



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

**Κοινωνική εργασία με μειονοτικές ομάδες: Από τη λειτουργία της
γλώσσας στις μεθόδους επικοινωνίας**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΙΠΠΟΥΛΥΤΗ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΕΜΜΑΝΟΥΕΛΑ ΣΑΜΑΡΑΚΗ (Α.Μ. 17081)

ΕΠΙΒΛ. ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΑ ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ

ΑΙΓΑΛΕΩ, 2022



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

**Κοινωνική εργασία με μειονοτικές ομάδες: Από τη λειτουργία της
γλώσσας στις μεθόδους επικοινωνίας**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΙΠΠΟΥΛΥΤΗ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΕΜΜΑΝΟΥΕΛΑ ΣΑΜΑΡΑΚΗ (Α.Μ. 17081)

ΕΠΙΒΛ. ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΑ ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ

Η εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο των απαιτήσεων του Προπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών για
την λήψη του πτυχίου του Τμήματος Κοινωνικής Εργασίας του

Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής

ΑΙΓΑΛΕΩ, 2022

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © [Ιππολύτη Παρασκευή Εμμανουέλα Σαμαράκη, 2022]

Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής δεν δηλώνει απαραίτητως την αποδοχή των απόψεων του/της συγγραφέα/ των συγγραφέων.

Υπεύθυνη Δήλωση

Βεβαιώνω ότι είμαι συγγραφέας αυτής της πτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια που προσφέρθηκε στην εκπόνησή της αναγνωρίζεται και αναφέρεται στο κείμενο. Επιπλέον, αναφέρονται όλες οι βιβλιογραφικές πηγές που αξιοποιήθηκαν, πρωτογενείς και δευτερογενείς, είτε η συμβολή τους παρατίθεται επακριβώς ως απόσπασμα είτε ως παράφραση.

Η συγγραφέας της εργασίας

[Υπογραφή]



UNIVERSITY OF WEST ATTICA
DEPARTMENT OF SOCIAL WORK

**Social work with minority groups: From language function to
communication strategies**

FINAL YEAR PROJECT REPORT

Ippoliti Paraskevi Emmanouela Samaraki (Student ID; 17081)

Supervisor: Konstantina Vasileiou

A report submitted as partial fulfillment of the requirements for the degree of Bachelor

Egaleo, 2022

Αξιολογητής 1- Επιβλέπουσα Καθηγήτρια	Αξιολογητής 2	Αξιολογητής 3

Πότε είμαστε στο σπίτι; Όταν εμείς οι ίδιοι είμαστε ευπρόσδεκτοι μαζί με εκείνους που είναι κοντά μας, μαζί με τη γλώσσα μας, τις γλώσσες μας.

Cassin B. Nostalgia: When Are We Ever at Home?

Ευχαριστίες

Η εργασία αυτή ήταν μια ευκαιρία για ένα ταξίδι. Ένα ταξίδι διερεύνησης, γνώσης και προβληματισμού. Σε αυτό το ταξίδι δε θα μπορούσα να μην ευχαριστήσω ονομαστικά τους ανθρώπους που αποτελούν μέρος της προσπάθειάς μου, καθώς και προσωπική πηγή καθημερινής έμπνευσης και δημιουργίας. Χωρίς εκείνους, το ταξίδι θα έμοιαζε με ακυβέρνητο καράβι.

Στην κυρία Βασιλείου, για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε από την πρώτη στιγμή που πρότεινα το θέμα της εργασίας, την αμέριστη υποστήριξη, ενθάρρυνση και συνεχή καθοδήγηση καθ' όλη τη διάρκεια της συγγραφής,

στη μαμά και στον μπαμπά μου για την υποστήριξή τους,

στη Νίνα, στη Μαρίκα, στην Εύα, στη Λάιντα, στο Γιάννη, στην Κυριακή, στη Σοφία για την αγάπη τους, την υπομονή και την επιμονή τους όλα αυτά τα χρόνια,

στο Γιάννη, για την απέραντη αγάπη, στήριξη και ανοχή που μου δείχνει καθημερινά,

στο Διογένη, για το ταξίδι προς την αυτογνωσία που κάνουμε τα τελευταία επτά χρόνια.

Περίληψη

Η παρούσα πτυχιακή εργασία, μέσω επισκόπησης της βιβλιογραφίας, επιχειρεί να ανοίξει ένα διάλογο, ο οποίος θέτει στο επίκεντρο την ανάδειξη της ποικιλομορφίας και το σεβασμό στη διαφορετικότητα. Πιο συγκεκριμένα, πραγματεύεται τη σημασία της γλώσσας και το ρόλο που διαδραματίζει η επικοινωνία στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας με μειονοτικές ομάδες. Μέσα από την ανάδειξη συγκεκριμένων θεωρητικών προσεγγίσεων, εξετάζεται η λειτουργία της γλώσσας και ο τρόπος με τον οποίο οι λέξεις επιδρούν ψυχο-θεραπευτικά στο άτομο και (ανα)παράγουν μία συγκεκριμένη κοινωνική πραγματικότητα. Ειδικότερα, το ενδιαφέρον επικεντρώνεται στις περιπτώσεις όπου η ετικετοποίηση λειτουργεί στιγματιστικά στις μειονοτικές ομάδες. Ακόμα, στην εργασία εξετάζεται η σημασία που φέρει τόσο η λεκτική όσο και η μη λεκτική επικοινωνία, καθώς και οι επικοινωνιακές προκλήσεις που αναδύονται όταν υπάρχουν πολιτισμικές και γλωσσικές διαφορές, όταν ο εξυπηρετούμενος πρόκειται για άτομο με αναπηρία και όταν ο επαγγελματίας προβαίνει σε κατάχρηση της εξουσίας του. Επιπλέον, μία σειρά όρων παρατίθεται ως ενδεικτικά παραδείγματα για αποτελεσματική και συμπεριληπτική επικοινωνία. Ειδικότερα, πρόκειται για προτεινόμενους όρους που έχουν συγκεντρωθεί και εμπλουτιστεί με παραδείγματα, με τη χρήση των οποίων επιδιώκεται η μείωση του στίγματος. Τέλος, παρατίθενται τρία διαφορετικά μέσα που στοχεύουν στην ενίσχυση της επικοινωνίας. Συγκεκριμένα, πρόκειται για τις μεθόδους επικοινωνίας βασισμένες στην τέχνη, για τη διερμηνεία και για τις «cue cards», τεχνική που συνιστάται όταν η παροχή διερμηνείας δεν είναι εφικτή. Στις οδηγίες για την αποτελεσματική επικοινωνία συγκαταλέγονται, επίσης, τα προγράμματα ποικιλομορφίας ως μία εκπαιδευτική μέθοδος, ιδανική για τους επαγγελματίες και φοιτητές της κοινωνικής εργασίας, η οποία συμβάλλει στην προώθηση της έννοιας της ποικιλομορφίας και της συμπερίληψης.

Λέξεις- κλειδιά: επικοινωνία, στιγματιστικός λόγος, μειονοτικές ομάδες, κοινωνική εργασία, προγράμματα ποικιλομορφίας

Summary

This undergraduate dissertation entitled "Social work with minority groups: From language function to communication strategies" is an attempt, through a review of the relevant literature, to open a dialogue which focuses on diversity and respect for individuality. More specifically, the present undergraduate dissertation examines the importance of language and communication in social work practice with minority groups. Whilst deploying the lens of specific theoretical approaches, the function of language is examined as well as the ways words may have a psycho-therapeutic effect on the individual and (re)produce specific social realities. In particular, cases whereby minority groups are stigmatized because of labelling constitute the focus of our interest. Furthermore, the dissertation investigates the importance of both verbal and non-verbal communication, including challenges that arise due to cultural and language differences, when a social worker provides services to people with disabilities or in cases where the professional abuses their authority. In addition, a series of indicative terms is provided as illustrative examples for effective and inclusive communication. These terms that have been collected and enriched with examples and their use seeks to reduce stigma. Finally, three different communication means are presented aiming at enhancing communication. In particular, these are art-based communication methods, interpretation and cue cards, which is a technique recommended when interpretation is not possible. In the guidelines for effective communication, diversity programs as an educational method are also included. Diversity programs are particularly suitable for professionals and students of social work, and contribute to promoting the concept of diversity and inclusion.

Key- words: communication, biased language, minority groups, social work, diversity programs

Πίνακας περιεχομένων

Πρόλογος.....	11
Εισαγωγή.....	13
Κεφάλαιο 1 - Γλώσσα.....	18
1.1. Η έννοια και η κοινωνική πραγματικότητα της ποικιλομορφίας.....	18
1.2. Εισαγωγή στη γλώσσα και τις λειτουργίες της.....	22
1.3. Στιγματιστικός λόγος και ετικετοποίηση.....	28
Κεφάλαιο 2 – Επικοινωνία.....	37
2.1. Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία.....	37
2.2. Προκλήσεις στην επικοινωνία.....	43
2.2.1. Άτομα με αναπηρία.....	45
2.2.2. Η εξουσία στον επαγγελματικό λόγο.....	52
2.2.3. Πολιτισμικές και γλωσσικές διαφορές.....	56
Κεφάλαιο 3- Οδηγίες για αποτελεσματική επικοινωνία.....	63
3.1. Προτεινόμενοι όροι για μείωση του στίγματος.....	63
3.2. Μέθοδοι και πρακτικές επικοινωνίας.....	72
3.2.1. Μέθοδοι επικοινωνίας βασισμένες στην τέχνη: το παράδειγμα του τραγουδιού....	73
3.2.2. Διερμηνεία.....	77
3.2.3. Cue cards.....	84
3.3. Προγράμματα ποικιλομορφίας.....	88
3.4. Δημιουργικότητα και επικοινωνιακή επινοητικότητα.....	93
Συζήτηση - Συμπεράσματα - Προτάσεις.....	98
Βιβλιογραφικές Αναφορές.....	105

Πρόλογος

Καθοριστικός παράγοντας για την επιλογή του θέματος της παρούσας εργασίας υπήρξε το ενδιαφέρον μου σε θέματα που σχετίζονται με τη γλώσσα. Επιπλέον, η εμπειρία που έχω αποκομίσει με την έως τώρα εθελοντική μου εργασία σε διάφορα πλαίσια καθώς και από την πρακτική εργαστηριακή άσκηση ανέδειξαν προβληματισμούς σε σχέση με ζητήματα επικοινωνίας. Αφετηρία αυτών των προβληματισμών αποτέλεσαν οι παρανοήσεις και τα δυσνόητα μηνύματα που δημιουργούνταν σε περιπτώσεις όπου οι επαγγελματίες υγείας, προσηλωμένοι σε μία επαγγελματική διάλεκτο που χρησιμοποιεί εξειδικευμένη ορολογία, δεν γίνονταν κατανοητοί από τους εξυπηρετούμενους. Μάλιστα, σε συνέντευξη που είχε δώσει ο καθηγητής γλωσσολογίας Γ. Μπαμπινιώτης αναφέρεται στους παράγοντες που χρειάζεται να ληφθούν υπόψη προκειμένου να γίνεται κατάλληλη χρήση της εξειδικευμένης γλώσσας (Κουζέλη, 2015):

με προσοχή και όταν υπάρχει το κατάλληλο ύφος. (...) Το περιβάλλον είναι δεσμευτικό για τον ομιλητή – λέγοντα ή γράφοντα – διότι δεν ταιριάζει οτιδήποτε οπουδήποτε (...) Διαφορετικά, οι λέξεις αυτές είναι παράταιρες και καταλήγουν στοιχείο εντυπωσιασμού, λέξεις που τις εκθέτουμε αντί να τις αναδεικνύουμε. Υποθέτουμε ότι εκείνος που κάνει αυτή την προσπάθεια να εμπλουτίσει το λεξιλόγιό του έχει και αίσθηση ορίων και αίσθηση του γλωσσικού περιβάλλοντος.

Κατά τη γνώμη μου, είναι αυτή ακριβώς η αίσθηση του γλωσσικού περιβάλλοντος που με την παρουσία της ή την απουσία της διευκολύνει και αντίστοιχα δυσχεραίνει την επικοινωνία, είτε αυτή λαμβάνει χώρα στο κοινωνικό περιβάλλον είτε στον επαγγελματικό χώρο.

Επιπλέον, τόσο ο γενικός πληθυσμός όσο και οι επαγγελματίες υγείας δεν είναι κατάλληλα ενημερωμένοι σχετικά με τα ζητήματα των μειονοτήτων, τα οποία δεν είναι ανεξάρτητα από την αορατότητα των ίδιων των μειονοτήτων στο δημόσιο λόγο και χώρο. Η αορατότητα έχει τις ρίζες της στις διακρίσεις, στο στίγμα καθώς και στην

παθολογικοποίηση. Πολύ εύστοχα θέτει το ζήτημα της αορατότητας η Butler, όπως αναφέρεται στο Λαχανιώτη, (2020:273):

Το να είναι κάποιος καταπιεσμένος σημαίνει ότι σε πρώτη φάση είναι τουλάχιστον αναγνωρίσιμος (intelligible) ως άνθρωπος, είναι υπαρκτός, είναι το καταπιεσμένο μεν αλλά ορατό «άλλο» του κυρίαρχου υποκειμένου (master subject). Το να μην είναι κανείς καν ορατός (visible), το να μην τον συμπεριλαμβάνουν οι κανόνες και οι κατηγορίες σαν να είναι ανύπαρκτος, σημαίνει ότι δεν έχει ακόμα επιτύχει την είσοδό του στην κατηγορία του ανθρώπινου. (μτφ. Λίνα Λαχανιώτη)

Για το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού, το οποίο είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με τη συνεργασία μειονοτικών ομάδων, η γλώσσα αποτελεί απαραίτητο εργαλείο για τη δημιουργία μίας σχέσης εμπιστοσύνης. Είναι σημαντικό να γνωρίζουμε πώς ο τρόπος με τον οποίο χρησιμοποιούμε τη γλώσσα δημιουργεί συνειδήσεις, στίγμα, περιθωριοποίηση και ενισχύει την παθολογικοποίηση ορισμένων μειονοτικών ομάδων. Οι κοινωνικοί λειτουργοί αλλά και οι επαγγελματίες υγείας είναι σημαντικό να γνωρίζουν την ορολογία, τον τρόπο προσέγγισης και το υπόβαθρο των εκάστοτε ομάδων ώστε να επιτελούν το έργο τους χωρίς διακρίσεις και με ισότιμους όρους. Συνεπώς, η γλώσσα του κοινωνικού λειτουργού χρειάζεται να είναι συμπεριληπτική και μη στιγματιστική. Μάλιστα, σε πολλές περιπτώσεις ο ίδιος θα κληθεί να γίνει ευρηματικός και ευέλικτος ως προς τον τρόπο που θα επικοινωνήσει, προσπερνώντας τις προσωπικές του προτιμήσεις και προκαταλήψεις. Για όλους τους παραπάνω λόγους, η έννοια της γλώσσας και της επικοινωνίας είναι κομβικής σημασίας, ιδιαίτερα για την εργασία του κοινωνικού λειτουργού και της «δια-λόγου θεραπείας».

Ιππολύτη Παρασκευή Εμμανουέλα Σαμαράκη

Εισαγωγή

Η κοινωνική εργασία ως ένα εφαρμοσμένο επάγγελμα και ακαδημαϊκό πεδίο (Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος, χ.χ.) βρίσκει ευρεία εφαρμογή. Ενδεικτικά, η πρακτική της κοινωνικής εργασίας απαντάται στην υγεία, στην εκπαίδευση, στην παραβατικότητα, στην ψυχική υγεία (Καλλινικάκη, 2011) και ασχολείται κατά κύριο λόγο με άτομα που προέρχονται από μειονοτικές ομάδες, όπως γυναίκες, άτομα με αναπηρία, πρόσφυγες και ΛΟΑΤΚΙ άτομα (Ζαϊμάκης, 2011· Κανδυλάκη, 2008· Social Protection and Human Rights, 2015). Επιπλέον, η πρακτική της ασκείται και εντοπίζεται σε μικρο-επίπεδο, μέσο-επίπεδο και μακρο-επίπεδο. Τόσο στο μικρο-επίπεδο, όπου πραγματοποιείται συνεργασία με άτομα και οικογένειες, όσο και στο μέσο-επίπεδο, όπου πρόκειται για τη συνεργασία με ομάδες και κοινότητες, τίθεται ως στόχος η παροχή συμβουλευτικής ή άλλων παρεμβάσεων που λειτουργούν διευκολυντικά και ανακουφιστικά (Καλλινικάκη, 2011· Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος, χ.χ.). Όσον αφορά το μακρο-επίπεδο, πρόκειται για κινητοποιήσεις που υλοποιούνται, μέσω της υπεράσπισης, της συνηγορίας και της συνεργασίας με διάφορους φορείς και στοχεύουν στην προώθηση και στη διεκδίκηση των δικαιωμάτων των προαναφερθέντων ομάδων (Καλλινικάκη, 2011· Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος, χ.χ.).

Πέρα από το γεγονός πως ο κοινωνικός λειτουργός χρειάζεται να συνεργαστεί με ένα συνονθύλευμα ανθρώπων και ομάδων, καλείται να ανταποκριθεί και σε πληθώρα καθηκόντων, όπως είναι η τήρηση γραπτών κειμένων για παραπεμπτικά ή συνεδρίες ομάδων, η τηλεφωνική επικοινωνία, που μπορεί να πρόκειται είτε για τηλεφωνική γραμμή άμεσης βοήθειας είτε για την παροχή πληροφοριών, καθώς και η συνεργασία με τη διεπιστημονική ομάδα (Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2011). Από τα παραπάνω γίνεται φανερό πως για την επίτευξη αποτελεσματικών παρεμβάσεων προϋποτίθενται γνώση του πληθυσμού, κατάλληλη εκπαίδευση, απόκτηση επικοινωνιακών δεξιοτήτων, καθώς και σεβασμός στην ανθρώπινη ποικιλομορφία.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η ανάδειξη του ρόλου που διαδραματίζει η επικοινωνία στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας και η σημασία της διαμόρφωσης

ενός συμπεριληπτικού περιβάλλοντος, μέσα από τον τρόπο που χρησιμοποιείται η γλώσσα. Δεν θα μπορούσε η συγκεκριμένη εργασία να ασχολείται με το συμπεριληπτικό λόγο, αν η ίδια δεν λειτουργούσε με τέτοιο τρόπο. Για αυτό, έχει δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στη χρήση των λέξεων, ώστε να αποφευχθούν τυχόν διολισθήσεις σε στιγματιστικό λόγο. Οι όροι που έχουν χρησιμοποιηθεί προέρχονται κατά κύριο λόγο από την αναθεωρημένη 7η έκδοση της Αμερικανικής Ψυχολογικής Εταιρίας, καθώς και από το DSM-5, την 5η, δηλαδή, έκδοση του Διαγνωστικού και Στατιστικού Εγχειριδίου Ψυχικών Διαταραχών. Ενδεικτικά, ο όρος «νοητική αδυναμία» που χρησιμοποιείται στην εργασία πρόκειται για αντικατάσταση του όρου «νοητική καθυστέρηση» (Γκοτζαμάνης, 2015).

Επιπλέον, στην παρούσα εργασία, χρησιμοποιείται συχνά ο όρος «εξυπηρετούμενος» για να προσδιοριστεί ο ρόλος του ατόμου που προέρχεται από τις διάφορες μειονοτικές ομάδες και συνεργάζεται με τον κοινωνικό λειτουργό για προσωπικό του όφελος. Στην ελληνική και διεθνή βιβλιογραφία συναντώνται εναλλακτικοί όροι όπως: αποδέκτης/ χρήστης υπηρεσιών, συμβουλευόμενος, πελάτης ή ωφελούμενος (Banks, 2015; Gilbert & Powell, 2010; Καλλινικάκη, 2011· Κανδυλάκη, 2008). Οι όροι «συμβουλευόμενος» και «αποδέκτης υπηρεσιών» έχουν αποφευχθεί λόγω του ότι παραπέμπουν σε μία παθητική σχέση (Κανδυλάκη, 2008), όπως και ο όρος «πελάτης», διότι δημιουργεί συσχέτιση με εμπορική συναλλαγή (Gilbert & Powell, 2010; Κανδυλάκη, 2008). Ο όρος «ωφελούμενος», αν και δεν δημιουργεί κάποια αρνητική συσχέτιση, εντούτοις επιλέχθηκε να μη χρησιμοποιηθεί εκ περιτροπής με τον όρο «συμβουλευόμενος», περισσότερο για να αποφευχθεί οποιαδήποτε εννοιολογική σύγχυση και να διευκολυνθεί η απρόσκοπτη ανάγνωση της εργασίας. Στο σημείο αυτό, αξίζει να σημειωθεί πως δεν υπάρχει πρόθεση να αναδειχθεί κάποια άκαμπτη αντίληψη σχετικά με το φύλο. Το γένος, μολονότι αρσενικό, επιλέχθηκε καθαρά για λόγους αναγνωστικής απλότητας και απευθύνεται σε άτομα οποιασδήποτε ταυτότητας φύλου.

Οι λόγοι σημαντικότητας της εργασίας συνιστούν συγχρόνως και τη διαφοροποίησή της σε σχέση με άλλες παρεμφερείς εργασίες. Πιο συγκεκριμένα, πρόκειται για μία εργασία που θίγει διαφορετικά θέματα και αναφέρεται σε

διαφορετικές ομάδες του πληθυσμού. Ενδεικτικά, γίνεται λόγος για το στίγμα που βιώνουν οι μειονοτικές ομάδες, για τις διάφορες θεωρητικές προσεγγίσεις αναφορικά με τη λειτουργία της γλώσσας, για το ζήτημα των προσφύγων, όπως και για ζητήματα επικοινωνίας, τα οποία διερευνώνται τόσο σε τοπικό όσο και σε διεθνές επίπεδο. Οι θεματικές χαρακτηρίζονται από πολυπλοκότητα και καθεμία από αυτές θα μπορούσε να αποτελέσει μία ξεχωριστή εργασία, με περισσότερη εμβάθυνση. Η ποικιλομορφία, όμως, των θεμάτων που πλαισιώνουν την πτυχιακή εργασία αντικατοπτρίζει ακριβώς αυτή την έκφανση της ποικιλομορφίας που συναντάται στις μειονοτικές ομάδες και τις προκλήσεις που αναδύονται όταν ανταμώνονται με την πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Λαμβάνοντας υπόψη την πολυπλοκότητα αυτών των θεμάτων, επιχειρείται η συγγραφή με εύληπτο τρόπο, προκειμένου να συνάδει με τα ζητήματα που πραγματεύεται.

Επιπλέον ο τρόπος συγγραφής συνδέεται με το στόχο που θέτει η εργασία, να αποτελέσει, δηλαδή, ένα χρήσιμο οδηγό για όσα άτομα, ανεξαρτήτως επαγγελματικού προσανατολισμού, ενδιαφέρονται να ενημερωθούν για, και να μελετήσουν τα ζητήματα της γλώσσας και της επικοινωνίας με μειονοτικές ομάδες. Ακόμα, μία προσθήκη της εργασίας, η οποία δεν έχει εντοπιστεί σε παρόμοια, τουλάχιστον στη βιβλιογραφία που έχει μελετηθεί, είναι η χρήση εναλλακτικού κειμένου (alt text). Το εναλλακτικό κείμενο πρόκειται για μία περιγραφική μεταφορά του οπτικού στοιχείου σε λεκτικό κείμενο, ώστε να γίνεται προσβάσιμο σε άτομα τυφλά ή με προβλήματα όρασης (Microsoft 365, χ.χ.). Αυτό σημαίνει πως παρέχεται η δυνατότητα, στην περίπτωση που χρησιμοποιηθεί κάποιο πρόγραμμα ανάγνωσης οθόνης, όπως Microsoft Αφηγητής, JAWS και NVDA, ο αναγνώστης να έχει πρόσβαση στις εικόνες που έχουν προστεθεί στην εργασία, για την καλύτερη κατανόηση του νοήματος.

Στην εργασία γίνεται μία προσπάθεια, μέσω επισκόπησης της σχετικής βιβλιογραφίας, να απαντηθούν ορισμένα ερευνητικά ερωτήματα. Ειδικότερα, τα ερωτήματα που επιχειρήθηκαν να απαντηθούν είναι τα ακόλουθα:

1. Πώς λειτουργεί η γλώσσα και γιατί θεωρείται σημαντικό ο λόγος να είναι συμπεριληπτικός στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας;

2. Ποια είναι η ευθύνη του κοινωνικού λειτουργού απέναντι στο στιγματιστικό λόγο;

3. Πώς μπορεί να επιτευχθεί επικοινωνία όταν δεν υπάρχει μία κοινή γλώσσα;

4. Και, τέλος, πώς διαμορφώνεται ένα γλωσσικό περιβάλλον, που δίνει την αίσθηση στο άτομο ότι βρίσκεται σπίτι;

Η πτυχιακή είναι διαρθρωμένη σε τρία κύρια κεφάλαια, καθένα από τα οποία αποτελείται από επιμέρους υπο-κεφάλαια. Κάθε κεφάλαιο ξεκινάει με μία σύντομη περίληψη για την καλύτερη κατανόηση και ανάγνωση της εργασίας. Στην αρχή κάθε υπο-κεφαλαίου υπάρχει μία εισαγωγική παράγραφος για όσα πρόκειται να ακολουθήσουν, και εν συνεχεία διευκρινίζονται τυχόν καινούριες έννοιες που εισάγονται.

Το πρώτο κεφάλαιο εισάγει τον αναγνώστη στην έννοια της ποικιλομορφίας και επικεντρώνει το ενδιαφέρον του στη γλώσσα και στις διάφορες λειτουργίες που επιτελεί. Ακόμα, επισημαίνεται η έννοια του στιγματιστικού λόγου και οι επακόλουθες επιπτώσεις που υφίστανται οι μειονοτικές ομάδες.

Στο δεύτερο κεφάλαιο τονίζεται η σημασία που φέρει η λεκτική και η μη λεκτική επικοινωνία στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Ακόμα, επισημαίνονται ορισμένες επικοινωνιακές προκλήσεις που εντοπίζονται. Ειδικότερα, γίνεται λόγος για την επικοινωνιακή σχέση που διαμορφώνεται με τα άτομα με αναπηρία, για την εξουσία που φέρει ο επαγγελματικός λόγος και για τις πολιτισμικές και γλωσσικές διαφορές.

Το τρίτο κεφάλαιο παρέχει πληροφορίες σχετικά με την αποτελεσματική επικοινωνία. Ειδικότερα, προτείνονται όροι που συμβάλλουν στη μείωση του στίγματος και παρατίθενται τρία διαφορετικά μέσα επικοινωνίας, στις περιπτώσεις που δεν υπάρχει κοινή γλώσσα. Τα συγκεκριμένα μέσα επικοινωνίας προωθούν την ανάδειξη της μητρικής γλώσσας και λειτουργούν συμπεριληπτικά στην επικοινωνία. Ακόμα, προτείνονται τα προγράμματα ποικιλομορφίας ως μία μορφή εκπαίδευσης των κοινωνικών λειτουργών που συμβάλλει στην καλύτερη κατανόηση των ζητημάτων της

πρακτικής της κοινωνικής εργασίας, επισημαίνεται η σημασία της δημιουργικότητας, καθώς και η ανάγκη της καλλιέργειας της επικοινωνιακής επινοητικότητας.

Στο τέλος της εργασίας συνοψίζονται και συζητούνται τα κύρια συμπεράσματα που προέκυψαν από την επισκόπηση της βιβλιογραφίας, γίνεται μία προσπάθεια να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν, διατυπώνονται ορισμένες προτάσεις για περαιτέρω διερεύνηση και παρατίθενται κάποιες αναστοχαστικές παρατηρήσεις.

Κεφάλαιο 1 - Γλώσσα

Το κεφάλαιο ένα εισάγει τον αναγνώστη στην έννοια της ποικιλομορφίας, έτσι όπως απαντάται στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Στη συνέχεια, επισημαίνεται η σημασία που έχει η γλώσσα και οι διάφορες λειτουργίες που επιτελεί. Τέλος, αναλύεται ο στιγματιστικός λόγος και η ετικετοποίηση και παρουσιάζονται οι αρνητικές επιπτώσεις της χρήσης τους, μέσα από παραδείγματα που εντοπίζονται σε άτομα με ψυχική ασθένεια, άτομα με HIV και άτομα με διαταραχή χρήσης ουσιών.

1.1. Η έννοια και η κοινωνική πραγματικότητα της ποικιλομορφίας

Προτού αναλυθεί το θέμα της παρούσας εργασίας αξίζει να ληφθεί υπόψη ο ορισμός του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας, ο οποίος αποτελεί το θεμέλιο λίθο, καθώς σε αυτόν διατυπώνονται οι Αρχές, οι Αξίες και οι Ηθικές του επαγγέλματος. Με αυτόν τον τρόπο, επιτυγχάνεται όχι μόνο η ερμηνεία του κλάδου αλλά και η αφοσίωση στις θεμελιώδεις αρχές του. Αξίζει να σημειωθεί πως, με την πάροδο του χρόνου, ο ορισμός έχει υποστεί αλλαγές, οι οποίες οφείλονται αφενός στη διαρκώς μεταβαλλόμενη κοινωνική πραγματικότητα και στις απαιτήσεις και προκλήσεις του επαγγέλματος να ανταποκριθεί σε αυτήν και αφετέρου στην ανάπτυξη της γνώσης του πεδίου της κοινωνικής εργασίας. Σύμφωνα, λοιπόν, με τον πιο πρόσφατο διεθνή ορισμό για το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας (International Federation of Social Workers, 2021), τον οποίο συνέθεσαν σε συνεργασία οι φορείς «Διεθνής Ένωση Σχολών Κοινωνικής Εργασίας» (International Association of Schools of Social Work- IASSW) και «Διεθνής Ομοσπονδία Κοινωνικών Λειτουργών» (International Federation of Social Workers- IFSW) τον Ιούλιο του 2014:

Η Κοινωνική Εργασία είναι εφαρμοσμένο επάγγελμα αλλά και ακαδημαϊκό πεδίο που προωθεί την κοινωνική αλλαγή και ανάπτυξη, την κοινωνική συνοχή και την ενδυνάμωση και απελευθέρωση των ανθρώπων. Οι αρχές της κοινωνικής δικαιοσύνης, των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της συλλογικής ευθύνης και του σεβασμού της διαφορετικότητας είναι κεντρικές στην κοινωνική εργασία, η οποία θεμελιώνεται από τις θεωρίες της κοινωνικής εργασίας, των κοινωνικών

επιστημών, των ανθρωπιστικών επιστημών και τη γηγενή γνώση και συνδέει ανθρώπους και δομές για να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της ζωής αλλά και να ενισχύσει την ευημερία τους. (Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδος, χ.χ.)

Όπως αναφέρεται στον παραπάνω ορισμό, οι κεντρικές αρχές του επαγγέλματος της κοινωνικής εργασίας είναι αυτές της κοινωνικής δικαιοσύνης, των ανθρώπινων δικαιωμάτων, της συλλογικής ευθύνης και του σεβασμού της διαφορετικότητας. Όπως τονίζει η Παπούλη (2014:18), «η κοινωνική εργασία αποτελεί το μόνο κοινωνικό επάγγελμα που ταυτίστηκε ευθύς εξαρχής με την αποδοχή και ενστέρνιση ενός συστήματος ανθρωπιστικών και δημοκρατικών αξιών και αρχών».

Μία από τις θεμελιώδεις ηθικές αρχές που διατυπώνεται στη βάση του παγκόσμιου κώδικα δεοντολογίας για τους κοινωνικούς λειτουργούς είναι και αυτή της ποικιλομορφίας (diversity) (International Federation of Social Workers, 2018). Η έννοια της ποικιλομορφίας αποτελεί ένα φάσμα κάτω από το οποίο εντάσσονται όλα τα χαρακτηριστικά (φυσικά, ψυχολογικά, συμπεριφοριστικά) καθώς και οι εμπειρίες ζωής ενός ατόμου, όπως είναι η φυλή, η εθνικότητα, το φύλο, ο σεξουαλικός προσανατολισμός, το χρώμα, η ηλικία, οι θρησκευτικές και πολιτικές πεποιθήσεις και η ψυχική ή σωματική αναπηρία (Bunton, 2001; International Federation of Social Workers, 2018; Kirmayer, 2019; Patrick & Kumar, 2012) και προϋποθέτει το σεβασμό και την αποδοχή στη διαφορετικότητα (Kirmayer, 2019; Patrick & Kumar, 2012). Οι Griffith και Dunham (2015), όπως παρατίθεται στο Parouli (2021), διαχωρίζουν την ποικιλομορφία σε δύο είδη: 1) την ορατή (visible), σύμφωνα με την οποία οι διαφορές αναγνωρίζονται από εξωτερικά χαρακτηριστικά όπως το φύλο, η ηλικία, η φυλή, η φυσική αναπηρία, και σε κάποιες περιπτώσεις η θρησκεία, όταν πρόκειται για ένα ιδιαίτερο ενδυματολογικό χαρακτηριστικό και 2) τη μη ορατή (non-visible), που περιλαμβάνει τόσο σωματικές και ψυχικές αναπηρίες, οι οποίες δεν είναι εμφανείς, όσο και κοινωνικό- ψυχολογικά χαρακτηριστικά όπως οι πεποιθήσεις, οι αξίες, οι στάσεις, το κοινωνικοοικονομικό επίπεδο και η εκπαίδευση. Από τα παραπάνω γίνεται αντιληπτό πως η ανθρώπινη ποικιλομορφία συνιστά ένα περίπλοκο φαινόμενο, το οποίο μπορεί να γίνει κατανοητό

μέσα στο ιστορικό, πολιτικό και κοινωνικό πλαίσιο στο οποίο ανήκει (Comerford, 2005) και μέσα από τις αλληλεπιδράσεις που συνάπτουν τα άτομα, καθώς δεν πρόκειται μόνο για έναν τρόπο θέασης της προσωπικής τους ταυτότητας αλλά συγχρόνως για έναν τρόπο αντίληψης του κοινωνικού περιβάλλοντος του οποίου αποτελούν μέρος (Patrick & Kumar, 2012).

Η ιστορία της κοινωνικής εργασίας από την ίδρυση του Toynbee Hall στο Λονδίνο το 1884 (Britannica, 2017) και του Hall House στο Chicago το 1889 (Britannica, 2020; Hughes & Kroehler, 2014) μέχρι σήμερα έχει αναδείξει τη στενή της σχέση με τις μειονοτικές ομάδες (Κανδυλάκη, 2008). Ο όρος «μειονοτική ομάδα» δε σχετίζεται απαραίτητα με την αριθμητική αντιπροσώπευση στο γενικό πληθυσμό, αν και αρκετές φορές υπάρχει και αριθμητική ταύτιση, αλλά σε αυτόν εντάσσονται τα άτομα τα οποία λόγω βιολογικών, πολιτισμικών ή κοινωνικών χαρακτηριστικών βιώνουν αποκλεισμό από τη δημόσια ζωή και την ισότιμη πρόσβαση σε προνόμια (Ζαϊμάκης, 2011· Meyers, 1984; Wirth, 1941). Προς επίρρωση αυτού του ορισμού, ο Ζαϊμάκης (2011) παραθέτει την περίπτωση του Απαρτχάιντ, κατά την οποία οι λευκοί στη Νότια Αφρική αν και μειοψηφική ομάδα, αναλογιζόμενοι την αριθμητική τους αντιπροσώπευση, είχαν κυρίαρχη θέση στη χώρα. Παραδείγματα τέτοιων μειονοτικών ομάδων αποτελούν οι γυναίκες, τα παιδιά, τα άτομα με αναπηρία, τα ΛΟΑΤΚΙ (Λεσβία, Ομοφυλόφιλος, Αμφιφυλόφιλος, Τρανς, Queer και Ίντερσεξ) άτομα και οι πρόσφυγες (Ζαϊμάκης, 2011· Social Protection and Human Rights, 2015). Όσον αφορά τις γυναίκες έχουν αναγνωριστεί ως μειονοτική ομάδα, γεγονός που επιβεβαιώνει τον παραπάνω ορισμό περί μη ταύτισης της αριθμητικής αντιπροσώπευσης στο γενικό πληθυσμό, εξαιτίας της καταπίεσης που υφίστανται σε ορισμένες χώρες (Meyers, 1984). Τα άτομα που βρίσκονται σε αυτές τις κατηγορίες δεν σημαίνει πως αντιμετωπίζονται απαραίτητως με τον ίδιο τρόπο ή υφίστανται τις ίδιες διακρίσεις και στιγματισμό. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Comerford (2005), οι λεσβίες γυναίκες προερχόμενες από κατώτερα κοινωνικό-οικονομικά στρώματα βρίσκονται σε πιο ευάλωτη κατάσταση από τις λεσβίες γυναίκες ανώτερων κοινωνικό-οικονομικών στρωμάτων. Αντιστοίχως και οι μαύρες γυναίκες, ως άτομα που τοποθετούνται σε δύο διαφορετικές μειονοτικές ομάδες στη βάση της φυλής και του φύλου (Comerford, 2005). Συμπερασματικά, η κοινωνική θέση

της μειονοτικής ομάδας επηρεάζεται και διαμορφώνεται από τις σχέσεις που αναπτύσσει με άλλες ομάδες (τόσο κυρίαρχες όσο και μειονοτικές), την πολιτική και ιστορική συγκυρία, την κοινωνικό-οικονομική θέση, καθώς και τις νομοθετικές ρυθμίσεις που εφαρμόζονται στις εκάστοτε χώρες.

Στην ελληνική και διεθνή βιβλιογραφία οι όροι μειονοτική ομάδα, ευπαθής ομάδα, μειονεκτούντες ή ευάλωτοι πληθυσμοί (*disadvantaged/ vulnerable groups*) ταυτίζονται. Εντούτοις, λόγω του πολύσημου χαρακτήρα των παραπάνω εννοιών, ορισμένοι συγγραφείς εξετάζουν με σκεπτικισμό τη χρήση τους για την περιγραφή των προαναφερθέντων ομάδων. Για παράδειγμα, ο Shahid (2014) θέτει τον προβληματισμό πως ο όρος ευπαθής/ ευάλωτη ομάδα παραπέμπει σε ένα πατερναλιστικό πρότυπο. Σύμφωνα με τον Meyers (1984), ο όρος μειονοτική ομάδα υποδηλώνει τη σχέση εξουσίας που δημιουργείται, αν ληφθεί υπόψη και ο αντιπαραβαλλόμενος όρος «κυρίαρχη ομάδα» (*dominant group*). Παρόμοια θέση διατυπώνει και ο Cummins (1999), όπως παρατίθεται στο Ζαϊμάκης (2011), ο οποίος προτείνει εναλλακτικά τη χρήση του όρου «πολιτισμικά διαφέροντες πληθυσμοί». Ωστόσο, ένας τέτοιος όρος δεν είναι ιδιαίτερα εύχρηστος καθώς αποκλείει τις μειονότητες, οι οποίες δεν έχουν ως κύριο χαρακτηριστικό διαφοροποίησης το πολιτισμικό στοιχείο.

Από τα παραπάνω, εξάγεται το συμπέρασμα πως η ποικιλομορφία υπάρχει σε διαφορετικές μορφές και επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι αλληλεπιδρούν. Ειδικότερα, για τις μειονοτικές ομάδες οι οποίες βιώνουν στιγματισμό και αποκλεισμό από τη δημόσια ζωή, ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού για την προώθηση της συμπερίληψης και της ορατότητας των ομάδων αυτών είναι καθοριστικός. Άλλωστε, δεν μπορεί να γίνεται λόγος για προάσπιση των ανθρώπινων δικαιωμάτων, για προώθηση της κοινωνικής δικαιοσύνης και για ανάδειξη της ανθρώπινης ποικιλομορφίας χωρίς την προϋπόθεση του έμπρακτου σεβασμού από τους ίδιους τους κοινωνικούς λειτουργούς στα πρόσωπα των εξυπηρετούμενων. Προκειμένου να συμβούν αυτά, ο κοινωνικός λειτουργός χρειάζεται να διαμορφώσει ένα πλαίσιο εμπιστοσύνης και ασφάλειας, μέσα από την επικοινωνιακή σχέση που θα δημιουργήσει με τον εξυπηρετούμενο. Φαινόμενα, όπως ο ρατσισμός, αρκετές φορές

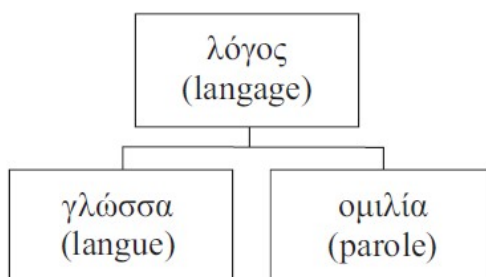
εσωτερικευμένος, ο σεξισμός, η ομοφοβία ή η αναπηροφοβία, αντανακλώνται μέσα από τη γλώσσα που χρησιμοποιούν οι επαγγελματίες και παρεμποδίζουν ή υποσκάπτουν την παρεχόμενη βοήθεια. Η κοινωνική εργασία, ως ένα εφαρμοσμένο επάγγελμα ακαδημαϊκού πεδίου, διαθέτει τη δική της ορολογία και η σημασία της συγκριτικά με άλλα επαγγέλματα εναπόκειται σε αυτήν ακριβώς την άρρηκτη σχέση της με την ανθρώπινη δραστηριότητα και επαφή (Shahid, 2014). Η χρήση αναχρονιστικών ορολογιών όχι μόνο υποβαθμίζει την ιδιότητα του επαγγελματία αλλά στιγματίζει τις ομάδες και αντιβαίνει στην ηθική δεοντολογία του επαγγέλματος. Για το λόγο αυτό, είναι ιδιαίτερα σημαντικό οι επαγγελματίες κοινωνικοί λειτουργοί να γνωρίζουν την ορολογία, τη σημασία που αυτή φέρει για κάθε άτομο, τα εμπόδια που προκύπτουν στην επικοινωνία και να λαμβάνουν υπόψη τη δύναμη της γλώσσας και τις προκαταλήψεις με τις οποίες συνοδεύεται.

1.2. Εισαγωγή στη γλώσσα και τις λειτουργίες της

Στη διεθνή βιβλιογραφία, το θέμα της γλώσσας έχει απασχολήσει μία σειρά από θεωρητικούς (ενδεικτικά βλ. Γαβριηλίδου, Μητσιάκη, & Ασημάκης, 2021· Hogg & Vaughan, 2010; Lucy, 2002; Schacter, Gilbert, & Wegner, 2012), οι οποίοι έχουν μελετήσει και ερμηνεύσει τη λειτουργία της καθώς και τη δυνατότητά της να δημιουργεί μία συγκεκριμένη ψυχολογική πραγματικότητα στο άτομο. Χαρακτηριστικά ο Freud (1989, όπως παραθέτουν οι Colladon et al., 2020:1) στις εισαγωγικές του διαλέξεις για την ψυχανάλυση αναφέρει: «Οι λέξεις ήταν αρχικά μαγεία και έως σήμερα έχουν διατηρήσει σε μεγάλο βαθμό αυτή τους την αρχαία μαγική δύναμη. Μέσα από τις λέξεις ένα άτομο μπορεί να κάνει κάποιον ευτυχισμένο ή να τον οδηγήσει στην απελπισία.» Στη συμβολική αυτή τοποθέτηση, οι λέξεις «ευτυχισμένο» και «απελπισία» πιθανώς να μην επιλέγονται τυχαία, καθώς με αυτόν τον τρόπο τονίζεται η δυναμική της γλώσσας και ο βαθμός της ψυχολογικής επίδρασης που μπορεί να ασκήσει στο άτομο. Η αντίθεση μεταξύ ευτυχίας και απελπισίας ίσως να αποτελεί συγχρόνως μία παρότρυνση για προσεκτική χρήση της γλώσσας.

Τι είναι, όμως, η γλώσσα; Πρόκειται για μία αφηρημένη έννοια, και για το λόγο αυτό υπάρχουν διάφοροι ορισμοί, αναλόγως το επιστημονικό πρίσμα κάτω από το οποίο αυτή εξετάζεται. Σύμφωνα με τους Schacter et al. (2012:344), «η γλώσσα είναι ένα σύστημα για επικοινωνία με τους άλλους, το οποίο χρησιμοποιεί σήματα που μεταφέρουν νόημα και συνδυάζονται σύμφωνα με τους κανόνες της γραμματικής. Η γλώσσα επιτρέπει στα άτομα να ανταλλάσσουν πληροφορίες σχετικά με τον κόσμο, να συντονίζουν τη δράση των ομάδων και να σχηματίζουν ισχυρούς κοινωνικούς δεσμούς.» Αναφορικά με τον παραπάνω ορισμό, η γλώσσα αποτελεί ένα σύστημα νοημάτων που στοχεύει στην κοινωνικοποίηση, την ενημέρωση και τη δημιουργία κοινωνικών δεσμών. Επιπροσθέτως, ο Sapir (1921) ορίζει τη γλώσσα ως μία αμιγώς ανθρώπινη δεξιότητα, κατά την οποία μέσω παραγόμενων συμβόλων επιτυγχάνεται η μετάδοση ιδεών, συναισθημάτων και επιθυμιών. Ο θεμελιωτής της σύγχρονης γλωσσολογίας Ferdinand de Saussure ορίζει τη γλώσσα ως το «αφηρημένο σύστημα σημείων και κανόνων» (Γαβριηλίδου κ.ά., 2021:46) που αντιμετωπίζεται ως «κοινωνικό γεγονός και προϊόν συλλογικότητας» (Γαβριηλίδου κ.ά., 2021:237), με την έννοια πως πρόκειται για μία κοινωνική σύμβαση μεταξύ ατόμων που ομιλούν την ίδια γλώσσα. Ο ίδιος, όπως παραθέτουν οι Γαβριηλίδου κ.ά. (2021), εισάγει την τριπλή διάκριση Λόγος-Γλώσσα- Ομιλία (βλ. Εικόνα 1), σύμφωνα με την οποία, ο λόγος αποτελεί την ικανότητα του ατόμου να χρησιμοποιεί τόσο τη γλώσσα όσο και την ομιλία. Αναφορικά με την ομιλία, πρόκειται για τη διαδικασία ανταλλαγής γλωσσικών μηνυμάτων, η οποία παρουσιάζει ποικιλομορφία, δηλαδή η γλωσσική της χρήση διαφοροποιείται παρουσία διαφορετικών παραγόντων, όπως η ηλικία ή το φύλο (Γαβριηλίδου κ.ά., 2021). Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί πως η γλώσσα παρουσιάζει ποικιλία, η οποία στον κλάδο της λεξικολογίας ονομάζεται «γλωσσική ποικιλία». Η γλωσσική ποικιλία διακρίνεται (α) στη γεωγραφική, στην οποία εντάσσονται οι τοπικές διάλεκτοι και τα ιδιώματα, (β) στην κοινωνική, ο τρόπος, δηλαδή, που μιλάνε διάφορες κοινωνικές ομάδες, όπως η γλώσσα των νέων, η αργκό, το επαγγελματικό λεξιλόγιο, και (γ) στη λειτουργική, που σχετίζεται με το ύφος της γλώσσας, αν, δηλαδή, αυτό είναι ειρωνικό, σοβαρό, επίσημο κ.ο.κ. (Γαβριηλίδου κ.ά., 2021).

(Εναλλακτικό κείμενο: στην Εικόνα 1 απεικονίζεται ένα ορθογώνιο σχήμα, μέσα στο οποίο είναι γραμμένη η λέξη λόγος και σε παρένθεση langage. Κάτω από το ορθογώνιο σχήμα δημιουργείται μία διακλάδωση με δύο πανομοιότυπα ορθογώνια σχήματα. Στο αριστερό ορθογώνιο αναγράφεται η λέξη γλώσσα και σε παρένθεση langue, ενώ στο δεξί ορθογώνιο η λέξη ομιλία και σε παρένθεση parole.)



Εικόνα 1: Η τριπλή διάκριση του Saussure. (Ανακτήθηκε από Γαβριηλίδου κ.ά., 2021:46)

Μία από τις πιο γνωστές θεωρητικές αναλύσεις που εξετάζει το θέμα της γλώσσας είναι η υπόθεση της γλωσσικής σχετικότητας ή ευρύτερα γνωστή ως υπόθεση Sapir-Whorf, την οποία εισήγαγαν οι γλωσσολόγοι Edward Sapir και Benjamin Lee Whorf. Σύμφωνα με την παραπάνω αρχή, ο τρόπος με τον οποίο οι πληροφορίες κωδικοποιούνται στη γλώσσα επηρεάζει τον τρόπο που το άτομο αντιλαμβάνεται τον κόσμο, η γλώσσα, δηλαδή, διαμορφώνει τη σκέψη (Boroditsky, 2001; Lucy, 2002; Boroditsky, 2011; Schacter et al., 2012; Γαβριηλίδου κ.ά., 2021). Σε έρευνα που διεξήγαγε ο Whorf στους Ινουίτ του Καναδά, διαπίστωσε πως ο ιθαγενής πληθυσμός διέθετε πολλές διαφορετικές λέξεις για τις νιφάδες χιονιού εν αντιθέσει με τον αγγλόφωνο πληθυσμό (Schacter et al., 2012). Η παρατήρηση αυτή τον οδήγησε στην υπόθεση πως η γλωσσική κωδικοποίηση που χρησιμοποιούσαν οι Ινουίτ σχετιζόταν με έναν διαφορετικό τρόπο αντίληψης για τον κόσμο (Schacter et al., 2012).

Μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί σχετικά με την επεξεργασία του χρώματος (Roberson, Davidoff, Davies & Shapiro, 2006) και την αντίληψη του χρόνου (Boroditsky,

2001; 2011) επιβεβαιώνουν την υπόθεση της γλωσσικής σχετικότητας. Συγκεκριμένα, μελέτη που διενεργήθηκε σε ομιλητές της αγγλικής γλώσσας και της μανδαρινικής διαλέκτου (διάλεκτος της κινεζικής γλώσσας), διαπιστώνει τον τρόπο με τον οποίο ο χρόνος αναπαριστάται μέσα από τη γλώσσα. Σύμφωνα με την Boroditsky (2001; 2011), παρατηρείται χωροταξική διάσταση στο χρόνο. Πιο συγκεκριμένα, στην περίπτωση των ομιλητών της μανδαρινικής διαλέκτου φαίνεται πως χρησιμοποιείται μία κάθετη χωροταξική μεταφορική χρήση του χρόνου (Boroditsky, 2001). Πρόκειται, δηλαδή, για εκφράσεις που περιέχουν τις λέξεις «πάνω» για παρελθοντικά γεγονότα και «κάτω» για μελλοντικά γεγονότα, εν αντιθέσει με τους ομιλητές της αγγλικής γλώσσας, οι οποίοι κάνουν χρήση οριζόντιας χωροταξικής διάστασης, με εκφράσεις, όπως «μπροστά» που φανερώνουν μέλλον και «πίσω» που δηλώνουν παρελθόν (Boroditsky, 2001). Για την καλύτερη κατανόηση της χωροταξικής χρήσης του χρόνου, αξίζει να αναφερθεί ένα παράδειγμα από την αγγλική γλώσσα. Ενδεικτικά, στα αγγλικά λέγεται «i am looking forward to seeing you» που σημαίνει «ανυπομονώ να σε δω», γεγονός που αναφέρεται στο μέλλον, ενώ η έκφραση «back in the day» μεταφράζεται «τον παλιό καιρό» και χρησιμοποιείται για ένα γεγονός που συνέβη στο παρελθόν. Από τα συγκεκριμένα δύο παραδείγματα, φαίνεται πως για το μέλλον χρησιμοποιείται το «forward» που σημαίνει «μπροστά» και για το παρελθόν το «back» που σημαίνει «πίσω», γεγονός που αντανακλά την οριζόντια χωροταξική διάσταση του χρόνου στη γλώσσα.

Σε διάφορες βιβλιογραφικές πηγές γίνεται λόγος για το γλωσσικό ντετερμινισμό, ο οποίος αναφέρεται ως μία ακραία μορφή της γλωσσικής σχετικότητας, ότι, δηλαδή, η σκέψη καθορίζεται εξ ολοκλήρου από τη γλώσσα (Boroditsky, 2001; Γαβριηλίδου κ.ά., 2021· Hogg & Vaughan, 2010). Σύμφωνα με τον Lucy (2002), δεν θα πρέπει να συγχέεται ο γλωσσικός ντετερμινισμός με την υπόθεση της γλωσσικής σχετικότητας, καθώς μία τέτοια ταύτιση δεν συνάδει με τις θεωρητικές τοποθετήσεις, όπως παρουσιάστηκαν από τους Sapir και Whorf. Σύμφωνα με τους Krauss και Chiu (1998, όπως παρατίθεται στο Hogg & Vaughan, 2010), η γλώσσα εξυπηρετεί την κάθε κοινότητα να αντιληφθεί το κοινωνικό ή φυσικό περιβάλλον της με τέτοιο τρόπο προκειμένου να λειτουργήσει και να αλληλεπιδράσει με αυτό. Παίρνοντας, δηλαδή, ως παράδειγμα την περίπτωση των Ινουίτ, μπορεί να σκεφτεί

κανείς πως η ποικιλία των λέξεων για το χιόνι, τους βοηθάει στην καθημερινότητα και στην επιβίωση.

Επιπροσθέτως, μία άλλη λειτουργία της γλώσσας σχετίζεται με τη θεραπευτική ιδιότητα. Σύμφωνα με τους Fine και Glasser (2008), οι άνθρωποι ονοματίζουν τα πράγματα που τους απειλούν ή τους φοβίζουν ως έναν τρόπο διαχείρισης αυτών των καταστάσεων. Πρόκειται, επομένως, για μία συμβολική λειτουργία που διαδραματίζει η γλώσσα, ώστε να αποκτηθεί η αίσθηση ελέγχου και οικειότητας σε καταστάσεις που βρίσκονται πέρα από τον έλεγχο των ατόμων. Κλασική περίπτωση ονοματοδοσίας συναντάται στα καιρικά φαινόμενα (π.χ. τυφώνας Κατρίνα). Το ίδιο συμβαίνει και στην περίπτωση των συναισθημάτων που δημιουργούνται όταν εκδηλώνεται ένα δυσάρεστο γεγονός. Πιο συγκεκριμένα, με την ακριβή ονομασία του εκάστοτε συναισθήματος, το δυσάρεστο γεγονός μπορεί να γίνει πιο διαχειρίσιμο και έτσι να επιτευχθεί η μείωση της έντασής του (Fine & Glasser, 2008). Σε αντίθετη περίπτωση, η απουσία μιας λέξης μπορεί να φανερώνει τη δυσκολία που υπάρχει στη συναισθηματική διαχείριση της εκάστοτε συνθήκης. Όπως αναφέρεται στο Bowman (2021:85), «αν κάτι είναι ακατανόμαστο, είναι και μη διαχειρίσιμο». Ενδεικτικό παράδειγμα αποτελεί η περίπτωση κατά την οποία οι γονείς πενθούν το παιδί τους. Δεν υπάρχει λέξη που να περιγράφει αυτό το γεγονός, όπως αντίστοιχα συμβαίνει με τις λέξεις ορφανός και χήρος (Fletcher, 2021). Κάτι τέτοιο μπορεί να εξηγηθεί με το σκεπτικό πως ο θάνατος του παιδιού αποτελεί ένα γεγονός που αντιβαίνει στο φυσιολογικό βιολογικό κύκλο και δεν μπορεί να εξηγηθεί λογικά και συναισθηματικά. Στο βιβλίο «Ο δρόμος των δακρύων» του Μπουκάι (2010:214) αναφέρεται:

Το «ονομάζω», από τη συμβολική άποψη της γλώσσας, είναι συνώνυμο του «ελέγχω αυτό που κατονομάζω». Η ανυπαρξία λέξης, ίσως είναι η μεγαλύτερη απόδειξη ότι ο πόνος αυτός είναι αβάσταχτος, είναι πέρα από κάθε φαντασία, είναι εντελώς έξω από κάθε έλεγχο.

Σε μία προσπάθεια να ελέγξει τα συναισθήματά της μπροστά στο χαμό του παιδιού της, η Karla Holloway δανείζεται από τα σανσκριτικά, από όπου έχει προέλθει και η αγγλική λέξη widow (χήρος) που σημαίνει «άδειος», τη λέξη «vilomah» (Fletcher, 2021).

Σύμφωνα με τον Bowman (2021), με τη λέξη «vilomah», η οποία σημαίνει «ενάντια στη φυσική τάξη», η Holloway προσπάθησε να ονοματίσει το πένθος που βίωσε ως έναν τρόπο διαχείρισής του. Φαίνεται, λοιπόν, πως η διαδικασία λεκτικοποίησης των εμπειριών λειτουργεί ως ένα μέσο ώστε τα άτομα να βιώσουν τα συναισθήματά τους και ταυτόχρονα να διαχειριστούν την κατάσταση που βιώνουν.

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί η επιτελεστική (performative) δύναμη της γλώσσας, η δυνατότητα, δηλαδή, που έχει να δρα, να κατασκευάζει και να αλλάζει την κοινωνική πραγματικότητα. Μία από τις προσεγγίσεις που υποστηρίζει τη συγκεκριμένη θεώρηση πρόκειται για την Κριτική Ανάλυση Λόγου (ΚΑΛ). Ειδικότερα, η ΚΑΛ εξετάζει τον τρόπο που κατασκευάζεται και αναπαρίσταται η πραγματικότητα μέσα από τη γλώσσα. Τα μηνύματα που (ανα)παράγονται μέσα από το λόγο θεωρούνται κοινωνικά προσδιορισμένα και αντανακλούν το κοινωνικό, πολιτισμικό και ιδεολογικό πλαίσιο της εποχής (Γαβριηλίδου κ.ά., 2021· Στάμου, 2014). Προς επίρρωση αυτής της θέσης, οι Γαβριηλίδου κ.ά. (2021) φέρουν ως παράδειγμα την πανδημία του κορονοϊού (COVID-19). Ο τρόπος, δηλαδή, με τον οποίο η πανδημία συσχετίστηκε ως μορφή πολέμου, συνέβαλε στη διαμόρφωση της κοινωνικής πραγματικότητας, επιβάλλοντας, με αυτόν τον τρόπο, συγκεκριμένες ιδέες και αναγκαίους τρόπους δράσεις για αυτή τη συνθήκη (Γαβριηλίδου κ.ά., 2021). Ακόμα, η ΚΑΛ υποστηρίζει πως μέσα από τη χρήση συγκεκριμένης γλώσσας συντηρούνται ή/και αναπαράγονται οι κοινωνικές ανισότητες (Στάμου, 2014). Για παράδειγμα, όταν στο γραπτό ή προφορικό λόγο κυριαρχεί η χρήση του αρσενικού γένους, αντικατοπτρίζεται η υπεροχή του αρσενικού φύλου και επιβεβαιώνεται ο σεξισμός που υφίσταται το γυναικείο (Στάμου, 2014).

Από τα παραπάνω συμπεραίνεται πως η γλώσσα επιτελεί διάφορες λειτουργίες. Πιο συγκεκριμένα, χρησιμεύει ως ένας τρόπος αντίληψης της πραγματικότητας, συμβάλλει στη θεραπευτική διαδικασία βίωσης και διαχείρισης των συναισθημάτων και των καταστάσεων, επιδρά στη διαμόρφωση της ψυχολογικής κατάστασης του ατόμου και κατασκευάζει, αναπαριστά, ακόμα και συντηρεί την κοινωνική πραγματικότητα. Η συζήτηση συνεχίζεται στο επόμενο υπο-κεφάλαιο, όπου γίνεται μία προσπάθεια για περαιτέρω διερεύνηση της γλώσσας και του τρόπου με τον οποίο μπορεί να

λειτουργήσει στιγματιστικά και μη συμπεριληπτικά για άτομα και ομάδες, συντηρώντας με αυτόν τον τρόπο τις κοινωνικές ανισότητες.

1.3. Στιγματιστικός λόγος και ετικετοποίηση

Μία ευρέως διαδεδομένη άσκηση που χρησιμοποιείται σε προγράμματα ποικιλομορφίας (για τα οποία γίνεται εκτενής αναφορά στο κεφάλαιο 3.3.), και η οποία παρουσιάζει ενδιαφέρον να απαντηθεί είναι η παρακάτω (Pendry, Driscoll & Field, 2007:41):

A father and his son were involved in a car accident in which the father was killed and the son was seriously injured. The father was pronounced dead at the scene of the accident and his body taken to a local morgue. The son was taken by ambulance to a nearby hospital and was immediately wheeled into an emergency operating room. A surgeon was called. Upon arrival, and seeing the patient, the attending surgeon exclaimed, 'Oh my God, it's my son!'

Can you explain this?

Σύμφωνα με τους Pendry et al. (2007), τα αποτελέσματα των απαντήσεων δείχνουν πως τέσσερις στους δέκα συμμετέχοντες δεν σκέφτονται την προφανή απάντηση, η οποία είναι, πως το άτομο που αναφωνεί «Θεέ μου, είναι ο γιος μου!» πρόκειται για τη μητέρα. Αντιθέτως, δύο από τις πιο συχνές απαντήσεις που έχουν καταγραφεί είναι οι ακόλουθες: α) ο χειρουργός είναι ο πατέρας του παιδιού και στο αμάξι βρισκόταν ένας καθολικός ιερέας, για αυτό γίνεται αναφορά στον όρο father, δηλαδή πάτερ, β) ο χειρουργός είναι ο βιολογικός πατέρας και ο άντρας που πέθανε ήταν ο θετός πατέρας (Pendry et al., 2007).

Η συγκεκριμένη άσκηση αποτελεί μία ηχηρή ένδειξη της δύναμης που κατέχουν τα στερεότυπα και του αυτόματου τρόπου με τον οποίο αυτά ενεργοποιούνται. Ο όρος «στερεότυπο» εισήχθη από τον Lippman και πρόκειται για απλουστευμένες νοητικές εικόνες, οι οποίες φέρουν θετικές ή αρνητικές συσχετίσεις σε επίπεδο συναισθηματικό, πολιτικό ή/ και ιδεολογικό για μία κοινωνική ομάδα και τα μέλη της (Hogg & Vaughan,

2010; Κανδυλάκη, 2009· Leaper & Brown, 2014). Σύμφωνα με τη Δραγώνα (2004, όπως αναφέρεται στο Κανδυλάκη, 2009), τα στερεότυπα λειτουργούν ως ένας νομιμοποιητικός παράγοντας στην ανάδειξη των σχέσεων εξουσίας μέσα στην κοινωνία και εντείνουν την εκμετάλλευση ορισμένων κοινωνικών ομάδων έναντι άλλων. Στην προκειμένη περίπτωση το παραπάνω στερεότυπο σχετίζεται με την επαγγελματική ιδιότητα. Πιο συγκεκριμένα, για τους συμμετέχοντες οι οποίοι δεν σκέφτηκαν ως προφανή απάντηση «τη μητέρα», αντ' αυτού μπήκαν στη διαδικασία να εφεύρουν πιο περίπλοκες εξηγήσεις, ενεργοποιήθηκε το στερεότυπο πως οι χειρουργοί είναι κατά βάση άνδρες. Στο σημείο αυτό, χρειάζεται να επισημανθεί πως η παραπάνω άσκηση είναι ευδιάκριτη στην αγγλική γλώσσα. Για το λόγο αυτό, επιλέχθηκε σκοπίμως να μη μεταφραστεί στην ελληνική γλώσσα, στην οποία η παρουσία άρθρων και αντωνυμιών δε θα άφηνε κάποιο περιθώριο «γλωσσικού αινίγματος».

Αξίζει να αναφερθεί, πως η φύση ορισμένων λέξεων είναι τέτοια που κατασκευάζει μία σεξιστική πραγματικότητα. Ενδεικτικά, στην αγγλική γλώσσα, ορισμένοι όροι που σχετίζονται με την επαγγελματική ιδιότητα, όπως «housewife» (νοικοκυρά) και «chairman» (πρόεδρος) (Hogg & Vaughan, 2010), ενέχουν σοβαρό κίνδυνο ενεργοποίησης στερεοτύπων. Οι προαναφερθείσες λέξεις, οι οποίες εμπεριέχουν το φύλο, θηλυκό και αρσενικό αντίστοιχα, δηλώνουν έμμεσα πως η γυναίκα προορίζεται για το νοικοκυριό ενώ ο άντρας κατέχει θέσεις που σχετίζονται με την εξουσία. Οι Hogg και Vaughan (2010), προσθέτουν στους όρους που προωθούν τη διακριτική μορφή σεξισμού, τη λέξη «mankind» (ανθρωπότητα), η οποία υπερτονίζει την κυριαρχία του ανδρικού φύλου και συντηρεί με αυτόν τον τρόπο την αντρική υπεροχή έναντι της γυναικείας.

Προς αποφυγή παρερμηνειών, το γεγονός πως η πλειονότητα των ερευνών που πραγματεύονται ζητήματα σεξισμού, επικεντρώνεται στις διακρίσεις που υφίσταται το γυναικείο φύλο, δε σημαίνει πως ο σεξισμός είναι ταυτόσημος με τη γυναικεία υποτίμηση (Hogg & Vaughan, 2010). Ο λόγος που η εστίαση των ερευνών επικεντρώνεται κατά κύριο λόγο στη γυναικεία φύση σχετίζεται περισσότερο με την καταπιεστική θέση που αυτή έχει λάβει ιστορικά σε διάφορους τομείς της κοινωνικής

ζωής (Meyers, 1984). Ως σεξιστικό στοιχείο θεωρείται οποιαδήποτε προκατάληψη και μεροληπτική συμπεριφορά πραγματοποιείται σε άτομα βάσει του φύλου τους (Hogg & Vaughan, 2010; Leaper & Brown, 2014), υπό την έννοια πως σεξιστική συμπεριφορά μπορεί να εκδηλωθεί στο ανδρικό φύλο, στην περίπτωση κατά την οποία το γυναικείο ασκεί κυριαρχία πάνω του (Hogg & Vaughan, 2010). Σύμφωνα με τους Leaper και Brown (2014), ως μορφή εκδήλωσης σεξισμού θεωρείται και η καταπίεση που υφίσταται το αρσενικό φύλο προκειμένου να συμβιβαστεί με τις παραδοσιακές αντιλήψεις που σχετίζονται με την αρρενωπότητα.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί πως ορισμένα άτομα, λόγω των εμφανών τους χαρακτηριστικών, όπως για παράδειγμα η σωματική ή η νοητική αναπηρία, το φύλο και η φυλή αντιμετωπίζονται ως θύματα προκαταλήψεων (Hogg & Vaughan, 2010). Σχετικά με την προκατάληψη, πρόκειται για αρνητικά στερεότυπα που δημιουργούνται γύρω από ορισμένες ομάδες (Hogg & Vaughan, 2010). Ο Allport, όπως παραθέτουν οι Hogg και Vaughan (2010), τονίζει τις συνέπειες που επιφέρουν οι συμπεριφορές προκατάληψης, δύο εκ των οποίων είναι το κοινωνικό στίγμα και η αυτοεκπληρούμενη προφητεία. Αναφορικά με την αυτοεκπληρούμενη προφητεία (*self-fulfilling prophecy*), πρόκειται για ένα φαινόμενο που εισήγαγε ο κοινωνιολόγος Robert K. Merton, σύμφωνα με το οποίο οι προσδοκίες ενός ατόμου, είτε θετικές είτε αρνητικές, για ένα άλλο άτομο οδηγούν στο να ενεργεί το άλλο πρόσωπο με τρόπους που επιβεβαιώνουν τις αρχικές προσδοκίες (Hogg & Vaughan, 2010; Krishna, 1971). Η πιο διάσημη έρευνα πάνω στο φαινόμενο της αυτοεκπληρούμενης προφητείας είναι το πείραμα των Rosenthal και Jacobson, που στόχο είχε να διερευνήσει αν οι προσδοκίες των δασκάλων για συγκεκριμένους μαθητές επέφεραν αλλαγές στη σχολική τους επίδοση, πράγμα το οποίο και παρατηρήθηκε στην έρευνά τους (Hogg & Vaughan, 2010; Νιάρη & Μανούσου, 2013).

Όσον αφορά το «στίγμα», ο όρος προέρχεται από το αρχαίο ελληνικό ρήμα «στίζω» που σημαίνει προκαλώ σημάδι ως ένδειξη τιμωρίας ή ατίμωσης (Οικονόμου, Μπεχράκη & Χαρίτση, 2020). Στην αρχαία Ελλάδα τέτοια σημάδια, τα οποία επρόκειτο για ουλές ή καψίματα, προκαλούνταν στο σώμα ώστε να δηλώσουν πως το άτομο που

τα φέρει ήταν δούλος, προδότης ή εγκληματίας και σηματοδοτούσαν τον κοινωνικό του αποκλεισμό (Goffman, 2017; Μπότσιου & Παπαβασιλείου, 2011· Smith, 2007). Σύμφωνα με τον Erving Goffman, το «στίγμα», το οποίο κατέχει θεμελιώδη θέση στο έργο του, αποτελεί ένα διακριτό χαρακτηριστικό, το οποίο θεωρείται κοινωνικά ανεπιθύμητο και αντιμετωπίζεται απαξιωτικά από τα υπόλοιπα μέλη της κοινωνίας (Berg & Ross, 2014; Οικονόμου κ.ά., 2020).

Επιπροσθέτως, μία άλλη θεωρητική πρόταση που προσπαθεί να ερμηνεύσει τη σημασία που φέρουν ορισμένοι χαρακτηρισμοί, είναι η «θεωρία του χαρακτηρισμού ή της ετικετοποίησης» (labeling theory), η οποία προέρχεται από τον Thomas Scheff (Οικονόμου κ.ά., 2020). Στο ίδιο (2020), με βάση την παραπάνω θεωρία, ο τρόπος που κάποια άτομα αντιμετωπίζονται από το κοινωνικό περιβάλλον σχετίζεται περισσότερο με την «ετικέτα» που η ίδια η κοινωνία έχει προσδώσει σε αυτά. Σύμφωνα με τους Link και Phelan (2001, όπως παρατίθεται στο Ashford, Brown, & Curtis, 2018), το στίγμα αποτελείται από μία ετικέτα (label) και ένα στερεότυπο. Παραδείγματος χάριν, η λέξη «εθισμένος» πρόκειται για μία ετικέτα, η οποία με τη σειρά της ενεργοποιεί το στερεότυπο που έχει συνδεθεί γύρω από τη συγκεκριμένη ομάδα (Ashford et al., 2018). Έτσι, λοιπόν, τα άτομα στο άκουσμα της συγκεκριμένης λέξης διάκεινται αρνητικά ως προς αυτή την ομάδα, σε σημείο που φτάνουν ακόμα και σε εκδηλώσεις που λειτουργούν περιοριστικά ή και βλαπτικά απέναντί της (Ashford et al., 2018).

Οι εκφάνσεις του στίγματος διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες. Πιο συγκεκριμένα, πρόκειται για: 1) το κοινωνικό ή δημόσιο στίγμα (public stigma), που αφορά την εκδήλωση στερεοτυπικών στάσεων της κοινωνίας απέναντι στα στιγματισμένα άτομα (Baker, Hamilton, Culpepper, McCune & Silone, 2022; Οικονόμου κ.ά., 2020), 2) τον αυτοστιγματισμό (self-stigma) ή αλλιώς το στίγμα του εαυτού, όταν τα ίδια τα άτομα ενστερνίζονται προκαταλήψεις σε βάρος του εαυτού τους (Οικονόμου κ.ά., 2020· Baker et al., 2022), και 3) το τιμητικό στίγμα (courtesy stigma), το οποίο σχετίζεται με τα άτομα που περιβάλλουν το στιγματισμένο άτομο, όπως για παράδειγμα η οικογένεια, και τα στερεότυπα που συνδέονται εξαιτίας της σχέσης τους με το άτομο (Παπαθανασίου & Χρηστίδου, 2020).

Σύμφωνα με τους Steele και Aronson (1995, όπως παρατίθεται στο Hogg & Vaughan, 2010), η ένταξη ενός ατόμου σε μια στιγματισμένη ομάδα καθιστά την εμπειρία της προκατάληψης αναπότρεπτη. Μάλιστα, ο Meyer, (όπως παραθέτουν οι Παπαθανασίου & Χρηστίδη, 2020), στο μοντέλο του μειονοτικού στρες, αναφέρεται στην ψυχολογική επιβάρυνση που βιώνει το άτομο λόγω του στίγματος που συνοδεύει η ένταξή του σε μία μειονοτική ομάδα. Για το λόγο αυτό, άτομα που δεν διαθέτουν εμφανή διακριτά χαρακτηριστικά, όπως είναι ο σεξουαλικός προσανατολισμός, η θρησκεία, ή κάποιες ασθένειες, επιλέγουν συνειδητά να τα αποκρύπτουν προκειμένου να αποφύγουν την αρνητική κοινωνική διάκριση και το στίγμα (Hogg & Vaughan, 2010). Ωστόσο, σύμφωνα με τις Παπαθανασίου και Χρηστίδη (2020), μία τέτοια απόκρυψη φέρει σοβαρές επιπτώσεις στην ψυχική και σωματική υγεία του ατόμου. Παραδείγματος χάριν, τα άτομα που κρύβουν τη σεξουαλική τους ταυτότητα βιώνουν στρες και μόνο στη σκέψη πως αν την αποκαλύψουν θα αντιμετωπίσουν συμπεριφορές διάκρισης από το περιβάλλον τους (Παπαθανασίου & Χρηστίδη, 2020).

Χαρακτηριστικά παραδείγματα που επιβεβαιώνουν τις σημαντικές συνέπειες που επιφέρει το στίγμα σε μία ομάδα ανθρώπων αποτελούν η ψυχική ασθένεια, ο HIV και η διαταραχή χρήσης ουσιών. Μάλιστα, λόγω του έντονου στιγματισμού που συνοδεύει αυτές τις κατηγορίες, αρκετές είναι οι λέξεις που έχουν προσλάβει αρνητικό περιεχόμενο και για τις οποίες θα υπάρξει αναφορά στη συνέχεια.

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Πούλιος (2020:342) σχετικά με τον HIV:

παραμένει μία «κοινωνική» ασθένεια που στιγματίζει ανθρώπους και ομάδες (ΛΟΑΤΚΙ, εργαζόμενους στο σεξ, χρήστες, κ.ά.). Για το κοινωνικό φαντασιακό, ο HIV δεν αποτελεί μία ακόμα σεξουαλικά μεταδιδόμενη λοίμωξη, αλλά την τιμωρία ενοχοποιημένων «περιθωριακών» απολαύσεων και συμπεριφορών, όπως το μη-ετεροκανονικό σεξ ή η χρήση ουσιών.

Με άλλα λόγια, ο HIV συνδέθηκε πολύ περισσότερο με την ταυτότητα συγκεκριμένων ομάδων (ΛΟΑΤΚΙ, εργαζόμενων ατόμων στο σεξ, ατόμων με διαταραχή χρήσης ουσιών) και την αρνητική εικόνα που έχουν προσλάβει αυτές οι ομάδες στην κοινωνία και λιγότερο με πρακτικές υψηλού ρίσκου που αυξάνουν τον κίνδυνο λοίμωξης. Μάλιστα, ο

HIV ταυτίστηκε σε μεγάλο βαθμό με το γκέι ανδρικό πληθυσμό (Smit et al., 2012), γεγονός που καταδεικνύει την αρνητική εικόνα που έχει δημιουργηθεί γύρω από την ομοφυλοφιλία. Όπως αναφέρεται στο Πούλιος (2020:343) «ο HIV για τους γκέι ήταν η άλλη όχθη που νομιμοποιούσε το κοινωνικό περιθώριο». Αξιοσημείωτο αποτελεί το γεγονός, πως εκφράσεις όπως «είμαι βρώμικος» και «είμαι καθαρός» συναντώνται τόσο στη γκέι κοινότητα όσο και στους επαγγελματίες υγείας για να περιγραφεί αντίστοιχα εάν κάποιος έχει βρεθεί θετικός στον ιό ή όχι (Πούλιος, 2020). Οι όροι «καθαρός» και «βρώμικος» απαντώνται και στην περίπτωση των ατόμων με διαταραχή χρήσης ουσιών (Ashford et al., 2018), για να περιγραφεί αν κάποιος απέχει από τη χρήση ουσιών ή κάνει ακόμη χρήση. Θα έλεγε κανείς πως η λέξη «καθαρός» χρησιμοποιείται πιο συχνά από τη λέξη «βρώμικος». Όμως, όπως παρατίθεται στο Πούλιος (2020:350): «Ο ανθρώπινος νους τείνει να λειτουργεί με δίπολα. Η αντίληψη υπό όρους διπόλων είναι ένας τρόπος να κωδικοποιείται, να απλοποιείται και να αποκτά συνοχή ο κόσμος και ο εαυτός». Για αυτό το λόγο, και μόνο η χρήση της λέξης «καθαρός» υπονοεί πως σε αντίθετη περίπτωση, αν δεν πληροί κάποιος ορισμένες προδιαγραφές, θεωρείται «βρώμικος». Συμπεραίνεται, λοιπόν, πως ακόμα και όταν ορισμένες λέξεις δεν χρησιμοποιούνται ρητά, η ύπαρξη αντιθετικού ζεύγους της λέξης αποτελεί το υπόρρητο κριτήριο ούτως ώστε να αποδοθεί μία ετικέτα στο άτομο.

Όσον αφορά την ύπαρξη δυαδικών σχέσεων στις λέξεις, μπορεί να λειτουργήσει στιγματιστικά η περίπτωση κατά την οποία απουσιάζει η απόδοση ονομασίας μίας κατάστασης, ενώ για την περιγραφή της αντίθετης κατάστασης έχει δοθεί ονομασία. Ενδεχομένως, σε μία τέτοια συνθήκη υπονοείται πως «δεν χρειάζεται να ειπωθεί κάτι που θεωρείται φυσιολογικό». Ενδεικτικό παράδειγμα αποτελεί η δημιουργία του όρου «allosexual», που προήλθε από την ασεξουαλ κοινότητα και που μέχρι πρόσφατα απουσίαζε σαν λέξη (Mollet & Lackman, 2021). Ο συγκεκριμένος όρος δημιουργήθηκε για να ονοματίσει τα άτομα που βιώνουν σεξουαλική έλξη είτε προς ένα μόνο φύλο (πρόκειται για τη μονοσεξουαλικότητα, η οποία περιλαμβάνει τις ταυτότητες: γκέι, λεσβία και στρέιτ), είτε προς περισσότερα φύλα (πρόκειται για την πολυσεξουαλικότητα, η οποία περιλαμβάνει τις ταυτότητες: πανσέξουαλ, αμφιφυλόφιλος, κ.ά) και χρησιμοποιείται ως αντιθετικός του όρου «asexual» (Fuller,

2020). «Asexual» χαρακτηρίζονται τα άτομα που δεν βιώνουν σεξουαλική έλξη προς κάποιο άτομο (Kohnke et al., χ.χ. Παγάνης, 2020). Μία τέτοια προσθήκη στοχεύει στην αποφυγή της παθολογικοποίησης της ομάδας «asexual» ως «μη φυσιολογικής» και της άλλης ως «φυσιολογικής» (Mollet & Lackman, 2021). Για να αποφευχθεί, λοιπόν, η παθολογικοποίηση είναι σημαντικό να ενταχθούν στο λεξιλόγιο νέοι όροι που να περιγράφουν τις αντίθετες καταστάσεις, για τις οποίες δεν έχει αποδοθεί ακόμη κάποια ονομασία.

Όσον αφορά τη ψυχική ασθένεια, χαρακτηρισμοί όπως τρελός, σχιζοφρενής και ψυχοπαθής περιγράφονται ως όροι στιγματιστικοί και προσβλητικοί (Καρδαρά, Λούκα & Τριανταφύλλου, 2022· Μπότσιου & Παπαβασιλείου, 2011). Ακόμα, εκφράσεις όπως: «ούτε έδειχνε να έχει κατάθλιψη», «Έχεις πάρει ποτέ ψυχοφάρμακα; Δηλαδή αν δεν τα έπαιρνες τι θα γινόταν, θα βάραγες ντάγκλες;» (Καρδαρά κ.ά., 2022), δημιουργούν παρερμηνείες γύρω από το θέμα της ψυχικής ασθένειας. Στη δημιουργία της στρεβλής εικόνας έχουν συμβάλει τα μέσα κοινωνικής ενημέρωσης, και πιο πρόσφατα τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, τα οποία δεν είναι λίγες οι φορές που συσχετίζουν την ψυχική ασθένεια με τον κίνδυνο, τα αδικήματα και τις εγκληματικές ενέργειες (Granello & Gibbs, 2016· Καρδαρά κ.ά., 2022). Αυτές οι παρερμηνείες παράγουν και αναπαράγουν συγκεκριμένες πραγματικότητες που οδηγούν σε προκατάληψη, γεγονός που έχει σημαντικές επιπτώσεις στην εξέλιξη της ψυχικής ασθένειας, τόσο σε ατομικό όσο και σε κοινωνικό επίπεδο. Πιο συγκεκριμένα, αφενός το άτομο δεν προβαίνει σε αναζήτηση εξειδικευμένης βοήθειας (Granello & Gibbs, 2016) και αφετέρου ο γενικός πληθυσμός σχηματίζει μία συγκεκριμένη άποψη σχετικά με τη φύση της ψυχικής ασθένειας (Καρδαρά κ.ά., 2022).

Ειδικότερα, ο όρος «σχιζοφρένεια» έχει απασχολήσει σε τέτοιο βαθμό τη ψυχιατρική κοινότητα, που έχει φέρει στο προσκήνιο το ζήτημα της μετονομασίας του. Η Ιαπωνία αποτελεί την πρώτη χώρα που προέβη το 2005 σε αλλαγή της ονομασίας, προκειμένου να μειωθεί το στίγμα, και έκτοτε ο νέος όρος, ο οποίος μεταφράζεται εδώ σε «σύνδρομο δυσλειτουργικής ενσωμάτωσης» (integration dysregulation syndrome) έχει καθιερωθεί στην ιατρική της κοινότητα (Lasalvia, Penta, Sartorius & Henderson,

2015; Οικονόμου κ.ά., 2020). Το παράδειγμα της Ιαπωνίας ακολούθησε η Νότια Κορέα, και άλλες, όμως, Ασιατικές χώρες, όπως το Χονγκ Κονγκ και η Ταϊβάν, υποστηρίζουν την αλλαγή της μετονομασίας της «σχιζοφρένειας» (Lasalvia et al., 2015). Η παραπάνω περίπτωση αποδεικνύει το βαρύ στιγματιστικό ρόλο που διαδραματίζει ο συγκεκριμένος όρος ανεξαρτήτως πολιτισμικού πλαισίου.

Η αντικατάσταση ενός τέτοιου όρου μοιάζει να αποτελεί μία λύση που προσφέρει ευεργετικές δυνατότητες. Η δημιουργία ενός καινούριου όρου, ο οποίος είναι συμπεριληπτικός, μειώνει το αίσθημα στίγματος και ντροπής που βιώνουν οι ασθενείς και ενισχύει την ατομική πρωτοβουλία για αναζήτηση ιατρικής βοήθειας (Lasalvia et al., 2015). Εντούτοις, η αντικατάσταση του όρου συνιστά ένα πιο περίπλοκο ζήτημα. Αρχικά, μία τέτοια γλωσσική αλλαγή χρειάζεται να βρει ευρεία αποδοχή από την επιστημονική κοινότητα. Σύμφωνα με τους Lasalvia et al. (2015), η απουσία μιας κοινής και τυποποιημένης γλώσσας, θα μπορούσε να παρακωλύσει τη διεπιστημονική επικοινωνία και να παρουσιάσει διχογνωμία σχετικά με την ιατρική διάγνωση. Ακόμα, ένας όρος δεν συνιστά ένα αμιγώς γλωσσολογικό εργαλείο αλλά ένα μέσο, το οποίο συνδέεται άμεσα με νομικά, κοινωνικά, ιατρικά και οικονομικά ζητήματα (Lasalvia et al., 2015). Μία αλλαγή, λοιπόν, η οποία δε συνοδεύεται από παράλληλες ενέργειες, όπως για παράδειγμα αλλαγές στη νομοθεσία ή ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του πληθυσμού σχετικά με ζητήματα της νόσου και του στίγματος, κινδυνεύει να υποπέσει σε κενή γλωσσολογική αλλαγή.

Στο σημείο αυτό, αξίζει να αναφερθεί πως ένας χώρος όπου παρατηρούνται ιδιαίτερα συχνά στιγματιστικές και προσβλητικές λέξεις είναι το σχολικό περιβάλλον. Μάλιστα, οι λέξεις αυτές λειτουργούν ως πρακτικές σχολικού εκφοβισμού (Καμηλάκη, 2019). Η Καμηλάκη (2019:20) κατηγοριοποιεί ορισμένες από αυτές τις λέξεις ως εξής: 1) εξωτερική εμφάνιση: π.χ. μπάζο, κοντοστούπης, αυτιάς, σπυριάρης, 2) διανοητική συγκρότηση/ σχολική επίδοση: π.χ. στόκος, καθυστέρας, νουμπάς, φύτουκλας, σπασικλάκι, 3) έμφυλες ταυτότητες και σεξουαλικός προσανατολισμός: π.χ. μπούλης, φλώρος, αδερφή, τσουλί, εύκολη, γλάστρα, 4) κοινωνικό- οικονομική κατάσταση: π.χ. τελειωμένος, άφραγκος, loser, χωριάτα, 5) εθνική/ εθνοτική προέλευση: π.χ. Πακιστάνι, γύφτουλας, 6) ασθένεια/ αναπηρία: π.χ. γκάβακας, κούτσαυλος, παραπλήγας. Τα

παραπάνω παραδείγματα είναι ιδιαίτερα χρήσιμα για τη γνώση που χρειάζεται να υπάρχει γύρω από τη στιγματιστική γλώσσα, ιδίως για την πρακτική της κοινωνικής εργασίας στο χώρο της εκπαίδευσης, καθώς ο κοινωνικός λειτουργός θα κληθεί να εκτιμήσει, να διαχειριστεί και να αποτρέψει περιπτώσεις σχολικού εκφοβισμού.

Από τα παραπάνω συμπεραίνεται πως υπάρχουν λέξεις, οι οποίες φέρουν αρνητικό φορτίο και πολλές φορές έχουν γίνει τόσο έντονα ταυτόσημες με συγκεκριμένες πληθυσμιακές ομάδες ώστε η χρήση τους ενισχύει την προκατάληψη και το στίγμα. Η γενίκευση των στερεοτύπων και των προκαταλήψεων αποτελεί εφιαλτήριο των κοινωνικών διακρίσεων. Για το λόγο αυτό, είναι σημαντικό να ληφθούν υπόψη οι συνέπειες που φέρει η επιλογή συγκεκριμένων λέξεων. Στο κεφάλαιο 3.1 γίνεται μία προσπάθεια και προτείνονται εναλλακτικοί όροι, προκειμένου η γλώσσα που χρησιμοποιείται να είναι συμπεριληπτική και μη στιγματιστική.

Κεφάλαιο 2 – Επικοινωνία

Σε αυτό το κεφάλαιο τονίζεται η σημασία που έχει η λεκτική και η μη λεκτική επικοινωνία στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Επιπλέον, παρατίθενται ορισμένες προκλήσεις που συναντώνται και που οδηγούν σε χαμηλής ποιότητας παροχής υπηρεσιών, στον αποκλεισμό των ατόμων από αυτές και εντέλει στην άνιση αντιμετώπιση. Οι προκλήσεις αυτές σχετίζονται περισσότερο με τις ελλειπείς γνώσεις των επαγγελματιών ή των απαραίτητων βοηθημάτων κατά τις επικοινωνιακές διαδικασίες με άτομα με αναπηρία και με άτομα με πολιτισμικές και γλωσσικές ιδιαιτερότητες, καθώς και με την κατάχρηση της εξουσίας του επαγγελματικού ρόλου.

2.1. Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία

Το παρόν υπο-κεφάλαιο εστιάζει το ενδιαφέρον στην επικοινωνία και πιο συγκεκριμένα στις διάφορες μορφές της, δηλαδή τη λεκτική και τη μη λεκτική επικοινωνία. Μέσα από παραδείγματα, γίνεται μία προσπάθεια να αναδειχθεί η κεντρική θέση που κατέχει η επικοινωνία στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας και να δοθεί η δέουσα σημασία στους παράγοντες που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής προκειμένου να επιτευχθεί μία αποτελεσματική συνεργασία με τον εξυπηρετούμενο.

Η επικοινωνία αποτελεί βασικό εργαλείο στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας (Amery, 2017; Korprowska, 2008; Phipps, 2017). Αυτό προκύπτει από το γεγονός πως ο κοινωνικός λειτουργός συναντάει καθημερινά μία ποικιλομορφία εξυπηρετούμενων με τους οποίους καλείται να συνεργαστεί, όπως έχει γίνει μνεία αναλυτικά στο υπο-κεφάλαιο «η έννοια και η κοινωνική πραγματικότητα της ποικιλομορφίας». Η συνεργασία αυτή, η οποία μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε ατομικά, είτε ομαδικά, είτε στην κοινότητα (Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2011· Καλλινικάκη, 2011), στοχεύει σε πρώτη φάση στον εντοπισμό των αναγκών και σε δεύτερη φάση στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση των κατάλληλων παρεμβάσεων (Κανδυλάκη, 2008· Obi-keguna, Agbawodikeizu, & Uche, 2017). Παράλληλα, ο κοινωνικός λειτουργός χρειάζεται να έρθει σε επαφή και με άλλα άτομα, όπως για παράδειγμα είναι οι «σημαντικοί άλλοι», οι οποίοι πρόκειται είτε για την οικογένεια του εξυπηρετούμενου είτε για οποιοδήποτε άλλο άτομο ή την κοινότητα που λειτουργεί υποστηρικτικά (Καλλινικάκη, 2011·

Κανδυλάκη, 2008). Για την αποτελεσματικότερη πρακτική της κοινωνικής εργασίας, αρκετές φορές οι παρεμβάσεις χρήζουν συνεργασίας με τη διεπιστημονική ομάδα, καθώς και με κοινωνικούς λειτουργούς από διάφορους φορείς (Καλλινικάκη, 2011· Κανδυλάκη, 2008). Γίνεται, λοιπόν, φανερό πόσο σημαντικό αλλά και σύνθετο είναι το κομμάτι της επικοινωνίας, λαμβάνοντας υπόψη τη μοναδικότητα και τις εξατομικευμένες ανάγκες αυτών των ομάδων ή/ και των ατόμων.

Διάφοροι ορισμοί έχουν χρησιμοποιηθεί για την επικοινωνία. Σύμφωνα με τον Πιπερόπουλο (1996, όπως παρατίθεται στο Κανδυλάκη, 2008:37), επικοινωνία είναι: «η τέχνη της αποτελεσματικής ανταλλαγής πληροφοριών, η οποία ολοκληρώνεται με την εδραίωση αμοιβαίας κατανόησης ανάμεσα σε δύο ή περισσότερα άτομα, ανάμεσα σε ένα άτομο και μία ομάδα, ή ανάμεσα σε δύο ή περισσότερες ομάδες.» Ακόμα, όπως αναφέρεται στο Γαβριηλίδου κ.ά. (2021:41): «η επικοινωνία γίνεται αντιληπτή ως ένα σύστημα πολλαπλών καναλιών, μέσω των οποίων ο ομιλητής, ως κοινωνικός δρων, έρχεται σε επαφή κάθε στιγμή συνειδητά ή ασύνειδα, χρησιμοποιώντας λέξεις αλλά και χειρονομίες, το βλέμμα, τις παύσεις, την ενδυμασία του. Ανήκοντας σε ένα συγκεκριμένο πολιτισμικό πλαίσιο, συμμετέχει στην επικοινωνία, ακριβώς όπως ένας μουσικός σε μια ορχήστρα.» Οι White και Featherstone (2005:214) ορίζουν την επικοινωνία ως: «το μέσο μέσω του οποίου οι άνθρωποι σχετίζονται μεταξύ τους, δίνοντας και λαμβάνοντας σήματα ανά πάσα στιγμή για τον εαυτό τους, για το άλλο άτομο και για τη μεταξύ τους σχέση. Αποτελεί επίσης το μέσο με το οποίο οι άνθρωποι δείχνουν στους άλλους τα συναισθήματά τους, τα οποία σχετίζονται με τον εαυτό τους, τις εμπειρίες τους, τις προσδοκίες τους και τις προθέσεις τους.»

Με βάση τους παραπάνω ορισμούς, συμπεραίνεται πως η επικοινωνία πρόκειται για μία διαπροσωπική διαδικασία, εφόσον προϋποθέτει τουλάχιστον την ύπαρξη δύο ατόμων, με σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών και συναισθημάτων. Ακόμα, βασική προϋπόθεση για την επίτευξη επικοινωνίας είναι τα άτομα ή οι ομάδες που συμμετέχουν σε αυτή να κατανοούν τα όσα διαμείβονται. Για να συμβεί αυτό, τα εμπλεκόμενα μέλη χρειάζεται να έχουν γνώση του πολιτισμικού υπόβαθρου στο οποίο λαμβάνει χώρα η επικοινωνία, ώστε να αναπτυχθεί ένας κοινός επικοινωνιακός

κώδικας. Η απουσία γνώσης του πολιτισμικού πλαισίου μπορεί να δημιουργήσει δυσκολίες στην επικοινωνία. Ενδεικτικά, μπορεί να λεχθεί κάτι που κάποιος άλλος να το κατανοήσει με διαφορετικό τρόπο και αυτό το γεγονός να δημιουργήσει σύγχυση στην επικοινωνιακή σχέση. Για παράδειγμα, στην περίπτωση που γίνεται χρήση ιδιωματισμών, αυτοί μπορεί να εκληφθούν με την κυριολεκτική τους σημασία (Amery, 2017). Η Phipps (2017) φέρνει ως παράδειγμα την έκφραση «Édu dzea?», η οποία στην αφρικανική διάλεκτο έχει διττή σημασία: κυριολεκτικά σημαίνει αν κάποιος «έχει φάει αλάτι;» ενώ με τη μεταφορική της έννοια αν κάποιος «έχει καταλάβει (αυτό για το οποίο γίνεται λόγος)». Για αυτό, έχει μεγάλη σημασία το «τι λέγεται» και σε «ποιον λέγεται» (Hogg & Vaughan, 2010; Κανδυλάκη, 2008).

Ακόμα, χρειάζεται να αναφερθεί πως πέρα από το πολιτισμικό πλαίσιο, η επικοινωνία ποικίλει ανάλογα το φύλο, την εθνικότητα, την ηλικία, το επάγγελμα και το μορφωτικό επίπεδο (Γαβριηλίδου κ.ά., 2021· Κανδυλάκη, 2008· Obi-keguna et al., 2017). Παραδείγματος χάριν, όσον αφορά την ηλικία, μπορεί να γίνει κατανοητό πως για ένα παιδί η κατανόηση εξειδικευμένων λέξεων αποτελεί πρόκληση. Για αυτό το λόγο, θα πρέπει να χρησιμοποιείται γλώσσα που να είναι απλή και κατανοητή, δίχως σύνθετες προτάσεις (Hogg & Vaughan, 2010; Korprowska, 2008). Επιπλέον, υπάρχει μεγάλη πιθανότητα ένα παιδί να μην είναι σε θέση να λεκτικοποιήσει τα συναισθήματά του ή να μην ξέρει τι του έχει συμβεί. Ενδεικτικά, όπως παραθέτουν οι Obi-keguna et al. (2017), μπορεί ένα παιδί στην ερώτηση «πώς είσαι;» να απαντήσει πως πεινάει, αν δεν υπάρξει κάποια επιπλέον διευκρίνηση. Σε μία τέτοια περίπτωση, ο κοινωνικός λειτουργός χρειάζεται να κοιτάξει πέρα από την προφανή εικόνα, δηλαδή, πέρα από το γεγονός πως το παιδί πεινάει. Αποτελεί ανάγκη να διερευνηθεί εάν η πείνα προέρχεται από άλλους παράγοντες, όπως για παράδειγμα, αν πρόκειται για περίπτωση παιδικής παραμέλησης (Obi-keguna et al., 2017). Είναι σημαντικό, λοιπόν, ο επαγγελματίας να αξιολογεί τις επικοινωνιακές ανάγκες που έχει το κάθε άτομο και να προσαρμόζει το ύφος της ομιλίας του βάσει αυτών των αναγκών. Αξίζει να σημειωθεί, πως η θεωρία προσαρμογής της ομιλίας αναφέρεται σε αυτό ακριβώς, στην τροποποίηση, δηλαδή, του ύφους της ομιλίας ανάλογα με το εκάστοτε πλαίσιο αναφοράς (Hogg & Vaughan, 2010). Για το λόγο αυτό, προτού διαμορφωθεί μία εικόνα σχετικά με τις ανάγκες του εξυπηρετούμενου,

είναι σημαντικό ο κοινωνικός λειτουργός μέσα από το λόγο που χρησιμοποιεί να διευκολύνει τον εξυπηρετούμενο να μοιραστεί την ιστορία του.

Βέβαια, η εκ των προτέρων διαμόρφωση μίας συγκεκριμένης εικόνας για τον εξυπηρετούμενο ίσως είναι και αναπόφευκτη, δεδομένου πως η επικοινωνία συντελείται και μη λεκτικά (Γαβριηλίδου κ.ά., 2021). Όπως διατυπώνεται στον ορισμό των Γαβριηλίδου κ.ά. (2021), η επικοινωνία δεν πρόκειται αποκλειστικά για λέξεις, αλλά για ένα συνονθύλευμα ερεθισμάτων που προσλαμβάνουν τα άτομα, όπως ο τρόπος που κάποιος κοιτάζει το συνομιλητή, οι παύσεις που κάνει και τα ρούχα που επιλέγει να φορέσει. Όλα τα παραπάνω στοιχεία, όπως, επίσης, η συνέπεια που δείχνει κάποιος στα ραντεβού του, οι αποστάσεις που κρατάει σε μία συζήτηση, η ενδυμασία, ο τόνος της φωνής, το γέλιο ή το χασμουρητό συνθέτουν τη μη λεκτική επικοινωνία (Fine & Glasser, 2008; Hogg & Vaughan, 2010; Καλλινικάκη, 2011· Κανδυλάκη, 2008· Obi-keguna et al., 2017), σε αντίθεση με τη λεκτική επικοινωνία που περιλαμβάνει το γραπτό και τον προφορικό λόγο (Κανδυλάκη, 2008).

Μάλιστα, στη διαδικασία της επικοινωνίας σημαντικό ρόλο διαδραματίζει μέχρι και ο χώρος όπου πραγματοποιείται η συνάντηση (Fine & Glasser, 2008; Καλλινικάκη, 2011· Κανδυλάκη, 2008). Παραδείγματος χάριν, αν στο χώρο επικρατεί φασαρία, αν η συζήτηση διακόπτεται συχνά από εξωτερικές συνθήκες (όπως τηλέφωνα ή από άλλα άτομα που εισέρχονται στο χώρο), αν το μέρος είναι σκοτεινό και απεριποίητο, αποτελούν παράγοντες που μπορούν να διαταράξουν τη διαδικασία της επικοινωνίας. Αντιθέτως, ένας χώρος προσεγγμένος ως προς τη διακόσμηση, όπου επικρατεί ησυχία και δεν υπάρχουν παρεμβολές, δημιουργεί ένα ευχάριστο κλίμα στο οποίο η επικοινωνία πραγματοποιείται ανεμπόδιστα.

Η σημασία της μη λεκτικής επικοινωνίας εναπόκειται στο γεγονός πως πρόκειται τόσο για μία συμπληρωματική λειτουργία του προφορικού λόγου, με τη βοήθεια της οποίας παρέχονται επιπρόσθετες πληροφορίες όσο και για μία αυτόνομη διαδικασία, με την έννοια πως μπορεί να λειτουργήσει ως η μοναδική μορφή επικοινωνίας (Κανδυλάκη, 2008). Σύμφωνα με τον Okoye (2013, όπως παρατίθεται στο Obi-keguna et al., 2017) τα μη λεκτικά στοιχεία, όπως ο τόνος της φωνής ή οι εκφράσεις του προσώπου, συνθέτουν

το 65% της επικοινωνίας που πραγματοποιείται στην αλληλεπίδραση μεταξύ των κοινωνικών λειτουργιών και των εξυπηρετούμενων. Σε περιπτώσεις όπου η λεκτική και η μη λεκτική επικοινωνία φαίνεται να μη συνάδουν, τα άτομα τείνουν να δείχνουν περισσότερη εμπιστοσύνη στα μη λεκτικά στοιχεία (Κανδυλάκη, 2008). Αυτό συμβαίνει, διότι τα μη λεκτικά στοιχεία πηγάζουν πιο αυθόρμητα και άρα θεωρούνται πιο αξιόπιστα σε σχέση με τα λεκτικά που αποτελούν μία πιο επεξεργασμένη και ελεγχόμενη μορφή επικοινωνίας (Κανδυλάκη, 2008).

Η μη λεκτική επικοινωνία καθορίζεται από τους ίδιους παράγοντες που καθορίζουν και τη λεκτική επικοινωνία (δηλαδή, το φύλο, την ηλικία, το επάγγελμα, το μορφωτικό επίπεδο, κλπ) (Γαβριηλίδου κ.ά, 2021). Στους Γαβριηλίδου κ.ά. (2021:40), η μη λεκτική επικοινωνία αναφέρεται ως «πολιτισμικά εξαρτώμενη». Όπως συμβαίνει, δηλαδή, και με τη λεκτική επικοινωνία, έτσι και στα μη λεκτικά μηνύματα χρειάζεται να κατανοηθεί το πολιτισμικό πλαίσιο, προκειμένου να αποκωδικοποιηθούν τα μηνύματα. Σε ορισμένους, μάλιστα, πολιτισμούς, η μη λεκτική επικοινωνία διαδραματίζει κεντρικό ρόλο στην καθημερινότητα. Παραδείγματος χάριν, ο ιαπωνικός πολιτισμός δίνει ιδιαίτερη έμφαση στη σιωπή και στις παύσεις. Σύμφωνα με τον Morsbach (1973), θεωρείται σύνηθες οι Ιάπωνες να αφήνουν ημιτελείς τις προτάσεις τους, ιδιαίτερα μετά από λέξεις όπως το «αλλά...» και το «μήπως...». Σε περιπτώσεις όπου οι συνομιλητές δεν γνωρίζονται, οι παύσεις αποτελούν ένα χρήσιμο εργαλείο, με το οποίο δίνεται χρόνος ώστε να νιώσουν αν ο συνομιλητής εμπνέει εμπιστοσύνη (Morsbach, 1973). Επιπλέον, οι Ιάπωνες όταν πρόκειται να απαντήσουν αρνητικά σε μία ερώτηση συνηθίζουν να μη χρησιμοποιούν τη λέξη «όχι», αντ' αυτού επιλέγεται η σιωπή. Τα παραπάνω αποτελούν στοιχεία πολιτισμικού χαρακτήρα, και στην περίπτωση που κάποιος δεν γνωρίζει τη σημασία τους, υπάρχει μεγάλη πιθανότητα να παρερμηνευτούν. Ο Morsbach (1973) αναφέρει πως οι Δυτικοί δεν κατανοούν τις παύσεις των Ιαπώνων, βγάζοντας επιπόλαια το συμπέρασμα πως ο συνομιλητής δεν έχει καταλάβει και σπεύδουν είτε να αλλάξουν θέμα συζήτησης είτε να επαναδιατυπώσουν τα όσα ειπώθηκαν.

Στο σημείο αυτό, αξίζει να προστεθεί πως η «θεωρία προσαρμογής της ομιλίας», η οποία αναφέρθηκε παραπάνω, έχει διευρυνθεί ώστε να εμπερικλείει και τη μη λεκτική επικοινωνία. Έτσι, η «θεωρία προσαρμογής της επικοινωνίας» αναφέρεται στον τρόπο που κάποιος προσαρμόζει το ύφος της λεκτικής και της μη λεκτικής επικοινωνίας βάσει του πλαισίου αναφοράς του (Hogg & Vaughan, 2010). Χαρακτηριστικό παράδειγμα ενός τέτοιου προσαρμοστικού τρόπου επικοινωνίας εντοπίζεται στον ιαπωνικό πολιτισμό. Σύμφωνα με τον Morsbach (1973), έχει παρατηρηθεί πως οι Ιάπωνες ανάλογα το άτομο με το οποίο συνομιλούν αλλάζουν τον τρόπο ομιλίας τους σε τέτοιο βαθμό που μέχρι και η φωνή τους ακούγεται διαφορετική. Ενδιαφέρον παρουσιάζει η διαπίστωση της Korrowska (2008), ότι, δηλαδή, η επικοινωνία είναι παρούσα σε κάθε κοινωνική επαφή, ακόμα και όταν το άτομο δεν θέλει να επικοινωνήσει ουσιαστικά προβαίνει σε διαδικασία επικοινωνίας, με το να δηλώνει την απροθυμία του είτε λεκτικά είτε μη λεκτικά.

Ένα άλλο παράδειγμα προέρχεται από τον ισλαμικό πολιτισμό, ο οποίος λόγω θρησκείας δίνει μεγάλη σημασία στην ενδυμασία. Πιο συγκεκριμένα, στο γυναικείο πληθυσμό επιβάλλεται ένας αυστηρός ενδυματολογικός κώδικας, ο οποίος διαφέρει σημαντικά από την ένδυση που συνηθίζεται στο Δυτικό κόσμο. Για το λόγο αυτό, οι γυναίκες κοινωνικοί λειτουργοί που εργάζονται είτε σε Ισλαμικές χώρες είτε με άτομα από Ισλαμικές χώρες, χρειάζεται να προσέχουν ιδιαίτερα την ενδυμασία τους (Obikeguna et al., 2017). Όσον αφορά την ενδυμασία, καλό είναι να δίνεται η δέουσα προσοχή όχι μόνο για να αποφευχθούν ενδεχόμενες παρερμηνείες που μπορεί να υποσκάψουν την επικοινωνία αλλά και ως ένδειξη σεβασμού στη θρησκευτική ετερότητα που φέρει ο εξυπηρετούμενος. Άλλωστε, στις επαγγελματικές αξίες της κοινωνικής εργασίας προτάσσεται ο σεβασμός στη διαφορετικότητα και στο δικαίωμα του ατόμου για αυτοδιάθεση (Παπούλη, 2014), με την προϋπόθεση, βέβαια, πως αυτές του οι επιλογές δεν απειλούν ή υποσκάπτουν τα συμφέροντα των υπολοίπων.

Για τους παραπάνω λόγους, είναι σημαντικό οι κοινωνικοί λειτουργοί να δίνουν ιδιαίτερη προσοχή τόσο στη λεκτική όσο και στη μη λεκτική επικοινωνία. Χρειάζεται να προσέχουν τις λέξεις που χρησιμοποιούν, τον τρόπο που μιλάνε, τις εκφράσεις που

παίρνουν, τη στάση που κρατάνε, ακόμα και το χώρο στον οποίο υποδέχονται τους εξυπηρετούμενους. Η ιδιαίτερη προσοχή απαιτείται, καθώς όλα αυτά πρόκειται να διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο στη σχέση μεταξύ του εξυπηρετούμενου και του κοινωνικού λειτουργού και να επηρεάσουν θετικά ή αρνητικά την πορεία και την έκβαση της συνεργασίας και της συμβουλευτικής σχέσης.

2.2. Προκλήσεις στην επικοινωνία

Όπως αναφέρθηκε στο υπο-κεφάλαιο «λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία», για να θεωρηθεί αποτελεσματική η επικοινωνία, είναι αναγκαία η ύπαρξη ενός κοινού επικοινωνιακού κώδικα, με κοινές, δηλαδή, γλωσσικές, πολιτισμικές και γνωστικές εμπειρίες. Ως επακόλουθο, όταν δεν υπάρχει αυτός ο κοινός επικοινωνιακός κώδικας, τα μηνύματα παρερμηνεύονται και η επικοινωνία δυσχεραίνεται. Το να ταυτιστούν οι προαναφερθείσες εμπειρίες τόσο από τη μεριά των κοινωνικών λειτουργών όσο και από τη μεριά των εξυπηρετούμενων αποτελεί μάλλον την εξαίρεση παρά τον κανόνα, δεδομένου πως η πρακτική της κοινωνικής εργασίας ασκείται σε ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών. Ενδεικτικά, η κοινωνική εργασία έχει εφαρμογή από τον τομέα της υγείας μέχρι και την εκπαίδευση, από δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς μέχρι και μη κυβερνητικές οργανώσεις, σε άτομα, οικογένειες, παιδιά ακόμα και ομάδες (Καλλινικάκη, 2011· Κανδυλάκη, 2008). Από τη μία, λοιπόν, ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί να εργάζεται σε ένα περιβάλλον, όπου έρχεται καθημερινά σε επαφή με πολλές διαφορετικές ομάδες πληθυσμού, όπως στην περίπτωση μίας κοινωνικής υπηρεσίας ενός γενικού νοσοκομείου ή σε ένα σχολείο. Από την άλλη, η άσκηση της κοινωνικής εργασίας μπορεί να λαμβάνει χώρα σε πλαίσια, στα οποία ο κοινωνικός λειτουργός βρίσκεται σε συνεργασία με συγκεκριμένες πληθυσμιακές ομάδες, όπως για παράδειγμα άτομα με εγκεφαλική παράλυση, άτομα με AIDS, άτομα με ψυχικές ασθένειες, ή ακόμα και με πληθυσμούς από συγκεκριμένη φυλετική ή κοινωνικό-οικονομική ομάδα, όπως Ρομά, άτομα σε αστεγία ή πρόσφυγες (Καλλινικάκη, 2011· Κανδυλάκη, 2008). Συνεπώς, προκειμένου οι παρεμβάσεις να είναι επωφελείς, απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η γνώση σχετικά με τα γενικά χαρακτηριστικά της

εκάστοτε πληθυσμιακής ομάδας, τις επιπτώσεις που φέρουν οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν και των διαθέσιμων πηγών βοήθειας.

Για το λόγο αυτό, αποτελεί ανάγκη να συζητηθούν κάποιες από τις προκλήσεις που συναντάει ο κοινωνικός λειτουργός κατά την επικοινωνία του με τις διαφορετικές πληθυσμιακές ομάδες. Επιλέγεται και γίνεται λόγος για προκλήσεις και όχι για εμπόδια ή προβλήματα, με γνώμονα πως οι διαφορές των ατόμων συνιστούν μία πραγματικότητα που υπάρχει στην ανθρώπινη ποικιλομορφία και η οποία χρήζει σεβασμού. Δεν πρόκειται για εμπόδιο, καθώς στόχο δεν αποτελεί το να προσπεραστούν αυτές οι διαφορές αλλά αντίθετα να αναγνωριστούν και να γίνουν προσπάθειες να προσεγγιστούν. Εντούτοις, ως πρόβλημα μπορεί να ιδωθούν οι στάσεις που εκφράζουν προκατάληψη, όχι όμως οι διαφορές των ατόμων. Μία τέτοια χρήση θα λειτουργούσε ως μέσο παθολογικοποίησης για αυτές τις ήδη στιγματισμένες ομάδες.

Οι επικοινωνιακές προκλήσεις, λοιπόν, μπορεί να σχετίζονται με την αναπηρία, τις γλωσσικές διαφορές, τις περιβαλλοντικές συνθήκες, τις θρησκευτικές πεποιθήσεις, (Lennon-Dearing, 2015), τις πολιτισμικές ή ηλικιακές διαφορές (Καλλινικάκη, 2011), να συνδέονται με την προσωπικότητα του ατόμου ή το αν η προσέλευση του ατόμου είναι ακούσια (όπως στην περίπτωση των Δικαστηρίων ανηλίκων) ή εκούσια (Δημοπούλου-Λαγωνικά, 2011). Θα ήταν εξαιρετικά ενδιαφέρον να μελετηθούν ξεχωριστά αυτές οι προκλήσεις, όμως κάτι τέτοιο θα απαιτούσε εκτενή μελέτη. Για το λόγο αυτό επιλέχθηκαν τρεις κατηγορίες: «άτομα με αναπηρία», «η εξουσία στον επαγγελματικό λόγο» και «πολιτισμικές και γλωσσικές διαφορές». Η επιλογή των συγκεκριμένων κατηγοριών προέκυψε τόσο λόγω ενδιαφέροντος της συγγραφέως για τα συγκεκριμένα ζητήματα, όσο και με γνώμονα πως λειτουργούν ως καλά παραδείγματα για το τι συνιστά πρόκληση στην επικοινωνία. Μάλιστα, παρότι και στα τρία αναδεικνύεται η ευθύνη που φέρει ο κοινωνικός λειτουργός, εντούτοις στο υπο-κεφάλαιο «η εξουσία στον επαγγελματικό λόγο» παρουσιάζεται το ζήτημα της κατάχρησης της εξουσίας του επαγγελματικού ρόλου, γεγονός που εφιστά ιδιαίτερη προσοχή, ιδίως για μία αντικαταπιεστική κοινωνική εργασία.

Οι γνώσεις που θα επισημανθούν δεν θα πρέπει να λειτουργήσουν μηχανιστικά και αυτό γιατί «ο εξυπηρετούμενος έρχεται με τις δικές του πεποιθήσεις, αξίες και στάσεις» (Καλλινικάκη, 2011: 126). Ούτε όμως και η γνώση κάθε πτυχής των διαφορών θα μπορούσε να είναι πλήρης. Όταν οι γνώσεις για μία ομάδα είναι περιορισμένες, ο καλύτερος τρόπος είναι η εγκαθίδρυση της ειλικρίνειας. Ο επαγγελματίας, δηλαδή, χρειάζεται να αποκαλύπτει στον εξυπηρετούμενο την άγνοιά του σχετικά με κάποιο ζήτημα. Αν για παράδειγμα μία μητέρα με διαφορετικές πολιτισμικές εμπειρίες περιγράφει τον εαυτό της ως «κακή μητέρα», ο κοινωνικός λειτουργός προκειμένου να την κατανοήσει χρειάζεται να ρωτήσει ποια στοιχεία συνθέτουν την έννοια της «καλής μητέρας» στον πολιτισμό της (Καλλινικάκη, 2011). Σε τέτοιες περιπτώσεις, όπου υπάρχει αμηχανία λόγω της άγνοιας, οι Fine και Glasser (2008:257) ενθαρρύνουν τους επαγγελματίες στην αποκάλυψή της, παραθέτοντας έναν ενδεικτικό τρόπο: «κάνω αυτού του είδους τις ερωτήσεις, επειδή, αν καταλάβω περισσότερα γι' αυτό, νομίζω ότι μπορώ να βοηθήσω. Πρώτα, όμως, πρέπει να με βοηθήσετε να καταλάβω τι συμβαίνει».

Είναι σημαντικό οι επαγγελματίες να αναγνωρίσουν αυτές τις προκλήσεις που εμφανίζονται στην επικοινωνιακή σχέση και να ευαισθητοποιηθούν σχετικά με τα ζητήματα της διαφορετικότητας. Ο κοινωνικός λειτουργός, δηλαδή, χρειάζεται να ξεφύγει από την μέχρι τώρα γνώριμη για αυτόν συνθήκη και να εξερευνήσει τις ανάγκες που αναδεικνύονται σε μία διαφορετική από τη δική του πραγματικότητα· αυτή της αναπηρίας, της εξουσίας που αναδεικνύεται από την άσκηση του επαγγέλματος και της γλωσσικής και πολιτισμικής διαφορετικότητας.

2.2.1. Άτομα με αναπηρία

Σε αυτό το υπο-κεφάλαιο, δίνεται έμφαση στην επικοινωνία με τα άτομα με αναπηρία. Ειδικότερα, επιχειρείται να δοθεί ένας όσο το δυνατόν πιο κατανοητός ορισμός σχετικά με την αναπηρία και τις προσεγγίσεις που έχουν διαμορφωθεί γύρω από αυτήν. Επιπλέον, μέσα από παραδείγματα, τα οποία προέρχονται κυρίως από το χώρο της υγείας, αναδεικνύονται οι ιδιαίτερες προκλήσεις και ανάγκες που χρειάζεται να ληφθούν υπόψη για τη διαμόρφωση ενός συμπεριληπτικού περιβάλλοντος.

Θεωρείται σημαντικό να δοθεί έμφαση στον αντίκτυπο που δημιουργεί μία επικοινωνία, η οποία δεν λειτουργεί συμπεριληπτικά για τα άτομα με αναπηρία. Πρώτα από όλα, όμως, χρειάζεται να διευκρινιστεί τι σημαίνει «αναπηρία». Σύμφωνα με τον Μπαμπινιώτη (2010), η λέξη προέρχεται από το επίθετο πηρός που σημαίνει «ο μη αρτιμελής». Στο παρελθόν γινόταν αναφορά σε «άτομα με ειδικές ανάγκες» (Vukcevic et al., 2020), φράση που αποτέλεσε μεταφραστικό δάνειο από το αγγλικό «Person with special needs» και συντομογραφήθηκε ως Α.Μ.Ε.Α. (Μπαμπινιώτη, 2010). Σήμερα, η χρήση της συγκεκριμένης ονομασίας θεωρείται αναχρονιστική, ενώ καταλληλότερη είναι «άτομα με αναπηρία» (American Psychological Association, 2022), με τη συντομογραφία να μετατρέπεται σε Α.μεΑ. (Μπαμπινιώτης, 2010).

Στο σημείο αυτό, αξίζει να επισημανθούν δύο κυρίαρχα μοντέλα αναπηρίας: το ιατρικό μοντέλο (medical model) και το κοινωνικό μοντέλο (social model). Τα παραπάνω αποτελούν συστήματα θεώρησης που προσεγγίζουν με διαφορετικό τρόπο την αναπηρία. Ο λόγος για τον οποίο κρίνεται σημαντικό να επισημανθούν έχει να κάνει με τις παρεμβάσεις που το καθένα προτείνει. Αναφορικά με το ιατρικό μοντέλο, πρόκειται για μία προσέγγιση που θεωρεί την αναπηρία πρόβλημα του ατόμου (Vukcevic, 2020; World Health Organization, 2011; Χριστοφή, 2013). Ως εκ τούτου, η διαχείρισή της έχει ιατροκεντρικό χαρακτήρα. Περιλαμβάνει, δηλαδή, παρεμβάσεις, οι οποίες είναι κυρίως θεραπευτικές, και θέτουν ως στόχο την προσαρμογή του ατόμου στην κοινωνία (Dimakouroulos, Papadopoulou, & Pons, 2022; Χριστοφή, 2013). Για παράδειγμα, όσον αφορά τις προκλήσεις που εμφανίζονται στην επικοινωνία, το ιατρικό μοντέλο αντιμετωπίζει την κατάσταση υγείας του ατόμου ως εμπόδιο, δηλαδή το γεγονός πως το άτομο είναι κωφό, πάσχει από αφασία ή έχει περάσει εγκεφαλικό (Swain & French, 2004). Έτσι, με βάση αυτή την οπτική, οι τρόποι αντιμετώπισης εστιάζονται στην προσπάθεια αλλαγής αυτής της κατάστασης, όπως για παράδειγμα με τη συμμετοχή του ατόμου σε συνεδρίες λογοθεραπείας (Swain & French, 2004).

Στον αντίποδα του ιατρικού μοντέλου βρίσκεται το κοινωνικό μοντέλο. Σύμφωνα με αυτό, ευθύνη για την αναπηρία του ατόμου φέρει η κοινωνία και όχι το άτομο, με την έννοια πως η ίδια η κοινωνία διαμορφώνει ένα περιβάλλον, το οποίο λειτουργεί

περιοριστικά προς αυτό (Dimakopoulos et al., 2022; World Health Organization, 2011; Χριστοφή, 2013). Φαίνεται, λοιπόν, πως το συγκεκριμένο μοντέλο αντιμετωπίζει την αναπηρία ως ένα κοινωνικό ζήτημα. Μάλιστα, υποστηρίζει την ανάγκη κοινωνικών αλλαγών και προασπίζει τα ανθρώπινα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία (Χριστοφή, 2013). Αξίζει να αναφερθούν ορισμένα από αυτά τα δικαιώματα, όπως παρατίθενται στους Vukcevic et al. (2020:12):

- Η αναπηρία είναι ένα φυσικό μέρος της ανθρώπινης ποικιλομορφίας, που πρέπει να είναι σεβαστή και να υποστηρίζεται σε όλες τις μορφές της.
- Τα άτομα με αναπηρία έχουν τα ίδια δικαιώματα με όλους τους άλλους στην κοινωνία.
- Οι αναπηρίες δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται ως δικαιολογία για άρνηση ή περιορισμό των ανθρώπινων δικαιωμάτων.

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (Π.Ο.Υ.), η αυστηρή εστίαση σε ένα από τα δύο μοντέλα δεν προσφέρει μία ολοκληρωμένη εικόνα σχετικά με την αναπηρία (World Health Organization, 2011). Για παράδειγμα, αν εξεταστεί το θέμα της αναπηρίας από μία ιατροκεντρική σκοπιά, αγνοούνται σημαντικοί περιορισμοί που αντιμετωπίζει το άτομο στο περιβάλλον του (World Health Organization, 2011; 2013). Μπορεί, δηλαδή, δύο άτομα να έχουν διαγνωστεί με την ίδια ασθένεια αλλά η ύπαρξη ή απουσία ορισμένων περιβαλλοντικών παραγόντων να είναι εκείνη που θα διαφοροποιήσει τελικά τη λειτουργικότητά τους.

Για το λόγο αυτό, δημιουργήθηκε το 2001 από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, η Διεθνής Ταξινόμηση της Λειτουργικότητας, της Αναπηρίας και της Υγείας (International Classification of Functioning, Disability and Health- ICF) (Dimakopoulos et al., 2022). Πρόκειται για ένα σύστημα που παρέχει μία κοινή γλώσσα σε θέματα λειτουργικότητας και αναπηρίας και το οποίο μπορεί να βρει εφαρμογή σε διάφορους τομείς, όπως η εκπαίδευση, η κλινική πρακτική, οι υπηρεσίες υποστήριξης, καθώς και η συνηγορία και η ενδυνάμωση (World Health Organization, 2013). Το νέο αυτό σύστημα προωθεί ένα «βιο-ψυχο-κοινωνικό μοντέλο» (bio-psycho-social model), σύμφωνα με το οποίο λαμβάνονται υπόψη τόσο οι παράγοντες υγείας όσο και ο ρόλος που το ίδιο το

περιβάλλον διαδραματίζει στην αναπηρία του ατόμου (World Health Organization, 2011; 2013). Οι παράγοντες του περιβάλλοντος μπορεί να σχετίζονται με τις κτιριακές υποδομές, τα τεχνικά βοηθήματα, καθώς και τις στάσεις του κοινωνικού περιβάλλοντος απέναντι στην αναπηρία (World Health Organization, 2011; 2013). Τέλος, χρειάζεται να διευκρινιστεί πως στην ICF δεν περιγράφονται συγκεκριμένες καταστάσεις υγείας αλλά οι διαστάσεις της λειτουργίας του ατόμου με αναπηρία, οι οποίες σχετίζονται με το σώμα, το άτομο και την κοινωνία (Simeonsson, Scarborough, & Hebbeler, 2006). Η Διεθνής Στατιστική Ταξινόμηση Νόσων και Συναφών Προβλημάτων Υγείας (International Statistical Classification of Diseases and related health problems- ICD) είναι εκείνη που περιγράφει τις ασθένειες και που λειτουργεί ως «αιτιολογικό πλαίσιο» (World Health Organization, 2013). Τόσο η ICF όσο και η ICD αποτελούν χρήσιμα εργαλεία που χρειάζεται να χρησιμοποιούνται αλληλοσυμπληρωματικά από τους επαγγελματίες, για το σχεδιασμό και την εφαρμογή επιτυχημένων παρεμβάσεων (World Health Organization, 2013).

Σύμφωνα, λοιπόν, με τον πρόσφατο ορισμό που δίνει ο Π.Ο.Υ. για τα «άτομα με αναπηρία», πρόκειται για άτομα που έχουν «μακροπρόθεσμες σωματικές, ψυχικές, πνευματικές ή αισθητηριακές βλάβες, οι οποίες σε αλληλεπίδραση με διάφορα εμπόδια μπορούν να παρακωλύσουν την πλήρη και αποτελεσματική συμμετοχή τους στην κοινωνία σε ισότιμη βάση με τους άλλους» (World Health Organization, 2021:10). Επιπλέον, ως αναπηρία ορίζεται «το αποτέλεσμα της αλληλεπίδρασης μεταξύ των ατόμων που βρίσκονται σε μία κατάσταση υγείας (όπως εγκεφαλική παράλυση, σύνδρομο Down ή κατάθλιψη) καθώς και των προσωπικών και περιβαλλοντικών παραγόντων (όπως αρνητικές στάσεις, μη προσβασιμότητα στις μετακινήσεις και στα δημόσια κτίρια, περιορισμένη κοινωνική υποστήριξη) (World Health Organization, 2021:10).

Οι παραπάνω ορισμοί θίγουν ένα κομβικό ζήτημα, αυτό της ευθύνης που φέρει η ίδια η κοινωνία στην κατασκευή της πραγματικότητας σχετικά με την αναπηρία. Με άλλα λόγια, πέρα από την ίδια την κατάσταση υγείας στην οποία βρίσκονται τα άτομα με αναπηρία, στη διαμόρφωσή της συμβάλλουν και άλλοι παράγοντες. Οι παράγοντες

αυτοί δεν είναι ανεξάρτητοι από την αδυναμία της κοινωνίας να ανταποκριθεί και να διαμορφώσει ένα προσβάσιμο περιβάλλον, αξιολογώντας σωστά τις ανάγκες των ατόμων. Με τον όρο «προσβάσιμο περιβάλλον» εννοείται οποιοσδήποτε φυσικός, δομημένος ή ηλεκτρονικός χώρος που παρέχει ασφάλεια και συμπερίληψη για όλα τα άτομα, καθώς και πρόβλεψη για τη δυνατότητα χρήσης των τεχνικών βοηθημάτων τους (Χριστοφή, 2013). Ως «τεχνικά βοηθήματα» ή απλώς «βοηθήματα» ονομάζονται τα αντικείμενα, τα οποία «συντηρούν, αυξάνουν ή βελτιώνουν τις λειτουργικές ικανότητες των ατόμων με αναπηρία», όπως τα βοηθήματα επικοινωνίας και τα βοηθήματα βελτίωσης της ακοής ή/και της όρασης. (Χριστοφή, 2013:10).

Στο σημείο αυτό, αξίζει να αναφερθούν ορισμένα ζητήματα που προκύπτουν στην επικοινωνία των ατόμων με αναπηρία. Ένα σημαντικό θέμα που αναφέρεται στη διεθνή βιβλιογραφία έχει να κάνει με τις «γνώσεις γύρω από την υγεία» (health literacy), δηλαδή, με «το βαθμό κατά τον οποίο ένα άτομο έχει την ικανότητα να αποκτά, να επικοινωνεί, να επεξεργάζεται και να κατανοεί βασικές πληροφορίες που σχετίζονται με την υγεία και τις υπηρεσίες προκειμένου να λαμβάνει κατάλληλες αποφάσεις για την υγεία του» (Ratzan & Parker, 2000, όπως παρατίθεται στο Liechty, 2011:99). Η ελλιπής εκπαιδευτική κατάρτιση και γνώση των επαγγελματιών υγείας σε θέματα αναπηρίας αντανακλάται στον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται η επικοινωνία με τα άτομα με αναπηρία. Πιο συγκεκριμένα, ο τρόπος που οι επαγγελματίες απευθύνονται στα άτομα με αναπηρία, δεν ανταποκρίνεται στις επικοινωνιακές μεθόδους που τα ίδια χρησιμοποιούν (Swain & French, 2004; World Health Organization, 2021). Για παράδειγμα, πολλοί επαγγελματίες όταν μιλάνε με έναν κωφό, σκύβουν το κεφάλι τους ή καλύπτουν με τα χέρια το στόμα τους, αγνοώντας το γεγονός πως το άτομο αναγκάζεται να διαβάζει τα χείλη του συνομιλητή (Kritzinger, Schneider, Swartz, & Braathen, 2014; World Health Organization, 2021). Ειδικότερα, με την εμφάνιση του Covid-19 και της εφαρμογής υγειονομικών μέτρων προστασίας, όπως η συστηματική χρήση της μάσκας προστέθηκε ακόμα ένα περιοριστικό μέτρο για τη διαδικασία της χειλεανόησης (Chodosh, Weinstein, & Blustein, 2020).

Σε ορισμένα άτομα, όπως στα άτομα με νοητική αναπηρία (World Health Organization, 2021), στα κωφά άτομα (Kritzinger et al., 2014) και στα άτομα με γλωσσικές δυσκολίες (Koprowska, 2008; Swain & French, 2004), απαιτείται περισσότερος χρόνος προκειμένου να εκφραστούν και άρα να επικοινωνήσουν με το συνομιλητή. Οι επαγγελματίες δεν λαμβάνουν υπόψη τον παράγοντα του χρόνου και έτσι οι συναντήσεις καταλήγουν να είναι μικρής διάρκειας, χωρίς επί της ουσίας να έχει επιτευχθεί η επιθυμητή επικοινωνία (Kritzinger et al., 2014; Swain & French, 2004; World Health Organization, 2021). Η απουσία κατανόησης της διάγνωσης όπως και η αδυναμία να απαντήσουν σε ερωτήσεις σχετικά με την υγεία τους δημιουργεί ένα κενό. Προκειμένου να αναπληρωθεί αυτό το πληροφοριακό κενό, οι επαγγελματίες απευθύνονται σε μέλη του κοντινού περιβάλλοντος, οι οποίοι συχνά δίνουν ανακριβείς πληροφορίες (World Health Organization, 2021).

Επιπλέον, αρκετές φορές η γνωστοποίηση ενός δυσάρεστου γεγονότος είτε μεταφέρεται σε κάποιο κοντινό πρόσωπο του ατόμου και όχι στο ίδιο, είτε ανακοινώνεται από τους επαγγελματίες υγείας με τρόπο απρόσωπο και κάποιες φορές ίσως και απότομο (Swain & French, 2004; Tuffrey-Wijne, 2012). Και στις δύο αυτές περιπτώσεις, μία τέτοια διαχείριση δεν είναι η ενδεδειγμένη, καθώς λειτουργεί αρνητικά στην ψυχοσύνθεση του εξυπηρετούμενου (Swain & French, 2004; Tuffrey-Wijne, 2012). Σύμφωνα με τους Kritzinger et al. (2014), η μη αποτελεσματική επικοινωνία δημιουργεί στα άτομα με αναπηρία αισθήματα φόβου, ντροπής, ανασφάλειας και σύγχυσης. Μάλιστα, έχει παρατηρηθεί πως άτομα που είχαν προηγούμενες αρνητικές εμπειρίες, στις οποίες συγκαταλέγονται περιπτώσεις ιδρυματοποίησης, κακοποίησης ή παραμέλησης, καθυστερούν να αναζητήσουν βοήθεια ή όταν το κάνουν δείχνουν μεγάλη δυσπιστία προς τους επαγγελματίες και τις παρεχόμενες υπηρεσίες (World Health Organization, 2021).

Επιπροσθέτως, ένα άλλο ζήτημα που εμποδίζει την ισότιμη πρόσβαση και ενημέρωση σε θέματα υγείας έχει να κάνει με την ανεπάρκεια εκπαιδευτικών και επικοινωνιακών βοηθημάτων, όπως είναι η παροχή διερμηνείας στη νοηματική γλώσσα ή έντυπα σε μορφή Braille. Στην περίπτωση των ατόμων με προβλήματα όρασης

παρατηρούνται περιπτώσεις παραβίασης των προσωπικών δεδομένων τους. Τα τυφλά άτομα που δεν έχουν πρόσβαση σε έγγραφα, διότι αυτά δεν παρέχονται σε μορφή Braille, αναζητούν βοήθεια από ένα άλλο πρόσωπο ώστε να τους τα διαβάσει (Swain & French, 2004). Στη Ζιμπάμπουε άτομα με αναπηρίες αποκλείονταν από τις υπηρεσίες που είχαν ως στόχο την παροχή συμβουλευτικής και ιατρικής εξέτασης για το HIV/ AIDS, διότι δεν υπήρχε η δυνατότητα διερμηνείας στη νοηματική γλώσσα ή βοηθήματα για άτομα με προβλήματα όρασης (World Health Organization, 2021). Χαρακτηριστικά, για τον αποκλεισμό που βιώνουν τα άτομα με αναπηρία σε διάφορους τομείς της καθημερινότητας, οι Παπαθανασίου και Χρηστίδη (2020: 55) παραθέτουν: «είναι ενδιαφέρον να παρατηρήσουμε ότι τέτοιου είδους ανισότητες δεν χρειάζεται να είναι θεσμοθετημένες. Για παράδειγμα, δεν χρειάζεται να απαγορεύεται η πρόσβαση σε άτομα με αναπηρία στο πανεπιστήμιο θεσμικά· αρκεί να μην είναι δυνατή η πρόσβαση σε αμαξίδια ή να μην είναι διαθέσιμα τα συγγράμματα για άτομα με προβλήματα όρασης. Ή ακόμη και να μην υπάρχει στο διδακτικό προσωπικό κανένα άτομο με γνωστοποιημένη (ορατή ή αόρατη) αναπηρία.»

Από τα παραπάνω συμπεραίνεται ο καταληκτικός ρόλος που διαδραματίζει το περιβάλλον για τη συμμετοχή του ατόμου στις διάφορες υπηρεσίες. Μάλιστα, η έννοια της συμμετοχής, δηλαδή «της εμπλοκής του ατόμου σε καταστάσεις ζωής», είναι κεντρική στη διατύπωση της ICF (Dimakopoulos et al., 2022: 296). Ο τρόπος με τον οποίο οι επαγγελματίες προσπαθούν να επικοινωνήσουν με τους εξυπηρετούμενους με αναπηρία αποδίδεται σε μία ελλιπή γνώση και εκπαίδευση γύρω από τη συγκεκριμένη ομάδα. Χρειάζεται να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στον τρόπο που ανακοινώνεται ένα γεγονός, ειδικότερα σε πλαίσια όπου διαχειρίζονται συχνά καταστάσεις που σχετίζονται με το θάνατο, λόγου χάρη, σε πλαίσια υγείας και παροχής φροντίδας σχετιζόμενα με τον καρκίνο. Επιπλέον, χρειάζεται να λαμβάνεται υπόψη το ζήτημα του χρόνου στις συναντήσεις καθώς και η διαθεσιμότητα των απαραίτητων επικοινωνιακών βοηθημάτων. Η μη συμπερίληψη των επικοινωνιακών αναγκών και το επικοινωνιακό χάσμα που δημιουργείται μεταξύ του εξυπηρετούμενου και του επαγγελματία υπογραμμίζουν το σοβαρό αντίκτυπο που φέρουν για την ισότιμη συμμετοχή του ατόμου, σε διάφορους τομείς της ζωής του, όπως είναι η υγεία.

2.2.2. Η εξουσία στον επαγγελματικό λόγο

Στο παρόν υπο-κεφάλαιο γίνεται μία προσπάθεια να οριστεί κατά τη φουκωική προσέγγιση η έννοια της εξουσίας. Ακόμα, διερευνώνται οι σχέσεις εξουσίας που δημιουργούνται στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας μέσα από τη χρήση του επαγγελματικού λόγου. Τέλος, εξετάζονται οι παράγοντες που συμβάλλουν στην κατάχρηση της εξουσίας, η οποία λειτουργεί καταπιεστικά για τον εξυπηρετούμενο.

Τη στενή σχέση μεταξύ λόγου και εξουσίας ανέδειξε ο Γάλλος φιλόσοφος Michel Foucault (εφεξής Φουκώ). Αξίζει να αναφερθεί, πως το συγγραφικό του έργο παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον στα θέματα που προσεγγίζει, τα οποία σχετίζονται με την ομοφυλοφιλία, την ψυχική υγεία, τη φυλακή και την τιμωρία. Εντούτοις, η εμβάθυνση σε αυτά τα θέματα θα απαιτούσε εκτενή μελέτη και θα ξέφευγε από το θέμα της παρούσας εργασίας. Για τις ανάγκες του υπο-κεφαλαίου, γίνεται μία προσπάθεια σύντομης και απλοποιημένης απόδοσης της φουκωικής προσέγγισης σχετικά με την έννοια της εξουσίας.

Σύμφωνα με τον Φουκώ, όπου υπάρχει κοινωνική αλληλεπίδραση, διαμορφώνεται και μία σχέση εξουσίας (Λυριντζής, 1995). Η έννοια της εξουσίας δεν θα πρέπει να συσχετιστεί με την ύπαρξη βίας. Μπορεί, βέβαια, να υπάρχει βία στην εξουσία, ωστόσο, όπως αναφέρεται στο Λυριντζής (1995), δεν αποτελεί αναγκαίο συστατικό της. Κατά τη φουκωική προσέγγιση, η εξουσία δεν έχει αποκλειστικά καταπιεστικό ή εξαναγκαστικό χαρακτήρα αλλά «παράγει νόημα, επιφέρει απόλαυση, μορφές γνώσης, παράγει λόγο» (Φουκώ, 1987, όπως παρατίθεται στο Λυριντζής, 1995:6). Ως αναγκαίο, όμως, συστατικό για την ύπαρξη της εξουσίας θεωρείται η γνώση και αντίστοιχα όπου υπάρχει γνώση φαίνεται να υπάρχει και ένα καθεστώς εξουσίας (Λυριντζής, 1995). Στη βάση, λοιπόν, αυτής της θεώρησης, η γνώση και η εξουσία δεν μπορούν να υπάρξουν άρα ούτε και να μελετηθούν ξεχωριστά. Βασικό μέσο έκφρασης και συντήρησης της «εξουσίας- γνώσης» αποτελεί ο Λόγος (discourse) (Λυριντζής, 1995). Όπως αναφέρεται στο Δοξιάδης (2015:260), «η στενή σύζευξη λόγου και εξουσίας σημαίνει, μεταξύ άλλων, ότι ένα σύστημα εξουσίας περιλαμβάνει και έναν

λόγο περί της εξουσίας». Σε κάθε περίπτωση, όπως αναφέρεται στο Λυριντζής (1995), προκειμένου να μελετηθούν αυτές οι σχέσεις εξουσίας, χρειάζεται να προσδιοριστούν: (α) οι οικονομικές, νομικές, πολιτισμικές ή γλωσσικές διαφορές, (β) οι σκοποί στους οποίους αποβλέπουν οι πράξεις των ατόμων, και (γ) τα μέσα που χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία αυτών των σχέσεων εξουσίας.

Άμεσα συνδεδεμένες με τα προαναφερθέντα είναι οι σχέσεις που διαμορφώνονται μεταξύ των επαγγελματιών υγείας και των εξυπηρετούμενων, οι οποίες και αξίζει να εξεταστούν. Σύμφωνα με την Κανδυλάκη (2008), ο επαγγελματίας ασκεί εξουσία μέσα από τη γνώση που διαθέτει σε ζητήματα που σχετίζονται με τον κλάδο του. Αυτή η γνώση αντικατοπτρίζεται στον «επαγγελματικό λόγο» (professional discourse) που χρησιμοποιείται, ιδιαίτερα μέσα από την παροχή εκτιμήσεων, συμβουλών, προτάσεων θεραπείας και ανακούφισης (Κανδυλάκη, 2008). Μάλιστα, ο «επαγγελματικός λόγος» διαμορφώνεται κάθε φορά βάσει των ιστορικών, κοινωνικών και οικονομικών εξελίξεων (Κανδυλάκη, 2008).

Η έννοια του «επαγγελματισμού» έχει προσλάβει διάφορα νοήματα. Για παράδειγμα, ο Φουκώ θεωρεί πως ο επαγγελματισμός λειτουργεί ως μηχανισμός πειθαρχίας (Gilbert & Powell, 2010). Για τους Boahen και Wiles (n.d.), ο επαγγελματισμός φέρει θετική έννοια, καθώς ενσωματώνει κοινές αξίες, κανόνες και γνώσεις, που εμφανίζονται στην καθημερινή πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Ένα από τα βασικά στοιχεία ώστε να χαρακτηριστεί η επικοινωνία του κοινωνικού λειτουργού από επαγγελματισμό είναι να κάνει κατάλληλη και ηθική χρήση της επαγγελματικής του εξουσίας (Boahen & Wiles, n.d.). Ταυτόχρονα, είναι σημαντική η αναγνώριση της εξουσίας που ασκεί ο κοινωνικός λειτουργός, προκειμένου να αποφευχθούν φαινόμενα κατάχρησής της. Όπως αναφέρουν οι Παπαθανασίου και Χρηστίδη (2020:56), στο παρελθόν της πρακτικής της κοινωνικής εργασίας αλλά και άλλων χώρων, όπως της ψυχιατρικής, έχουν σημειωθεί «σχέσεις εξουσίας, παραβίασης ή παθολογικοποίησης» σε βάρος μειονοτικών ομάδων. Για το λόγο αυτό, χρειάζεται να εξεταστούν ορισμένοι από τους παράγοντες που συμβάλλουν στην κακή χρήση της επαγγελματικής εξουσίας.

Ο πρώτος παράγοντας σχετίζεται με τη γλώσσα που χρησιμοποιεί ο επαγγελματίας. Πιο συγκεκριμένα, έχει να κάνει με τον τρόπο που επιλέγει να ονοματίζει πρόσωπα και καταστάσεις (Boahen & Wiles, n.d.). Όπως παρατίθεται στο Παπαθανασίου και Χρηστίδη (2020:57), «οι λέξεις που χρησιμοποιούμε, τα ονόματα που δίνουμε στους ρόλους δημιουργούν και σαφή όρια στον τρόπο που αντιλαμβανόμαστε την πραγματικότητα». Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν οι ονομασίες που συναντώνται στους χώρους υγείας. Από τη μία γίνεται λόγος για «συμβούλους», «γιατρούς», «ειδικούς» και από την άλλη για «πελάτες», «ασθενείς», «συμβουλευόμενους», «αποδέκτες υπηρεσιών» (Κανδυλάκη, 2008· Παπαθανασίου & Χρηστίδη, 2020). Φαίνεται, δηλαδή, πως η επιλογή των λέξεων μετατρέπει τον επαγγελματία σε αυθεντία και τον εξυπηρετούμενο σε έναν παθητικό δέκτη υπηρεσιών (Παπαθανασίου & Χρηστίδη, 2020). Επιπροσθέτως, ο Edelman (1974) εξετάζοντας την πολιτική υπόσταση που χαρακτηρίζει τη γλώσσα σε χώρους όπως η ψυχιατρική, η κοινωνική εργασία, η εκπαίδευση και η επιβολή του νόμου, διαπίστωσε πως όταν κοινές δραστηριότητες «ιατρικοποιούνται», δηλώνουν έμμεσα το ποιος δίνει τις εντολές και ποιος τις εκτελεί. Με το πρόσχημα, δηλαδή, της ιατρικής ορολογίας, φανερώνεται μία άνιση κατανομή ισχύος. Προς επίρρωση της θέσης του, φέρνει ως παράδειγμα τη χρήση του όρου «θεραπεία». Κοινές δραστηριότητες, όπως ο χορός, τα αθλήματα, η συζήτηση με την ομάδα και η ανάγνωση βιβλίων μετατρέπονται αντίστοιχα σε χοροθεραπεία, θεραπευτική ψυχαγωγία, ομαδική θεραπεία και βιβλιοθεραπεία (Edelman, 1974). Από τα παραπάνω συμπεραίνεται, πως οι εν λόγω ονομασίες δημιουργούν μία πραγματικότητα στην οποία διαμορφώνεται μία μονόδρομη σχέση ισχύος.

Πέρα, όμως, από τις λέξεις που χρησιμοποιεί ο επαγγελματίας, η έλλειψη ισορροπίας κατά τη διαπροσωπική επικοινωνία γίνεται φανερή και με άλλους τρόπους. Σύμφωνα με τους Hogg και Vaughan (2010), οι επαγγελματίες δεν αφήνουν χώρο και χρόνο ώστε να εκφραστεί ο εξυπηρετούμενος, καθώς αρκετές φορές τον διακόπτουν πριν προλάβει να ολοκληρώσει τις σκέψεις του. Ακόμα, όπως επισημαίνουν οι Swain και French (2004), οι επαγγελματίες είναι εκείνοι που καθορίζουν το χρόνο των συναντήσεων, και δεν λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαίτερες επικοινωνιακές ανάγκες που

έχει το κάθε άτομο. Από τα παραπάνω, αναδεικνύεται πως ο έλεγχος της συζήτησης είναι στην ευχέρεια του επαγγελματία. Για να γίνει, λοιπόν, σωστή εκτίμηση των αναγκών, ο κοινωνικός λειτουργός χρειάζεται να ενθαρρύνει την επικοινωνία, ώστε ο εξυπηρετούμενος να δώσει όσες το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες. Προϋπόθεση για αυτή τη συνθήκη αποτελεί η χρήση της προσεκτικής ακρόασης. Η δεξιότητα της προσεκτικής ακρόασης προϋποθέτει την ενεργή συμμετοχή του κοινωνικού λειτουργού, η οποία επιτυγχάνεται με τη βλεμματική επαφή (η χρήση της οποίας χρειάζεται να λαμβάνει υπόψη της το πολιτισμικό πλαίσιο αναφοράς), καθώς και αποκρίσεις που ενθαρρύνουν την ανοιχτή επικοινωνία (Koprowska, 2008). Παραδείγματος χάριν, μπορούν να χρησιμοποιηθούν καταφατικές λέξεις, όπως το «ναι» (Koprowska, 2008) ή το μουρμούρισμα «χμμ...», που ονομάζονται αποκρίσεις «ελάχιστης ενθάρρυνσης» (Fine & Glasser, 2008). Αυτές οι αποκρίσεις από τη μία ενισχύουν τον εξυπηρετούμενο να συνεχίσει να μιλάει και από την άλλη δεν διακόπτεται ο ειρμός της ομιλίας του (Fine & Glasser, 2008). Μέσα από την προσεκτική ακρόαση, εκφράζεται ενδιαφέρον και σεβασμός προς το πρόσωπο του εξυπηρετούμενου (Koprowska, 2008) και αναδεικνύεται η διάθεση για επικοινωνία με ίσους όρους.

Τέλος, στους παράγοντες που συμβάλλουν στην κακή χρήση της επαγγελματικής ιδιότητας συγκαταλέγεται και ο τρόπος με τον οποίο ο επαγγελματίας επικοινωνεί τη γνώση του με τον εξυπηρετούμενο. Τις περισσότερες φορές, η ορολογία που χρησιμοποιείται είναι τόσο εξειδικευμένη, με αποτέλεσμα οι πληροφορίες που λαμβάνει ο εξυπηρετούμενος να μη γίνονται κατανοητές (Κανδυλάκη, 2008). Για τη Phipps (2017), οποιαδήποτε επιστημονική προσέγγιση, τόσο σε γραπτό όσο και σε προφορικό μέσο, δεν κατορθώνει να γίνεται κατανοητή, έχει αποτύχει. Οι τρόποι για την αποτελεσματική επικοινωνία θα συζητηθούν εκτενέστατα στο κεφάλαιο τρία. Αξίζει, ωστόσο, να αναφερθεί η σύγκλιση τη ομιλίας, όπως παρουσιάζεται από τη θεωρία προσαρμογής της ομιλίας (βλ. 2.1. Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία). Αναφορικά με αυτή τη θεωρία, ομιλητές που ανήκουν σε διαφορετικά κοινωνικά status προσαρμόζουν την προφορά ή το ύφος ομιλίας τους προκειμένου να «συγκλίνουν» σε ένα όσο το δυνατόν κοινό επικοινωνιακό πλαίσιο (Hogg & Vaughan, 2010). Με αυτόν τον τρόπο, ενισχύεται η αποδοχή και η συμπάθεια στην επικοινωνιακή σχέση (Hogg & Vaughan,

2010). Η συγκεκριμένη θεωρία πιθανώς μπορεί να βρει εφαρμογή στις περιπτώσεις που η επαγγελματική ορολογία στέκεται εμπόδιο στην κατανόηση του εξυπηρετούμενου.

Από τα παραπάνω συμπεραίνεται πως ο επαγγελματίας, λόγω της γνώσης που διαθέτει, ασκεί εξουσία. Η σημασία, όμως, που έχει αυτή η εξουσία έγκειται στον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιείται. Φαίνεται πως διάφοροι παράγοντες συμβάλλουν στην κακή χρήση της επαγγελματικής εξουσίας. Οι λέξεις που επιλέγονται, ο τρόπος ομιλίας καθώς και ο χρόνος που δίνεται στον εξυπηρετούμενο μπορούν να διαμορφώσουν συνθήκες άνιση αντιμετώπισης, οι οποίες με τη σειρά τους δυσχεραίνουν την επίτευξη του επιθυμητού επικοινωνιακού αποτελέσματος. Σκοπός της επαγγελματικής ιδιότητας είναι να παρέχει γνώση στον εξυπηρετούμενο, σχετικά με ζητήματα που τον απασχολούν. Για να συμβεί, όμως, αυτό, ο επαγγελματίας χρειάζεται να αντιληφθεί τους παράγοντες που οδηγούν στην κατάχρηση της εξουσίας και να αναδιαμορφώσει αυτές τις συνθήκες.

2.2.3. Πολιτισμικές και γλωσσικές διαφορές

Το παρόν υπο-κεφάλαιο έχει ως στόχο να τονίσει τις γλωσσικές προκλήσεις που εμφανίζονται στο πεδίο της κοινωνικής εργασίας με πολιτισμικά διαφέρουσες ομάδες. Ο λόγος που επιλέγεται να ενταχθούν οι πολιτισμικές και γλωσσικές διαφορές ως μία πρόκληση, σχετίζεται με την άποψη πως η γλώσσα και ο πολιτισμός είναι αναπόσπαστα στοιχεία (Tsuda, 2010). Επιπλέον, γίνεται μία προσπάθεια να επισημανθούν περιπτώσεις στις οποίες αν και η γλώσσα είναι κοινή, εντούτοις προκλήσεις αναδύονται λόγω ενός διαφορετικού τρόπου θέασης και κατανόησης της πραγματικότητας.

Καθώς μελετώνται οι μειονοτικές ομάδες είναι σημαντικό να γίνει αναφορά σε ορισμένες θεωρήσεις που έχουν αναπτυχθεί γύρω από αυτές. Οι θεωρήσεις αυτές σχετίζονται (α) με τις «υποδειγματικές μειονότητες», (β) με τη θέση ότι ο κοινωνικός αποκλεισμός είναι αποτέλεσμα ατομικής επιλογής, και (γ) τις προσεγγίσεις εκείνες που παραβλέπουν την πολιτισμική διαφοροποίηση. Πιο αναλυτικά, όσον αφορά την έννοια των «υποδειγματικών μειονοτήτων», πρόκειται για ομάδες οι οποίες θεωρούνται

καλύτερα ενταγμένες στην κοινωνία σε σύγκριση με άλλες μειονοτικές ομάδες, λόγω του ότι δεν αντιδρούν στις διακρίσεις (Παπαθανασίου & Χρηστίδη, 2020· Piller, 2012). Αντίθετα, άλλες ομάδες έχουν συνδεθεί με την εγκληματικότητα, θεωρείται πως δεν εργάζονται σκληρά και πως χρησιμοποιούν τις διακρίσεις ως πρόφαση (Παπαθανασίου & Χρηστίδη, 2020). Στην Ελλάδα, χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν η φιλιππινέζικη και η αλβανική κοινότητα, με την πρώτη να θεωρείται «υποδειγματική μειονότητα» και τη δεύτερη «μη υποδειγματική» (Παπαθανασίου & Χρηστίδη, 2020). Οι «μη υποδειγματικές» μειονότητες συχνά αντιμετωπίζονται και ως απειλή (Κανδυλάκη, 2009). Σύμφωνα με την Piller (2012), κάποιες καταστάσεις γίνονται αντιληπτές ως πολιτισμικές διαφορές, όμως υποδύρια λαμβάνει χώρα η ανισότητα. Στην περίπτωση, δηλαδή, των «υποδειγματικών μειονοτήτων» φαίνεται να έχει μεγαλύτερη σημασία το πόσο καλά συμμορφώνονται αυτές οι ομάδες στην κοινωνία.

Επιπλέον, κάποιες απόψεις υποστηρίζουν πως τα ίδια τα άτομα φέρουν ευθύνη για τον κοινωνικό τους αποκλεισμό, καθώς εκείνα επιλέγουν να απομονώνονται (Κανδυλάκη, 2009). Αναδεικνύεται, δηλαδή, πως ο κοινωνικός αποκλεισμός είναι απόρροια ατομικής επιλογής και όχι κοινωνικής ευθύνης. Όμως, σύμφωνα με τον Barry (2002, όπως παρατίθεται στο Κανδυλάκη, 2009:35), για να θεωρηθεί πως κάποιο άτομο επιλέγει μια συνθήκη προϋποτίθεται πως υπάρχει «διαθεσιμότητα ευκαιριών και εναλλακτικών». Ακόμα, η Κανδυλάκη (2009:35) σχολιάζει πως «παρότι η επιλογή μιας πράξης ακόμη και παραβατικής είναι ατομική, το πλαίσιο στο οποίο λαμβάνει χώρα είναι συχνά ο κοινωνικός αποκλεισμός». Άλλες θεωρητικές προσεγγίσεις αγνοούν την πολιτισμική ή φυλετική διαφοροποίηση (Color Blindness) και ανάγουν τα ζητήματα των ατόμων σε κοινωνικής διαστρωμάτωσης ή ταξικής φύσεως διακρίσεις (Plaut, Thomas, Hurd, & Romano, 2018). Οι παραπάνω θεωρήσεις λειτουργούν προβληματικά, καθώς διακρίνουν την παθολογικοποίηση των ομάδων, δεν λαμβάνουν υπόψη τις κοινωνικές διακρίσεις που λαμβάνουν χώρα στη βάση των πολιτισμικών διαφορών και αγνοούν τις εμπειρίες των ατόμων και τον κοινωνικό αποκλεισμό που βιώνουν.

Με την έννοια του κοινωνικού αποκλεισμού εννοείται ο αποκλεισμός από την εκπαίδευση, την παροχή υπηρεσιών υγείας, την εργασία, καθώς και την ισότιμη

συμμετοχή στην πολιτισμική ζωή (Burchardt κ.ά., 2002, όπως παρατίθεται στο Κανδυλάκη, 2009). Συχνά, η πολιτισμική ή γλωσσική ιδιαιτερότητα λειτουργούν ως αιτία κοινωνικού αποκλεισμού (Κανδυλάκη, 2009). Για το λόγο αυτό, κρίνεται σημαντικό να επισημανθούν αυτές οι διαφορές, ώστε να αναδειχθεί ο κεντρικός ρόλος που διαδραματίζει το πολιτισμικό στοιχείο και το οποίο χρήζει ιδιαίτερης προσοχής στις παρεμβάσεις που σχεδιάζονται. Άλλωστε, σύμφωνα με τους Hogg και Vaughan (2010:703), η γνώση των πολιτισμικών στοιχείων αποτελεί βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματική επικοινωνία, ώστε να μπορεί να κριθεί «τι είναι κατάλληλο να λεχθεί, πότε, που, πώς και σε ποιον». Παρακάτω, επιχειρείται να αναφερθούν ορισμένα παραδείγματα πολιτισμικής και γλωσσικής διαφοροποίησης που παρατηρούνται σε διάφορους τομείς της καθημερινότητας, όπως η εκπαίδευση, η συμμετοχή στις νομοθετικές διαδικασίες και οι «γνώσεις γύρω από την υγεία».

Το πολιτισμικό στοιχείο επηρεάζει τον τρόπο που γίνονται κατανοητές οι «γνώσεις γύρω από την υγεία», ακόμα και στις περιπτώσεις που φαίνεται πως η γλώσσα δεν στέκεται εμπόδιο. Πιο συγκεκριμένα, ο λόγος για τον οποίο κάποιο άτομο δεν κατανοεί ζητήματα υγείας μπορεί να σχετίζεται και με τον τρόπο που ερμηνεύεται το θέμα από την κάθε πολιτισμική ομάδα. Για παράδειγμα, στην περίπτωση του Ιθαγενούς πληθυσμού της Αυστραλίας παρατηρήθηκε πως αν και το 90% επικοινωνεί στα αγγλικά, εντούτοις εντοπίζεται σοβαρό έλλειμμα σε ζητήματα υγείας (Amery, 2017). Αυτό εξηγείται από το γεγονός πως οι ασθένειες αποδίδονται σε μεγάλο βαθμό στη μαγεία και σε υπερφυσικές παρεμβάσεις (Maher, 1999). Μάλιστα, σύμφωνα με την Amery (2017), η διαφορετική αντίληψη που έχουν οι Ιθαγενείς σχετικά με τις «γνώσεις γύρω από την υγεία» πιθανώς σχετίζεται και με το χαμηλό προσδόκιμο ζωής που παρατηρείται σε αυτόν τον πληθυσμό.

Επιπλέον, μία από τις βασικές δυσκολίες που προκύπτει στην αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών σχετίζεται με τη γλώσσα. Ως αποτέλεσμα, τα άτομα συναντάνε προκλήσεις στην καθημερινότητα, οι οποίες σχετίζονται με τον αποκλεισμό τους από τις δημόσιες υπηρεσίες, την εργασία και την εκπαίδευση, καθώς και με άγνοια σχετικά με τους νόμους και το θεσμικό πλαίσιο της χώρας (Κανδυλάκη, 2009). Σύμφωνα με το

Aboriginal Resource and Development Services (2008), σε έρευνα που διεξήχθη σε 200 Yolngu ιθαγενείς της Αυστραλίας διαπιστώθηκε πως το 95% των συμμετεχόντων δεν γνώριζε όρους, όπως η σύλληψη (arrest), η προσβολή (assault), το ένταλμα (warrant), ο ένοχος (guilty), και η συγκατάθεση (consent). Η άγνοια τέτοιων όρων, οι οποίοι συναντώνται συχνά σε νομικά έγγραφα έχει ως αποτέλεσμα το άτομο να αποκλείεται από την ενημέρωση σχετικά με τα δικαιώματά του. Στο σημείο αυτό τίθεται ο εξής προβληματισμός: ποια είναι η ηθική ευθύνη που φέρει ο επαγγελματίας στις περιπτώσεις που ενώ τα άτομα δεν κατανοούν βασικές έννοιες, εντούτοις τις αποδέχονται ως αποτέλεσμα φόβου ή παρερμηνείας;

Ακόμα, στην περίπτωση της μουσουλμανικής μειονότητας της Θράκης παρατηρείται πολύ χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης καθώς και φαινόμενα σχολικής διαρροής (Κανδυλάκη, 2009). Υψηλότερα ποσοστά αναλφαβητισμού, καθώς και μεγαλύτερη αντίσταση να μάθουν τη γλώσσα της χώρας παραμονής εμφανίζονται στις γυναίκες που προέρχονται από μουσουλμανικές χώρες (Κανδυλάκη, 2009· Korcrowska, 2008). Ειδικότερα για το γυναικείο πληθυσμό, ο λόγος για τον οποίο παρατηρούνται μεγάλα ποσοστά αναλφαβητισμού σχετίζεται με τη θέση που έχει η γυναίκα στο μουσουλμανικό πολιτισμό. Τέτοιες, όμως, ερμηνείες δεν θα πρέπει να στέκονται ως τροχοπέδη που ενισχύει τον κοινωνικό αποκλεισμό αυτών των ομάδων. Άλλωστε, όπως αναφέρει η Dominelli (2004), η προσπάθεια επικοινωνίας δεν είναι αποκλειστική ευθύνη των μειονοτικών ομάδων. Κατά κύριο λόγο, οι κυρίαρχες ομάδες, οι οποίες έχουν και την εξουσία, χρειάζεται να προσαρμόζουν το γλωσσικό τους κώδικα και να συμπεριλαμβάνουν σε αυτόν τις μειονοτικές γλώσσες (Dominelli, 2004). Επιπλέον, η Amery (2017) αναφέρει πως η μη συμπερίληψη των μειονοτικών γλωσσών δημιουργεί διττό πρόβλημα, καθώς από τη μία η παρέμβαση δεν είναι αποτελεσματική και από την άλλη καλλιεργείται η δυσπιστία στους εξυπηρετούμενους.

Ο Tsuda (2010) αναφερόμενος στα προβλήματα που δημιουργεί η ηγεμονία της αγγλικής γλώσσας παρατηρεί δύο φαινόμενα. Το πρώτο σχετίζεται με τη «μετατόπιση της γλώσσας» (language shift), τη σταδιακή, δηλαδή, απώλεια της μητρικής γλώσσας και την αντικατάστασή της από τη γλώσσα της χώρας υποδοχής, γεγονός που παρατηρείται

έντονα στο μεταναστευτικό πληθυσμό (Tsuda, 2010). Το δεύτερο φαινόμενο φέρει την ονομασία «γλωσσοκτονία» (linguicide). Ο όρος προέρχεται από τη λέξη «γενοκτονία» και αναφέρεται στη σκόπιμη δολοφονία των γλωσσών, ιδιαίτερα εκείνων που ομιλούνται από μικρό και ευάλωτο πληθυσμό (Tsuda, 2010). Η εξάπλωση, δηλαδή, του δυτικού εκσυγχρονισμού και η επιτακτική ανάγκη της χρήσης δυτικών γλωσσών αλλάζουν τη δομή των παραδοσιακών κοινωνιών, υποβαθμίζοντας με αυτόν τον τρόπο τις αυτόχθονες γλώσσες (Tsuda, 2010). Και στα δύο φαινόμενα παρατηρείται πως οι οικονομικά και πολιτικά ισχυρές γλώσσες είναι εκείνες που αντικαθιστούν τις πιο αδύναμες.

Στο σημείο αυτό, θεωρείται σημαντικό να επισημανθούν ορισμένα στοιχεία για τους πρόσφυγες, καθώς πρόκειται για μία πολιτισμικά διαφέρουσα ομάδα. Όπως ορίζει η Ύπατη Αρμοστεία των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες, «πρόσφυγας» (refugee) χαρακτηρίζεται το άτομο «που έχει αναγκαστεί να εγκαταλείψει τη χώρα του λόγω διώξεων, πολέμου ή βίας» (UNHCR, n.d.). Πρόκειται, λοιπόν, για άτομα που έχουν βιώσει ξεριζωμό, πόλεμο ή πολιτική αναταραχή με όλα τα συμπαρομαρτούντα μιας τέτοιας συνθήκης, δηλαδή τραυματικές εμπειρίες, απώλεια γονέων, συγγενών, φίλων, απώλεια της κατοικίας τους. Σύμφωνα με τους Lederach και Lederach (2011), υπάρχουν τρεις μεταφορικές έννοιες που χρειάζεται να ληφθούν υπόψη όταν πρόκειται για άτομα που βιώνουν ξεριζωμό και αυτές είναι: το μέρος (place), η ασφάλεια (safety) και η φωνή (voice).

Η θέση, το μέρος ή ο τόπος (place) λειτουργούν συμβολικά, δημιουργώντας την αίσθηση πως κάποιος ανήκει κάπου (Lederach & Lederach, 2011). Τα άτομα που αναγκάζονται να φύγουν από τον τόπο τους, επί της ουσίας ξεκινάνε από την αρχή μια διαδικασία προσδιορισμού της ταυτότητάς τους (Lederach & Lederach, 2011). Προσπαθούν, δηλαδή, να βρουν τη θέση και το νόημα που έχουν στον παρόντα τόπο. Η διαδικασία της επανεγκατάστασής τους εγείρει νέα ερωτήματα σχετικά με τον εαυτό. Από τα παραπάνω γίνεται κατανοητό πως για τους πρόσφυγες που εγκαταλείπουν τη μία χώρα υποδοχής και εισέρχονται στην άλλη, προκειμένου να φτάσουν στον τελικό τους προορισμό, πιθανώς δημιουργείται δυσκολία στον αυτοπροσδιορισμό τους. Η

δεύτερη έννοια πρόκειται για τη «φωνή». Εκφράσεις, όπως «κανείς δεν μας ακούει» ή «δεν έχουμε φωνή», δηλώνουν πως δεν υπάρχει η δυνατότητα έκφρασης. Με τη μεταφορική της, λοιπόν, σημασία, η «φωνή» αναφέρεται στη δυνατότητα του ατόμου να εκφραστεί. Συμπεραίνεται πως ένας νέος τύπος, που από μόνος του εγείρει προσωπικούς προβληματισμούς σε συνδυασμό με την αδυναμία έκφρασης εύκολα μπορεί να δημιουργήσει ένα περιβάλλον στο οποίο καλλιεργείται η ανασφάλεια.

Είναι σημαντικό να γίνει αντιληπτό πως η βία παράγει τεράστια ανασφάλεια και με τη σειρά της η ανασφάλεια δημιουργεί αισθήματα αβεβαιότητας (Lederach & Lederach, 2011). Συνεπώς, οι πρόσφυγες βρίσκονται σε διαρκή αβεβαιότητα και ανασφάλεια. Επιπλέον, λόγω της βίας και των άλλων δύσκολων συνθηκών που βιώνουν, αντιμετωπίζουν με μεγάλη δυσπιστία τα όσα διαδραματίζονται (Lederach & Lederach, 2011). Η τρίτη, λοιπόν, έννοια έχει να κάνει με την ασφάλεια (safety). Άλλωστε, η απουσία ασφάλειας από τη χώρα καταγωγής αποτελεί και το κριτήριο σύμφωνα με το οποίο χαρακτηρίζεται κανείς πρόσφυγας (UNHCR, χ.χ.). Βέβαια, η έννοια της ασφάλειας δεν συνδέεται μόνο με τη σωματική προστασία αλλά εμπεριέχει και την αίσθηση ότι κάποιος βρίσκεται σπίτι (Lederach & Lederach, 2011). Σύμφωνα με τους Lederach και Lederach (2011), το σπίτι (home) χρησιμεύει συχνά ως μία σχεσιακή μεταφορά που δηλώνει πως κάποιος περιβάλλεται από αγάπη, ευημερία, προστασία και άνευ όρων αποδοχή. Δεν είναι άλλωστε τέτοιος ο ρόλος που διαδραματίζει ο κοινωνικός λειτουργός; Να παρέχει στα άτομα την αίσθηση πως βρίσκονται σπίτι. Να διαμορφώνει την επικοινωνία με τέτοιο τρόπο, ώστε να οικοδομείται ένα περιβάλλον συμπερίληψης, προστασίας και άνευ όρων αποδοχής, που να στοχεύει στην ενδυνάμωση του ατόμου και να καλλιεργεί την εμπιστοσύνη στον εαυτό του και στους γύρω του.

Όλα τα παραπάνω αναφέρονται με γνώμονα πως η επικοινωνία και ιδιαίτερα η επικοινωνία που χρειάζεται να δημιουργείται στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας στοχεύει πρωτίστως στην κατανόηση του ατόμου, στην αναγνώριση των βιωμάτων του, στην αποδοχή της ταυτότητάς του και στην ενδυνάμωση των στοιχείων που συνθέτουν την υπόστασή του. Όπως αναφέρει η Phipps (2017), μέχρι πρόσφατα δεν είχε δοθεί

ιδιαίτερη έμφαση στη γλώσσα της διαπολιτισμικής επικοινωνίας. Η διαπολιτισμική επικοινωνία επικεντρώνεται στην αμοιβαία ανταλλαγή ιδεών και στην ανάπτυξη σχέσεων με αμοιβαία κατανόηση και σεβασμό προς την πολιτισμική ετερότητα, χωρίς να προβαίνει σε διαχωρισμούς μεταξύ «κυρίαρχου» και μη πολιτισμού (Schriefer, 2016). Για την προώθηση, όμως, της διαπολιτισμικής επικοινωνίας, απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η πολιτισμική επιδεξιότητα ή αλλιώς πολιτισμική επάρκεια (cultural competence). Πρόκειται για την «ανάπτυξη δεξιοτήτων και κατάλληλων παρεμβάσεων, προσαρμοσμένων στις ανάγκες των πολιτισμικά διαφορεουσών ομάδων» (Κανδυλάκη, 2009:64). Είναι αναγκαίο οι κοινωνικοί λειτουργοί να έχουν γνώσεις του πολιτισμικού πλαισίου των εξυπηρετούμενων, να γνωρίζουν τις προκλήσεις και να διαθέτουν κατάλληλες επικοινωνιακές δεξιότητες, ώστε να λειτουργούν με βάση τις αρχές της κοινωνικής εργασίας ενάντια στις διακρίσεις και την καταπίεση. Για το σκοπό αυτό, το Δίκτυο Προσφύγων, Ασύλου και Μετανάστευσης της Γλασκόβης, έπειτα από ποιοτική έρευνα που διεξήγαγε, δημιούργησε πέντε μικρού μήκους ταινίες, όπου αναδεικνύονται οι επικοινωνιακές προκλήσεις που προκύπτουν κατά τη διαπολιτισμική επικοινωνία (Glasgow Refugee, Asylum and Migration Network, 2014).

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί μία ενδιαφέρουσα οπτική που πραγματεύεται το διαφορετικό τρόπο θέασης του κόσμου όσον αφορά την επικοινωνία. Η Amery (2017) δίνει ως παράδειγμα μία συζήτηση που η ίδια είχε με Ιθαγενή ανώτερο υπάλληλο στον τομέα της υγείας, κατά την οποία προσπαθούσαν να εντοπίσουν μία τοποθεσία. Ο Ιθαγενής έδινε οδηγίες αναφερόμενος σε σημεία, όπως δέντρα και πέτρες, ενώ η Amery έκανε λόγο σε ονομασίες κεντρικών δρόμων (Amery, 2017). Εκείνη δεν είχε δώσει σημασία σε αυτά τα τοπία, ενώ εκείνος δεν είχε προσέξει τα ονόματα των δρόμων (Amery, 2017). Δεν ήταν γλωσσικό το ζήτημα, εφόσον και οι δύο συνεννοούνταν σε μία κοινή γλώσσα, αλλά ζήτημα διαφορετικής οπτικής των πραγμάτων.

Κεφάλαιο 3- Οδηγίες για αποτελεσματική επικοινωνία

Καθώς στο κεφάλαιο δύο έγινε λόγος για κάποιες από τις προκλήσεις που αναδύονται στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας, θεωρείται χρήσιμο να παρουσιαστούν ορισμένοι τρόποι με τους οποίους αυτές οι διαφορές μπορούν να προσεγγιστούν. Αρχικά, αναφορικά με το θέμα της γλώσσας, παρατίθενται ενδεικτικά ορισμένοι όροι που στοχεύουν στη μείωση του στιγματιστικού λόγου. Έπειτα, παρατίθενται εναλλακτικές μέθοδοι επικοινωνίας που προωθούν την ανάδειξη της μητρικής γλώσσας και το σεβασμό στην ποικιλομορφία. Οι μέθοδοι που επισημαίνονται είναι: η συμβολή της τέχνης, η διερμηνεία και οι «cue cards». Ως μία ολοκληρωμένη πρόταση που συμβάλλει στην αποτελεσματική επικοινωνία, προτείνονται τα προγράμματα ποικιλομορφίας στην εκπαίδευση των κοινωνικών λειτουργών. Τέλος, αναδεικνύεται η σημασία της δημιουργικότητας και της επικοινωνιακής επινοητικότητας ως αναγκαίες δεξιότητες για την πρακτική της κοινωνικής εργασίας.

3.1. Προτεινόμενοι όροι για μείωση του στίγματος

Το παρόν υπο-κεφάλαιο επιχειρεί να συγκεντρώσει ορισμένους όρους, ως ενδεικτικά παραδείγματα, που σχετίζονται με τη μείωση του στίγματος. Πιο αναλυτικά, παρατίθενται όροι που θεωρούνται στιγματιστικοί και προσβλητικοί για συγκεκριμένες μειονοτικές ομάδες (άτομα με ψυχική ασθένεια, ΛΟΑΤΚΙ, άτομα με διαταραχή χρήσης ουσιών και άτομα με σωματική αναπηρία). Επιπλέον, σε κάθε μία από τις προαναφερθείσες ομάδες, προτείνονται οι όροι εκείνοι που, σύμφωνα με τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, θεωρούνται πιο κατάλληλοι για τη δημιουργία ενός συμπεριληπτικού περιβάλλοντος.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί στο υπο-κεφάλαιο «στιγματιστικός λόγος και ετικετοποίηση», τα μέσα κοινωνικής ενημέρωσης έχουν κατακριθεί για τον τρόπο κάλυψης των θεμάτων αναφορικά με την ψυχική ασθένεια (Μπότσιου & Παπαβασιλείου, 2011). Πολλές φορές, συσχετίζουν την ψυχική ασθένεια με τον κίνδυνο και τις εγκληματικές πράξεις (Granello & Gibbs, 2016; Καρδαρά κ.ά., 2022), γεγονός που έχει ως συνέπεια να αναπαράγεται και να διατηρείται το στίγμα. Πρόσφατα, στο

πλαίσιο του προγράμματος «Active citizens fund», με κύριο φορέα την Εταιρεία Κοινωνικής Ψυχιατρικής Π. Σακελλαρόπουλος, υλοποιήθηκε μία καμπάνια που ονομάζεται «Σβήνουμε το στίγμα. Στο λόγο μας» (Μουσμούτη & Γιαννόγλου, 2022). Μέσα από την καμπάνια επιδιώκεται η καταπολέμηση του στίγματος της ψυχικής ασθένειας στο δημόσιο λόγο (Σβήνουμε το στίγμα. Στο λόγο μας, χ.χ.). Η συγκεκριμένη καμπάνια καλύπτει ένα ευρύ φάσμα ενεργειών, όπως ενημερωτικές δράσεις, εκπαιδεύσεις επαγγελματιών του μιντιακού χώρου, ανάπτυξη εκπαιδευτικών οδηγιών και ενέργειες που στοχεύουν σε θεσμικές αλλαγές (Σβήνουμε το στίγμα. Στο λόγο μας, χ.χ.). Όπως αναφέρουν οι Ashford et al. (2018), η καταπολέμηση του στίγματος μπορεί να επιτευχθεί μέσα από ενημερωτικές καμπάνιες, οι οποίες μπορούν να επιφέρουν την ευαισθητοποίηση του πληθυσμού.

Επιπλέον, η Αμερικανική Ψυχολογική Εταιρεία (American Psychological Association- APA) εφιστά την προσοχή στην κατάλληλη χρήση της γλώσσας στη συγγραφή και παρουσίαση επιστημονικών δημοσιεύσεων, ώστε ο λόγος να είναι συμπεριληπτικός και να μην (ανα)παράγει στερεοτυπικές αντιλήψεις. Για το λόγο αυτό, έχει διαμορφώσει γλωσσικές κατευθυντήριες οδηγίες με διάφορες θεματικές, όπως είναι η αναπηρία και ο σεξουαλικός προσανατολισμός (American Psychological Association, 2021). Σε κάθε θεματική παρουσιάζονται όροι που καλό είναι να αποφεύγονται, προτεινόμενες λέξεις για συμπεριληπτική γλώσσα, καθώς και σχολιασμοί σχετικά με το λόγο προτίμησης μίας συγκεκριμένης λέξης ή έκφρασης έναντι μίας άλλης (American Psychological Association, 2021). Ενδεικτικό παράδειγμα για την αποφυγή του σεξιστικού λόγου, όπως προτείνεται από την Αμερικανική Ψυχολογική Εταιρεία (2021), είναι η αντικατάσταση του όρου chairman με τον πιο συμπεριληπτικό όρο chairperson (βλ. 1.3. στιγματιστικός λόγος και ετικετοποίηση).

Σύμφωνα, λοιπόν, με τις συγκεκριμένες κατευθυντήριες οδηγίες (American Psychological Association, 2021), οι επαγγελματίες είναι σημαντικό να γνωρίζουν τους όρους που περιγράφουν τα άτομα, τα οποία ανήκουν στις διάφορες μειονοτικές ομάδες. Ο λόγος που κάτι τέτοιο θεωρείται σημαντικό είναι πως με τη χρήση συγκεκριμένων όρων αναδεικνύονται με διαφορετικό τρόπο οι ανάγκες της κάθε

ομάδας. Σε αρκετές περιπτώσεις, μάλιστα, τα ίδια τα άτομα συνηγορούν υπέρ της χρήσης συγκεκριμένων λέξεων ως απόρροια της ανάγκης τους για αυτοέκφραση. Ορισμένες από αυτές τις μειονοτικές ομάδες αποδέχονται τη χρήση της γλώσσας «Πρώτα η ταυτότητα» (Identity- First Language- IFL), ενώ για άλλες ομάδες η χρήση της γλώσσας «Πρώτα οι άνθρωποι» (People- First language ή Person- First language- PFL) θεωρείται πιο ενδεδειγμένη.

Αξίζει να γίνει διάκριση μεταξύ των δύο αυτών γλωσσικών διατυπώσεων, της IFL και της PFL. Πιο συγκεκριμένα, η χρήση της PFL ξεκίνησε να αναπτύσσεται τη δεκαετία του '90 από το «Κίνημα των Αμερικανών με αναπηρίες» (Granello & Gibbs, 2016). Συγκεκριμένα, έθετε ως στόχο την αντιμετώπιση του στίγματος που δημιουργούνται γύρω από την αναπηρία και που εντεινόταν μέσα από τη χρήση χαρακτηρισμών, οι οποίοι τοποθετούσαν πρώτα την ιδιότητα της αναπηρίας του ατόμου έναντι της ατομικής του ταυτότητας (Granello & Gibbs, 2016; Vukcevic et al., 2020). Μέσα από τη χρήση της PFL γίνεται μία προσπάθεια να διαχωριστεί η κλινική διάγνωση από την ταυτότητα του ατόμου και να αναδείξει πως το άτομο δεν είναι η αναπηρία του (Baker et al., 2022). Σήμερα, η PFL έχει διευρυνθεί και αναφέρεται και σε ομάδες που δεν συγκαταλέγονται στην κατηγορία της αναπηρίας (American Psychological Association, 2021). Παραδείγματος χάριν, αντί των χαρακτηρισμών «εθισμένος» και «ψυχικά ασθενής», η PFL προτείνει την αντικατάστασή τους με τους όρους «άτομο με Διαταραχή Χρήσης Ουσιών» και «άτομο με ψυχική ασθένεια» αντίστοιχα. Μάλιστα, στην πρόσφατη έκδοση του διαγνωστικού κριτηρίου DSM-5 (Γκοτζαμάνης, 2015), η λέξη «εθισμός» παραλείπεται από την επίσημη διαγνωστική ορολογία της Διαταραχή Χρήσης Ουσιών, λόγω της αρνητικής σημασίας που έχει προσλάβει.

Σε πρόσφατες έρευνες εξετάζεται συγκριτικά η στάση που διαμορφώνουν τα άτομα σχετικά με τις λέξεις «εθισμένος» και «άτομο με Διαταραχή Χρήσης Ουσιών» (Baker et al., 2022), «ψυχικά ασθενής» και «άτομο με ψυχική ασθένεια» (Granello & Gibbs, 2016). Τα αποτελέσματα έδειξαν πως οι συμμετέχοντες ενθάρρυναν πιο περιοριστικές και αυταρχικές συμπεριφορές όταν γινόταν λόγος στις λέξεις «εθισμένος» και «ψυχικά ασθενής» (Granello & Gibbs, 2016; Baker et al., 2022) σε σχέση με τους

όρους «άτομο με Διαταραχή Χρήσης Ουσιών» και «άτομο με ψυχική ασθένεια». Αξιοσημείωτο αποτελεί το γεγονός πως στις περιπτώσεις που τα άτομα χαρακτηρίζονταν ως «ψυχικά ασθενείς», παρατηρήθηκε πως οι επαγγελματίες υγείας έδειχναν πιο αυταρχικές συμπεριφορές συγκριτικά με τους φοιτητές και άλλους ενήλικες συμμετέχοντες (Granello & Gibbs, 2016). Επιπροσθέτως, οι επαγγελματίες υγείας τείνουν να χρησιμοποιούν υποκοριστικές ονομασίες για να περιγράψουν τους εξυπηρετούμενους (Granello & Gibbs, 2016). Ενδεικτικά, φράσεις όπως «έχω έναν Οριακό», δηλαδή, έχω συνάντηση με ένα άτομο με Οριακή Διαταραχή Προσωπικότητας, ή «οι δάσκαλοι παραπονιούνται για αυτό το διπολικό παιδί», παραπονιούνται, δηλαδή, για ένα παιδί με Διπολική Διαταραχή, είναι χαρακτηρισμοί που θα πρέπει να αποφεύγονται (Granello & Gibbs, 2016).

Από την άλλη, στις περιπτώσεις που χρησιμοποιείται η IFL, αναδεικνύεται και προβάλλεται η αναπηρία του ατόμου (American Psychological Association, 2022). Κάποιες ομάδες έχουν εκφράσει ανοιχτά την προτίμησή τους σε αυτή τη χρήση. Σχετικά με αυτές τις ομάδες, η ονομασία που ενδείκνυται και προτιμάται είναι: τυφλοκωφά άτομα (American Psychological Association, 2022), κωφά άτομα, τυφλά άτομα, ανάπηρα άτομα και αυτιστικά άτομα (American Psychological Association, 2021). Η μελέτη της βιβλιογραφίας δείχνει ότι, οι λόγοι για τους οποίους επιλέγεται η συγκεκριμένη γλωσσική χρήση ποικίλει. Σύμφωνα με τους Vukcevic et al. (2020) και American Psychological Association (2022), μία τέτοια επιλογή εκφράζει την υπερηφάνεια που νιώθουν τα άτομα για την κοινότητα στην οποία εντάσσονται. Μάλιστα, στην αγγλική γλώσσα οι λέξεις κωφός και τυφλοκωφός γράφονται με κεφαλαίο (δηλαδή, Blind, DeafBlind), πιθανώς για να δηλώσει την ταύτιση των ατόμων με την κοινότητα (American Psychological Association, 2022), οι οποίοι θεωρούν την αναπηρία τους αναπόσπαστο μέρος της ταυτότητάς τους (Granello & Gibbs, 2016). Όπως αναφέρει ο McColl (2020, στο Vukcevic et al., 2020), με την ανάδειξη του όρου «ανάπηρο άτομο» δηλώνεται έμμεσα η στάση αποστασιοποίησης που δείχνει η κοινωνία στα συγκεκριμένα άτομα. Σε αυτή την περίπτωση, η χρήση ενός τέτοιου όρου πιθανώς να χρησιμοποιείται ως μέσο υπενθύμισης ή άσκησης πολιτικής πίεσης, με στόχο την

υλοποίηση περισσότερων νομοθετικών ρυθμίσεων καθώς και την αλλαγή και βελτίωση των συνθηκών της καθημερινότητάς τους.

Ορισμένες μειονοτικές ομάδες επιλέγουν την IFL ως έναν τρόπο επανοικειοποίησης των όρων (American Psychological Association, 2022). Με τη γλωσσική επανοικειοποίηση (language reclamation), επιχειρείται ο αυτοπροσδιορισμός των ατόμων με χαρακτηρισμούς οι οποίοι ιστορικά έχουν προσλάβει στιγματιστικό ή προσβλητικό περιεχόμενο, με σκοπό να αποκατασταθεί αυτή η αρνητική τους χροιά (Παγάνης, 2020). Παραδείγματα που προέρχονται από τη ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητα αποτελούν οι όροι «αδερφή», «τσούλα» και «κουίρ» (queer). Όσον αφορά τον όρο queer, στο παρελθόν χρησιμοποιούνταν υποτιμητικά, ενώ σήμερα πέρα από το γεγονός πως χρησιμοποιείται ως χαρακτηρισμός για αυτοπροσδιορισμό, έχει μετατραπεί και σε έναν όρο- ομπρέλα, που εμπερικλείει όλες τις ΛΟΑΤΚΙ+ ταυτότητες (Παγάνης, 2020· Fuller, 2020). Παρόλα αυτά, δεν αποδέχονται όλα τα άτομα της κοινότητας τέτοιους χαρακτηρισμούς, για το λόγο ακριβώς πως παραπέμπουν σε μία περίοδο καταπίεσης (Fuller, 2020).

Χρειάζεται να επισημανθεί πως η γλώσσα έχει άρρηκτη σχέση με το χρονικό και κοινωνικό-πολιτισμικό πλαίσιο στο οποίο λαμβάνει χώρα (Παγάνης, 2020). Αυτό σημαίνει πως άτομα διαφορετικής ηλικίας, διαφορετικού μορφωτικού επιπέδου και διαφορετικής εθνικής προέλευσης χρησιμοποιούν όρους για να αυτοπροσδιοριστούν με το δικό τους τρόπο (Παγάνης, 2020). Είναι σημαντικό, επομένως, να δίνεται η ελευθερία στους εξυπηρετούμενους να χρησιμοποιούν τους όρους με τους οποίους εκείνοι νιώθουν πιο άνετα. Στο βαθμό, βέβαια, που οι όροι που χρησιμοποιούν κατά τον αυτοπροσδιορισμό τους δεν λειτουργούν καταπιεστικά, οι κοινωνικοί λειτουργοί χρειάζεται να δείχνουν σεβασμό και μη επικριτική στάση σε αυτή τους την επιλογή.

Σε έρευνα που πραγματοποίησε η καμπάνια «Σβήνουμε το στίγμα. Στο λόγο μας» (<https://svinoumetostigma.gr/>), εντοπίζεται «λόγος» που έχει δημοσιοποιηθεί σε πραγματικές δημοσιεύσεις και ρεπορτάζ και ο οποίος προωθεί μια λανθασμένη και στιγματιστική πραγματικότητα γύρω από τα άτομα και την ψυχική ασθένεια (Καρδαρά κ.ά., 2022). Ένας τέτοιος «λόγος» δεν περιορίζεται στο μιντιακό χώρο, αλλά μπορεί να

εντοπιστεί και έξω από αυτόν, όπως στο χώρο των επαγγελματιών υγείας. Επίσης, τα μέσα κοινωνικής ενημέρωσης μπορούν να ασκούν επιρροή και να (ανα)παράγουν συνειδήσεις. Για τους παραπάνω λόγους, κρίνεται σκόπιμο να επισημανθούν και να σχολιαστούν τέτοιες εκφράσεις προερχόμενες από το δημοσιογραφικό χώρο. Παρακάτω παρατίθενται ορισμένες εκφράσεις ως παραδείγματα (Καρδαρά κ.ά., 2022):

- «Είχαν εμμονή να σκοτώσουν»: η χρήση της λέξης «εμμονή» παραπέμπει σε περίπτωση κλινικής συμπτωματολογίας. Επομένως, η χρήση της για την περιγραφή εγκλημάτων δημιουργεί στίγμα και παθολογικοποίηση.
- «Βούλιαξε στην κατάθλιψη»: το ρήμα «βουλιάζω» παραπέμπει σε μία κατάσταση αδυναμίας. Προτείνονται ως ενδεδειγμένες εκφράσεις: «αντιμετώπιζε πρόβλημα κατάθλιψης», «είχε κατάθλιψη», «βίωνε κατάθλιψη».
- Με ερωτήσεις όπως «είχε δείξει τις προηγούμενες μέρες ότι κάτι δεν πήγαινε καλά;» ή τοποθετήσεις σαν «ούτε έδειχνε να έχει κατάθλιψη» αφήνεται να εννοηθεί πως τα συμπτώματα της ψυχικής ασθένειας χρειάζεται να είναι εμφανή. Ως εναλλακτικές διατυπώσεις προτείνονται: «τον απασχολούσε κάτι τον τελευταίο καιρό;» ή «έδειχνε να είναι προβληματισμένος, στεναχωρημένος με κάτι;».

Στον Πίνακα 1, έχουν συγκεντρωθεί ενδεικτικά ορισμένοι όροι που φέρουν στιγματιστικό φορτίο, καθώς και όροι που με τη χρήση τους έχουν ως στόχο τη δημιουργία ενός συμπεριληπτικού περιβάλλοντος. Οι όροι που χρειάζεται να αποφεύγονται βρίσκονται στην αριστερή στήλη του Πίνακα 1, ενώ στη δεξιά στήλη τοποθετούνται οι προτεινόμενοι όροι.

Πίνακας 1

Όροι προς αποφυγήν και προτεινόμενοι όροι για την περιγραφή ατόμων από στιγματισμένες ομάδες

Όροι προς αποφυγήν	Προτεινόμενοι όροι
--------------------	--------------------

θύμα (American Psychological Association, 2021)	άτομο που έχει βιώσει... (American Psychological Association, 2021)
<p>ψυχικά ασθενής (American Psychological Association, 2021)</p> <p>ψυχασθενής (Καρδαρά κ.ά., 2022)</p> <p>ψυχιατρικά διαταραγμένος (Καρδαρά κ.ά., 2022)</p> <p>τρελός (American Psychological Association, 2021; Μπότσιου & Παπαβασιλείου, 2011)</p> <p>ψυχοπαθής (Καμηλάκη, 2019· Μπότσιου & Παπαβασιλείου, 2011)</p>	<p>άτομο με ψυχική διαταραχή (American Psychological Association, 2021)</p> <p>άτομο με ψυχική ασθένεια (American Psychological Association, 2021; Granello & Gibbs, 2016)</p>
σχιζοφρενής (Granello & Gibbs, 2016; Μπότσιου & Παπαβασιλείου, 2011)	άτομο με σχιζοφρένεια (Granello & Gibbs, 2016)
εθισμένος (American Psychological Association, 2021; Ashford et al., 2018; Baker et al., 2022)	άτομο με Διαταραχή Χρήσης Ουσιών (Γκοτζαμάνης, 2015; American Psychological Association, 2021; Ashford et al., 2018; Baker et al., 2022)
αλκοολικός (American Psychological Association, 2021; Ashford et al., 2018)	άτομο με Διαταραχή Χρήσης Αλκοόλ (American Psychological Association, 2021)
θύμα AIDS (American Psychological Association, 2021)	άτομο με AIDS (American Psychological Association, 2021)

άστεγος (American Psychological Association, 2021)	άτομο σε αστεγία (American Psychological Association, 2021)
κατάδικος, φυλακισμένος (American Psychological Association, 2021)	άτομο που έχει φυλακιστεί (American Psychological Association, 2021)
πόρνη (American Psychological Association, 2021)	άτομο που απασχολείται με την εργασία στο σεξ (American Psychological Association, 2021) εργαζόμενο άτομο στο σεξ (Πούλιος, 2020)
κακοποιητική σχέση (American Psychological Association, 2021)	σχέση με άτομο που είναι κακοποιητικό (American Psychological Association, 2021)
μη συγκαταθετικό σεξ (American Psychological Association, 2021)	βιασμός (American Psychological Association, 2021)
σεξ με ανήλικο άτομο (American Psychological Association, 2021)	παιδί που έχει βιαστεί (American Psychological Association, 2021)
διέπραξε αυτοκτονία (American Psychological Association, 2021) επιτυχημένη/ αποτυχημένη αυτοκτονία (American Psychological Association, 2021)	αυτοκτόνησε (American Psychological Association, 2021)
λαθρομετανάστης (Καμηλάκη, 2019)	παράτυπος μετανάστης (Καμηλάκη, 2019)
μπατίρης (Καμηλάκη, 2019)	οικονομικά ευάλωτος (Καμηλάκη,

	2019) άτομο με χαμηλό εισόδημα (American Psychological Association, 2021)
τραβέλι (Καμηλάκη, 2019)	διεμφυλικός (Καμηλάκη, 2019· Παγάνης, 2020)
μόγγολο (Καμηλάκη, 2019)	παιδί με σύνδρομο Down (Καμηλάκη, 2019)
αναπηρικό καροτσάκι (American Psychological Association, 2021)	αναπηρικό αμαξίδιο (Vukcevic et al., 2020)

Στο σημείο αυτό, αξίζει να αναφερθεί πως πολλές από τις παραπάνω λέξεις αποτελούν γλώσσα «αργκό». Για παράδειγμα η λέξη «τραβέλι» δεν δηλώνει απαραίτητα πως ο επαγγελματίας προβαίνει σε μία τέτοια χρήση. Ωστόσο, η γνώση της ύπαρξης του στιγματιστικού φορτίου αυτών των λέξεων και η αντικατάστασή τους από συμπεριληπτικούς όρους μπορεί να λειτουργήσει βοηθητικά και ανακουφιστικά σε περιπτώσεις όπου το άτομο αυτοστιγματίζεται (βλ. 1.3. Στιγματιστικός λόγος και ετικετοποίηση) μέσα από τη χρήση τέτοιων λέξεων που λέγονται από το περιβάλλον του. Η προσεκτικά επιλεγμένη χρήση της γλώσσας στο χαρακτηρισμό κάθε ατόμου αποτελεί αφενός ένδειξη σεβασμού στο δικαίωμα αυτοέκφρασής του και αφετέρου στοιχείο επαγγελματικής ωριμότητας και έμπρακτης αλληλεγγύης. Για να συμβεί αυτό, απαιτείται συνεχής ενημέρωση όσον αφορά τους όρους που θεωρούνται ενδεδειγμένοι από την εκάστοτε κοινότητα, καθώς η γλώσσα βρίσκεται σε στενή σχέση με τις κοινωνικό-πολιτικές αλλαγές και διαρκώς εξελίσσεται. Ωστόσο, ο κοινωνικός λειτουργός και εν γένει οι επαγγελματίες που αλληλεπιδρούν με άτομα δεν θα πρέπει να μένουν προσηλωμένοι στην τυφλή εφαρμογή των «σωστών» όρων αλλά να δείχνουν

κατανόηση και αποδοχή στο δικαίωμα του ατόμου να αυτοπροσδιορίζεται με όρους που περιγράφουν καλύτερα την εμπειρία του.

3.2. Μέθοδοι και πρακτικές επικοινωνίας

Ο ηθικός προβληματισμός που αναδύεται από τη μεριά των επαγγελματιών σχετίζεται με την ευθύνη που προκύπτει από τη χρήση της μονογλωσσίας. Με τον όρο «μονογλωσσία» (monolingualism) γίνεται αναφορά στη χρήση μίας ενιαίας γλώσσας μέσα στην κοινωνία, ιδίως εκείνης που κατέχει η κυρίαρχη γλωσσική ομάδα, προκειμένου να διατηρήσει τα συμφέροντα, την εξουσία και την κυριαρχία της (Tsuda, 2010). Ιδιαίτερα στην περίπτωση της αγγλικής γλώσσας, η επικράτησή της έχει χαρακτηριστεί ως ηγεμονία της αγγλικής (the hegemony of English) και έχει επικριθεί για τη δημιουργία διακρίσεων και ανισοτήτων στη διαπολιτισμική και διεθνή επικοινωνία (Tsuda, 2010).

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει ο «ελλειμματικός λόγος» (deficit discourse), έννοια που έχει συνδεθεί περισσότερο με τη διδασκαλία και την εκπαίδευση. Ο «λόγος» (discourse) αναφέρεται (Fogarty, Lovell, Langenberg, & Heron, 2018:vi):

στη σκέψη που εκπροσωπείται σε γραπτή και προφορική επικοινωνία ή/και εκφράζεται μέσω πολιτικής και πρακτικών. Ο όρος εφιστά την προσοχή στην κυκλοφορία των ιδεών, τις διαδικασίες με τις οποίες αυτές οι ιδέες διαμορφώνουν εννοιολογικές και υλικές πραγματικότητες και τις ανισότητες εξουσίας που συμβάλλουν και προκύπτουν από αυτές τις διαδικασίες.

Όσον αφορά τον ελλειμματικό λόγο, πρόκειται για το λόγο που τονίζει τα αδύναμα σημεία των ανθρώπων ή ομάδων, ιδιαίτερα των μεταναστών και των ατόμων που προέρχονται από χαμηλά κοινωνικό-οικονομικά στρώματα (Frimberger, 2016; McKay & Devlin, 2016; Shapiro & MacDonald, 2017). Μέσω του ελλειμματικού λόγου επιρρίπτονται στα άτομα ευθύνες για προβλήματα που προκύπτουν κατά την εκπαιδευτική διαδικασία λόγω της αδυναμίας τους, γλωσσικής, ή/και οικονομικής, ή/και κοινωνικής, ή/και νοητικής, να ανταποκριθούν σε αυτήν (Fogarty et al., 2018;

McKay & Devlin, 2016). Η ύπαρξη του ελλειμματικού λόγου φέρει στην επιφάνεια τον ταξικό χαρακτήρα της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Σύμφωνα με τη Νόβα-Καλτσούνη (2010), τα εκπαιδευτικά προγράμματα λειτουργούν υπέρ των μαθητών της μεσαίας τάξης, βάσει της οποίας ορίζεται και η σχολική επίδοση. Έννοιες όπως «ικανότητα» και «ευφυΐα» βρίσκονται σε στενή σχέση με τη σχολική επιτυχία και είναι κοινωνικά προσδιορισμένες (Νόβα-Καλτσούνη, 2010). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, να αποδίδεται στους μαθητές της εργατικής τάξης η σχολική αποτυχία και να χαρακτηρίζονται ως «προβληματικοί» (McKay & Devlin, 2016). Φυσικά, δεν πρόκειται για μία κατηγοριοποίηση που βασίζεται σε πραγματικά χαρακτηριστικά του μαθητή αλλά σε μία προκατειλημμένη αντίληψη, η οποία πέρα από την όξυνση των διακρίσεων, σε αρκετές περιπτώσεις συντελεί στην αυτοεκπληρούμενη προφητεία (Νόβα-Καλτσούνη, 2010).

Από τα παραπάνω, συμπεραίνεται πως ο ελλειμματικός λόγος καθιστά τα άτομα θύματα διακρίσεων και παρεμποδίζει την εξέλιξη και την επιτυχία τους. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει η Phipps (2017), φράσεις όπως «εμπόδιο γλώσσας» (language barrier) ή «καλά», «φτωχά» αγγλικά θεωρούνται προβληματικές, καθώς διαιωνίζουν το υπάρχον ελλειμματικό μοντέλο στην επικοινωνία και αυξάνουν την ευαλωτότητα των ήδη υποβαθμισμένων μειονοτικών ομάδων. Δεδομένου πως η γνώση όλων των γλωσσών είναι ανέφικτο να συμβεί (Frimberger, 2016; Phipps, 2017), η επίγνωση αυτής της αδυναμίας θεωρείται μία σημαντική αρχή για την εστίαση σε εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας και καλλιέργειας της εμπιστοσύνης (Tsuda, 2010).

3.2.1. Μέθοδοι επικοινωνίας βασισμένες στην τέχνη: το παράδειγμα του τραγουδιού

Στον αντίποδα του «ελλειμματικού λόγου», η Frimberger (2016) εισάγει την ιδέα της «συζήτησης του γλωσσικού ελλείμματος» (the language-deficit argument) σε ένα πολυγλωσσικό περιβάλλον, μέσα από τη συμβολή της τέχνης. Πιο συγκεκριμένα, στο ίδιο (2016), με αφορμή το Φεστιβάλ Γλώσσας του «Being Human»

(<http://beinghumanfestival.org/>), 40 έφηβοι πρόσφυγες και αιτούντες άσυλο «επικοινωνήσαν» μεταξύ τους σε ένα περιβάλλον 36 διαφορετικών γλωσσών, παρότι κανείς τους δεν είχε ως κοινό σημείο μία γλώσσα. Ειδικότερα, χωρίστηκαν ανά ζεύγος και προσπάθησαν να μάθουν στο ταίρι τους ένα τραγούδι που επέλεγε ο καθένας από τη μητρική τους γλώσσα (Frimberger, 2016). Η συγκεκριμένη μέθοδος δεν προσφέρεται ως άμεση λύση για την αντιμετώπιση της επικοινωνιακής συνεννόησης σε πρακτικά ζητήματα, καθώς μέσα από το τραγούδι είναι δύσκολο να επιτευχθεί κάτι τέτοιο. Πρόκειται, όμως, για μία εκπαιδευτική προσπάθεια ανθρωποκεντρικού χαρακτήρα, με στόχο την προώθηση της ποικιλομορφίας, τη συμπερίληψη των ατόμων και τη δημιουργία αισθήματος οικειότητας, πέρα από τα όρια της γλωσσικής ικανότητας.

Η συγκεκριμένη πρακτική ακολουθεί τις αρχές που προτείνει ο Tsuda στο μοντέλο της «οικολογίας του γλωσσικού παραδείγματος» (Frimberger, 2016). Το συγκεκριμένο μοντέλο, το οποίο αφορμάται από την ιδεολογία της οικολογίας, στοχεύει στη διατήρηση όλων των γλωσσών του κόσμου και βασίζεται σε τρεις αρχές: (α) την εγκαθίδρυση γλωσσικών δικαιωμάτων, (β) τη δημιουργία γλωσσικής ισότητας, και (γ) την καθιέρωση της πολυγλωσσίας και της πολυπολιτισμικότητας (Tsuda, 2010). Αναλυτικότερα, το γλωσσικό δικαίωμα αναφέρεται στη δυνατότητα κάθε ατόμου να εκφραστεί στη μητρική του γλώσσα (United Nations Special Rapporteur on minority issues, 2017). Η γλωσσική ισότητα προκύπτει όταν όλες οι γλώσσες κατέχουν την ίδια θέση μέσα στην κοινωνία και μπορούν να χρησιμοποιηθούν εξίσου για την επικοινωνία (Tsuda, 2010). Τέλος, αναφορικά με τον πολυγλωσσισμό και την πολυπολιτισμικότητα πρόκειται για τη διατήρηση και προώθηση της γλωσσικής και πολιτιστικής ποικιλομορφίας, όπου διαφορετικές γλώσσες και πολιτισμοί μπορούν να συνυπάρχουν αρμονικά χωρίς την επικράτηση μίας ενιαίας κυρίαρχης γλώσσας και πολιτισμού αντίστοιχα (Tsuda, 2010).

Από την παραπάνω εκπαιδευτική διαδικασία προκύπτουν τρία βασικά θέματα προς συζήτηση: (α) το τραγούδι ως στοιχείο εκπαιδευτικού και ψυχοθεραπευτικού χαρακτήρα, (β) η σημασία της ανάδειξης της μητρικής γλώσσας, και (γ) η κατάργηση των ρόλων εξουσίας. Ιστορικά, οι ιθαγενείς πληθυσμοί της Αυστραλίας, γνωστοί με το

όνομα Αβορίγινες, αξιοποιούσαν το τραγούδι ως ένα μηχανισμό για τη δημιουργία ενός χάρτη, προκειμένου μέσα από τους στίχους και τους ήχους που δημιουργούσαν να υποδεικνύεται η κατεύθυνση και η απόσταση από και προς το σπίτι (Chatwin, 1987). Η Atkinson (2002, όπως αναφέρεται στο Lederach & Lederach, 2011) υιοθετεί την ιδιότητα που είχε το τραγούδι για τους Αβορίγινες, δηλαδή ως χάρτη για την επιστροφή στο σπίτι, προσδίδοντας, όμως, μία θεραπευτική λειτουργία στη χρήση του. Πιο συγκεκριμένα, η ίδια υποστηρίζει πως μέσα από το τραγούδι, τα άτομα που έχουν υποστεί ξεριζωμό επιστρέφουν σε νοερό επίπεδο στις ρίζες τους και μέσω αυτής της νοσταλγικής επιστροφής πραγματοποιείται η επούλωση των τραυμάτων τους (Lederach & Lederach, 2011). Και εδώ αναδεικνύεται η σημασία που έχει το «σπίτι» (place), όπως αναφέρθηκε στο υπο-κεφάλαιο «πολιτισμικές και γλωσσικές διαφορές». Για τον Leavy (2015), μέσα από το τραγούδι επιτυγχάνεται μία μορφή φαντασιακής εμπλοκής (imaginative engagement), αντίστοιχη με την ανάγνωση ενός βιβλίου, την παρακολούθηση μίας ταινίας ή μίας έκθεσης τέχνης (Arria, 2006, όπως παρατίθεται στο Frimberger, 2016). Αυτή η φαντασιακή εμπλοκή μπορεί να δημιουργήσει έναν αισθητήριο συντονισμό στα όργανα των ανθρώπων που επιτρέπει μια μορφή ανθρώπινης σύνδεσης πέρα από τη γλωσσική αποκωδικοποίηση (Frimberger, 2016), το οικονομικό ή το κοινωνικό περιβάλλον (Leavy, 2015). Ιδιαίτερα το νανούρισμα, μέσα από το ρυθμό και τη μελωδία του, μεταφέρει νόημα που ξεπερνάει την εγγραφή της γλώσσας και προκαλεί αισθητηριακά και συναισθηματικά ερεθίσματα (Ahmed, 2000, όπως παρατίθεται στο Frimberger, 2016; Leavy, 2015), καθώς αφυπνίζει παιδικές αναμνήσεις (Frimberger, 2016).

Η σημασία που φέρει η ανάδειξη της μητρικής γλώσσας έγκειται στο γεγονός πως προτάσσει την ατομική αξία και αναδεικνύει την ορατότητα του ατόμου, τονίζοντας παράλληλα την αξία της συμπερίληψης κάθε ατομικότητας. Για τη Frimberger (2016), η μητρική γλώσσα αποτελεί πηγή ανθρώπινης υπερηφάνειας και αξιοπρέπειας. Ακόμα, οι Brown, Yeung και Lee (2013) αναφέρουν πως τα άτομα που εκτιμάνε τη μητρική τους γλώσσα διαμορφώνουν ισχυρή ταυτότητα και στα παιδιά φαίνεται πως κατακτούν με μεγαλύτερη ευκολία τη διαδικασία ανάγνωσης μίας δεύτερης γλώσσας. Μέσα από την ανάδειξη της μητρικής γλώσσας, προωθείται το γλωσσικό δικαίωμα και αναδεικνύεται

η γλωσσική και πολιτισμική ποικιλομορφία (Tsuda, 2010). Για το λόγο αυτό, η αξιοποίησή της μπορεί να λειτουργήσει ως μία δυναμική μορφή για την ενσωμάτωση των ατόμων στην κοινωνία. Σύμφωνα με τον Tsuda (2010), αποτελεί अपारंगकितo δικαίωμα του ατόμου να χρησιμοποιεί τη γλώσσα που επιθυμεί προκειμένου να επιτευχθεί η αυτοέκφραση. Η αυτοέκφραση συνιστά ένα σημαντικό ζήτημα που ο κοινωνικός λειτουργός χρειάζεται να λαμβάνει υπόψη του σε κάθε μορφή επικοινωνίας (Dominelli, 2004). Σε αντίθετη περίπτωση, η επιμονή στην επικράτηση ενός γλωσσικού ηγεμονισμού οδηγεί σε καταπίεση της αυτοέκφρασης των μειονοτικών ομάδων (Frimberger, 2016). Όλα τα παραπάνω διαμορφώνουν μία σημαντική συνθήκη, την εγκαθίδρυση σχέσεων εμπιστοσύνης που συνιστούν σημαντικό στοιχείο στην επαφή του κοινωνικού λειτουργού με τον εξυπηρετούμενο.

Ένα άλλο ζήτημα που αναδεικνύεται από τη διαδικασία του τραγουδιού είναι η κατάργηση των ρόλων εξουσίας. Μέσα από την προσπάθεια αντιμετώπισης της γλωσσικής δυσκολίας που εμφανίζεται σε ένα πολυγλωσσικό περιβάλλον (όπως στην περίπτωση του φεστιβάλ Γλώσσας «Being Human»), εκπαιδευτές και εκπαιδευόμενοι λειτουργούν αμφότεροι με ισότιμους όρους. Κάτι τέτοιο προκύπτει από το γεγονός πως δεν επικρατεί μία ενιαία γλώσσα ούτε επιβάλλεται σε κάποιον, αλλά όλοι ξεκινάνε από την ίδια βάση προκειμένου να προσεγγίσουν τις γλωσσικές τους διαφορές (Frimberger, 2016). Η εμπειρία της έλλειψης και της ευπάθειας που βιώνει ο εκπαιδευτής, εξαιτίας της γλωσσικής του «ανικανότητας» και της επακόλουθης απώλειας ισχύος, ενδυναμώνει το αίσθημα της ενσυναίσθησης, καθώς εκτίθεται σε σημαντικές ηθικές διαστάσεις που χρήζουν επανεκτίμηση και ανακατασκευή (Frimberger, 2016). Η συγκεκριμένη πρακτική ενσωματώνει στην πράξη την έννοια της κοινωνικής διάδρασης, η οποία αποτελεί, σύμφωνα με τη Νόβα-Καλτσούνη (2010), απαραίτητη προϋπόθεση για μία επιτυχημένη εκπαιδευτική διαδικασία.

Το παράδειγμα του τραγουδιού επιλέχθηκε για το ενδιαφέρον που παρουσιάζει. Η επιτυχία αυτής της πρακτικής, ως μέσο, δηλαδή, για την επίτευξη μίας γλωσσικής παιδαγωγικής επικεντρωμένης στην ευημερία, δεν βασίζεται στην απομνημόνευση των τραγουδιών σε άλλες γλώσσες, αλλά στο γεγονός πως ως μέρος της διαδικασίας

συμπεριλαμβάνονται και κοινωνικές πρακτικές, όπως η ακρόαση, η επανάληψη, το γέλιο και ο αυτοσχεδιασμός (Frimberger, 2016). Αντίστοιχα, άλλοι μέθοδοι που βασίζονται στην τέχνη, όπως το παιχνίδι (Clausen, Ruff, Von Wiederhold, & Heineman, 2012), η μουσική, ο χορός, η ποίηση, το θέατρο (Leavy, 2015), ή η εικαστική τέχνη (Walton, 2012) συμβάλλουν, επίσης, στη δημιουργία επικοινωνιακής σχέσης. Με αυτό τον τρόπο, υπάρχει η δυνατότητα να χρησιμοποιούνται εναλλακτικές μέθοδοι επικοινωνίας που ξεπερνάνε το γραπτό ή το προφορικό λόγο.

Αξίζει να σημειωθεί, πως τέτοιες πρακτικές, όπως το τραγούδι, δεν στοχεύουν στην άμεση επικοινωνία, ιδίως όταν η χρήση μίας κοινής γλώσσας δεν είναι εφικτή. Πολύ περισσότερο στοχεύουν στο γεφύρωμα των συναισθηματικών αποστάσεων των συμμετεχόντων, στη συνεργασία των ατόμων, στην αλληλοκατανόηση, στην εγκαθίδρυση μίας σχέσης εμπιστοσύνης και στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος στο οποίο επικρατεί αποδοχή και σεβασμός. Όλα τα παραπάνω αποτελούν πολύ σημαντικές και βοηθητικές αξίες για την πρακτική της κοινωνικής εργασίας.

3.2.2. Διερμηνεία

Στο παρόν υπο-κεφάλαιο γίνεται λόγος για το ρόλο και τη λειτουργία της διερμηνείας. Επισημαίνονται χρήσιμες πληροφορίες, σχετικά με τις περιπτώσεις χρήσης της, τη διαδικασία εκτίμησης, τους παράγοντες επιλογής κατάλληλης διερμηνείας και τις κατευθυντήριες οδηγίες που χρειάζεται να ακολουθούνται κατά τη διαδικασία. Τέλος, παρουσιάζεται η ελληνική πραγματικότητα, καθώς και οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν στις περιπτώσεις που δεν παρέχεται ποιοτική διερμηνεία.

Αναφορικά με τα ζητήματα των πολιτισμικών και γλωσσικών διαφορών, ένας τρόπος προσέγγισης είναι η διερμηνεία (interpreting). Σύμφωνα με το πρότυπο ISO 13611 (2014), η διερμηνεία ορίζεται ως η «απόδοση ενός μηνύματος σε ομιλούμενη ή νοηματική γλώσσα προς μία ομιλούμενη ή νοηματική γλώσσα-στόχο σε πραγματικό χρόνο». Επιπλέον, στη βιβλιογραφική ανασκόπηση γίνεται λόγος για «κοινοτική διερμηνεία» (community interpreting), δηλαδή, για «αμφίδρομη διερμηνεία που

λαμβάνει χώρα σε επικοινωνιακά περιβάλλοντα μεταξύ ομιλητών διαφορετικών γλωσσών με σκοπό την πρόσβαση σε κοινοτικές υπηρεσίες» (ISO 13611, 2014). Στο ίδιο (2014), διευκρινίζεται πως η κοινοτική διερμηνεία μπορεί να παρέχεται από δημόσιες ή ιδιωτικές υπηρεσίες σε δημόσιες ή ιδιωτικές υπηρεσίες. Στο παρόν υπο-κεφάλαιο με τους όρους διερμηνεία ή «κοινοτική διερμηνεία» δίνεται έμφαση στην παροχή διερμηνείας σε δημόσιες υπηρεσίες.

Στο παρελθόν, η διερμηνεία χρησιμοποιήθηκε ως μέσο για την αποκόμιση πληροφοριών σε ανακριτικές διαδικασίες (Gogas, 2016). Όπως αναφέρεται στο Gogas (2016:28), «η διερμηνεία εκφεύγει των στενών χρησιμοθηρικών ορίων και διεισδύει στο ευρύ πεδίο των προνοιακών αντιλήψεων». Με την έννοια, πως σήμερα η διερμηνεία έχει ένα ευρύ πεδίο εφαρμογής ώστε να εξυπηρετεί τις επικοινωνιακές ανάγκες των ατόμων. Ενδεικτικά, παρέχεται σε κοινωνικές υπηρεσίες, σε υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης, στην εκπαίδευση, καθώς και για δικαστικές υποθέσεις (CISOC, 2013; Vyzas, 2016). Όπως προκύπτει από τους παραπάνω ορισμούς, η διερμηνεία πρόκειται για μία διαδικασία, η οποία χρησιμοποιείται σε περιπτώσεις όπου υπάρχουν γλωσσικές διαφορές κατά την αλληλεπίδραση σε πραγματικό χρόνο και στοχεύει στη μεταφορά του μηνύματος από τον πομπό με τέτοιο τρόπο ώστε να γίνεται κατανοητό για το δέκτη. Μία τέτοια διαδικασία ενδείκνυται σε άτομα κωφά, σε μετανάστες ή πρόσφυγες, για τα οποία η γλώσσα λειτουργεί περιοριστικά κατά την επικοινωνιακή διαδικασία (Kletečka-Pulker, Parrag, Droždek, & Wenzel, 2019; Kritzinger et al., 2014; Wolfenden, 2020). Από τα παραπάνω, συμπεραίνεται πως για την παροχή διερμηνείας έχει αναγνωριστεί σε πρώτη φάση η διαφορετικότητα και το δικαίωμα των μειονοτήτων στην ισότιμη πρόσβαση αυτών των υπηρεσιών.

Αρχικά, είναι σημαντικό να επισημανθεί πως η διερμηνεία πρέπει να παρέχεται από επαγγελματίες, οι οποίοι διαθέτουν επάρκεια στις δύο γλώσσες, ακολουθούν συγκεκριμένη διαδικασία και μένουν πιστοί στον κώδικα δεοντολογίας σχετικά με την αντικειμενικότητα, την εχεμύθεια και το σεβασμό στη διαφορετικότητα (Dogoriti, 2016). Η διαδικασία της διερμηνείας μπορεί να πραγματοποιηθεί με δύο τρόπους, είτε δια ζώσης είτε τηλεφωνικώς (CISOC, 2013; Lucas, 2020). Στην περίπτωση που ο

εξυπηρετούμενος είναι κωφός, η «βίντεο κλήση» αντικαθιστά τη λειτουργία του τηλεφώνου (Migrant and Refugee Women's Health Partnership, 2019). Η διερμηνεία μέσω τηλεφώνου αποτελεί βοηθητικό εργαλείο, σε περιπτώσεις όπου καθίσταται αδύνατο να πραγματοποιηθεί συνάντηση, ιδίως λόγω γεωγραφικής απόστασης, ή σε ζητήματα που χρειάζονται άμεσης και σύντομης διευθέτησης, όπως είναι η επιβεβαίωση κάποιου ραντεβού (CISOC, 2013). Κατά την τηλεφωνική επικοινωνία χρειάζεται να ληφθεί υπόψη πως ο διερμηνέας δεν έχει οπτική επαφή με το περιβάλλον, ως εκ τούτου βασίζεται αποκλειστικά σε όσα ακούει (CISOC, 2013). Για το λόγο αυτό, κρίνεται απαραίτητη η προσεκτική χρήση της γλώσσας (CISOC, 2013).

Ενδεδειγμένη είναι η δια ζώσης διερμηνεία και αυτό γιατί τα πρόσωπα έχουν άμεση διαπροσωπική επαφή, κατά την οποία αποφασιστικής σημασίας ρόλο διαδραματίζουν τα εξωλεκτικά στοιχεία που μεταφέρονται, κάτι που απουσιάζει από την τηλεφωνική διαδικασία (CISOC, 2013). Επιπλέον, η ζωντανή παρουσία συνίσταται ιδιαίτερα όταν πρόκειται να συζητηθούν σημαντικά ή εξειδικευμένα ζητήματα (CISOC, 2013). Μάλιστα, σε ορισμένες περιπτώσεις, όπως σε ζητήματα παιδικής προστασίας, θεωρείται σημαντική η παρουσία δύο διερμηνέων, ώστε να διασφαλιστεί η εγκυρότητα (Wolfenden, 2020). Παρακάτω, επισημαίνονται ορισμένες πληροφορίες, οι οποίες συνιστούν χρήσιμες οδηγίες για την επιτυχή συνεργασία και επικοινωνία κατά τη δια ζώσης διερμηνεία.

Αρχικά, χρειάζεται να πραγματοποιηθεί μία εκτίμηση, για να καταστεί σαφές εάν η παροχή διερμηνείας είναι αναγκαία. Στο σημείο αυτό, χρειάζεται να επισημανθεί πως θεωρείται αυτονόητο στην παρούσα εργασία, πλην όμως δεν είναι δεδομένο στην καθημερινή πρακτική, ότι η διερμηνεία της νοηματικής γλώσσας είναι πλήρως απαραίτητη για τα κωφά άτομα (Kritzinger et al., 2014), υπό την προϋπόθεση πως τα κωφά άτομα γνωρίζουν και θέλουν να επικοινωνήσουν στη νοηματική γλώσσα. Παρακάτω, η έμφαση στη διαδικασία εκτίμησης επικεντρώνεται στους ακούοντες. Όπως αναφέρεται στο CISOC (2013:7), η εκτίμηση καθορίζεται από «τη φύση, την πολυπλοκότητα και τις συνέπειες των πληροφοριών που μεταφέρονται». Μερικές φορές, η αναγκαιότητα διερμηνείας είναι φανερή, ενώ άλλες, αν και φαίνεται πως οι

εξυπηρετούμενοι διαθέτουν ικανοποιητικό επίπεδο δεύτερης γλώσσας, εντούτοις η χρήση εξειδικευμένης ορολογίας μπορεί να μη γίνεται κατανοητή (CISOC, 2013). Μάλιστα, αξίζει να σημειωθεί πως σε καταστάσεις κρίσης και συναισθηματικής έντασης η γλωσσική ικανότητα της δεύτερης γλώσσας μειώνεται δραστικά (CISOC, 2013). Μερικές από τις περιπτώσεις που χρήζουν διερμηνείας, είναι στα άτομα «που δεν γνωρίζουν την τοπική γλώσσα ή που δεν μπορούν να επικοινωνήσουν χρησιμοποιώντας τη δική τους ή κάποια άλλη γλώσσα» (Vyzas, 2016:101) και πρόκειται να συζητηθούν δυσάρεστα, περίπλοκα ή ευαίσθητα θέματα, γεγονότα που ενδεχομένως δημιουργούν συναισθηματική φόρτιση, ζητήματα που χρήζουν αποφάσεων, όπως έγγραφα συγκατάθεσης, και οτιδήποτε άλλο σχετίζεται με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του εξυπηρετούμενου (CISOC, 2013; Kletečka-Pulker et al., 2019).

Το επόμενο βήμα είναι να καθοριστεί ποια θα είναι η παρεχόμενη γλώσσα ή διάλεκτος διερμηνείας. Πολλές φορές, άτομα που προέρχονται από μία συγκεκριμένη χώρα δεν σημαίνει πως ομιλούν την ίδια γλώσσα και αυτό γιατί μπορεί να χρησιμοποιούνται διαφορετικές διάλεκτοι (Αποστόλου, 2014). Για το σκοπό αυτό, ο οργανισμός «Cultural Interpretation Services for Our Communities» (CISOC, 2013) παρέχει έναν χρήσιμο κατάλογο με 55 γλώσσες για την αναγνώριση της γλώσσας/ διαλέκτου. Στην Εικόνα 2 παρατίθενται ορισμένα παραδείγματα:

(Εναλλακτικό κείμενο: στην Εικόνα 2 υπάρχουν δύο στήλες. Στην αριστερή στήλη αναγράφεται σε 27 γλώσσες η πρόταση «Μιλάω» και η αντίστοιχη γλώσσα. Για παράδειγμα «μιλάω ελληνικά». Στη δεξιά στήλη αναγράφεται με αγγλικούς όρους η γλώσσα της πρότασης. Για παράδειγμα στην πρόταση «μιλάω ελληνικά», η δεξιά στήλη γράφει Greek.)

Une flas shqip	ALBANIAN
አማርኛ እናገራለሁ	AMHARIC
أنا أتكلم اللغة العربية	ARABIC
YES HOSUM YEM HAYEREN	ARMENIAN
আমি বাংলা বলি	BENGALI
Ja govorim bosanski	BOSNIAN
АЗ ГОВОРЯ НА БЪЛГАРСКИ	BULGARIAN
ကျွန်ုပ်တို့ ဗမာစကား ပြောတတ်သည်။	BURMESE
ខ្ញុំប្រើភាសាខ្មែរ	CAMBODIAN
我講廣東話	CANTONESE
我讲广东话	CANTONESE
Chin tong ka thiam	CHIN
Mwen pale Kreyòl	CRÉOLE
Ja govorim hrvatski	CROATIAN
من نرى صحبت می کنم	DARI
Yen ee jam thouŋ ɛ̄ jiɛŋ	DINKA
I speak English	ENGLISH
من فارسی صحبت می کنم	FARSI
Je parle français	FRENCH
Ich spreche Deutsch	GERMAN
Μιλάω Ελληνικά	GREEK
હું ગુજરાતી બોલું છું.	GUJARATI
मैं हिन्दी बोलता/बोलती हूँ।	HINDI
Ēn beszĕLek magyarul	HUNGARIAN
Io parlo italiano	ITALIAN
私は日本語を話す	JAPANESE
အဝဲတဉ်တဉ်	KAREN

Εικόνα 2: Αναγνώριση μητρικής γλώσσας. (Ανακτήθηκε από CISOC, 2013:17)

Πέρα, όμως, από τη γλώσσα διερμηνείας, κατά την επιλογή του επαγγελματία συνιστάται να διερευνάται η ηλικία, το φύλο και η θρησκεία, καθώς αποτελούν παράγοντες που μπορούν να λειτουργήσουν ενισχυτικά ή ανασταλτικά στην επικοινωνία (CISOC, 2013; Swain & French, 2004; Tribe & Lane, 2009).

Στο σημείο αυτό, αξίζει να επισημανθούν κάποιες χρήσιμες οδηγίες που στοχεύουν στη διευκόλυνση της ποιότητας της διερμηνείας. Πιο συγκεκριμένα, πριν από το προγραμματισμένο ραντεβού είναι χρήσιμο να υπάρξει επικοινωνία μεταξύ του κοινωνικού λειτουργού και του διερμηνέα, ώστε να συζητηθεί ο σκοπός της

συνάντησης, τυχόν σύνθετα ζητήματα που θα προκύψουν, καθώς και η εξειδικευμένη ορολογία που θα χρησιμοποιηθεί (CISOC, 2013; Migrant and Refugee Women's Health Partnership, 2019; Tribe & Lane, 2009). Για την αποτελεσματικότερη επικοινωνία μεταξύ επαγγελματία- διερμηνέα- κοινωνικού λειτουργού συστήνεται η διάταξη των θέσεων στο χώρο με τέτοιο τρόπο, ώστε να σχηματίζεται ένα νοητό τρίγωνο και τα πρόσωπα να έχουν οπτική επαφή μεταξύ τους (Lucas, 2020; Migrant and Refugee Women's Health Partnership, 2019; Tribe & Lane, 2009). Κατά τη διαδικασία της διερμηνείας, είναι σημαντικό ο κοινωνικός λειτουργός να απευθύνεται στον εξυπηρετούμενο, όπως θα συνέβαινε και στην περίπτωση που δεν θα ήταν παρόν ο διερμηνέας (Kritzinger et al., 2014; Migrant and Refugee Women's Health Partnership, 2019; Wolfenden, 2020). Με αυτόν τον τρόπο, αποφεύγεται το αποκαλούμενο φαινόμενο «ping-pong» και δημιουργείται ένα κλίμα ενδιαφέροντος και συμπερίληψης (CISOC, 2013).

Για τη διευκόλυνση του διερμηνέα είναι χρήσιμο ο κοινωνικός λειτουργός να προσαρμόζει την ομιλία του. Ειδικότερα, χρειάζεται να αποφεύγεται η εξειδικευμένη επαγγελματική διάλεκτος, ενώ στις περιπτώσεις που κάτι τέτοιο δεν είναι εφικτό, καλό είναι να παρέχονται επεξηγήσεις ή παραδείγματα (CISOC, 2013; Migrant and Refugee Women's Health Partnership, 2019; Tribe & Lane, 2009). Οι ιδιωματισμοί, τα σχήματα λόγου, οι ρητορικές ερωτήσεις, η αργκό, τα ακρωνύμια και το χιούμορ είναι προτιμότερο να απουσιάζουν στο λόγο, καθώς δημιουργείται δυσκολία στην ακριβή απόδοσή τους σε μία άλλη γλώσσα (CISOC, 2013; Migrant and Refugee Women's Health Partnership, 2019; Tribe & Lane, 2009). Δεδομένου πως μία λέξη μπορεί να μην έχει αντιστοιχία σε μία άλλη γλώσσα και να χρειαστεί να γίνει περιγραφικά, χρειάζεται να υπολογίζεται περισσότερος χρόνος για τη συνάντηση, ώστε να υπάρχει μεγαλύτερη άνεση στην επικοινωνία (CISOC, 2013; Migrant and Refugee Women's Health Partnership, 2019; Tribe & Lane, 2009). Γενικότερα, ενδείκνυται η χρήση απλών προτάσεων σε κανονικό ρυθμό ομιλίας, οι οποίες να είναι περιεκτικές και το νόημά τους να μην κόβεται στη μέση (CISOC, 2013; Migrant and Refugee Women's Health Partnership, 2019; Tribe & Lane, 2009). Ακόμα, η χρήση του α' προσώπου, παραδείγματος χάριν «μπορείτε να μου αναφέρετε...» αντί «πείτε του να μου αναφέρει», προσδίδει αμεσότητα και λειτουργεί διευκολυντικά στη διαδικασία της

διερμηνείας (CISOC, 2013). Τέλος, εξαιρετικά βοηθητικό για την επικοινωνία είναι η χρήση οπτικού υλικού, καθώς προσδίδει μεγαλύτερη σαφήνεια.

Στην πραγματικότητα, όμως, και δη στην ελληνική, η παροχή διερμηνείας στις δημόσιες υπηρεσίες είναι από ελάχιστη έως ανύπαρκτη (Vyzas, 2016). Όπως αναφέρει η Αποστόλου (2011), το έτος 2010 η διερμηνεία στον Έβρο, στη Λέσβο και στη Σάμο παρεχόταν κατά κύριο λόγο από τις αστυνομικές αρχές στα αγγλικά και σε λίγες περιπτώσεις γινόταν χρήση του μοναδικού διερμηνέα που βρισκόταν στον Έβρο και γνώριζε αραβικά. Η άγνοια σε θέματα διερμηνείας, καθώς και η έλλειψη καταρτισμένων επαγγελματιών σε γλώσσες που ομιλούνται από το προσφυγικό και μεταναστευτικό πληθυσμό της Ελλάδας, όπως για παράδειγμα η Ουρντού, η Πάστο ή η Σουαχίλι, συνθέτουν μερικούς μόνο από τους λόγους που η διερμηνεία απουσιάζει από τις δημόσιες υπηρεσίες (Dogoriti, 2016; Gogas, 2016; Vyzas, 2016).

Προκειμένου να καλυφθούν οι επικοινωνιακές ανάγκες, εντοπίζονται δύο «λύσεις» που αξιοποιούνται, οι οποίες, όμως, καταλήγουν να προσφέρουν υπηρεσίες χαμηλής ποιότητας. Από τη μία, λοιπόν, διάφοροι φορείς προσλαμβάνουν άτομα που γνωρίζουν τις γλώσσες των προσφύγων/ μεταναστών, παρέχοντάς τους κατάρτιση διερμηνείας με μία εκπαίδευση που πραγματοποιείται μέσα σε λίγες μόνο ημέρες (Αποστόλου 2011· Αποστόλου, 2014· Vyzas, 2016). Σε αυτή την περίπτωση, τα άτομα δεν έχουν εξειδικευτεί στη διερμηνεία, γεγονός που ελλοχεύει κινδύνους, όπως το να μη γνωρίζουν την εξειδικευμένη ορολογία που χρησιμοποιείται και να προσθέτουν ή να αφαιρούν πληροφορίες, να μην είναι αμερόληπτοι ή να παραβιάζουν το προσωπικό απόρρητο (Αποστόλου, 2014).

Από την άλλη, φίλοι και μέλη της οικογένειας των προσφύγων/ μεταναστών αναγκάζονται και λειτουργούν ως διερμηνείς (Dogoriti, 2016; Kletečka-Pulker et al., 2019; Vyzas, 2016). Κάτι τέτοιο χρειάζεται να αποφεύγεται, καθώς εμπλέκονται συναισθηματικά με τον εξυπηρετούμενο, υπάρχει το ενδεχόμενο να νιώσουν άβολα στη διερμηνεία ευαίσθητων ζητημάτων, δεν είναι κατάλληλα καταρτισμένοι σε θέματα ορολογίας και μπορεί να προβούν στην τροποποίηση των πληροφοριών για προσωπικό τους όφελος (CISOC, 2013; Korprowska, 2008). Αρκετά σύνηθες είναι το φαινόμενο να

λειτουργούν ως διερμηνείς τα παιδιά των μεταναστών/ προσφύγων, γεγονός που χρειάζεται να αποφεύγεται σε κάθε περίπτωση (CISOC, 2013; Korcowska, 2008). Η ανάθεση της διερμηνείας στο παιδί συνιστά προσοχή, καθώς ένας τέτοιος ρόλος δίνει ευθύνες που δεν συνάδουν με αυτή την ηλικία (CISOC, 2013; Kletečka-Pulker et al., 2019; Korcowska, 2008). Επιπλέον, το παιδί εμπλέκεται συναισθηματικά με ευαίσθητα θέματα, τα οποία μπορούν να προκαλέσουν ένταση και ψυχολογική επίπτωση στο ίδιο και να διαταράξουν τις σχέσεις μέσα στην οικογένεια (CISOC, 2013; Kletečka-Pulker et al., 2019; Korcowska, 2008). Από τα παραπάνω, συμπεραίνεται η επιτακτική ανάγκη να αντιμετωπιστεί άμεσα το ζήτημα της διερμηνείας, με τη δημιουργία κατάλληλα εκπαιδευμένου προσωπικού και την αποδέσμευση των φίλων και των συγγενικών προσώπων από τις διερμηνευτικές ευθύνες.

Εν κατακλείδι, η διερμηνεία μπορεί να δώσει τη «φωνή» που λείπει από τα άτομα. Μπροστά σε ένα μοντέλο που βλέπει τη διαφορετικότητα ως πρόβλημα και της επιβάλλει μία διαδικασία προσαρμογής στα κυρίαρχα πρότυπα, η διερμηνεία παρέχει το έδαφος, πάνω στο οποίο και τα δύο μέρη να μπορούν να εκφραστούν στη μητρική τους γλώσσα, να νιώσουν οικειότητα, να νιώσουν έστω και νοητά πως βρίσκονται σπίτι τους. Για να συμβεί, όμως, κάτι τέτοιο, αποτελεί απαραίτητη ανάγκη η παροχή διερμηνείας σε ένα οργανωμένο και εκπαιδευτικά καταρτισμένο πλαίσιο, με γνώμονα την εξυπηρέτηση των επικοινωνιακών αναγκών και το σεβασμό στη διαφορετικότητα.

3.2.3. *Cue cards*

Σε αυτό το υπο-κεφάλαιο προτείνονται οι «cue cards» ως μία τεχνική επικοινωνίας στις περιπτώσεις όπου η διερμηνεία δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί. Ειδικότερα, γίνεται αναφορά στον τρόπο με τον οποίο μπορούν να αξιοποιηθούν και παρατίθενται ενδεικτικά στιγμιότυπα από ορισμένες κατηγορίες των «cue cards» σε διάφορες γλώσσες.

Στην περίπτωση που η παρουσία του διερμηνέα δεν καθίσταται δυνατή, μπορεί να χρησιμοποιηθούν εναλλακτικά οι «cue cards» (κάρτες ένδειξης ή κάρτες σήμανσης).

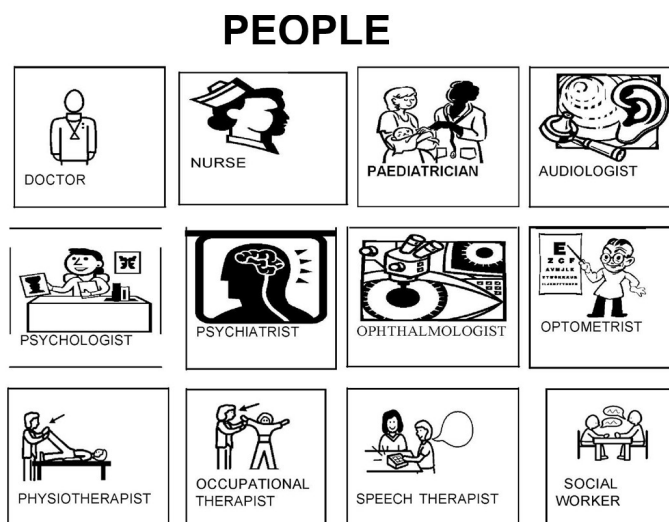
«Κάρτες ένδειξης» ονομάζονται, τα ειδικά σχεδιασμένα φυλλάδια, τα οποία περιέχουν γραπτό ή οπτικό υλικό· είναι εύχρηστες, φορητές και μπορούν να χρησιμοποιηθούν χωρίς τη χρήση της τεχνολογίας (Conderman & Hedin, 2011). Όπως αναφέρουν οι Conderman και Hedin (2011), οι «κάρτες ένδειξης» μπορούν να αξιοποιηθούν και στην εκπαίδευση με άτομα με μαθησιακές δυσκολίες. Παρακάτω, με τη χρήση του όρου «cue cards» γίνεται αναφορά στις κάρτες που σχεδιάστηκαν από τις υπηρεσίες Γλώσσας της δημόσιας υγείας «Eastern Health» της Μελβούρνης, με σκοπό να λειτουργήσουν ως βοηθητικό εργαλείο, στις περιπτώσεις που προκύπτουν επικοινωνιακές δυσκολίες μεταξύ επαγγελματιών υγείας, εξυπηρετούμενων και φροντιστών. Είναι σημαντικό να επισημανθεί, πως οι συγκεκριμένες κάρτες δεν αντικαθιστούν την ιδιότητα του διερμηνέα.

Πιο συγκεκριμένα, οι «cue cards» πρόκειται για εικονογραφημένες κάρτες, διαθέσιμες σε 69 γλώσσες (Αφρικανικά, Αλβανικά, Παντζάμπι, Πορτογαλικά, Ρωσικά, Νταρί, κ.ά.) με 11 κατηγορίες: βασικά, οδηγίες, οικογένεια, κοινότητα, περιγραφές, ιατρικά, αντικείμενα, άνθρωποι, θρησκεία, χρόνος, οδοντιατρική, καθώς και διαγράμματα που δείχνουν τις ημέρες της εβδομάδας, τους μήνες του έτους και το επίπεδο κλίμακας πόνου (Eastern Health, n.d.). Οι «κάρτες ένδειξης» σχεδιάστηκαν βάσει μίας λίστας που συμπληρώθηκε από επαγγελματίες σε χώρους, όπως υπηρεσίες τοπικής αυτοδιοίκησης, κοινοτικής υγείας ή υπηρεσίες που εξυπηρετούν άτομα με αναπηρία, με λέξεις που χρησιμοποιούνται πιο συχνά κατά την επικοινωνία με τους εξυπηρετούμενους (Eastern Health, n.d.). Η επιλογή των αντίστοιχων εικόνων πραγματοποιήθηκε από άτομα που είτε διέθεταν ελάχιστη είτε καθόλου γνώση στην αγγλική γλώσσα (Eastern Health, n.d.).

Σύμφωνα με τις οδηγίες που δίνει η Eastern Health (n.d.), ο επαγγελματίας χρειάζεται να εκτυπώσει όποια κατηγορία θεωρεί πως μπορεί να είναι βοηθητική κατά την επικοινωνία του με τον εξυπηρετούμενο. Κατά τη διαδικασία αυτή, ο επαγγελματίας δείχνει την εικόνα που αντιστοιχεί με το θέμα της συζήτησης, χωρίς όμως να προβαίνει σε κάποια προφορική ανάγνωση της λέξης (Eastern Health, n.d.). Στην περίπτωση που ο εξυπηρετούμενος αντιμετωπίζει προβλήματα όρασης ή

πρόκειται για άτομο με νοητική αδυναμία, υπάρχει διαθέσιμη έκδοση με κάρτες σε μεγαλύτερο μέγεθος. Παρακάτω παρατίθενται ορισμένες «cue cards», οι οποίες επιλέχθηκαν ενδεικτικά από τις κατηγορίες «άνθρωποι», «βασικά» και «περιγραφές», στις γλώσσες αγγλικά, ελληνικά και ισπανικά αντίστοιχα. Ολόκληρη η έκδοση των «cue cards», καθώς και οι οδηγίες χρήσης τους είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Eastern Health (<https://www.easternhealth.org.au/site/item/481-cue-cards-in-community-languages>).

(Εναλλακτικό κείμενο: στην Εικόνα 3 υπάρχει κεντραρισμένη η λέξη PEOPLE με κεφαλαία γράμματα. Κάτω ακριβώς από τον τίτλο σχηματίζονται τρεις νοητές σειρές, όπου στην κάθε σειρά υπάρχουν τέσσερα τετράγωνα. Σε κάθε τετράγωνο απεικονίζονται διάφορα επαγγέλματα σε μορφή σκίτσου, τα οποία ονοματίζονται στην αγγλική γλώσσα.)



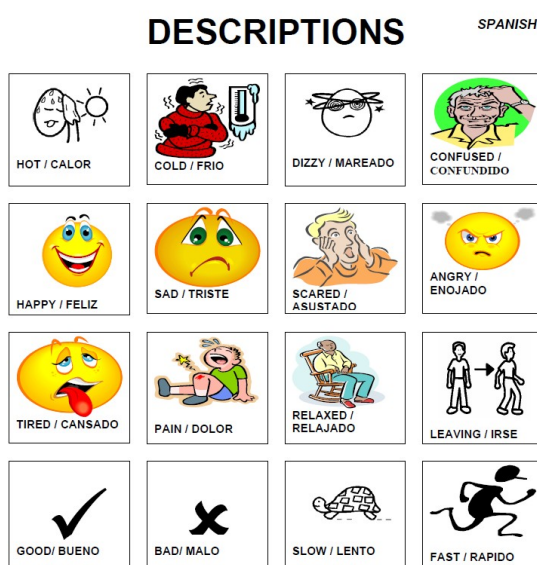
Εικόνα 3: Cue cards «άνθρωποι» στα Αγγλικά. (Ανακτήθηκε από Eastern Health, n.d.)

(Εναλλακτικό κείμενο: στην Εικόνα 4 υπάρχει κεντραρισμένη η λέξη BASIC με κεφαλαία γράμματα. Κάτω ακριβώς από τον τίτλο σχηματίζονται τρεις νοητές σειρές, όπου στην κάθε σειρά υπάρχουν τέσσερα τετράγωνα. Σε κάθε τετράγωνο αναγράφεται στα αγγλικά και στα ελληνικά μία λέξη, όπως brush/ βούρτσα και από πάνω απεικονίζεται σε μορφή σκίτσου ένα σχέδιο που αναπαριστά τη συγκεκριμένη λέξη.)



Εικόνα 4: Cue cards «βασικά» στα Ελληνικά. (Ανακτήθηκε από Eastern Health, n.d.)

(Εναλλακτικό κείμενο : στην Εικόνα 5 υπάρχει κεντραρισμένη η λέξη DESCRIPTIONS με κεφαλαία γράμματα. Κάτω ακριβώς από τον τίτλο σχηματίζονται τέσσερις νοητές σειρές, όπου στην κάθε σειρά υπάρχουν τέσσερα τετράγωνα. Σε κάθε τετράγωνο αναγράφεται στα αγγλικά και στα ισπανικά μία λέξη, όπως hot/ calor και από πάνω απεικονίζεται σε μορφή σκίτσου ένα σχέδιο που αναπαριστά τη συγκεκριμένη λέξη.)



Εικόνα 5: Cue cards «περιγραφές» στα Ισπανικά. (Ανακτήθηκε από Eastern Health, n.d.)

3.3. Προγράμματα ποικιλομορφίας

Στο συγκεκριμένο υπο-κεφάλαιο αναφέρονται οι λόγοι που συνιστούν αναγκαία τη δημιουργία προγραμμάτων ποικιλομορφίας στην εκπαίδευση των κοινωνικών λειτουργών. Επιπροσθέτως, παρατίθεται ένα παράδειγμα προγράμματος ποικιλομορφίας, στο οποίο γίνεται χρήση της κούκλας ως εκπαιδευτικό εργαλείο και επισημαίνεται ο ρόλος που διαδραματίζουν τέτοιου είδους δημιουργικές τεχνικές στην εκπαιδευτική και επικοινωνιακή διαδικασία.

Σύμφωνα με τους Patrick και Kumar (2012), η έλλειψη ποικιλομορφίας και συμπερίληψης σε οποιοδήποτε επαγγελματικό και εκπαιδευτικό χώρο μπορεί να οδηγήσει σε καταπιεστικές εκφράσεις και πρακτικές όπως αποκλεισμό, εκφοβισμό ή παρενόχληση, με δυσμενείς επιπτώσεις στους πιο ευάλωτους πληθυσμούς. Για το λόγο αυτό, είναι αναγκαία η δημιουργία επιτυχημένων προγραμμάτων εκπαιδευτικής κατάρτισης, τα οποία να προωθούν την ποικιλομορφία και να αναδεικνύουν τους διάφορους τρόπους με τους οποίους μπορεί να επιτευχθεί η επικοινωνία και η αλληλεπίδραση με τις μειονοτικές ομάδες.

Ιστορικά, τα προγράμματα ποικιλομορφίας δημιουργήθηκαν το 1960 στις Ηνωμένες Πολιτείες ως απάντηση του κινήματος των δικαιωμάτων των πολιτών (Civil rights movement) στις φυλετικές διακρίσεις που υφίσταντο οι Αφροαμερικανοί. Το 1970 άρχισαν να αναπτύσσονται προγράμματα σχετικά με ζητήματα φύλου, ενώ από το 1990 οι προσπάθειες συμπερίληψης διευρύνθηκαν και σε άλλα ζητήματα, όπως εκείνα που αφορούσαν το σεξουαλικό προσανατολισμό, την αναπηρία και τη θρησκεία (Vaughn, 2007). Από τα παραπάνω, φαίνεται πως τα προγράμματα ποικιλομορφίας αντανακλούν στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις και αντιτίθενται στις κοινωνικές παθογένειες της εκάστοτε ιστορικής περιόδου, μέσα από την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης. Τα περισσότερα στοχεύουν στην αναγνώριση των προκαταλήψεων και το συνακόλουθο περιορισμό τους, στο σεβασμό της ανθρώπινης ποικιλομορφίας και στην ενίσχυση των δεξιοτήτων του επαγγελματία προκειμένου να συνεργάζεται αποτελεσματικά με ανθρώπους από διαφορετικά πολιτισμικά και κοινωνικά περιβάλλοντα (King, Gulick &

Avery, 2010; Parouli, 2021; Pendry et al., 2007). Τέτοια προγράμματα κατάρτισης που προωθούν την ανθρώπινη ποικιλομορφία είναι χρήσιμα όχι μόνο για τους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς αλλά και για τα υπόλοιπα επαγγέλματα που θέτουν στο επίκεντρο τον άνθρωπο, όπως αυτά των εκπαιδευτικών, των γιατρών, των νοσηλευτών και των φοιτητών των αντίστοιχων κλάδων.

Το πρόγραμμα «Διαφέρω Κούκλες» (Diversity Dolls) αποτελεί μία τέτοια καινοτόμα προσπάθεια δημιουργικής κατάρτισης που αποβλέπει στην κατανόηση και προώθηση της ποικιλομορφίας με δυνατότητα εφαρμογής σε διαφορετικά πλαίσια, όπως σε κοινωνικές υπηρεσίες, κέντρα πρόληψης και σχολεία (Parouli, 2021). Όπως αναφέρεται στο ίδιο (2021), βασικό εκπαιδευτικό εργαλείο του προγράμματος είναι οι κούκλες (βλ. Εικόνα 6, Εικόνα 7), οι οποίες αντιπροσωπεύουν ανθρώπους με συγκεκριμένα προφίλ εμφάνισης και διαφορετικά χαρακτηριστικά (εθνικότητα, φύλο, ψυχική ή φυσική αναπηρία), στο πλαίσιο της ορατής ή μη ορατής διαφορετικότητας, και χρησιμοποιούνται σε συνδυασμό με δημιουργικές/εκφραστικές τεχνικές, όπως η συγγραφή θεματικής ιστορίας (story writing), η αφήγηση (storytelling), η δραματοποίηση ιστορίας (dramatisation of written stories) και το παιχνίδι ρόλων (role play). Το παιχνίδι ρόλων συμβάλλει στην ανάπτυξη των τεχνικών κοινωνικοποίησης και δρα στο επίπεδο της συμπεριφορικής αλλαγής (Yalom & Leszcz, 2019). Το πρόγραμμα «Diversity Dolls» επιβεβαιώνει την άποψη του Frey (1993), όπως παρατίθεται στο Parouli (2021), για τη χρήση της κούκλας ως έναν μεταφορικό τρόπο επικοινωνίας που είναι άρρηκτα συνδεδεμένος με την παιδική μάθηση, και αποδεικνύει την αποτελεσματική της χρήση τόσο σε παιδιά όσο και σε ενήλικες. Παρακάτω, παρατίθενται δύο εικόνες από το πρόγραμμα «Διαφέρω Κούκλες».

(Εναλλακτικό κείμενο: στην Εικόνα 6 απεικονίζονται πέντε χειροποίητες κούκλες, οι οποίες κάθονται σε καρέκλες που έχουν τοποθετηθεί στη σειρά.)



Εικόνα 6: Διαφέρω Κούκλες. (Ανακτήθηκε από Παρουλι, 2021:176)

(Εναλλακτικό κείμενο: στην Εικόνα 7 απεικονίζονται τρία άτομα που κάθονται. Τα δύο άτομα έχουν στην αγκαλιά τους από μία χειροποίητη κούκλα.)



Εικόνα 7: «Τόμας». (Ανακτήθηκε από Παρουλι, 2021:184)

Η χρήση επικοινωνιακών εργαλείων, όπως η ιστορία συγγραφής, η αφήγηση, η δραματοποίηση και το παιχνίδι ρόλων συμβάλλουν στην έκφραση συναισθημάτων,

αξιών και σκέψεων και στη νοηματοδότηση του κόσμου, καθώς δίνεται στους συμμετέχοντες η δυνατότητα να εξερευνήσουν τις συμπεριφορές και τα κίνητρα του χαρακτήρα που δημιούργησαν (Drumm, 2013; McLean & Tuite, 2016) και να αναπτύξουν δεξιότητες κριτικής σκέψης μέσα σε ένα ασφαλές περιβάλλον, απαλλαγμένοι από την προκατάληψη και τις διακρίσεις (Hafford-Letchfield, 2010; Villadsen et al., 2012). Με τη χρήση των παραπάνω εργαλείων, τα οποία αποτελούν βιωματικές (εμπειρικές) μεθόδους εκπαίδευσης, η μάθηση επιτυγχάνεται μέσω της ενεργούς συμμετοχής και του αναστοχασμού πάνω στην εμπειρία. Σύμφωνα με τη θεωρία της βιωματικής (ή εμπειρικής) μάθησης, ο Kolb περιγράφει τη μάθηση ως μία ενεργή διαδικασία (Comerford, 2005) που προϋποθέτει την απο-μάθηση (unlearning) ή την επανα-μάθηση (relearning) (Kirkendall & Krishen, 2015). Στο σημείο αυτό, διαπιστώνεται η σημασία της ευελιξίας του ατόμου, καθώς μέσα από την απο-μάθηση επιχειρείται να καταρριφθούν όσα έως τώρα θεωρούνταν παραδεδεγμένα και μέσα από την εκμάθηση ή επανα-μάθηση να οικοδομηθούν εκ νέου. Ο όρος «ενεργή μάθηση» αναφέρεται στην άμεση επαφή και αλληλεπίδραση που έχει ο συμμετέχων με το παρουσιαζόμενο θέμα, σε αντιδιαστολή με τον παραδοσιακό τρόπο εκπαίδευσης.

Σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία, έχει διαπιστωθεί πως τα προγράμματα που χρησιμοποιούν δημιουργικές μεθόδους για την εκπαίδευση των επαγγελματιών και των φοιτητών συμβάλλουν στην αύξηση της παραγωγικότητας και της ευρηματικότητας (Vaughn, 2007), στην ικανότητα των ατόμων να προσαρμόζονται ευκολότερα στις αλλαγές του περιβάλλοντος, στην καλλιέργεια δεξιοτήτων που επιτρέπουν στα άτομα να είναι περισσότερο διαλλακτικά σε νέες ιδέες, λιγότερο επικριτικά, πιο παρατηρητικά σχετικά με όσα διαμείβονται στο χώρο (Ayling, 2012; Comerford, 2005) και εφοδιασμένα με το αίσθημα της ενσυναίσθησης, για το πως, δηλαδή, άλλοι άνθρωποι σκέφτονται, αισθάνονται ή αντιδρούν στις διάφορες καταστάσεις που προκύπτουν (Hafford-Letchfield, 2010; Villadsen et al., 2012). Η συναισθηματική σύνδεση που αναπτύσσουν οι συμμετέχοντες με το εκπαιδευτικό υλικό συμβάλλει στην ανάπτυξη της ανεξαρτησίας και της λήψης πρωτοβουλιών (Eadie & Lymbery, 2007; Phillips, MacGiollaRi, & Callaghan, 2012). Τέλος, οι δημιουργικές δραστηριότητες συμβάλλουν

στην απόκτηση αντιλήψεων και στη διεύρυνση της αυτογνωσίας, ειδικά σε σχέση με τις πεποιθήσεις κοινωνικών ζητημάτων (Phillips et al., 2012).

Αναφορικά με το σχεδιασμό των προγραμμάτων ποικιλομορφίας χρειάζεται να ληφθούν υπόψη ορισμένες παράμετροι. Αρχικά, είναι σημαντικό να υπολογιστούν οι εξατομικευμένες ανάγκες κάθε εκπαιδευόμενου, καθώς δεν διαθέτουν όλοι την ίδια εξοικείωση με τις δημιουργικές μεθόδους μάθησης (Ayling, 2012). Σε αυτή την περίπτωση, η δημιουργικότητα του εκπαιδευτή/κοινωνικού λειτουργού έρχεται να διαδραματίσει ενεργό ρόλο προκειμένου να βρεθεί ο κατάλληλος συνδυασμός του προτιμητέου μοντέλου μάθησης. Ακόμα, ο Simlin (2006, στο Patrick & Kumar, 2012), έπειτα από έρευνα που πραγματοποίησε, τονίζει τον καθοριστικό ρόλο που διαδραματίζει η ηλικία στον τρόπο αντίληψης της ποικιλομορφίας. Αναλυτικότερα, διαπιστώθηκε πως η αποδοχή της διαφορετικότητας είναι αντιστρόφως ανάλογη της ηλικίας, δηλαδή όσο μεγαλύτερο σε ηλικία είναι ένα άτομο τόσο μικρότερη είναι η αποδοχή που δείχνει στη διαφορετικότητα (Patrick & Kumar, 2012). Από την παραπάνω έρευνα τονίζεται η ανάγκη για παρέμβαση τόσο σε μεγαλύτερης ηλικίας άτομα, τα οποία φαίνεται να είναι λιγότερο διαλλακτικά απέναντι στη διαφορετικότητα, όσο και σε νεότερες ηλικίες που αποδέχονται και αλλάζουν ευκολότερα τις αντιλήψεις και τις στάσεις τους. Όσο πιο έγκαιρη είναι η παρέμβαση τόσο ευκολότερη αναμένεται να είναι η αλλαγή των στάσεων. Συνεπώς, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ο παράγοντας της ηλικίας στα προγράμματα κατάρτισης της ποικιλομορφίας, ώστε να είναι ευέλικτα και να προσαρμόζουν τους εκπαιδευτικούς στόχους βάσει αυτού του κριτηρίου.

Η ανάπτυξη και εφαρμογή προγραμμάτων ποικιλομορφίας, τα οποία διασφαλίζουν την ορατότητα όλων των ανθρώπων, ανεξάρτητα από το πολιτισμικό τους υπόβαθρο κρίνεται σημαντική και απαραίτητη. Μέσα από τη χρήση ειδικά διαμορφωμένων τεχνικών, τα συγκεκριμένα προγράμματα είναι σε θέση να δημιουργήσουν ένα ασφαλές περιβάλλον που παρέχει στους συμμετέχοντες τη δυνατότητα προβληματισμού σχετικά με συμπεριφορές και πρακτικές που έως τώρα χρησιμοποιούσαν, όπως επίσης και νέων ιδεών αναφορικά με τις μεθόδους αποτελεσματικής πρακτικής σε διαφορετικά πολιτισμικά πλαίσια. Με αυτόν τον τρόπο,

ο κοινωνικός λειτουργός έχει στη διάθεσή του εκείνα τα απαραίτητα εφόδια προκειμένου να επιτελέσει το ρόλο του ως «συνήγορος υπέρ της αλλαγής» (Καλλινικάκη, 2011:44).

3.4. Δημιουργικότητα και επικοινωνιακή επινοητικότητα

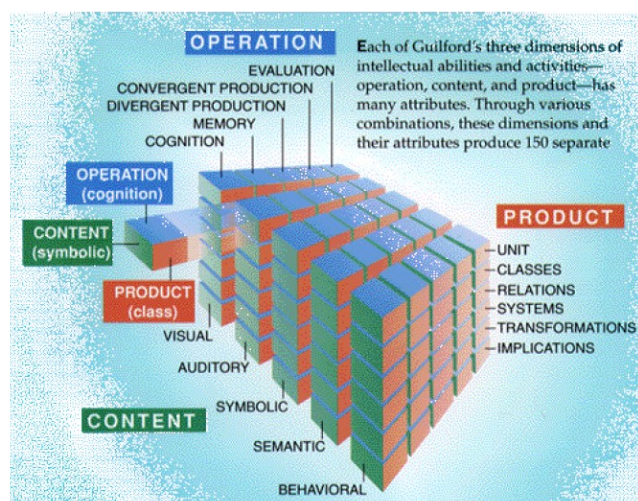
Στο παρόν υπο-κεφάλαιο η συζήτηση επικεντρώνεται στη σημασία και την αναγκαιότητα που διαδραματίζει η δημιουργικότητα, ως στοιχείο επαγγελματικής ιδιότητας του κοινωνικού λειτουργού. Ακόμα, παρατίθενται ενδεικτικά παραδείγματα που συμβάλλουν στην καλλιέργεια της δημιουργικότητας και στο τέλος εισάγεται η έννοια της «επικοινωνιακής επινοητικότητας».

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν οι Kirkendall και Krishen (2015), η κοινωνική εργασία χαρακτηρίζεται από μη προβλεψιμότητα και οι εξατομικευμένες ανάγκες των εξυπηρετούμενων χρειάζεται να αντιμετωπίζονται με ευελιξία. Για το λόγο αυτό, η καλλιέργεια της δημιουργικότητας αποτελεί καθοριστικής σημασίας στόχο, ήδη από την εκπαίδευση των κοινωνικών λειτουργών, προκειμένου να κατανοηθεί πως δεν υπάρχει πανάκεια λύση. Ο Vernon (1989:94) ορίζει τη δημιουργικότητα ως «την ικανότητα του ατόμου να παράγει νέες και πρωτότυπες ιδέες, ανακαλύψεις, αντιλήψεις, αναδιαρθρώσεις ή καλλιτεχνικά αντικείμενα που γίνονται αποδεκτά από τους εμπειρογνώμονες ως στοιχεία με ιδιαίτερη επιστημονική, αισθητική, κοινωνική ή τεχνολογική αξία».

Με την έννοια της δημιουργικότητας ασχολήθηκε πρώτος ο Guilford, μέσα από τη θεωρία του για τη «δομή της νοημοσύνης» (the structure of intellect), στην οποία προσπάθησε να αποδείξει ότι η δημιουργική σκέψη είναι ανεξάρτητη από τη συμβατική νοημοσύνη (Plucker & Makel, 2010). Το πρότυπο αυτής της θεωρίας, όπως παραθέτει η SaalH (2014), εξετάζει τη γνωστική λειτουργία ως ένα διαφοροποιημένο μεν αλλά ενιαίο όλο, και έχει σχεδιαστεί με τη μορφή του κύβου του Rubik στον οποίο όλες οι διαδικασίες (operation), τα περιεχόμενα (content) και τα προϊόντα (product) μπορούν να λειτουργήσουν μαζί για τη δημιουργία μίας νέας ιδέας (βλ. εικόνα 8). Στο ίδιο (2014),

αναφέρεται πως στοιχεία της αποκλίνουσας νοητικής παραγωγής (divergent production), δηλαδή της ικανότητας να παράγονται νέες λύσεις σε ένα πρόβλημα, συνιστούν η ευφράδεια (fluency), η ευελιξία (flexibility), η επεξεργασία (elaboration) και η πρωτοτυπία (originality). Ένα γνωστό παράδειγμα εφαρμογής της συγκεκριμένης θεωρίας, που στόχο έχει την ανάδειξη της ευελιξίας του ατόμου, είναι το «πρόβλημα των σπέρτων» κατά το οποίο οι συμμετέχοντες καλούνται να σχηματίσουν, σύμφωνα με συγκεκριμένες οδηγίες τα σπέρτα σε συγκεκριμένα σχήματα (Plucker & Makel, 2010).

(Εναλλακτικό κείμενο: στην Εικόνα 8 απεικονίζεται σε τρισδιάστατη μορφή ο κύβος του Guilford. Δίπλα από κάθε τετράγωνη έδρα σημειώνονται στην αγγλική γλώσσα τα στοιχεία που τον απαρτίζουν.)



Εικόνα 8: Ο κύβος του Guilford της θεωρίας της Δομής της Νοημοσύνης. (Ανακτήθηκε από Saalh, 2014:61)

Η ενθάρρυνση της δημιουργικότητας μπορεί να επιτευχθεί με διάφορους τρόπους στην εκπαιδευτική αίθουσα, όπως μέσα από την ανάθεση εργασιών και δραστηριοτήτων που σχετίζονται με την ποίηση, τη ζωγραφική ή τη φωτογραφία (Kirkendall & Krishen, 2015). Σύμφωνα με τους Kirkendall και Krishen (2015), η καλλιέργεια της δημιουργικότητας συμβάλλει στη διαμόρφωση σημαντικών δεξιοτήτων, όπως η ευελιξία, η προσαρμοστικότητα και η κριτική σκέψη. Τέλος, όπως

επισημαίνει η Δημοπούλου-Λαγωνίκα (2011), η δημιουργικότητα, στο βαθμό που δεν λειτουργεί περιοριστικά από τις οργανωτικές δομές, συμβάλλει στη ανάπτυξη νέων μορφών παρεμβάσεων, γεγονός που έχει διττό ρόλο. Από τη μία, αναβαθμίζει τις παρεχόμενες υπηρεσίες για τους εξυπηρετούμενους και από την άλλη λειτουργεί ενδυναμωτικά για τους κοινωνικούς λειτουργούς, οι οποίοι ξεφεύγουν από τη ρουτίνα της εργασίας (Δημοπούλου-Λαγωνίκα, 2011). Οι Phillips et al. (2012) επισημαίνουν πως τέτοιες πρακτικές, οι οποίες λειτουργούν ως πηγή έμπνευσης για τους κοινωνικούς λειτουργούς συμβάλλουν στην ανάληψη κοινωνικής δράσης και συνηγορίας, ιδιαίτερα για ζητήματα που απαιτούν υπεράσπιση. Αναφορικά με τη συνηγορία (advocacy), πρόκειται για την εκπροσώπηση των συμφερόντων των εξυπηρετούμενων και, όπως αναφέρει ο Payne (2021), για έναν από τους θεμελιώδεις και αναγνωρισμένους ρόλους της κοινωνικής εργασίας.

Από τα παραπάνω, γίνεται αντιληπτό πως το επίπεδο γλωσσομάθειας δεν χρειάζεται να αποτελεί περιοριστικό παράγοντα για την αλληλεπίδραση με τους εξυπηρετούμενους. Αντιθέτως, χρειάζεται να υπάρχει αυτό που η Phipps (2017) ονομάζει «επικοινωνιακή επινοητικότητα» (communicative resourcefulness), μία διαδικασία, δηλαδή, κατά την οποία οι ομιλητές βρίσκουν εναλλακτικούς τρόπους ώστε να επικοινωνούν μεταξύ τους. Η επικοινωνιακή επινοητικότητα προϋποθέτει τόσο εκπαίδευση και κατάλληλη γνώση του πληθυσμού με τον οποίο ο κοινωνικός λειτουργός έρχεται σε επαφή όσο και προσωπική καλλιέργεια της δημιουργικότητας, προκειμένου να ανταποκριθεί στις παρουσιαζόμενες προκλήσεις και να είναι σε θέση να βρει εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας. Οι Kirkendall και Krishen (2015) προτείνουν τη διεξαγωγή μαθημάτων με κεντρικό ρόλο τη συμμετοχή διάφορων επαγγελματικών ειδικοτήτων από χώρους, όπως η κοινωνική εργασία, το μάρκετινγκ και οι κοινωνικές επιστήμες. Κάτι τέτοιο θα έχει ως αποτέλεσμα, οι επαγγελματίες να μοιράζονται με τους φοιτητές την τεχνογνωσία τους και να παρέχεται η δυνατότητα νέων τρόπων αντίληψης σχετικά με τα προβλήματα και την ιδιαίτερη προσέγγιση στην επικοινωνία με την εκάστοτε ομάδα (Kirkendall & Krishen, 2015). Για παράδειγμα, όταν πρόκειται για παιδιά, ο τρόπος επικοινωνίας χρήζει ιδιαίτερης προσοχής και μεταχείρισης, ειδικά όταν γίνεται μνεία σε ευαίσθητα θέματα, όπως είναι η παιδική

κακοποίηση. Σε αυτήν την περίπτωση, οι Clausen et al. (2012) προτείνουν ως μέσο επικοινωνίας το παιχνίδι (play therapy), το οποίο συμβάλλει στην εξωτερίκευση των αναγκών και των συναισθημάτων τους.

Επιπλέον, η δημιουργικότητα μπορεί να αποτελέσει χρήσιμο εργαλείο και στην επικοινωνία με άτομα με νοητική αδυναμία. Η Tuffrey- Wijne (2012) προτείνει ένα νέο μοντέλο προσέγγισης και επικοινωνίας με τα άτομα με νοητική αδυναμία για θέματα που σχετίζονται με τον τρόπο πληροφόρησης και ανακοίνωσης θλιβερών γεγονότων. Για το σκοπό αυτό, αναφέρεται ως χρήσιμη μέθοδος η υπόδειξη εικόνας, με στόχο τα άτομα να επικοινωνήσουν τις σκέψεις και τα συναισθήματά τους σχετικά με το θάνατο (Tuffrey-Wijne, Bernal, Butler, Hollins, & Curfs, 2007). Η Εικόνα 9 απεικονίζει μία γυναίκα με ανίατη ασθένεια και συνοδεύεται με την εξής περιγραφή: «Αυτή είναι η Βερόνικα. Η Βερόνικα είναι πολύ άρρωστη. Δεν πρόκειται να γίνει καλά. Ο γιατρός ξέρει πως θα πεθάνει. Τι πιστεύετε πως πρέπει να κάνουν οι άνθρωποι για να βοηθήσουν τη Βερόνικα;». Στο σημείο αυτό, προκειμένου να μειωθεί η πιθανότητα μεροληψίας μέσω της επιρροής των ερευνητών, η ερώτηση που γίνεται είναι πολύ ανοιχτή ώστε το άτομο να αφεθεί ελεύθερο να μοιραστεί τις σκέψεις του σχετικά με το τι μπορεί να πει ή να κάνει για να ανακουφίσει τη «Βερόνικα» (Tuffrey-Wijne et al., 2007).

(Εναλλακτικό κείμενο: στην Εικόνα 9 απεικονίζεται σε ζωγραφιά μία γυναίκα που είναι ξαπλωμένη στην πολυθρόνα. Η γυναίκα είναι σκεπασμένη με μία κουβέρτα και πάνω της ξαπλώνει μία γάτα.)



Εικόνα 9: Εικόνα ως μέσο επικοινωνίας σε άτομα με νοητική αδυναμία. (Ανακτήθηκε από Tuffrey-Wijne et al., 2007:83)

Η Phipps (2017) σχολιάζει, πως κατά τη διάρκεια μίας διαπολιτισμικής συνεργασίας, ο επαγγελματίας θα βρεθεί αντιμέτωπος με γλωσσικές προκλήσεις και θα αναγκαστεί να αναπτύξει δεξιότητες ώστε να καλύψει αυτό το γλωσσικό κενό. Μία από αυτές είναι η παρατηρητικότητα, κατά την οποία ο ερευνητής εντοπίζει τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης ομάδας, όπως καθημερινές πρακτικές που αυτή χρησιμοποιεί. Για παράδειγμα, αν πρόκειται για μία θρησκευόμενη ομάδα, χρειάζεται να παρατηρήσει το ρόλο που έχει η θρησκεία στην καθημερινότητά της, τον τρόπο που επικοινωνούν τα μέλη μεταξύ τους και τις ιδιαίτερες λέξεις που χρησιμοποιούν, με σκοπό να δημιουργήσει τις συνθήκες εκείνες που θα επιτρέψουν τη διαμόρφωση ηθικών κοινωνικών σχέσεων (Phipps, 2017).

Συζήτηση - Συμπεράσματα - Προτάσεις

Η παρούσα εργασία πραγματεύεται το ζήτημα της επικοινωνίας όταν οι κοινωνικοί λειτουργοί εργάζονται με μειονοτικές ομάδες. Επιχειρήθηκε να αναδειχθεί η σημασία που φέρει η λεκτική και η μη λεκτική επικοινωνία για τη διαμόρφωση ενός συμπεριληπτικού περιβάλλοντος. Επιπλέον, έγινε αναφορά σε ορισμένες από τις επικοινωνιακές προκλήσεις που αναδύονται στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας, καθώς και σε διάφορους τρόπους με τους οποίους μπορεί να επιτευχθεί επικοινωνία, σε περιπτώσεις που δεν υπάρχει κοινή γλώσσα αναφοράς.

Το πρώτο ερευνητικό ερώτημα που τέθηκε στην παρούσα εργασία ήταν πώς λειτουργεί η γλώσσα και γιατί θεωρείται σημαντικό ο λόγος να είναι συμπεριληπτικός. Τα ευρήματα της εργασίας δείχνουν ότι η γλώσσα λειτουργεί με ποικίλους τρόπους. Πιο συγκεκριμένα, μέσα από τη γλώσσα: 1) επιτυγχάνεται η περιγραφή της πραγματικότητας, έτσι όπως βιώνεται από την κάθε ομάδα, με τέτοιο τρόπο ώστε να εξυπηρετεί τις ανάγκες που προκύπτουν, 2) το άτομο μπορεί να βιώσει καλύτερα καταστάσεις που συμβαίνουν στην καθημερινότητά του και ως εκ τούτου να τις ελέγξει, 3) (ανα)κατασκευάζεται η κοινωνική πραγματικότητα και δημιουργούνται συνειδήσεις.

Ο τρόπος που (ανα)κατασκευάζεται η κοινωνική πραγματικότητα, καθώς και ο αντίκτυπος που έχει η γλώσσα στην ψυχολογία του ατόμου λειτουργούν κάποιες φορές στιγματιστικά προς ορισμένες μειονοτικές ομάδες. Ενδεικτικά παραδείγματα που αναλύθηκαν ως προς το στιγματιστικό λόγο είχαν να κάνουν με άτομα με ψυχική ασθένεια, άτομα από τη ΛΟΑΤΚΙ+ κοινότητα, άτομα με διαταραχή χρήσης ουσιών καθώς και άτομα με HIV. Με αυτόν τον τρόπο, επιχειρήθηκε να δοθεί έμφαση στη σημασία που έχει η γλώσσα και στον τρόπο με τον οποίο μπορεί να αξιοποιηθεί για ψυχο- κοινωνική υποστήριξη στις μειονοτικές ομάδες, οι οποίες συναντώνται στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας.

Το δεύτερο ερώτημα σχετιζόταν με την ευθύνη που έχει ο κοινωνικός λειτουργός απέναντι στο στιγματιστικό λόγο. Ποια είναι, λοιπόν, η ευθύνη του κοινωνικού λειτουργού; Αρχικά, να γνωρίζει σχετικά με τη δύναμη που έχει η γλώσσα να δημιουργεί

διάφορες πραγματικότητες και να μπορεί, σε περιπτώσεις όπου χρειάζεται, να επισημαίνει στον εξυπηρετούμενο τη σημασία που έχουν οι λέξεις. Αν για παράδειγμα γίνονται αναφορές από τους ίδιους τους εξυπηρετούμενους με λέξεις, όπως τρελός, ψυχοπαθής, τραβέλι ή μόγγολο να γίνεται επισήμανση του φορτίου που αυτές οι λέξεις φέρουν και του τρόπου που διαμορφώνουν την πραγματικότητα, από τη μία για την αποφυγή του αυτοστιγματισμού τους και από την άλλη ως μία προσπάθεια επανοικοδόμησης των νοηματοδοτήσεών τους. Για παράδειγμα, κάτι τέτοιο θα μπορούσε να αποδειχθεί ιδιαίτερα χρήσιμο στο σχολικό περιβάλλον, για την αντιμετώπιση της λεκτικής βίας (bullying), ή σε ψυχοθεραπευτικές ομάδες με άτομα με ψυχικές ασθένειες για την απενεχοποίηση τους από το στίγμα που φέρει η ψυχική ασθένεια. Επιπλέον, η γνώση και η συμπεριληπτική χρήση της γλώσσας, καθώς και ο τρόπος επικοινωνίας αποτελούν ευθύνη του κοινωνικού λειτουργού ώστε να παραμένει προσηλωμένος στις αρχές της κοινωνικής εργασίας περί κοινωνικής δικαιοσύνης, ανθρωπίνων δικαιωμάτων, συλλογικής ευθύνης και σεβασμού της διαφορετικότητας. Υπάρχει, λοιπόν μία ευθύνη για τις λέξεις, και συγκεκριμένα όπως παραθέτει η Cassin (2016:48), «ευθύνη δημιουργού και όχι απλώς αποδέκτη ή επικοινωνιακού πορθμέα».

Στο τρίτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται εναλλακτικές λύσεις ως απάντηση στο στιγματιστικό λόγο, στην ετικετοποίηση και στις προκλήσεις που παρουσιάζονται στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας. Για παράδειγμα, τόσο η διερμηνεία όσο και το τραγούδι ως μορφές επικοινωνίας αποτελούν μέσα, που από τη μία μεριά μπορούν να περιορίσουν την κατάχρηση της επαγγελματικής εξουσίας και από την άλλη να προσφέρουν στον εξυπηρετούμενο την επιλογή να εκφραστεί στη γλώσσα του. Ειδικότερα, το κεφάλαιο «Μέθοδοι και πρακτικές επικοινωνίας» αποτελεί επί της ουσίας μία προσπάθεια ώστε να απαντηθεί το ερευνητικό ερώτημα «πώς μπορεί να επιτευχθεί επικοινωνία όταν δεν υπάρχει μία κοινή γλώσσα;». Τα ευρήματα έδειξαν πως αυτό μπορεί να συμβεί με διαφορετικούς τρόπους. Πιο συγκεκριμένα, με μεθόδους επικοινωνίας που βασίζονται στην τέχνη, όπως το τραγούδι, με την παροχή διερμηνείας, καθώς και με τη χρήση των «cue cards».

Στο υπο-κεφάλαιο «πολιτισμικές και γλωσσικές διαφορές» σχολιάστηκαν οι έννοιες «μέρος», «ασφάλεια» και «φωνή». Αυτές οι τρεις έννοιες, μολονότι αναφέρθηκαν ως χαρακτηριστικά που απουσιάζουν στην περίπτωση των προσφύγων, εντούτοις μπορούν να συσχετιστούν με κάθε μειονοτική ομάδα, η οποία ψάχνει έναν τόπο να νιώσει ασφάλεια και οικειότητα και να μπορέσει να ανακτήσει τη «φωνή» που της λείπει. Ολόκληρη, λοιπόν, η εργασία αποτελεί μία προσπάθεια ώστε να απαντηθεί το ερευνητικό ερώτημα «πώς διαμορφώνεται ένα γλωσσικό περιβάλλον που δίνει την αίσθηση στο άτομο ότι βρίσκεται σπίτι;». Όπως επιχειρήθηκε να αναδειχθεί, μία τέτοια αίσθηση επιτυγχάνεται με συμπεριληπτικές πρακτικές που λειτουργούν ενδυναμωτικά, όπως η χρήση μη στιγματιστικού λόγου, η προσοχή στη μη λεκτική επικοινωνία, η ανάδειξη της μητρικής γλώσσας των εξυπηρετούμενων, η ένδειξη ενδιαφέροντος και αποδοχής, η μη επικριτική στάση, καθώς και η πρόβλεψη για τη δυνατότητα χρήσης επικοινωνιακών βοηθημάτων.

Για τους παραπάνω λόγους, ο κοινωνικός λειτουργός χρειάζεται να λειτουργεί συμπεριληπτικά και να παρέχει το πλαίσιο εκείνο στο οποίο τα άτομα να νιώθουν ασφάλεια, οικειότητα και προστασία. Για να συμβεί κάτι τέτοιο, όπως τονίζεται στη βιβλιογραφία (Δημοπούλου- Λαγωνίκα, 2011· Κανδυλάκη, 2008), έχει ιδιαίτερη σημασία η αναγνώριση και η εξάλειψη των στερεοτύπων που φέρει ο ίδιος ο κοινωνικός λειτουργός. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσα από την εποπτεία και τον προσωπικό αναστοχασμό (Κανδυλάκη, 2008). Μέσα από τα παραδείγματα που παρατίθενται επιδιώκεται η καλλιέργεια της ενσυναίσθησης αναφορικά με τον αποκλεισμό που βιώνουν οι μειονοτικές ομάδες. Για παράδειγμα, η γνώση σχετικά με ζητήματα που αφορούν την αναπηρία λειτουργεί ως ένα μέσο ευαισθητοποίησης, με στόχο να διαλύσει την αμηχανία που πιθανώς περιβάλλουν θέματα σχετιζόμενα με αυτήν.

Σκόπιμα στην εργασία αποφεύχθηκε οποιαδήποτε αναφορά στην «πολιτική ορθότητα» των λέξεων. Σκοπός δεν είναι οι προτεινόμενες λέξεις που σημειώθηκαν να αποτελέσουν έναν κανόνα, όσο να ιδωθούν από ένα άλλο πρίσμα, να αναδειχθούν οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν στη χρήση της γλώσσας και ο βαθμός που οι ομάδες

(αυτο)στιγματίζονται μέσα από τα στερεότυπα που ενεργοποιούν οι λέξεις. Άλλωστε, σε ολόκληρη την εργασία ο αναγνώστης παροτρύνεται να λαμβάνει κάθε φορά υπόψη του τις ξεχωριστές ανάγκες του ατόμου, να θέτει ερωτήσεις σχετικά με ζητήματα που ο ίδιος δεν γνωρίζει και να σέβεται το δικαίωμά του να εκφράζεται όπως επιθυμεί. Καθώς δεν υπάρχει ένα αυστηρό κριτήριο για την κατάλληλη χρήση της γλώσσας, όπως αναφέρει ο Ludewig (1988, όπως παρατίθεται στο Schlippe & Schweitzer, 2008:116) χρειάζεται να λαμβάνεται υπόψη «η χρησιμότητα, η ομορφιά και ο σεβασμός».

Μάλιστα, αν και οι λόγοι σχετικά με την επιλογή της χρήσης της λέξης «προκλήσεις» αναφέρθηκαν αναλυτικά στο ομώνυμο κεφάλαιο, αξίζει να αναφερθεί πως στην ελληνική βιβλιογραφία συναντώνται οι όροι «εμπόδια» ή «προβλήματα» στην επικοινωνία. Αντιθέτως, στη διεθνή βιβλιογραφία χρησιμοποιείται πιο συχνά ο όρος «challenges», δηλαδή προκλήσεις, το οποίο και θεωρήθηκε πως ταιριάζει περισσότερο στο ιδεολογικό υπόβαθρο και στην αισθητική οπτική της παρούσας πτυχιακής εργασίας. Καθώς, λοιπόν, τα διαγνωστικά κριτήρια έχουν αναθεωρηθεί και λόγω του γεγονότος πως η ορολογία συνεχώς τροποποιείται, παροτρύνεται να υπάρχει διαρκής ενημέρωση.

Αναφορικά με τη διαδικασία συλλογής βιβλιογραφικών πηγών, οι περισσότερες επιστημονικές πηγές που ανευρέθηκαν σχετικά με τη γλώσσα και την επικοινωνία προήλθαν από την ξένη βιβλιογραφία και λιγότερο από την ελληνική. Για αυτό και κάποιοι όροι έχουν μεταφραστεί με πρωτοβουλία της συγγραφέως και μπορεί να μην συναντώνται αυτούσιοι σε άλλες ελληνικές βιβλιογραφίες. Η απουσία ελληνικής βιβλιογραφίας σε συνδυασμό με το γενικότερο βιβλιογραφικό έλλειμμα που εντοπίστηκε σχετικά με το θέμα της επικοινωνίας που συναντάται στην πρακτική της κοινωνικής εργασίας, δημιουργεί την ανάγκη για περαιτέρω διερεύνηση. Οι περισσότερες πληροφορίες εμφανίζονταν σπασμωδικά σε υπο-κεφάλαια βιβλίων, τα περισσότερα εκ των οποίων δεν σχετίζονταν αμιγώς με την κοινωνική εργασία. Προτείνεται, λοιπόν, να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στο κομμάτι της επικοινωνιακής σχέσης μεταξύ κοινωνικών λειτουργών και εξυπηρετούμενων. Ακόμα, προτείνεται να διενεργηθούν εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με την επικοινωνία και τους διάφορους τρόπους που μπορεί να επιτευχθεί, όπως μέσα από την τέχνη και να

συμπεριληφθεί το θέμα της επικοινωνίας ως μάθημα στον κύκλο σπουδών σε σχολές, όπως η ιατρική και άλλων ανθρωπιστικών σχολών και σχολών επαγγελματιών υγείας.

Ακόμα, ένα άλλο ζήτημα που δημιουργήσε προβληματισμό και συστήνεται για περαιτέρω διερεύνηση σχετίζεται με τον τρόπο συγγραφής των επιστημονικών μελετών, ώστε να μην αναπαράγουν σεξιστικό λόγο. Μέχρι σήμερα παρουσιάζεται αδυναμία απόδοσης, τουλάχιστον στην ελληνική γλώσσα, ώστε να αποτραπεί η έμφαση σε ένα συγκεκριμένο φύλο. Ακόμα και η ταυτόχρονη παράθεση λέξεων σε αρσενικό και θηλυκό γένος δεν μπορεί να θεωρηθεί ικανοποιητικός τρόπος, διότι έτσι περιορίζονται άλλες ταυτότητες φύλου. Τον τελευταίο καιρό στο διαδικτυακό ιστότοπο, συναντάται η χρήση του συμβόλου «@», που αντικαθιστά την κατάληξη της λέξης, έτσι ώστε να μη δηλώνεται το γένος, π.χ. «συμβουλευόμε@», ή η χρήση της λέξης σε ουδέτερο γένος, π.χ. «συμβουλευόμενο» που προσδιορίζει το άτομο. Θα παρουσίαζε, λοιπόν, ερευνητικό ενδιαφέρον η προσπάθεια ανάδειξης ενός νέου- μη σεξιστικού τρόπου χρήσης της γλώσσας για τη συγγραφή επιστημονικών έργων.

Αξίζει να σημειωθεί πως, όσον αφορά τις μεθόδους επικοινωνίας που βασίζονται στην τέχνη, δεν αρκεί μια απλή αντιγραφή και εφαρμογή αλλά χρειάζεται να προσαρμόζονται κάθε φορά βάσει των ατομικών προτιμήσεων. Με την έννοια πως το άτομο μπορεί να νιώθει πιο άνετα να εκφραστεί με άλλο καλλιτεχνικό μέσο, π.χ. μέσα από το θέατρο ή το χορό, αντί για τη ζωγραφική ή το τραγούδι. Επίσης, χρειάζεται να υπάρχει ευελιξία και επικοινωνιακή επινοητικότητα σχετικά με τον τρόπο εφαρμογής τους και κάποιες φορές να λαμβάνεται υπόψη η ανάπτυξη νέων τεχνολογιών. Για παράδειγμα, πιθανώς να είναι πιο αποτελεσματική μία επικοινωνιακή μέθοδος που να βασίζεται στην τεχνολογία, ιδίως για τις νέες γενιές που είναι πιο εξοικειωμένες με αυτήν, π.χ. ζωγραφική μέσω τάμπλετ, αντί για ζωγραφική με χαρτί και ξυλομπογιές.

Η έμφαση στο ζήτημα της επικοινωνίας και της γλώσσας μπορεί να επικεντρώνεται κατά κύριο λόγο στους επαγγελματίες κοινωνικούς λειτουργούς, ή ακόμα να αποτελεί χρήσιμο υλικό και σε άλλα επαγγέλματα, όπως σε γιατρούς, νοσοκόμους, επισκέπτες υγείας, συμβούλους ψυχικής υγείας, εκπαιδευτές. Παρόλα αυτά, η σωστή ενημέρωση στη χρήση των κατάλληλων όρων και τρόπων

αποτελεσματικής επικοινωνίας είναι σημαντική σε όλο το φάσμα της καθημερινότητας, καθώς το επαγγελματικό κομμάτι δεν μπορεί να διαχωριστεί από το κοινωνικό γίνεσθαι. Όπως αναφέρει και ο Πούλιος (2020:342), «Δεν υπάρχει επιστήμη αποκομμένη από το κοινωνικό γίνεσθαι εντός του οποίου αυτή αναπτύσσεται.» Έτσι, λοιπόν, είτε πρόκειται για τη συγγραφή μίας πτυχιακής εργασίας, είτε για τη δημοσιοποίηση κάποιου άρθρου στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή ακόμα και για μία προφορική συζήτηση σε φιλικό πλαίσιο είναι σημαντικό να ελέγχεται η γλώσσα και ο τρόπος επικοινωνίας. Με αυτόν τον τρόπο, μπορεί να αποφευχθεί η παρερμηνεία μηνυμάτων και να υπάρξει μία έμπρακτη και συστηματική προσπάθεια εξάλειψης των στερεοτύπων και των προκαταλήψεων.

Τέλος, χρειάζεται να συζητηθεί πως η κατάλληλη χρήση της γλώσσας είναι ένα σημαντικό βήμα και ένας τρόπος περισυλλογής και κριτικής σχετικά με το «τι λέγεται» και «γιατί λέγεται», όμως, δεν αρκεί μόνο αυτό. Δεν μπορεί να γίνεται μνεία για συμπεριληπτικό λόγο και στην πράξη οι ενέργειες να μη χαρακτηρίζονται από συμπερίληψη. Υπάρχει, δηλαδή, άγνοια σχετικά με τις ανάγκες ορισμένων μειονοτικών ομάδων, το οποίο σχετίζεται με την απουσία τους από το δημόσιο λόγο και χώρο. Εάν, για παράδειγμα, στην καθημερινότητα δεν έρχονται σε επαφή διαφορετικές πληθυσμιακές και κοινωνικές ομάδες, δεν μπορεί να γνωρίζει η μία ομάδα τις ανάγκες της άλλης, ή τον κατάλληλο τρόπο προσέγγισης και επικοινωνίας. Ένα τέτοιο ζήτημα παίρνει σαφώς κοινωνικές διαστάσεις. Από τη μία, η ενημέρωση βοηθάει, όμως το ζήτημα είναι πολιτικό, να διαμορφώσει, δηλαδή, η πολιτεία τις κατάλληλες υποδομές, να προβεί στις κατάλληλες θεσμικές ρυθμίσεις, ώστε οι άνθρωποι να συνευρεθούν και να μπερδευτούν στην ποικιλομορφία.

Εν κατακλείδι, η επικοινωνία είναι σημαντικό να ξεπερνάει τα σύνορα φυλής, τάξης, φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού, θρησκείας και να έχει ως στόχο τη δημιουργία μιας ανθρωποκεντρικής προσέγγισης και ενός ελπιδοφόρου μέλλοντος. Όπως αναφέρει ο Nussbaum (1997, στο Frimberger, 2016:287):

Το ατύχημα του που γεννιέται κανείς είναι ακριβώς αυτό, ένα ατύχημα. Κάθε ανθρώπινο ον μπορεί να γεννηθεί σε οποιοδήποτε έθνος. Αναγνωρίζοντας αυτό,

δεν πρέπει να επιτρέπουμε στις διαφορές της εθνικότητας ή της τάξης ή της εθνοτικής καταγωγής ή ακόμη και του φύλου να θέσουν φραγμούς μεταξύ ημών και των συνανθρώπων μας. Πρέπει να αναγνωρίσουμε την ανθρωπότητα - και τα θεμελιώδη συστατικά της, το λόγο και την ηθική ικανότητα – οπουδήποτε και αν συμβαίνει και να παρέχουμε σε αυτήν την κοινότητα της ανθρωπότητας την αφοσίωσή μας.

Βιβλιογραφικές Αναφορές

Ελληνική βιβλιογραφία

- Αποστόλου, Φ. (2011). Υπηρεσίες διερμηνείας για μετανάστες: Μια νέα πραγματικότητα στην Ελλάδα. *Gramma: Journal of Theory and Criticism*, 19, 77-91. <https://doi.org/10.26262/gramma.v19i0.6327>
- Αποστόλου, Φ. (2014). Δια/πολιτισμικός δια/μεσολαβητής ή διερμηνέας: Απλή διαφορά διατύπωσης ή πολιτική επιλογή; Στο Ε. Δογορίτη & Θ. Βυζάς (Επιμ.), *Η Δικαστηριακή διερμηνεία σε ελληνικό και διεθνές επίπεδο: Εξελίξεις & προοπτικές* (σσ. 35- 44). Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων ΤΕΙ Ηπείρου.
- Banks, S. (2015). *Ηθική και αξίες στην κοινωνική εργασία*, Σ. Χατζηφωτίου (Επιμ.). GUTENBERG.
- Γαβριηλίδου, Ζ., Μητσιάκη, Μ., & Ασημάκης Φ. (2021). *100 βασικές έννοιες για τη γλωσσολογία*. GUTENBERG.
- Γκοτζαμάνης, Κ. (Επιμ.). (2015). *Διαγνωστικά κριτήρια από DSM-5*. Ιατρικές εκδόσεις Λίτσας.
- Δημοπούλου-Λαγωνικά, Μ. (2011). *Μεθοδολογία κοινωνικής εργασίας: Μοντέλα παρέμβασης, από την ατομική στη γενική- ολιστική προσέγγιση*. ΤΟΠΟΣ.
- Dogorití, E. (2016). Από την κοινοτική στην ιατρική διερμηνεία: Η διεθνής εμπειρία και η ελληνική πραγματικότητα. *International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication*, 5, 42–55. <https://doi.org/10.12681/ijltic.10653>
- Δοξιάδης, Κ. (2015). *Ο Foucault της φιλοσοφίας και της αριστεράς*. Νήσος.
- Ζαϊμάκης, Γ. (2011). *Κοινωνική εργασία και τοπικές κοινωνίες*, 2η έκδοση. ΠΛΕΘΡΟΝ.
- Fine, S.F. & Glasser, P.H. (2008). *Η επιβληθητική συνέντευξη κατά την πρώτη συνεδρία: Η εμπλοκή του πελάτη και η εγκαθίδρυση εμπιστοσύνης*, Σ. Κρίβας (Επιμ.). GUTENBERG.

- Gogas, T. (2016). Από τη Μακιαβελική διερμηνεία κατά την ανάκριση αιχμαλώτων στην κοινοτική διερμηνεία της Νεωτερικότητας. *International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication*, 5, 23–29. <https://doi.org/10.12681/ijltic.10651>
- Hogg M.A. & Vaughan G.M. (2010). *Κοινωνική ψυχολογία*. GUTENBERG.
- Hughes, M. & Kroehler, C. (2014). *Κοινωνιολογία: Οι βασικές έννοιες*, 2η έκδοση. Κριτική.
- Καλλινικάκη, Θ. (2011) *Εισαγωγή στη θεωρία και την πρακτική της κοινωνικής εργασίας*. ΤΟΠΟΣ (ΜΟΤΙΒΟ ΕΚΔΟΤΙΚΗ).
- Καμηλάκη, Μ. (2019). «Λέξεις που χαμογελούν, λέξεις που πληγώνουν»: Αποδομώντας τον λεκτικό εκφοβισμό. *Το Ελληνικό βλέμμα*, 6, 16-24.
- Κανδυλάκη, Α. (2008). *Η συμβουλευτική στην Κοινωνική Εργασία: Δεξιότητες και τεχνικές*, 5η έκδοση. ΤΟΠΟΣ.
- Κανδυλάκη, Α. (2009). *Κοινωνική εργασία σε πολυπολιτισμικό περιβάλλον*, 2η έκδοση. ΤΟΠΟΣ.
- Καρδαρά, Α., Λούκα, Μ., & Τριανταφύλλου, Δ. (2022). 14 + 1 σημεία για τη δημοσιογραφική κάλυψη θεμάτων υγείας: Πώς γράφονται και παρουσιάζονται θέματα που αφορούν στην ψυχική υγεία με γνώμονα την αποτροπή του στίγματος. Σβήνουμε το στίγμα. Στο λόγο μας, Π. Φίτσιου & Α. Μπούγιας (Επιμ.). Ανακτήθηκε 26 Ιουλίου, 2022, από <https://svinoumetostigma.gr/wp-content/uploads/2022/05/141-%CE%A3%CE%B7%CE%BC%CE%B5%CE%AF%CE%B1-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CF%84%CE%B7-%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CE%BF%CF%83%CE%B9%CE%BF%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CE%BA%CE%AC%CE%BB%CF%85%CF%88%CE%B7-%CE%B8%CE%B5%CE%BC%CE%AC%CF%84%CF%89%CE%BD-%CF%88%CF%85%CF%87%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82-%CF%85%CE%B3%CE%B5%CE%AF%CE%B1%CF%82.pdf>

Kohnke, G.N., Krämer, K., Frasca, S., Spampinati, C., Sándor, B., Παπαθανασίου, Ν., Χρηστίδη Έ.Ο., Garcia, N. (χ.χ.). *Οδηγός για επαγγελματίες: Η έμφυλη βία μέσα από το πρίσμα της ποικιλομορφίας σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας, έκφρασης και χαρακτηριστικών φύλου, για την παροχή υπηρεσιών σε ΛΟΑΤΚΙ+ άτομα*, Ν. Παπαθανασίου & Ε.Ο. Χρηστίδη (Επιμ.). Look wide. Ανακτήθηκε 12 Αυγούστου, 2022, από https://lookwide.kmop.gr/wp-content/uploads/2019/12/look_wide_guide_gr_kmop.pdf

Κουζέλη, Λ. (2015). Γεώργιος Μπαμπινιώτης: «Δύσκολα» ελληνικά για απαιτητικούς χρήστες. Το Βήμα. Ανακτήθηκε 17 Σεπτεμβρίου, 2021, από <https://www.tovima.gr/2015/05/29/books-ideas/gewrgios-mpampiniwtis-dyskola-ellinika-gia-apaititikoys-xristes/>

Λαχανιώτη, Λ. (2020). Σεξουαλικότητα, φύλο και κοινωνική εργασία. Στο Ν. Παπαθανασίου & Ε.Ο. Χρηστίδη (Επιμ.), *Συμπερίληψη & ανθεκτικότητα: Βασικές αρχές ψυχοκοινωνικής στήριξης σε θέματα σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας, έκφρασης και χαρακτηριστικών φύλου* (σσ. 263- 282). Gutenberg.

Λυριντζής Χ. (1995). Περί εξουσίας: Ο Φουκώ και η ανάλυση μιας επίμαχης έννοιας. *Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών*, 86, 3–20. <https://doi.org/10.12681/grsr.665>

Microsoft 365. (χ.χ.). Όλα όσα πρέπει να γνωρίζετε για να συντάξετε ένα αποτελεσματικό εναλλακτικό κείμενο. Ανακτήθηκε 6 Οκτωβρίου, 2022, από <https://support.microsoft.com/el-gr/office/%CF%8C%CE%BB%CE%B1-%CF%8C%CF%83%CE%B1-%CF%80%CF%81%CE%AD%CF%80%CE%B5%CE%B9-%CE%BD%CE%B1-%CE%B3%CE%BD%CF%89%CF%81%CE%AF%CE%B6%CE%B5%CF%84%CE%B5-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CE%BD%CE%B1-%CF%83%CF%85%CE%BD%CF%84%CE%AC%CE%BE%CE%B5%CF%84%CE%B5-%CE%AD%CE%BD%CE%B1-%CE%B1%CF%80%CE%BF%CF%84%CE%B5%CE%BB%CE%B5%CF%83%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C-%CE%B5%CE%BD%CE%B1%CE%BB%CE%BB%CE%B1%CE%BA%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C-%CE%BA%CE%B5%CE%AF%CE%BC%CE%B5%CE%BD%CE%BF-df98f884-ca3d-456c-807b-1a1fa82f5dc2>

- Μουσουούτη, Μ., & Γιαννόγλου, Β. (2022). *Συστάσεις όρων σε Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης (ΕΣΡ)*. Σβήνουμε το στίγμα. Στο λόγο μας, Π. Φίτσιου & Α. Μπούγιας (Επιμ.). Ανακτήθηκε 26 Ιουλίου, 2022, από <https://svinoumetostigma.gr/wp-content/uploads/2022/05/%CE%A3%CF%85%CF%83%CF%84%CE%AC%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82-%CF%8C%CF%81%CF%89%CE%BD-%CF%83%CE%B5-%CE%95%CE%B8%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CF%8C-%CE%A3%CF%85%CE%BC%CE%B2%CE%BF%CF%8D%CE%BB%CE%B9%CE%BF-%CE%A1%CE%B1%CE%B4%CE%B9%CE%BF%CF%84%CE%B7%CE%BB%CE%B5%CF%8C%CF%81%CE%B1%CF%83%CE%B7%CF%82.pdf>
- Μπαμπινιώτης, Γ. (2010). *Ετυμολογικό λεξικό της νέας ελληνικής γλώσσας: Ιστορία των λέξεων με σχόλια και ένθετους πίνακες*. Κέντρο Λεξικολογίας.
- Μπότσιου, Μ. & Παπαβασιλείου, Ι. (2011). Το κοινωνικό στίγμα και η επίδρασή του στην επαγγελματική ένταξη των ατόμων με ψυχικές διαταραχές. Στο Π. Γιαβρίμης, Ε. Παπάνης, & Α. Βίκη (Επιμ.), *Έρευνα Εκπαιδευτική Πολιτική και Πράξη στην Ειδική Αγωγή, Β' Τόμος* (σσ. 173-185). Αφοί Κυριακίδη.
- Μπουκάι, Χ. (2010). *Ο δρόμος των δακρύων: Φύλλα πορείας*. ΟΠΕΡΑ.
- Νιάρη, Μ., & Μανούσου, Ε. (2013). Το Φαινόμενο του Πυγμαλίωνα, η επίδρασή του στη μαθησιακή διαδικασία και η διδακτική του αξιοποίηση. *Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή & εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση*, 7(2Α), 36-48. <https://doi.org/10.12681/icodl.582>
- Οικονόμου, Μ., Μπεχράκη, Α., & Χαρίτση, Μ. (2020). Το στίγμα της ψυχικής ασθένειας: Ιστορική αναδρομή και θεωρητική πλαισίωση. *Ψυχιατρική*, 31(1), 36–46.
- Παγάνης, Φ. (2020). Βασικές έννοιες και ΛΟΑΤΚΙ+ ορολογίες. Στο Ν. Παπαθανασίου & Ε.Ο. Χρηστίδη (Επιμ.), *Συμπερίληψη & ανθεκτικότητα: Βασικές αρχές ψυχοκοινωνικής στήριξης σε θέματα σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας, έκφρασης και χαρακτηριστικών φύλου* (σσ. 70- 85). Gutenberg.
- Παπαθανασίου, Ν. & Χρηστίδη, Ε.Ο. (2020). Θεωρητικό πλαίσιο. Στο Ν. Παπαθανασίου & Ε.Ο. Χρηστίδη (Επιμ.), *Συμπερίληψη & ανθεκτικότητα: Βασικές αρχές*

ψυχοκοινωνικής στήριξης σε θέματα σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας, έκφρασης και χαρακτηριστικών φύλου (σσ. 29-69). Gutenberg.

Παπούλη, Ε. (2014). Επαγγελματικές αξίες και κοινωνική εργασία: Ιστορική αναδρομή και διαχρονική εξέλιξη. *Κοινωνική Εργασία*, 113.

Payne, M. (2021). *Κοινωνική εργασία: Από τη θεωρία στην πράξη, ένας απαραίτητος οδηγός*. ΤΟΠΟΣ (ΜΟΤΙΒΟ ΕΚΔΟΤΙΚΗ).

Πούλιος, Α. (2020). Σεξουαλικότητα και HIV. Στο Ν. Παπαθανασίου & Ε.Ο. Χρηστίδη (Επιμ.), *Συμπερίληψη & ανθεκτικότητα: Βασικές αρχές ψυχοκοινωνικής στήριξης σε θέματα σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας, έκφρασης και χαρακτηριστικών φύλου* (σσ. 342- 376). Gutenberg.

Σβήνουμε το στίγμα. Στο λόγο μας. (χ.χ.). Στόχος. Ανακτήθηκε 22 Ιουλίου, 2022, από <https://svinoumetostigma.gr/stochos/>

Schacter, L.D., Gilbert, T.D., & Wegner, M.D. (2012). *Ψυχολογία*. GUTENBERG.

Schlippe A. & Schweitzer, J. (2008). *Εγχειρίδιο της συστημικής θεραπείας και συμβουλευτικής*. University Studio Press.

Στάμου, Α.Γ. (2014). Η κριτική ανάλυση λόγου: Μελετώντας τον ιδεολογικό ρόλο της γλώσσας. Στο Μ. Γεωργαλίδου, Μ. Σηφianού, & Β. Τσάκωνα (Επιμ.), *Ανάλυση λόγου: Θεωρία και εφαρμογές* (σσ. 149-187). Νήσος.

Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργιών Ελλάδος. (χ.χ.). *Τι είναι Κοινωνική Εργασία*. Ανακτήθηκε στις 18 Οκτωβρίου, 2022, από <https://www.skle.gr/index.php/el/2015-01-15-06-55-22/ti-einai-koinoniki-ergasia>

UNHCR. (χ.χ.). *Πρόσφυγας ή μετανάστης; Η επιλογή των λέξεων έχει σημασία*. Ανακτήθηκε 5 Σεπτεμβρίου, 2022, από https://www.unhcr.org/cy/wp-content/uploads/sites/41/2018/02/UNHCR_Refugee_or_Migrant_GR.pdf

Vukcevic, R., Borzoni, S., Βαΐ, J., Κίταρα, Ξ., Mikłosz, M., Zervaki, D., Vu, H., Oikonomoula, A., Michale, K., Kosek, E., & Wieltsch, R. (2020). *DARE Πρακτικός Οδηγός της*

Ένταξης. DARE: DisAble the barRiErs. Ανακτήθηκε 26 Αυγούστου, 2022, από https://dare-project.de/wp-content/uploads/2020/10/DARE_IO1_Translation_EL.pdf

Νγζας, Τ. (2016). Επικοινωνιακές και θεσμικές παράμετροι μιας χρήσιμης αλλά παραγνωρισμένης υπηρεσίας: Μια πρώτη προσέγγιση της κοινοτικής μετάφρασης. *International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication*, 5, 94–106. <https://doi.org/10.12681/ijltic.10658>

Χριστοφή, Μ. (2013). *Συνδυκαλιστική εκπαίδευση στελεχών αναπηρικού κινήματος: Προσβασιμότητα και αναπηρία*. Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.με.Α). Ανακτήθηκε 12 Αυγούστου, 2022, από https://www.esamea.gr/component/cck/?task=download&collection=article_filegroup_pdf&xi=0&file=article_file&id=580

Yalom, I.D. & Leszcz, M. (2019). *Θεωρία και πράξη της ομαδικής ψυχοθεραπείας*. ΑΓΡΑ.

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

Aboriginal Resource and Development Services. (2008). *An absence of mutual respect: Bägny Naganu-Darparanhamirr Rom ga Norra*. Darwin: ARDS Retrieved October 11, 2021, from https://ards.com.au/uploads/Downloads/114/39114.Absence_of_mutual_respectFINAL.pdf

American Psychological Association (2021). *Equity, diversity, and inclusion: Inclusive language guidelines*. Retrieved October 19, 2022, from <https://www.apa.org/about/apa/equity-diversity-inclusion/language-guidelines.pdf>

American Psychological Association (2022). *Disability*. Retrieved August 22, 2022, from <https://apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines/bias-free-language/disability>

- Amery, R. (2017). Recognising the communication gap in Indigenous health care. *Medical Journal of Australia*, 207(1), 13-15. <https://doi.org/10.5694/mja17.00042>
- Ashford, R.D., Brown, A.M., & Curtis, B. (2018). Substance use, recovery, and linguistics: The impact of word choice on explicit and implicit bias. *Drug and alcohol dependence*, 189, 131-138. <https://doi.org/10.1016/j.drugalcdep.2018.05.005>
- Baker, E.A., Hamilton, M., Culpepper, D., McCune, G., & Silone, G. (2022). The effect of person-first language on attitudes toward people with addiction. *Journal of Addictions & Offender Counseling*, 43(1), 38-49. <https://doi.org/10.1002/jaoc.12102>
- Berg, R.C. & Ross, M.W. (2014). The second closet: A qualitative study of HIV stigma among seropositive gay men in a southern US city. *International Journal of Sexual Health*, 26(3), 186-199. <https://doi.org/10.1080/19317611.2013.853720>
- Boahen, G., & Wiles, F. (n.d.). *Viewpoint: What skills are needed for professionalism in social work?* Professional Social Work magazine. Retrieved February 25, 2022, from <https://www.basw.co.uk/resources/psw-magazine/psw-online/viewpoint-what-skills-are-needed-professionalism-social-work>
- Boroditsky, L. (2011). How language shapes thought. *Scientific American*, 304(2), 62-65. Retrieved February 10, 2022, from <https://www.jstor.org/stable/26002395>
- Boroditsky, L. (2001). Does language shape thought? Mandarin and English speakers' conceptions of time. *Cognitive psychology*, 43(1), 1-22. <https://doi.org/10.1006/cogp.2001.0748>
- Bowman, T. (2021). Seeking words for grief: Including the Great Grief. In L. Butler & S. Templeton (Eds.), *Living our dying* (pp. 85-92). Rymour Books. Retrieved May 25, 2022, from https://books.google.gr/books?id=NrI6EAAAQBAJ&dq=vilomah&lr=&hl=el&source=gbs_navlinks_s
- Britannica. (2017). *Toynbee Hall*. In Encyclopedia Britannica. Retrieved February 15, 2022, from <https://www.britannica.com/topic/Toynbee-Hall>

- Britannica. (2020). *Hull House*. In Encyclopedia Britannica. Retrieved February 15, 2022, from <https://www.britannica.com/topic/Hull-House>
- Brown, E.L., Yeung, A.S., & Lee, C. (Eds.). (2013). *Communication and language: Surmounting the barriers to cross-cultural understanding*. Charlotte, Information Age Publishing. Retrieved August 20, 2022, from https://books.google.gr/books?id=kwloDwAAQBAJ&dq=Communication+and+language+Surmounting+the+barriers+to+cross+cultural+understanding&lr=&source=gbs_navlinks_s
- Bunton, W. (2001). *Best practices in achieving workforce diversity*. Retrieved November 11, 2021, from <https://govinfo.library.unt.edu/npr/library/workforce-diversity.pdf>
- Cassin, B. (2016). *Nostalgia: When we are ever at home?* Fordham University Press.
- Chodosh, J., Weinstein, B.E., & Blustein, J. (2020). Face masks can be devastating for people with hearing loss. *BMJ*, 370. <https://doi.org/10.1136/bmj.m2683>
- CISOC. (2013). *Guide to working with interpreters*. Cultural Interpretation Services for Our Communities. Retrieved October 2, 2022, from http://www.cisoc.net/_files/Guide_to_Working_with_Interpreters.pdf
- Clausen, J.M., Ruff, S.C., Von Wiederhold, W., & Heineman, T.V. (2012). For as long as it takes: Relationship-based play therapy for children in foster care. *Psychoanalytic Social Work*, 19(1–2), 43–53. <https://doi.org/10.1080/15228878.2012.666481>
- Comerford, S.A. (2005). Engaging through learning—learning through engaging: An alternative approach to professional learning about human diversity. *Social Work Education*, 24(1), 113–135. <https://doi.org/10.1080/0261547052000325017>
- Conderman, G. & Hedin, L. (2011). Cue cards: A self-regulatory strategy for students with learning disabilities. *Intervention in School and Clinic*, 46(3), 165-173. <https://doi.org/10.1177/1053451210378745>
- Dimakopoulos, R., Papadopoulou, M., & Pons, R. (2022). The concept of participation and its contribution to the development of contemporary clinical practice with

children and adolescents with disabilities. *Archives of Hellenic Medicine*, 39(3), 295-307.

Dominelli, L. (2004). Crossing international divides: Language and communication within international settings. *Social Work Education*, 23(5), 515-525. <https://doi.org/10.1080/0261547042000252253>

Eadie, T. & Lymbery, M. (2007). Promoting creative practice through social work education. *Social Work Education*, 26(7), 670-683. <https://doi.org/10.1080/02615470601129842>

Eastern Health. (n.d.). Cue cards in community languages. Retrieved April 30, 2022, from <https://www.easternhealth.org.au/services/language-services/cue-cards/cue-cards-in-community-languages>

Edelman, M. (1974). The political language of the helping professions. *Politics & Society*, 4(3), 295-310. <https://doi.org/10.1177/003232927400400301>

Fletcher, K. (2021). African American funeral directors as culture keepers: An interview with Karla Holloway. *Mortality*, 1-7. <https://doi.org/10.1080/13576275.2021.2010346>

Fogarty, W., Lovell, M., Langenberg, J., & Heron, M.J. (2018). *Deficit discourse and strengths-based approaches: Changing the narrative of Aboriginal and Torres Strait Islander health and wellbeing*. Lowitja Institute. Retrieved 5 April, 2022, from https://www.academia.edu/36635912/Deficit_Discourse_and_Strengths_based_Approaches_Changing_the_Narrative_of_Aboriginal_and_Torres_Strait_Islander_Health_and_Wellbeing

Frimberger, K. (2016). Towards a well-being focussed language pedagogy: Enabling arts-based, multilingual learning spaces for young people with refugee backgrounds. *Pedagogy, Culture & Society*, 24(2), 285-299. <https://doi.org/10.1080/14681366.2016.1155639>

Fuller, K. (2020). Lesbian, Gay, and Bisexuality from a Cross-Cultural Perspective In D.L. Rowland & E.A. Jannini (Eds.), *Cultural differences and the practice of sexual*

medicine: A guide for sexual health practitioners (pp. 63-81). Springer. Retrieved August 25, 2022, from <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-030-36222-5.pdf>

Gilbert, T. & Powell, J.L. (2010). Power and social work in the United Kingdom: A Foucauldian excursion. *Journal of social work, 10*(1), 3-22. <https://doi.org/10.1177/1468017309347237>

Glasgow Refugee, Asylum and Migration Network. (2014). Ethical interpreting in health care settings: End of project report. Retrieved September 15, 2021, from https://www.gla.ac.uk/media/Media_314671_smxx.pdf

Goffman, E. (2017). Selections from Stigma. In L.J. Davis (Ed.), *The disability studies reader*, (5th ed., pp. 133- 145). Routledge.

Granello, D.H. & Gibbs, T.A. (2016). The power of language and labels: “The mentally ill” versus “people with mental illnesses.” *Journal of Counseling & Development, 94*(1), 31-40. <https://doi.org/10.1002/jcad.12059>

International Federation of Social Workers. (2018). *Global Social Work Statement of Ethical Principles*. Retrieved October 18, 2022, from <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>

International Federation of Social Workers. (2021). *Global definition of social work*. Retrieved October 16, 2021, from <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

ISO 13611. (2014). *Interpreting: Guidelines for community interpreting*. Retrieved September 5, 2022, from <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:13611:ed-1:v1:en>

King, E.B., Gulick, L.M.V., & Avery, D.R. (2010). The divide between diversity training and diversity education: Integrating best practices. *Journal of Management Education, 34*(6): 891–906. <https://doi.org/10.1177/1052562909348767>

- Kirkendall, A. & Krishen, A.S. (2015). Encouraging creativity in the social work classroom: Insights from a qualitative exploration. *Social Work Education, 34*(3), 341–354. <https://doi.org/10.1080/02615479.2014.986089>
- Kirmayer, L.J. (2019). The politics of diversity: Pluralism, multiculturalism and mental health. *Transcultural Psychiatry, 56*(6), 1119–1138. <https://doi.org/10.1177/1363461519888608>
- Kletečka-Pulker, M., Parrag, S., Droždek, B., & Wenzel, T. (2019). Language barriers and the role of interpreters: A challenge in the work with migrants and refugees. In T. Wenzel & B. Droždek (Eds.), *An uncertain safety: Integrative health care for the 21st century refugees* (pp. 345- 361). Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-72914-5>
- Koprowska, J. (2008). *Communication and interpersonal skills in Social Work*, 2nd Edition. Learning Matters.
- Krishna, D. (1971). "The Self-Fulfilling Prophecy" and the Nature of Society. *American Sociological Review, 36*(6), 1104–1107. <https://doi.org/10.2307/2093771>
- Kritzinger, J., Schneider, M., Swartz, L., & Braathen, S.H. (2014). "I just answer 'yes' to everything they say": Access to health care for deaf people in Worcester, South Africa and the politics of exclusion. *Patient Education and Counseling, 94* (3), 379–383. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2013.12.006>
- Lasalvia, A., Penta, E., Sartorius, N., & Henderson, S. (2015). Should the label "schizophrenia" be abandoned? *Schizophrenia Research, 162*(1-3), 276-284. <https://doi.org/10.1016/j.schres.2015.01.031>
- Leaper, C. & Brown, C.S. (2014). Sexism in schools. *Advances in child development and behavior, 47*, 189-223. <https://doi.org/10.1016/bs.acdb.2014.04.001>
- Lederach, J.P. & Lederach, A.J. (2011). *When bones & blood cry out: Journeys through the soundscape of healing and reconciliation*. Oxford University Press.

- Lennon-Dearing, R. (2015). *Health literacy for Social Workers: A Cross-cultural approach*. Retrieved November 11, 2021, from https://www.researchgate.net/publication/277718481_Health_literacy_for_social_workers_A_cross-cultural_approach
- Liechty, J.M. (2011). Health literacy: Critical opportunities for social work leadership in health care and research. *Health & social work, 36*(2), 99-107. <https://doi.org/10.1093/hsw/36.2.99>
- Lucas, S. (2020). *Spoken language interpreters in social work*. Iriss. Retrieved October 4, 2022, from <https://www.iriss.org.uk/resources/insights/spoken-language-interpreters-social-work>
- Lucy, J.A. (2002). *Sapir-Whorf hypothesis*. In Encyclopedia of Social and Cultural Anthropology. <https://doi.org/10.1016/B0-08-043076-7/03042-4>
- Maher, P. (1999). A review of 'traditional' Aboriginal health beliefs. *Australian Journal of Rural Health, 7*(4), 229-236. <https://doi.org/10.1111/j.1440-1584.1999.tb00462.x>
- McKay, J. & Devlin, M. (2016). 'Low income doesn't mean stupid and destined for failure': Challenging the deficit discourse around students from low SES backgrounds in higher education. *International Journal of Inclusive Education, 20*(4), 347-363. <https://doi.org/10.1080/13603116.2015.1079273>
- Meyers, B. (1984). Minority group: An ideological formulation. *Social Problems, 32*(1), 1-15. <https://doi.org/10.2307/800258>
- Migrant and Refugee Women's Health Partnership. (2019). *Guide for clinicians working with interpreters in healthcare settings*. Retrieved October 2, 2022, from <https://culturaldiversityhealth.org.au/wp-content/uploads/2019/10/Guide-for-clinicians-working-with-interpreters-in-healthcare-settings-Jan2019.pdf>
- Mollet, A.L., & Lackman, B. (2021). Allonormativity and compulsory sexuality. In K.K. Strunk & S.A. Shelton (Eds.), *Encyclopedia of Queer Studies in Education* (pp. 26-30). Brill.

- Morsbach, H. (1973). Aspects of nonverbal communication in Japan. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 157(4), 262–277. <https://doi.org/10.1097/00005053-197310000-00006>
- Obi-keguna, C., Agbawodikeizu, U., & Uche, I. (2017). Communication in Social Work. In U. Okoye, N. Chukwu, & P. Agwu (Eds.), *Social work in Nigeria: Book of readings* (pp. 60–69). University of Nigeria Press Ltd.
- Papouli, E. (2021). Understanding diversity through collaborative and creative workshops and across different contexts. *Practice*, 33(3), 171-190. <https://doi.org/10.1080/09503153.2020.1865297>
- Patrick, H.A. & Kumar, V.R. (2012). Managing workplace diversity: Issues and challenges. *SAGE Open*, 2(2). <https://doi.org/10.1177/2158244012444615>
- Pendry, L.F., Driscoll, D.M., & Field, S.C. (2007). Diversity training: Putting theory into practice. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80(1), 27-50. <https://doi.org/10.1348/096317906X118397>
- Phillips, J., MacGiollaRi, D., & Callaghan, S. (2012). Encouraging research in social work: Narrative as the thread integrating education and research in social work. *Social Work Education*, 31(6), 785–793. <https://doi.org/10.1080/02615479.2012.695200>
- Phipps, A. (2017). “Has he eaten salt?": Communication difficulties in health care. *Medical Journal of Australia*, 207(1), 23-24. <https://doi.org/10.5694/mja17.00346>
- Piller, I. (2012). Intercultural Communication: An Overview. In C. Bratt Paulston, S.F. Kiesling, & E.S. Rangel (Eds.), *The handbook of intercultural discourse and communication* (pp. 3-18). Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781118247273>
- Plaut, V.C., Thomas, K.M., Hurd, K., & Romano, C.A. (2018). Do color blindness and multiculturalism remedy or foster discrimination and racism? *Current Directions in Psychological Science*, 27(3), 200-206. <https://doi.org/10.1177/0963721418766068>
- Plucker, J.A. & Makel, M.C. (2010). Assessment of creativity. In J.C. Kaufman & R.J. Sternberg (Eds.), *The Cambridge handbook of creativity* (pp. 48-68). Cambridge University Press. <https://books.google.gr/books?>

id=1EBT3Qj5L5EC&lpq=PP1&vq=flexible&hl=el&pg=PR14#v=onepage&q=flexible&f=false

Roberson, D., Davidoff, J., Davies, I.R., & Shapiro, L.R. (2006). Colour categories and category acquisition in Himba and English. *Progress in colour studies*, 2, 159-172. <https://doi.org/10.1075/z.pics2.14rob>

Saalh, S.M. (2014). *The effect of a creative thinking program on EFL students' literary criticism and language skills* (Published doctoral dissertation). College of Education Ibn Rushd for Human Sciences, University of Baghdad. Retrieved November 8, 2021, from https://www.researchgate.net/publication/328733794_The_Effect_of_a_Creative_Thinking_Program_on_EFL_Students'_Literary_Criticism_and_Language_Skills

Sapir, E. (1921). *Language: An introduction to the study of speech*. Harcourt, Brace.

Shahid, N. (2014). *Mind your language*. British Association of Social Workers, 18-19. Retrieved September 15, 2021, from https://www.basw.co.uk/system/files/resources/basw_40437-1_0.pdf

Shapiro, S. & MacDonald, M.T. (2017). From deficit to asset: Locating discursive resistance in a refugee-background student's written and oral narrative. *Journal of Language, Identity & Education*, 16(2), 80-93. <https://doi.org/10.1080/15348458.2016.1277725>

Simeonsson, R.J., Scarborough, A.A., & Hebbeler, K.M. (2006). ICF and ICD codes provide a standard language of disability in young children. *Journal of Clinical Epidemiology*, 59(4), 365-373. <https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2005.09.009>

Smit, P.J., Brady, M., Carter, M., Fernandes, R., Lamore, L., Meulbroek, M., Ohayon, M., Platteau, T., Rehberg, P., Rockstroh, J.K., & Thompson, M. (2012). HIV-related stigma within communities of gay men: A literature review. *AIDS Care*, 24(4), 405-412. <https://doi.org/10.1080/09540121.2011.613910>

- Smith, R.A. (2007). Language of the lost: An explication of stigma communication. *Communication Theory*, 17(4), 462-485. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2007.00307.x>
- Social Protection and Human Rights. (2015). *Disadvantaged and vulnerable groups*. Retrieved October 14, 2021, from <https://socialprotection-humanrights.org/key-issues/disadvantaged-and-vulnerable-groups/>
- Swain, J. & French, S. (2004). Disability and communication: Listening is not enough. In S. Barrett, C. Komarony, M. Robb, & A. Rogers (Eds.), *Communication, relationships and care* (pp. 230-237). Routledge.
- Tribe, R. & Lane, P. (2009). Working with interpreters across language and culture in mental health. *Journal of mental health*, 18(3), 233-241. <https://doi.org/10.1080/09638230701879102>
- Tsuda, Y. (2010). Speaking against the hegemony of English: Problems, ideologies, solutions. In T.K. Nakayama & R.T. Halualani (Eds.), *The handbook of critical intercultural communication*, (pp. 248–269). Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781444390681>
- Tuffrey-Wijne, I. (2012). A new model for breaking bad news to people with intellectual disabilities. *Palliative Medicine*, 27(1) 5–12. <https://doi.org/10.1177/0269216311433476>
- Tuffrey-Wijne, I., Bernal, J., Butler, G., Hollins, S., & Curfs, L. (2007). Using nominal group technique to investigate the views of people with intellectual disabilities on end-of-life care provision. *Journal of Advanced Nursing*, 58(1), 80–89. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04227.x>
- UNHCR. (n.d.). *What is a refugee*. Retrieved September 5, 2022, from <https://www.unrefugees.org/refugee-facts/what-is-a-refugee/>
- United Nations Special Rapporteur on minority issues. (2017). *Language Rights of Linguistic Minorities: A practical guide for implementation*. Retrieved August 3,

- 2022, from
https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Minorities/SR/LanguageRightsLinguisticMinorities_EN.pdf
- Vernon, P.E. (1989). The Nature-Nurture Problem in Creativity. In J.A. Glover, R.R. Ronning, & C.R. Reynolds (Eds.), *Handbook of creativity: Perspectives on individual differences* (pp. 93-110). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4757-5356-1_5
- Walton, P. (2012). Beyond talk and text: An expressive visual arts method for social work education, *Social Work Education*, 31(6), 724-741. <https://doi.org/10.1080/02615479.2012.695934>
- White, S. & Featherstone, B. (2005). Communicating misunderstandings: Multi-agency work as social practice. *Child & Family Social Work*, 10(3), 207-216. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2005.00372.x>
- Wirth, L. (1941). Morale and minority groups. *American Journal of Sociology*, 47(3), 415-433. <https://doi.org/10.1086/218921>
- Wolfenden, C. (2020). *Best practice guidance for BSL/English interpreters working in social care setting*. Association of Sign Language Interpreters. Retrieved October 2, 2022, from <https://asli.org.uk/wp-content/uploads/2020/11/Social-Care-guidelines-Final-version-Nov-2020.pdf>
- World Health Organization. (2011). *World report on disability*. WHO. Retrieved August 22, 2022, from <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44575>
- World Health Organization. (2013). *How to use the ICF: A practical manual for using the International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF)*. WHO. Retrieved August 22, 2022, from <https://www.who.int/publications/m/item/how-to-use-the-icf---a-practical-manual-for-using-the-international-classification-of-functioning-disability-and-health>
- World Health Organization. (2021). *WHO Policy on disability*. Retrieved September 8, 2022, from <https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1344492/retrieve>