Βιβλιογραφία.....	22
<b>4. Κόπωση Ενσυναίσθησης.....</b>	<b>24</b>
4.1. Γενικό Πλαίσιο .....	24
4.2. Ομάδα-Στόχος και Στόχος της Δραστηριότητας .....	25
4.3 Μαθησιακά αποτελέσματα της δραστηριότητας .....	26
4.4. Περιγραφή της δραστηριότητας.....	26
4.5. Βιβλιογραφία.....	28
<b>5. Εποπτεία .....</b>	<b>29</b>
5.1. Γενικό Πλαίσιο .....	29
5.2. Ομάδα-Στόχος και Στόχος της Δραστηριότητας .....	30
5.3 Μαθησιακά αποτελέσματα της δραστηριότητας .....	31
5.4. Περιγραφή της Δραστηριότητας .....	31
5.5. Βιβλιογραφία.....	34
<b>6. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ .....</b>	<b>35</b>
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 .....	35
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 .....	39
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 .....	43

# 1. Εισαγωγή στο Θέμα και τα Υποθέματα

## 1.1. Ιστορικό

Το EMMW είναι ένα σχέδιο κατάρτισης που έχει σχεδιαστεί για την ανάπτυξη και τη διαχείριση συναισθηματικών δεξιοτήτων στο πλαίσιο της μετανάστευσης. Απευθύνεται σε μετανάστριες καθώς και σε κοινωνικούς λειτουργούς και ΜΚΟ. Στόχος του είναι να ενισχύσει την ικανότητά τους να αντιμετωπίζουν τις προκλήσεις που συνδέονται με την προσαρμογή και την ενσωμάτωση σε μια νέα χώρα, προωθώντας τελικά την ψυχολογική ευημερία και την ένταξη στη χώρα που αρχίζουν να διαμένουν. Το σύστημα κατάρτισης σχεδιάζεται να αναπτυχθεί κατά μήκος αυτών των δύο γραμμών με συμπληρωματικό τρόπο, λαμβάνοντας υπόψη τις διαφορετικές ανάγκες και προσεγγίσεις που απαιτούνται για κάθε ομάδα-στόχο για την ανάπτυξη θεμελιωδών κοινωνικών δεξιοτήτων.

Μετά τη διενέργεια της ανάλυσης κατάστασης ως αρχική δραστηριότητα PR1, η κοινοπραξία προχώρησε στη δεύτερη δραστηριότητα με στόχο την απόκτηση πιο λεπτομερών ποιοτικών αποτελεσμάτων. Στο πλαίσιο αυτό, οι εταίροι διοργάνωσαν μια σειρά από ομαδικές και ατομικές συνεντεύξεις με εμπειρογνώμονες στον τομέα της μετανάστευσης που διαθέτουν εμπειρία με το κοινό-στόχο. Με βάση την ανάλυση των αποτελεσμάτων, οι ακόλουθοι παράγοντες προσδιορίζονται ως εμπόδια στη διαδικασία κοινωνικής ένταξης των μεταναστριών.

- Έλλειψη γλωσσικών δεξιοτήτων
- Πολιτιστικές διαφορές
- Αντιμετωπίζοντας διπλές διακρίσεις
- Να είστε ο κύριος φροντιστής των παιδιών και των ηλικιωμένων
- Περιορισμένη πρόσβαση στην αγορά εργασίας και μόνο σε χαμηλόμισθους τομείς
- Έλλειψη γνώσεων σχετικά με τα οφέλη και τα δικαιώματα (όπως συμβουλευτικές και υποστηρικτικές ομάδες καθώς και υπηρεσίες υγείας)
- Ψυχολογικά ζητήματα

Προκειμένου να εξοπλίσουν και να υποστηρίξουν τους κοινωνικούς λειτουργούς στη σχέση τους με τις μετανάστριες, καθορίζονται 6 θέματα:

- Ακρόαση & Ενσυναίσθηση
- Υπομονή
- Διαχείριση συναισθημάτων / Αυτοέλεγχος
- Ευαισθησία
- Ζητήστε βοήθεια
- Θετική στάση

Αυτή η θεωρητική ενότητα θα επικεντρωθεί στα θέματα της ακρόασης και της ενσυναίσθησης.

## 1.2. Ορισμός των Εννοιών

Αυτή η ενότητα επικεντρώνεται στις γνωστικές και ποιοτικές προσεγγίσεις της ακρόασης και στα θέματα που σχετίζονται με την ακρόαση. Αυτό σημαίνει ότι τα τέσσερα επιμέρους θέματα υποστηρίζονται από τις θεωρίες της γλώσσας και της επικοινωνίας, ενώ παράλληλα υιοθετείται μια ποιοτική μεθοδολογία. Η σειρά των υποθεμάτων και των δραστηριοτήτων δεν είναι τυχαία, καθώς ακολουθεί την αλληλουχία της διαπροσωπικής επικοινωνίας και των αναφερόμενων ζητημάτων κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας.

**Η ακρόαση** είναι μια πολύπλοκη διαδικασία που δεν μπορεί να γίνει πλήρως κατανοητή αν δεν υιοθετήσει κανείς μια ολιστική προοπτική. Είναι φυσιολογική, γνωστική, κοινωνική και πολιτισμική. Είναι σημαντικό να κατανοήσουμε τις βασικές αρχές της ακρόασης, δεδομένου ότι είναι η πρώτη ενέργεια που συνδέει τους ανθρώπους. Η ακρόαση είναι το κλειδί για την κατανόηση του άλλου. Ωστόσο, τα χαρακτηριστικά αυτά ενσωματώνουν και τον κίνδυνο της διαμάχης. Έτσι, θα πρέπει να παρουσιάζονται τόσο οι δυνατότητες όσο και οι κίνδυνοι της ακρόασης, προκειμένου να αποφεύγονται οι λανθασμένες επικοινωνίες.

**Η ενσυναίσθηση** αντιπροσωπεύει τις θετικές πτυχές της ακρόασης. Ως η ενέργεια και η ικανότητα *"κατανόησης, επίγνωσης, ευαισθητοποίησης και βίωσης των συναισθημάτων, των σκέψεων και της εμπειρίας κάποιου άλλου, είτε στο παρελθόν είτε στο παρόν, χωρίς τα συναισθήματα, οι σκέψεις και η εμπειρία να έχουν επικοινωνηθεί πλήρως με αντικειμενικά σαφή τρόπο"*<sup>1</sup> η ενσυναίσθηση περιλαμβάνει ένα ευρύτερο φάσμα κοινωνικών και ψυχολογικών διαδικασιών. Ως όρος, η "ενσυναίσθηση" έχει εννοιολογηθεί από πολλούς κλάδους, όπως η κοινωνιολογία, η κοινωνική ψυχολογία, η φιλοσοφία και οι γνωστικές επιστήμες. Στην κοινή χρήση, ο όρος συμπάθεια χρησιμοποιείται συχνά στη θέση της ενσυναίσθησης. Οι δύο αυτές έννοιες είναι αρκετά διαφορετικές μεταξύ τους από τους ορισμούς τους και, ως εκ τούτου, η εναλλαγή τους δημιουργεί έναν παράγοντα κινδύνου για όσους εργάζονται στον τομέα.

Όταν βιώνεται βαθιά και συνεχώς, ιδίως σε περιπτώσεις τραυμάτων και πόνου, η ενσυναίσθηση περικλείει κινδύνους για τους ακροατές. Επομένως, δεν είναι μόνο μια λανθασμένη επικοινωνία που η ακρόαση ενσωματώνει ως κίνδυνο. Ακόμα και όταν σε μια ενέργεια ακρόασης εμπλέκονται αληθινή επικοινωνία, πλήρης κατανόηση και ενσυναίσθηση, υπάρχει ο κίνδυνος που ορίζεται ως "κόπωση της ενσυναίσθησης" για τον ακροατή. Είτε κάποιος υπόκειται σε δευτερογενές τραύμα είτε ενεργοποιούνται οι

---

<sup>1</sup> Merriam-Webster. (n.d.). Empathy. In Merriam-Webster.com dictionary. Retrieved April 11, 2024, from <https://www.merriam-webster.com/dictionary/empathy>

δικές του πληγές, η κόπωση της ενσυναίσθησης πρέπει να γίνει κατανοητή για την ευημερία τόσο του ακροατή όσο και του ομιλητή.

**Η εποπτεία** είναι η διαδικασία ακρόασης και παρατήρησης από τους άλλους, προκειμένου να αντανακλάται και σε ορισμένες περιπτώσεις να καθοδηγείται. Όταν πρόκειται για επαγγελματίες που ακούνε, όπως οι προπονητές και οι κοινωνικοί λειτουργοί, η εποπτεία ολοκληρώνει τον κύκλο της ακρόασης, καθώς κάθε δραστηριότητα ακρόασης πυροδοτεί σκέψεις και συναισθήματα στον ακροατή, τα οποία εγείρουν την ανάγκη να ακουστεί. Εκτός αυτού, η εποπτεία είναι σημαντική όσον αφορά τον κώδικα δεοντολογίας που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη στις επαγγελματικές δραστηριότητες ακρόασης.

### 1.3. Διαφορετικές Πολιτισμικές Προοπτικές για το Θέμα

Η γλώσσα αποτελεί τον πυρήνα κάθε πολιτισμού. Αυτό σημαίνει ότι η επικοινωνία και η ακρόαση περιβάλλουν αυτόν τον πυρήνα. Οι λέξεις, οι έννοιες και οι φράσεις ενσωματώνονται με νόημα που αποδίδεται στον πολιτισμό. Με αυτόν τον τρόπο τα μέλη της κοινότητας επικοινωνούν μεταξύ τους. Όταν πρόκειται για την ακρόαση ως έννοια, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι πολιτισμικές αξίες προκειμένου να κατανοηθεί κατά πόσον η ακρόαση εκτιμάται ή υποτιμάται. Εκτός αυτού, θα πρέπει να εξεταστεί η ιεραρχία μεταξύ των μερών που συμμετέχουν σε μια δραστηριότητα ακρόασης, δεδομένου ότι μπορεί να είναι ειδική για τον υπό εξέταση πολιτισμό.

Δεδομένου ότι η ακρόαση θεωρείται παθητική δραστηριότητα, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι σε ορισμένες περιπτώσεις και πολιτισμούς μπορεί να υποτιμάται σε σύγκριση με την ομιλία. Οι επαγγελματίες θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη ότι τα θέματα που αποτελούν αντικείμενο της ακρόασης μπορεί επίσης να εκτιμώνται ή να υποτιμώνται. Σε ορισμένες περιπτώσεις και κουλτούρες, τα τετριμμένα και συνηθισμένα θέματα θεωρούνται "άχρηστα" στις δραστηριότητες ακρόασης. Σε άλλες περιπτώσεις, η πολιτισμική οργάνωση της κοινωνίας μπορεί να επηρεάζει τη δραστηριότητα ακρόασης και τον ακροατή. Για παράδειγμα, στους περισσότερους πολιτισμούς και περιπτώσεις, οι ενήλικες θεωρούνται άξιοι να ακούσουν, ενώ τα παιδιά αγνοούνται.

Οι πολιτισμικές διαφορές επηρεάζουν σημαντικά τη σημασία που αποδίδεται στην ακρόαση και τα στυλ επικοινωνίας. Οι κολεκτιβιστικές κουλτούρες συχνά δίνουν προτεραιότητα στην ακρόαση περισσότερο από τις ατομικιστικές κουλτούρες που τείνουν προς την επικοινωνία με προσανατολισμό στον ομιλητή. Επιπλέον, τα στυλ επικοινωνίας, όπως τα χαμηλού και υψηλού πλαισίου, επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι ακούνε. Στις κουλτούρες υψηλού πλαισίου, όπου τα μη λεκτικά και τα συμφραζόμενα στοιχεία έχουν ουσιαστική σημασία, οι ακροατές πρέπει να δίνουν μεγάλη προσοχή σε αυτά τα σήματα. Αντίθετα, στους πολιτισμούς χαμηλού πλαισίου, η ρητή λεκτική επικοινωνία είναι πιο συνηθισμένη, καθώς οι ακροατές βασίζονται λιγότερο στις ενδείξεις του πλαισίου. Αυτές οι διαφορές μπορούν να οδηγήσουν σε

παρεξηγήσεις και απογοητεύσεις μεταξύ ατόμων με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο.<sup>2</sup>

Επιπλέον, οι πολιτισμικοί προσανατολισμοί ως προς τον χρόνο, όπως ο μονοχρονικός και ο πολυχρονικός, διαμορφώνουν περαιτέρω το στυλ ακρόασης. Οι μονοχρονικές κουλτούρες, όπως οι Ηνωμένες Πολιτείες, εκτιμούν την ακρόαση με προσανατολισμό στη δράση λόγω της αντίληψης του χρόνου ως πολύτιμου αγαθού, ενώ οι πολυχρονικές κουλτούρες δίνουν προτεραιότητα στους ανθρώπους και στα στυλ ακρόασης με προσανατολισμό στο περιεχόμενο, αντανακλώντας τον κολεκτιβιστικό τους χαρακτήρα και το στυλ επικοινωνίας με υψηλό περιεχόμενο.<sup>3</sup>

Ενώ τα μέλη μιας κοινότητας υποτίθεται ότι αποδίδουν παρόμοιες έννοιες σε συγκεκριμένες λέξεις και φράσεις, τα ψυχολογικά σχήματα μπορεί να διαφέρουν από άτομο σε άτομο. Όταν ερευνάται η ακρόαση, μπορούμε να υποθέσουμε ότι ακόμη και τα μέλη της ίδιας κοινότητας αποδίδουν διαφορετικές σημασίες στις ίδιες λέξεις, έννοιες ή φράσεις λόγω των εμπειριών τους. Όσον αφορά αυτό, οι επαγγελματίες θα πρέπει να εξετάσουν το ενδεχόμενο να τοποθετηθούν ως "ξένοι" ή ακόμη και "εξωγήινοι" που προσπαθούν να εννοιολογήσουν αυτό που λένε οι άλλοι.

Η ενσυναίσθηση, η οποία θεωρείται κρίσιμη πτυχή της αποτελεσματικής κλινικής πρακτικής, αντιμετωπίζεται συχνά ως αυτονόητη και καθολικά εφαρμόσιμη, αντιπροσωπεύοντας μια κοινή ανθρώπινη εμπειρία. Ωστόσο, η ενσυναίσθηση είναι μια έννοια που είναι τόσο ιστορικά όσο και πολιτισμικά τοποθετημένη. Η παραδοχή μιας ενιαίας προσέγγισης της ενσυναίσθησης δεν δικαιολογείται (Bleakley, 2014)<sup>4</sup>. Όταν η ενσυναίσθηση ορίζεται ως η κατανόηση των σκέψεων και των συναισθημάτων των άλλων μέσα στο πολιτισμικό τους πλαίσιο, μπορεί να υποδηλώνει κοινά στοιχεία που υπερβαίνουν τους πολιτισμούς. Προκύπτει το κρίσιμο ερώτημα: ποια είναι η πολιτισμική προοπτική της ενσυναίσθησης εξετάζεται εδώ και έχει σημασία; Πράγματι, έχει σημασία, ιδίως κατά την πλοήγηση μεταξύ των πολιτισμών, καθώς μπορεί να αποκαλύψει είτε έλλειψη ευθυγράμμισης είτε ασυμφωνία στην κατανόηση της "ενσυναίσθησης" (Eichbaum et al., 2022)<sup>5</sup>.

Η ικανότητα ενσυναίσθησης μπορεί να θεωρηθεί ως μια συζήτηση που επηρεάζεται από πολιτισμικές και ιστορικές αποχρώσεις ή ως κάτι που εξαρτάται από το πλαίσιο και το περιβάλλον (Bell, 2013).<sup>6</sup> Η τυπική συμπεριφορά σε έναν πολιτισμό, όπως η διατήρηση άμεσης οπτικής επαφής σε ένα βορειοαμερικανικό πλαίσιο, μπορεί να μην θεωρείται παρόμοια σε έναν άλλο πολιτισμό- για παράδειγμα, η εκτεταμένη και άμεση οπτική επαφή μπορεί να εκληφθεί ως αγένεια στις αραβικές χώρες.

---

<sup>2</sup> Lustig, M. W., Koester, J., & Halualani, R. (2017). *Intercultural Competence: Interpersonal communication across cultures*, Books a la Carte Edition (8th Edition). Pearson.

<sup>3</sup> McCornack, S., & Morrison, K. (2021). *Reflect & Relate: An Introduction to Interpersonal Communication* (6th ed.). Bedford/St. Martin's.

<sup>4</sup> Bleakley A. *Patient-Centred Medicine in Transition: The Heart of the Matter*. Dordrecht: Springer; 2014.

<sup>5</sup> Eichbaum, Q., Barbeau-Meunier, C., White, M., Ravi, R., Grant, E., Riess, H., & Bleakley, A. (2022). Empathy across cultures – one size does not fit all: From the ego-logical to the eco-logical of relational empathy. *Advances in Health Sciences Education*, 28(2), 643-657.

<sup>6</sup> Bell, L. A. (2013). Empathy: A Short Conceptual History and An Anthropological Question. Dec 29, (2013).

## 1.4. Προοπτική του Φύλου

Ακολουθώντας την ιδέα ότι μπορεί να υπάρχει ιεραρχία μεταξύ των μερών που συμμετέχουν σε μια δραστηριότητα ακρόασης, οι επαγγελματίες θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους και τις διαφορές μεταξύ των δύο φύλων. Από φεμινιστική άποψη, η δημόσια σφαίρα κυριαρχείται από άνδρες, γεγονός που κάνει την ομιλία να φαίνεται ως μια πιο "ανδρική" δραστηριότητα. Τα τελευταία χρόνια, η νέα λέξη "mansplaining" έγινε ένας δημοφιλής τρόπος για να οριστεί όταν ένας άνδρας εξηγεί κάτι σε μια γυναίκα με συγκαταβατικό τρόπο, υποθέτοντας ότι αυτή δεν έχει γνώσεις για ένα θέμα και θα πρέπει πράγματι να ακούσει.<sup>7</sup> Κατά συνέπεια, η ακρόαση θεωρείται ως μια παθητική δραστηριότητα που ενσωματώνει την υπακοή, η οποία θεωρείται γυναικείο χαρακτηριστικό. Από την άλλη πλευρά, η ιδιωτική σφαίρα που αποδίδεται στις γυναίκες παρέχει το χώρο για να μιλήσουν οι γυναίκες, ενώ η ακρόαση θεωρείται παθητική δραστηριότητα που αποδίδεται στα παιδιά.

Η έρευνα σχετικά με το φύλο και την ακρόαση αποκαλύπτει μια διαφοροποιημένη εικόνα που αμφισβητεί τα παραδοσιακά στερεότυπα. Ενώ παλαιότερες μελέτες συχνά συνέδεαν τις διαφορές των δύο φύλων στην επικοινωνία με βιολογικούς παράγοντες, πρόσφατες έρευνες δίνουν έμφαση στο ρόλο των κοινωνικών προσδοκιών. Για παράδειγμα, τα κοινωνικά πρότυπα αποθαρρύνουν τους άνδρες από το να εκφράζουν ανοιχτά τα συναισθήματά τους δημοσίως, οδηγώντας σε πιθανές παρερμηνείες της συμπεριφοράς ακρόασης. Μια γυναίκα που μοιράζεται συναισθήματα με έναν άνδρα μπορεί να εκλάβει την έλλειψη συναισθηματικής ανταπόκρισης ως απροσεξία, αγνοώντας ότι μπορεί να τηρεί τα κοινωνικά πρότυπα με την απόκρυψη της εκφραστικότητας. Επιπλέον, μελέτες έχουν καταρρίψει τον μύθο ότι οι άνδρες διακόπτουν περισσότερο από τις γυναίκες, δείχνοντας παρόμοιες συχνότητες διακοπών μεταξύ των δύο φύλων. Ωστόσο, οι άνδρες μπορεί να παρουσιάζουν ανταγωνιστική διακοπή σε αλληλεπιδράσεις του ίδιου φύλου λόγω κοινωνικοποιημένων τάσεων κυριαρχίας. Η δυναμική αυτή μεταβάλλεται στις συναντήσεις μεταξύ των δύο φύλων, αντανακλώντας τις επιδράσεις του περιβάλλοντος στη συμπεριφορά ακρόασης και στα συλ επικοινωνίας<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Merriam-Webster. (n.d.). Mansplain. In Merriam-Webster.com dictionary. Retrieved April 11, 2024, from <https://www.merriam-webster.com/dictionary/mansplain>

<sup>8</sup> Dindia, Kathryn. (2006). The Effects of Sex of Subject and Sex of Partner on Interruptions. *Human Communication Research*. 13. 345 - 371

## 2. Ακρόαση

### 2.1. Γενικό Πλαίσιο

#### ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Τα άτομα πρέπει να μοιράζονται με άλλους για να ενωθούν και να γίνουν ομάδα και κοινότητα. Το μοίρασμα πραγματοποιείται μέσω της επικοινωνίας. Έχουν δημοσιευτεί περισσότεροι από 126 ορισμοί της επικοινωνίας<sup>9</sup>. Ωστόσο, για την κοινή κατανόηση της έννοιας, ένας ορισμός λεξικού θεωρείται λειτουργικός. Το Merriam-Webster ορίζει την επικοινωνία ως "μια διαδικασία με την οποία ανταλλάσσονται πληροφορίες μεταξύ ατόμων μέσω ενός κοινού συστήματος συμβόλων, σημείων ή συμπεριφοράς".<sup>10</sup>

Ο πρώτος τρόπος που μας έρχεται στο μυαλό στην επικοινωνία και το σημαντικότερο χαρακτηριστικό που διακρίνει τον άνθρωπο από τα άλλα έμβια όντα είναι η χρήση του προφορικού λόγου. Αρχικά, οι μελετητές εικάζουν ότι οι πρώτες λέξεις των πρώτων ανθρώπων ήταν ονοματοποιημένες, όπως "μπουμπουνίσματα" ή "γουργουρίσματα", επιτρέποντάς τους να επικοινωνούν αποτελεσματικά για το περιβάλλον και τις δραστηριότητές τους. Αυτή η πρωτόγονη ικανότητα επικοινωνίας παρείχε ένα εξελικτικό πλεονέκτημα, που οδήγησε στην ανάπτυξη ενός "Ομιλούντος Πολιτισμού" κατά τη διάρκεια της "Ομιλούσας Εποχής" μέχρι την εποχή των χειρογράφων γύρω στο 3500 π.Χ., όπου η γραφή έγινε ζωτικής σημασίας για την τήρηση αρχείων και τις πολύπλοκες κοινωνίες<sup>11</sup>.

Υπάρχουν πέντε κύριες μορφές επικοινωνίας - η ενδοπροσωπική, η διαπροσωπική, η ομαδική, η δημόσια και η μαζική επικοινωνία. Η ενδοπροσωπική επικοινωνία περιλαμβάνει την αυτο-ομιλία και την αναστοχαστική σκέψη που πυροδοτούνται από εσωτερικά ή εξωτερικά ερεθίσματα, εξυπηρετώντας βασικές κοινωνικές λειτουργίες όπως η βοήθεια στην κοινωνική προσαρμογή, η διατήρηση της αυτοαντίληψης, η επεξεργασία συναισθημάτων, η πρόβα ενεργειών και η διευκόλυνση της κοινωνικής αλληλεπίδρασης. Ενώ μπορεί να ενισχύσει την ευημερία, η κατάρρευση της συνδέεται με ψυχικές ασθένειες. Μπορεί να είναι αυθόρμητη, όπως το γέλιο με μια σκέψη, ή σκόπιμη μέσω της αυτοκριτικής για την ενίσχυση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων, παίζοντας καθοριστικό ρόλο στην αυτογνωσία και την προσωπική ανάπτυξη.

Η διαπροσωπική επικοινωνία είναι η αλληλεπίδραση μεταξύ ατόμων που διαμορφώνει, διατηρεί και τερματίζει τις σχέσεις. Είναι η πιο κοινή μορφή επικοινωνίας και εμφανίζεται σε διάφορα πλαίσια, όπως διαπολιτισμικά και οργανωτικά περιβάλλοντα. Σε αντίθεση με την ενδοπροσωπική επικοινωνία, η διαπροσωπική

---

<sup>9</sup> Dance, F. E. X., & Larson, C. E. (1976). *The Functions of Human Communication: A Theoretical Approach*. Holt Rinehart and Winston.

<sup>10</sup> Merriam-Webster. (n.d.). Communication. In Merriam-Webster.com dictionary. Retrieved April 11, 2024, from <https://www.merriam-webster.com/dictionary/communication>

<sup>11</sup> Poe, M. T. (2010). *A History of Communications: Media and Society from the Evolution of Speech to the Internet (Illustrated Edition)*. Cambridge University Press.

επικοινωνία είναι δομημένη, στοχευμένη και επηρεάζεται από τις κοινωνικές προσδοκίες. Εκπληρώνει εργαλειακές ανάγκες όπως οι καθημερινοί χαιρετισμοί και σχεσιακές ανάγκες εκφράζοντας τη μοναδική δυναμική της σχέσης. Ωστόσο, συχνά οδηγεί σε παρεξηγήσεις και συγκρούσεις, απαιτώντας δεξιότητες όπως η διαχείριση συγκρούσεων και η ενεργητική ακρόαση για τη διατήρηση θετικών σχέσεων

Η ομαδική επικοινωνία περιλαμβάνει αλληλεπιδράσεις μεταξύ τριών ή περισσότερων ατόμων που προσπαθούν να επιτύχουν έναν κοινό στόχο, με έμφαση στην επικοινωνία που είναι προσανατολισμένη στο έργο και στις προκλήσεις που προκύπτουν από τη δυναμική των διαπροσωπικών σχέσεων και τις συγκρούσεις. Από την άλλη πλευρά, η δημόσια επικοινωνία συνεπάγεται τη μετάδοση πληροφοριών από ένα άτομο σε ένα ακροατήριο, η οποία συχνά χαρακτηρίζεται από τυπικότητα, εστίαση στον αποστολέα και προσανατολισμό στον στόχο. Τέλος, η μαζική επικοινωνία περιλαμβάνει τη μετάδοση μηνυμάτων σε ένα μεγάλο ακροατήριο μέσω διαφόρων καναλιών μέσω ενημέρωσης.<sup>12</sup>

## ΑΚΟΥΣΤΙΚΟ

Επικοινωνούμε μιλώντας και ακούγοντας. Για τους σκοπούς αυτής της θεωρητικής ενότητας, θα δοθεί προσοχή στην ακρόαση και όχι στην ομιλία. Η ακρόαση είναι μια σύνθετη διαδικασία που δεν μπορεί να γίνει πλήρως κατανοητή αν δεν υιοθετήσει κανείς μια ολιστική προοπτική. Είναι φυσιολογική, γνωστική, κοινωνική και πολιτισμική. Είναι σημαντικό να κατανοήσουμε τις βασικές αρχές της ακρόασης, καθώς είναι η πρώτη ενέργεια που συνδέει τους ανθρώπους.

Η διαδικασία της ακρόασης περιλαμβάνει διάφορα στάδια, όπως η λήψη, η ερμηνεία, η ανάκληση, η αξιολόγηση και η ανταπόκριση σε λεκτικά και μη λεκτικά μηνύματα. Τα στάδια της ακρόασης είναι συνεχή και αλληλένδετα, περιλαμβάνοντας γνωστικά, συμπεριφορικά και σχεσιακά στοιχεία. Κατά τη διάρκεια του σταδίου λήψης, προσλαμβάνουμε ερεθίσματα μέσω ακουστικών και οπτικών καναλιών, επηρεαζόμενοι από αντιληπτικά φίλτρα και από την σημαντικότητα. Το στάδιο της ερμηνείας περιλαμβάνει το συνδυασμό οπτικών και ακουστικών πληροφοριών, την εφαρμογή σχημάτων και τη δημιουργία νοήματος. Η κατανόηση και η ανάκληση είναι ζωτικής σημασίας σε αυτό το στάδιο, καθώς συμβάλλουν στη μεταφορά των πληροφοριών στη μακροπρόθεσμη μνήμη. Η αξιολόγηση λαμβάνει χώρα καθώς αξιολογούμε την αξιοπιστία, την πληρότητα και την αξία του μηνύματος, απαιτώντας δεξιότητες κριτικής σκέψης για την αποφυγή προκαταλήψεων και την εστίαση στο περιεχόμενο και όχι στον ομιλητή. Η ανταπόκριση κατά την ακρόαση περιλαμβάνει τη χρήση λεκτικών και μη λεκτικών ενδείξεων, όπως τα σήματα από τον πίσω δίαυλο και η παράφραση, για να δείξουμε κατανόηση και να διατηρήσουμε την αποτελεσματική ροή της επικοινωνίας.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Dance, F. E. X., & Larson, C. E. (1976). *The Functions of Human Communication: A Theoretical Approach*. Holt Rinehart and Winston.

<sup>13</sup> Hargie, O. (2021). *Skilled Interpersonal Communication* (7th ed.). Routledge.

Η ακρόαση είναι μια πολύπλευρη διαδικασία που περιλαμβάνει συνεχή επιλογή, ερμηνεία, λήψη αποφάσεων και εξέταση των κινδύνων και των συνεπειών. Παρά την πολυπλοκότητά της, η ακρόαση έχει συχνά παραβλεφθεί και επισκιαστεί. Η ψυχολογία, ενώ ιστορικά επικεντρώθηκε στα ακουστικά φαινόμενα, αρχικά έδωσε προτεραιότητα στην ακοή έναντι της ακρόασης. Η σύγχρονη ψυχολογική έρευνα για την ακρόαση εξακολουθεί να αποτελεί πρόκληση λόγω της δυσκολίας ορισμού και λειτουργικοποίησης των διαδικασιών ακρόασης. Για να κατανοήσουμε καλύτερα αυτές τις προκλήσεις, είναι ζωτικής σημασίας να εξερευνήσουμε τα εννοιολογικά τοπία της ακρόασης και τη σύνδεσή της με την αυτογνωσία, την αισθητηριακή αντίληψη και τον ήχο.<sup>14</sup>

## **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ της ΑΚΡΟΑΣΗΣ**

### **Η ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ως το ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ της ΑΚΡΟΑΣΗΣ**

Η κατανόηση είναι ένα από τα τρία αποτελέσματα της ακρόασης που προσδιορίστηκαν από τους Bodie et al. (2008), μαζί με την οικοδόμηση σχέσεων και τη συγκίνηση.<sup>15</sup> Η μελέτη των Bodie κ.ά. (2008) διερευνά τα αποτελέσματα της ικανής ακρόασης, εστιάζοντας στην κατανόηση, τη θετική επίδραση και τη δημιουργία σχέσεων στις επικοινωνιακές αλληλεπιδράσεις. Υποστηρίζουν ότι η ενεργητική ακρόαση, η οποία χαρακτηρίζεται από την επίδειξη κατανόησης, τη δημιουργία θετικών συναισθημάτων και την προώθηση της σύνδεσης, οδηγεί σε πιο ικανοποιητικές αλληλεπιδράσεις σε σύγκριση με την παροχή συμβουλών ή απλών αναγνωρίσεων. Οι υποθέσεις προτείνουν ότι τα άτομα στις αρχικές αλληλεπιδράσεις θα αισθάνονται περισσότερο κατανοητά, θα βιώνουν μεγαλύτερη ικανοποίηση από την επικοινωνία και θα αντιλαμβάνονται τον σύντροφό τους στην αλληλεπίδραση ως πιο κοινωνικά ελκυστικό όταν εμπλέκονται σε ενεργητική ακρόαση, υπογραμμίζοντας τη σημασία των δεξιοτήτων ενεργητικής ακρόασης για την ενίσχυση των αποτελεσμάτων της επικοινωνίας και την ανάπτυξη σχέσεων.<sup>16</sup>

Χρησιμοποιούμε διάφορες μεθόδους για να κατανοήσουμε τα συναισθήματα, τις σκέψεις και τις πληροφορίες στο μυαλό των άλλων. Καταλαβαίνουμε πραγματικά ο ένας τον άλλον;

### **ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ**

Η ακρόαση και οι ερωτήσεις είναι στενά συνυφασμένες με την αποτελεσματική επικοινωνία. Η ενεργητική ακρόαση περιλαμβάνει όχι μόνο την ακρόαση όσων λέει ο ομιλητής αλλά και την κατανόηση της οπτικής του γωνίας και τη μετάδοση αυτής της κατανόησης μέσω κατάλληλων ερωτήσεων. Όταν ακούμε ενεργά, μπορούμε να

---

<sup>14</sup> Motzkau, J. F., & Lee, N. M. (2023). Cultures of Listening: Psychology, Resonance, Justice. *Review of General Psychology*, 27 (1), 3-25.

<sup>15</sup> Graham D. Bodie, Debra Worthington, Margarete Imhof & Lynn O. Cooper (2008): What Would a Unified Field of Listening Look Like? A Proposal Linking Past Perspectives and Future Endeavors, *International Journal of Listening*, 22:2, 103-122

<sup>16</sup> Harry Weger Jr., Gina Castle Bell, Elizabeth M. Minei & Melissa C. Robinson (2014) The Relative Effectiveness of Active Listening in Initial Interactions, *International Journal of Listening*, 28:1, 13-31

εντοπίσουμε τομείς που χρειάζονται διευκρινίσεις, να εμβαθύνουμε στις σκέψεις και τα συναισθήματα του ομιλητή και να διασφαλίσουμε ότι κατανοούμε με ακρίβεια την άποψή του. Η υποβολή σχετικών και διεισδυτικών ερωτήσεων όχι μόνο μας βοηθάει να συλλέξουμε ολοκληρωμένες πληροφορίες, αλλά επίσης αποδεικνύει το ενδιαφέρον μας και τη συμμετοχή μας στη συζήτηση.

Επομένως, στο πλαίσιο αυτής της θεωρητικής ενότητας και της προτεινόμενης δραστηριότητας, η σύνδεση μεταξύ της ακρόασης και της υποβολής ερωτήσεων είναι ζωτικής σημασίας. Αυτή η σύνδεση είναι ουσιαστική, διότι οι ουσιαστικές και παραγωγικές επικοινωνιακές ανταλλαγές μπορούν να πραγματοποιηθούν μόνο όταν υποστηρίζονται από προσεκτικές και σχετικές ερωτήσεις. Η αποτελεσματική ακρόαση περιλαμβάνει τη λήψη, την ερμηνεία και την ενεργό συμμετοχή μέσω ερωτήσεων για την αποσαφήνιση και την εμβάθυνση της κατανόησης. Η υποβολή κατάλληλων ερωτήσεων είναι απαραίτητη για τη συλλογή ολοκληρωμένων πληροφοριών, την αποκάλυψη κρυμμένων αποχρώσεων και την ακριβή κατανόηση της άποψης του ομιλητή.

### **ΕΘΝΟΓΡΑΦΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ**

Μια εθνογραφική προσέγγιση της ακρόασης ή η υιοθέτηση μιας στάσης συμβουλευτικής μπορεί να είναι ιδιαίτερα επωφελείς λύσεις από αυτή την άποψη. Η εθνογραφία είναι μια μέθοδος που χρησιμοποιείται για την περιγραφή και την κατανόηση των πολιτισμών από τη σκοπιά των μελών τους. Η προσέγγιση αυτή επικεντρώνεται στην κατανόηση του τρόπου με τον οποίο τα άτομα εντός ενός πολιτισμού αντιλαμβάνονται τη ζωή και το περιβάλλον τους. Μέσω της επιτόπιας έρευνας, η εθνογραφία περιλαμβάνει μια δομημένη διερεύνηση του τρόπου με τον οποίο τα άτομα ενός πολιτισμού βλέπουν, ακούν, επικοινωνούν, σκέφτονται και συμπεριφέρονται, με έμφαση στη μάθηση από την πολιτισμική ομάδα και όχι απλώς στη μελέτη της. Η εθνογραφία έχει αποκτήσει αναγνώριση και σημασία σε διάφορους επιστημονικούς κλάδους. Μας προσφέρει μια μοναδική ευκαιρία να βγούμε προσωρινά έξω από τις πολιτισμικές μας προοπτικές και να αποκτήσουμε γνώσεις για το πώς βλέπουν τον κόσμο άλλοι με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο. Η εθνογραφική προσέγγιση ενθαρρύνει την εμβάθυνση στο πλαίσιο, τον πολιτισμό και τις εμπειρίες των ανθρώπων που μελετώνται, διευκολύνοντας τη βαθύτερη και ουσιαστικότερη κατανόηση των επικοινωνιακών προτύπων και συμπεριφορών τους.<sup>17</sup>

### **ΘΕΣΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ**

Από την άλλη πλευρά, η υιοθέτηση της άποψης της συμβουλευτικής περιλαμβάνει την καθοδήγηση της συζήτησης μέσω προσεκτικών ερωτήσεων, ενεργητικής ακρόασης και παροχής επικοινωνιακής ανατροφοδότησης για τη διευκόλυνση της σαφούς επικοινωνίας και της αμοιβαίας κατανόησης. Το coaching ορίζεται ως "η συνεργασία με τους πελάτες σε μια διαδικασία που προκαλεί σκέψη και δημιουργικότητα και τους

---

<sup>17</sup> Spradley, J. P. (2016). The Ethnographic Interview [Reissue edition]. Waveland Press, Inc.

εμπνέει να μεγιστοποιήσουν το προσωπικό και επαγγελματικό τους δυναμικό".<sup>18</sup> Ως εκ τούτου, ο σκοπός αυτής της δραστηριότητας είναι να συνδυάσει αυτές τις προσεγγίσεις, καθώς και οι δύο ενισχύουν την αποτελεσματική ακρόαση προωθώντας τη δέσμευση, την ενσυναίσθηση και την εις βάθος κατανόηση της οπτικής γωνίας του ομιλητή.

Μαθαίνοντας πώς να ρωτάτε<sup>19</sup>

Εθνογραφική συνέντευξη<sup>20</sup>

Μαθαίνοντας από Αγνώστους<sup>21</sup>

Διεθνής Ομοσπονδία Συμβούλων<sup>22</sup>

Ο κύριος στόχος της εκπαίδευσης είναι η εμπάθυνση της ακρόασης και της κατανόησης υπό το πρίσμα των αρχών των μεθόδων ποιοτικής έρευνας.

## 2.2. Ομάδα-Στόχος και Στόχος της Δραστηριότητας

Η ομάδα-στόχος της δραστηριότητας είναι επαγγελματίες που εργάζονται με μετανάστριες, όπως:

- Μεταφραστές
- Εργαζόμενοι ανθρωπιστικής βοήθειας
- Ειδικοί δημόσιας υγείας
- Εργαζόμενοι και εθελοντές ΜΚΟ
- Εκπαιδευτικοί
- Εργαζόμενοι στην παιδική προστασία
- Εργαζόμενοι στον τομέα της ψυχικής υγείας (ψυχολόγοι, ψυχίατροι)
- Εργαζόμενοι σε καταυλισμούς και καταφύγια
- Σύμβουλοι

Στόχος της δραστηριότητας είναι η ενίσχυση της αποτελεσματικής επικοινωνίας και της κατανόησης μεταξύ των κοινωνικών λειτουργών που εργάζονται με μετανάστριες γυναίκες. Επιδιώκει να προωθήσει τη δέσμευση, την ενσυναίσθηση και την ολοκληρωμένη κατανόηση των προοπτικών των πελατών μέσω της ενεργητικής

---

<sup>18</sup> The Gold Standard in Coaching: ICF - Read About ICF. (2021, February 25).

<https://coachingfederation.org/about#:~:text=ICF%20defines%20coaching%20as%20partnering,their%20personal%20and%20professional%20potential.>

<sup>19</sup> Briggs, C. L. (1986). Learning How to Ask: A Sociolinguistic Appraisal of the Role of the Interview in Social Science Research (Studies in the Social and Cultural Foundations of Language, Series Number 1) [Reprint Used edition]. Cambridge University Press.

<sup>20</sup> Spradley, J. P. (2016). The Ethnographic Interview [Reissue edition]. Waveland Press, Inc..

<sup>21</sup> Weiss, R. S. (1995). Learning From Strangers: The Art and Method of Qualitative Interview Studies. Free Press.

<sup>22</sup> The Gold Standard in Coaching: ICF - Core Competencies. International Coaching Federation. (2024, March 8). <https://coachingfederation.org/credentials-and-standards/core-competencies>

ακρόασης και των προσεκτικών ερωτήσεων. Συνδυάζοντας εθνογραφικές προσεγγίσεις και προσεγγίσεις συμβουλευτικής/καθοδήγησης, η δραστηριότητα αποσκοπεί στη διευκόλυνση ουσιαστικών και παραγωγικών ανταλλαγών επικοινωνίας, βελτιώνοντας τελικά την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στις μετανάστριες γυναίκες. Η δραστηριότητα στοχεύει σε: - την επίτευξη των ακόλουθων στόχων:

- Τοποθετήστε τον ακροατή ως εθνογράφο για μια σχετικά αντικειμενική κατάσταση ακρόασης
- Προετοιμάστε τον ακροατή ως προπονητή για την κατανόηση της παρουσίας των ταυτοτήτων που αναδύονται κατά τη διάρκεια της ακουστικής δραστηριότητας
- Παρουσίαση ενός πλαισίου
- Παρέχετε μια κατευθυντήρια γραμμή για την ακρόαση των άλλων

## 2.3. Μαθησιακά Αποτελέσματα της Δραστηριότητας

Τα άτομα που ολοκληρώνουν αυτή την εκπαίδευση αναμένεται να:

- Έχουν επίγνωση των εμποδίων και των προκαταλήψεων στη δραστηριότητα ακρόασης
- Είναι σε θέση να εντοπίζουν τα προβλήματα που σχετίζονται με τις τρέχουσες μεθοδολογίες
- Ενσωματώνουν το πλαίσιο στη διαδικασία αξιολόγησης
- Έχουν μια πιο δυναμική προσέγγιση, προσαρμόζοντας την προτεινόμενη μέθοδο στα άτομα και το ίδρυμα.

Τα μαθησιακά αποτελέσματα της δραστηριότητας που περιγράφεται στη θεωρητική ενότητα πιθανόν να περιλαμβάνουν:

1. Ενισχυμένες δεξιότητες ακρόασης: Οι συμμετέχοντες θα αναπτύξουν δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης
2. Βελτιωμένες τεχνικές ερωτήσεων: Οι συμμετέχοντες θα μάθουν πώς να θέτουν σχετικές και διεισδυτικές ερωτήσεις για να συλλέγουν ολοκληρωμένες πληροφορίες, να αποκαλύπτουν κρυφές αποχρώσεις και να κατανοούν με ακρίβεια την άποψη του ομιλητή.
3. Αυξημένη πολιτιστική ευαισθητοποίηση: Μέσω της εθνογραφικής προσέγγισης, οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν γνώσεις σχετικά με διαφορετικά πολιτισμικά υπόβαθρα, προωθώντας μια βαθύτερη κατανόηση των διαφορετικών προτύπων και συμπεριφορών επικοινωνίας.
4. Ενισχυμένες προπονητικές ικανότητες: Οι συμμετέχοντες θα ενισχύσουν τις προπονητικές τους δεξιότητες καθοδηγώντας τις συζητήσεις μέσω στοχαστικών ερωτήσεων, ενεργητικής ακρόασης και παροχής εποικοδομητικής ανατροφοδότησης για τη διευκόλυνση της σαφούς επικοινωνίας και της αμοιβαίας κατανόησης.

5. Ενισχυμένη ικανότητα επικοινωνίας: Η δραστηριότητα στοχεύει συνολικά στη βελτίωση της επικοινωνιακής ικανότητας των συμμετεχόντων, προωθώντας τη δέσμευση, την ενσυναίσθηση και την εις βάθος κατανόηση της οπτικής γωνίας του ομιλητή, οδηγώντας σε πιο ουσιαστικές και παραγωγικές επικοινωνιακές ανταλλαγές.

## 2.4. Περιγραφή της δραστηριότητας

### Ονομασία της Δραστηριότητας/Πρακτικής/Εργαλείου:

Ακούστε για να καταλάβετε

#### Λειτουργικές Ανάγκες/Λογιστικά Στοιχεία

- Τόσο online όσο και δια ζώσης
- Ένας εκπαιδευτής με ή χωρίς συνεκπαιδευτή
- Ομάδες τριών/τεσσάρων ατόμων (ένας συνεντευκτής, ένας ερωτώμενος, ένας/δύο παρατηρητές)
- Σημειωματάρια και στυλό
- Παρουσίαση (Powerpoint ή Flipchart)

#### Η Διαδικασία της Δραστηριότητας

Αυτή η δραστηριότητα είναι εμπνευσμένη και προσαρμοσμένη από την Εθνογραφική συνέντευξη του Spradley.<sup>23</sup>

N.	Δραστηριότητα	Λεπτομέρειες	Διάρκεια
1	Καλωσόρισμα	Εισαγωγή στο σχέδιο EMMW Η Περίληψη της δραστηριότητας (Υποθέμα 1) Συμφωνία συνεδρίας & συγκατάθεση Γνωριμία των συμμετεχόντων Προσδοκίες	10 λεπτά
2	Δραστηριότητα Προθέρμανσης	Οι λέξεις μπορεί να είναι γεμάτες με διαφορετικές έννοιες για διαφορετικά άτομα. Λαμβάνοντας υπόψη την πρακτική της <i>Ακρόασης</i> , είμαστε στην ίδια σελίδα; <a href="http://www.menti.com">www.menti.com</a> διαδικασία:	10 λεπτά

<sup>23</sup> Spradley, J. P. (2016). *The ethnographic interview*. Waveland Press.

		<p>Ποια είναι τα τρία πρώτα πράγματα που σας έρχονται στο μυαλό όταν σκέφτεστε να ακούσετε;</p> <p>Ένας εξωγήινος ανακαλύπτει τον κόσμο των ανθρώπων μέσω της γλώσσας (Ταινίες: PK, Arrival, κ.λπ.)</p> <p>Άφιξη - Πρώτη επικοινωνία: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=8Fc-7SuebTQ">https://www.youtube.com/watch?v=8Fc-7SuebTQ</a></p> <p>Καταπληκτικό! Συνομιλία μεταξύ ρομπότ <a href="https://www.youtube.com/watch?v=Qh2yT-AL1V8">https://www.youtube.com/watch?v=Qh2yT-AL1V8</a></p>	
3	<p>Θεωρητικό Μέρος 1: Διαδικασία Κατάρτισης στην Εθνογραφική Έρευνα (βλ. Παράρτημα 1)</p>	Ανησυχία: (Αβεβαιότητα) Γιατί θέλετε να με ακούσετε; Το κίνητρο του ακροατή	8 λεπτά.
4		Εξερεύνηση: Εξερεύνηση: Το κάνω αυτό "σωστά"; Δίνω τις "σωστές" απαντήσεις;	8 λεπτά.
5		Συνεργασία: Αφήστε με να σας βοηθήσω να με καταλάβετε πραγματικά	8 λεπτά.
6		Συμμετοχή: Ας το κάνουμε μαζί	8 λεπτά.
7	<p>Θεωρητικό μέρος 2: Δημιουργία ερωτήσεων (βλ. Παράρτημα 1)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ερωτήσεις Grand Tour</li> <li>2. Ερωτήσεις για το Mini-Tour</li> <li>3. Παραδείγματα ερωτήσεων</li> <li>4. Ερωτήσεις εμπειρίας</li> <li>5. Ερωτήσεις για τη μητρική γλώσσα</li> </ol>	15 λεπτά.
8	Διάλειμμα για καφέ		15 λεπτά.
9	Ομαδικές συνεδρίες	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Καταιγισμός ιδεών και απόφαση για ένα θέμα ή θέμα.</li> <li>• Περιορίστε το θέμα σε ένα συγκεκριμένο θέμα ή πτυχή.</li> <li>• Δημιουργήστε μια υπόθεση σχετική με το επιλεγμένο θέμα.</li> <li>• Αναθέστε ρόλους: ένας ως ερωτώμενος και άλλοι ως μέλη της ομάδας ερωτήσεων.</li> <li>• Ο ερωτώμενος δημιουργεί μια προσωπικότητα σχετική με την</li> </ul>	20 λεπτά.

		<p>υπόθεση.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Η ομάδα ερωτήσεων δημιουργεί ερωτήσεις ανοικτού τύπου σχετικά με την περσόνα και την υπόθεση.</li> <li>• Επιλέξτε έναν συνεντευκτή από την ομάδα ερωτήσεων.</li> <li>• Διεξαγωγή της συνέντευξης.</li> <li>• Οι παρατηρητές κρατούν σημειώσεις σχετικά με τη δυναμική της συνέντευξης.</li> </ul>	
10	Ανοιχτή συζήτηση	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανακεφαλαιώστε και συζητήστε τις παρατηρήσεις και τις ιδέες σας.</li> <li>• Συζητήστε τι λειτούργησε καλά και σε ποιους τομείς υπάρχει περιθώριο βελτίωσης.</li> <li>• Η παρουσία του ερευνητή</li> <li>• Η παρουσία του ερωτώμενου</li> <li>• Η παρουσία του παρατηρητή</li> </ul>	15 λεπτά.
11	Αξιολόγηση της Δραστηριότητας	Ανατροφοδότηση από τους συμμετέχοντες	10 λεπτά.

## 2.5. Βιβλιογραφία

Spradley, J. P. (2016). *The ethnographic interview*. Waveland Press, Inc.

Weiss, R. S. (1995). *Learning from strangers: The art and method of qualitative interview studies*. Free Press.

*The gold standard in coaching: ICF - Core Competencies*. International Coaching Federation. (2023, January 30). Retrieved February 20, 2023, from <https://coachingfederation.org/credentials-and-standards/core-competencies>

## 3. Ενσυναίσθηση vs Συμπάθεια

### 3.1. Γενικό Πλαίσιο

Η ενσυναίσθηση είναι μια δυναμική, σύνθετη και πολυεπίπεδη έννοια που έχει εννοιολογηθεί από πολλούς επιστημονικούς κλάδους, όπως η γνωστική επιστήμη, η ψυχολογία, η φιλοσοφία και η ιατρική. Παρόλο που η ενσυναίσθηση έχει ερευνηθεί από διάφορους κλάδους, στην καθημερινή ομιλία αντί της ενσυναίσθησης χρησιμοποιούνται διαφορετικοί όροι όπως συμπάθεια, συμπόνια ή οίκτος. Σε αυτή την ενότητα της ενότητας, οι έννοιες της ενσυναίσθησης και της συμπάθειας θα οριστούν λεπτομερώς, προκειμένου να εξαλειφθεί η σημασιολογική σύγχυση και να δημιουργηθεί εννοιολογική σαφήνεια.

Η λέξη ενσυναίσθηση υιοθετήθηκε από τη γερμανική λέξη *Einfühlung* (συναίσθημα) από τον Theodor Lipps. Ο Άγγλος ψυχολόγος Titchener μετέφρασε το *einfühlung* ως ενσυναίσθηση<sup>24</sup>. Σύμφωνα με την Εγκυκλοπαίδεια Κοινωνικής Ψυχολογίας, "η ενσυναίσθηση ορίζεται συχνά ως "κατανόηση της εμπειρίας ενός άλλου ατόμου με το να φαντάζεται κανείς τον εαυτό του στην κατάσταση του άλλου ατόμου: Κατανοεί κανείς την εμπειρία του άλλου ατόμου σαν να τη βίωνε ο ίδιος, αλλά χωρίς ο ίδιος να τη βιώνει πραγματικά. Διατηρείται μια διάκριση μεταξύ του εαυτού και του άλλου".<sup>25</sup>

Ο όρος συμπάθεια έχει τη ρίζα του από τα αρχαία ελληνικά *sym-* (μαζί) και *pathos* (συναίσθημα/συναίσθημα). Η συμπάθεια μπορεί να οριστεί ως "το να συμμερίζεσαι τα συναισθήματα των άλλων". Ενσυναίσθηση σημαίνει να είσαι σε θέση να καταλάβεις "πώς μπορεί να αισθάνονται ή να σκέφτονται οι άλλοι" ("Ποια είναι η διαφορά μεταξύ "συμπάθειας" και "ενσυναίσθησης";", 2019).<sup>26</sup> Συνοψίζοντας, ενώ η συμπάθεια έχει να κάνει με το να μοιράζεσαι τα συναισθήματα των άλλων, η ενσυναίσθηση έχει να κάνει με την κατανόηση. Μια ενσυναισθητική προσέγγιση του θέματος/των ανθρώπων έχει να κάνει με

- Ενεργητική ακρόαση
- Κατανόηση της προοπτικής του άλλου
- Χρησιμοποιώντας τόσο συναισθηματική όσο και γνωστική ενσυναίσθηση
- Πολιτιστική ή υπό όρους ευαισθητοποίηση
- Να είναι σε θέση να παράγει τη λύση
- Πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης ή της δευτερογενούς τραυματοποίησης

---

<sup>24</sup> Titchener, E. B. (1973). *Lectures on the experimental psychology of the thought processes*. Ayer Company Pub.

<sup>25</sup> Hodges, S. D., & Myers, M. W. (2007). Empathy. In R. F. Baumeister & K. D. Vohs (Eds.), *Encyclopedia of social psychology*. SAGE.

<sup>26</sup> What's the difference between 'sympathy' and 'empathy'? (2019, June 19). In *Dictionary by Merriam-Webster: America's most-trusted online dictionary*. <https://www.merriam-webster.com/words-at-play/sympathy-empathy-difference>

Μια συμπαθητική προσέγγιση του θέματος/των ανθρώπων είναι περίπου:

- Ακρόαση με στενή προοπτική
- Εφαρμογή μιας "αυτοπροσανατολισμένης" προοπτικής
- Αίσθημα οίκτου ή λύπης για ένα άλλο άτομο
- Κρίσεις χωρίς κατανόηση
- Κίνδυνος δευτερογενούς τραυματισμού

Σύμφωνα με τον Covey , υπάρχουν πέντε τύποι ακρόασης.

1. Αγνόηση: Σε αυτό το επίπεδο, που ονομάζεται αγνόηση, αποτυγχάνουμε να ασχοληθούμε με την ακρόαση συνολικά. Οι μη λεκτικές ενδείξεις μας συχνά προδίδουν την έλλειψη προσοχής μας. Για παράδειγμα, μπορεί να αποστρέψουμε το βλέμμα μας, να ασχοληθούμε με άλλες δραστηριότητες ή να δείξουμε αδιαφορία για την επικοινωνία του ομιλητή.

2. Η προσποιητή ακρόαση αποτελεί το δεύτερο στάδιο. Εδώ, μπορεί να προσομοιώνουμε τη συμμετοχή μέσω της γλώσσας του σώματος, ωστόσο το μυαλό μας είναι αλλού, απασχολημένο με άλλα θέματα ή σκέψεις.

3. Η επιλεκτική εκλεκτική ακρόαση, συνεπάγεται μερική εμπλοκή, όπου συντονιζόμαστε επιλεκτικά, εστιάζοντας σε πτυχές που κεντρίζουν το ενδιαφέρον μας, ενώ αγνοούμε άλλες. Παρά το προσωπείο της προσεκτικής ακρόασης, η προσοχή μας ταλαντεύεται, με κίνδυνο να εκτεθούμε όταν καλούμαστε να ανακαλέσουμε λεπτομέρειες ή να ανταποκριθούμε κατάλληλα.

4. Η προσεκτική ακρόαση περιλαμβάνει γνήσια εστίαση και απορρόφηση του μηνύματος που μεταδίδεται. Συγκεντρωνόμαστε ενεργά στα λόγια του ομιλητή, προσφέροντας τις κατάλληλες απαντήσεις και επιδεικνύοντας προσεκτική γλώσσα του σώματος.

5. Ενσυναισθητική ακρόαση <sup>27</sup>

### **Ενσυναισθητική Ακρόαση**

Η ενσυναισθητική μορφή ακρόασης ενσωματώνει τις πρακτικές πτυχές της ενεργητικής ακρόασης, ενώ παράλληλα ανεβάζει την εμπλοκή του ακροατή σε ένα βαθύτερο επίπεδο. Η ενσυναισθητική ακρόαση συνεπάγεται την ειλικρινή επιθυμία να κατανοηθεί πλήρως το άλλο άτομο και τα συναισθήματά του.

Η ενσυναισθητική ακρόαση προϋποθέτει να παραμερίσουμε την ανάγκη να υποστηρίξουμε τις δικές μας απόψεις και προσωπικές εμπειρίες, αναγνωρίζοντας ότι οι δικές μας ιστορίες μπορεί να εμποδίζουν την αφήγηση του ομιλητή (Covey, 2020).

---

<sup>27</sup> Covey, S. R. (2004). *The 7 habits of highly effective people: Powerful lessons in personal change*. Simon & Schuster.

Η ενσυναισθητική ακρόαση συνδυάζει την ενεργητική ακρόαση, την αντανάκλαση των συναισθημάτων και την επιδέξια υποβολή ερωτήσεων με τη διαπροσωπική ποιότητα της ενσυναίσθησης για να κατανοήσει κάποιον τόσο διανοητικά όσο και συναισθηματικά (Gearhart & Bodie, 2011). Στην ουσία, το να είσαι ενσυναισθητικός ακροατής συνεπάγεται την επίδειξη σκόπιμης φροντίδας και ενδιαφέροντος προς τον ομιλητή καθώς μεταφέρει τις σκέψεις ή τα συναισθήματά του. Η παροχή τέτοιας υποστήριξης όχι μόνο επικυρώνει τα συναισθήματα του ομιλητή αλλά μας επιτρέπει επίσης να ανταποκριθούμε με μεγαλύτερη συμπόνια.<sup>28</sup>

### **Πώς να ακούτε με ενσυναίσθηση;**

1. Ξεκινήστε τις συζητήσεις με καθαρό μυαλό, ελαχιστοποιώντας τους περισπασμούς, όπως τα τηλέφωνα ή ο θόρυβος του περιβάλλοντος.
2. Εξασκηθείτε στην ενσυνειδητότητα για να ηρεμήσετε τυχόν ενοχλητικές σκέψεις που θα μπορούσαν να εμποδίσουν την ικανότητά σας να ακούσετε προσεκτικά.
3. Αφιερώστε χρόνο για ουσιαστικές συζητήσεις με φίλους, συγγενείς ή συναδέλφους για την αντιμετώπιση ανησυχιών ή την έκφραση συναισθημάτων.
4. Δημιουργήστε ένα άνετο και ασφαλές περιβάλλον για ανοιχτό διάλογο.
5. Ακούστε όχι μόνο με τα αυτιά σας, αλλά και με την καρδιά σας, χωρίς κρίση.
6. Αποφεύγετε να διακόπτετε ή να ολοκληρώνετε πρόωρα τις προτάσεις του ομιλητή.
7. Χρησιμοποιήστε τις κατάλληλες μη λεκτικές ενδείξεις, όπως το νεύμα, για να μεταδώσετε κατανόηση.
8. Αφήστε τον ομιλητή να ηγηθεί της συζήτησης, σεβόμενοι τις παύσεις ή τις στιγμές περισυλλογής.
9. Περιμένετε τη σειρά σας για να συνεισφέρετε και υιοθετήστε έναν ενθαρρυντικό τόνο όταν μιλάτε.
10. Αντανακλάστε τα συναισθήματα ή τις δηλώσεις του ομιλητή για να διασφαλίσετε την κατανόηση.
11. Λειτουργήστε ως υποστηρικτικός φορέας για τις σκέψεις του ομιλητή.
12. Προσφέρετε λεκτικές επιβεβαιώσεις όπως "εεεεε" για να αναγνωρίσετε τη φωνή του ομιλητή.
13. Θέστε ανοιχτές ερωτήσεις για να εμβαθύνετε στα συναισθήματα ή τις προοπτικές τους.

---

<sup>28</sup> Rekhi, S. (n.d.). *Empathic listening: Definition, examples, & skills*. The Berkeley Well-Being Institute. <https://www.berkeleywellbeing.com/empathic-listening.html>

14. Επικυρώστε τα συναισθήματα του άλλου ατόμου, ακόμη και αν η δική σας αντίδραση θα ήταν διαφορετική στην ίδια κατάσταση.

15. Να αποφεύγετε να προσφέρετε ανεπιθύμητες συμβουλές, εκτός αν σας ζητηθεί ρητά.

16. Χρησιμοποιήστε συμπονετική γλώσσα και φράσεις (παραδείγματα παρέχονται παρακάτω).

17. Συμπάσχετε λαμβάνοντας υπόψη τα συναισθήματα του ομιλητή και προσπαθώντας να κατανοήσετε την άποψή του.

Όταν εργαζόμαστε με πρόσφυγες, ως εργαζόμενοι συχνά αντιδρούμε συναισθηματικά στις ιστορίες τους. Αυτό που σκεφτόμαστε για τους ανθρώπους, το πόσο κοντά τους νιώθουμε ή όχι, το τι έχει περάσει το άτομο και οι εμπειρίες μας στο παρελθόν διαμορφώνουν τις συναισθηματικές μας αντιδράσεις. Η διαφορά μεταξύ αυτών των δύο όρων μπορεί να είναι κρίσιμη για την εργασία με άτομα με ιστορικό τραύματος. Στο πλαίσιο της μετανάστευσης, όλοι οι κοινωνικοί λειτουργοί θα πρέπει να έχουν επίγνωση του τρόπου με τον οποίο θέτουν μια συναισθηματική απόσταση μεταξύ της ομάδας τους και του εαυτού τους.

### 3.2. Ομάδα-Στόχος και Στόχος της Δραστηριότητας

Η ομάδα-στόχος της δραστηριότητας είναι επαγγελματίες που εργάζονται με μετανάστριες, όπως:

- Μεταφραστές
- Εργαζόμενοι ανθρωπιστικής βοήθειας
- Ειδικοί δημόσιας υγείας
- Εργαζόμενοι και εθελοντές ΜΚΟ
- Εκπαιδευτικοί
- Εργαζόμενοι στην παιδική προστασία
- Εργαζόμενοι στον τομέα της ψυχικής υγείας (ψυχολόγοι, ψυχίατροι)
- Εργαζόμενοι σε καταυλισμούς και καταφύγια
- Σύμβουλοι

Η δραστηριότητα έχει ως στόχο:

- Την σε βάθος κατανόηση της κατάστασης κάποιου άλλου.
- Ανάπτυξη "γνωστικής ενσυναίσθησης ή ενσυναισθητικής ακρίβειας" ("έχοντας πληρέστερη και ακριβέστερη γνώση για το περιεχόμενο του μυαλού ενός άλλου ατόμου, συμπεριλαμβανομένου του πώς αισθάνεται το άτομο".<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Hodges, S. D., & Myers, M. W. (2007). Empathy. In R. F. Baumeister & K. D. Vohs (Eds.), *Encyclopedia of social psychology*. SAGE.

### 3.3 Μαθησιακά Αποτελέσματα της Δραστηριότητας

- Δώστε στους εργαζόμενους τη δυνατότητα να διακρίνουν μεταξύ των όρων ενσυναίσθηση και συμπάθεια.
- Βελτίωση των δεξιοτήτων ενεργητικής ακρόασης και επικοινωνίας.
- Οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να βλέπουν την οπτική γωνία του άλλου όταν περνούν από διάφορες καταστάσεις

### 3.4. Περιγραφή της δραστηριότητας

#### Ονομασία της Δραστηριότητας/Πρακτικής/Εργαλείου

*Περπατήστε ένα μίλι στα παπούτσια κάποιου άλλου: Οικοδόμηση προτάσεων*

#### Λειτουργικές ανάγκες/Λογιστικά Στοιχεία

- Αν και η δραστηριότητα σχεδιάστηκε επιτόπου, μπορεί να μετατραπεί σε διαδικτυακή δραστηριότητα με ψηφιακά εργαλεία.
- Ένας εκπαιδευτής είναι αρκετός για να διατηρήσει τη δραστηριότητα, ωστόσο, λόγω του αριθμού των συμμετεχόντων μπορεί να χρειαστεί ένας συν-εκπαιδευτής.
- Ένας μέγιστος αριθμός 10 εκπαιδευομένων θα μπορούσε να είναι κατάλληλος για την ενίσχυση της συνεδρίας συζήτησης.

#### Υλικά:

- Διαφάνειες παρουσίασης ή φυλλάδια που εξηγούν την ενσυναισθητική και συμπονετική ακρόαση
- Σενάρια περιπτώσεων ή υλικό για παιχνίδια ρόλων που απεικονίζουν καταστάσεις σχετικές με την εργασία με γυναίκες μετανάστριες
- Χρονόμετρο ή χρονόμετρο
- Στυλό και χαρτί για κάθε συμμετέχοντα
- Πίνακας ή flipchart (προαιρετικά)

#### Η Διαδικασία της Δραστηριότητας

N.	Δραστηριότητα	Λεπτομέρειες	Διάρκεια
1	Καλωσόρισμα	Εισαγωγή στο σχέδιο EMMW	10 λεπτά
		Η Περίληψη της δραστηριότητας (Υποθέμα 2)	
		Συμφωνία συνεδρίας & συγκατάθεση	
		Προσδοκίες	5 λεπτά

2	Icebreaker / Δραστηριότητα Προθέρμανσης	Εισαγωγή των συμμετεχόντων	2 λεπτά
		Εισαγωγή της δραστηριότητας	3 λεπτά
		"Ετικέτα" των συναισθημάτων	10 λεπτά
3	Θεωρητική Συζήτηση	Παρουσίαση της ενότητας Ενσυναίσθηση και Συμπάθεια στους συμμετέχοντες.	20 λεπτά
4	Διανομή Σεναρίων	Επεξήγηση των σεναρίων παιχνιδιού ρόλων	5 λεπτά
		Ώρα για δημιουργία ιστορίας	10 λεπτά
5	Διάλειμμα για Καφέ		15 λεπτά
6	Παιχνίδι Ρόλων	Οι συμμετέχοντες υποδύονται τους ρόλους τους	10 λεπτά
		Ενώ τα σενάρια θα υλοποιούνται, άλλοι συμμετέχοντες θα κρατούν σημειώσεις σχετικά με τη θέαση.	
7	Ανατροφοδότηση και Συζήτηση	Μετά από κάθε σενάριο, οι συμμετέχοντες θα συζητήσουν την προσέγγιση του ακροατή και θα κάνουν προτάσεις.	5 λεπτά
8	Αξιολόγηση της Δραστηριότητας	Ανατροφοδότηση από τους εκπαιδευόμενους	10 λεπτά

## Η Διαδικασία της Δραστηριότητας

1. Προετοιμάστε λεπτομερή σενάρια περιπτώσεων ή υλικό για παιχνίδια ρόλων με βάση κοινές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι μετανάστριες ή μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τα έτοιμα (Παράρτημα 2).
2. Στήστε την αίθουσα με καρέκλες τοποθετημένες σε κύκλο ή ημικύκλιο για συνεδρίες πρόσωπο με πρόσωπο. Για διαδικτυακές συνεδρίες, βεβαιωθείτε ότι όλοι οι συμμετέχοντες έχουν πρόσβαση στην πλατφόρμα τηλεδιάσκεψης.
3. Καλωσορίστε τους συμμετέχοντες και παρουσιάστε τους στόχους της δραστηριότητας.
4. Δώστε μια σύντομη επισκόπηση της ενσυναισθητικής και συμπνετικής ακρόασης, τονίζοντας τη σημασία τους για την υποστήριξη των μεταναστριών.

5. Παρουσιάστε στους συμμετέχοντες τα επιλεγμένα σενάρια περιπτώσεων ή το υλικό για παιχνίδι ρόλων. Εξηγήστε εν συντομία κάθε σενάριο, τονίζοντας τις βασικές προκλήσεις και τους στόχους του παιχνιδιού ρόλων.
6. Χωρίστε τους συμμετέχοντες σε ζεύγη, εξασφαλίζοντας ένα μείγμα επιπέδων εμπειρίας.
7. Οι ομάδες θα αναθέσουν σε κάθε άτομο ένα συγκεκριμένο σενάριο παιχνιδιού ρόλων. Ενημερώστε τους συμμετέχοντες να επιλέξουν ποιος θα παίξει το ρόλο του κοινωνικού λειτουργού και ποιος θα παίξει το ρόλο της μετανάστριας. Η μετανάστρια θα δημιουργήσει μια ιστορία με βάση το σενάριο, ο ακροατής θα ακούσει και θα δημιουργήσει ερωτήσεις για τον αφηγητή. Ενώ τα ζευγάρια θα παίζουν το παιχνίδι ρόλων, οι υπόλοιποι συμμετέχοντες θα παρατηρούν και θα κρατούν σημειώσεις.
8. Εξηγήστε ότι κάθε παιχνίδι ρόλων θα πρέπει να διαρκεί περίπου 5 λεπτά, με 5 λεπτά να διατίθενται σε κάθε συμμετέχοντα για να παίξει το ρόλο του.
9. Βάλτε ένα χρονόμετρο για 5 λεπτά και ξεκινήστε το παιχνίδι ρόλων.
10. Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να εντυπώσουν στους ρόλους που τους έχουν ανατεθεί, εστιάζοντας στην εφαρμογή τεχνικών ενσυναισθητικής ακρόασης και στην κατάλληλη ανταπόκριση στο σενάριο.
11. Ενθαρρύνετε τους συμμετέχοντες να χρησιμοποιούν δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης, να επικυρώνουν τα συναισθήματα της μετανάστριας και να διερευνούν πιθανές λύσεις ή επιλογές υποστήριξης.
12. Αφού κάθε ζεύγος ολοκληρώσει το παιχνίδι ρόλων, συγκαλέστε ξανά την ομάδα για αναστοχασμό και ανατροφοδότηση.
13. Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να μοιραστούν τις παρατηρήσεις, τις ιδέες και τις προκλήσεις που αντιμετώπισαν κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού ρόλων.
14. Ενθαρρύνετε τους συμμετέχοντες να μοιραστούν στρατηγικές για την εφαρμογή δεξιοτήτων ενσυναισθητικής ακρόασης στην πρακτική τους.
15. Συνοψίστε τα βασικά συμπεράσματα από τη δραστηριότητα και ενισχύστε τη σημασία της συνεχούς ανάπτυξης δεξιοτήτων ενσυναίσθητης ακρόασης.

### 3.5. Βιβλιογραφία

Covey, S. R. (2004). *The 7 habits of highly effective people: Powerful lessons in personal change*. Simon & Schuster.

Hodges, S. D., & Myers, M. W. (2007). Empathy. In R. F. Baumeister & K. D. Vohns (Eds.), *Encyclopedia of social psychology*. SAGE.

Rekhi, S. (n.d.). *Empathic listening: Definition, examples, & skills*. The Berkeley Well-Being Institute. <https://www.berkeleywellbeing.com/empathic-listening.html>

Titchener, E. B. (1973). *Lectures on the experimental psychology of thought processes*. Ayer Company Pub.

What's the difference between 'sympathy' and 'empathy'? (2019, June 19). In *Dictionary by Merriam-Webster: America's most-trusted online dictionary*. <https://www.merriam-webster.com/words-at-play/sympathy-empathy-difference>

## 4. Κόπωση Ενσυναίσθησης

### 4.1. Γενικό Πλαίσιο

Η κόπωση της ενσυναίσθησης είναι μια παραλλαγή της δευτερογενούς τραυματοποίησης στη βιβλιογραφία του τραύματος. Με έναν απλό τρόπο, η κόπωση ενσυναίσθησης είναι επαγγελματική εξουθένωση. Η σωρευτική συναισθηματική και σωματική εξάντληση μπορεί να προκαλέσει την εμπειρία της επαγγελματικής εξουθένωσης. "Η κόπωση της ενσυναίσθησης προκύπτει από μια κατάσταση συναισθηματικής, διανοητικής, σωματικής και επαγγελματικής εξάντλησης που εμφανίζεται καθώς οι ίδιες οι πληγές του συμβούλου επανέρχονται συνεχώς από τις ιστορίες ζωής του πελάτη για χρόνια ασθένεια, αναπηρία, τραύμα, θλίψη και απώλεια."<sup>30</sup> Σύμφωνα με την ψυχολόγο Susan Albers, τα συναισθηματικά και σωματικά συμπτώματα της κόπωσης της ενσυναίσθησης μπορούν να δηλωθούν ως εξής:

- Απομονώνοντας τον εαυτό σας από τους άλλους
- Αίσθημα μουδιάσματος ή αποσύνδεσης
- Έλλειψη ενέργειας για να νοιαστείτε για άλλα πράγματα γύρω σας
- Αισθάνεστε συγκλονισμένοι, ανίσχυροι ή απελπισμένοι
- Δεν είναι σε θέση να σχετιστεί με τους άλλους
- Νιώθετε θυμό, θλίψη ή κατάθλιψη
- Εμμονικές σκέψεις για τον πόνο των άλλων
- Αίσθημα έντασης ή ταραχής
- Αισθάνεστε αμίλητοι ή ανίκανοι να αντιδράσετε κατάλληλα σε ό,τι συμβαίνει γύρω σας
- Αυτοκατηγορία
- Αδυναμία συγκέντρωσης, παραγωγικότητας ή ολοκλήρωσης καθημερινών εργασιών
- Πονοκέφαλοι
- Ναυτία ή στομαχικές διαταραχές
- Δυσκολία στον ύπνο ή συνεχείς αγωνιώδεις σκέψεις
- Αυτοθεραπεία με ναρκωτικά ή αλκοόλ
- Συγκρούσεις στις σχέσεις σας
- Αλλαγές στην όρεξή σας
- Αισθάνεστε εξαντλημένοι όλη την ώρα
- Αποφυγή εργασίας ή άλλων δραστηριοτήτων<sup>31</sup>

Οι επαγγελματίες που εργάζονται με τραυματισμένα άτομα, οι οποίοι εκτίθενται στις τραυματικές τους εμπειρίες, διατρέχουν τον υψηλότερο κίνδυνο κόπωσης από την

---

<sup>30</sup> Stebnicki, M. A. (2007). Empathy fatigue: Healing the mind, body, and spirit of professional counselors. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 10(4), 317-338. <https://doi.org/10.1080/15487760701680570>

<sup>31</sup> *Empathy fatigue: How it takes a toll on you.* (2021, August 29). Cleveland Clinic. <https://health.clevelandclinic.org/empathy-fatigue-how-stress-and-trauma-can-take-a-toll-on-you/>

ενσυναίσθηση. Επαγγέλματα όπως οι γιατροί, οι τραυματιοφορείς, οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας και οι εργαζόμενοι στον τομέα της μετανάστευσης αποτελούν μια ομάδα που κινδυνεύει από την κόπωση της ενσυναίσθησης.

Η εργασία με τους μετανάστες μπορεί να σημαίνει ότι πρέπει να γίνεις μάρτυρας των συνεπειών πολλών τραυματικών αναμνήσεων και σύνθετων γεγονότων ζωής. Αυτή η κατάσταση επιφέρει πολλά συναισθήματα όπως αδυναμία, θυμό, θλίψη, απελπισία, ενοχές, άγχος, εξουθένωση κ.λπ. Οι εμπειρογνώμονες που εργάζονται στον τομέα της μετανάστευσης πρέπει να είναι σε θέση να αντιμετωπίζουν αυτά τα συναισθήματα με υγιή τρόπο, ώστε να προστατεύουν τόσο τους ίδιους όσο και τους πελάτες τους και να καθιστούν το έργο τους βιώσιμο. Ενώ εργαζόμαστε με τους μετανάστες, ακούγοντας τις εμπειρίες και τα προβλήματά τους, δίνουμε συναισθηματικές αντιδράσεις παρόμοιες με τις εμπειρίες τους με τις δεξιότητές μας ενσυναίσθησης. Από τη μία πλευρά, οι συναισθηματικές μας αντιδράσεις διευκολύνουν τους άλλους ανθρώπους να βιώσουν αυτό που περνούν, και από την άλλη, κάνουν τους εργαζόμενους να αισθάνονται το βάρος αυτών των συναισθημάτων. Είναι φυσιολογικό να βιώνουμε παρόμοια συναισθήματα όταν ακούμε τους ανθρώπους και τις ιστορίες τους, επειδή τα συναισθήματα είναι ρευστά.<sup>32</sup>

## 4.2. Ομάδα-Στόχος και Στόχος της Δραστηριότητας

Η ομάδα-στόχος της δραστηριότητας είναι επαγγελματίες που εργάζονται με μετανάστριες, όπως:

- Μεταφραστές
- Εργαζόμενοι ανθρωπιστικής βοήθειας
- Ειδικοί δημόσιας υγείας
- Εργαζόμενοι και εθελοντές ΜΚΟ
- Εκπαιδευτικοί
- Εργαζόμενοι στην παιδική προστασία
- Εργαζόμενοι στον τομέα της ψυχικής υγείας (ψυχολόγοι, ψυχίατροι)
- Εργαζόμενοι σε καταυλισμούς και καταφύγια
- Σύμβουλοι

Η δραστηριότητα έχει ως στόχο:

- Διασφάλιση ότι οι εμπειρογνώμονες που εργάζονται στον τομέα προστατεύονται από δευτερογενή τραυματισμό και συναισθηματική κόπωση.
- Βελτίωση της κατάστασης κινδύνου για όσους εργάζονται στον τομέα της μετανάστευσης.
- Ευαισθητοποίηση των εμπειρογνομώνων που εργάζονται στον τομέα της μετανάστευσης σχετικά με τις ψυχολογικές πρώτες βοήθειες.
- Διασφάλιση ότι όσοι εργάζονται στον τομέα της μετανάστευσης δημιουργούν ισορροπία μεταξύ των στρεσογόνων παραγόντων και των προστατευτικών πόρων.

---

<sup>32</sup> *Mültecilerle Çalışmak*. (2017). Η Ένωση Αλληλεγγύης με τους αιτούντες άσυλο και τους μετανάστες.

- Να δώσει τη δυνατότητα στους εμπειρογνώμονες που εργάζονται στον τομέα να αναπτύξουν υγιείς μηχανισμούς αντιμετώπισης.

### 4.3 Μαθησιακά αποτελέσματα της δραστηριότητας

Οι επαγγελματίες που θα επωφεληθούν από τη δραστηριότητα αυτή θα:

- Γνωρίστε και αποκτήστε γνώσεις σχετικά με τις έννοιες της βιβλιογραφίας για το τραύμα.
- Ενισχυθείτε μαθαίνοντας τις έννοιες της ενσυναίσθησης και της κόπωσης της ενσυναίσθησης.
- Να είναι σε θέση να απαριθμούν τους παράγοντες άγχους στους οποίους εκτίθενται στο πεδίο.
- Αναφέρετε μεθόδους αντιμετώπισης του στρες και προστατευτικές πηγές.
- Να είναι σε θέση να παρατηρούν την ισορροπία/ανισορροπία μεταξύ των στρεσογόνων παραγόντων και των προστατευτικών πηγών.
- Αναπτύξτε επίγνωση των υγιών και ανθυγιεινών μηχανισμών αντιμετώπισης
- Να κάνουν τις δραστηριότητές τους πιο βιώσιμες διατηρώντας τη συναισθηματική και ψυχική τους ευεξία.
- Στο τέλος της δραστηριότητας, θα είναι σε θέση να μεταφέρουν όσα έμαθαν στους συναδέλφους τους που εργάζονται στον τομέα.

### 4.4. Περιγραφή της δραστηριότητας

#### Ονομασία της Δραστηριότητας/Πρακτικής/Εργαλείου:

*Η μεταφορά του τραπέζιού*

#### Λειτουργικές ανάγκες/Λογιστικά Στοιχεία

- Αν και η δραστηριότητα σχεδιάστηκε επιτόπου, με ψηφιακά εργαλεία μπορεί να μετατραπεί σε διαδικτυακή δραστηριότητα.
- Ένας εκπαιδευτής είναι αρκετός για να διατηρήσει τη δραστηριότητα, ωστόσο λόγω του αριθμού των συμμετεχόντων μπορεί να είναι απαραίτητος ένας συν-εκπαιδευτής.
- Ένας μέγιστος αριθμός 10 εκπαιδευομένων θα μπορούσε να είναι κατάλληλος για την ενίσχυση της συνεδρίας συζήτησης.

#### Υλικά:

Χρωματιστά χαρτιά, μαρκαδόροι, κόλλα, ψαλίδι και μολύβια.

Για την επιτόπια έκδοση της δραστηριότητας, μία αίθουσα με εγκαταστάσεις παρουσίασης είναι αρκετή.

#### Διαδικασία:

1. Ο εκπαιδευτής θα κάνει μια σύντομη παρουσίαση σχετικά με την κόπωση της ενσυναίσθησης και τις δευτερογενείς έννοιες που σχετίζονται με το τραύμα.

2. Μετά την παρουσίαση οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να επιλέξουν υλικά από τα γραφεία για να φτιάξουν ένα "τραπέζι".
3. Ο εκπαιδευτής ζητά από τους συμμετέχοντες να δημιουργήσουν έναν πίνακα που να αντιπροσωπεύει τον εαυτό τους ως άτομο. Το σχήμα του πίνακα μπορεί να είναι οποιοδήποτε σχήμα: κύκλος, ορθογώνιο, τετράγωνο κ.ο.κ.
4. Αφού οι εκπαιδευόμενοι δημιουργήσουν μια βάση για το τραπέζι τους, ο εκπαιδευτής θα δώσει άλλο ένα στοιχείο σχετικά με τη δραστηριότητα.
5. Ζητείται από τους εκπαιδευόμενους να σχεδιάσουν τον στρεσογόνο παράγοντα (κάτι που προκαλεί άγχος) ως την κορυφή του πίνακα και τους προστατευτικούς πόρους τους ως τα πόδια του πίνακα.
6. Οι στρεσογόνοι παράγοντες μπορούν να δημιουργήσουν πίεση στο τραπέζι (άτομο) και οι προστατευτικοί πόροι θα κρατήσουν το τραπέζι όρθιο.
7. Μετά τις συνεδρίες ζωγραφικής, οι εκπαιδευόμενοι θα ρίξουν μια ματιά στον δικό τους πίνακα και θα παραδώσουν τις ζωγραφιές και θα ανταλλάξουν σχόλια μεταξύ τους.
8. Οι συμμετέχοντες θα αξιολογήσουν την ισορροπία/ανισορροπία μεταξύ των στρεσογόνων παραγόντων και των πόρων και θα δημιουργήσουν ένα εργαλείο από τη μεταφορά του τραπέζιού που θα χρησιμοποιούν όταν αισθάνονται καταβεβλημένοι από το εργασιακό τους στρες.

## Η Διαδικασία της Δραστηριότητας

N.	Δραστηριότητα	Λεπτομέρειες	Διάρκεια
1	Καλωσόρισμα	Εισαγωγή του σχεδίου EMMW	10 λεπτά
		Η Περίληψη της Δραστηριότητας (Η μεταφορά του τραπέζιού)	
		Συμφωνία συνεδρίας & συγκατάθεση	
		Γνωριμία των συμμετεχόντων	
		Προσδοκίες	5 λεπτά
2	Icebreaker/ Δραστηριότητα Προθέρμανσης	Αν ήσασταν τραπέζι, ποιο θα ήταν το υλικό, το σχήμα και το χρώμα σας;	3 λεπτά
		Γιατί; Ορίστε τον εαυτό σας ως τραπέζι και μοιραστείτε το με άλλους	10 λεπτά
3	Σύντομη Παρουσίαση	Ο εκπαιδευτής θα παρουσιάσει μια σύντομη παρουσίαση σχετικά με την κόπωση της ενσυναίσθησης.	15 λεπτά

		Η μάθηση θα ενισχυθεί με συνεδρίες ερωτήσεων και απαντήσεων.	5 λεπτά
<b>ΛΙΑΛΕΙΜΜΑ ΓΙΑ ΚΑΦΕ</b>			10 λεπτά
4	Η Μεταφορά του Τραπεζιού	Δημιουργία πίνακα (φανταστείτε τον εαυτό σας ως πίνακα)	5 λεπτά
		Οι εκπαιδευόμενοι θα ανταλλάξουν απόψεις σχετικά με τα συστήματα πινάκων που δημιούργησαν	5 λεπτά
		Καταγραφή των στρεσογόνων παραγόντων που ασκούν πίεση στο τραπέζι	5 λεπτά
		Αναφέροντας τους πόρους ως πόδια του τραπεζιού που κρατούν το τραπέζι όρθιο	5 λεπτά.
5	Ανοιχτή Συζήτηση	Ποιοι είναι οι μηχανισμοί αντιμετώπισής σας;	10 λεπτά.
		Τι μπορείτε να κάνετε για να διατηρήσετε μια ισορροπία μεταξύ στρεσογόνων παραγόντων και πόρων;	10 λεπτά.
		Τι είδους μηχανισμούς αντιμετώπισης χρησιμοποιείτε (υγιείς/ανθυγιεινούς);	10 λεπτά.
8	Αξιολόγηση της Δραστηριότητας	Ανατροφοδότηση από τους εκπαιδευόμενους	5 λεπτά.

## 4.5. Βιβλιογραφία

*Empathy fatigue: How it takes a toll on you.* (2021, August 29). Cleveland Clinic. <https://health.clevelandclinic.org/empathy-fatigue-how-stress-and-trauma-can-take-a-toll-on-you/>

*Mültecilerle Çalışmak.* (2017). The Association for Solidarity with Asylum Seekers and Migrants.

Stebnicki, M. A. (2007). Empathy fatigue: Healing the mind, body, and spirit of professional counselors. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 10(4), 317-338. <https://doi.org/10.1080/15487760701680570>

## 5. Εποπτεία

### 5.1. Γενικό Πλαίσιο

Η ουσία του όρου "supervision" (εποπτεία) βρίσκεται στην ετυμολογία του, η οποία αποτελεί συγχώνευση των λατινικών λέξεων "super", που σημαίνει "πάνω" ή "πάνω από", και "videre", που σημαίνει "βλέπω" ή "κοιτάζω". Κατά συνέπεια, ο όρος εποπτεία σηματοδοτεί το ρόλο ενός επαγγελματία που ακούει και προβληματίζεται ιδιαίτερα για εργαζόμενους με ελάχιστη κατάρτιση ή για πρόσφατους αποφοίτους στους κοινωνικούς τομείς (Bara, 2022).<sup>33</sup> Η εποπτεία δεν περιλαμβάνει μόνο την πράξη της επίβλεψης, αλλά και την κατανόηση και την καθοδήγηση που είναι προσαρμοσμένη για όσους περιηγούνται στις πολυπλοκότητες της επαγγελματικής τους διαδρομής.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί αναγνωρίζουν τις τεχνικές που χρησιμοποιούν ως τεχνικές coaching που επεκτείνονται στην έννοια, η εποπτεία των τεχνικών coaching αναδεικνύεται ως μια τυποποιημένη διαδικασία που παρέχει απαραίτητη επαγγελματική υποστήριξη (Burroughs, Allen & Huff, 2017).<sup>34</sup> Λειτουργεί ως καταλύτης για τη συνεχή εξέλιξη των coaches, διασφαλίζοντας την αποτελεσματικότητα των πρακτικών coaching μέσω δυναμικών στοιχείων όπως ο διαδραστικός αναστοχασμός, η ερμηνευτική αξιολόγηση και η συνεργατική ανταλλαγή τεχνογνωσίας (Bachkirona, Stevens & Willis, 2005)<sup>35</sup>. Η προσέγγιση αυτή δίνει έμφαση όχι μόνο στον μεμονωμένο προπονητή, αλλά και στην περίπλοκη αλληλεπίδραση μεταξύ της προσωπικής του ανάπτυξης και της συνολικής αποτελεσματικότητας των προπονητικών του προσπαθειών.

Εμβαθύνοντας περισσότερο στη συνεργατική φύση της εποπτείας προπονητών, οι Clutterbuck, Whitaker και Lucas (2016)<sup>36</sup> την περιγράφουν ως μια συνεργατική διαδικασία που προάγει την ανάπτυξη της αναστοχαστικής πρακτικής τόσο μεταξύ των προπονητών όσο και μεταξύ των εποπτών προπονητών. Ο πρωταρχικός στόχος είναι η συνεχής βελτίωση και η επαγγελματική ανάπτυξη, η διασφάλιση της ευημερίας των πελατών και η οχύρωση της επαγγελματικής ταυτότητας. Αυτή η ολιστική προσέγγιση αναγνωρίζει τον αλληλένδετο ιστό που περιβάλλει τον επόπτη και το έργο του πελάτη, επιδιώκοντας να προσφέρει διαρκή αξία σε όλους τους εμπλεκόμενους που εμπλέκονται σε αυτή την επαγγελματική σφαίρα. Στην ουσία, η έννοια της εποπτείας, είτε στο ευρύτερο οργανωτικό της πλαίσιο είτε στο συγκεκριμένο πεδίο του coaching,

---

<sup>33</sup> Monica, Angela & Monica Angela, Bara. (2022). SUPERVISION IN SOCIAL WORK. 21. 5. 10.29302/Pangeea21.10.

<sup>34</sup> Megan Burroughs, Kimberly Allen & Nichole Huff (2017) The use of coaching strategies within the field of social work, *Coaching: An International Journal of Theory, Research and Practice*, 10:1, 4-17, DOI: 10.1080/17521882.2016.1190981

<sup>35</sup> What is coaching supervision? - association for coaching. (n.d.).

<https://www.associationforcoaching.com/page/WhatisCoachingSupervision>

<sup>36</sup> Clutterbuck, D. (2016). *Coaching supervision: A practical guide for supervisees*. Routledge Taylor & Francis Group.

αντιπροσωπεύει μια πολύπλευρη δέσμευση για καθοδήγηση, ανάπτυξη και διαρκή επιδίωξη της αριστείας στην επαγγελματική πρακτική.

Η αποτελεσματική λήψη αποφάσεων υποστηρίζεται μέσω της εποπτείας με την ενθάρρυνση του κριτικού αναστοχασμού, που βασίζεται στην αυτογνωσία και στην αναγνώριση του τρόπου με τον οποίο προσωπικοί παράγοντες όπως η ηθική, οι αξίες, οι πεποιθήσεις, οι εμπειρίες και οι προκαταλήψεις διαμορφώνουν τη σκέψη. Όταν αντιμετωπίζετε δύσκολα ζητήματα, ο κριτικός αναστοχασμός συμβάλλει καθοριστικά στον εντοπισμό και την αντιμετώπιση πιθανών προκλήσεων. Αυτό το εργαλείο

προσφέρει ενδεικτικές ερωτήσεις και για τις τέσσερις φάσεις του κύκλου αναστοχασμού του Kolb (1984) για να καθοδηγήσει την επίλυση διλημάτων σε ένα εποπτικό πλαίσιο.<sup>37</sup>



## 5.2. Ομάδα-Στόχος και Στόχος της Δραστηριότητας

Η ομάδα-στόχος της δραστηριότητας είναι επαγγελματίες που εργάζονται με μετανάστριες, όπως:

- Μεταφραστές
- Εργαζόμενοι ανθρωπιστικής βοήθειας
- Ειδικοί δημόσιας υγείας
- Εργαζόμενοι και εθελοντές ΜΚΟ
- Εκπαιδευτικοί
- Εργαζόμενοι στην παιδική προστασία
- Εργαζόμενοι στον τομέα της ψυχικής υγείας (ψυχολόγοι, ψυχίατροι)
- Εργαζόμενοι σε καταυλισμούς και καταφύγια
- Σύμβουλοι

Η δραστηριότητα έχει ως στόχο:

- Ευαισθητοποίηση σχετικά με την έννοια της εποπτείας
- Επισήμανση της ανάγκης για βοήθεια και υποστήριξη της ομάδας-στόχου
- Παρουσίαση των μορφών εποπτείας ατομικής ή ομαδικής εποπτείας
- Προώθηση των ομάδων υποστήριξης υπό εποπτεία

<sup>37</sup> *Supervisor development programme*. Research in Practice. (n.d.).  
<https://adultsdp.researchinpractice.org.uk/>

## 5.3 Μαθησιακά αποτελέσματα της δραστηριότητας

Τα άτομα που ολοκληρώνουν αυτή την εκπαίδευση αναμένεται να

- Κατανοούν τη σημασία της εποπτείας
- Διακρίνουν την ανάγκη για ατομική ή ομαδική εποπτεία

## 5.4. Περιγραφή της Δραστηριότητας

**Ονομασία της Δραστηριότητας/Πρακτικής/Ρυθμισμού:**

*Ηθικό Δίλημμα*

### Λειτουργικές ανάγκες/Λογιστικά Στοιχεία

- Τόσο διαδικτυακά όσο και επιτόπου
- Ένας εκπαιδευτής με ή χωρίς συν-εκπαιδευτές
- Ομάδες τριών/τεσσάρων ατόμων (ένας συνεντευκτής, ένας ερωτώμενος, ένας/δύο παρατηρητές)
- Σημειωματάρια και στυλό
- Παρουσίαση (Powerpoint ή Flipchart)

### Η Διαδικασία της Δραστηριότητας

Αυτή η δραστηριότητα είναι μια προσαρμοσμένη εκδοχή της ακόλουθης πρακτικής.<sup>38</sup>

<https://adultsdp.researchinpractice.org.uk/media/5847/tool6.pdf>

<https://www.researchinpractice.org.uk/adults/content-pages/podcasts/risks-rights-values-and-ethics/>

N.	Δραστηριότητα	Λεπτομέρειες	Διάρκεια
1	Καλωσόρισμα	Εισαγωγή στο σχέδιο EMMW	10 λεπτά
		Η Περίληψη της Δραστηριότητας (Υποθέμα 4)	
		Συμφωνία συνεδρίας & συγκατάθεση	
		Γνωριμία των Συμμετεχόντων	
		Προσδοκίες	

<sup>38</sup> Πρόγραμμα ανάπτυξης προϊσταμένων. Έρευνα στην πράξη. (n.d.).  
<https://adultsdp.researchinpractice.org.uk/>

2	Δραστηριότητα Προθέρμανσης	<p>Οι λέξεις μπορεί να είναι γεμάτες με διαφορετικές έννοιες για διαφορετικά άτομα. Εξετάζοντας την έννοια της Εποπτείας, βρισκόμαστε στην ίδια σελίδα; <a href="http://www.menti.com">www.menti.com</a> διαδικασία: Ποια είναι τα τρία πρώτα πράγματα που σας έρχονται στο μυαλό όταν σκέφτεστε "Εποπτεία";</p>	10 λεπτά
3	Στάδιο 1: Τι συνέβη;	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ομαδοποίηση σε 4-5 συμμετέχοντες</li> <li>● 1 "κοινωνικός λειτουργός" και 1 "επόπτης" επιλέγονται από κάθε ομάδα για το παιχνίδι ρόλων. Οι υπόλοιποι τοποθετούνται σε σχέση με αυτούς τους ρόλους και αναμένεται να κρατήσουν τις προσωπικές τους σημειώσεις..,</li> <li>● Καθορίστε τις καταστάσεις/περιπτώσεις για κάθε ομάδα και ενημερώστε ιδιαίτερα τους "κοινωνικούς λειτουργούς" της ομάδας.</li> <li>● Ο κοινωνικός λειτουργός μοιράζεται την ιστορία με τον επόπτη και την υπόλοιπη ομάδα (βλ. παράρτημα).</li> </ul>	5 λεπτά
4	Στάδιο 2: Εμπειρία και Προβληματισμός	<p>Ο "επόπτης" κάνει τις ακόλουθες ερωτήσεις στον "κοινωνικό λειτουργό". Η ομάδα ακούει τη συζήτηση. Οι επόπτες μπορούν να αυτοσχεδιάσουν και να κάνουν πρόσθετες ερωτήσεις. Η ομάδα αναμένεται να δώσει προσοχή σε αυτές τις πρόσθετες ερωτήσεις ενώ απαντά στις ερωτήσεις ως "κοινωνικός λειτουργός" ή να κάνει πρόσθετες ερωτήσεις ως "επόπτης" ανάλογα με τους ρόλους που έχουν αποφασίσει προηγουμένως.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Τι πεποιθήσεις είχατε για τέτοιου είδους καταστάσεις;</li> <li>● Με ποια ηθική και ποιες αξίες ταιριάζει αυτή η κατάσταση;</li> <li>● Με ποια ηθική και ποιες αξίες έρχεται σε αντίθεση αυτή η κατάσταση;</li> <li>● Ποιες άλλες εμπειρίες στη ζωή σας μου θυμίζει αυτό;</li> <li>● Πώς αισθανθήκατε για τους άλλους ανθρώπους;</li> </ul>	35 λεπτά

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Πώς επηρέασατε την κατάσταση; Στο τέλος, η ομάδα συζητά τη διαδικασία, τις προκαθορισμένες και τις αυτοσχέδιες ερωτήσεις και τις επιπτώσεις τους στους "κοινωνικούς λειτουργούς".</li> </ul>	
5	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ ΓΙΑ ΚΑΦΕ</b>		15 λεπτά
6	Στάδιο 3: Ανάλυση και Σχέδιο & Δράση	<p>Ο "επόπτης" κάνει τις ακόλουθες ερωτήσεις στον "κοινωνικό λειτουργό". Η ομάδα ακούει τη συζήτηση. Οι επόπτες μπορούν να αυτοσχεδιάσουν και να κάνουν πρόσθετες ερωτήσεις. Η ομάδα αναμένεται να δώσει προσοχή σε αυτές τις πρόσθετες ερωτήσεις, ενώ απαντά στις ερωτήσεις ως "κοινωνικός λειτουργός" ή θέτει πρόσθετες ερωτήσεις ως "επόπτης" ανάλογα με τους ρόλους που έχουν αποφασίσει προηγουμένως.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τι νομίζατε ότι συνέβαινε για τους άλλους ανθρώπους;</li> <li>• Τι γνωρίζατε από στοιχεία για τέτοιου είδους καταστάσεις;</li> <li>• Τι θα μπορούσε να κάνει ένας άλλος εργαζόμενος;</li> </ul> <p>-----</p> <p>---</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ποιες πρόσθετες πληροφορίες χρειάζεστε;</li> <li>• Τι άλλο πρέπει να λάβετε υπόψη σας;</li> <li>• Τι κάνετε τώρα;</li> <li>• Τι υποστήριξη χρειάζεστε;</li> </ul> <p>Στο τέλος, η ομάδα συζητά τη διαδικασία, τις προκαθορισμένες και τις αυτοσχέδιες ερωτήσεις και τις επιπτώσεις τους στους "κοινωνικούς λειτουργούς".</p>	20 λεπτά
7	Ανοιχτή Συζήτηση	Οι ομάδες συγκεντρώνονται και συζητούν τη διαδικασία, τις προκαθορισμένες και αυτοσχέδιες ερωτήσεις και τις επιπτώσεις τους στους "κοινωνικούς λειτουργούς".	30 λεπτά
8	Αξιολόγηση της Δραστηριότητας	<p><a href="http://www.menti.com">www.menti.com</a> διαδικασία: Ποια Ποια είναι τα τρία νέα πράγματα που θα συνδέατε με την "Εποπτεία";</p>	10 λεπτά

## 5.5. Βιβλιογραφία

Clutterbuck, D. (2016). *Coaching supervision: A practical guide for supervisees*. Routledge Taylor & Francis Group.

Megan Burroughs, Kimberly Allen & Nichole Huff (2017) The use of coaching strategies within the field of social work, *Coaching: An International Journal of Theory, Research and Practice*, 10:1, 4-17, DOI: 10.1080/17521882.2016.1190981)

Monica, Angela & Monica Angela, Bara. (2022). SUPERVISION IN SOCIAL WORK. 21. 5. 10.29302/Pangeea21.10.

*Supervisor development programme: Supervisor development programme*. Research in Practice. (n.d.). Retrieved April 29, 2023, from <https://adultsdp.researchinpractice.org.uk/>

What is coaching supervision? - association for coaching. (n.d.). <https://www.associationforcoaching.com/page/WhatisCoachingSupervision>

## 6. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

**Θέμα: Ακρόαση και Ενσυναίσθηση**

**Υποθέμα: Ακρόαση**

**Όνομα Δραστηριότητας: Grand Tour**

**Θεωρητικό Μέρος 1: Διαδικασία Κατάρτισης στην Εθνογραφική Έρευνα**

Οι στόχοι αυτής της δραστηριότητας είναι πολύπλευροι και επικεντρώνονται στα αρχικά βήματα της διεξαγωγής μιας εθνογραφικής συνέντευξης. Κατ' αρχάς, οι συμμετέχοντες στοχεύουν στη διεξαγωγή της πρώτης τους εθνογραφικής συνέντευξης, αποκτώντας πρακτική εμπειρία σε αυτή τη βασική ερευνητική μέθοδο. Δεύτερον, οι συμμετέχοντες θα εμβαθύνουν στην κατανόηση της διαφοροποιημένης διαδικασίας ανάπτυξης σχέσης με τους πληροφοριοδότες, η οποία περιλαμβάνει τη δημιουργία μιας αρμονικής σχέσης που ενθαρρύνει τους πληροφοριοδότες να μοιραστούν πληροφορίες για τον πολιτισμό τους. Τέλος, οι συμμετέχοντες θα μάθουν την τέχνη της συλλογής πολύτιμων δειγμάτων του λόγου ενός πληροφοριοδότη με περιγραφικές ερωτήσεις, προωθώντας όχι μόνο την απόκτηση πληροφοριών αλλά και τη συνεχή ανάπτυξη της σχέσης. Αυτοί οι στόχοι υπογραμμίζουν την αλληλένδετη φύση της ανάπτυξης της σχέσης και της άντλησης πληροφοριών, υπογραμμίζοντας τους συμπληρωματικούς ρόλους τους σε επιτυχημένες εθνογραφικές ερευνητικές προσπάθειες.

Η σχέση στην εθνογραφική έρευνα σηματοδοτεί έναν αρμονικό δεσμό μεταξύ εθνογράφου και πληροφοριοδότη, αλλά οι ιδιότητές της είναι πολιτισμικά διαφοροποιημένες, χωρίς καθολικά πρότυπα σε όλες τις κοινωνίες. Οι επιτυχείς συνεντεύξεις εξαρτώνται από την υιοθέτηση των τοπικών κανόνων αλληλεπίδρασης, ενώ η μόνη σταθερή πτυχή είναι η ρευστή φύση της σχέσης, η οποία εξελίσσεται με την πάροδο του χρόνου. Ένα μοντέλο για τη διαδικασία αυτή χρησιμεύει ως οδηγός, βοηθώντας στην αναγνώριση των δυνατών σημείων ή των αδυναμιών της συμφωνίας, που είναι ζωτικής σημασίας για την αντιμετώπιση ζητημάτων σχέσεων. Το ευρύτερο πλαίσιο της επιτόπιας έρευνας περιλαμβάνει τη συμμετοχική παρατήρηση, όπου οι καθημερινές δραστηριότητες των πληροφορητών προσφέρουν διορατικότητα, οδηγώντας σε ένα ταξίδι ανάπτυξης της σχέσης αναφοράς που χαρακτηρίζεται από ανησυχία, διερεύνηση, συνεργασία και τελικά ενεργό συμμετοχή.

Κατά το στάδιο της σύλληψης, είναι ζωτικής σημασίας να κρατάτε τους πληροφοριοδότες σε συζήτηση. Όταν οι πληροφοριοδότες μιλούν, δίνεται η ευκαιρία στον εθνογράφο να ακούσει ενεργά, να επιδείξει γνήσιο ενδιαφέρον και να απαντήσει χωρίς να κρίνει. Αυτό του είδους οι απαντήσεις είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικές στην ανακούφιση της ανησυχίας

του πληροφοριοδότη και στη δημιουργία μιας πιο άνετης ατμόσφαιρας για την ανταλλαγή πληροφοριών.

Κατά τη φάση της διερεύνησης των εθνογραφικών συνεντεύξεων, οι πληροφοριοδότες συχνά παλεύουν με ερωτήματα όπως "Τι περιμένει ο συνεντευκτής να πω;" και "Μπορώ να εμπιστευτώ τον συνεντευκτή να μεταφέρει με ακρίβεια την οπτική μου;". Η φάση αυτή περιλαμβάνει την ακρόαση, την παρατήρηση και τη δοκιμή της δυναμικής της αλληλεπίδρασης. Χρειάζεται χρόνος για την πλήρη κατανόηση της φύσης των εθνογραφικών συνεντεύξεων. Στρατηγικές όπως η παροχή επανειλημμένων εξηγήσεων, η επαναδιατύπωση όσων λένε οι πληροφορητές για να δείξουν ενδιαφέρον για τη γλώσσα και τον πολιτισμό τους και η εστίαση στη χρήση και όχι στη σημασία της γλώσσας μπορούν να προωθήσουν τη σχέση και τη βαθύτερη κατανόηση κατά τη διάρκεια αυτής της φάσης.

Κατά το στάδιο της συνεργασίας των εθνογραφικών συνεντεύξεων, η αμοιβαία εμπιστοσύνη παίζει καθοριστικό ρόλο στην προώθηση μιας αρμονικής σχέσης μεταξύ του εθνογράφου και του πληροφοριοδότη. Πρωταρχικός στόχος είναι να αποκαλυφθεί η κουλτούρα του πληροφοριοδότη μέσα από τη δική του γλώσσα και οπτική γωνία. Το στάδιο αυτό περιλαμβάνει συνεργατικές προσπάθειες, όπου και τα δύο μέρη εργάζονται από κοινού προς την κατεύθυνση της βαθύτερης κατανόησης των πολιτισμικών αποχρώσεων και πρακτικών. Η οικοδόμηση αμοιβαίας εμπιστοσύνης επιτρέπει πιο ανοιχτές και ειλικρινείς συζητήσεις, που οδηγούν σε πλουσιότερες γνώσεις σχετικά με το πολιτισμικό υπόβαθρο και τις εμπειρίες του πληροφοριοδότη.

Κατά το στάδιο της συμμετοχής στις εθνογραφικές συνεντεύξεις, ο πληροφορητής αναλαμβάνει το ρόλο να διδάξει στον εθνογράφο τον πολιτισμό του. Αυτό συνεπάγεται την ενεργό συμμετοχή από την πλευρά του πληροφοριοδότη στην ανταλλαγή γνώσεων, εμπειριών και προοπτικών που σχετίζονται με το πολιτισμικό του πλαίσιο. Συμμετέχοντας με αυτόν τον τρόπο, ο πληροφορητής συμβάλλει σημαντικά στην κατανόηση και ερμηνεία των πολιτισμικών πρακτικών, πεποιθήσεων και συμπεριφορών από τον εθνογράφο. Αυτό το στάδιο τονίζει τη συνεργατική φύση της εθνογραφικής έρευνας, όπου και τα δύο μέρη συμμετέχουν ενεργά στη διαδικασία ανταλλαγής γνώσεων για την επίτευξη μιας ολοκληρωμένης κατανόησης του πολιτισμού που μελετάται.

## **Θεωρητικό Μέρος 2:**

Στην ενότητα αυτή συζητείται ο παραδοσιακός διαχωρισμός μεταξύ ερωτήσεων και απαντήσεων στις συνεντεύξεις, υπογραμμίζοντας τη μοναδική προσέγγιση της εθνογραφικής συνέντευξης. Σε αντίθεση με τις συμβατικές μεθόδους όπου οι ερωτήσεις και οι απαντήσεις είναι διακριτές, η εθνογραφική συνέντευξη τις αντιμετωπίζει ως αλληλένδετα συστατικά της ανθρώπινης σκέψης. Το κείμενο περιγράφει επίσης τρεις βασικές μεθόδους για την ανακάλυψη ερωτήσεων στις πολιτισμικές μελέτες:

1. Ερωτήσεις καταγραφής: Πρόκειται για την καταγραφή των ερωτήσεων που προκύπτουν με φυσικό τρόπο κατά τη διάρκεια της μελέτης ενός πολιτισμού.
2. Θέτοντας "τις ερωτήσεις": Αυτή η μέθοδος περιλαμβάνει την προτροπή των

πληροφορητών με ερωτήσεις ανοικτού τύπου όπως "Ποια είναι μια ενδιαφέρουσα ερώτηση σχετικά με το \_\_\_\_;" ή "Ποια είναι μια ερώτηση στην οποία η απάντηση είναι \_\_\_\_;" για να εκμαιεύσει την οπτική τους και να δημιουργήσει περισσότερες ερωτήσεις.

3. Ρωτώντας τους πληροφοριοδότες για τις πολιτιστικές σκηνές: Αυτή η προσέγγιση περιλαμβάνει την άμεση ερώτηση προς τους πληροφοριοδότες να περιγράψουν συγκεκριμένες πολιτιστικές σκηνές ή σενάρια, όπως για παράδειγμα να ρωτήσουν για την εμπειρία του να βρίσκεσαι στη φυλακή ή να περιγράψουν μια τυπική βραδιά σε ένα τοπικό μπαρ. Επιπλέον, μπορεί να περιλαμβάνει παιχνίδι ρόλων με πολλούς πληροφοριοδότες για την προσομοίωση τυπικών αλληλεπιδράσεων μέσα σε αυτές τις πολιτισμικές σκηνές.

Με την ενσωμάτωση των ερωτήσεων και των απαντήσεων ως αλληλένδετων στοιχείων και τη χρήση αυτών των μεθόδων ανακάλυψης, η εθνογραφική συνέντευξη αποσκοπεί στην απόκτηση βαθύτερης κατανόησης των πολιτισμικών συστημάτων νοήματος και των προοπτικών.

Κατά τη διάρκεια της εθνογραφικής συνέντευξης, μπορούν να χρησιμοποιηθούν διάφοροι τύποι ερωτήσεων για τη συλλογή ολοκληρωμένων πληροφοριών σχετικά με ένα πολιτισμικό πλαίσιο. Σε αυτές περιλαμβάνονται οι ερωτήσεις Grand Tour, οι οποίες παρέχουν μια ευρεία επισκόπηση του περιβάλλοντος ή της κατάστασης που μελετάται. Οι ερωτήσεις μίνι ξενάγησης είναι πιο εστιασμένες και εμβαθύνουν σε συγκεκριμένες πτυχές ή γεγονότα εντός του πολιτισμικού πλαισίου. Οι ερωτήσεις παραδείγματος προτρέπουν τους πληροφοριοδότες να δώσουν συγκεκριμένα παραδείγματα ή περιπτώσεις που σχετίζονται με τις εμπειρίες τους. Οι ερωτήσεις εμπειρίας αποσκοπούν στην καταγραφή των προσωπικών ενοράσεων και προοπτικών των πληροφορητών σχετικά με ορισμένα πολιτιστικά φαινόμενα. Επιπλέον, οι ερωτήσεις μητρικής γλώσσας διευκολύνουν την επικοινωνία στη μητρική γλώσσα του πληροφοριοδότη, εξασφαλίζοντας σαφήνεια και πολιτισμικές αποχρώσεις στις πληροφορίες που ανταλλάσσονται. Κάθε τύπος ερώτησης εξυπηρετεί ένα μοναδικό σκοπό στην αποκάλυψη στρωμάτων κατανόησης και νοήματος μέσα σε ένα πολιτισμικό πλαίσιο.

Διαφορετικοί τύποι ερωτήσεων μπορούν να τεθούν κατά τη διάρκεια μιας "μεγάλης περιήγησης", η οποία είναι μια προσέγγιση που χρησιμοποιείται στην εθνογραφική συνέντευξη για την απόκτηση μιας ολοκληρωμένης κατανόησης ενός συγκεκριμένου τόπου, γεγονότος, ανθρώπων, δραστηριοτήτων ή αντικειμένων σε ένα πολιτισμικό πλαίσιο.

Τυπικές ερωτήσεις Grand Tour: Αυτές είναι γενικές ερωτήσεις που δίνουν μια γενική εικόνα για το τι συμβαίνει συνήθως σε ένα συγκεκριμένο περιβάλλον. Για παράδειγμα, "Θα μπορούσατε να περιγράψετε μια τυπική βραδιά στο μπαρ Brady's Bar;"

Συγκεκριμένες ερωτήσεις Grand Tour: Αυτές οι ερωτήσεις εμβαθύνουν σε συγκεκριμένα γεγονότα ή εμπειρίες στον επιλεγμένο τόπο. Για παράδειγμα, "Πες μου τι έκανες χθες, από τη στιγμή που πήγες στη δουλειά μέχρι να φύγεις;"

Ερωτήσεις για την ξενάγηση Grand Tour: Αυτές οι ερωτήσεις καθοδηγούν τον πληροφοριοδότη να εκτελέσει μια δραστηριότητα ή εργασία που σχετίζεται με το πολιτιστικό περιβάλλον που μελετάται. Για παράδειγμα, "Την επόμενη φορά που θα

φτιάξετε ένα σετ, μπορώ να έρθω μαζί σας και να μου εξηγήσετε τι κάνετε;"

Ερωτήσεις Grand Tour που σχετίζονται με καθήκοντα: Αυτές οι ερωτήσεις σχετίζονται άμεσα με καθήκοντα ή ενέργειες στο πολιτιστικό πλαίσιο. Για παράδειγμα, "Θα μπορούσατε να σχεδιάσετε έναν χάρτη του εσωτερικού της φυλακής του Σιάτλ και να μου εξηγήσετε πώς είναι;"

Κάθε τύπος ερώτησης Grand Tour εξυπηρετεί έναν συγκεκριμένο σκοπό για την άντληση πληροφοριών σχετικά με το πολιτιστικό περιβάλλον, τα γεγονότα, τους ανθρώπους, τις δραστηριότητες ή τα αντικείμενα που μελετώνται, συμβάλλοντας στην ολιστική κατανόηση του πολιτιστικού πλαισίου που διερευνάται.

Οι ερωτήσεις μίνι ξενάγησης είναι ένας τύπος έρευνας που χρησιμοποιείται στην εθνογραφική συνέντευξη για την απόκτηση λεπτομερών πληροφοριών σχετικά με συγκεκριμένες πτυχές ενός πολιτισμικού πλαισίου. Οι ερωτήσεις μίνι ξενάγησης περιλαμβάνουν διαφορετικές προσεγγίσεις για την κατανόηση συγκεκριμένων στοιχείων σε ένα πολιτισμικό περιβάλλον. Οι τυπικές ερωτήσεις μίνι ξενάγησης παρέχουν μια γενική επισκόπηση των δραστηριοτήτων ή των γεγονότων στο επιλεγμένο πλαίσιο. Οι ειδικές ερωτήσεις μίνι ξενάγησης εμβαθύνουν σε ακριβείς λεπτομέρειες ή περιπτώσεις εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου ή τόπου. Οι καθοδηγούμενες ερωτήσεις μίνι ξενάγησης οδηγούν τον πληροφοριοδότη σε μια σειρά δραστηριοτήτων ή εργασιών που σχετίζονται με το υπό μελέτη πολιτιστικό περιβάλλον. Οι ερωτήσεις μίνι ξενάγησης που σχετίζονται με καθήκοντα ρωτούν άμεσα για συγκεκριμένες ενέργειες ή διαδικασίες εντός του πολιτιστικού περιβάλλοντος. Για παράδειγμα, ένας εθνογράφος μπορεί να ρωτήσει: "Θα μπορούσατε να περιγράψετε τι κάνετε όταν κάνετε διάλειμμα στο μπαρ Brady's Bar;" ή "Θα μπορούσατε να μου σχεδιάσετε έναν χάρτη της δεξαμενής εμπιστοσύνης στη φυλακή του Σιάτλ;". Αυτές οι ερωτήσεις αποσκοπούν στην αποκάλυψη αποχρώσεων και στην αποκάλυψη της πολυπλοκότητας των συμπεριφορών ή των δομών στο πολιτισμικό περιβάλλον που διερευνάται.

Οι ερωτήσεις παραδείγματος προτρέπουν τους πληροφορητές να δώσουν συγκεκριμένα παραδείγματα ή περιπτώσεις που σχετίζονται με τις εμπειρίες τους σε ένα πολιτισμικό πλαίσιο. Για παράδειγμα, ένας εθνογράφος μπορεί να ρωτήσει: "Με συνέλαβαν ενώ έκανα λίμνη. Μπορείτε να μου δώσετε ένα παράδειγμα συγκέντρωσης;". Αυτή η ερώτηση ενθαρρύνει τον πληροφοριοδότη να μοιραστεί ένα συγκεκριμένο παράδειγμα που να απεικονίζει την έννοια της συγκέντρωσης.

Ομοίως, οι ερωτήσεις εμπειρίας επικεντρώνονται στην απόσπαση προσωπικών εμπειριών και γνώσεων από τους πληροφοριοδότες. Για παράδειγμα, η ερώτηση "Πιθανόν να είχατε κάποιες ενδιαφέρουσες εμπειρίες στη φυλακή- μπορείτε να θυμηθείτε κάποια από αυτές;" καλεί τον πληροφοριοδότη να μοιραστεί προσωπικά ανέκδοτα ή ιστορίες που σχετίζονται με το χρόνο που πέρασε στη φυλακή. Ένα άλλο παράδειγμα θα μπορούσε να είναι: "Θα μπορούσατε να μου πείτε για κάποιες εμπειρίες που είχατε δουλεύοντας ως χειριστής τηλεφωνικού καταλόγου;". Αυτές οι ερωτήσεις εμβαθύνουν στις βιωμένες εμπειρίες του πληροφοριοδότη, παρέχοντας πολύτιμες πληροφορίες σχετικά με τις προοπτικές, τις προκλήσεις και τις παρατηρήσεις του μέσα στο πολιτισμικό πλαίσιο που μελετάται.

Οι ερωτήσεις για τη μητρική γλώσσα είναι ένας τύπος έρευνας που χρησιμοποιείται στις εθνογραφικές συνεντεύξεις για την κατανόηση της χρήσης και των εκφράσεων της γλώσσας σε ένα πολιτισμικό πλαίσιο. Οι ερωτήσεις μητρικής γλώσσας περιλαμβάνουν διάφορες προσεγγίσεις για τη διερεύνηση της χρήσης και των εκφράσεων της γλώσσας σε ένα πολιτισμικό περιβάλλον.

Οι ερωτήσεις άμεσης γλώσσας επικεντρώνονται στον τρόπο με τον οποίο οι πληροφοριοδότες αναφέρονται σε συγκεκριμένες έννοιες ή καταστάσεις στη μητρική τους γλώσσα. Για παράδειγμα, ένας εθνογράφος μπορεί να ρωτήσει: "Πώς θα αναφερόσασταν στα λάθη;" για να κατανοήσει την ορολογία που χρησιμοποιεί ο πληροφορητής, όπως "τυπογραφικά λάθη".

Οι ερωτήσεις υποθετικής αλληλεπίδρασης θέτουν υποθετικά σενάρια για να αποσπάσουν απαντήσεις σχετικά με πιθανές αλληλεπιδράσεις ή συζητήσεις στο πολιτισμικό πλαίσιο. Για παράδειγμα, η ερώτηση "Αν καθόμουν στο πίσω μέρος της τάξης σας, τι είδους πράγματα θα άκουγα να λένε τα παιδιά μεταξύ τους;" βοηθά τον εθνογράφο να αποκτήσει πληροφορίες για τις τυπικές συζητήσεις στην τάξη.

Οι ερωτήσεις τυπικών προτάσεων αποσκοπούν στην αποκάλυψη κοινών φράσεων ή προτάσεων που χρησιμοποιούνται σε συγκεκριμένα πλαίσια. Για παράδειγμα, η ερώτηση "Ποιες είναι μερικές προτάσεις που θα άκουγα να περιλαμβάνουν τη φράση making the bucket;" επιδιώκει να κατανοήσει πώς χρησιμοποιείται μια συγκεκριμένη έκφραση στην καθημερινή γλώσσα μέσα στο πολιτισμικό περιβάλλον.

Οι εθνογραφικές ερωτήσεις μπορούν να διατυπωθούν τόσο με προσωπικούς όσο και με πολιτισμικούς όρους για τη συγκέντρωση μιας ολοκληρωμένης κατανόησης. Για παράδειγμα, οι ερωτήσεις με προσωπικό προσανατολισμό μπορεί να περιλαμβάνουν: "Μπορείτε να περιγράψετε μια τυπική βραδιά που θα περνούσατε στο Brady's Bar;", ενώ οι ερωτήσεις με πολιτισμικό προσανατολισμό μπορεί να ρωτούν: "Πώς θα αναφερόσασταν στη φυλακή;". Κάθε είδος ερώτησης παίζει καθοριστικό ρόλο στην αποκάλυψη των γλωσσικών αποχρώσεων και των πολιτισμικών εκφράσεων εντός της υπό μελέτη κοινότητας.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

**Θέμα: Ακρόαση και Ενσυναίσθηση**

**Υποθέμα: Ενσυναίσθηση vs Συμπάθεια**

**Όνομα Δραστηριότητας: Περπατήστε ένα μίλι στα παπούτσια κάποιου άλλου**

**Ενσυναίσθητη Ακρόαση Παράδειγμα Φράσεων**

- Σας ευχαριστώ που μου εμπιστεύεστε αυτές τις πληροφορίες" ή "Σας

ευχαριστώ που μοιράζεστε".

- "Μπορώ να καταλάβω τι περνάς".
- "Καταλαβαίνω γιατί μπορεί να αισθάνεσαι έτσι".
- "Τα έχω περάσει αυτά και λυπάμαι πολύ που αντιμετωπίζεις αυτή την κατάσταση αυτή τη στιγμή".
- "Αυτό ακούγεται απογοητευτικό/προκλητικό/δύσκολο".
- "Δεν το είχα καν σκεφτεί έτσι- σας ευχαριστώ που μου είπατε την άποψή σας".
- "Σε ακούω, και τα συναισθήματά σου είναι απολύτως έγκυρα".
- "Αυτό πρέπει να είναι πολύ δύσκολο- είμαι εδώ για σας με όποιον τρόπο μπορώ να βοηθήσω".
- "Φαίνεται ότι κάνεις ό,τι καλύτερο μπορείς".
- "Είμαι τόσο περήφανη για σένα που κρατάς το κεφάλι σου ψηλά, ακόμη και όταν τα πράγματα αισθάνονται τόσο χαμηλά αυτή τη στιγμή".
- "Αν αυτό συνέβαινε σε μένα, θα ένιωθα κι εγώ έτσι".
- "Αυτό πρέπει να σε πλήγωσε πολύ".
- "Καταλαβαίνω πόσο πολύ νοιαζόσουν γι' αυτό και λυπάμαι που δεν τα κατάφερες".
- "Ξέρω ότι συχνά μπορεί να νιώθεις ότι είσαι μόνος σου και ότι κανείς δεν σε καταλαβαίνει, αλλά ελπίζω να ξέρεις ότι είμαι εδώ για σένα".
- "Είμαι σίγουρος,-η ότι είναι πιο εύκολο να τα παρατήσεις αυτή τη στιγμή, αλλά χαίρομαι πολύ που συνεχίζεις".

### Παραδείγματα Ενσυναισθητικής Ερώτησης

- "Φαίνεστε (εισάγετε το συναίσθημα εδώ) σήμερα. Θα ήθελες να μιλήσουμε γι' αυτό;"
- "Υπάρχει κάτι στο μυαλό σου που θέλεις να συζητήσουμε;"
- "Πώς ένιωσες όταν συνέβη αυτό;"
- "Τι σου πέρασε από το μυαλό όταν το είπαν αυτό;"
- "Μπορείς να μου πεις περισσότερα γι' αυτό;"
- "Πώς σε επηρεάζει αυτό τώρα;"
- "Τι θα σας βοηθούσε περισσότερο αυτή τη στιγμή;"
- "Τι μπορώ να κάνω για να σας υποστηρίξω περισσότερο;"
- "Χρειάζεστε κάτι που θα μπορούσε να βοηθήσει αυτή τη στιγμή την κατάσταση;"
- "Ποιο πιστεύετε ότι είναι το καλύτερο επόμενο βήμα;"
- "Πώς μπορούμε να συνεργαστούμε για να βελτιώσουμε αυτή την κατάσταση;"

### Σενάριο 1: Γλωσσικό Εμπόδιο

**Κατάσταση:** Η Μαρία, μετανάστρια από την Κεντρική Αμερική, επισκέπτεται ένα κοινοτικό κέντρο ζητώντας βοήθεια για την πρόσβαση σε υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης για τα παιδιά της. Ωστόσο, η Μαρία δυσκολεύεται να επικοινωνήσει αποτελεσματικά στα αγγλικά και δεν υπάρχουν διαθέσιμοι διερμηνείς στο κέντρο. Εμφανίζεται εμφανώς απογοητευμένη και ανήσυχη, χειρονομώντας και προσπαθώντας να μεταφέρει τις ανησυχίες της μέσω σπαστών αγγλικών.

**Στόχος:** Εξάσκηση στη χρήση μη λεκτικών ενδείξεων και τεχνικών ενεργητικής ακρόασης για να κατανοήσετε τις ανάγκες της Μαρίας παρά το γλωσσικό εμπόδιο. Επιδείξτε ενσυναίσθηση αναγνωρίζοντας την απογοήτευση και το άγχος της και διερευνήστε εναλλακτικές μεθόδους επικοινωνίας για να διασφαλίσετε ότι θα λάβει τη βοήθεια που χρειάζεται.

## Σενάριο 2: Αποκάλυψη Τραύματος

**Κατάσταση:** Η Φατίμα, πρόσφυγας από τη Συρία, παρακολουθεί μια ομάδα υποστήριξης για γυναίκες μετανάστριες και ανοίγεται με θάρρος για τις εμπειρίες της από τη φυγή της από τις συγκρούσεις και τη βία στην πατρίδα της. Μοιράζεται συγκλονιστικές λεπτομέρειες του ταξιδιού της προς την ασφάλεια και εκφράζει βαθιά συναισθηματική οδύνη, με δάκρυα να τρέχουν στο πρόσωπό της καθώς αφηγείται τις τραυματικές της εμπειρίες.

**Στόχος:** Επίδειξη ενσυναίσθησης και επικύρωσης, παρέχοντας παράλληλα έναν ασφαλή χώρο για να μοιραστεί η Fatima τις εμπειρίες της χωρίς κριτική. Εξασκηθείτε σε τεχνικές ενεργητικής ακρόασης, όπως το νεύμα, η διατήρηση της οπτικής επαφής και η προσφορά λεκτικών επιβεβαιώσεων για να μεταδώσετε κατανόηση και υποστήριξη. Εξερευνήστε πηγές και παραπομπές για συμβουλευτικές υπηρεσίες και υπηρεσίες υποστήριξης τραύματος.

## Σενάριο 3: Πολιτιστική Παρεξήγηση

**Κατάσταση:** Η Λέιλα, μετανάστρια από το Αφγανιστάν, εκφράζει την απογοήτευσή της κατά τη διάρκεια μιας συμβουλευτικής συνεδρίας σχετικά με τις πολιτισμικές διαφορές που συναντά στη νέα της χώρα. Αισθάνεται συγκλονισμένη από τις κοινωνικές προσδοκίες και τους κανόνες που έρχονται σε σύγκρουση με το πολιτισμικό της υπόβαθρο, οδηγώντας σε αίσθημα απομόνωσης και αποξένωσης.

**Στόχος:** Δείξτε πολιτισμική ευαισθησία και ενσυναίσθηση αναγνωρίζοντας τα συναισθήματα απογοήτευσης και απομόνωσης της Leila. Επικυρώστε τις εμπειρίες και τα συναισθήματά της, διερευνώντας παράλληλα τρόπους για να ξεπεράσει τις πολιτισμικές προσαρμογές και να βρει την αίσθηση του ανήκειν στη νέα της κοινότητα. Προσφέρετε πόρους και ομάδες υποστήριξης για μετανάστες που αντιμετωπίζουν παρόμοιες προκλήσεις.

#### Σενάριο 4: Οικογενειακή Σύγκρουση

**Κατάσταση:** Η Σοφία, μετανάστρια από το Μεξικό, εκμυστηρεύεται σε κοινωνικό λειτουργό τη συνεχιζόμενη σύγκρουση στην οικογένειά της σχετικά με την πολιτισμική προσαρμογή και τις προσδοκίες. Αισθάνεται διχασμένη ανάμεσα στην επιθυμία της να αφομοιωθεί στην κουλτούρα της χώρας υποδοχής και στην πίεση της οικογένειάς της να διατηρήσει τις παραδοσιακές αξίες και έθιμα.

**Στόχος:** Εξάσκηση στην ενσυναισθητική ακρόαση και στις αντανakλαστικές απαντήσεις για να βοηθήσετε τη Σοφία να εξερευνήσει τα συναισθήματά της και να εντοπίσει πιθανές λύσεις στην οικογενειακή σύγκρουση. Επικυρώστε τις εμπειρίες και τα συναισθήματά της, διευκολύνοντας παράλληλα την ανοιχτή επικοινωνία και την κατανόηση μέσα στην οικογένειά της. Προσφέρετε υπηρεσίες διαμεσολάβησης ή παραπομπές σε οικογενειακή θεραπεία, αν χρειαστεί.

#### Σενάριο 5: Οικονομική Πίεση

**Κατάσταση:** Η Aisha, μια μετανάστρια από τη Σομαλία, μοιράζεται τις ανησυχίες της σχετικά με τις οικονομικές δυσκολίες κατά τη διάρκεια μιας συνάντησης ομάδας υποστήριξης της κοινότητας. Αγωνίζεται να συντηρήσει την οικογένειά της σε ένα νέο και άγνωστο περιβάλλον, αντιμετωπίζοντας προκλήσεις σχετικά με τις ευκαιρίες απασχόλησης, τα γλωσσικά εμπόδια και την πλοήγηση στο σύστημα κοινωνικής πρόνοιας.

**Στόχος:** Επίδειξη ενσυναίσθησης και κατανόησης κατά τη διερεύνηση πρακτικών επιλογών υποστήριξης και διαθέσιμων πόρων για την ανακούφιση της οικονομικής πίεσης της Aisha. Προσφέρετε βοήθεια για την πρόσβαση σε κρατικές παροχές, προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης ή εργαστήρια οικονομικού αλφαριθμητισμού. Συνδέστε την με τοπικούς κοινοτικούς πόρους για επισιτιστική βοήθεια και οικονομική βοήθεια έκτακτης ανάγκης.

#### Σενάριο 6: Πρόσβαση στην Υγειονομική Περίθαλψη

**Κατάσταση:** Η Nisha, μετανάστρια από την Ινδία, εκφράζει την ανησυχία της κατά τη διάρκεια ενός εργαστηρίου αγωγής υγείας σχετικά με την πρόσβαση σε υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης στη νέα της χώρα. Μοιράζεται τις ανησυχίες της για τα γλωσσικά εμπόδια, τις πολιτισμικές διαφορές και το φόβο των διακρίσεων όταν αναζητά ιατρική περίθαλψη για τον εαυτό της και την οικογένειά της.

**Στόχος:** Εξάσκηση ενεργητικής ακρόασης και ενσυναίσθησης για την αντιμετώπιση των ανησυχιών της Nisha και την παροχή πληροφοριών και υποστήριξης για τη διευκόλυνση της πρόσβασης σε πόρους υγειονομικής περίθαλψης. Προσφέρετε βοήθεια για την εύρεση πολύγλωσσων παρόχων

υγειονομικής περίθαλψης, υπηρεσιών διερμηνείας και πολιτισμικά ικανών εγκαταστάσεων υγειονομικής περίθαλψης. Εκπαιδεύστε την σχετικά με τα δικαιώματα των ασθενών και τις στρατηγικές υπεράσπισης για να διασφαλίσετε ισότιμη μεταχείριση σε χώρους υγειονομικής περίθαλψης.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

<b>Θέμα: Ακρόαση και Ενσυναίσθηση</b>	
<b>Υποθέμα: Εποπτεία</b>	
<b>Όνομα δραστηριότητας: Ηθικό Δίλημμα</b>	
<b>Αφήγηση/ιστορία:</b>	
<p>"Ορισμένες γυναίκες είναι ανύπαντρες, πολλές έχουν χάσει τους άνδρες συζύγους τους σε ζώνες συγκρούσεων και κάποιες είναι γονείς. Σε μια περίπτωση, πήρα συνέντευξη από μια γυναίκα που έφτασε στην Αυστραλία με τρία από τα παιδιά της, αλλά έπρεπε να αφήσει το τέταρτο παιδί της στην Κένυα επειδή ολοκλήρωσε την αίτησή της πριν συνειδητοποιήσει ότι ήταν έγκυος. Γέννησε το παιδί αφού εγκρίθηκαν τα χαρτιά της και στη συνέχεια αντιμετώπισε την αγωνιώδη απόφαση να παραμείνει στην επικίνδυνη πατρίδα της ή να φύγει για ασφάλεια χωρίς το μωρό της".<sup>39</sup></p> <p>Είστε κοινωνική λειτουργός με λίγη εμπειρία και γονέας δύο παιδιών. Ορίστηκες ως σύμβουλος της γυναίκας στην αφήγηση. Είχατε την πρώτη συνεδρία με τη συμβουλευόμενη σας και τώρα έχετε μια συνεδρία με τον προϊστάμενό σας.</p>	
<b>ΡΟΛΟΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επόπτης</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Κοινωνικός λειτουργός</li> </ul>
<b>Στάδιο 2: Εμπειρία και Αναστοχασμός στην Εποπτεία</b>	
<b>Ερωτήσεις &amp; Δημιώσεις</b>	

<sup>39</sup> Sussex Publishers. (n.d.). *The psychological needs of resettled refugee women*. Psychology Today. <https://www.psychologytoday.com/us/blog/global-events/201810/the-psychological-needs-resettled-refugee-women>

**Τι αντιλήψεις είχατε για μια τέτοιου είδους κατάσταση;**

**Με ποια ηθική και ποιες αξίες ταιριάζει αυτή η κατάσταση;**

**Με ποια ηθική και ποιες αξίες έρχεται σε αντίθεση αυτή η κατάσταση;**

**Ποιες άλλες εμπειρίες στη ζωή σας σας θυμίζει αυτό;**

**Πώς αισθανθήκατε για τους άλλους ανθρώπους;**

**Πώς επηρέασατε την κατάσταση;**

**Πρόσθετες ερωτήσεις και σχόλια:**

**Στάδιο 3: Ανάλυση και Σχέδιο & Δράση στην Εποπτεία**

**Τι νομίζατε ότι συνέβαινε για τους άλλους ανθρώπους;**

**Τι γνωρίζετε από στοιχεία για τέτοιου είδους καταστάσεις;**

**Τι θα μπορούσε να κάνει ένας άλλος εργαζόμενος;**

**Ποιες πρόσθετες πληροφορίες χρειάζεστε;**

**Τι άλλο πρέπει να λάβετε υπόψη σας;**

**Τι κάνετε τώρα;**

**Τι υποστήριξη χρειάζεστε;**

**Πρόσθετες ερωτήσεις και σχόλια:**

\*Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (ΕΑΕΑ). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο ΕΑΕΑ δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.