



Τίτλος μαθήματος:	Τεχνικές Επικοινωνίας και Συνέντευξης
Κωδικός:	ASCS 204
Κατηγορία:	Υποχρεωτικό
Επίπεδο:	Πτυχίο
Έτος σπουδών:	2 ^ο
Εξάμηνο:	3ο /Χειμερινό
ECTS:	5
Επιδιωκόμενα μαθησιακά αποτελέσματα:	<p>Με την ολοκλήρωση του μαθήματος, οι φοιτητές θα είναι σε θέση:</p> <ul style="list-style-type: none">• Κατανοούν τους βασικούς εννοιολογικούς ορισμούς της συνέντευξης καθώς και τη ιδιαιτερότητα της στην κοινωνική εργασία.• Περιγράφουν τα βασικότερα είδη συνέντευξης καθώς και τη δομή της.• Αναγνωρίζουν τις φάσεις της συνέντευξης και να περιγράφουν τις προϋποθέσεις για επιτυχημένη συνέντευξη.• Διαφοροποιούν μεταξύ της συζήτησης και της συνέντευξης στην κοινωνική εργασία• Κατανοούν την έννοια 'επικοινωνία' και επεξηγούν τις σημαντικότερες προϋποθέσεις για καλή επικοινωνία μεταξύ επαγγελματία και εξυπηρετούμενου.• Περιγράφουν το κύκλο επικοινωνίας και των μέσων της• Κατανοούν τα στοιχεία της λεκτικής και μη-λεκτικής επικοινωνίας που επηρεάζουν την επικοινωνία μεταξύ κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου.• Αναγνωρίζουν τα εμπόδια για επιτυχημένη επικοινωνία• Επεξηγούν και να εφαρμόζουν τα στοιχεία της πρώτης συνάντησης μεταξύ κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου.• Προσδιορίζουν τις προϋποθέσεις για ολοκληρωμένη πρώτη συνέντευξη.• Αναλύουν τους ατομικούς παράγοντες που πιθανό να επηρεάσουν τη πρώτη συνάντηση. Κατανοούν τις κυριότερες διαστάσεις της προσεκτικής ακρόασης και αναγνωρίζουν τις τεχνικές για επιτυχημένη προσεκτική ακρόαση.• Αναγνωρίζουν, να περιγράφουν και να εφαρμόζουν τις κυριότερες τεχνικές συνέντευξης στην κοινωνική εργασία.• Εκτιμούν το ρόλο της αυτογνωσίας και της ενσυναίσθησης στη διεξαγωγή της συνέντευξης• Διαχειρίζονται τον εαυτό τους, τον εξυπηρετούμενο και το χρόνο σε μία συνέντευξη• Καταγράφουν μία συνέντευξη και στις δύο της μορφές (αυτούσια και αφηγηματική)• Διαφοροποιούν τη χρήση των τεχνικών συνέντευξης και επικοινωνίας ανάλογα με την πληθυσμιακή ομάδα στην οποία ανήκει ο εξυπηρετούμενος (παιδιά, οικογένειες, μειονότητες, ομάδες).• Κατανοούν το κοινωνικο-πολιτισμικό πλαίσιο στο οποίο διεξάγεται η συνέντευξη και επεξηγούν πως αυτό το πλαίσιο επηρεάζει τον κοινωνικό λειτουργό και τον εξυπηρετούμενο.• Κατανοούν τα είδη τερματισμού και τα στάδια του τερματισμού και να εφαρμόζουν συγκεκριμένες τεχνικές και δεξιότητες που αφορούν την τελευταία συνάντηση μεταξύ κοινωνικού λειτουργού και εξυπηρετούμενου.• Αναγνωρίζουν τις προϋποθέσεις για επιτυχή τερματισμό και να κατανοούν τις πιθανές αντιδράσεις που επιφέρει ο τερματισμός τόσο στον εξυπηρετούμενο όσο και στον



	κοινωνικό λειτουργό.		
Μέθοδοι Διδασκαλίας:	<ul style="list-style-type: none">• Εισηγήσεις• Παρουσιάσεις διαφανειών• Ανάλυση περιπτώσεων• Ατομική Εργασία• Συζητήσεις/αναλύσεις εννοιών• Ομαδική διεργασία• Υπόδυση Ρόλων		
Προ-απαιτούμενα:	Κανένα	Συν-απαιτούμενα:	Κανένα
Περιεχόμενο μαθήματος:	<ul style="list-style-type: none">• Επικοινωνία: έννοια και ορισμός, βασικές αρχές, οι φάσεις της επικοινωνίας, λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία, Συμβολική επικοινωνία, δυσκολίες-εμπόδια στην επικοινωνία.• Εισαγωγή στο μάθημα της Συνέντευξης, ορισμός της συνέντευξης και χαρακτηριστικά της, ο ρόλος της συνέντευξης στην κοινωνική εργασία, στάδια της συνέντευξης.• Το περιβάλλον της συνέντευξης και η πρώτη συνάντηση.• Προσεκτική παρακολούθηση και Ενεργητική ακρόαση.• Είδη Ερωτήσεων (ανοιχτές, κλειστές, καθοδηγητικές, διευκρινιστικές κ.α.)• Τεχνικές συνέντευξης: Αντανάκλαση, ανατροφοδότηση, διασαφήνιση, περίληψη, αντιμετώπιση, ανατροφοδότηση.• Άλλες τεχνικές όπως εστίαση, επαναφορά, περίληψη, αυτοαποκάλυψη, σιωπή κ.α.• Συνέντευξη με ειδικές πληθυσμιακές ομάδες: παιδιά, οικογένειες/ ομάδες, μειονότητες.• Προϋποθέσεις και εμπόδια για επιτυχημένη συνέντευξη.• Τερματισμός συνέντευξης και βασικές δεξιότητες στην τελευταία συνάντηση		
Βιβλιογραφία:	<ul style="list-style-type: none">• Κανδυλάκη, Α. (2011). <i>Η Συμβουλευτική στην Κοινωνική Εργασία. Δεξιότητες και Τεχνικές</i>. Αθήνα: Τόπος.• Κανδυλάκη, Α. (2001). <i>Η Συμβουλευτική στην Κοινωνική Εργασία. Δεξιότητες επικοινωνίας και τεχνικές παρέμβασης</i>. Αθήνα: Σύγχρονες ακαδημαϊκές και επιστημονικές εκδόσεις.• Δημοπούλου, Μ. (2011). <i>Μεθοδολογία Κοινωνικής Εργασίας, μοντέλα παρέμβασης</i>. (Κεφάλαιο 5). Εκδ. Τόπος.		
Εγχειρίδια:			
Συμπληρωματική βιβλιογραφία:	<ul style="list-style-type: none">• Allen, G., Langford, D.(2006). <i>Effective Interviewing in Social work and social care. A Practical Guide</i>, Palgrave Macmillan, London.• Ivey, A.E. & Gluckstern, N.B. (1999). <i>Συμβουλευτική: βασικές δεξιότητες επιρροής</i>. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.• Κλεφτάρας, Γ. (2009). <i>Πολιτισμική και Διαπολιτισμική συμβουλευτική</i>. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.• Σταλικας, Α. (2011). <i>Θεραπευτικές παρεμβάσεις</i>. Αθήνα: Τόπος.• Kadushin, A. (1990). <i>The Social Work Interview: A guide for human service professionals</i>. Columbia University Press, NY.• Kadushin, A & Kadushin, G. (2013). <i>The Social Work Interview, Fifth Edition</i>. Columbia University Press, NY.• Koprowska, J. (2005). <i>Communication and interpersonal skills in social work</i>. UK: Learning Matters• Iannos, M & Antcliff, G. (2013). <i>The application of motivational interviewing techniques for engaging "resistant" families</i>. Child Family Community Australia (CFCA). https://aifs.gov.au/cfca/publications/application-motivational-interviewing-techniques-engaging-resistant• Trevithick, P. (2005). <i>Social Work Skills: A practice handbook</i>.• Nichols, P. M. & Schwartz, C.R. (2001). <i>Family Therapy</i>. Allyn & Bacon• Vasquez, R.(2000). <i>Interviewing Children</i>.		



	<p>http://www.hunter.cuny.edu/socwork/nrcfcpp/downloads/Interviewing_Children_0508.pdf</p> <ul style="list-style-type: none">• Satir V. (1989): <i>ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ</i>, Αθήνα: Δίοδος.• Sarangi S., Slembrouck, S., Hall, C., (2006): <i>Language practices in social work</i>, Routledge, London.								
Προγραμματισμένες δραστηριότητες και μεθοδολογία:	<ul style="list-style-type: none">• Εισηγήσεις• Παρουσιάσεις διαφανειών• Ατομική εργασία για παρουσίαση• Ανάλυση περιπτώσεων• Συζητήσεις/αναλύσεις εννοιών• Ασκήσεις ρόλων• Εργαστηριακές ασκήσεις								
Τρόποι και κριτήρια αξιολόγησης:	<p>A. Ενδιάμεση αξιολόγηση (επιλέγετε η τοποθέτηση της βαρύτητας):</p> <table><tr><td>- Συμμετοχή στις δραστηριότητες του μαθήματος:</td><td>10%</td></tr><tr><td>- Ενδιάμεση γραπτή εξέταση προόδου:</td><td>30%</td></tr><tr><td>- Υποδυση Ρόλων</td><td>10%</td></tr></table> <p>B. Τελική εξαμηνιαία αξιολόγηση</p> <table><tr><td>- Γραπτή εξαμηνιαία τελική εξέταση:</td><td>50%</td></tr></table> <p>Σύνολο: 100%</p>	- Συμμετοχή στις δραστηριότητες του μαθήματος:	10%	- Ενδιάμεση γραπτή εξέταση προόδου:	30%	- Υποδυση Ρόλων	10%	- Γραπτή εξαμηνιαία τελική εξέταση:	50%
- Συμμετοχή στις δραστηριότητες του μαθήματος:	10%								
- Ενδιάμεση γραπτή εξέταση προόδου:	30%								
- Υποδυση Ρόλων	10%								
- Γραπτή εξαμηνιαία τελική εξέταση:	50%								
Γλώσσα διδασκαλίας:	Ελληνική								
Πρακτική επαγγελματική άσκηση:	Όχι								