

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ ΠΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΕΙ ΤΗΝ ΔΙΑΤΡΟΦΗ

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ : ΚΑΛΛΙΟΠΗ ΜΙΧΑΗΛ-
ΚΛΕΦΤΟΥΡΗ

ΝΕΣΤΟΡΗ ΒΑΣΙΛΙΚΗ

Για το Α.Τ.Ε.Ι.Θ , Σχολή Τεχνολογίας Τροφίμων Διατροφής , Τμήμα
Διατροφής και Διαιτολογίας

ΘΕΣ/ΝΙΚΗ 2009

Τι είναι η Συμβουλευτική.

- Θυγατρικός κλάδος της Συμβουλευτικής Ψυχολογίας, αναπτύχθηκε τα τελευταία χρόνια,
- Εφαρμόζεται από τους λειτουργούς της Συμβουλευτικής (βοηθούς) που είναι επαγγελματίες ΜΗ ΨΥΧΟΛΟΓΟΙ, (εδώ διαιτολόγοι-διατροφολόγοι),
- Αναπτύσσεται ανάμεσα στον Βοηθό και τον Βοηθούμενο,
- Έχει την έννοια του συν-βουλευόμαι (συνεξετάζω) προβλήματα και καταστάσεις και βοηθώ στην εξεύρεση λύσεων,
- Περιλαμβάνει δεξιότητες και μεθοδολογία.

Η Συμβουλευτική έχει 4 βασικά στοιχεία :

- 1. Την επικοδομητική Συμβουλευτική σχέση ανάμεσα σε βοηθό και βοηθούμενο,
- 2. Τον καθορισμό κοινών στόχων βοηθού-βοηθούμενου,
- 3. Τον καθοδηγητικό ρόλο του βοηθού,
- 4. Κατάλληλες τεχνικές

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ

- 1. Καθαρὰ Συμβουλευτικές
- 2. Επικοινωνιακές (εδώ συμπεριλαμβάνεται το επικοινωνιακό εργαλείο που εξετάζεται)

Η ΕΡΕΥΝΑ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΕ

Σκοπός της ήταν:

- να εξετάσει αν και κατά πόσον ένα συγκεκριμένο επικοινωνιακό εργαλείο μπορεί να εφαρμοσθεί στον χώρο του διαιτολόγου,
- να διαπιστώσει αν βοηθά τελικά στην ανάπτυξη της επικοινωνίας ανάμεσα στον διαιτολόγο και τον πελάτη, στην διερεύνηση θεμάτων , την παρουσίαση λύσεων.

Τι είναι το επικοινωνιακό εργαλείο που εξετάζεται στην έρευνα;

Είναι η σύνθεση 3 βασικών επικοινωνιακών δεξιοτήτων:

1. ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

2. ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ ΤΩΝ ΒΟΗΘΟΥΜΕΝΩΝ

3. ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΠΙΡΡΟΗΣ ΤΟΥΣ

Οι επικοινωνιακές αυτές δεξιότητες αποσκοπούν στο να:

- Αναπτυχθεί η Συμβουλευτική σχέση,
- Επιτευχθεί η επικοινωνιακή προσέγγιση του βοηθούμενου,
- Διερευνηθούν θέματα που απασχολούν τον βοηθούμενο,
- Να βρεθούν λύσεις και καθοδηγήσεις.

Γενικά χαρακτηριστικά της έρευνας :

■ Είχε 2 πόλους :

- Την καταγραφή ενός **συγκεκριμένου θέματος** (εδώ είναι τα κίνητρα που παρουσιάζουν τα άτομα να διαχειρισθούν το βάρος τους.)
- Το **επικοινωνιακό εργαλείο** που εξετάζεται εδώ και που έκανε την καταγραφή.

Ειδικά χαρακτηριστικά της έρευνας :

■ Δειγματοληψία :

- Συμπτωματικό δείγμα : περιλαμβάνει φυσική ομάδα ανθρώπων που την απαρτίζουν άτομα τα οποία ζήτησαν βοήθεια για την διαχείριση του βάρους τους, σε έναν συγκεκριμένο επαγγελματικό χώρο.
- Αριθμός δείγματος : 60 άτομα (51 γυναίκες και 9 άνδρες, ηλικίας 17 έως 55 ετών).

Ειδικά χαρακτηριστικά της έρευνας :

- Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε :

-Η ημι-δομημένη συνέντευξη που είχε 5 σταθερές ερωτήσεις αλλά και 30λεπτη συζήτηση γύρω από αυτές.

-Η καταγραφή των απαντήσεων γινόταν άμεσα από τον ερευνητή σε ειδικά απαντητικά φύλλα.

Ανάλυση του επικοινωνιακού εργαλείου που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα:

1. Η ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- Θέληση για επικοινωνία.
- Δημιουργία κατάλληλου συναισθηματικού κλίματος. (προσοχή στην συζήτηση, κάλυψη απόστασης, κοινή αίσθηση πραγματικότητας).
- Σωστή μετάδοση του μηνύματος. (σωστή έκφραση και μη λεκτικά σημάδια επικοινωνίας).
- Βεβαίωση για την αποδοχή μηνύματος. (κοινό συμπέρασμα, έστω και αποτέλεσμα διαφωνίας).
- Αποφυγή φραγμών επικοινωνίας. (κήρυγμα, ηθικολογία, παρηγοριά, απειλή, κριτική).

2. Δεξιότητα επικοινωνιακής προσέγγισης βοηθούμενων:

- Προσεκτική ακρόαση συζήτησης.
- Θέτουμε ερωτήσεις.
- Ενθάρρυνση της συζήτησης. (με την επανάληψη σημαντικών λέξεων–φράσεων του βοηθούμενου).
- Παράφραση των λεγόμενων του βοηθούμενου. (χρησιμοποιούμε λέξεις και παραδείγματα).
- Ενσυναίσθηση και αντανάκλαση συναισθήματος. (με χρήση ερωτήσεων αποσαφηνίζουμε γεγονότα-συναισθήματα του βοηθούμενου).
- Περίληψη συζήτησης. (συγκεντρώνουμε τις πληροφορίες που συλλέγουμε.)

3. Δεξιότητα επικοινωνιακής επιρροής βοηθούμενων :

- Εστίαση στο θέμα-στόχους. (χρησιμοποιούμε παραδείγματα από την δική μας ζωή-τρίτων, προσανατολισμός στους στόχους).
- Αντιμετωπίζουμε τα πράγματα κατά πρόσωπο. (με σαφήνεια και παρρησία, ξεπερνούμε διαφωνίες, εντοπίζουμε αντιφάσεις,).
- Σωστή ερμηνεία. (δεν εγκλωβιζόμαστε στην πρώτη εικόνα που συνθέτουμε).
- Καθοδήγηση (προτείνουμε, πιστεύουμε στις προτάσεις μας).
- Χτίζουμε εμπιστοσύνη. (δεν κριτικάρουμε, δεν χαρακτηρίζουμε, δίνουμε έμφαση στα θετικά στοιχεία).
- Προειδοποιούμε. (ενημερώνουμε για τις συνέπειες, η απόφαση ανήκει στον βοηθούμενο).

ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

- Στο 100% τ.δ. τέθηκαν οι 5 προσχεδιασμένες ερωτήσεις και μόλις στο 11% (σε 7 άτομα) χρειάσθηκαν περισσότερες. Στις 2 από τις 7 περιπτώσεις τα κίνητρα δεν αποκαλύφθηκαν.

Οι ερωτήσεις θέτουν τις βάσεις της συζήτησης-αποσπούν πληροφορίες.

- Στο 96% τ.δ. έγινε ενθάρρυνση της συζήτησης. Σε 2 άτομα όχι, λόγω της μεγάλης ροής του λόγου τους. Κύριες λέξεις : «άσχημα», «βαρέθηκα», «γερανός» και φράσεις : «θα με σηκώσει η καρέκλα σας;».

Η ενθάρρυνση «σπάει» τον πάγο και κατευθύνει την συζήτηση εκεί που θέλει ο βοηθός.

- Στο 100% τ.δ. ήταν αναγκαία η παράφραση των λεγόμενων των ατόμων, ακόμα και στο 4% όπου δεν έγινε ενθάρρυνση ενώ βοήθησε τις 2 πιο πάνω περιπτώσεις να μείνουν εντός θέματος. Κύριες λέξεις που παραφράστηκαν: «ομορφιά» , «υγεία».

Η παράφραση οδηγεί την συζήτηση σε βαθύτερα επίπεδα.

- Στο 100% χρησιμοποιήθηκε περίληψη αναγκαστικά.

Η περίληψη βοηθά στο «μάζεμα» των πληροφοριών, στην εξαγωγή συμπεράσματος ακόμα και αν είναι αποτέλεσμα διαφωνίας.

- Η περίληψη , η παράφραση και η ενθάρρυνση ήταν οι σημαντικότερες δεξιότητες και χρησιμοποιήθηκαν σε μεγαλύτερα ποσοστά.

- Στο 34% τ.δ. τα άτομα χρειάσθηκαν παραδείγματα από τον βοηθό για να εστιάσουν στο κύριο θέμα συζήτησης (καταγραφή των κινήτρων).

Η εστίαση δίνει την ώθηση να αναπτυχθεί εκτενώς το κύριο θέμα συζήτησης.

- Στο 37% τ.δ. υπήρξαν διαφωνίες , ενώ σε το 3% υπήρχαν αντιφάσεις στα λεγόμενά τους. Σε καμιά περίπτωση η συζήτηση δεν τερματίσθηκε.

Η αντιμετώπιση των πραγμάτων κατά πρόσωπο προσδίδει αντικειμενικότητα στην συζήτηση.

- Μόλις στο 51% τ.δ. η αρχική εικόνα που σχημάτισε ο ερευνητής για τα κίνητρα διαχείρισης του βάρους ήταν ίδια με την τελική.

Δεν πρέπει να εγκλωβιζόμαστε στην πρώτη εικόνα που συνθέτουμε.

- Στο 71% τ.δ ζητήθηκαν **ρητά** καθοδηγήσεις σε θέματα διαχείρισης βάρους.

Οι καθοδηγήσεις πρέπει να ζητούνται ρητά πριν δοθούν.

- Στο 23% τ.δ έγινε χρήση κάποιου είδους προειδοποίησης. Το 100% των ατόμων είχε ζητήσει προηγουμένως καθοδηγήσεις , ενώ στο 100% οδήγησε σε ενθάρρυνση της συζήτησης!

Η προειδοποίηση πρέπει να παρέχει ενημέρωση για το κύριο θέμα συζήτησης και σχεδόν πάντα συγκεντρώνει το ενδιαφέρον των βοηθούμενων . Χρειάζεται προσοχή για να μην τους φοβίσει.

ΤΕΛΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ:

Το επικοινωνιακό εργαλείο που εξετάσθηκε:

- Όντως κατόρθωσε να εφαρμοσθεί στα πλαίσια της διαιτολογικής παρέμβασης.
- Στις 58 από τις 60 περιπτώσεις κατόρθωσε να επιτύχει τον σκοπό του (να καταγράψει τα κίνητρα των ατόμων να διαχειρισθούν το βάρος τους). Ποσοστό επιτυχίας 96,6%.
- Βοήθησε στην ανάπτυξη επικοδομητικού διαλόγου-επικοινωνίας.
- Βοήθησε στην παρουσίαση προτάσεων-λύσεων, όταν αυτές ζητήθηκαν.