

Π Ε Ρ Ι Ε Χ Ο Μ Ε Ν Α

2.	ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ	5
	Στόχοι	5
	Έννοιες-κλειδιά	5
	Εισαγωγικές παρατηρήσεις	5
	Οδηγίες για τη μελέτη σας	6
2.1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ. ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ	7
2.1.1.	Έννοια και περιεχόμενο, ειδικοί κλάδοι και αντικείμενο της Συμβουλευτικής	8
2.1.2.	Εφαρμογές της Συμβουλευτικής	11
2.1.3.	Θεωρητικό υπόβαθρο της Συμβουλευτικής. Οι κυριότερες θεωρίες	12
2.1.4.	Η συμβουλευτική σχέση και ο ρόλος της στην εφαρμογή των λειτουργιών της Συμβουλευτικής	15
2.1.5.	Προεκτάσεις στη θεραπευτική Συμβουλευτική Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης 2.1.	16 17
2.2.	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ	18
2.2.1.	Η μεθοδολογία υλοποίησης όλων των λειτουργιών της Συμβουλευτικής, τόσο σε ατομικό όσο και σε ομαδικό επίπεδο	19
2.2.2.	Συσχέτιση της μεθοδολογίας της Συμβουλευτικής με τη μεθοδολογία υλοποίησης των λειτουργιών του Προσανατολισμού Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης 2.2.	27 28
2.3.	ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΚΑΙ ΚΑΘΟΔΗΓΗΤΙΚΗ / ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΑΤΟΜΩΝ/ΟΜΑΔΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ	29
2.3.1.	Ευπαθείς κοινωνικές ομάδες – Προβλήματα ένταξης	30
2.3.2.	Το πλαίσιο – περιεχόμενο συμβουλευτικής των ευπαθών ομάδων Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης 2.3.	32 34
2.4.	ΑΥΤΟΓΝΩΣΙΑ – ΑΥΤΟΑΝΤΙΛΗΨΗ	35
2.4.1.	Έννοια και περιεχόμενο των όρων: αυτογνωσία -αυτοαντίληψη - αυτοεικόνα. Θεωρητικές προσεγγίσεις	36
2.4.2.	Σχέση αυτογνωσίας, αυτοαντίληψης και προσωπικότητας	37
2.4.3.	Σημασία – σπουδαιότητα. Αυτοεικόνα και αυτοπεποίθηση	38
2.4.4.	Διαδικασίες και μέσα οικοδόμησης αυτογνωσίας και αυτοαντίληψης	39
2.4.5.	Σχέση αυτογνωσίας – αυτοαντίληψης με την ψυχομετρία και αξιολόγηση ενδιαφερόντων, κλίσεων, δυνατοτήτων κ.ά. Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης 2.4.	41 42
2.5.	ΒΙΩΜΑΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ ΣΤΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ, ΤΗΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ, ΤΗΝ ΑΥΤΟΓΝΩΣΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΥΤΟΑΝΤΙΛΗΨΗ	43
2.5.1.	Μεθοδολογίες – Τεχνικές Συμβουλευτικής	44
2.5.2.	Βιωματική πρακτική άσκηση	45
2.6.	Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΟΙ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ	53
2.6.1.	Επικοινωνία και διαπροσωπικές σχέσεις	54
2.6.2.	Η παρατήρηση στην επικοινωνία Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης 2.6.	58 60

2.7.	Η ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΣΤΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ	61
2.7.1.	Έννοια και περιεχόμενο της στατιστικής	62
2.7.2.	Χρησιμότητα της στατιστικής	63
2.7.3.	Διακρίσεις και εφαρμογές της στατιστικής	63
2.7.4.	Βασικά στοιχεία από την περιγραφική στατιστική και τη μεθοδολογία της	64
2.7.5.	Εφαρμογές άσκησης από το χώρο της συμβουλευτικής	67
2.7.6.	Συσχέτιση της στατιστικής με την εμπειρική έρευνα Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης 2.7.	67 68
2.8.	Η ΝΕΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ	69
2.8.1.	Επιδράσεις της νέας τεχνολογίας στην εξέλιξη της Συμβουλευτικής	70
2.8.2.	Θεωρητικά και πρακτικά στοιχεία από τη θεωρία και χρήση της νέας τεχνολογίας	70
2.8.3.	Χρήσεις της νέας τεχνολογίας σε σχέση με το θεσμό της συμβουλευτικής	71
2.8.4.	Άσκηση στην αξιοποίηση της νέας τεχνολογίας Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης 2.8.	72 74
2.9.	ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ	75
2.9.1.	Βασικές αρχές οργάνωσης και διοίκησης γενικά και της Εκπαίδευσης ειδικά	76
2.9.2.	Διαφοροποιήσεις ανά περίπτωση, σκοπό, χώρο και ανάγκες	78
2.9.3.	Διερεύνηση αναγκών των πιθανών χρηστών	78
2.9.4.	Διαδικασία οργάνωσης, υλοποίησης, διαχείρισης και αξιολόγησης προγραμμάτων και συστημάτων ΣΥ.Π. Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης 2.9.	81 83
2.10.	ΟΜΑΔΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ: ΑΥΤΟΓΝΩΣΙΑ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΗ ΣΧΕΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ – ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΥΤΟΓΝΩΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΟΜΑΔΑ	84
2.10.1.	Συγκρότηση και λειτουργία ομάδων	85
2.10.2.	Σχέσεις μελών ομάδας. Ατομική – Συλλογική εικόνα της ομάδας	86
2.10.3.	Δραστηριότητες ομάδας Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης 2.10.	87 88
2.11.	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΟΜΑΔΩΝ	89
2.12.	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ – ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ	92
2.12.1.	Εισαγωγή. Δομημένη και μη δομημένη συνέντευξη	93
2.12.2.	Οδηγός συνέντευξης – Αξιολόγηση αποτελεσμάτων	94
	Σύνοψη	100
	Βιβλιογραφία	102
	Πηγές για περαιτέρω μελέτη	104
	Παράρτημα	106

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ

Στόχοι

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη αυτής της ενότητας, θα είστε σε θέση να:

- Κατανοείτε τους βασικούς όρους, τις κυριότερες θεωρίες και τους εκπροσώπους της συμβουλευτικής και της συμβουλευτικής ψυχολογίας
- Γνωρίζετε τη μεθοδολογία εφαρμογής της συμβουλευτικής σε ατομικό και ομαδικό επίπεδο
- Κατανοείτε τις ιδιαιτερότητες στην εφαρμογή της συμβουλευτικής σε ευπαθείς ομάδες
- Αναγνωρίζετε τις σχέσεις των ομάδων συμβουλευτικής
- Εφαρμόζετε τις βασικές αρχές επικοινωνίας στη συμβουλευτική διαδικασία
- Γνωρίζετε και ακολουθείτε τους κανόνες δεοντολογίας και ηθικής που διέπουν τη συμβουλευτική διαδικασία
- Υλοποιείτε μία επιτυχημένη συνέντευξη συμβουλευτικής

Έννοιες-κλειδιά

- Συμβουλευτική
- Συμβουλευτική ψυχολογία
- Θεωρίες συμβουλευτικής
- Τεχνικές
- Συμβουλευτική διαδικασία
- Επαγγελματική συμβουλευτική
- Αυτοαντίληψη
- Αυτογνωσία
- Δεοντολογία
- Στατιστική
- Ομαδική συμβουλευτική
- Επικοινωνία
- Διαπροσωπικές σχέσεις
- Συνέντευξη
- Δομημένη συνέντευξη
- Μη δομημένη συνέντευξη

Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει δώδεκα υποενότητες. Στην πρώτη ορίζονται οι έννοιες της Συμβουλευτικής και Συμβουλευτικής Ψυχολογίας, παρατίθενται οι διάφορες θεωρίες συμβουλευτικής, τονίζεται ο ρόλος της συμβουλευτικής σχέσης και αναφέρονται οι εφαρμογές και τα είδη της συμβουλευτικής και η σχέση της με τη θεραπευτική διαδικασία. Στη δεύτερη παρουσιάζεται η μεθοδολογία εφαρμογής της συμβουλευτικής (μέσα, μέθοδοι, τεχνικές και διαδικασία) και συσχετίζεται με τη μεθοδολογία του επαγγελματικού προσανατολισμού. Στην τρίτη περιγράφονται οι ομάδες του πληθυσμού που απειλούνται με κοινωνικό αποκλεισμό και για το λόγο αυτό εντάσσονται στις ευπαθείς ομάδες και δίνεται το εξειδικευμένο πλαίσιο της συμβουλευτικής παρέμβασης σε αυτές τις ομάδες. Στην τέταρτη διασαφηνίζονται οι όροι αυτογνωσία, αυτοαντίληψη και περιγράφονται τρόποι αξιολό-

γησης και οικοδόμησης αυτών των εννοιών. Στην πέμπτη παρέχονται κάποιες βιωματικές ασκήσεις που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στη συμβουλευτική. Στην έκτη περιγράφονται οι έννοιες της επικοινωνίας και των διαπροσωπικών σχέσεων, αναλύεται η λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία, παρέχονται τρόποι με τους οποίους μπορούν να ξεπεραστούν τα εμπόδια στην επικοινωνία και συσχετίζονται με τη συμβουλευτική διαδικασία. Στην έβδομη παρουσιάζονται κάποιες εφαρμογές της στατιστικής στη συμβουλευτική και περιγράφονται οι σημαντικότεροι όροι και οι μέθοδοι της περιγραφικής στατιστικής με παραδείγματα καθώς και η σχέση της στατιστικής με την εμπειρική έρευνα. Στην όγδοη γίνεται λόγος για τις εφαρμογές της νέας τεχνολογίας στη συμβουλευτική, με χρήση παραδειγμάτων. Στην ένατη τίθενται θέματα διοίκησης στο χώρο της εκπαίδευσης, καθώς και θέματα οργάνωσης, διαχείρισης και αξιολόγησης της συμβουλευτικής και του προσανατολισμού. Στη δέκατη και την ενδέκατη περιγράφονται οι βασικές αρχές και προδιαγραφές των ομάδων και της ομαδικής συμβουλευτικής. Τέλος, στη δωδέκατη αναλύονται τα είδη της συνέντευξης και δίνεται ένας χρήσιμος οδηγός για αυτή τη σημαντική μέθοδο και διαδικασία στη συμβουλευτική.

Οδηγίες για τη μελέτη σας

Διαβάστε πρώτα καλά το θεωρητικό κομμάτι που διατρέχει όλη την ύλη ώστε να είστε σε θέση να κατανοήσετε τις διαδικασίες και τις ασκήσεις που χρησιμοποιούνται στη συμβουλευτική τόσο σε ατομικό όσο και σε ομαδικό επίπεδο.

Σχετικά με τις δραστηριότητες που προτείνονται μέσα στις υποενότητες, θυμηθείτε ότι είναι καλό να σημειώνετε σε ένα μπλοκ χαρτιού και όχι σε διάφορα ξεχωριστά φύλλα. Αυτό θα σας βοηθήσει να ξαναδείτε αυτά που έχετε σημειώσει κατά τη διάρκεια της μελέτης, και μετά το πέρας της εκπαίδευσής σας.

Επίσης, λάβετε υπόψη σας ότι στις πιο πολλές από τις δραστηριότητες δεν υπάρχουν σωστές και λάθος απαντήσεις γιατί ο κάθε ένας και η κάθε μία χρησιμοποιεί τον δικό του/της τρόπο και σκέψη. Ο στόχος τους είναι να γίνουν κατανοητές οι έννοιες της συμβουλευτικής με τρόπο περισσότερο βιωματικό.

Κάποιες ενδεικτικές απαντήσεις, όπου αυτό κρίνεται χρήσιμο, βρίσκονται στο Παράρτημα στο τέλος της ενότητας πριν από τις απαντήσεις στις ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης που έχουν περισσότερο γνωστικό χαρακτήρα.

2.1. Εισαγωγή στη Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία. Θεωρία της Συμβουλευτικής

Στόχοι

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη της υποενότητας, θα είστε σε θέση να:

- Κατανοείτε την έννοια και το περιεχόμενο των όρων Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία
- Περιγράφετε τις διάφορες θεωρίες συμβουλευτικής και να αναφέρετε τους κύριους εκπροσώπους τους
- Διακρίνετε τις διαφορές και τις ομοιότητες συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας

Έννοιες-κλειδιά

- Συμβουλευτική
- Συμβουλευτική ψυχολογία
- Ψυχοθεραπεία
- Θεωρίες συμβουλευτικής
- Συμβουλευτική σχέση
- Επαγγελματική συμβουλευτική

Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Στην υποενότητα αυτή ορίζονται οι έννοιες της Συμβουλευτικής και Συμβουλευτικής Ψυχολογίας, παρατίθενται οι διάφορες θεωρίες συμβουλευτικής, τονίζεται ο ρόλος της συμβουλευτικής σχέσης και η έννοια της ενσυναίσθησης και τέλος αναφέρονται οι εφαρμογές και τα είδη της συμβουλευτικής και η σχέση της με τη θεραπευτική διαδικασία.

2.1.1. Έννοια και περιεχόμενο, ειδικοί κλάδοι και αντικείμενο της Συμβουλευτικής

Ο όρος **Συμβουλευτική** χρησιμοποιείται σε πολλούς τομείς της ζωής μας: στο χώρο της εκπαίδευσης, της ψυχικής υγείας, της εκκλησίας, των κρατικών ή δημοτικών υπηρεσιών απασχόλησης. Ο όρος αυτός αντιστοιχεί στο αγγλοσαξονικό Counselling.

Δραστηριότητα 1/2.1

Καταγράψτε σε ένα φύλλο χαρτιού διάφορες λέξεις ή φράσεις που σας έρχονται αυθόρμητα στο μυαλό όταν ακούτε τον όρο συμβουλευτική.

Διαβάστε μετά την ενότητα 2.1 και συγκρίνετε τις απαντήσεις σας με αυτά που έχετε σημειώσει.

Προσοχή: Κάντε τώρα την καταγραφή, πριν προχωρήσετε στην ανάγνωση της ενότητας, με τρόπο αυθόρμητο και χωρίς να σκέφτεστε με τις ώρες. Η δραστηριότητα δεν έχει σκοπό να βαθμολογηθεί αλλά να εξερευνήσετε τις διαμορφωμένες σχετικά με τη συμβουλευτική αντιλήψεις σας.

Σύμφωνα με έναν ορισμό της Αμερικάνικης Συμβουλευτικής Εταιρείας (American Counseling Association), «*συμβουλευτική* είναι η τέχνη να βοηθάς τους ανθρώπους. Οι επαγγελματίες σύμβουλοι είναι επιστήμονες που έχουν εκπαιδευθεί να μοιράζονται τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους με αυτούς που αναζητούν τη βοήθειά τους. Η συμβουλευτική αναγνωρίζει ότι όλα τα άτομα είναι πιθανό να χρειαστούν βοήθεια διερχόμενα την παιδική ή την εφηβική ηλικία αλλά ακόμα και κατά την ενήλικη ζωή τους. Η αποτελεσματική συμβουλευτική είναι αυτή που λειτουργεί προληπτικά. Οι σύμβουλοι βοηθούν τα άτομα στην προσωπική, εκπαιδευτική και επαγγελματική τους ανάπτυξη. Οι υπηρεσίες τους παρέχονται σε σχολεία, πανεπιστήμια, δημοτικές και κρατικές δομές αλλά και σε ιδιωτική βάση».

Η συμβουλευτική είναι μια αμφίδρομη διαδικασία επικοινωνίας μεταξύ του συμβουλευόμενου* (του ατόμου που χρειάζεται βοήθεια) και του συμβούλου (του επαγγελματία που βοηθά). Το άτομο συχνά ζητάει βοήθεια για προβλήματα που τον απασχολούν ή του προκαλούν δυσφορία, όσον αφορά τις διαπροσωπικές του σχέσεις, τη σχέση του με τον εαυτό του, τον οικογενειακό και κοινωνικό του περίγυρο, την επαγγελματική του σταδιοδρομία και τις σπουδές του.

Παρά το γεγονός ότι ο όρος εμπεριέχει στη θεματική του ρίζα τη «συμβουλή», δεν μπορούμε σήμερα να δεχτούμε ότι χρησιμοποιείται με τη σημασία που αποδίδουμε στη λέξη στο καθημερινό μας λεξιλόγιο. Με άλλα λόγια ο σύμβουλος δεν «δίνει συμβουλές» στον «πελάτη» του, αλλά λειτουργεί περισσότερο υποστηρικτικά και βοηθητικά, καθοδηγώντας τον με έμμεσο τρόπο.

Σε παιδαγωγικά κυρίως περιβάλλοντα χρησιμοποιείται και ο όρος **Οδηγητική ή Καθοδήγηση** που αντιστοιχεί στο αγγλοσαξονικό Guidance.

* Οι όροι *σύμβουλος* και *επαγγελματίας που βοηθά* από τη μία πλευρά και από την άλλη *συμβουλευόμενος, άτομο που ζητάει βοήθεια* και *πελάτης* χρησιμοποιούνται εναλλακτικά και με την ίδια σημασία σε όλες τις ενότητες. Το αρσενικό γένος χρησιμοποιείται για λόγους συντομίας και δεν έχει να κάνει με καμία διάκριση των αντρών έναντι των γυναικών. Ως σύμβουλοι και ως συμβουλευόμενοι εννοούνται με τους ίδιους όρους τόσο οι άντρες όσο και οι γυναίκες.

Κάποιοι υποστηρίζουν ότι η Συμβουλευτική και ιδιαίτερα ο κλάδος της που ασχολείται με την επαγγελματική ανάπτυξη και καθοδήγηση εντάσσεται στο χώρο των Επιστημών της Αγωγής ενώ άλλοι ότι ανήκει στο χώρο της Εφαρμοσμένης Ψυχολογίας, όπως αναφέρεται από τον Κασσωτάκη (2004).

Υπάρχει μάλιστα και ξεχωριστός κλάδος της Ψυχολογίας, η **Συμβουλευτική Ψυχολογία** που ασχολείται με την προώθηση ή αποκατάσταση της ψυχικής υγείας του ανθρώπου (ή ομάδας ανθρώπων), η οποία έχει διαταραχθεί από ποικίλες περιβαλλοντικές επιδράσεις ή από εσωτερικές συγκρούσεις (Μαλικιώση-Λοΐζου, 1999). Η συμβουλευτική ψυχολογία ασχολείται με την έρευνα, τη θεωρία αλλά και την εφαρμογή και έχει ρόλο προληπτικό και θεραπευτικό αλλά και εκπαιδευτικό.

Σύμφωνα με την Βρετανική Εταιρεία Συμβουλευτικής (British Association for Counselling) οι άνθρωποι εμπλέκονται σε μια συμβουλευτική διαδικασία όταν «το πρόσωπο που κατέχει συστηματικά ή περιστασιακά τον ρόλο του συμβούλου, προσφέρει ή συμφωνεί να προσφέρει τον χρόνο του, την προσοχή του και τον σεβασμό του σε άλλο πρόσωπο ή πρόσωπα που έχουν προσωρινά το ρόλο του πελάτη. Το έργο της συμβουλευτικής είναι να δώσει στον πελάτη μια ευκαιρία να εξερευνηήσει, να ανακαλύψει και να αποσαφηνίσει δρόμους ζωής με τρόπους περισσότερο επινοητικούς και προς την ατομική του ευεξία»

Εφόσον, από όσα έχουμε πει έως τώρα, διαπιστώνουμε τελικά ότι μάλλον είναι δύσκολο να δοθεί ένας ακριβής ορισμός για το τι είναι συμβουλευτική, ας δούμε αυτά που σύμφωνα με τον Patterson (όπως αναφέρεται από τις Κοσμίδου-Hardy & Γαλανουδάκη-Ράππη, 1996) **δεν** είναι συμβουλευτική:

1. Η παροχή πληροφοριών, παρόλο που μπορεί να συμβεί και αυτό, αν χρειαστεί
2. Η παροχή συμβουλών, συστάσεων και προτάσεων
3. Ο επηρεασμός των στάσεων, των πεποιθήσεων ή της συμπεριφοράς του άλλου
4. Η επίδραση στη συμπεριφορά με πειθαναγκασμό, πίεση ή απειλή, γιατί συμβουλευτική δεν σημαίνει πειθαρχία
5. Η επιλογή και τοποθέτηση ατόμων σε θέσεις εργασίας ή σε διάφορες δραστηριότητες
6. Συμβουλευτική δεν σημαίνει μόνο συνέντευξη.

Η συμβουλευτική ως προς τη μεθοδολογία και διαδικασία που ακολουθεί διακρίνεται σε ατομική και ομαδική. Όσον αφορά το είδος της βοήθειας που προσφέρει και το πλαίσιο που ασκείται, μπορούμε να κάνουμε λόγο για επαγγελματική, εκπαιδευτική, οικογενειακή, ποιμαντική συμβουλευτική, συμβουλευτική αποκατάστασης και επανένταξης, συμβουλευτική της τρίτης ηλικίας κλπ.

Η συμβουλευτική έχει πολλά κοινά με την ψυχοθεραπεία και για πολλούς σύγχρονους θεωρητικούς ταυτίζεται μαζί της. Για τη σχέση και τα όρια μεταξύ συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας θα γίνει λόγος πιο κάτω στην αντίστοιχη υποενότητα.

Πίνακας 1 Διαφορές μεταξύ Συμβουλής – Οδηγητικής – Συμβουλευτικής		
Συμβουλή	Οδηγητική	Συμβουλευτική
↓	↓	↓
Μονόδρομη διαδικασία <ul style="list-style-type: none"> • Εκφράζει γνώμη/ άποψη • Κάνει κρίσεις • Κάνει υποδείξεις 	Μονόδρομη διαδικασία <ul style="list-style-type: none"> • Δείχνει το δρόμο • Εκπαιδεύει • Επηρεάζει • Δίνει οδηγίες 	Αμφίδρομη διαδικασία Υποστηρικτική σχέση που επιτρέπει στους συμβουλευόμενους να: <ul style="list-style-type: none"> • Εξερευνήσουν τα προβλήματά τους • Κατανοήσουν τα προβλήματά τους • Επιλύσουν ή να είναι σε θέση να τα αντιμετωπίζουν •
↓	↓	↓
Πειστική	Ενθαρρυντική	Διευκολυντική

Δραστηριότητα 2/2.1

Σκοπός: Να κατανοηθούν τα όρια μεταξύ του τι είναι συμβουλευτική και τι όχι, με παραδείγματα από την καθημερινή ζωή

Κάποιοι τρόποι βοήθειας στην καθημερινή μας ζωή και πρακτική θα μπορούσαν κάλλιστα να είναι συμβουλευτικοί τρόποι βοήθειας. Από την άλλη πλευρά, κάποιοι τρόποι που χρησιμοποιούνται συχνά από ανθρώπους που ασκούν οικείους ρόλους όπως αυτός του φίλου, του γονιού ή του γιατρού θα μπορούσαν να είναι ή να μην είναι συμβουλευτικοί.

Προσπαθήστε να βρείτε και να τοποθετήσετε στα πλαίσια δεξιά που ονομάζονται συμβουλευτικοί και μη συμβουλευτικοί (τρόποι) τα χαρακτηριστικά και τους τρόπους που περιγράφονται ενδεικτικά στα αριστερά πλαίσια αντίστοιχα για τους γονείς, φίλους και γιατρούς, ανάλογα με τον τρόπο που εσείς πιστεύετε ότι λειτουργούν.

ΓΟΝΕΙΣ

- Είναι ευαίσθητοι
- Δίνουν χαρτζιλίκι

ΦΙΛΟΙ

- Σέβονται την ιδιωτική μας ζωή
- Είναι πάντα διαθέσιμοι

ΓΙΑΤΡΟΙ

- Είναι έμπιστοι
- Είναι απόμακροι και πολύ εξειδικευμένοι

ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΙ

ΜΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΙ

Εφαρμογές της Συμβουλευτικής

Το πεδίο δράσης της συμβουλευτικής όπως είδαμε είναι πολύ ευρύ: σχολεία, πανεπιστήμια, ένοπλες δυνάμεις, υπηρεσίες απασχόλησης, κοινοτικές δομές, δημοτικές υπηρεσίες, εκκλησία και φυσικά σε ιδιωτικά γραφεία. Η συμβουλευτική στην εποχή μας προσπαθεί να βοηθήσει τον άνθρωπο να βελτιωθεί και να αντιμετωπίσει διάφορες κρίσιμες καταστάσεις αλλά και να τον δυναμώσει ώστε να είναι σε θέση να επιλύει τα προβλήματα που του παρουσιάζονται.

Σημαντικό πεδίο εφαρμογής της συμβουλευτικής αποτελεί η επαγγελματική ανάπτυξη του ανθρώπου που σχετίζεται με την αυτογνωσία και τη λήψη απόφασης για την επιλογή επαγγέλματος. Οι υπηρεσίες που παρέχονται από εξειδικευμένους συμβούλους προς αυτήν την κατεύθυνση εντάσσονται στην **Επαγγελματική Συμβουλευτική ή Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας**.

Η Επαγγελματική Συμβουλευτική είναι μια διαδικασία που στοχεύει στη βελτίωση των δεξιοτήτων του ανθρώπου για τη λήψη αποφάσεων, στην ανάπτυξη της επαγγελματικής του ωριμότητας, στη βελτίωση των δεξιοτήτων αναζήτησης εργασίας και στην αύξηση της απόδοσης στην εργασία και της ικανοποίησης από αυτήν. Από την Μαλικιώση-Λοϊζου (2004) ορίζεται ως: «η πολυδιάστατη προσπάθεια στήριξης των ανθρώπων στην αντιμετώπιση των δυσκολιών που σχετίζονται με το σύνολο των επαγγελματικών τους επιλογών».

Ο όρος σταδιοδρομία καλύπτει τόσο την προετοιμασία για την επαγγελματική ζωή όσο και την άσκηση ορισμένης επαγγελματικής δραστηριότητας ή την αλλαγή δραστηριότητας. Επίσης, περιλαμβάνει την έννοια της επαγγελματικής εξέλιξης. Η επαγγελματική σταδιοδρομία δεν έχει πλέον μονοσήμαντο χαρακτήρα. Πολλοί εργαζόμενοι στο μέλλον δεν θα αρχίζουν και δε θα τελειώνουν την επαγγελματική τους ζωή με την ίδια δουλειά. Υπολογίζεται ότι στην Αμερική ένα μεγάλο ποσοστό των σημερινών νέων θα αλλάξει επαγγελματική δραστηριότητα στη ζωή του περίπου επτά φορές, ασκώντας είτε συναφή επαγγέλματα προς το αρχικό είτε εντελώς διαφορετικά. Κάτι ανάλογο αναμένεται και στις χώρες της Ευρώπης.

Η αύξηση της ανεργίας επηρεάζει ιδιαίτερα τον σημερινό άνθρωπο όχι μόνο οικονομικά αλλά και ψυχολογικά. Στη χώρα μας υπηρεσίες συμβουλευτικής για τους ανέργους παρέχονται σε κρατικό επίπεδο από εξειδικευμένους εργασιακούς συμβούλους στα Κέντρα Προώθησης στην Απασχόληση (ΚΠΑ) του ΟΑΕΔ.

Η επιλογή επαγγέλματος είναι μια διαδικασία που έχει πολύ σημαντικό ρόλο στη ζωή του ανθρώπου και σχετίζεται άμεσα με τα ενδιαφέροντά του, τις αξίες του, τις ικανότητές του, τις δεξιότητες και τις γνώσεις που διαθέτει, και για αυτό το λόγο η συμβουλευτική και ο επαγγελματικός προσανατολισμός εφαρμόζονται στο σχολικό πλαίσιο, είτε μέσα από το «μάθημα» του Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού είτε μέσα από τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι σύμβουλοι των ΓΡΑ.Σ.Ε.Π. (Γραφεία Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού) και των ΚΕ.ΣΥ.Π (Κέντρα Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού).

Σε μερικές περιπτώσεις η Επαγγελματική Συμβουλευτική χρησιμοποιείται αντί του όρου Επαγγελματικός Προσανατολισμός. Όπως αναφέρει ο Κασσωτάκης (2004), «η Επαγγελματική Συμβουλευτική έχει περισσότερο ψυχολογική χροιά και αναφέρεται στις διαδικασίες υποβοήθησης του ατόμου και της λήψης αποφάσεων, ενώ στο πεδίο του Επαγγελματικού Προσανατολισμού υπεισέρχονται και άλλα ζητήματα που αφορούν στον τομέα της Οικονομίας και της Απασχόλησης».

2.1.2. Θεωρητικό υπόβαθρο της Συμβουλευτικής. Οι κυριότερες θεωρίες

Η συμβουλευτική έχει επηρεαστεί από διάφορες θεωρίες που έχουν εμφανιστεί με σκοπό να βοηθήσουν τον άνθρωπο στην αντιμετώπιση των προβλημάτων και των δυσκολιών που αντιμετωπίζει. Συνοπτικά οι κυριότερες θεωρίες συμβουλευτικής είναι οι εξής:

I. *Κλασική Ψυχανάλυση (Classical psychoanalysis) του Sigmund Freud*

Ο S. Freud διέκρινε τρεις τομείς που εντάσσονται τα ψυχολογικά στοιχεία:

- Το *ασυνείδητο*, που περιλαμβάνει στοιχεία που είναι δύσκολο, αν όχι αδύνατο, να έλθουν στη συνείδηση.
- Το *προσυνείδητό*, που περιλαμβάνει στοιχεία που βρίσκονται κοντά στη συνείδηση και θα μπορούσαν να βγουν στην επιφάνεια.
- Το *συνείδητό*, που περιλαμβάνει ο,τιδήποτε μπορεί να βρεθεί στη συνείδηση οποιαδήποτε στιγμή.

Αργότερα υιοθέτησε μια δομική ανάλυση της προσωπικότητας σε τρία επίπεδα:

- Το *αυτό*, πηγή των ενστίκτων και ορμών που αγνοεί την πραγματικότητα.
- Το *εγώ*, το λογικό και συνειδητό μέρος του εαυτού, που έχει αντίληψη, που είναι προσαρμοστικό αυτοεξερευνάται, εκτιμά την κοινωνική πραγματικότητα, λογοκρίνει το αυτό και παίζει το ρόλο του συντονιστή - ισορροπιστή ανάμεσα στις πιέσεις του αυτού και τις ηθικές επιταγές του υπερεγώ.
- Το *υπερεγώ*, που αντιπροσωπεύει τις ηθικές υποταγές των παρορμήσεων, τους ηθικούς φραγμούς, την ατομική ηθική συνείδηση στην οποία οδηγεί και το συναίσθημα της ενοχής για πράξεις που θεωρούνται κακές.

Δίνει ιδιαίτερη σημασία στο ασυνείδητο που σχετίζεται με την παιδική σεξουαλικότητα στην ανάπτυξη των νευρώσεων. Η ψυχανάλυση, που ως θεραπεία μπορεί να κρατήσει πολλά χρόνια, δίνει έμφαση τόσο στην έννοια της μεταβίβασης, σύμφωνα με την οποία οι πελάτες αντιλαμβάνονται τους ψυχαναλυτές τους ως μετενσάρκωση σημαντικών ειδώλων από την παιδική τους ηλικία όσο και στην ερμηνεία των ονείρων. Ασχολείται με πολλές μορφές ψυχικής δυσφορίας, όπως νευρώσεις, ψυχώσεις και διαστροφές (Pedinelli, 2008).

II. *Αναλυτική (Analytical) θεωρία του Carl Jung*

Η αναλυτική θεωρία χωρίζει το ασυνείδητο σε προσωπικό και συλλογικό, θεωρώντας το τελευταίο ως αποθήκη των καθολικών αρχετύπων και των αρχέγονων ειδώλων. Η συμβουλευτική διαδικασία περιλαμβάνει την ανάλυση της μεταβίβασης, της ενεργής φαντασίας και την ανάλυση των ονείρων. Ο Jung ενδιαφερόταν να δουλέψει περισσότερο με ανθρώπους που διήνυαν το δεύτερο μισό της ζωής τους.

III. Ανθρωποκεντρική (Person-centered) θεωρία του Carl Rogers

Το επίκεντρο της συμβουλευτικής διαδικασίας είναι το άτομο ως πρόσωπο και ο σκοπός της είναι η ενίσχυση των δυνάμεων του προσώπου και η αναδόμηση της προσωπικότητάς του. Η προσέγγισή του διευκολύνει τον συμβουλευόμενο να γίνει κύριος του εαυτού του και να μάθει τη στρατηγική με την οποία μπορεί να το καταφέρει. Βασικές έννοιες της ανθρωποκεντρικής Συμβουλευτικής είναι η μη κατευθυντικότητα από τον σύμβουλο και η συνειδητοποίηση ότι το άτομο έχει αποθέματα προσωπικής δύναμης. Η συμβουλευτική διαδικασία δίνει έμφαση στην ενσυναίσθηση, τον σεβασμό και την άνευ όρων αποδοχή.

IV. Μορφολογική θεωρία (Gestalt) του Fritz Perls

Η θεωρία Gestalt έχει ως βάση δυο ιδέες. Η πρώτη είναι ότι η ψυχολογία πρέπει να εστιάζει στο βίωμα του παρόντος. Σε αντίθεση με άλλες προσεγγίσεις, οι οποίες εξετάζουν στοιχεία που δεν γνωρίζουμε, ή ακόμη και στοιχεία που είναι αδύνατον να γνωρίσουμε, η δική μας οπτική είναι το εδώ και τώρα. Η δεύτερη ιδέα είναι ότι είμαστε αναπόσπαστα συνδεδεμένοι σε ένα δίκτυο σχέσεων με όλα τα πράγματα. Μπορούμε να γνωρίσουμε πραγματικά τον εαυτό μας μόνο έτσι όπως υπάρχουμε σε σχέση με άλλα πράγματα.

V. Συνδιαλεκτική ή Συναλλακτική ανάλυση (Transactional analysis) του Eric Berne

Κατά την συναλλακτική ανάλυση κάθε επικοινωνιακό συμβάν ονομάζεται συναλλαγή, δηλαδή ανταλλαγή κάθε λεκτικού και μη λεκτικού μηνύματος μεταξύ τουλάχιστον δύο ατόμων. Το χαρακτηριστικό είναι η αμοιβαία αλληλεπίδραση στη συμπεριφορά των ατόμων. Η ανάλυση των συναλλαγών μπορεί να οδηγήσει στη συνειδητοποίηση της ψυχολογικής κατάστασης που βρίσκεται κάθε φορά το άτομο. Με τον όρο «ψυχολογικές καταστάσεις» εννοεί τους τομείς της βασικής δομής της προσωπικότητας οι οποίοι είναι συγκεκριμένα σύνολα από παρατηρήσιμα στοιχεία συνδεδεμένα με συγκεκριμένες εσωτερικές δομές συναισθημάτων σκέψεων και απόψεων.

VI. Θεωρία της πραγματικότητας (Reality) του William Glaser

Οι πελάτες επιλέγουν να διατηρήσουν την άσχημη κατάσταση στην οποία βρίσκονται επιλέγοντας ακατάλληλους τρόπους ελέγχου του κόσμου για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους. Η συμβουλευτική διαδικασία περιλαμβάνει την αναγνώριση των επιθυμιών και των αναγκών των πελατών, την εκμάθηση της θεωρίας της επιλογής, τον σχεδιασμό και, όπου απαιτείται, την εκπαίδευση στις συμπεριφορές που χρειάζονται για να είναι επιτυχημένοι.

VII. Υπαρξιακή (Existential) θεωρία των Rollo May και Irvin Yalom

Απορρέει από την υπαρξιακή (ή υπαρξιστική για άλλους) φιλοσοφία και εστιάζει στο να βοηθήσει τους πελάτες να αντιμετωπίσουν τα άγχη που είναι συνδεδεμένα με τα εξής βασικά θέματα της ανθρώπινης ύπαρξης: θάνατος, ελευθερία, απομόνωση και απουσία νοήματος. Η συμβουλευτική διαδικασία δίνει έμφαση στις τρέχουσες καταστάσεις των ανθρώπων, με διαφορετικές παρεμβάσεις που χρησιμοποιούνται σύμφωνα με τους κρυμμένους φόβους των πελατών.

VIII. Λογοθεραπεία (Logotherapy) του Victor Frankl

Οι πελάτες αναπτύσσουν νευρώσεις γιατί αντιμετωπίζουν ένα υπαρξιακό κενό και δεν μπορούν να βρουν νόημα στη ζωή τους. Οι λογοθεραπευτές χρησιμοποιούν μεθόδους όπως τη διδασκαλία της σπουδαιότητας που έχει η ανάληψη ευθυνών για την εξεύρεση νοήματος στη ζωή. Η μαιευτική μέθοδος του Σωκράτη, η προσφορά νοήματος και η ανάλυση των ονείρων είναι βασικά στοιχεία της διαδικασίας αυτής.

IX. Συμπεριφοριστική (Behaviour) θεωρία του Joseph Wolpe

Στηρίζεται στις ιδέες του Pavlov και του Skinner, των μεγάλων θεωρητικών του μπιχεβιορισμού (συμπεριφορισμού). Δίνει έμφαση στη μάθηση της συμπεριφοράς μέσω της κλασικής εξαρτημένης μάθησης, της συντελεστικής μάθησης και της μιμητικής μάθησης. Η συμβουλευτική διαδικασία συνίσταται στη μάθηση συμπεριφορών με μεθόδους όπως η συστηματική αποευσθητοποίηση, τα προγράμματα ενίσχυσης και η ψυχοκατακλυστική θεραπεία.

X. Λογικο-συναισθηματική (Rational-Emotive) θεωρία του Albert Ellis

Κεντρική θέση στη θεωρία κατέχει η έννοια της μοναδικότητας του ατόμου. Κάθε άτομο σκέφτεται με τον δικό του τρόπο λογικό ή παράλογο. Η συναισθηματική διαταραχή όμως οφείλεται στον παράλογο τρόπο του «σκέπτεσθαι». Αν το άτομο αναπτύξει τις νοητικές του δυνάμεις και την θέση του παραλόγου πάρει η λογική, γίνεται αποτελεσματικό και ευτυχισμένο.

Η σκέψη και το συναίσθημα είναι αλληλένδετα και επηρεάζει το ένα το άλλο. Η συναισθηματική συμπεριφορά του ατόμου επηρεάζεται από την «εσωτερική συνομιλία» που κάνει με τον εαυτό του. Τα άτομα με κάποιες ψυχολογικές διαταραχές επηρεάζονται από κάποια «παράλογα πιστεύω» και κάνουν παράλογους συλλογισμούς που επιδεινώνουν την κατάστασή τους, αυτοκαταστρέφονται. Κατά τον Ellis αν το άτομο, αφού συνειδητοποιήσει τη σχέση μεταξύ του προβλήματος και της σκέψης του, αλλάξει - μετατρέψει την εσωτερική του συνομιλία (εδώ επεμβαίνει δυναμικά ο σύμβουλος αμφισβητώντας τα «πρέπει» με λογικά επιχειρήματα), έτσι ώστε να γίνει λογική, θα αλλάξει και την αντίδρασή του.

XI. Γνωστική ή Γνωσιακή (Cognitive) θεωρία του Aaron Beck

Οι πελάτες εκδηλώνουν άγχος γιατί χρησιμοποιούν εσφαλμένες πληροφορίες με μια τάση να καταλήγουν σε αδικαιολόγητα συμπεράσματα.

Οι γνωσιακοί θεραπευτές βοηθούν τον πελάτη να αναγνωρίσει την αδυναμία των δυσλειτουργικών σκέψεων να του προσφέρουν βοήθεια και να αναζητήσει εναλλακτικές ερμηνείες. Οι τεχνικές αλλαγής της συμπεριφοράς πρέπει να ενσωματωθούν στη διαδικασία ώστε να δημιουργούν νέες εμπειρίες που θα ελέγχουν την εγκυρότητα των σκέψεων του πελάτη.

Πίνακας 2 Θεωρητικές Σχολές Συμβουλευτικής							
Ψυχοδυναμική		Ανθρωπιστική-Υπαρξιακή			Γνωσιακή-Συμπεριφοριστική		
Κλασική Ψυχανά-λυση	Αναλυτική θεωρία	Ανθρωποκεντρική θεωρία	Μορφολογική θεωρία (Gestalt)	Συνδιαλεκτική ή Συναλλακτική ανάλυση	Συμπεριφο- ριστική θεωρία	Λογικο- συναισθηματική θεωρία	Γνωσιακή θεωρία
		Θεωρία της πραγματικότητας	Υπαρξιακή θεωρία	Λογοθεραπεία			

XII. Άλλες σύγχρονες θεωρητικές προσεγγίσεις

• Φεμινιστική προσέγγιση

Ουσιαστικά όλες οι σημαντικές προσωπικότητες στη συμβουλευτική ήταν άντρες και η θεώρησή τους, είτε συνειδητά είτε όχι, ήταν η αντρική αντίληψη των πραγμάτων. Η δημιουργία ενός φεμινιστικού μοντέλου στη συμβουλευτική δεν ήταν εύκολη υπόθεση. Όπως αναφέρει ο McLeod (2005), μία προσπάθεια δημιουργίας ενός τέτοιου μοντέλου με μία σειρά ανεξάρτητων ιδεών και μεθόδων, η οποία ήταν εσωτερικά ομοιόμορφη και μπορούσε να διαδοθεί μέσω της εστίασης στην έρευνα, έγινε στο κέντρο Stone, το οποίο είχε τη βάση του στο Wellesley College στο Κέμπριτζ της Μασαχουσέτης και αντλούσε στοιχεία από την εργασία προσωπικοτήτων όπως η Miller, η Chodorow και η Gilligan. Το μοντέλο αυτό ήταν κατά βάση ψυχοδυναμικό, δίνοντας έμφαση στις έννοιες αμοιβαιότητα, φροντίδα και ενσυναίσθηση.

Η φεμινιστική συμβουλευτική συνιστά μία σχετικά πρόσφατη προσθήκη στο φάσμα των υφιστάμενων θεωρητικών μοντέλων. Αναπτύχθηκε από γυναίκες για να ασχοληθεί με το φαινόμενο της κοινωνικής και πολιτιστικής καταπίεσης και την άνιση μεταχείριση των γυναικών από τους άνδρες. Η αναγνώριση αυτών των αδικιών και η ενδυνάμωση των γυναικών είναι το κύριο σημείο εστίασης της φεμινιστικής συμβουλευτικής και θεραπείας.

• Πολυπολιτισμική προσέγγιση

Η έννοια της κουλτούρας είναι σύνθετη και πολυδιάστατη. Οι σύμβουλοι πρέπει να έχουν την ικανότητα να εφαρμόζουν ένα πλαίσιο για την κατανόηση της κουλτούρας (συμπεριλαμβανομένης και της δικής τους πολιτισμικής ταυτότητας). Αποτελεσματικοί είναι οι σύμβουλοι που επιδεικνύουν πολιτισμική ενσυναίσθηση, είναι πρόθυμοι να μιλήσουν για θέματα κουλτούρας και μπορούν να εργαστούν εναλλακτικά με παραδοσιακά συστήματα πεποιθήσεων και θεραπευτικών μεθόδων. Η πολυπολιτισμική συμβουλευτική συνιστά μια συνθετική προσέγγιση, η οποία αντλεί ιδέες και τεχνικές από υπάρχουσες θεωρίες της συμβουλευτικής και τις συγχωνεύει δημιουργώντας ένα πρακτικό μοντέλο με ευαισθησία σε θέματα κουλτούρας.

2.1.3. Η συμβουλευτική σχέση και ο ρόλος της στην εφαρμογή των λειτουργιών της Συμβουλευτικής

Σύμφωνα με τον Nelson-Jones (2006), ο όρος συμβουλευτική χρησιμοποιείται για να δηλώσει κυρίως την υποστηρικτική σχέση που αναπτύσσεται ανάμεσα στον σύμβουλο και τον συμβουλευόμενο. Η σχέση αυτή δημιουργείται μέσα σε ένα πλαίσιο ειδικών συνθηκών και προϋποθέτει την ύ-

παρξη συγκεκριμένων δεξιοτήτων εκ μέρους του συμβούλου, όπως είναι η ικανότητά του να μπαίνει στη θέση του άλλου και να τον κατανοεί (empathy), η αποδοχή του άλλου, ο σεβασμός του δικαιώματος του ατόμου να ρυθμίζει μόνο του τα ζητήματα που τον απασχολούν, η συναισθηματική ανταπόκριση και άλλα παρόμοια.

Οι θεωρίες που τονίζουν ιδιαίτερα τη σπουδαιότητα της σχέσης είναι: η Προσωποκεντρική θεωρία (person-centered) του Carl Rogers, η συνδιαλεκτική ή συναλλακτική ανάλυση (transactional analysis) και οι ψυχοδυναμικές θεωρίες.

Ο Carl Rogers, που θεωρείται από πολλούς ως ο «πατέρας» της συμβουλευτικής, αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στη συμβουλευτική σχέση και, όπως αναφέρεται από την Μαλικιώση-Λοϊζου (1999), υποστηρίζει ότι «Η επιτυχημένη συμβουλευτική αποτελείται από μία σαφώς οργανωμένη και επιτρεπτική σχέση που επιτρέπει στον πελάτη να αποκτήσει αυτογνωσία σε βαθμό που να μπορεί να κάνει θετικά βήματα προς την κατεύθυνση που του έχει υποδείξει ο νέος του προσανατολισμός». Ο σύμβουλος πρέπει να αποδέχεται τον πελάτη άνευ όρων και χωρίς να τον επικρίνει, και πρέπει, επίσης, να εισέλθει ενσυναισθητικά στον προσωπικό κόσμο του πελάτη. Η σχέση αυτή είναι από τα πιο σημαντικά στοιχεία μιας συμβουλευτικής διαδικασίας. Μια συμβουλευτική σχέση περιλαμβάνει την έννοια της **ενσυναίσθησης (empathy)** και την θετική εκτίμηση και αποδοχή του πελάτη, σύμφωνα με τη θεωρία του Rogers.

Όπως η ικανότητα να αισθάνεται κανείς συμπάθεια, έτσι και η ικανότητα της ενσυναίσθησης είναι ένδειξη ανθρωπιάς και συχνά οι δύο έννοιες συγχέονται. Η συμπάθεια είναι μια συναισθηματική αντίδραση, άμεση και μη ελεγχόμενη, η οποία κατακλύζει το άτομο όταν αυτό φαντάζεται τον εαυτό του στη θέση στην οποία βρίσκεται κάποιος άλλος. Για το λόγο αυτό, μπορεί να οδηγήσει σε αναστολή της παροχής φροντίδας ή να αμβλύνει ηθικές δράσεις. Η ενσυναίσθηση, από την άλλη πλευρά, αποτελεί μια ικανότητα που μαθαίνεται ή μια στάση ζωής, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί στην προσπάθεια να έρθει κανείς σε επαφή, να επικοινωνήσει και να κατανοήσει τους άλλους, αναφορικά με καταστάσεις τις οποίες βιώνει το άτομο καθώς και τις εμπειρίες ή τα συναισθήματα που έχει. Επιπλέον, ένα άτομο μπορεί να θεωρείται ότι έχει περισσότερο ή λιγότερο αναπτυγμένη ενσυναίσθηση και να έχει την τάση να χρησιμοποιεί την ικανότητά του αυτή – ανάλογα, για παράδειγμα, με το αν αισθάνεται ευθύνη έναντι των άλλων ατόμων. Συχνά περιγράφεται ως «η ικανότητα να βλέπεις τον κόσμο με τα μάτια του άλλου», κάτι που υπονοεί ότι πρόκειται απλά για την ανάπτυξη της ικανότητας να φαντάζεσαι αυτό που κάποιος σκέφτεται και νιώθει σε μια δεδομένη κατάσταση. Πρόκειται για μια προσπάθεια να κατανοεί κανείς, να βιώνει, να αισθάνεται πράγματα με τον ίδιο τρόπο που το κατορθώνει ένας άλλος άνθρωπος.

2.1.4. Προεκτάσεις στη θεραπευτική Συμβουλευτική

Η λέξη ψυχοθεραπεία (psychotherapy στα αγγλικά, psychothérapie στα γαλλικά) είναι η θεραπευτική διάσταση και πρακτική στο χώρο της ψυχικής υγείας και συνδέεται κυρίως με τον κλάδο της κλινικής ψυχολογίας και της ψυχιατρικής. Η συμβουλευτική και η ψυχοθεραπεία είναι κυρίως μέθοδοι βασισμένες στην ακοή και την ομιλία και ασχολούνται με την αντιμετώπιση ψυχολογικών και ψυχοσωματικών προβλημάτων και αλλαγών χωρίς τη χρήση φαρμάκων, σε αντίθεση με τη βιοφαρμακευτική αγωγή.

Τα όρια ανάμεσα στη συμβουλευτική και την ψυχοθεραπεία δεν είναι απόλυτα σαφή. Σύμφωνα με τον Super (1977) η ουσιαστική διαφορά ανάμεσά τους συνίσταται στο ότι η πρώτη προσπαθεί να βρει τις θετικές πτυχές της προσωπικότητας του ατόμου για να τις ενισχύσει, ενώ η δεύτερη εξετάζει τι είναι λανθασμένο για να το διορθώσει.

Ο Tyler (1961) υποστηρίζει ότι στόχος της ψυχοθεραπείας είναι κατά κάποιο τρόπο η αλλαγή της προσωπικότητας, ενώ η συμβουλευτική είναι μια διαδικασία υποστηρικτικής βοήθειας, η οποία δεν επιδιώκει να αλλάξει το άτομο αλλά να το καταστήσει ικανό να χρησιμοποιήσει τις δικές του δυνάμεις για να αντιμετωπίσει τα προβλήματα της ζωής.

Στις μέρες μας βέβαια κάποιοι διατυπώνουν επιφυλάξεις για το κατά πόσο ισχύουν αυτά, αφού, κατά την άποψή τους, η μετάβαση του ανθρώπου από μία κατάσταση αδράνειας σε μία ενεργητική αντιμετώπιση των προβλημάτων του συνιστά ήδη μία αλλαγή της συμπεριφοράς του. Ο Nelson-Jones (2006) αναφέρει ότι τόσο η συμβουλευτική όσο και η ψυχοθεραπεία αντιπροσωπεύουν μάλλον ποικίλες παρά ομοιόμορφες γνώσεις και δραστηριότητες και χρησιμοποιούν τα ίδια θεωρητικά μοντέλα.

Υπάρχουν όμως και άλλοι σύγχρονοι θεωρητικοί, όπως ο Corsini (2005) που αναφέρει σχετικά ότι: «οι ψυχοθεραπευτές έχουν συνήθως λεπτομερέστερη και πιο μακροχρόνια εκπαίδευση· η ψυχοθεραπεία εστιάζει συνήθως σε μεγαλύτερο βάθος με σκοπό να φέρει στην επιφάνεια επιδράσεις του υποσυνείδητου και διαρκεί περισσότερο· η ψυχοθεραπεία είναι πιο πολύ ένας ιατρικός όρος που χαρακτηρίζει τη δουλειά των ψυχιάτρων, ενώ η συμβουλευτική σχετίζεται περισσότερο με δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα εκτός ιατρικών δομών, για παράδειγμα στο χώρο της εκπαίδευσης».

Στο σημείο αυτό θα ήταν χρήσιμο και ιδιαίτερα βοηθητικό να αναφερθεί η άποψη της Μαλικιώση-Λοϊζου (1999) σχετικά με αυτό το ζήτημα: «η συμβουλευτική -στο μέτρο που ενδιαφέρεται και ασχολείται με θέματα επαγγελματικά, εκπαιδευτικά, οικογενειακά ή και προσωπικά και που τονίζει κυρίως το ξεπέραςμα των δυσκολιών χρησιμοποιώντας τα προσωπικά αποθέματα που διαθέτει ο άνθρωπος- διαφέρει από την κλινική ψυχολογία και τις ψυχοθεραπευτικές μεθόδους που εκείνη χρησιμοποιεί. Όμως η συμβουλευτική ψυχολογία που ενδιαφέρεται να βοηθήσει τον άνθρωπο όχι μόνο να ξεπεράσει τις δυσκολίες ή τα προβλήματα που αντιμετωπίζει αλλά, συγχρόνως, να κερδίσει μεγαλύτερη αυτογνωσία αναλύοντας τον εσωτερικό του κόσμο και έτσι να φθάσει στον πυρήνα των δυσκολιών του, ακολουθεί τις ίδιες διαδικασίες και στοχεύει στους ίδιους σκοπούς με την κλινική ψυχοθεραπεία».

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης 2.1.

1. Να ορίσετε την Επαγγελματική συμβουλευτική.
2. Τι είναι ενσυναίσθηση;
3. Να περιγράψετε τις διαφορές/ομοιότητες συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας.
4. Να περιγράψετε την θεωρία του Rogers.

2.2. Μεθοδολογία εφαρμογής της Συμβουλευτικής

Στόχοι

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη της υποενότητας, θα είστε σε θέση να:

- Κατανοείτε τη σημασία της μεθοδολογίας στη συμβουλευτική διαδικασία
- Περιγράφετε τις βασικές μεθόδους και τεχνικές της συμβουλευτικής
- Ακολουθείτε τη διαδικασία της συμβουλευτικής
- Γνωρίζετε τους κανόνες δεοντολογίας
- Συσχετίζετε τη μεθοδολογία της συμβουλευτικής με την αντίστοιχη του επαγγελματικού προσανατολισμού

Έννοιες-κλειδιά

- Μέθοδοι συμβουλευτικής
- Τεχνικές συμβουλευτικής
- Διαδικασία συμβουλευτικής
- Δεοντολογία
- Ηθικές προεκτάσεις

Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Στην υποενότητα αυτή περιγράφεται η μεθοδολογία της συμβουλευτικής, η οποία περιλαμβάνει τις προσεγγίσεις, τις μεθόδους, τις τεχνικές, τα μέσα και τη διαδικασία που ακολουθούνται από τους φορείς ή τους λειτουργούς που παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες, σε ατομικό ή ομαδικό επίπεδο. Επίσης, συσχετίζεται η μεθοδολογία αυτή με την αντίστοιχη του επαγγελματικού προσανατολισμού.

2.2.1. Η μεθοδολογία υλοποίησης όλων των λειτουργιών της Συμβουλευτικής, τόσο σε ατομικό όσο και σε ομαδικό επίπεδο

Σύμφωνα με τον Δημητρόπουλο (2005) η μεθοδολογία θεωρείται ένα από τα βασικά συστατικά της συμβουλευτικής παρέμβασης. Χαρακτηριστικά αναφέρει: «Ένας φορέας συμβουλευτικής στηρίζομενος σε συγκεκριμένο θεωρητικό υπόβαθρο, αξιοποιεί συγκεκριμένες προσεγγίσεις ενώ εφαρμόζει μέσα και υλικά προκειμένου να πραγματοποιήσει παρεμβάσεις συμβουλευτικής με προκαθορισμένους σκοπούς σε προαποφασισμένους αποδέκτες. Για την υλοποίηση των παραπάνω ακολουθείται ειδική κατά περίπτωση διαδικασία».

Οι ρόλοι και οι εργασίες του συμβούλου ποικίλλουν ανάλογα με το πλαίσιο εφαρμογής τους. Άλλες λειτουργίες επιτελεί ένας σύμβουλος στο σχολείο, άλλες ένας σύμβουλος εργαζομένων σε μια επιχείρηση και άλλες ένας σύμβουλος στο χώρο της ψυχικής υγείας. Ο σύμβουλος λειτουργεί είτε ως αυτοαπασχολούμενος είτε στο πλαίσιο κάποιου οργανισμού ή υπηρεσίας.

Η θεωρία που υιοθετεί ένας σύμβουλος καθορίζει και την προσέγγισή του προς την συμβουλευτική πρακτική που θα ακολουθήσει. Πολλές φορές κάποιοι σύμβουλοι ακολουθούν ένα εκλεκτικιστικό μοντέλο. Είναι καλό ο σύμβουλος να γνωρίζει όλες τις θεωρητικές προσεγγίσεις και τις μεθόδους τους, χρησιμοποιώντας ό,τι καλό μπορεί να πάρει από την κάθε μία, ανάλογα με την περίπτωση. Βέβαια είναι αναπόφευκτο να εφαρμόζει κυρίως που ταιριάζει περισσότερο στην προσωπικότητά του και τη φιλοσοφία του.

Στη συνέχεια θα αναφερθούν κάποιες ενδεικτικές προσεγγίσεις, μέθοδοι και τεχνικές που χρησιμοποιούνται στη συμβουλευτική διαδικασία. Στο σημείο αυτό πρέπει να τονιστεί ότι πέρα από τις διαφορετικές θεωρίες και εφαρμογές υπάρχουν και κάποια σημεία που είναι κοινά, όπως:

- Η συμβουλευτική σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου
- Η προσπάθεια για αλλαγή στον τρόπο σκέψης ή τη συμπεριφορά του ατόμου, με διαφορετικές βέβαια μεθόδους και τεχνικές
- Σε κάθε περίπτωση ο συμβουλευόμενος είναι αυτός που αποφασίζει για τις αλλαγές που θα κάνει στη ζωή του, με το σύμβουλο να έχει ρόλο υποστηρικτικό και διευκολυντικό στην προσπάθεια αυτή.

Προσεγγίσεις

Με τον όρο προσέγγιση εννοούμε τη γενικότερη προδιάθεση και στάση, τη φιλοσοφία που έχει ο σύμβουλος όσον αφορά τον τρόπο που πρέπει να επιχειρηθεί η παρέμβασή του. Αυτό καθορίζει και τη μέθοδο που θα ακολουθήσει.

Η συμβουλευτική μπορεί να είναι είτε άμεση είτε έμμεση. Στην πρώτη περίπτωση η παρέμβαση γίνεται άμεσα στο άτομο που έρχεται για βοήθεια, όπως για παράδειγμα μία προσωπική συνέντευξη. Στη δεύτερη περίπτωση η παρέμβαση γίνεται με πλάγιο τρόπο. Για παράδειγμα, όταν θέλουμε να βοηθήσουμε ένα μαθητή και ζητάμε τη συνεργασία του δασκάλου του, τότε πρόκειται για έμμεση προσέγγιση.

Η συμβουλευτική μπορεί επίσης να είναι ατομική ή ομαδική. Στις ιδιαιτερότητες της ομαδικής συμβουλευτικής θα αναφερθούμε αναλυτικότερα στην υποενότητα 2.10.

Ανάλογα με τον τρόπο και τα μέσα επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται κατά την επαφή συμβούλου – συμβουλευόμενου κάνουμε λόγο για προσωπική ή εξ αποστάσεως συμβουλευτική (αναλυτικότερα στην υποενότητα 2.8).

Μία ακόμη διάκριση στις προσεγγίσεις της συμβουλευτικής σχετίζεται με τον καθολικό σκοπό της συμβουλευτικής και έχουμε τις προληπτικές προσεγγίσεις και τις θεραπευτικές προσεγγίσεις.

Όσον αφορά τη σχέση του συμβούλου με συγκεκριμένες σχολές και θεωρίες μπορεί να ακολουθεί μία προσέγγιση που είναι προσκολλημένη σε μία θεωρητική σχολή και μεθοδολογία ή να είναι πιο ελεύθερος και εκλεκτικός. Στην πρώτη περίπτωση ακολουθεί με «θρησκευτική ευλάβεια» το θεωρητικό μοντέλο που έχει υιοθετήσει. Στη δεύτερη περίπτωση έχει μεγαλύτερη ευελιξία επιλογών και μεθοδολογικών δυνατοτήτων, ταυτόχρονα όμως είναι υποχρεωμένος να έχει ευρύτερη ενημέρωση και εποπτεία πολλών και διαφορετικών τάσεων και μεθόδων.

Τέλος, ανάλογα με τη διάρκεια της παρέμβασης γίνεται λόγος για παρέμβαση (συμβουλευτική ή θεραπευτική) βραχείας διάρκειας και μακράς διάρκειας. Συνήθως οι ψυχοδυναμικές παρεμβάσεις και κυρίως η ψυχανάλυση στο θεραπευτικό πλαίσιο είναι μακράς διάρκειας.

Μέθοδοι

Οι κύριες μέθοδοι που χρησιμοποιούνται στη συμβουλευτική παρέμβαση περιγράφονται συνοπτικά* στον παρακάτω πίνακα.

Μέθοδοι	Σύντομη περιγραφή
Ατομική συμβουλευτική συνέντευξη	Στην ατομική συμβουλευτική, η συμβουλευτική σχέση υλοποιείται μέσα από μια σειρά ατομικών συνεντεύξεων, που συχνά καλούνται «συναντήσεις» ή «συνεδρίες». Για τη συνέντευξη θα δούμε περισσότερα στη συνέχεια (τεχνικές και διαδικασία της συμβουλευτικής) καθώς και στην υποενότητα 2.12.
Ομαδική συμβουλευτική	Όταν ο αποδέκτης της συμβουλευτικής δεν είναι ένα άτομο αλλά περισσότερα, συνιστώντας μια ομάδα της οποίας ο αριθμός ποικίλλει κατά περίπτωση, τότε μιλάμε για ομαδική συμβουλευτική. Υλοποιείται με διάφορους τρόπους και μοντέλα. Χρησιμοποιείται πολύ συχνά και μάλιστα ως στάση και θεωρητική τάση στην σύγχρονη ψυχοθεραπευτική πρακτική (ανάλυση ομάδων). Εδώ υπεισέρχονται έννοιες όπως η δυναμική ομάδων και ο συντονιστής της ομάδας. Για την ομαδική συμβουλευτική θα δούμε περισσότερα στην υποενότητα 2.10.
Μαζική παρέμβαση	Έχει κάποια κοινά στοιχεία με την ομαδική συμβουλευτική αλλά εφαρμόζεται περισσότερο στην προληπτική συμβουλευτική, όπως για παράδειγμα με ομιλίες σε ευρύ κοινό για σύγχρονα κοινωνικά ζητήματα και προβλήματα (ναρκωτικά, AIDS, σεξουαλικές σχέσεις και μεταδιδόμενοι νόσοι, ανεργία κλπ.) με σκοπό την ενημέρωση, ευαισθητοποίηση και

* Για αναλυτική παρουσίαση των μεθόδων συμβουλευτικής βλ. Δημητρόπουλος, Ε., *Συμβουλευτική-Προσανατολισμός. Μέρος πρώτο: Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία* (Ε' εκδ.), σσ. 157-206

Μέθοδοι	Σύντομη περιγραφή
<i>Βιωματικές ασκήσεις / Εργαστήρια (workshops)</i>	παράθεση πιθανών λύσεων και καλών πρακτικών. Η ενεργητική συμμετοχή και απόκτηση εμπειρίας κάποιας συμπεριφοράς με το παίξιμο ρόλων ή άλλες μεθόδους που καλούνται «βιωματικές» είναι συνηθισμένη στη συμβουλευτική και την ψυχολογία. Άλλος όρος που περιγράφει αυτό είναι το εργαστήριο (workshop), που είναι στην ουσία μια ομάδα στην οποία δουλεύεται ένα συγκεκριμένο θέμα μέσω ασκήσεων σε δεξιότητες, σε μορφές επικοινωνίας τις οποίες «βιώνουν «τα μέλη της ομάδας με σκοπό να αναπτύξουν ή να βελτιώσουν τις δεξιότητες αυτές. Για τις βιωματικές ασκήσεις θα δούμε περισσότερα στην υποενότητα 2.5.
<i>Εκπαίδευση</i>	Η εκπαίδευση ως μέθοδος συμβουλευτικής παρέμβασης έχει ευρύτατη εφαρμογή, άλλες φορές με συνειδητό τρόπο και άλλες, όπως συμβαίνει συνήθως, όχι. Χρησιμοποιούνται οι συνήθεις μέθοδοι, τεχνικές και διαδικασίες μάθησης.
<i>Κοινωνική συμβουλευτική</i>	Η κοινωνική συμβουλευτική / παρέμβαση ή κοινοτική εργασία οδηγεί σε περιβαλλοντική παρέμβαση και η «δουλειά» γίνεται όχι στο γραφείο του συμβούλου αλλά στο δρόμο, στην κοινότητα στο χώρο που ζει το άτομο ή η ομάδα που χρειάζεται βοήθεια και υποστήριξη.
<i>Συμβουλευτική εξ αποστάσεως</i>	Στη συμβουλευτική ειδικά τα τελευταία χρόνια έχουν εισχωρήσει οι νέες τεχνολογίες και χρησιμοποιούνται μέθοδοι που τις αξιοποιούν. Συχνά μιλάμε για συμβουλευτική εξ αποστάσεως που γίνεται συνήθως μέσω τηλεφώνου. Διαθέτει το πλεονέκτημα της άμεσης ανταπόκρισης που μπορεί να αποβεί ιδιαίτερα χρήσιμη σε ειδικά προβλήματα και ομάδες όπως εξαρτημένοι, γυναίκες που υφίστανται κακοποίηση, άτομα με ψυχολογικά προβλήματα και τάσεις αυτοκτονίας κλπ. Για τη συμβουλευτική εξ αποστάσεως θα δούμε περισσότερα στην υποενότητα 2.8.
<i>Φιλοσοφική συμβουλευτική</i>	Αποτελεί μάλλον μία μορφή εφαρμοσμένης φιλοσοφίας και για το λόγο αυτό απαιτεί πολύ καλό γνωστικό υπόβαθρο και φιλοσοφική παιδεία από τον σύμβουλο. Τρία κύρια θέματα μπορούμε να εντοπίσουμε στην πρακτική της: τον στόχο της διευκρίνισης κοσμοθεωρίας, τη χρήση διαλόγου και τη διδασκαλία φιλοσοφικών δεξιοτήτων.

Τεχνικές

Οι τεχνικές που θα περιγραφούν στη συνέχεια, χρησιμοποιούνται κατά τη συμβουλευτική συνέντευξη.

Ανατροφοδότηση

Ο όρος είναι μια μετάφραση του αγγλικού feedback (σπανιότερα λέγεται και ανάδραση) και προέρχεται από τη θεωρία συστημάτων. Είναι μια τεχνική που έχει σκοπό να επιβεβαιώσει τι γνωρίζουν ή τι αισθάνονται οι άλλοι για τη συμπεριφορά και τις στάσεις μας. Μπορεί να χαρακτηριστεί ως αρνητική ή θετική, ανάλογα με το είδος του μηνύματος/απάντησης που επιστρέφει στο άτομο. Επίσης, μπορεί να είναι αντικειμενική ή υποκειμενική. Στην αντικειμενική η πληροφορία που δίνουμε στον άλλο είναι βασισμένη στην αντικειμενική παρατήρηση της συμπεριφοράς και των λόγων του άλλου, χωρίς να εμπεριέχει υποκειμενική αξιολόγηση και έκφραση συναισθημάτων. Π.χ. «Παρατηρώ ότι κάθε φορά που αναφερόμαστε στη σχέση σας με τη μητέρα σας, δείχνετε πολύ ανήσυχος». Στην υποκειμενική, από την άλλη πλευρά, η πληροφορία που δίνουμε στον άλλο εκφράζει τα προσωπικά μας συναισθήματα ως αντίδραση στα λόγια και τη συμπεριφορά του. Π.χ. «Θύμωσα, γιατί είχα-

με συμφωνήσει ότι σε περίπτωση που θα προέκυπτε κάτι και θα χρειαζόταν να ακυρώσετε το ραντεβού μας θα τηλεφωνούσατε». Για να είναι αποτελεσματική η ανατροφοδότηση πρέπει να είναι συγκεκριμένη, να δίνεται στο κατάλληλο χρονικό σημείο, να είναι ξεκάθαρη και αξιόπιστη και φυσικά να έχει στόχο να βοηθήσει τον άλλο.

Ενεργητική ακρόαση

Περιλαμβάνει την παρακολούθηση, τη σύνθεση και την ανάλυση από την πλευρά του συμβούλου των όσων λέει ο συμβουλευόμενος. Ο καλός ακροατής ακούει προσεκτικά, έχει οπτική επαφή με τον άλλο, χρησιμοποιεί αλλαγές στο ρυθμό, την ένταση και τον τόνο της ομιλίας του ώστε να δείχνει το ενδιαφέρον του και γενικά επιστρατεύει όλες του τις αισθήσεις και την προσοχή του ώστε όχι απλώς να ακούσει αλλά και να κατανοήσει σε βάθος αυτά που λέει ο συμβουλευόμενος.

Αντανάκλαση

Προϋποθέτει την ενεργητική ακρόαση που συνοδεύεται με επιβράβευση. Στην αρχή μπορεί να ηχήσει λίγο παράξενα και συχνά κάνει κάποιους επιφυλακτικούς στη χρήση της, γιατί θεωρούν ότι είναι αφύσικος τρόπος επικοινωνίας ή ότι απλώς επαναλαμβάνει αυτά που ακούμε και περιορίζει τον αυθορμητισμό στην επικοινωνία. Μπορεί όμως να φανεί ιδιαίτερα χρήσιμη σε περιπτώσεις που κάποιος θέλει να δείξει ότι έχει κατανοήσει κάτι που ειπώθηκε, που θέλει να ελέγξει ότι αυτό που έχει καταλάβει είναι όντως αυτό που εννοούσε ο άλλος αλλά και όταν οι άλλοι θέλουν να αισθανθούν ότι τα συναισθήματά τους αναγνωρίζονται.

Ελάχιστη Ενθάρρυνση

Η τεχνική αυτή χρησιμοποιείται πολύ συχνά στη συμβουλευτική διαδικασία με σκοπό να δώσει στον συμβουλευόμενο το έναυσμα να μιλήσει χωρίς να διακόψει τη ροή της σκέψης και της ομιλίας του. Για το λόγο αυτό χρησιμοποιείται απλά από τον σύμβουλο ένα καταφατικό νεύμα του κεφαλιού ή ένα σύντομο λεκτικό επιφώνημα, όπως «χμμ...».

Παράφραση

Είναι μία αποτελεσματική τεχνική που βοηθάει τον συμβουλευόμενο να αναδομήσει τη σκέψη του. Ο σύμβουλος επαναδιατυπώνει με δικά του λόγια αυτά που είπε ο συμβουλευόμενος. Αυτό πρέπει να φροντίσει να γίνει με τόπο ξεκάθαρο και όχι κριτικό.

Αντανάκλαση και αναγνώριση συναισθημάτων

Έχει σκοπό να αναγνωρίσει και να ανατροφοδοτήσει τον συμβουλευόμενο με την υποκείμενη συναισθηματική εμπειρία. Επιτρέπει σε αυτόν να κατανοήσει πληρέστερα τα συναισθηματικά στοιχεία των περιστάσεων. Η αντανάκλαση των συναισθημάτων αποτελεί έκφραση της ικανότητας του συμβούλου για ενσυναίσθηση και επικοινωνία. Η τεχνική αυτή δεν είναι μια απλή επαναδιατύπωση όσων λέει κάποιος. Απευθύνεται στο συναισθηματικό τομέα του προσώπου και μερικές φορές είναι αναγκαίο να τίθενται και ερωτήματα όπως «πιστεύετε ότι μπορείτε να κάνετε κάτι για να βελτιώσετε την κατάσταση;» Μπορεί να γίνει άμεσα σε κάτι που μόλις έχει πει ο συμβουλευόμενος ή να γίνει ανακεφαλαιωτικά στο τέλος μιας συνεδρίας.

Ερμηνεία

Η τεχνική αυτή είναι περισσότερο ψυχοθεραπευτική και απαιτεί μεγάλη εμπειρία. Ο θεραπευτής παρουσιάζει την εμπειρία του πελάτη από μια διαφορετική οπτική γωνία, δίνοντάς της ένα διαφορετικό νόημα, μια διαφορετική λειτουργία ή ένα διαφορετικό λόγο ύπαρξης. Η ερμηνεία βασίζεται στο θεωρητικό υπόβαθρο και προσανατολισμό του θεραπευτή. Για παράδειγμα, όπως αναφέρει ο Στάλικας (2005), η επιθετικότητα του πελάτη προς τους γονείς του μπορεί να ερμηνευτεί ως ανάγκη αυτοεπιβεβαίωσης, ως ασυνείδητη οιδιπόδεια αγάπη, ως έκφραση χαμηλής αυτοεκτίμησης ή ως υπαρξιακή ανάγκη αυτονόμησης. Η χρήση της πρέπει να γίνεται προσεκτικά και να μην επιβάλλονται στον πελάτη οι πεποιθήσεις-υποθέσεις του ψυχοθεραπευτή.

Δραστηριότητα 1/2.2

Χρησιμοποιώντας την τεχνική της παράφρασης, επαναδιατυπώστε τις ακόλουθες φράσεις:

- «Είμαι στ' αλήθεια ευτυχισμένος, που επιτέλους ξεμπέρδεψα μ' αυτή τη δουλειά»
- «Μισώ το να πηγαίνω για δουλειά σ' εκείνο το μέρος»
- «Θα ήθελα να σταματήσω να καπνίζω τόσο πολύ»
- «Πιστεύω ότι είναι πολύ χαριτωμένη»

Μέσα και υλικά, ψυχομετρικά και μη

Τα μέσα που χρησιμοποιούνται στη συμβουλευτική διαδικασία, τόσο στην ατομική όσο και στην ομαδική, μπορεί να είναι έτοιμα υλικά που τα βρίσκει ο σύμβουλος στην αγορά ή να είναι και κάποια αυτοσχέδια που τα κατασκευάζει ο ίδιος. Τα μέσα και τα υλικά εντάσσονται συνήθως στις εξής κατηγορίες:

- *Έντυπα / γραπτά*: διάφορα έντυπα και ερωτηματολόγια, βιβλία, ψυχομετρικά τεστ, πίνακας flip-chart κλπ.
- *Οπτικοακουστικά και ηλεκτρονικά*: εδώ ανήκουν όλα τα μέσα που έχουν να κάνουν με αναπαραγωγή ή εγγραφή ήχου, όπως κασετόφωνα, ραδιόφωνα, cd ή multicodec players, δημοσιογραφικά κασετόφωνα ή ψηφιακοί εγγραφείς ήχου· τα μέσα που έχουν να κάνουν με την αναπαραγωγή ή εγγραφή εικόνας (και ήχου), όπως video (vhs) / dvd players και recorders, κάμερες, κλειστά κυκλώματα τηλεόρασης· τα ηλεκτρονικά μέσα, όπως οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές που λειτουργούν ως συσκευές πολυμέσων (multimedia), με τις περιφερειακές τους συσκευές όπως web κάμερες, ηχεία, μικρόφωνα κλπ., οι video-projectors, τα διαφανοσκόπια, καθώς και οι *εφαρμογές λογισμικού – προγράμματα*, στα οποία ανήκουν οι παρουσιάσεις που προβάλλονται από τους συμβούλους, τα ειδικά λογισμικά πακέτα που περιλαμβάνουν ασκήσεις και τεστ (κυρίως επαγγελματικού προσανατολισμού), παιχνίδια που μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατά τη συμβουλευτική διαδικασία κλπ.

Διαδικασία

Η συμβουλευτική αποτελεί μια διαδικασία γιατί έχει χρονική διάρκεια και γιατί μέσα σε αυτή ενυπάρχει μια αλυσίδα από γεγονότα και στάδια που διαδέχονται το ένα το άλλο.

Βασικό στοιχείο στη συμβουλευτική διαδικασία είναι η σχέση του συμβούλου με τον συμβουλευόμενο. Όταν ο σύμβουλος αναπτύσσει μια γνήσια και αυθεντική σχέση ενδιαφέροντος με τον συμβουλευόμενο, τότε ο δεύτερος ανταποκρίνεται σε αυτή τη σχέση με την πλήρη συμμετοχή του στη συμβουλευτική διαδικασία» (Μαλικιώζη Λοϊζου, 1999).

Η διαδικασία μπορεί να χωριστεί σε κάποια βασικά στάδια. Στην αρχή έχουμε την πρώτη συνάντησή (συνεδρία)^{*}, που είναι θεμελιώδους σημασίας για την όλη διαδικασία, αφού σε αυτή θα τεθούν

^{*} Οι όροι συνάντηση και συνεδρία χρησιμοποιούνται εδώ με την ίδια σημασία.

οι απαραίτητες συμφωνίες και όροι και πάνω της θα στηριχθεί όλο το οικοδόμημα. Εξίσου σημαντική είναι και η τελευταία συνάντηση που αποτελεί το κλείσιμο της όλης διαδικασίας και πρέπει να αποτελέσει μια θετική εμπειρία για τον συμβουλευόμενο. Ανάμεσα στην πρώτη και την τελευταία συνάντηση παρεμβάλλονται άλλα στάδια που περιλαμβάνουν όλες τις συναντήσεις που ασχολούνται με την καθιέρωση συμβουλευτικής σχέσης, την αναγνώριση και τον καθορισμό στόχων, την επιλογή τεχνικών και τη διαμόρφωση σχεδίου δράσης για να επιτευχθούν οι στόχοι.

Ας δούμε όμως στην πράξη και πιο αναλυτικά πως θα μπορούσαμε να χρησιμοποιήσουμε τα στάδια της διαδικασίας** σε ένα πιθανό σενάριο μιας συμβουλευτικής παρέμβασης στο πλαίσιο ενός φορέα/κέντρου που υποδέχεται άτομα που χρειάζονται ψυχοκοινωνική υποστήριξη.

- **Πρώτο Στάδιο: Συμβουλευτική σχέση – Διερεύνηση του αιτήματος**

Σε αυτό το στάδιο πραγματοποιείται η γνωριμία του συμβούλου με τον συμβουλευόμενο. Είναι σημαντικό ο σύμβουλος να εξασφαλίσει όλες τις προϋποθέσεις που θα επιτρέψουν στον συμβουλευόμενο να αισθανθεί άνετα, χαλαρά, ώστε να μπορέσει να μιλήσει για τα θέματα που την απασχολούν. Δημιουργούμε σχέση εμπιστοσύνης και ασφάλειας. Διευκρινίζουμε κατ' αρχάς ότι δεν δίνουμε έτοιμες λύσεις, αλλά εντοπίζουμε μαζί εναλλακτικές δυνατότητες και αποφασίζουμε για τις καταλληλότερες ανάλογα με την περίπτωση.

Δεν αλλάζουμε το αρχικό αίτημα του συμβουλευόμενου, παρόλο που μπορεί να εντοπισθεί από την αρχή το διαφορετικό του αιτήματος. Οφείλουμε, όμως, να το σεβαστούμε και να προχωρήσουμε στη διερεύνηση του κυρίως προβλήματος πάντα προσεκτικά και με τη συγκατάθεσή του.

Η περιγραφή του προβλήματος γίνεται με ερωτήσεις εμβάθυνσης, ενθάρρυνσης για συζήτηση, αντανakλαστικές απαντήσεις, διευκρινιστικές ερωτήσεις. Το στάδιο αυτό είναι στάδιο πληροφόρησης και για τα δύο μέλη της συμβουλευτικής σχέσης. Ο σύμβουλος πρέπει να αντλήσει πληροφορίες που θα τον βοηθήσουν στην αξιολόγηση του κυρίως προβλήματος, το οποίο περιλαμβάνει την περιγραφή του προβλήματος, το ιστορικό του προβλήματος και σύντομο ιστορικό του πελάτη. Ο συμβουλευόμενος χρειάζεται να αντλήσει πληροφορίες ουσίας (π.χ. χρονοδιάγραμμα, τρόπο βοήθειας, διαδικασία συμβουλευτικής, παραπομπή κλπ.).

Σε αυτό το κομμάτι γίνεται η διαπραγμάτευση του «συμβολαίου» με τον πελάτη. Η συνέπειά μας σε αυτό το στάδιο μάς προφυλάσσει, γιατί έχουμε θέσει τα όριά μας, ξέρουμε μέχρι που φτάνει η δικαιοδοσία μας και είμαστε ξεκάθαροι απέναντι στον πελάτη. Από την άλλη πλευρά, ο συμβουλευόμενος αποκτά μια καθαρή εικόνα για τον φορέα στον οποίο απευθύνθηκε και είναι πλήρως ενήμερη για τον τρόπο της συνεργασίας.

Επίσης, αρχίζει να διαμορφώνεται η συμβουλευτική σχέση που οι βάσεις της είναι απαραίτητες και καθοριστικές για τη συνέχεια της διαδικασίας.

** Για την περιγραφή των σταδίων αντλήθηκαν στοιχεία κυρίως από τη *Συμβουλευτική Ψυχολογία* της Μαλικιώση-Λοΐζου και από τον *Οδηγό Συμβουλευτικής για γυναίκες* του ΚΕΘΙ.

Στο στάδιο αυτό ο σύμβουλος θα πρέπει να υποβάλλει κάποια ερωτήματα στον εαυτό του, όπως: «Χρειάζεται να ξαναδώ αυτόν τον πελάτη;», «Είμαι αρμόδιος να αναλάβω τη συγκεκριμένη περίπτωση;», για να αποφασίσει αν θα δεχτεί τον πελάτη ή θα πρέπει να τον παραπέμψει σε άλλον ειδικό. Η παραπομπή βέβαια γίνεται στην αρχή στην περίπτωση που είναι εμφανές ότι δεν μπορεί ο σύμβουλος να συνεχίσει με τον πελάτη (για πολλούς και διάφορους λόγους, όπως για παράδειγμα ψυχοπαθολογική περίπτωση που χρήζει φαρμακευτικής αγωγής). Μπορεί όμως να αποφασιστεί και στο τέλος της διαδικασίας, αν προκύψει τέτοια ανάγκη.

- **Δεύτερο Στάδιο: Αναγνώριση και καθορισμός στόχων**

Ο συμβουλευόμενος έχει ήδη μπει στην κατάλληλη για εκείνον συμβουλευτική διαδικασία. Αυτό είναι το στάδιο της ουσιαστικής κατανόησης του προβλήματος. Διευκρινίζονται οι ευθύνες, οι αδυναμίες, οι επιθυμίες του. Επιχειρείται η σύγκριση προβλημάτων επιφανειακά διαφορετικών μεταξύ τους, έτσι ώστε να προσδιοριστούν τα κοινά τους σημεία. Ανάλογα με τις θεωρητικές πεποιθήσεις του συμβούλου χρησιμοποιούνται διάφορες τεχνικές, όπως η ενσυναίσθηση και η αντανάκλαση, αλλά και διδακτικές και ερμηνευτικοί σχολιασμοί. Είναι μια πρώτη επαφή του συμβουλευόμενου με τον εαυτό του (π.χ. φόβοι, συναισθήματα, προσδοκίες, αναγνώριση των δυνατοτήτων και ικανοτήτων του κλπ.) και γενικότερα μια πρώτη διατύπωση και διάγνωση προβλημάτων για τον σύμβουλο.

Αφού έχει οικοδομηθεί μία θετική σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου, έρχεται η στιγμή να καθορισθεί η κατεύθυνση προς την οποία θα κινηθεί η όλη συμβουλευτική διαδικασία. Αναγνωρίζονται, προσδιορίζονται και οριοθετούνται οι στόχοι που θα ήθελε να πετύχει ο συμβουλευόμενος σε συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο.

Για το σκοπό αυτό τον βοηθούμε να αφηγηθεί και να οργανώσει τις εμπειρίες του εαυτού του στο «εδώ και τώρα», να αντιμετωπίσει το συγκεκριμένο πρόβλημα, αλλά και να αναπτυχθεί ώστε να αντιμετωπίζει τα διάφορα προβλήματα με έναν πιο συγκροτημένο και υπεύθυνο τρόπο.

Ακόμη, τον προτρέπουμε να προσδιορίσει ή να επαναπροσδιορίσει τους στόχους του, να αυτο-οργανωθεί, να αποκτήσει μία θετική αυτοεικόνα. Του παρέχουμε στήριξη, ώστε να διευκολυνθεί να αναλάβει την ευθύνη του εαυτού του και να παίρνει αποφάσεις σύμφωνα με τις δικές του προσωπικές αξιολογήσεις, διερευνώντας μόνος του λύσεις στα προβλήματά του. Τον διδάσκουμε να μάθει να διεκδικεί τα «θέλω» του, να είναι σε θέση να συγκρουστεί και να διαπραγματευθεί για τη θέση του, να αποκαταστήσει και να διευρύνει το κοινωνικό, υποστηρικτικό του πλαίσιο.

Οι στόχοι πρέπει να είναι αποδεκτοί και από τις δύο πλευρές και πρέπει να επιτευχθούν ως αποτέλεσμα της όλης συμβουλευτικής διαδικασίας.

- **Τρίτο Στάδιο: Δράση**

Τα προηγούμενα στάδια έχουν ήδη προετοιμάσει τον συμβουλευόμενο για το στάδιο αυτό: έχει τα μέσα αξιολόγησης της πορείας και των αλλαγών.

Διευκρινίζουμε κατ' αρχήν ότι δεν δίνουμε έτοιμες λύσεις. Εντοπίζουμε μαζί εναλλακτικές δυνατότητες και αποφασίζουμε για τις καταλληλότερες ανάλογα με την περίπτωση και την κρίση του συμβουλευόμενου.

Εφαρμόζουμε διάφορες τεχνικές συμβουλευτικής που θα τον βοηθήσουν να ενδυναμώσει τις δεξιότητές του (π.χ. βιωματικές ασκήσεις, παιχνίδι ρόλων, αναπλαισίωση κλπ.).

Θεωρούμε τον συμβουλευόμενο άτομο ενεργητικό στην όλη διαδικασία και όχι παθητικό. Σκοπός της συμβουλευτικής είναι να βοηθήσει τον συμβουλευόμενο να βελτιώσει την προσωπική του ζωή, να ανακουφιστεί από τη λύπη και να διαχειριστεί το άγχος του, να επιλύσει τις κρίσιμες καταστάσεις που αντιμετωπίζει και να μπορεί να παίρνει μόνος του αποφάσεις για τη ζωή του.

Στο σημείο αυτό πρέπει να σημειωθεί ότι πρέπει να λαμβάνουμε υπόψη τη διάσταση του φύλου στη συμβουλευτική και να δούμε κάτω από αυτό το πρίσμα τα προβλήματα που αντιμετωπίζει η γυναίκα συμβουλευόμενη, καθώς πολλά από αυτά διαθέτουν χαρακτηριστικά που είναι κοινωνικά καθορισμένα, βασίζονται σε παγιωμένα πρότυπα για τους ρόλους των δυο φύλων και για το λόγο αυτό διαφέρουν από τα «κλινικά» προβλήματα που μπορεί να αντιμετωπίζει κάποια γυναίκα.

- **Τέταρτο Στάδιο: Κλείσιμο – Τερματισμός συμβουλευτικής διαδικασίας**

Η συμβουλευτική διαδικασία έχει μια αρχή και ένα τέλος. Είναι σημαντικό η συμβουλευτική εμπειρία να τελειώσει θετικά για τον πελάτη. Αυτό συμβαίνει όταν έχουν επιτευχθεί οι στόχοι που έχουν τεθεί από την αρχή. Το τελευταίο στάδιο, ίσως, είναι το να λάβει ο συμβουλευόμενος αποφάσεις, να αναλάβει ευθύνες και να μην τις φοβάται. Βλέπει, έτσι, τον κόσμο με άλλα μάτια και η συμπεριφορά του στην καθημερινή ζωή έχει αλλάξει με την υιοθέτηση μιας θετικής στάσης και μιας περισσότερο υπεύθυνης δράσης.

Η συμβουλευτική παρέμβαση στοχεύει να βοηθήσει τους ανθρώπους που ζητούν βοήθεια να αντιμετωπίσουν στρεσογόνα προβλήματα και γεγονότα ζωής, δίνοντας έμφαση σε θετικά στοιχεία, δεξιότητες, υποστηρικτικά πλαίσια και δυνατές επιλογές των ίδιων, ενδυναμώνοντάς τους. Ωστόσο, η ενδυνάμωση έχει νόημα και αποτέλεσμα μόνο όταν αντιμετωπίζεται ταυτόχρονα η συνεχής και συστηματική διαδικασία αποδυνάμωσης που βιώνουν σε διάφορους τομείς της κοινωνικής και προσωπικής τους ζωής.

Η λύση της συμβουλευτικής σχέσης θα πρέπει να σχεδιαστεί με την ίδια προσοχή με την οποία σχεδιάστηκε η εγκαθίδρυση της αμοιβαίας εμπιστοσύνης.

Σε μερικές περιπτώσεις κρίνεται αναγκαίο να υπάρξει και κάποια συνεχιζόμενη παρακολούθηση της νέας πορείας του συμβουλευόμενου ανά τακτά διαστήματα (follow up).

Επίσης, είναι σημαντικό να τονίσουμε στον συμβουλευόμενο ότι παρά τον καθορισμένο αριθμό των συνεδριών, όποια στιγμή μας χρειασθεί, μπορεί να επικοινωνήσει μαζί μας είτε με προσωπική συνάντηση είτε από το τηλέφωνο και, αν ο ίδιος νιώθει ότι θα ήθελε να συνεχίσει για κάποιες ακόμη συνεδρίες, δεν του το αρνούμαστε.

Η δεοντολογία στην εφαρμογή της συμβουλευτικής

Η σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ του συμβούλου και του συμβουλευόμενου εμπνέει συνήθως και στις αρχές του κώδικα δεοντολογίας που διέπει τη διαδικασία συμβουλευτικής και καθορίζεται συνήθως από τις αρμόδιες επιστημονικές ενώσεις σε εθνικό επίπεδο, και περιλαμβάνει συνοπτικά τους εξής παράγοντες:

- **Εμπιστευτικότητα:** ο σύμβουλος διαβεβαιώνει τον πελάτη ότι όσα λεχθούν κατά τη διάρκεια των συμβουλευτικών συνεδριών παραμένουν εμπιστευτικά και από τα δύο μέρη
- **Ασφάλεια:** ο σύμβουλος λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε να νιώθει ασφαλής ο πελάτης του αλλά και ο ίδιος
- **Σεβασμός της διαφορετικότητας και αποδοχή του άλλου:** ο σύμβουλος αποφεύγει τις διακρίσεις και παρέχει τις υπηρεσίες του κατά τον ίδιο τρόπο σε όλους τους πελάτες ανεξαρτήτως κοινωνικής θέσης, εκπαιδευτικού επιπέδου, χρώματος, φυλής, θρησκείας, πολιτικών πεποιθήσεων, σεξουαλικής προτίμησης ή άλλης ιδιαιτερότητας
- **Σαφείς και ξεκάθαροι όροι - Δημιουργία «συμβολαίου»:** ο σύμβουλος διασαφηνίζει από την αρχή στον πελάτη τους όρους που διέπουν τη συμβουλευτική σχέση και διαδικασία και αφορούν τον σκοπό και τους στόχους της συμβουλευτικής, τη διαθεσιμότητα συμβούλου και πελάτη, την ακριβή διάρκεια της συνεδρίας και την ώρα προσέλευσης, τις ακυρώσεις των προγραμματισμένων συναντήσεων, την αμοιβή και τον τρόπο καταβολής της (όταν η συμβουλευτική ασκείται σε ιδιωτική βάση), την εμπιστευτικότητα και των δύο μερών και άλλες σημαντικές έννοιες. Αυτές οι έννοιες διαπραγματεύονται και εξασφαλίζεται η συμφωνία και των δύο μερών στην τήρησή τους, σαν ένα είδος συμβολαίου.
- **Εξασφάλιση συναίνεσης:** ο σύμβουλος εξασφαλίζει ότι ο πελάτης κατανοεί αυτά που του λέει και συναινεί ελεύθερα και χωρίς ίχνος πίεσης. Η γλώσσα που χρησιμοποιείται δεν είναι επιστημονική και δυσνόητη.
- **Καταλληλότητα- Αυτογνωσία:** ο σύμβουλος έχοντας γνώση των δυνατοτήτων του καθώς και των αναγκών/ιδιαιτεροτήτων του πελάτη, καθορίζει αν είναι σε θέση να τον βοηθήσει, σε αντίθετη περίπτωση τον παραπέμπει σε κάποιον άλλο ειδικό που γνωρίζει.

2.2.2. Συσχέτιση της μεθοδολογίας της Συμβουλευτικής με τη μεθοδολογία υλοποίησης των λειτουργιών του Προσανατολισμού

Η εκπαίδευση των συμβούλων που αναλαμβάνουν ρόλους στο σχολικό πλαίσιο κυρίως σχετικά με τον επαγγελματικό προσανατολισμό των εφήβων, αντιμετωπίζοντας πολύ συχνά εφήβους με προβλήματα στις διαπροσωπικές τους σχέσεις, απαιτεί διεπιστημονική και πολύπλευρη συνεργασία. Ένα από τα σημαντικά αντικείμενα της εκπαίδευσης των συμβούλων είναι και η διαδικασία του επαγγελματικού προσανατολισμού.

Μέσα από τη διαδικασία στοχεύουμε στην ανάπτυξη δεξιοτήτων σχεδιασμού σταδιοδρομίας, όπως είναι η δεξιότητα δημιουργίας προσωπικής επαγγελματικής εικόνας, η δεξιότητα συγκέντρωσης και εκτίμησης επαγγελματικών πληροφοριών, η δεξιότητα λήψης απόφασης και η δεξιότητα παρουσίασης των επαγγελματικών προσόντων στους πιθανούς μελλοντικούς εργοδότες καθώς και η δεξιότητα επαγγελματικής προσαρμογής.

Η διαδικασία του επαγγελματικού προσανατολισμού περιλαμβάνει τα εξής στάδια:

- *Υποδοχή και γνωριμία με τον συμβουλευόμενο* (προσδιορισμός του προσώπου, εντοπισμός του αιτήματος και σύναψη «συμβολαίου»)
- *Διευκόλυνση της αυτογνωσίας, διερεύνηση και σύνθεση των προσωπικών χαρακτηριστικών* (εξερεύνηση των ενδιαφερόντων, των δεξιοτήτων, των αξιών και των κινήτρων)
- *Πληροφόρηση για τα σπουδές, τα επαγγέλματα και την αγορά εργασίας* (αντικειμενική χωρίς προκαταλήψεις ενημέρωση για τις εκπαιδευτικές ευκαιρίες και τα διαφορετικά επαγγέλματα που ταιριάζουν στον συμβουλευόμενο)
- *Λήψη απόφασης* (βοήθεια στη διαδικασία λήψης απόφασης που πρέπει να γίνει με λογικό τρόπο και μέθοδο)

-
- *Ανάπτυξη σχεδίου δράσης και εφαρμογή των αποφάσεων* (ανάπτυξη στρατηγικής και σχεδίου δράσης με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα και ανάληψη δέσμευσης για την επίτευξη των στόχων).

Από την εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού έχει διαπιστωθεί ότι για την ατομική συμβουλευτική παρέμβαση χρειάζονται κατά μέσο όρο οκτώ με δέκα συνεδρίες (διάρκειας σαράντα πέντε λεπτών). Στην πράξη πολλές φορές υλοποιούνται δύο συνεδρίες μαζί την ίδια ημέρα, εφόσον αυτό συμφωνείται μεταξύ σύμβουλου και συμβουλευόμενου.

Συνήθως, οι συναντήσεις διαμορφώνονται ως εξής:

- *1^η συνάντηση*: γνωριμία, σύναψη «συμβολαίου»
- *2^η – 7^η συνάντηση* (ανάλογα με το ρυθμό του συμβουλευόμενου): συμπλήρωση ασκήσεων και ερωτηματολογίων διερεύνησης προσωπικών χαρακτηριστικών
- *8^η συνάντηση*: ανατροφοδότηση και παροχή πληροφόρησης
- *9^η συνάντηση*: λήψη απόφασης
- *10^η συνάντηση*: ανάπτυξη σχεδίου δράσης

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης 2.2.

1. Αναφέρατε ονομαστικά τις κύριες τεχνικές συμβουλευτικής.
 2. Τι όρους περιλαμβάνει το «συμβόλαιο» μεταξύ συμβούλου-συμβουλευόμενου που συνάπτεται κατά την πρώτη συνάντηση;
 3. Ποια στάδια περιλαμβάνει συνήθως η διαδικασία επαγγελματικού προσανατολισμού;
-

2.3. Συμβουλευτική και Καθοδηγητική / Προσανατολισμός ατόμων/ομάδων με ειδικότερα προβλήματα

Στόχοι

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη της υποενότητας, θα είστε σε θέση να:

- Αναγνωρίζετε τις κατηγορίες των ατόμων που αντιμετωπίζουν προβλήματα κοινωνικού αποκλεισμού
- Περιγράφετε τα προβλήματα και τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα άτομα που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες
- Περιγράφετε τις βασικές εφαρμογές της επαγγελματικής συμβουλευτικής στις ευπαθείς ομάδες
- Γνωρίζετε τις βασικές αρχές της διαπολιτισμικής συμβουλευτικής

Έννοιες-κλειδιά

- Κοινωνικός αποκλεισμός
- Ευπαθείς ομάδες
- Ειδική επαγγελματική συμβουλευτική
- Διαπολιτισμική συμβουλευτική

Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Στην υποενότητα αυτή περιγράφονται τα προβλήματα ένταξης που αντιμετωπίζουν ομάδες του πληθυσμού που απειλούνται με κοινωνικό αποκλεισμό. Επίσης, περιγράφεται το πλαίσιο και το περιεχόμενο της συμβουλευτικής των ευπαθών ομάδων και οι αρχές της ειδικής επαγγελματικής συμβουλευτικής. Τέλος, γίνεται αναφορά στα βασικά σημεία της διαπολιτισμικής προσέγγισης στη συμβουλευτική.

2.3.1. Ευπαθείς κοινωνικές ομάδες – Προβλήματα ένταξης

Ευπαθείς ονομάζονται εκείνες οι ομάδες του πληθυσμού οι οποίες απειλούνται με κοινωνικό αποκλεισμό. Με τον όρο «κοινωνικός αποκλεισμός» εννοούμε μια διαδικασία κατά την οποία ορισμένες κοινωνικές ομάδες λόγω φύλου, φυλής, εθνικότητας, σεξουαλικού προσανατολισμού αποκλείονται ή αντιμετωπίζουν αυξημένες πιθανότητες να αποκλειστούν από την αγορά εργασίας, την κοινωνική ζωή και άλλα κοινωνικά και δημόσια αγαθά.

Οι κοινωνικά αποκλεισμένοι, σύμφωνα με σχετικές δημοσιεύσεις της ευρωπαϊκής επιτροπής απασχόλησης, στερούνται τα ανθρώπινα δικαιώματα, την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και την ιδιότητα του ευρωπαίου πολίτη. Η Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε.) έχει απαγορεύσει τη διακριτική μεταχείριση λόγω φύλου, φυλετικής ή εθνικής προέλευσης, αναπηρίας, σεξουαλικού προσανατολισμού, ηλικίας, θρησκευόμενος ή πεποιθήσεων. Αυτό ενισχύεται αφενός με δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης και αφετέρου με νομοθεσία για την απαγόρευση των διακρίσεων λόγω φύλου, όσον αφορά την πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες, πολιτικές στρατηγικές για την καταπολέμηση των διακρίσεων και της ξеноφοβίας και για να εξασφαλίζεται ότι τα θέματα σχετικά με την ισότητα των φύλων λαμβάνονται υπόψη κατά τη χάραξη όλων των πολιτικών της Ε.Ε.

Ορισμένες ομάδες του πληθυσμού που μπορούν να χαρακτηριστούν ευπαθείς είναι οι παρακάτω:

- Άτομα με αναπηρίες
- Άτομα με ψυχικές ασθένειες
- Μετανάστες και πρόσφυγες
- Φυλακισμένοι και αποφυλακισμένοι, ανήλικοι παραβάτες
- Άτομα με πολιτισμικές ή θρησκευτικές ιδιαιτερότητες, για παράδειγμα τσιγγάνοι, Έλληνες Μουσουλμάνοι
- Ηλικιωμένοι
- Πρώην χρήστες ουσιών ή άτομα που βρίσκονται σε διαδικασία απεξάρτησης
- Άτομα που πάσχουν από AIDS

Η αρνητική εικόνα που πολλές φορές έχει το κοινό για τα άτομα που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικά ομάδες, οδηγεί στην εμφάνιση διακρίσεων σε βάρος τους, στην τοποθέτησή τους στο περιθώριο της κοινωνίας και τελικά στον στιγματισμό τους.

Η «ταμπέλα» του «ξένου» που αποδίδεται συχνά από τους ντόπιους στους μετανάστες, τους προκαλεί ένα αίσθημα κατωτερότητας και απόρριψης. Η ενσωμάτωσή τους στην κοινωνία και ταυτόχρονα η αποδοχή της διαφορετικότητάς τους αποτελεί βασικό στόχο των κοινωνικών πολιτικών αλλά και της εκπαίδευσης.

Τα άτομα που ανήκουν στις προαναφερθείσες ομάδες πέφτουν πολύ συχνά θύματα διακρίσεων. Οι διακρίσεις μπορούν να εμφανισθούν με διάφορες μορφές.

Άμεση διάκριση υπάρχει όταν ένα πρόσωπο υφίσταται λιγότερο ευνοϊκή μεταχείριση από άλλο πρόσωπο σε ανάλογη κατάσταση λόγω φυλετικής ή εθνικής καταγωγής, θρησκείας ή πεποιθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας ή σεξουαλικού προσανατολισμού.

Παραδείγματα άμεσης διάκρισης

- Μία γυναίκα 40 ετών καταθέτει αίτηση πρόσληψης για θέση πωλήτριας σε κατάστημα ειδών ρουχισμού, αλλά στη συνέντευξη της ανακοινώνουν ότι η εταιρία προσλαμβάνει μόνο άτομα ηλικίας μέχρι 30 ετών.
- Ένα ζευγάρι μεταναστών από την Αλβανία ενδιαφέρεται να νοικιάσει ένα νέο διαμέρισμα. Όταν επισκέπτονται το προς ενοικίαση διαμέρισμα, ο ιδιοκτήτης τους λέει ότι δεν μπορεί να προχωρήσει στην μίσθωση, γιατί οι γείτονες δεν επιθυμούν αλβανούς στην πολυκατοικία.

Ωστόσο, οι διακρίσεις συνήθως είναι πιο ανεπαίσθητες στην πραγματικότητα, είναι έμμεσες. **Έμμεση διάκριση** συντρέχει όταν μια εκ πρώτης όψεως ουδέτερη διάταξη, κριτήριο ή πρακτική ενδέχεται να προκαλέσει μειονεκτική μεταχείριση προσώπων λόγω φυλετικής ή εθνικής καταγωγής, θρησκείας ή πεπιοθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας ή γενετήσιου προσανατολισμού, εκτός εάν η πρακτική δικαιολογείται αντικειμενικά από ένα θεμιτό σκοπό.

Παράδειγμα έμμεσης διάκρισης

- Ένας εργοδότης αποφασίζει, από τους υποψηφίους που κάνουν αίτηση για μια δουλειά, να εξαιρέσει όσους κατοικούν σε μια συγκεκριμένη περιοχή της πόλης. Ένα μεγάλο ποσοστό τσιγγάνων, όμως, κατοικεί σε αυτήν την περιοχή. Ως εκ τούτου, οι υποψήφιοι τσιγγάνοι βρίσκονται σε μειονεκτική θέση έναντι των υπολοίπων υποψηφίων, έχοντας υποστεί έμμεση διάκριση. Η έμμεση διάκριση επιτρέπεται μόνο εφόσον μπορεί να αιτιολογηθεί αντικειμενικά και δεν αντίκειται στο νόμο.

Όταν η διάκριση αφορά περισσότερους από έναν παράγοντες, γεγονός καθόλου σπάνιο, ακριβώς επειδή οι άνθρωποι έχουν πολλαπλές ταυτότητες, τότε έχουμε **πολλαπλή** διάκριση.

Ας δούμε όμως αναλυτικότερα τα **προβλήματα ένταξης** για κάποιες από αυτές τις ομάδες. Τα άτομα που ανήκουν σε ομάδες **μεταναστών και προσφύγων** αντιμετωπίζουν πολλά προβλήματα ένταξης στην αγορά εργασίας. Έχουν έντονη ανασφάλεια και δείχνουν δυσπιστία απέναντι στις κρατικές αρχές και στους εκπροσώπους της εξουσίας.

Δεν έχουν ίσες δυνατότητες και ίσες ευκαιρίες με το υπόλοιπο εργατικό δυναμικό να ενταχθούν ικανοποιητικά στην αγορά εργασίας. Παρά το γεγονός ότι πολλοί από αυτούς διαθέτουν αξιόλογα επαγγελματικά προσόντα είτε δεν εργάζονται είτε υποαπασχολούνται ή ετεροαπασχολούνται σε εργασίες διαφορετικές από την κατάρτισή τους, με χαμηλές αμοιβές, σε συνθήκες επικίνδυνες, χωρίς ιατροφαρμακευτική περίθαλψη και συνταξιοδοτική κάλυψη. Δυσκολεύονται στην εύρεση κατοικίας, αντιμετωπίζοντας μόνιμη, σκληρή και συχνά παράλογη προκατάληψη και απομόνωση μέσα στο κοινωνικό σύνολο. Συνήθως δε γνωρίζουν καλά την ελληνική γλώσσα.

Σε αυτά τα προβλήματα έρχονται να προστεθούν και δυσκολίες που προέρχονται από το επίσημο ελληνικό κράτος, όπως:

- ελλείψεις στην ενημέρωση και στήριξη των ατόμων αυτών,
- αδυναμίες του εκπαιδευτικού μας συστήματος για την ομαλή ένταξη των παιδιών των οικογενειών αυτών στο σχολικό περιβάλλον, αλλά και για την κατάρτιση και επανακατάρτιση των μεγαλύτερων.

Τα προβλήματα ένταξης για τους **πρώην χρήστες** ουσιών είναι ότι:

- Η σχέση των παιδιών αυτών με την οικογένειά τους, καθώς και με το άμεσο περιβάλλον τους (συγγενείς, φίλοι κ.ά.) τις περισσότερες φορές διαταράσσεται κατά τη διάρκεια της «περιπέτειάς» τους. Βέβαια, στις περισσότερες περιπτώσεις επιτυχημένης θεραπείας και απεξάρτησης, η οικογένεια είναι εκείνη που στηρίζει το άτομο, ώστε να τα καταφέρει στον αγώνα του. Η γενικότερη προσέγγιση, εξάλλου, αυτών των ατόμων από συμβούλους, ψυχολόγους, γιατρούς και άλλους ειδικούς είναι συστημική. Όμως, η καχυποψία και η επιφυλακτικότητα, τουλάχιστον από την πλευρά των όχι των πολύ στενών συγγενών και φίλων, δεν παύει να υφίσταται.
- Η επαφή των παιδιών αυτών με το σχολείο και η γενικότερη εκπαιδευτική τους πορεία είναι δύσκολη και παρουσιάζει κενά στη φοίτηση. Λόγω των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν, αδυνατούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του σχολείου και συνήθως το εγκαταλείπουν. Το αποτέλεσμα είναι να υστερούν απέναντι στα άλλα νέα παιδιά, στο σχεδιασμό και στην ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής και της μετέπειτα επαγγελματικής τους πορείας. Οι προκαταλήψεις των συμμαθητών ή των εκπαιδευτικών τις περισσότερες φορές αποθαρρύνουν τελείως τους νέους αυτούς να συνεχίσουν τις σπουδές τους.
- Η καχυποψία και η επιφυλακτικότητα, οι προκαταλήψεις και οι στερεότυπες αντιλήψεις όχι μόνο των εργοδοτών, αλλά και σε πολλές περιπτώσεις και των συναδέλφων ή και της τοπικής κοινότητας, δε δίνουν καν την ευκαιρία για είσοδο στον κόσμο της εργασίας.

Συνέπεια των παραπάνω είναι ότι αρκετές φορές οι πρώην χρήστες, μη μπορώντας να αντέξουν τις πιέσεις που δέχονται, εγκαταλείπουν την προσπάθειά τους για απεξάρτηση και ξαναμπαίνουν στον κόσμο των ναρκωτικών ουσιών.

2.3.2. Το πλαίσιο – περιεχόμενο συμβουλευτικής των ευπαθών ομάδων

Η συμβουλευτική σταδιοδρομίας για τα άτομα που κινδυνεύουν από κοινωνικό αποκλεισμό, τουλάχιστον θεωρητικά, δε διαφέρει από τη διαδικασία που ακολουθείται για οποιοδήποτε άτομο που ανήκει στο γενικό πληθυσμό.

Σε πρακτικό επίπεδο, πάντως, αυτό δεν είναι απολύτως αληθές, γιατί οι ιδιαιτερότητες ενός τέτοιου ατόμου δημιουργούν προβλήματα και δυσκολίες που δεν εμφανίζονται κατά την άσκηση συμβουλευτικής στο γενικό πληθυσμό. Η αναγνώριση των πολυπαραγοντικών αυτών επιρροών είναι σημαντικό σημείο στην προσπάθεια για μια αποτελεσματική συμβουλευτική διαδικασία.

Ξεκινώντας το πρώτο στάδιο της επαγγελματικής συμβουλευτικής, ο σύμβουλος και ο συμβουλευόμενος αναγνωρίζουν τους ιδιαίτερους στόχους ή το πρόβλημα και υπογραμμίζουν τα δυναμικά στοιχεία που περιέχονται σε αυτούς. Για την αποτελεσματικότητα αυτής της συνεργασίας είναι σημαντικό να αναγνωριστούν αυτά τα προβλήματα και να διασαφηνιστεί η σχέση συμβούλου - συμβουλευόμενου και οι ευθύνες του καθενός μέσα σε αυτή.

Από την πρώτη συνάντηση οι συμβουλευόμενοι πρέπει να ενθαρρύνονται να έχουν ενεργό συμμετοχή στη συμβουλευτική διαδικασία. Κατά τη δυναμική συμβουλευτική προσέγγιση ο συμβουλευόμενος χρειάζεται να συνειδητοποιήσει ότι:

- ο ίδιος είναι υπεύθυνος για τις πράξεις του και τις συνέπειές τους,
- ο ίδιος είναι υπεύθυνος για να πάρει αποφάσεις για ό,τι τον αφορά.

Τα δεδομένα για την ανεργία προσδίδουν ειδικό βάρος στις ομάδες με ιδιαίτερα κοινωνικοπολιτισμικά χαρακτηριστικά. Ταυτόχρονα, η θεωρία της εκπαίδευσης στρέφεται όλο και περισσότερο προς την κατεύθυνση της πολιτικής ίσων ευκαιριών και της διαπολιτισμικής εκπαίδευσης. Η στροφή αυτή ακολουθεί την επιβεβλημένη διαπολιτισμική προοπτική της αγοράς εργασίας και των τεχνολογικών εξελίξεων που ξεπερνούν τα εθνικά σύνορα προσβλέποντας στην ιδέα της κοινωνίας της πληροφορίας. Η εφαρμογή της διαπολιτισμικής εκπαίδευσης και της ομαλής ένταξης των πληθυσμών που έχουν το συνταγματικά κατοχυρωμένο δικαίωμα στην εργασία προσκρούει ακόμη σε σοβαρά εμπόδια πολιτικού, οικονομικού και κοινωνικού χαρακτήρα. Ορισμένα από τα εμπόδια αυτά, ωστόσο, μπορούν να ξεπεραστούν με την ολοκληρωμένη εφαρμογή προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης τέτοιων πληθυσμών από απόσταση.

Μια άλλη ομάδα πληθυσμού που βιώνει καταστάσεις περιθωριοποίησης, όχι μόνο σε σχέση με την πρόσβαση στην απασχόληση, αλλά και σε σχέση με την εκπαίδευση είναι τα άτομα με ειδικές ανάγκες. (Α.Μ.Ε.Α). Στα άτομα αυτά μέσα από την εκπαίδευση από απόσταση, δίνεται η δυνατότητα εύκολης πρόσβασης στην απόκτηση γνώσεων και τη δια βίου εκπαίδευση και επομένως, και η δυνατότητα για προώθηση των επαγγελματικών τους στόχων και αποτελεσματικότερης διαχείρισης της σταδιοδρομίας τους. Εδώ πρέπει να σημειωθεί πως τα Α.Μ.Ε.Α. αποτελούν ως τμήμα του ενεργού πληθυσμού, εργατικό δυναμικό με ιδιαίτερες δεξιότητες και ιδιαίτερες ανάγκες και από την άποψη των παροχών υπηρεσιών συμβουλευτικής.

Γενικότερα, έχοντας κανείς μία ευρεία εικόνα των στόχων και των εφαρμογών της μπορεί να κατανοήσει τη στενή σχέση που έχει η συμβουλευτική τόσο με την εσωτερική ψυχολογία του ατόμου, όσο και με τις εξωτερικές συνθήκες, όπως η ανεργία ή η εκπαίδευση. Η αλληλεπίδραση ανάμεσα στην εσωτερική και εξωτερική πραγματικότητα αποτελεί τον κύριο άξονα στο έργο του συμβούλου, ανεξάρτητα από το εκάστοτε καθεστώς της εργασιακής νομοθεσίας ή των δεικτών της ανεργίας. Το ζήτημα αυτό εγείρει μια σειρά προβληματισμών που αφορούν τελικά στη δεοντολογία και την ηθική των υπηρεσιών (Bailey, 1997).

Στην Ειδική Επαγγελματική Συμβουλευτική όταν αναφερόμαστε σε άτομα με αναπηρίες ξεκινάμε πάντα πρώτα από τις ικανότητες και μετά οδηγούμαστε στα ενδιαφέροντα. Προσπαθούμε να αναπτύξουμε τις Δεξιότητες Επαγγελματικής Προετοιμασίας.

Οι Δεξιότητες Επαγγελματικής προετοιμασίας είναι:

- ακολουθώ οδηγίες
- εργάζομαι με άλλους
- εργάζομαι με ικανοποιητικό ρυθμό
- αποδέχομαι την επίβλεψη
- αναγνωρίζω την αξία του να είμαι παρών και πάντα στην ώρα μου
- αναγνωρίζω την αξία του να ανταποκρίνομαι στις απαιτήσεις για ποιοτική δουλειά

Με την Ειδική Συμβουλευτική Παρέμβαση το άτομο με πολλαπλές αναπηρίες βοηθάει να αναζητήσει και να εξερευνήσει τις δικές του αδυναμίες, τα δικά του συναισθήματα και να εξασφαλίσει τις προϋποθέσεις για ατομική ανάπτυξη. Στις ομάδες που αντιμετωπίζουν προβλήματα ένταξης στην αγορά εργασίας και υφίστανται πολλές φορές -ακόμη και σήμερα- καταπίεση και πέφτουν θύματα των κοινωνικών ανισοτήτων, παρά τις κατακτήσεις του φεμινιστικού κινήματος, είναι οι γυναίκες.

Σκοπός της ειδικής διαδικασίας ενδυνάμωσης των γυναικών, που ένα μεγάλο κομμάτι της παρέχεται από τις δομές του Κέντρου Ερευνών για Θέματα Ισότητας (ΚΕΘΙ) και των συνεργαζόμενων με αυτό φορέων, είναι η προσπάθεια αντιμετώπισης των συνθηκών του κοινωνικού αποκλεισμού. Ο σκοπός αυτός στη συμβουλευτική διαδικασία μεταφράζεται συχνά σε επιμέρους στόχους όπως:

- Η αποσαφήνιση προσωπικών-κοινωνικών καταστάσεων και των διλημμάτων και των δυνατοτήτων που εμπλέκονται σε αυτές.
- Η διερεύνηση του τρόπου σύνδεσης προσωπικών προβλημάτων και κοινωνικών σχέσεων ανισότητας, καθώς και του τρόπου με τον οποίο κοινωνικοποιητικές διαδικασίες και πρακτικές με βάση τους ρόλους των φύλων μπορεί να αναπαράγουν και να διαιωνίζουν μια κατάσταση κοινωνικού αποκλεισμού.
- Η βοήθεια στην αναγνώριση δυνατών επιλογών και στη λήψη αποφάσεων, με εντοπισμό και συζήτηση των πιθανών κινδύνων και επιπτώσεων στη ζωή των γυναικών από τις αποφάσεις και τις αλλαγές αυτές. Επίσης, η υποστήριξη νέων πρακτικών και συμπεριφορών που, ενδεχομένως, αίρουν τον κοινωνικό αποκλεισμό.
- Η υποστήριξη στην έκφραση «αρνητικών» συναισθημάτων (π.χ. θυμού, οργής, ματαίωσης κλπ.) προς άτομα, θεσμούς, κοινωνικές σχέσεις που αντιμετωπίζουν στη γυναίκα ως θύμα.
- Η ενδυνάμωση της αυτοπεποίθησης, της προσωπικής αξίας και του αυτοσεβασμού της συμβουλευόμενης και συνεπακόλουθα, της αξίωσης για μια ισότιμη σχέση στην προσωπική και κοινωνική της ζωή.
- Η υποστήριξη της κοινωνικής δικτύωσης και πληροφόρησης της ίδιας της γυναίκας, στην καλύτερη περίπτωση με στόχο την ανάληψη δράσης από την ίδια για την αλλαγή των πρακτικών διάκρισης, ανισότητας και αποκλεισμού στους χώρους που ζει ή/και εργάζεται (π.χ. ζευγάρι, οικογένεια, εργασία, ψυχαγωγία κλπ.).

Εν κατακλείδι, θα μπορούσαμε να πούμε ότι η άρση των στερεοτύπων, των διακρίσεων, των διαφόρων μορφών προκαταλήψεων και εμποδίων που δυσχεραίνουν την επαγγελματική ανάπτυξη των ομάδων αυτών, αποτελούν σημαντικά θέματα στην παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής και προσανατολισμού στις ειδικές ομάδες.

Εξαιρετικής σπουδαιότητας θέμα αποτελεί η «στάση» του συμβούλου ΣΕΠ απέναντι στις μειονότητες. Η άρση των αρνητικών στερεοτύπων και προκαταλήψεων των ίδιων των συμβούλων είναι απαραίτητη για την επιτυχία του έργου τους. Οι διαφορές στην επαγγελματική ανάπτυξη μεταξύ των ατόμων που ανήκουν στις ομάδες που κινδυνεύουν από κοινωνικό αποκλεισμό και εκείνων που ανήκουν στο γενικό πληθυσμό είναι περισσότερο θέμα «βαθμού» παρά «είδους».

Ο Σύμβουλος ΣΕΠ συνεργάζεται με τους εκπαιδευτικούς σε δύο επίπεδα:

α) ευαισθητοποίησης, πληροφόρησης και εκπαίδευσης των εκπαιδευτικών και β) εφαρμογής ειδικών προγραμμάτων ενεργού επαγγελματικού προσανατολισμού μέσα από τα αναλυτικά προγράμματα των διαφόρων μαθημάτων.

Ο Σύμβουλος ΣΕΠ συνεργάζεται με τους εργοδότες σε τρία επίπεδα:

α) εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης των εργοδοτών, ώστε να μειωθούν τα στερεότυπα και οι προκαταλήψεις τους απέναντι στις ειδικές ομάδες του πληθυσμού, β) εξεύρεσης θέσεων προσωρινής εργασίας για την απόκτηση επαγγελματικών εμπειριών και γ) προετοιμασίας του κόσμου της εργασίας για την καλύτερη δυνατή αποδοχή των ευαίσθητων κοινωνικά ομάδων.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης 2.3.

1. Τι είναι οι ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και ποια άτομα λέμε ότι ανήκουν σε αυτές;
2. Ποια είδη/μορφές διακρίσεων αντιμετωπίζουν τα άτομα που απειλούνται με κοινωνικό αποκλεισμό;

2.4. Αυτογνωσία – Αυτοαντίληψη

Στόχοι

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη της υποενότητας, θα είστε σε θέση να:

- Κατανοείτε την έννοια και το περιεχόμενο των όρων αυτογνωσία, αυτοαντίληψη, αυτοεικόνα και αυτοεκτίμηση
- Περιγράφετε τρόπους ανάπτυξης της αυτοεκτίμησης
- Κατανοείτε τη σπουδαιότητα της αυτοαντίληψης
- Αναφέρετε τις μεθόδους αξιολόγησης της αυτοαντίληψης - αυτοεκτίμησης

Έννοιες-κλειδιά

- Αυτογνωσία
- Αυτοαντίληψη
- Αυτοεικόνα
- Αυτοεκτίμηση
- Ιδανικός εαυτός

Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Στην υποενότητα αυτή ορίζονται οι έννοιες της αυτογνωσίας, της αυτοαντίληψης, της αυτοεικόνας και της αυτοεκτίμησης. Αναλύεται η σημασία και η σπουδαιότητα της αυτοαντίληψης για τον άνθρωπο και ειδικότερα για τους μαθητές. Περιγράφονται οι κύριοι παράγοντες που βοηθούν στην ανάπτυξη της αυτοαντίληψης και της αυτοεκτίμησης και τέλος, γίνεται λόγος για τις μεθόδους αξιολόγησης των εννοιών αυτών και τη σχέση τους με την επαγγελματική συμβουλευτική και τον επαγγελματικό προσανατολισμό.

2.4.1. Έννοια και περιεχόμενο των όρων: αυτογνωσία - αυτοαντίληψη - αυτοεικόνα. Θεωρητικές προσεγγίσεις

Ο άνθρωπος συχνά προσπαθεί να δώσει απάντηση στο ερώτημα «ποιος είμαι», με στόχο να γνωρίσει πλήρως τον εαυτό του. Η έννοια του εαυτού σχετίζεται με τις έννοιες της αυτοαντίληψης και της αυτογνωσίας. Ο τρόπος που αντιλαμβάνεται τον εαυτό του πηγάζει από τις αξίες, τα συναισθήματα, το γνωστικό του υπόβαθρο και έχει άμεση σχέση με τη συμπεριφορά του και την εξωτερική του συναισθηματικού του κόσμου.

Οι έννοιες αυτογνωσία και αυτοαντίληψη από μερικούς ερευνητές θεωρούνται ταυτόσημες ενώ από άλλους συμπληρωματικές. Με τη δεύτερη άποψη συμφωνεί και ο Δημητρόπουλος (1998), ο οποίος υποστηρίζει ότι: «Εαυτογνωσία* είναι η αντικειμενική γνώση για τον εαυτό, κάθε σχετικά αντικειμενικό στοιχείο για τον εαυτό που μπορεί να αναφέρεται σε κάθε όψη του: σωματική, κοινωνική, επαγγελματική, συναισθηματική, ψυχολογική κ.ο.κ. Για τη διαμόρφωση αυτής της «σχετικής» και «εν πολλοίς» αντικειμενικής γνώσης για τον εαυτό, τον κυρίαρχο ρόλο του παίζει ο γνωστικός τομέας στο άτομο. Η αυτοαντίληψη χτίζεται πάνω στην αυτογνωσία. Σπάνια το άτομο περιορίζεται στην αυτογνωσία. Συνήθως προχωρεί στην ερμηνεία της και στην ανάλυση των επιπτώσεών της.

Αυτογνωσία σημαίνει γνωριμία και επίγνωση των αντιδράσεων του εαυτού. Είναι η γνώση που έχει το άτομο για τη συμπεριφορά του, τις στάσεις, τις αξίες, τις πεποιθήσεις και τα συναισθήματά του. Δε βρίσκονται όλοι οι άνθρωποι στο ίδιο επίπεδο αυτογνωσίας: άλλοι γνωρίζουν τον εαυτό τους περισσότερο και άλλοι λιγότερο. Σημαντικό ρόλο στην αυτογνωσία παίζει ο αριθμός, η ποιότητα, η ποικιλία και η διάρκεια της επικοινωνίας που έχει κάθε άνθρωπος με τα άλλα άτομα του περιβάλλοντός του. Για να αποκτήσει κάποιος αυτογνωσία, πρέπει να έχει και την εμπειρία του πως αντιδρούν οι άλλοι μαζί του. Μπορεί να πιστεύει μερικά πράγματα για τον εαυτό του, τα οποία όμως θα επιβεβαιωθούν ή θα απορριφθούν από τις αντιδράσεις των άλλων απέναντί του. Η επικοινωνία επικυρώνει ή καταρρίπτει τη γνώση που πιστεύει κανείς ότι έχει για τον εαυτό του. Οι αντιδράσεις των άλλων δεν επικυρώνουν ή απορρίπτουν μόνο αλλά βοηθούν και στη γνωριμία με τον εαυτό.

Αυτοεικόνα είναι το τελικό αποτέλεσμα της σύνθεσης της αυτογνωσίας με την αυτοαντίληψη. Η αυτοεικόνα μας παίζει καθοριστικό ρόλο στις επιλογές μας, είτε είναι κοινωνικές είτε εκπαιδευτικές είτε επαγγελματικές. Ουσιαστικά, όπως υποστηρίζει και η Ατομική Ψυχολογία, η αυτοαντίληψη είναι αυτή που καθορίζει τον «τρόπο ζωής» (life style) που το άτομο αποδέχεται και υιοθετεί για τον εαυτό του. Η συμπεριφορά μας δεν είναι τίποτε άλλο από την έκφραση αυτού που είμαστε ή αυτού που πιστεύουμε ή νιώθουμε ότι είμαστε. Η θεώρησή μας για τον «εαυτό» μας, για το «εγώ» μας παίζει καθοριστικό ρόλο στον τρόπο με τον οποίο οργανώνουμε τη ζωή μας ή καθορίζουμε τους σκοπούς μας. Ιδιαίτερα κατά την εφηβική ηλικία, όπου το άτομο συγκεκριμενοποιεί την αντίληψη του εαυτού του με το να αρχίζει να αποδέχεται μια ταυτότητα σύμφωνα με τη θεωρία του Erikson.

Σύμφωνα με τη θεωρία του Rogers, η αυτοαντίληψη αποτελεί στοιχείο του φαινομενολογικού πεδίου του ατόμου - του συνόλου των αντιλήψεων του για τον κόσμο - που διαμορφώνεται κατά τη συναλλαγή του ατόμου με το περιβάλλον. Η φαινομενολογική προσέγγιση εστιάζει στο νόημα και τη σημασία που αποδίδει το άτομο στην εξωτερική πραγματικότητα και στις εμπειρίες που βιώνει.

* Ο Δημητρόπουλος χρησιμοποιεί τους όρους *εαυτογνωσία* και *εαυτοαντίληψη* επειδή αναφέρονται στον εαυτό (αγγλικό self)

Αν και υπάρχει μια ποικιλία ορισμών που χρησιμοποιούνται για την έννοια της αυτοαντίληψης, η πλειονότητα των ειδικών συμφωνεί ότι η αυτοαντίληψη είναι το σύνολο των πεπαιθώσεων και των στάσεων που διαμορφώνει ένα άτομο για τον εαυτό του, οι οποίες συνεπάγονται διάφορες αυτοαξιολογήσεις και τάσεις συμπεριφοράς.

Εδώ πρέπει να τονίσουμε ότι η αυτοαντίληψη (self - concept) είναι η γνωστική ή περιγραφική διάσταση της έννοιας του εαυτού (αυτοεικόνα - self-image), ενώ η αυτοεκτίμηση είναι η αξιολογική - συναισθηματική διάσταση (αυτοεκτίμηση - self-esteem) ή σφαιρική αυτοαξία - (global self - worth) (Φλουρής, 1989).

Τέλος, ας δούμε κάποιες ακόμα έννοιες που σχετίζονται με την έννοια του εαυτού. Σύμφωνα με τον Higgins (όπως αναφέρεται από τη Μακρή-Μπότσαρη, 2001), στο σύνολο των αυτοαντιλήψεων του ατόμου συνδυάζονται τρεις όψεις:

- Ο *πραγματικός εαυτός (actual self)*, ο οποίος αντιπροσωπεύει τα χαρακτηριστικά και τις ιδιότητες που ο άνθρωπος αποδίδει στον εαυτό του
- Ο *ιδανικός εαυτός (ideal self)*, ο οποίος αντιπροσωπεύει το είδος του ανθρώπου που κάποιος ελπίζει να γίνει ή που ιδανικά θα ήθελε να είναι
- Ο *δεοντικός εαυτός (ought self)*, ο οποίος αντιπροσωπεύει τα χαρακτηριστικά και τις ιδιότητες που ο άνθρωπος θα «έπρεπε» να έχει.

Η έννοια του ιδανικού εαυτού είναι αναγκαία για τον ορισμό της αυτοεκτίμησης, εφόσον αυτή αναφέρεται στα αισθήματα ικανοποίησης που έχει κάποιος για τον εαυτό του και τα οποία αντανακλούν τη σχέση μεταξύ ιδανικού εαυτού και πραγματικής εικόνας του εαυτού. Η ασυμφωνία που είναι πιθανό πολλές φορές να παρατηρείται μεταξύ πραγματικού και ιδανικού εαυτού προκαλεί άγχος και χαμηλή αυτοεκτίμηση στον άνθρωπο.

Δραστηριότητα 1/2.4

Κάντε ένα σενάριο, στο οποίο ο πρωταγωνιστής (μπορεί να είστε εσείς ο ίδιος ή κάποιος άλλος) έχει σχηματίσει μία αρνητική αυτοαντίληψη/αυτοεικόνα. Σκεφτείτε και παρουσιάστε σε έναν πίνακα ποια αναμένεται να είναι η αυτοεκτίμηση που έχει καθώς και με ποιον πιθανό τρόπο θα μπορούσε να αντιδράσει (συμπεριφορά που θα είχε).

2.4.2. Σχέση αυτογνωσίας, αυτοαντίληψης και προσωπικότητας

Ο Goleman (1998) συνδέει την αυτογνωσία με την ενδοπροσωπική νοημοσύνη του Gardner, ο οποίος την ορίζει ως «τη συσχετιστική ικανότητα του ατόμου να στρέφεται προς τα μέσα. Είναι η ικανότητα να σχηματίζουμε το ακριβές, γνήσιο πρότυπο του εαυτού μας και να μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε αυτό το πρότυπο για να λειτουργούμε αποτελεσματικά στη ζωή μας». Και στο ίδιο βιβλίο με τίτλο «*Συναισθηματική Νοημοσύνη*» (1998) συνεχίζει να μιλάει για την αυτογνωσία ή το «Γνώθι Σαυτόν» του Σωκράτη, θεωρώντας την ως την επίγνωση του εαυτού μας κάθε στιγμή. Λέει χαρακτηριστικά: «Η ρήση αυτή του Σωκράτη λέει ακριβώς να αντιλαμβάνεσαι τα συναισθήματά σου μόλις γεννηθούν μέσα σου». Και πιο κάτω μιλάει επίσης για την αυτοεπίγνωση, όρο που χρησιμοποιεί για να δείξει την έννοια της συνεχούς προσοχής του ατόμου στις εσωτερικές του καταστάσεις. Η αυτοεπίγνωση δεν είναι μια προσοχή που παρασύρεται από τα συναισθήματα υπεραντιδρώντας και διευρύνοντας αυτό που γίνεται αντιληπτό.

2.4.3. Σημασία – σπουδαιότητα. Αυτοεικόνα και αυτοπεποίθηση

Η έννοια του εαυτού παίζει σημαντικό ρόλο στην καθημερινή μας λειτουργία:

- Διατηρεί την εσωτερική μας συνοχή
- Καθορίζει τον τρόπο που ερμηνεύουμε τις εμπειρίες μας
- Μας δημιουργεί ένα σύνολο προσδοκιών και φιλοδοξιών

Καθένας μας λειτουργεί κατά τέτοιο τρόπο που να μπορεί να διατηρεί την εσωτερική του συνοχή. Αν έχουμε κάποιες ιδέες, συναισθήματα ή αντιλήψεις που έρχονται σε σύγκρουση μεταξύ τους, αυτό θα μας δημιουργήσει μια δυσάρεστη ψυχολογική κατάσταση, την οποία θα αναζητήσουμε τρόπο να επιλύσουμε, ώστε να επανέλθουμε σε κατάσταση ηρεμίας.

Ο άνθρωπος έχει ανάγκη από μια θετική αυτοαντίληψη, γιατί θετική αυτοαντίληψη σημαίνει θετική στάση, θετική προδιάθεση προς τον εαυτό, αλλά και τη ζωή γενικότερα. Και θετική διάθεση σημαίνει θετική προσέγγιση, σημαίνει συμμετοχή, σημαίνει προσπάθεια που θα οδηγήσει κάποτε στην «αυτοπραγμάτωση».

Αν προσπαθούσε κανείς να αναζητήσει τις αιτίες που οδηγούν τα άτομα στην αποτυχία και στην άρνηση θα διαπίστωνε ότι πολλά από τα άτομα αυτά απέτυχαν να χτίσουν μια θετική αυτοεικόνα, είναι άτομα που αποθαρρύνθηκαν γρήγορα, που ο «εαυτός» τους τα πρόδωσε σε κρίσιμα σημεία.

Αντίθετα, τα επιτυχημένα άτομα χαρακτηρίζονται από ιδιότητες που αντανακλούν μια πολύ θετική «αυτοεικόνα- αυτογνωσία- αυτοαντίληψη». Είναι άτομα με θετική διάθεση προς τη ζωή, με αυτοπεποίθηση, με αυτοεκτίμηση, με προσωπική οντότητα, ευχαριστημένα από τον εαυτό τους, εξωστρεφή, αισιόδοξα, αυτοενθαρρυνόμενα, συνεπή, συγκροτημένα, με αυτοσεβασμό κτλ. Όλα όμως αυτά τα χαρακτηριστικά αντανακλούν μια «καλή αυτοαντίληψη». Η αυτοαντίληψη σχετίζεται άμεσα με τη συμπεριφορά του ατόμου, με τους στόχους του, με τα κίνητρά του. Ο εαυτός ο ίδιος μπορεί να είναι το κίνητρο. Μάλιστα, το άτομο ενεργοποιεί μηχανισμούς μέσω των οποίων επιδιώκεται η γεφύρωση των ασυμφωνιών στην εικόνα για τον εαυτό. Για παράδειγμα, ένας τέτοιος μηχανισμός μπορεί να λειτουργεί προς την κατεύθυνση της διατήρησης ή και αύξησης της θετικής εικόνας για τον εαυτό και παράλληλα τη μείωση της αρνητικής. Ακόμη, η εικόνα για τον εαυτό επηρεάζει άμεσα τον τρόπο με τον οποίο το άτομο αντιλαμβάνεται το περιβάλλον και τη συμπεριφορά των άλλων, και τον εαυτό του μέσα σε αυτά. Αυτό το επιτυγχάνει με διαρκείς συγκρίσεις, οι οποίες μπορεί να είναι συγκρίσεις προς τα άνω ή συγκρίσεις προς τα κάτω. Το αν θα είναι οι πρώτες ή οι δεύτερες είναι συνάρτηση πάλι της ίδιας της αυτοεικόνας. Άτομα με θετική αυτοεικόνα τείνουν να συγκρίνονται με καλύτερους τους, ενώ άτομα με χαμηλή αυτοεκτίμηση, με αίσθηση αποτυχίας κτλ. τείνουν να συγκρίνονται με κατώτερους τους, κι αυτός είναι ένας μηχανισμός άμυνας όπως είναι η εκλογίκευση, η απόσυρση, η άρνηση κτλ. Οι συγκρίσεις αυτές δε γίνονται μόνο με άλλους. Γίνονται και με άλλες όψεις του εαυτού. Ένας μόνιμος μηχανισμός ελέγχει διαφορές, όπως π.χ. μεταξύ πραγματικού και ιδανικού, μεταξύ επιθυμητού και υποχρεωτικού.

Στο σημείο αυτό πρέπει να τονιστεί ότι ένας από τους βασικούς ρόλους της Συμβουλευτικής σχέσης πρέπει να είναι η βοήθεια προς το άτομο να οργανώσει και να χτίσει μια θετική αυτοεικόνα. Αν δεν επιτύχει αυτό, τότε ίσως όλα τα υπόλοιπα είναι περιττά.

Επιπροσθέτως, όσον αφορά το «δυναμικό» του ατόμου, είναι γενικά παραδεκτό ότι μόνο ένα ποσοστό 5-10% αυτού αξιοποιεί το άτομο στη ζωή του. Το υπόλοιπο ή δεν το ανακαλύπτει ποτέ ή δε βρίσκει τρόπους να το αξιοποιήσει. Και στις δύο περιπτώσεις, η ευθύνη της Συμβουλευτικής σχέσης είναι πολύ μεγάλη.

Συμπερασματικά, λοιπόν, η εικόνα που το άτομο έχει για τον εαυτό του έχει καταλυτική σημασία. Γι' αυτό και αποτελεί έναν από τους βασικούς σκοπούς η υποστήριξη του ατόμου από πλευράς της Συμβουλευτικής για εξασφάλιση της πληρέστερης και αντικειμενικότερης δυνατής αυτογνωσίας και της θετικότερης αυτοαντίληψης, ώστε να οδηγηθεί το άτομο προς τη θετικότερη δυνατή προδιάθεση- διάθεση- στάση-συμπεριφορά τόσο απέναντι στον εαυτό του, όσο και απέναντι στους άλλους.

2.4.4. Διαδικασίες και μέσα οικοδόμησης αυτογνωσίας και αυτοαντίληψης

Η ανάπτυξη της αυτοαντίληψης ξεκινά πολύ νωρίς στη ζωή του ανθρώπου, από την προσχολική κιόλας ηλικία. Χτίζεται σταδιακά και υπόκειται συνεχώς σε αλλαγές. Τα πρόσωπα που βρίσκονται στο περιβάλλον και τον ευρύτερο κοινωνικό περίγυρο του ανθρώπου διαδραματίζουν έναν ρόλο στη διαμόρφωση της αυτοαντίληψης και της αυτοεικόνας του, άλλα από αυτά σημαντικότερο και άλλα όχι τόσο. Σύμφωνα με τον Mead (1934) οι πρώτοι αποκαλούνται «σημαντικοί άλλοι» και οι δεύτεροι «γενικοί άλλοι».

Στους σημαντικούς άλλους εντάσσονται η οικογένεια, το σχολείο, οι συνομήλικοι, το φύλο του ατόμου, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, η θρησκεία αλλά και το πολιτισμικό πλαίσιο μέσα στο οποίο μεγαλώνει κάποιος.

Πολλοί θεωρητικοί έχουν υπογραμμίσει το πολυδιάστατο της αυτοαντίληψης και δείχνουν ότι η αυτοαντίληψη δεν μπορεί να γίνει κατανοητή επαρκώς, εάν αγνοείται το πολυδιάστατο της. Οι αξιολογήσεις από τους συνομηλίκους, τους εκπαιδευτικούς, τους γονείς και άλλα σημαντικά πρόσωπα επιδρούν στην διαμόρφωση της αυτοαντίληψης, ενώ η αυτοαντίληψη διαφοροποιείται με την πάροδο της ηλικίας, τουλάχιστον μέχρι την προεφηβεία. Επιπρόσθετα, από ένα ευρύ σύνολο ερευνητών έχει βρεθεί ότι υπάρχει σύνδεση μεταξύ της αυτοαντίληψης και της σχολικής επίδοσης. Τα μοντέλα που περιγράφουν αυτή τη σύνδεση και έχουν προταθεί από τους ερευνητές είναι τα εξής:

- το μοντέλο αυτοενίσχυσης,
- το μοντέλο ανάπτυξης των δεξιοτήτων και
- το μοντέλο των αμοιβαίων σχέσεων.

Επίσης, οι ερευνητές της αυτοαντίληψης έχουν εξετάσει συχνά τις διαφορές των δύο φύλων και έχουν δείξει ότι οι διαφορές αυτές ποικίλλουν συστηματικά αναλόγως των τομέων της αυτοαντίληψης. Έτσι, τα αγόρια θεωρούν ότι είναι περισσότερο ικανά από τα κορίτσια στα μαθηματικά και τη φυσική, ενώ είναι λιγότερο ικανά στα γλωσσικά μαθήματα στο Γυμνάσιο. Τα αγόρια, επίσης, θεωρούν ακόμη ότι έχουν καλύτερη εξωτερική εμφάνιση, σωματικές ικανότητες και σχέσεις με τους συνομηλίκους τους από τα κορίτσια. Τα κορίτσια, τέλος, έχουν υψηλότερη αυτοαντίληψη στους τομείς της μουσικής, της συμπεριφοράς, της ανάγνωση και γενικά στο σχολείο.

Τα παιδιά αρχίζουν να μορφοποιούν τα πρώτα συναισθήματα αυτοεκτίμησης τις πρώτες έξι εβδομάδες της ζωής τους, ανάλογα με το πώς εκτιμούν ότι ο κόσμος αντιδρά στις σωματικές και συναισθηματικές τους ανάγκες. Καθώς διέρχονται τα ποικίλα στάδια της ανάπτυξης, η αυτοεκτίμησή τους τροποποιείται ανάλογα με το πώς αντιδρούν οι σημαντικοί γι' αυτούς ενήλικες στις ανάγκες τους και το βαθμό που αυτές ολοκληρώνονται επιτυχώς σε κάθε αναπτυξιακό στάδιο.

Ο Coopersmith (1967) αναγνώρισε τρεις βασικές συνθήκες που προάγουν την υψηλή αυτοεκτίμηση στο περιβάλλον της οικογένειας:

- Αγάπη και στοργή χωρίς όρους.
- Σωστά καθορισμένα όρια, που σταθερά εφαρμόζονται.
- Σεβασμός που εκδηλώνεται στα παιδιά εμφανώς, άμεσα και καθημερινά.

Η μορφοποίηση των διαθέσεων (τάσεων) αρχίζει να αναπτύσσεται καθώς τα παιδιά πλησιάζουν τους άλλους, απαιτούν κι αρχίζουν να περπατούν. Όταν αυτές οι προσπάθειες συναντούν θετικές αντιδράσεις κι ενθάρρυνση, τότε τα παιδιά αρχίζουν να αναπτύξουν μια αίσθηση αυτοπεποίθησης. Εάν όμως, από την άλλη πλευρά, τα παιδιά υποβιβάζονται και οι απαιτήσεις - ανάγκες τους συναντούν θυμό ή αδιαφορία, τότε τείνουν να αισθάνονται ότι δεν τα θέλουν ή ότι είναι λιγότερο σημαντικά. Η γονεϊκή αντίδραση στις πρώτες προσπάθειες του παιδιού να περπατήσει ή κατά τον έλεγχο των σφιγκτήρων, για παράδειγμα, έχει ένα σημαντικό αντίκτυπο στην αυτοεκτίμηση. Μέχρι εκείνη τη στιγμή, το παιδί έχει ήδη μάθει να είναι ευαίσθητο στα συναισθήματα της μητέρας του ή του πατέρα του. Αν, για παράδειγμα, οι γονείς φοβούνται ότι το παιδί θα πέσει όταν κάνει τα πρώτα του βήματα, τότε το παιδί τείνει να είναι πολύ επιφυλακτικό και να φοβάται να ρισκάρει. Όταν ένα παιδί εκπαιδεύεται στον έλεγχο των σφιγκτήρων και δεν είναι έτοιμο για κάτι τόσο σημαντικό για τους γονείς, τότε το παιδί εισπράττει το αίσθημα ότι δεν ικανοποιεί τις γονεϊκές φιλοδοξίες. Το στάδιο που κοινά αναφέρεται σαν «τα φοβερά 2χρονα», είναι το πρώτο στάδιο που το παιδί αντιλαμβάνεται στην ατομική του δύναμη. Οι προσπάθειες του παιδιού να καθορίσει τι είναι “δικό μου” και τι αφορά “εμένα”, οδηγούν σ’ ένα αίσθημα ταυτότητας ως ένα μοναδικό άτομο, ξεχωριστό από τους άλλους.

Από τη στιγμή που τα παιδιά πηγαίνουν στο νηπιαγωγείο, τα βασικά στοιχεία της αυτοεκτίμησης βρίσκονται στη θέση τους και τα παιδιά με υψηλά ή χαμηλά επίπεδα αυτοεκτίμησης μπορούν εύκολα να αναγνωριστούν. Τα παιδιά με υψηλή αυτοεκτίμηση εμπλέκονται εύκολα με τους άλλους μαθητές, απολαμβάνουν νέες εμπειρίες, είναι περιεργα και κάνουν ερωτήσεις, προσφέρουν αυθόρμητα και ανταποκρίνονται στις προκλήσεις. Τα παιδιά με χαμηλή αυτοεκτίμηση, δυσκολεύονται να αποχωριστούν τους γονείς τους, είναι απόμακρα, εμπλέκονται σε δραστηριότητες όταν νιώθουν ασφαλή, παρακολουθούν τους άλλους για να αποφασίσουν τι θα κάνουν πριν δοκιμάσουν κάτι καινούργιο. Σπάνια κάνουν ερωτήσεις ή απαντούν παρορμητικά, έχουν δυσκολία στο να μοιράζονται και τείνουν να σχετίζονται στενά με έναν περιορισμένο αριθμό παιδιών.

Μερικά παιδιά μπορεί να είναι από τη φύση τους ντροπαλά κι εσωστρεφή, έχουν όμως υψηλή αυτοεκτίμηση, ακόμη κι αν δεν κάνουν πολλές ερωτήσεις ή δεν προσφέρουν αυθόρμητες απαντήσεις. Όμως το παιδί με χαμηλή αυτοεκτίμηση εμφανίζει υψηλό βαθμό άγχους, φοβάται να ρισκάρει και δεν σχετίζεται θετικά με τα άλλα παιδιά.

Πολλά παιδιά περνούν ένα μεγάλο μέρος της ζωής τους με ένα γονέα ή προέρχονται από οικογένειες όπου και οι δύο γονείς εργάζονται πολλές ώρες. Συχνά αυτοί οι γονείς έχουν πολλές ασχολίες και αγωνίζονται ν’ αντιμετωπίσουν τις οικονομικές τους υποχρεώσεις. Είναι πολύ δύσκολο γι’ αυτά τα παιδιά να αναπτύξουν ένα δυνατό αίσθημα ταυτότητας και να κατανοήσουν τις δυνάμεις και τις αδυναμίες τους. Είναι πολύ δύσκολο γι’ αυτά να πεισθούν ότι είναι σημαντικά άτομα που αξίζουν το σεβασμό και την ευτυχία. Οι μελέτες αποδεικνύουν ότι παιδιά που δε λαμβάνουν προσοχή ή ανατροφοδότηση, τείνουν να έχουν φτωχότερη αντίληψη για τον εαυτό τους, από εκείνα που δέχονται θετική είτε αρνητική ανατροφοδότηση σε τακτική βάση. Είναι δηλαδή σαν τα παιδιά να εξισώσουν το συναίσθημα του πόσο σημαντικά είναι με το σύνολο της προσοχής που λαμβάνουν.

Οι δάσκαλοι μπορούν να έχουν ένα σημαντικό αντίκτυπο στην αυτοεκτίμηση των μαθητών τους, μερικές φορές χωρίς να το αντιλαμβάνονται. Αυτό είναι ιδιαίτερα αληθινό στην περίπτωση των παιδιών που προέρχονται από δυσλειτουργικές οικογένειες ή που δεν έχουν βιώσει ανατροφοδότηση ή κάποια θετική προσοχή.

Καθώς τα παιδιά πλησιάζουν την εφηβεία, οι παράγοντες που έχουν τη μεγαλύτερη επιρροή στην αυτοεκτίμησή τους αρχίζουν να αλλάζουν. Από το να ευχαριστεί κανείς τους ενήλικες, τείνει να κερδίσει την αποδοχή των συνομηλίκων του. Για τα αγόρια, ηλικίας 11-14, η σωματική δύναμη και η δημοτικότητα στα κορίτσια, φαίνεται να είναι παράγοντες πρωταρχικής σημασίας. Για τα κορίτσια, η δημοτικότητα στα αγόρια είναι ιδιαίτερα σημαντική. Τα παιδιά σ' αυτή την ηλικία αφιερώνουν ένα σημαντικό ποσό χρόνου στο να περιποιούνται την εξωτερική τους εμφάνιση, στο να ενημερώνονται για το ποιος είναι φίλος με ποιόν και στο να συμβαδίζουν με τον εφηβικό τους κόσμο. Το κοινωνικό στάτους σε σχέση με τους συνομηλίκους γίνεται σημαντικό για τον έφηβο. Είναι όμως δυνατόν, μαθητές που είχαν υψηλή αυτοεκτίμηση γιατί μπορούσαν να ικανοποιήσουν τους ενήλικες, τώρα να υποφέρουν από χαμηλή αυτοεκτίμηση ή να απομονωθούν κοινωνικά. Οι μαθητές που δεν μπορούν να κερδίσουν την αποδοχή μέσα από τυπικά μέσα, μπορεί να κινδυνεύουν να αναπτύξουν χαμηλή αυτοεκτίμηση. Σε αυτή την περίπτωση αγωνίζονται για να βρουν τρόπους με τους οποίους να αισθανθούν σημαντικοί, έστω και με αποκλίνοντες τρόπους. Τέτοιοι μαθητές συνήθως είναι αυτοί που πίνουν αλκοόλ ή καταφεύγουν στα ναρκωτικά, καυχούνται για τα σεξουαλικά τους επιτεύγματα ή ρισκάρουν επικίνδυνα.

Οι πρωταρχικοί παράγοντες στους οποίους βασίζεται η αυτοεκτίμηση συνεχώς αλλάζουν. Καθώς οι μαθητές πηγαίνουν στο Λύκειο, το άγχος των εξετάσεων αυξάνει και η σημασία της κοινωνικής δημοτικότητας μειώνεται. Δίνεται περισσότερη σημασία στην εκτίμηση του ατόμου για τις ικανότητές του. Η "καριέρα" απασχολεί ιδιαίτερα τον έφηβο σε αυτή την ηλικία. Με την έναρξη της ενηλικίωσης μεγαλύτερη σημασία δίνεται στην επιτυχία, στην επίτευξη και στο εισόδημα, ενώ λιγότερη σημασία αποδίδεται στους παράγοντες που ήταν τόσο σημαντικοί στην εφηβεία-αθλητικές επιτεύξεις, δημοτικότητα, κοινωνική θέση.

Πώς μπορούν οι δάσκαλοι να βοηθήσουν τους μαθητές σ' αυτή τη διαδικασία; Παρέχοντας ευκαιρίες ώστε τα παιδιά να κερδίζουν την προσοχή και να αισθάνονται σημαντικοί με αποδεκτούς τρόπους.

1. Φροντίζοντας ώστε κανένα παιδί να μην αισθάνεται απομονωμένο ή κοινωνικά απορριπτό. Σε μερικές περιπτώσεις ίσως να είναι απαραίτητο να διδαχθούν βασικές κοινωνικές δεξιότητες τα παιδιά που δεν έχουν ποτέ διδαχτεί, όπως το πώς να συναναστρέφονται τους άλλους, ώστε να κερδίζουν την αποδοχή.
2. Τονίζοντας στους μαθητές τη σημασία της εσωτερικής αίσθησης της αυτοεκτίμησης συγκριτικά με την προερχόμενη από εξωτερικές πηγές όπως: το να ευχαριστούν τους άλλους, η εμφάνιση, η δημοτικότητα, η κοινωνική θέση. Οι εσωτερικές πηγές βασίζονται στη δυνατή αίσθηση της ταυτότητας ή της αντίληψης «του ποιος είναι κάποιος», την ξεκάθαρη γνώση του ατόμου που «κάποιος θέλει να είναι» και τα πράγματα που «αυτός θέλει να πετύχει».
3. Ενθαρρύνοντας τα παιδιά να έχουν διορατικότητα και σχετική πρόβλεψη του μέλλοντος, βοηθώντας τα να θέτουν στόχους για τον εαυτό τους αλλά και να χρησιμοποιούν τα κατάλληλα μέσα για να πετύχουν αυτούς τους στόχους.

2.4.5. Σχέση αυτογνωσίας – αυτοαντίληψης με την ψυχομετρία και αξιολόγηση ενδιαφερόντων, κλίσεων, δυνατοτήτων κ.ά.

Η αξιολόγηση της αυτοαντίληψης και της αυτοεκτίμησης είναι πολύ σημαντικές στη διαδικασία της συμβουλευτικής και ειδικότερα της επαγγελματικής συμβουλευτικής και του επαγγελματικού προσανατολισμού.

Η μέτρησή της παρουσιάζει κάποιες δυσκολίες βέβαια, γιατί δεν είναι δυνατόν να εκτιμηθούν ποσοτικά όλες οι διαστάσεις της ανθρώπινης προσωπικότητας.

Παρά τις δυσκολίες, χρησιμοποιούνται διάφορες μέθοδοι για την αξιολόγηση της αυτοαντίληψης, οι οποίες κατατάσσονται σε δύο κατηγορίες: α) στις μη συστηματικές και β) στις συστηματικές (Φλουρής, 2004).

Οι μέθοδοι που μπορούν να ενταχθούν στην πρώτη κατηγορία είναι πιο πρακτικές και βασίζονται κυρίως στην παρατήρηση του ατόμου και την ανάλυση της συμπεριφοράς του. Μία τέτοιου είδους εκτίμηση μπορεί να πραγματοποιηθεί στο πλαίσιο της σχολικής τάξης, με την προϋπόθεση ο εκπαιδευτικός να είναι σε θέση να προκαλέσει άμεσα ή έμμεσα ερεθίσματα στους μαθητές, με στόχο την εκδήλωση συμπεριφορών που εκφράζουν τις στάσεις και τις αντιλήψεις που έχουν για τον εαυτό τους.

Στη δεύτερη κατηγορία εντάσσονται διάφορα ψυχομετρικά τεστ, από τα οποία μπορούν να σημειωθούν ενδεικτικά τα εξής:

- Το τεστ του *Coopersmith (Coopersmith's Self-Esteem Inventory –S.E.I.)*,
- Η κλίμακα αυτοαντίληψης *Tennessee (Tennessee Self-Concept Scale-TSCS)*,
- Η κλίμακα αυτοεκτίμησης (*Self-Appraisal Scale*) των Davidson και Greenberg.

Τέλος, εδώ και λίγα χρόνια -στο πλαίσιο του σχεδίου “Μονοπάτια Απασχόλησης και Καριέρας” (Υπόεργο 9: Εργαλεία Αξιολόγησης) της ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας EQUAL- έχει αναπτυχθεί και σταθμιστεί στην Ελλάδα το *Τεστ Αυτοεκτίμησης – Αυτάρκειας*. Το τεστ αποτελεί ένα εργαλείο διάγνωσης του βαθμού της αυτοεκτίμησης και της αυτάρκειας. Περιλαμβάνει 50 προτάσεις ποικίλης θεματολογίας, οι οποίες εξετάζουν το κατά πόσο ο εξεταζόμενος αισθάνεται σίγουρος και ευχαριστημένος από τον εαυτό του όσον αφορά τις διαπροσωπικές σχέσεις, τις προκλήσεις, τους στόχους και τις δραστηριότητες της ζωής. Ο ερωτώμενος καλείται να υποδείξει τον βαθμό στον οποίο κρίνει ότι διαθέτει κάθε μια από αυτές τις ικανότητες επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό από μια 5 βάθμια κλίμακα. Κάθε αριθμός της κλίμακας εκφράζει διαφορετικό βαθμό αποδοχής ή απόρριψης της συγκεκριμένης πρότασης.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης 2.4.

1. Ποια είναι η διαφορά αυτοαντίληψης – αυτοεκτίμησης;
 2. Αναφέρατε τρόπους με τους οποίους οι δάσκαλοι/καθηγητές μπορούν να βοηθήσουν τους μαθητές στη διαμόρφωση θετικής αυτοαντίληψης;
-

2.5. Βιωματική πρακτική άσκηση στη Συμβουλευτική, την προσωπική ανάπτυξη, την αυτογνωσία και την αυτοαντίληψη

Στόχοι

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη της υποενότητας, θα είστε σε θέση να:

- Κατανοείτε τη σημασία των βιωματικών ασκήσεων και τεχνικών
- Εφαρμόζετε ασκήσεις και τεχνικές χρήσιμες κατά τη συμβουλευτική διαδικασία

Έννοιες-κλειδιά

- Βιωματική άσκηση
- Παίξιμο ρόλων
- Προσομοίωση
- Εργαστήριο (workshop)

Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Στην υποενότητα αυτή δίνονται κάποιες βιωματικές ασκήσεις, όπως λέγονται συνήθως.

2.5.1. Μεθοδολογίες – Τεχνικές Συμβουλευτικής

Έχουμε ήδη αναφερθεί στις προσεγγίσεις, τις μεθόδους και τις τεχνικές που χρησιμοποιούνται στη συμβουλευτική (υποενότητα 2.2).

Είδαμε ότι η ενεργητική συμμετοχή και απόκτηση εμπειρίας κάποιας συμπεριφοράς με μεθόδους που καλούνται «βιωματικές» χρησιμοποιείται συχνά στη συμβουλευτική και την ψυχολογία. Το εργαστήριο (workshop) περιγράφει την ίδια έννοια και είναι ουσιαστικά μια ομάδα στην οποία δουλεύεται ένα συγκεκριμένο θέμα μέσω ασκήσεων σε δεξιότητες, σε μορφές επικοινωνίας τις οποίες βιώνουν τα μέλη της ομάδας με σκοπό να αναπτύξουν ή να βελτιώσουν τις δεξιότητες αυτές.

Εδώ θα προσπαθήσουμε να περιγράψουμε κάποιες ακόμα τεχνικές που χρησιμοποιούνται κυρίως στην εκπαίδευση για τη συμβουλευτική ατομικά ή και με ομάδες συμβουλευόμενων.

- **Παίξιμο ρόλων**

Το παίξιμο ρόλων είναι μία τεχνική που πρωτοχρησιμοποιήθηκε στο ψυχόδραμα^{*} και σήμερα συναντιέται επίσης τόσο στη συμβουλευτική όσο και στην εκπαίδευση ως βιωματική άσκηση. Προβλέπει τη δημιουργία μιας κατάστασης, όπου η διήγηση υποκαθίσταται με παίξιμο, δηλαδή το άτομο υποδύεται ένα ρόλο. Με αυτόν τον τρόπο είναι πιο εύκολο να καταλάβει καλύτερα και τα δικά του αισθήματά του και των άλλων, και να αποκτήσει ανεκτικότητα απέναντί τους.

Στην ατομική συμβουλευτική ο συμβουλευόμενος υποδύεται ένα ρόλο και ο σύμβουλος έναν άλλο. Στην ομαδική μπορούν να ανατεθούν περισσότεροι ρόλοι υπό την καθοδήγηση του συντονιστή. Οι ρόλοι που επιλέγονται συνήθως σχετίζονται με τις δραστηριότητες ή τις μορφές συμπεριφοράς που το άτομο συναντά δυσκολίες.

Η τεχνική αυτή θεωρείται βασική στη θεραπεία και τη συμβουλευτική σχέση, δεδομένου ότι το μεγαλύτερο μέρος της συμπεριφοράς του ανθρώπου είναι στην ουσία παίξιμο κάποιου ρόλου.

*«Όλος ο κόσμος είναι μια σκηνή κι οι άνθρωποι,
άντρες και γυναίκες, απλά παίζουν»
(William Shakespeare, «Όπως σας αρέσει»)*

*«Να θυμάσαι ότι είσαι ηθοποιός θεατρικού έργου,
τη φύση του οποίου θέλησε ο δάσκαλος.
Αν το θέλησε σύντομο, θα είναι σύντομο.
Αν μακρύ, θα είναι μακρύ.
Αν σε θέλει να υποδύεσαι τον φτωχό, να τον υποδυθείς με επιδεξιότητα, όπως και τον χωλό,
τον άρχοντα, τον απλό πολίτη.
Γιατί αυτό είναι το καθήκον σου, να υποδύεσαι καλά το πρόσωπο που σου έχει ανατεθεί.
Η επιλογή όμως αυτού είναι δουλειά άλλου.»
(Επίκτητος, «Εγχειρίδιον»)*

^{*} Το ψυχόδραμα είναι μία μέθοδος ψυχοθεραπείας με κύριο εκπρόσωπο και ιδρυτή της τον J. Moreno.

- **Προσομοιώσεις**

Η προσομοίωση χρησιμοποιείται τα τελευταία χρόνια στην εκπαίδευση και στη συμβουλευτική. Είναι η εικονική αναπαραγωγή πραγματικών καταστάσεων της κοινωνικής ζωής, στην οποία τα άτομα συμμετέχουν αξιοποιώντας κυρίως τη γνωστική αλλά και τις υπόλοιπες όψεις της προσωπικότητάς τους. Στην πραγματικότητα, τα παιχνίδια των παιδιών, στα οποία υποδύονται διάφορους ρόλους δεν είναι παρά προσομοιώσεις της πραγματικότητας που όμως υλοποιούνται με ευέλικτους και ελαστικούς κανόνες.

2.5.2. Βιωματική πρακτική άσκηση

Εδώ θα παραθέσουμε κάποιες βιωματικές ασκήσεις με σχετικές οδηγίες που μπορούν να εφαρμοστούν -οι πιο πολλές από αυτές- σε ομάδες, με στόχο την ανάπτυξη της επικοινωνίας, την αυτογνωσία, την προσωπική ανάπτυξη.

Άσκηση 1

Γνωριμία στην ομάδα

Χωριστείτε σε ζευγάρια (ο καθένας με τον διπλανό του). Μιλήστε για λίγο μεταξύ σας, παίρνοντας και δίνοντας μία μίνι συνέντευξη, με σκοπό να παρουσιάσετε ο ένας τον άλλο στην ομάδα.

Αφού ολοκληρώσετε την άσκηση, αναλογιστείτε τα παρακάτω:

- Είχατε δυσκολίες να βρείτε ερωτήσεις; Θέλατε να είχατε ρωτήσει κάτι ακόμα που δεν το ρωτήσατε;
- Νιώσατε άνετα ή άβολα με αυτή την επαφή και γιατί;
- Πώς θα αξιολογούσατε τον τρόπο με τον οποίο παρουσιάσατε τον συνάδελφό σας; Νομίζετε ότι ήσασταν ακριβής; Ξεχάσατε κάτι και αν ναι, για ποιο λόγο νομίζετε ότι συγκρατήσατε στη μνήμη σας κάτι από όσα σας είπε πιο εύκολα από αυτό που ξεχάσατε;
- Πώς νιώσατε όταν ο συνάδελφός σας παρουσίασε εσάς στην ομάδα; Θυμήθηκε όσα του είχατε πει;

Άσκηση 2

Διερεύνηση των σχέσεων στην ομάδα

Ζητούμε από τα μέλη της ομάδας να σχεδιάσουν σε μια σελίδα τον εαυτό τους καθώς και άλλα μέλη της ομάδας χρησιμοποιώντας όποια σύμβολα επιθυμούν. Τονίζουμε ότι το σχέδιο πρέπει να γίνει αυθόρμητο. Δεν μας ενδιαφέρει το αισθητικό αποτέλεσμα αλλά τα σύμβολα. Αφού τελειώσουν, κάθε μέλος της ομάδας δείχνει στα υπόλοιπα τι σχεδίασε και εξηγεί τους λόγους για τους οποίους σχεδίασε το κάθε άτομο με τον τρόπο που επέλεξε. Τα άλλα μέλη έχουν το δικαίωμα να κάνουν διευκρινιστικές ερωτήσεις, να ζητήσουν κάποιες εξηγήσεις για τον τρόπο που τους βλέπει το μέλος που τους σχεδίασε, για την απόσταση που χρησιμοποίησε μεταξύ του εαυτού και των άλλων κλπ.

Η άσκηση αυτή είναι καλό να γίνει σε μία από τις αρχικές συναντήσεις της ομάδας και να επαναληφθεί σε μία από τις τελικές, έτσι ώστε να γίνει σύγκριση των αρχικών με τα τελικά σχέδια και να γίνει επισήμανση και αιτιολόγηση των αλλαγών που συνήθως υπάρχουν.

Άσκηση 3

Ερωτήσεις για την πρώτη συνάντηση συμβουλευτικής

Χωριστείτε σε μικρές ομάδες. Εναλλάξ θα παίζετε το ρόλο του συμβούλου και του συμβουλευόμενου. Χρησιμοποιήστε τις ερωτήσεις που σας δίνονται για διάφορα θέματα. Τι παρατηρείτε από τις απαντήσεις; Συζητήστε το στην ομάδα.

Θέμα	Ερώτηση
Ήρθε από μόνος του ο πελάτης σε μας;	Πώς έμαθες για εμάς; Γιατί επέλεξες αυτόν τον οργανισμό;
Ποιες είναι οι προσδοκίες του πελάτη	Τι ελπίζεις να κερδίσεις από αυτή τη διαδικασία;
Πως αξιολογεί τον επαγγελματικό προσανατολισμό ο πελάτης; Υπάρχουν προσδοκίες από μέρους τρίτων; (π.χ. γονείς)	Τι σε έκανε να αποφασίσεις να κάνεις επαγγελματικό προσανατολισμό σε αυτήν την περίοδο της ζωής σου; (χρήσιμη εισαγωγική ερώτηση)
Έχει λάβει στο παρελθόν ο πελάτης κάποια βοήθεια σε θέματα σταδιοδρομίας;	Τι είδους βοήθεια σε θέματα σταδιοδρομίας είχες στο παρελθόν;
Ποια είναι η γενικότερη συναισθηματική κατάσταση του πελάτη; Το πρόβλημα που παρουσιάζει είναι πρόβλημα «σταδιοδρομίας»;	Τι θέματα σε απασχολούν στη ζωή σου αυτή τη στιγμή; Τι άλλο συμβαίνει;
Ποιες είναι οι προσδοκίες από τα ερωτηματολόγια και τις ασκήσεις;	Πώς νομίζεις ότι θα σε βοηθήσουν οι ασκήσεις και τα ερωτηματολόγια που θα κάνουμε;

Άσκηση 4

Πράγματα που μου αρέσουν στον εαυτό μου

Στόχος της άσκησης είναι να βοηθηθεί το άτομο να μάθει να εκφράζεται θετικά για τον εαυτό του. Η θετική έκφραση του εαυτού μας δεν ενθαρρύνεται ιδιαίτερα στις κοινωνίες μας, ενώ αντίθετα προωθείται ένα είδος ψευδοταπεινοφροσύνης. Η γνήσια όμως ταπεινοφροσύνη, όπως και η γνήσια αποδοχή των άλλων, είναι εφικτή μόνο μέσα από την αποδοχή του εαυτού μας.

Τα μέλη της ομάδας χωρίζονται σε ζευγάρια. Καθένα από τα δύο άτομα μιλάει για πέντε λεπτά για τα πράγματα που του αρέσουν στον εαυτό του. Στο τέλος όλη η ομάδα συζητάει την εμπειρία από την άσκηση.

Άσκηση 5

Εμπόδια στην επικοινωνία

Χωριστείτε σε ζευγάρια. Ο ένας θα είναι ο Α και ο άλλος ο Β. Στον πρώτο γύρο ο Α στέκεται και ο Β κάθεται (κατά προτίμηση -όπου αυτό είναι εφικτό- στο πάτωμα). Πείτε πως αισθάνεται ο καθένας σας σε αυτές τις θέσεις. Συζητήστε για κάποιο θέμα. Μετά από ένα λεπτό πείτε πως αισθάνεται ο καθένας μιλώντας από αυτές τις θέσεις. Μετά αλλάξτε θέση και μιλήστε πάλι για την εμπειρία σας.

Πάρτε δύο καρέκλες. Ακουμπήστε τη μία στην άλλη, πλάτη με πλάτη. Επιχειρήστε να συζητήσετε για κάτι (εξιστορήστε μια εμπειρία, μιλήστε για τη χθεσινοβραδινή σας βόλτα, για την προηγούμενη ώρα του μαθήματος κλπ.). Στη συνέχεια πείτε πως αισθάνεστε όταν μιλάτε με την πλάτη γυρισμένη στον άλλο.

Μετά από λίγο μετακινήστε τις καρέκλες, πάλι πλάτη με πλάτη, αλλά αυτή τη φορά και με κάποια απόσταση μεταξύ τους. Επαναλάβετε την άσκηση. Περιγράψτε πάλι τα συναισθήματα και την εμπειρία σας. Συζητήστε αν έχετε νιώσει παρόμοια στην επικοινωνία με κάποιον από τον κοινωνικό σας περίγυρο.

Άσκηση 6

Η παλάμη

Σκοπός: η έκφραση θετικών συναισθημάτων και θετικής αξιολόγησης για τον άλλο.

Βάλτε την παλάμη σας με ανοιχτά τα δάχτυλα πάνω σε ένα φύλλο χαρτί. Ζωγραφίστε με ένα στυλό το περίγραμμά της. Κατόπιν, σηκωθείτε από τις θέσεις σας, αφήστε τα χαρτιά πάνω στο τραπέζι και αφού απομακρυνθείτε, ζητήστε από τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας να γράψουν μέσα στο περίγραμμα της παλάμης σας από μία λέξη ή φράση ο καθένας που να εκφράζει κάποιο θετικό χαρακτηριστικό της προσωπικότητάς σας. Δεν χρειάζεται να είναι ονομαστικά τα σχόλια.

Άσκηση 7

Ενσυναίσθηση

Χωριστείτε σε ζευγάρια. Το κάθε ζευγάρι δεν δουλεύει ξεχωριστά. Την ώρα που κάνει αυτό που ζητάει η άσκηση, τα υπόλοιπα μέλη παρατηρούν και κρατούν σημειώσεις.

Πείτε στον άλλο μια ουδέτερη πρόταση, για παράδειγμα «αυτό το χαρτί είναι κίτρινο». Ζητήστε του να επαναλάβει τέσσερις φορές αυτή την πρόταση, εκφράζοντας κάθε φορά και διαφορετικό συναίσθημα: χαρά, λύπη, οργή και απογοήτευση, χωρίς να ακολουθήσει αυτή τη σειρά απαραίτητα..

Οι παρατηρητές προσπαθούν να μαντέψουν ποιο συναίσθημα εκφράζεται κάθε φορά και το καταγράφουν. Στο τέλος συζητούν κατά πόσο κατάφεραν να μαντέψουν σωστά.

• Ασκήσεις επαγγελματικού προσανατολισμού

Οι ακόλουθες ασκήσεις (8-8γ) πρέπει να γίνουν με τη σειρά· η μία είναι συνέχεια της άλλης

Άσκηση 8

Το πάρτυ

Ας υποθέσουμε ότι από ψηλά παρακολουθείτε μια αίθουσα στην οποία γίνεται ένα πάρτυ. Σ' αυτό το πάρτυ οι άνθρωποι που έχουν ενδιαφέροντα που ταιριάζουν μαζεύονται αυθόρμητα σε μια άκρη της αίθουσας και σχηματίζουν μικρές παρέες. Οι παρέες αυτές περιγράφονται παρακάτω :

Ρ

Άνθρωποι με αθλητικές ή μηχανικές ικανότητες, που προτιμούν να εργάζονται με αντικείμενα ή με μηχανές και εργαλεία, με φυτά, ζώα ή στο ύπαιθρο.

Σ

Άνθρωποι που θέλουν να εργάζονται με συγκεκριμένα στοιχεία, σε συνθήκες γραφείου που τους αρέσει να ακολουθούν κανόνες, να επαναλαμβάνουν συχνά την ίδια εργασία, να οργανώνουν, να ταξινομούν.

Ε

Άνθρωποι που θέλουν να εργάζονται με άλλους ανθρώπους, που ξέρουν να επηρεάζουν, να πείθουν, να πωλούν, να διαπραγματεύονται, να καθοδηγούν, να κατευθύνουν.

Δ

Άνθρωποι που αγαπούν να παρατηρούν, να μελετούν, να μαθαίνουν, ν' αναζητούν, να αναλύουν, να αξιολογούν, να κάνουν διάγνωση, να λύνουν προβλήματα.

Α

Άνθρωποι που έχουν καλλιτεχνικές ικανότητες, τάση για καινοτομίες, διαίσθηση και πρωτοτυπία, που τους αρέσει να χρησιμοποιούν τη φαντασία τους και τη δημιουργικότητά τους.

Κ

Άνθρωποι που θέλουν να επικοινωνούν, να εργάζονται με άλλους για να τους ενημερώνουν, να τους εκπαιδεύουν, να τους βοηθούν, να τους φροντίζουν, να τους συμβουλεύουν.

1. Με ποια ομάδα έχετε περισσότερα κοινά σημεία και σας ελκύει περισσότερο ;

2. Κατά τη διάρκεια του πάρτυ η ομάδα που διαλέξατε φεύγει, από αυτές που μένουν ποια θα διαλέγατε ;

3. Και αυτή η ομάδα φεύγει μετά από λίγο. Από τις 4 που απομένουν ποια θα διαλέγατε ;

Βάλτε το γράμμα που αντιστοιχεί στην ομάδα αυτή

Βάλτε το αντίστοιχο γράμμα στο τετράγωνο.

Βάλτε το αντίστοιχο γράμμα στο τετράγωνο.

Άσκηση 8β

Τα ρήματα

Υπογραμμίστε όλες τις δραστηριότητες που σας εκφράζουν.

	Μου αρέσει να
..... αναλύω καθοδηγώ
..... αντιγράφω καινοτομώ (κάνω καινοτομίες)
..... ανακαινίζω κατευθύνω
..... αποφασίζω μαθαίνω
..... ακούω (προσεκτικά) μεταφράζω
..... αξιολογώ μαγειρεύω
..... βοηθώ μελετώ
..... γυμνάζομαι οργανώνω
..... διδάσκω πείθω
..... διαπραγματεύομαι προϋπολογίζω
..... διακοσμώ παρατηρώ
..... διοικώ παίρνω συνέντευξη
..... διορθώνω πληροφορώ
..... δρω πειραματίζομαι
..... δημιουργώ περιποιούμαι
..... εκτελώ πουλάω
..... ερευνώ προγραμματίζω
..... επισκευάζω παράγω
..... επιβλέπω παρηγορώ
..... εκφράζομαι (γραπτά ή προφορικά) πειθαρχώ
..... εμβαθύνω συγκινώ
..... ερμηνεύω συμβουλεύω
..... εφευρίσκω συνεργάζομαι
..... εκπαιδεύω σχεδιάζω
..... επικοινωνώ συναρμολογώ
..... εμπορεύομαι σκέπτομαι
..... ενθαρρύνω (δίνω θάρρος) σκισάρω
..... επιχειρηματολογώ ταξινομώ
..... εκτρέφω τακτοποιώ
..... ελέγχω τραγουδώ
..... ζωγραφίζω φαντάζομαι (χρησιμοποιώ τη φαντασία μου)
..... κατασκευάζω φωτογραφίζω
..... κατανοώ χορεύω
..... κτίζω χειρίζομαι

Άσκηση 8β- Κλειδα ρημάτων

Τώρα πηγαίνετε στην προηγούμενη σελίδα και γράψτε δίπλα σε κάθε ρήμα που έχετε υπογραμμίσει το γράμμα που του αντιστοιχεί σύμφωνα με αυτήν την κλειδα. Μετρήστε πόσες φορές εμφανίζεται κάθε γράμμα και γράψτε το αποτέλεσμα.

Δ	αναλύω	Ε	καθοδηγώ
Σ	αντιγράφω	Ε&Α	καινοτομώ (κάνω καινοτομίες)
Α	ανακαινίζω	Ε	κατευθύνω
Ε	αποφασίζω	Δ	μαθαίνω
Κ	ακούω (προσεκτικά)	Α&Σ	μεταφράζω
Δ	αξιολογώ	Ρ	μαγειρεύω
Κ	βοηθώ	Δ	μελετώ
Ρ	γυμνάζομαι	Ε&Σ	οργανώνω
Κ	διδάσκω	Ε	πείθω
Ε	διαπραγματεύομαι	Δ	προϋπολογίζω
Α	διακοσμώ	Δ	παρατηρώ
Ε	διοικώ	Κ	παίρνω συνέντευξη
Σ	διορθώνω	Κ	πληροφορώ
Ρ	ῶρω	Δ	πειραματίζομαι
Α	δημιουργώ	Κ	περιποιούμαι
Σ	εκτελώ	Ε	πουλάω
Δ	ερευνώ	Σ&Ε	προγραμματίζω
Ρ	επισκευάζω	Ρ	παράγω
Ε	επιβλέπω	Κ	παρηγορώ
Α	εκφράζομαι (γραπτά ή προφορικά)	Σ	πειθαρχώ
Δ	εμβαθύνω	Α	συγκινώ
Σ&Δ	ερμηνεύω	Κ	συμβουλευώ
Δ	εφευρίσκω	Κ	συνεργάζομαι
Κ	εκπαιδεύω	Α	σχεδιάζω
Ε&Κ	επικοινωνώ	Ρ	συναρμολογώ
Ε	εμπορεύομαι	Δ	σκέπτομαι
Ε&Κ	ενθαρρύνω (δίνω θάρρος)	Α	σκιτσάρω
Ε	επιχειρηματολογώ	Σ	ταξινομώ
Ρ	εκτρέφω	Σ	τακτοποιώ
Ε&Σ	ελέγχω	Α	τραγουδώ
Α	ζωγραφίζω	Α	φαντάζομαι (χρησιμοποιώ τη φαντασία μου)
Ρ	κατασκευάζω	Α	φωτογραφίζω
Δ	κατανόω	Α	χορεύω
Ρ	κτίζω	Ρ	χειρίζομαι

Άσκηση 8γ

Επαγγελματικοί τύποι Holland

Αφού διαβάσετε την περιγραφή των παραπάνω τύπων του Holland επιλέξτε τρεις που σας εκφράζουν περισσότερο και γράψτε το πρώτο γράμμα αυτών των τύπων.

ΤΥΠΟΣ ΡΕΑΛΙΣΤΗΣ – ΠΡΑΚΤΙΚΟΣ - Ρ

Χαρακτηρίζεται από απλότητα, πρακτικότητα, φυσικότητα. Προτιμά τη δράση από τη σκέψη ή τη μελέτη. Ο τύπος ο πρακτικός έλκεται από συγκεκριμένες, πρακτικές και κατανοητές δραστηριότητες (χειρισμός αντικειμένων, εργαλείων, μηχανών), την επαφή με τη φύση και το φυσικό περιβάλλον (ζώα, φυτά), τη σωματική δραστηριότητα. Αντιμετωπίζει τη ζωή με τη δράση.

ΤΥΠΟΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΣ - ΔΙΑΝΟΟΥΜΕΝΟΣ - Δ

Χαρακτηρίζεται από την προτίμησή του για τη μελέτη (που την προτιμά από τη δράση), ανοικτός, περιέργος, επιμελής, μεθοδικός, ο τύπος ο διανοούμενος αρέσκεται να παρατηρεί και να πειραματίζεται για να καταλάβει τα φαινόμενα που τον περιτριγυρίζουν, φυσικά, βιολογικά ή κοινωνικά. Πιο πολύ σκέπτεται παρά εκφράζεται, είναι ένας ερευνητής που έχει τάση να κρατιέται στο περιθώριο της δημόσιας ζωής (δεν του αρέσει να προβάλλεται). Του αρέσει να μελετά και να αναλύει προβλήματα χρησιμοποιώντας το μυαλό του. Αντιμετωπίζει τη ζωή με τη σκέψη.

ΤΥΠΟΣ ΚΑΛΛΙΤΕΧΝΙΚΟΣ - Α

Χαρακτηρίζεται από διαίσθηση, πρωτοτυπία και φαντασία, δεν συμβιβάζεται, είναι συναισθηματικός. Ο τύπος ο καλλιτεχνικός αγαπά πάνω απ' όλα να εκφράζει τις ιδέες του, τις φιλοδοξίες του, τα συναισθήματά του, μέσω του προφορικού και του γραπτού λόγου, μέσω της τέχνης (μουσική, θέατρο, ζωγραφική κλπ). Επιπλέον, δεν του αρέσουν τα πράγματα που απαιτούν σύστημα, τάξη και ρουτίνα. Συνήθως αγαπά την επαφή με τους άλλους ανθρώπους. Αντιμετωπίζει τη ζωή χρησιμοποιώντας τη δημιουργικότητά του.

ΤΥΠΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ - Κ

Φιλικός, με κατανόηση, υποστηρικτικός, ευαίσθητος στα προβλήματα των συνανθρώπων του. Ο τύπος ο κοινωνικός θέλει πάνω απ' όλα να βοηθά, να διαπαιδαγωγεί, να φροντίζει, να πληροφορεί, να θεραπεύει. Έχει την τάση να αποφεύγει και να απορρίπτει τις τεχνικές και διοικητικές δραστηριότητες. Βασίζεται στη διαίσθηση και τα συναισθήματά του και του αρέσει να είναι κοντά στους ανθρώπους και να μοιράζεται τα προβλήματα τους. Αντιμετωπίζει τη ζωή χρησιμοποιώντας τα συναισθήματά του.

ΤΥΠΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΣ - ΗΓΕΤΙΚΟΣ - Ε

Επικοινωνεί με τους συνανθρώπους του για να τους κατευθύνει, να τους επηρεάσει, να τους πείσει. Είναι ενεργητικός, φιλόδοξος, σίγουρος για τον εαυτό του, ανεξάρτητος και ενθουσιώδης. Ο τύπος ο επιχειρηματικός ενδιαφέρεται ιδιαίτερα για την πολιτική, τις επιχειρήσεις, τα οικονομικά, το εμπόριο και γενικά είναι ένας καλός οργανωτής. Του αρέσει η ποικιλία και αναζητά τη δύναμη, τα υλικά αγαθά και το γόητρο. Αντιμετωπίζει τη ζωή παίρνοντας ρίσκα τόσο με τον εαυτό του όσο και με τους άλλους.

ΤΥΠΟΣ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟΣ - ΣΥΜΒΑΤΙΚΟΣ - Σ

Ευσυνείδητος, επιμελής, σέβεται τους κανόνες, αγαπά την τάξη και τις προκαθορισμένες διαδικασίες. Ο τύπος ο συμβατικός είναι ένας καλός εκτελεστής, δηλαδή εκτελεί καλά αυτό που του αναθέτουν με σύστημα και μεθοδικότητα σε τομείς, όπως λογιστικά, τεκμηρίωση, εργασίες γραφείου κτλ. Του αρέσει να κάνει πράγματα που απαιτούν οργάνωση. Είναι υπεύθυνος, αξιόπιστος, προσεκτικός, λογικός, ακριβής και προσέχει τις λεπτομέρειες. Θέλει τάξη, ασφάλεια και σιγουριά. Αντιμετωπίζει τη ζωή ακολουθώντας προκαθορισμένες διαδικασίες.

Στο σημείο αυτό, μετά τις προηγούμενες ασκήσεις, έχετε κάνει μία εξερεύνηση των ενδιαφερόντων σας.

Τώρα πηγαίνετε στις προηγούμενες ασκήσεις (8-8γ). Δείτε τα τρία γράμματα που έχετε επιλέξει πρώτα. Εμφανίζονται τα ίδια γράμματα σε όλες τις ασκήσεις; Είναι κάποιο από αυτά συνεχώς πρώτο στις προτιμήσεις σας; Δεν είναι απαραίτητο να συμβεί αυτό, απλά επιβεβαιώνει ότι η επιλογή σας είναι περισσότερο ξεκάθαρη.

Άσκηση 8δ

Ενδιαφέροντα

Σκοπός της άσκησης είναι να συνειδητοποιήσουμε τις συγκεκριμένες δραστηριότητες που συνδέονται με τις 6 ομάδες ενδιαφερόντων του Holland.

ΥΛΙΚΑ - ΧΩΡΟΣ

- 6 μεγάλες κόλλες χαρτί
- Ο χώρος μιας αίθουσας - τάξης

ΟΔΗΓΙΕΣ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Κολλάμε στον πίνακα τις 6 κόλλες που αντιστοιχούν στις 6 ομάδες ενδιαφερόντων.

«Σκεφτείτε ποιες δραστηριότητες ταιριάζουν στην κάθε ομάδα ενδιαφερόντων. Π.χ. όταν λέμε έχω επιχειρηματικά ενδιαφέροντα σημαίνει ότι μου αρέσει να πείθω, να επηρεάζω κτλ. Σκεφτείτε όσο πιο πολλές δραστηριότητες μπορούν να ενταχθούν σε αυτή την κατηγορία ενδιαφερόντων.

Τα μέλη της ομάδας ανακοινώνουν κάθε δραστηριότητα που βρίσκουν και μετά από συζήτηση και με την έγκριση της ομάδας γράφει ο εμπυχωτής τη δραστηριότητα στην αντίστοιχη κόλλα.

ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ

«Πως σας φάνηκε η άσκηση;» : Εντυπώσεις, συναισθήματα. Να εξοικειωθούν τα μέλη της ομάδας με τη συγκεκριμένη πρακτική πλευρά των ενδιαφερόντων, τις δραστηριότητες δηλαδή που συνδέονται με αυτά και να αναγνωρίσουν σ' αυτά δικά τους ενδιαφέροντα.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Η άσκηση αυτή μπορεί να πραγματοποιηθεί και σε υποομάδες.

2.6. Η επικοινωνία και οι διαπροσωπικές σχέσεις στην εφαρμογή των λειτουργιών Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού

Στόχοι

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη της υποενότητας, θα είστε σε θέση να:

- Κατανοείτε την έννοια και το περιεχόμενο του όρου επικοινωνία
- Να περιγράφετε τι είναι λεκτική και τι μη λεκτική επικοινωνία
- Εφαρμόζετε τεχνικές για να ξεπερνάτε τα εμπόδια στην επικοινωνία
- Συσχετίζετε τους κανόνες επικοινωνίας με τη συμβουλευτική πράξη

Έννοιες-κλειδιά

- Επικοινωνία
- Ενεργητική ακρόαση
- Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία
- Εμπόδια στην επικοινωνία

Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Στην υποενότητα αυτή ορίζονται οι έννοιες της επικοινωνίας και των διαπροσωπικών σχέσεων. Αναλύεται η λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία καθώς και τα εμπόδια που συναντώνται στην επικοινωνία και οι τεχνικές που βοηθούν να ξεπεραστούν. Περιγράφονται οι κύριοι κανόνες επικοινωνίας και συσχετίζονται με τη συνέντευξη και τη συμβουλευτική διαδικασία.

2.6.1. Επικοινωνία και διαπροσωπικές σχέσεις

Θεωρία επικοινωνίας

Η επικοινωνία μπορεί να οριστεί ως μια ανθρώπινη δραστηριότητα που εμπειριέχει την ακριβή έκφραση και αντίληψη ιδεών, συναισθημάτων, αιτημάτων και ενεργειών. Απαιτεί τουλάχιστον δύο ανθρώπους: Έναν πομπό και έναν δέκτη, που μπορούν να ανταλλάξουν τους ρόλους τους.

Ο όρος επικοινωνία παραπέμπει σε:

- Άμεση ή έμμεση, μονόπλευρη ή αμφίπλευρη, συνειδητή ή κατευθυνόμενη μεταβίβαση μηνυμάτων από άνθρωπο σε άνθρωπο
- Ένα σύνολο ενεργειών με τις οποίες διατυπώνονται ή μεταβιβάζονται μηνύματα κατά την ανθρώπινη επικοινωνία και αλληλεπίδραση
- Ένα σύνολο ενεργειών με τις οποίες διατυπώνονται και μεταβιβάζονται τα μηνύματα σε τρίτους, με στόχο να διαμορφώσουν ή να επηρεάσουν τη συμπεριφορά τους
- Λεκτική και μη λεκτική έκφραση για την ανταλλαγή ιδεών και συναισθημάτων.

Η Satir (1998) λέει ότι η επικοινωνία είναι ο σημαντικότερος παράγοντας που καθορίζει το είδος των σχέσεων που δημιουργούνται μεταξύ των ανθρώπων και κάποιες φορές προδιαγράφει μελλοντικές σχέσεις και συμβάντα.

Η Λακανική ψυχαναλυτική προσέγγιση, που επηρέασε σημαντικά τη θεωρία της επικοινωνίας, δέχεται ότι η επικοινωνία είναι «η διαδικασία εκείνη κατά την οποία ο πομπός ξαναπαίρνει το ίδιο του το μήνυμα από το δέκτη υπό μορφή αντεστραμμένη, ακριβώς γιατί ο λόγος περικλείει πάντα υποκειμενικά την απάντησή του», όπως αναφέρεται από τον Βέλτσο (1985).

Ο Max Weber θεώρησε την επικοινωνία ως μια μορφή κοινωνικής διαντίδρασης, η οποία συνδέεται με υποκειμενικά νοήματα που προσανατολίζονται στη σκέψη, τα συναισθήματα και τη συμπεριφορά των δρώντων προσώπων.

Τεχνικές στην επικοινωνία

Έχουμε ήδη κάνει λόγο στην υποενότητα 2.2 για τις τεχνικές της συμβουλευτικής. Στο πλαίσιο οικοδόμησης της συμβουλευτικής σχέσης και προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της επικοινωνίας είναι απαραίτητο ο σύμβουλος να αναπτύξει δεξιότητες ακρόασης και διερεύνησης (Σιδηροπούλου-Δημακάκου, 1998).

Βασική δεξιότητα ακρόασης είναι η παρακολούθηση, με την έννοια της ενεργούς ανταπόκρισης στα μηνύματα του συμβουλευόμενου. Η παρακολούθηση προφανώς είναι απαραίτητος όρος τόσο για να μπορέσει να κατανοήσει ο σύμβουλος τον συμβουλευόμενο, όσο και για να «εισπράξει» ο συμβουλευόμενος κάτι τέτοιο.

Η παρακολούθηση μπορεί να εκφραστεί τόσο με τη μη λεκτική όσο και με τη λεκτική επικοινωνία. Σε ότι αφορά τη μη λεκτική, μεγάλο ρόλο παίζει η οπτική επαφή και η στάση του σώματος. Σε ότι αφορά τη λεκτική, οι βασικές τεχνικές που χρησιμοποιούνται είναι η επανάληψη, η παράφραση και η περίληψη. Αντίστοιχες τεχνικές θα συναντήσουμε και στις δεξιότητες διερεύνησης, όπου βεβαίως εφαρμόζονται με διαφορετικό τρόπο.

Η επανάληψη κάποιων σημείων από τα λεγόμενα του συμβουλευόμενου βεβαιώνει τον σύμβουλο ότι κατάλαβε, αλλά και τον συμβουλευόμενο ότι έχει γίνει κατανοητός. Η παράφραση, που ουσιαστικά αποτελεί μια επανάληψη αλλά με άλλα λόγια, οδηγεί στο ίδιο αποτέλεσμα.

Τέλος, η περίληψη βοηθά το σύμβουλο να προχωρήσει τη συζήτηση παρακάτω. Είναι ιδιαίτερα χρήσιμη τακτική ειδικά στις περιπτώσεις που θεωρούμε ότι ο πελάτης επαναλαμβάνει ένα θέμα το οποίο έχει ήδη γίνει κατανοητό και έχει εξαντληθεί.

Στις δεξιότητες διευκρίνισης μπορούμε να εντάξουμε κυρίως τις παρακάτω τεχνικές:

- Την επιλεκτική επανάληψη ή παράφραση, όπου ο σύμβουλος επαναλαμβάνει ένα μέρος από τα λεγόμενα του συμβουλευόμενου, το οποίο θέλει να διερευνήσει χωρίς να χρειαστεί να κάνει απευθείας ερώτηση.
- Την επεξηγηματική δήλωση, όπου κατ' ουσίαν ο σύμβουλος ζητά από τον συμβουλευόμενο να επεκταθεί πάνω σε κάτι από αυτά που είπε. Η επεξηγηματική δήλωση μπορεί να ξεκινά με τη φράση «μιλήστε μου περισσότερο για...», ή κάτι με αντίστοιχο περιεχόμενο.

Βεβαίως οι ερωτήσεις είναι ο πιο απλός και αυθόρμητος τρόπος για να μαζέψει κανείς πληροφορίες και σαφώς εντάσσονται στις τεχνικές διερεύνησης. Ωστόσο ο σύμβουλος θα πρέπει να είναι προσεκτικός επειδή η υπερβολική χρήση ερωτήσεων μπορεί να δώσει στον πελάτη την εντύπωση ότι ανακρίνεται, ενώ παράλληλα θα θεωρήσει ότι μόνο ο σύμβουλος είναι υπεύθυνος για την πορεία της συνέντευξης

Δραστηριότητα 1/2.6

Αφού ανατρέξετε στην υποενότητα 2.2 και θυμηθείτε τις τεχνικές της παράφρασης και της αντανάκλασης συναισθημάτων, μπειτέ στη θέση του συμβούλου και χρησιμοποιήστε τις στην ακόλουθη φράση του συμβουλευόμενου και φανταστείτε τι θα απαντούσε:

«Έχω ταξιδέψει αρκετά τα τελευταία χρόνια και πάντα μου άρεσαν τα ταξίδια. Τα περισσότερα ταξίδια τα έκανα όταν δούλευα για την Ολυμπιακή».

Επικοινωνία και διαπροσωπικές σχέσεις.

Διαπροσωπική και διαπολιτισμική επικοινωνία. Ομαδική επικοινωνία

Η επικοινωνία είναι η πολύπλευρη διαδικασία ανάπτυξης των επαφών μεταξύ των ανθρώπων, η οποία υπαγορεύεται από τις ανάγκες μιας κοινής δραστηριότητας. Στη διαπροσωπική επικοινωνία κάθε άτομο λειτουργεί και ως αποστολέας και ως παραλήπτης μηνυμάτων.

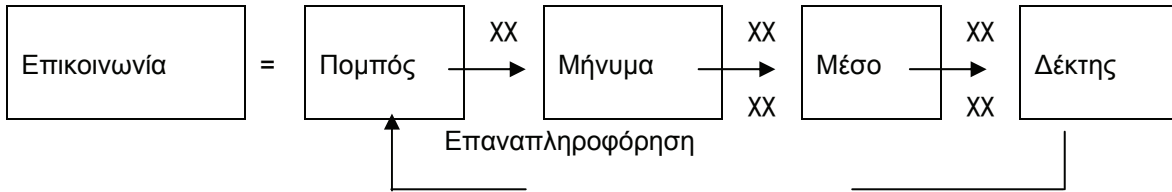
Για διαπροσωπικές σχέσεις μιλάμε, όταν οι ενέργειες και γενικότερα η συμπεριφορά ενός ατόμου επηρεάζει την συμπεριφορά ενός ή άλλων ατόμων, έτσι ώστε να έχουμε αλληλεπίδραση και αμοιβαία ρύθμιση της συμπεριφοράς. Η αμοιβαιότητα αυτή αποτελεί ουσιαστικό στοιχείο των διαπροσωπικών σχέσεων και χωρίς αυτήν δεν μπορούμε να μιλούμε για διαπροσωπικές σχέσεις.

Γίνεται φανερό ότι για να υπάρξουν διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των ανθρώπων προϋπάρχει η επικοινωνία.

Στη διαδικασία της επικοινωνίας συμπεριλαμβάνεται η προσπάθειά μας να **κατανοήσουμε** τις θέσεις και την αντίληψη των **άλλων** ανθρώπων, η επιδίωξή μας να επηρεάσουμε τη συμπεριφορά τους, για

να ικανοποιήσουμε τις δικές μας ανάγκες ή επιθυμίες, η αξιολόγηση της συμπεριφοράς μας προς τους άλλους, αλλά και οι ενέργειές μας για τη βελτίωση των **διαπροσωπικών μας σχέσεων**.

Βασικό μοντέλο επικοινωνίας για την ανάπτυξη ομαλών διαπροσωπικών σχέσεων δίνει η παρακάτω γραφική παράσταση:



Τα βέλη δείχνουν την κατεύθυνση του μηνύματος και τα «χ» τα παράσιτα, τα οποία μπορεί να είναι θόρυβοι ή ό,τι άλλο που εμποδίζει τη μεταβίβαση του μηνύματος. Όσο λιγότερα είναι τα παράσιτα τόσο καλύτερη είναι η διαδικασία επαναληφοφόρησης, η οποία στην περίπτωση μας είναι το ζητούμενο. Η επαναπληροφόρηση καθορίζει την ανατροφοδότηση, η οποία με τη σειρά της βοηθά τον πομπό να προσαρμόσει το μήνυμα του στις ανάγκες και τις αντιδράσεις του δέκτη. Από την ανατροφοδότηση προκύπτει η βιωματική ανάγκη του δέκτη και καθορίζεται η διαπροσωπική σχέση πομπού - δέκτη ή, αν μεταφέρουμε το παράδειγμά μας στο χώρο της εκπαίδευσης, δασκάλου – μαθητή.

Εξετάζοντας τα στοιχεία του μοντέλου επικοινωνίας ο πομπός πρέπει να αποσκοπεί στις βέλτιστες δυνατές συνθήκες. Να γνωρίζει καλά τι θέλει να πει. Να γνωρίζει κατά το δυνατό καλύτερα τον δέκτη. Η γνώση του πομπού σε ότι αφορά τον δέκτη αναφέρεται στα δημογραφικά και ψυχογραφικά χαρακτηριστικά του, στα οποία περιλαμβάνονται: η ηλικία, το φύλο, η οικογενειακή κατάσταση, η κοινωνικοοικονομική θέση, η θρησκεία, ο τόπος καταγωγής και διαμονής, ο τρόπος ζωής, η προσωπικότητά του, η αυτονομία και η αυτάρκεια του δέκτη.

Επικοινωνία ονομάζεται η τέχνη της αποτελεσματικής ανταλλαγής πληροφοριών, που ολοκληρώνεται με την εδραίωση αμοιβαίας κατανόησης ανάμεσα σε δυο ή περισσότερα άτομα, ανάμεσα σε ένα πρόσωπο και μια ομάδα ή ανάμεσα σε δυο ή περισσότερες ομάδες. Στις δύο τελευταίες περιπτώσεις κάνουμε λόγο για ομαδική επικοινωνία.

Η επικοινωνία σε ομάδες περιλαμβάνει τις έννοιες της δυναμικής των ομάδων και την ενψύχωση των ομάδων που θα αναλυθούν διεξοδικά στην υποενότητα 2.10.

Τρόποι και είδη επικοινωνίας

Η επικοινωνία στη συμβουλευτική σχέση διαφέρει από την επικοινωνία σε άλλες κοινωνικές περιστάσεις στο βαθμό που αποσκοπεί στην προώθηση της κατανόησης, στην ανίχνευση των σκέψεων και των συναισθημάτων του συμβουλευόμενου.

Έτσι, δίνεται έμφαση στο πώς θα μεταδοθεί επιτυχέστερα η κατάσταση αυτή στο σύμβουλο, ώστε αυτός να την κατανοήσει και να βοηθήσει στην αντιμετώπιση της. Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητο ο σύμβουλος να μεταδίδει στο συμβουλευόμενο το αίσθημα της κατανόησης και του σεβασμού για ό,τι εκείνος θεωρεί σημαντικό. Βεβαίως σε κάθε κοινωνική περίπτωση η επικοινωνία αποσκοπεί στην κατανόηση, όχι όμως για να ωφεληθεί το ένα από τα δύο μέρη. Τελικά οι ικανότητες καλής επικοινωνίας του συμβούλου είναι κυρίως εκείνες που προωθούν την αποτελεσματική συμβουλευτική διαδικασία (Μαλικιώζη Λοϊζου Μ, 1999).

Καλή επικοινωνία μπορεί να υπάρξει αν ο σύμβουλος διαθέτει αυξημένη ευαισθησία και αποδοχή στη διάκριση διαφόρων καταστάσεων και ανθρώπων, κάτι που προϋποθέτει ευαισθησία και ως προς τα δικά του χαρακτηριστικά, αυξημένη δηλαδή αυτογνωσία.

Προβλήματα επικοινωνίας

Απαιτούμενες δεξιότητες για σωστή επικοινωνία

Πολύ συχνά παρουσιάζονται εμπόδια και προβλήματα στην επικοινωνία. Κάποια από αυτά μπορούν να αναφερθούν χαρακτηριστικά:

- Οι διαφορετικές αντιλήψεις για το ίδιο θέμα. Οι αξίες και οι πεποιθήσεις μας μάς οδηγούν πολλές φορές σε παρεξηγήσεις
- Η μη προσεκτική ακρόαση όσων λέει ο άλλος
- Η βιασύνη να κόψουμε τον άλλο πριν καλά-καλά ολοκληρώσει αυτό που έχει να πει, η αίσθηση ότι είμαστε πολύ βιαστικοί και δεν προλαβαίνουμε
- Η μη άμεση έκφραση των συναισθημάτων, με άλλα λόγια το να μην λέμε ευθέως αυτό που νιώθουμε
- Η υπερβολική ειρωνεία και ο σαρκασμός
- Οι προκαταλήψεις και τα στερεότυπα

Με τον όρο προκατάληψη εννοούμε τη διαμόρφωση μιας στάσης που είναι αποτέλεσμα επηρεασμού βαθύτερης εξέτασης των πραγμάτων. Για παράδειγμα αν κάποιος έχει μια αρνητική εμπειρία από μία συναλλαγή του, την οποία έχει στη συνέχεια αναλύσει με βάση την παρατήρηση που έκανε πάνω σε μια σειρά από συμπεριφορές, αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη διαμόρφωση μιας προκατάληψης. Σε επόμενη δηλαδή συναλλαγή θα ξεκινά με αρνητική προδιάθεση, θεωρώντας δεδομένο ότι τα πράγματα θα εξελιχθούν με παρόμοιο τρόπο.

Με τον όρο στερεότυπο εννοούμε το συναίσθημα αποδοχής ή απόρριψης ενός ατόμου ή μιας ομάδας, το οποίο πηγάζει από πραγματική εμπειρία και παράγει συγκινησιακή αντίδραση. Ο άνθρωπος έχει την τάση να γενικεύει και να κατηγοριοποιεί στάσεις και συμπεριφορές βασιζόμενος σε κάποιες ομοιότητες που παρατηρεί. Η γενίκευση αυτή είναι αυθαίρετη αφού βασίζεται σε αμφισβητήσιμες παρατηρήσεις του ατόμου..

Η επικοινωνία είναι αποτελεσματική στις εξής περιπτώσεις:

- α) όταν προσπαθεί να στείλει ο αποστολέας ένα μήνυμα κατά τέτοιο τρόπο ώστε ο δέκτης να το κατανοήσει με σαφήνεια και
- β) όταν ο δέκτης επίσης κατανοεί τι λέει ο αποστολέας όσο το δυνατόν ακριβέστερα.

Με άλλα λόγια, τα κίνητρα και τα θέματα εμπιστοσύνης και στις δύο πλευρές διαδραματίζουν έναν αποφασιστικό ρόλο στην αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας.

Η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας κρίνεται σε δύο επίπεδα. Το πρώτο αφορά το κατά πόσο τα μηνύματα, λεκτικά και μη, βρίσκονται σε συμφωνία με αυτό που νιώθει κανείς μέσα του, και το δεύτερο το βαθμό στον οποίο ο παραλήπτης ερμηνεύει το μήνυμα του αποστολέα με τον τρόπο που το εννοούσε εκείνος (Μαλικιώζη-Λοϊζου, 1999).

2.6.2. Η παρατήρηση στην επικοινωνία

Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία

Η επικοινωνία πραγματοποιείται σε διαφορετικά επίπεδα. Η λεκτική έναντι της μη λεκτικής επικοινωνίας είναι ένα παράδειγμα των διαφορετικών επιπέδων.

Η λεκτική επικοινωνία μπορεί να είναι τυπική (π.χ. επαγγελματική επικοινωνία) ή άτυπη (συζήτηση). Η τυπική επικοινωνία μπορεί να είναι διαπροσωπική, μεταξύ δυο ατόμων, συζήτηση σε ομάδα ή ομιλία σε κοινό. Ανεξάρτητα όμως από τη μορφή της επικοινωνίας, ο προφορικός λόγος μπορεί να χαρακτηριστεί ότι:

- Πείθει, κατορθώνει δηλαδή να κερδίσει την αποδοχή του ακροατή
- Ενημερώνει, όταν επιτυγχάνει να γίνει κατανοητός από το ακροατήριο και είναι καλά δομημένος ή μεταδίδει πληροφορίες
- Διασκεδάζει, όταν διακρίνεται για το χιουμοριστικό και περιγραφικό ύφος (δραματικός χαρακτήρας)

Η τυπική λεκτική επικοινωνία διαφοροποιείται ανάλογα με το αν είναι διαπροσωπική επικοινωνία (π.χ. συνέντευξη), παρουσίαση σε ομάδα ή σε κοινό. Σε όλες τις περιπτώσεις ο προφορικός λόγος διέπεται από κάποιες κοινές αρχές, όπως να είναι ειλικρινής και εκδηλωτικός.

Η λεκτική επικοινωνία περιλαμβάνει το γραπτό και προφορικό λόγο. Είναι το περιεχόμενο των όσων λέμε. Ο τρόπος που τα λέμε συνιστά τη μη λεκτική επικοινωνία.

Η μη λεκτική επικοινωνία ορίζεται ως η ανταπόκριση με νοήματα, με εκφράσεις του προσώπου και του σώματος. Οι χειρονομίες που κάνει κάποιος όταν μεταδίδει ή δέχεται ένα μήνυμα, οι κινήσεις και η στάση του σώματος, ο τρόπος που αντιδρά στη σωματική επαφή ως και η μυρωδιά που εκπέμπει το σώμα συνιστούν τη μη λεκτική επικοινωνία, τη «γλώσσα του σώματος», όπως είναι ευρύτερα γνωστή. Η μη λεκτική επικοινωνία είναι μια εξαιρετικά ενδιαφέρουσα μορφή επικοινωνίας. Στη διαπροσωπική επικοινωνία τόσο στο οικογενειακό όσο και στο κοινωνικό και εργασιακό περιβάλλον, η συμπεριφορά, η στάση μας και τα μηνύματα επικοινωνίας βρίσκονται σε σχέση αλληλεπίδρασης. Η σημασία της μη λεκτικής επικοινωνίας αποδεικνύεται από το γεγονός ότι στο πλαίσιο της διαπροσωπικής επικοινωνίας, μηνύματα που αφορούν συναισθήματα και στάσεις προέρχονται κατά 7% από τις λέξεις που χρησιμοποιούμε, κατά 38% από τη φωνή μας και κατά 55% από τη γλώσσα του σώματος και τις εκφράσεις του προσώπου, όπως αναφέρεται από την Κανδυλάκη (2001).

Η μη λεκτική επικοινωνία επηρεάζει καθοριστικά όλες τις μορφές διαπροσωπικών σχέσεων. Ξεκινώντας κανείς από τις στενές διαπροσωπικές σχέσεις που αναπτύσσονται στο ζευγάρι ή σε φιλικό επίπεδο και καταλήγοντας στις επαγγελματικές σχέσεις, η μη λεκτική επικοινωνία αποτελεί το φίλτρο που διασφαλίζει τις σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης και καλής συνεργασίας. Ιδιαίτερη είναι η σημασία της κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής συνέντευξης. Μη λεκτικά σήματα όπως ο τόνος της φωνής, η σταθερότητα, η ένταση, η ταχύτητα του λόγου, ο τρόπος που ο σύμβουλος χειρίζεται τις παύσεις κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, τα νεύματα είναι απαραίτητα στοιχεία για η διαμόρφωση μιας καλής σχέσης με τον συμβουλευόμενο.

Λάθη επικοινωνίας σε μια συμβουλευτική σχέση

Στη συνέχεια αναφέρονται μερικά λάθη που γίνονται σε μια συμβουλευτική σχέση και στην καθημερινή μας κοινωνική ζωή:

- Η τάση να ελέγχουμε και να κατευθύνουμε, με το να αποφασίζουμε εμείς για το τι θέμα θα συζητήσει ο άλλος. Για παράδειγμα, «θα μου επιτρέψεις να σου πω εγώ τι θα συζητήσουμε σήμερα;»
- Η αξιολόγηση και η κριτική του άλλου, π.χ. «νομίζω ότι φέρεσαι εγωιστικά», «δεν ήταν τόσο έξυπνο αυτό που είπες» κλπ.
- Το πατρωνάρισμα, η ηθικολογία και η τάση να «διδάξουμε» π.χ. «θα 'πρεπε να σέβεσαι τους καθηγητές σου» κλπ.
- Η τάση για διάγνωση και ετικετοποίηση, π.χ. «υποφέρετε από κόμπλεξ κατωτερότητας» κλπ.
- Η τάση να καθησυχάζουμε τον άλλο είτε με χιούμορ είτε με αλλαγή θέματος, πριν προλάβει να σε ειδοποιήσει ή και να θρηνηήσει το μέγεθος μιας δυσάρεστης εμπειρίας, π.χ. «Έτσι νιώθουμε όλοι», «θα γίνεις μια χαρά» κλπ.
- Το να μην αποδεχόμαστε τα συναισθήματα του πελάτη. Το να του λέμε ότι τα θετικά ή αρνητικά συναισθήματά του θα έπρεπε να είναι διαφορετικά από ό,τι είναι, πχ «μην είσαι απογοητευμένος» κλπ.
- Το να δίνουμε συμβουλές. Έτσι, δε δίνουμε την ευκαιρία στον πελάτη να πάρει τις δικές του αποφάσεις για τα προβλήματα του, πχ «κάλεσέ την να πάτε κάπου μαζί και να συζητήσετε το θέμα»
- Η υποβολή πολλών ερωτήσεων συγχρόνως πχ «τώρα πες μου λεπτομέρειες για το πρόβλημά σου, πως σε βλέπουν οι φίλοι σου, πως αισθάνεσαι εσύ, τι κάνεις...» κλπ.
- Υπερβολικές εξηγήσεις και ερμηνείες της συμπεριφοράς του άλλου, που μπορεί να μην έχουν σχέση με την πραγματικότητα ή με το τι πιστεύει ο ίδιος, πχ. «η αποτυχία σου στο σχολείο οφείλεται στο ότι νιώθεις πως οι γονείς σου δε σε αγαπούν» κλπ.
- Το να αποκαλύπτει ένας σύμβουλος πλευρές του εαυτού του σε λάθος στιγμή. Βέβαια η «αυτοαποκάλυψη» (*self – disclosure*), η οποία γίνεται σε μια κατάλληλη στιγμή και δεν αποβαίνει σε βάρος του χρόνου του πελάτη, είναι εποικοδομητική στη συμβουλευτική σχέση. Το να μιλάει όμως ο σύμβουλος για τον εαυτό του είτε όταν ο πελάτης δε θέλει να ακούσει, είτε όταν ακούγοντας το σύμβουλο εμποδίζεται να συγκεντρωθεί στη διερεύνηση του δικού του ζητήματος, συνήθως δε διευκολύνει το στόχο της συμβουλευτικής σχέσης.
- Το να παίρνει κανείς ύφος επαγγελματικό, πχ «Ως σύμβουλος σου, σου λέω ότι έχεις πολλές αντιστάσεις» κλπ.
- Το να ενθαρρύνει ένας σύμβουλος την εξάρτηση αντί για την ανεξαρτησία του πελάτη, πχ «όποτε σου παρουσιαστεί κάποιο πρόβλημα, έλα να με βρεις» ή «θα σου κάνω τεστ εγώ, που θα σου πει ποιος είσαι και τι θέλεις» κλπ.

Τα λάθη που αναφέρθηκαν παραπάνω δείχνουν ότι ο σύμβουλος ή και άλλο πρόσωπο που βρίσκεται σε ανάλογη θέση δεν προσπαθεί να δει τα πράγματα σύμφωνα με τον κόσμο αναφοράς του πελάτη. Δεν δέχεται τον πελάτη ως ξεχωριστό, μοναδικό άτομο. Δεν είναι δυνατόν λοιπόν, με αυτόν τον τρόπο, να δημιουργήσει ένα κλίμα ασφαλείας μέσα στο οποίο ο πελάτης να μπορέσει να αυτοεξερευνηθεί και να ανοιχτεί στο σύμβουλο και στον ίδιο του τον εαυτό. Είναι επίσης δυνατόν ο πελάτης ή να αρχίσει να λέει μόνο πράγματα που επιδοκιμάζει ο σύμβουλος ή και να θελήσει να σταματήσει την επαφή μαζί του.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης 2.6.

1. Τι είναι λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία;
 2. Τι είναι τα στερεότυπα;
-

2.7. Η Στατιστική στη Συμβουλευτική

Στόχοι

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη της υποενότητας, θα είστε σε θέση να:

- Κατανοείτε τις εφαρμογές της στατιστικής στη συμβουλευτική
- Αναγνωρίζετε τις κύριες έννοιες της εφαρμοσμένης στις κοινωνικές επιστήμες στατιστικής
- Περιγράφετε τις μεθόδους της περιγραφικής στατιστικής
- Διακρίνετε τη σχέση στατιστικής και εμπειρικής έρευνας

Έννοιες-κλειδιά

- Στατιστική
- Περιγραφική στατιστική
- Εμπειρική έρευνα
- Μεταβλητές
- Περιγραφική στατιστική
- Κατανομές συχνότητας
- Γραφικές παραστάσεις
- Δείκτες κεντρικής τάσης
- Δείκτες διασποράς
- Ποιοτικές μέθοδοι
- Ποσοτικές μέθοδοι

Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Στην υποενότητα αυτή περιγράφονται οι εφαρμογές της στατιστικής στη συμβουλευτική. Γίνεται μία σύντομη ανάλυση των βασικών εννοιών της στατιστικής και περιγράφονται οι σημαντικότεροι όροι και οι μέθοδοι της περιγραφικής στατιστικής με παραδείγματα. Επίσης, γίνεται λόγος για τη σχέση της στατιστικής με την εμπειρική έρευνα.

2.7.1. Έννοια και περιεχόμενο της στατιστικής

Η Στατιστική επιστήμη ανήκει στον κλάδο των εφαρμοσμένων μαθηματικών και αναφέρεται στις παρακάτω διαδικασίες:

- Συλλογή δεδομένων
- Έλεγχος δεδομένων (καταμέτρηση, διάταξη, διόρθωση λαθών και απομάκρυνση αμφίβολων περιπτώσεων, συμπλήρωση ελλিপών στοιχείων)
- Παρουσίαση δεδομένων (Πίνακες και Διαγράμματα)
- Επεξεργασία των δεδομένων με σκοπό την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων

Στη στατιστική, το τυχαίο και η απροσδιοριστία ορίζονται στα πλαίσια της θεωρίας πιθανοτήτων. Η πρακτική της στατιστικής περιλαμβάνει τον σχεδιασμό, τη συλλογή και την ερμηνεία των δεδομένων που προκύπτουν από αβέβαιες παρατηρήσεις.

Ας δούμε όμως μερικές βασικές έννοιες που χρησιμοποιούνται στη στατιστική. Η συγκέντρωση των δεδομένων γίνεται συνήθως με δειγματοληπτικές έρευνες. Δειγματοληψία είναι η απογραφή ορισμένων συγκεκριμένων χαρακτηριστικών ενός τμήματος του πληθυσμού, που ονομάζεται δείγμα. Η δειγματοληψία μπορεί να είναι τυχαία, συστηματική ή κατά στρώματα. Προκειμένου να γενικεύσουμε τα συμπεράσματα της έρευνάς μας από το δείγμα στον πληθυσμό (από όπου αυτό προέρχεται) είναι απαραίτητο το δείγμα να είναι αντιπροσωπευτικό. Για να είναι ένα δείγμα αντιπροσωπευτικό σημαίνει ότι δίνεται η ίδια ευκαιρία σε κάθε μονάδα του πληθυσμού να είναι μονάδα του δείγματος. Ο απλούστερος τρόπος για να το επιτύχει κανείς αυτό είναι να σχηματίσει ένα απλό τυχαίο δείγμα. Η επιλογή των μελών του δείγματος αυτού γίνεται κυρίως με τη χρήση των τυχαίων αριθμών που τους παίρνουμε από τους πίνακες των τυχαίων αριθμών.

Στη στατιστική έχει μεγάλη σημασία η δειγματοληψία και οι πληροφορίες που παίρνουμε από το δείγμα. Το δείγμα μπορεί είτε να είναι μικρό, είτε να αποτελείται από ένα μεγάλο αριθμό στατιστικών στοιχείων. Υπάρχει βέβαια και η ακραία περίπτωση όπου το δείγμα είναι όλος ο πληθυσμός και στην περίπτωση αυτή δείγμα και πληθυσμός συμπίπτουν.

Οι βασικές μέθοδοι διενέργειας των δειγματοληπτικών ερευνών, που εφαρμόζονται διεθνώς, διεξάγονται συνήθως με τους εξής τρόπους:

- Με προσωπική συνέντευξη
- Με συμπλήρωση των ερωτηματολογίων από τους ερωτώμενους
- Με το ταχυδρομείο
- Με τηλεφωνική συνέντευξη

Τα δεδομένα συλλέγονται με σκοπό να επεξεργαστούν σύμφωνα με τους σκοπούς μιας έρευνας. Στη στατιστική χρησιμοποιείται η μέτρηση, που δεν είναι τίποτε άλλο παρά μια διαδικασία, κατά την οποία προσδίδουμε αριθμητικά δεδομένα σε κάποιο αντικείμενο, σύμφωνα με κάποιους λογικά καθορισμένους κανόνες. Οι κανόνες αυτοί, ανάλογα με τον τρόπο που συνδυάζονται, ορίζουν τις κλίμακες μέτρησης που είναι οι εξής:

- Κατηγορική κλίμακα
- Ιεραρχική κλίμακα
- Κλίμακα ίσων διαστημάτων
- Αναλογική κλίμακα

Με τον όρο *μεταβλητή* εννοούμε οποιοδήποτε χαρακτηριστικό παίρνει περισσότερες από μία διαφορετικές τιμές. Το εισόδημα, η ηλικία, το ύψος, το εκπαιδευτικό επίπεδο των ανθρώπων αποτελούν παραδείγματα μεταβλητών. Οι μεταβλητές διακρίνονται σε δύο κατηγορίες: τις *ποιοτικές*, που αναφέρονται σε κάποιο ποιοτικό χαρακτηριστικό (φύλο, εκπαιδευτικό επίπεδο, περιοχή καταγωγής κλπ.) και τις *ποσοτικές*, των οποίων οι τιμές έχουν αριθμητικές ιδιότητες και εκφράζονται με μια μονάδα μέτρησης (εισόδημα, βάρος, ύψος, βαθμολογία εξετάσεων κλπ.)

Σε μία έρευνα, κυρίως στην επαγωγική στατιστική, η μεταβλητή που μετράμε ονομάζεται εξαρτημένη ενώ αυτή που χειριζόμαστε ανεξάρτητη και αυτό που αναζητείται είναι συνήθως η μεταξύ τους συσχέτιση ή συνάφεια.

2.7.2. Χρησιμότητα της στατιστικής

Η Στατιστική είναι σε θέση να μεταφέρει και να καταστήσει σαφές ένα τεράστιο εύρος πληροφοριών σε ευρύτερα κοινωνικά στρώματα.

Η ενημέρωση δεν είναι όργανο για την παραγωγή οικονομικών αγαθών, αλλά έγινε η ίδια το κυριότερο από τα αγαθά. Η οικονομική δύναμη μετατοπίζεται από αυτόν που έχει στα χέρια του τα μέσα παραγωγής σε αυτόν που έχει στα χέρια του τα μέσα μαζικής ενημέρωσης. Η πληροφόρηση προΐσταται πλέον του παγκόσμιου πολιτικού παιχνιδιού.

Η πληροφορία, λοιπόν, ως κατεχόμενο προϊόν και ως μέσο άσκησης εξουσίας υποκατέστησε σε σημαντικό βαθμό τα υλικά προϊόντα οδηγώντας σε μια νέα μορφή συγκέντρωσης δύναμης. Οι πληροφορίες που προσφέρονται με την ηθελημένη ή αθέλητη επιλογή του πληροφοριοδότη, δίνουν μόνο μια έμμεση εικόνα των γεγονότων και δημιουργούν ανάμεσα στο δέκτη και την πραγματικότητα μια εικονική πραγματικότητα. Για το λόγο αυτό πολλοί καταφέρονται με αρνητικά σχόλια εναντίον των στατιστικών ευρημάτων φτάνοντας και στο ακραίο σημείο να τα χαρακτηρίσουν ως ένα είδος «απάτης».

Η Στατιστική δεν ευθύνεται ως επιστήμη για όλα αυτά. Εκείνοι που φταίνε ορισμένες φορές είναι οι άνθρωποι, που είτε δεν γνωρίζουν να χρησιμοποιούν σωστά τη Στατιστική, είτε γνωρίζουν, αλλά έχουν λανθασμένα στοιχεία, είτε, πολύ χειρότερα, εξαγουν σκόπιμα ψεύτικα συμπεράσματα. Έτσι δίνονται συμπεράσματα στατιστικών μελετών που εξαπατούν τους ανθρώπους, με αποτέλεσμα να γίνεται λόγος για μια ακόμα κατηγορία ψεμάτων, τα «στατιστικά ψέματα». Βέβαια εδώ μπορούμε να αντιπάρουμε ότι η χρήση της στατιστικής -με δεδομένη την αυστηρή και κατά γράμμα τήρηση των κανόνων δεοντολογίας- προσφέρει σημαντική βοήθεια στα ερευνητικά προβλήματα και υποθέσεις που χρησιμοποιούμε στην έρευνά μας.

Ιδιαίτερα στις κοινωνικές επιστήμες η στατιστική χρησιμοποιείται σε όλες σχεδόν τις έρευνες που ασχολούνται με θέματα συμπεριφοράς, συναισθημάτων και άλλων ανθρώπινων χαρακτηριστικών και είναι πολύ χρήσιμη ως εργαλείο της έρευνας.

2.7.3. Διακρίσεις και εφαρμογές της στατιστικής

Η στατιστική στις κοινωνικές επιστήμες διακρίνεται στην περιγραφική και την επαγωγική. Η περιγραφική χρησιμοποιείται κυρίως για να περιγράψουμε και να οργανώσουμε τα δεδομένα που έχουν συλλεγεί σε μία έρευνα είτε σε μορφή πίνακα είτε σε μορφή γραφικής παράστασης. Η επαγωγική στατιστική χρησιμοποιείται όταν θέλουμε να εξαγάγουμε συμπεράσματα για μια μεγάλη ομάδα ατόμων (πληθυσμό), βασιζόμενοι στα δεδομένα που έχουν συλλεγεί από μια μικρότερη ομάδα ατόμων (δείγμα).

Με τον όρο πληθυσμός εννοείται το σύνολο των παρατηρήσεων που μελετούμε. Δείγμα είναι το υποσύνολο ενός πληθυσμού. Αντιπροσωπευτικό δείγμα είναι το δείγμα που αποτελεί αντιπροσωπευτική μικρογραφία του πληθυσμού από τον οποίο προέρχεται. Εάν χρησιμοποιηθεί η μέθοδος της τυχαίας δειγματοληψίας, όπως αναφέραμε και πιο πάνω, τότε κάθε μέλος του πληθυσμού έχει τις ίδιες πιθανότητες να επιλεγεί.

Τις αριθμητικές τιμές που συνοψίζουν τα δεδομένα του πληθυσμού τις ονομάζουμε παραμέτρους. Οι στατιστικές μέθοδοι που προϋποθέτουν υποθέσεις ή υπολογισμό παραμέτρων του πληθυσμού ονομάζονται παραμετρικές μέθοδοι ενώ αυτές που δεν βασίζονται στον υπολογισμό παραμέτρων ονομάζονται μη παραμετρικές μέθοδοι.

2.7.4. Βασικά στοιχεία από την περιγραφική στατιστική και τη μεθοδολογία της

Η περιγραφική στατιστική μας παρέχει μία συνολική εικόνα των γενικών χαρακτηριστικών μιας ομάδας δεδομένων και για το σκοπό αυτό χρησιμοποιεί μεθόδους, όπως την ομαδοποίηση των στατιστικών δεδομένων, τις στατιστικές κατανομές, τον υπολογισμό των δεικτών κεντρικής τάσης και των δεικτών διασποράς και αποτυπώνει αυτά τα στοιχεία σε γραφικές παραστάσεις.

Η στατιστική κατανομή είναι η συστηματική κατάταξη των μετρήσεων της συχνότητας με την οποία εμφανίζονται οι τιμές της μεταβλητής. Οι κατανομές διακρίνονται σε κατανομές αριθμητικών μεταβλητών και σε κατανομές ποιοτικών μεταβλητών.

Ας δούμε ένα παράδειγμα για να γίνει πιο κατανοητή η έννοια της κατανομής.

Ο παρακάτω πίνακας περιέχει τους βαθμούς στο μάθημα της Ιστορίας μιας τάξης Γυμνασίου με είκοσι μαθητές.

Πίνακας: Βαθμοί στην Ιστορία Γ' Γυμνασίου

8	10	14	18	20
9	14	10	19	17
15	12	19	15	15
20	11	16	18	16

Στη συνέχεια θα δημιουργήσουμε έναν πίνακα στον οποίο θα γράψουμε τους βαθμούς με αύξουσα σειρά. Ο κάθε βαθμός θα γράφεται μόνο μία φορά, ανεξαρτήτως του αν επαναλαμβάνεται δύο ή και περισσότερες φορές. Η συχνότητα που επαναλαμβάνεται ο κάθε αριθμός θα γραφτεί στη διπλανή στήλη. Ο πίνακας που προκύπτει είναι ο εξής:

Βαθμός	Συχνότητα (f)
8	1
9	1
10	2
11	1
12	1
14	2
15	3
16	2
17	1
18	2
19	2
20	2

Στον πίνακα αυτό μπορούμε να υπολογίσουμε τη σχετική (f_r) και την απόλυτη αθροιστική (f_c) και σχετική αθροιστική (f_{cr}) συχνότητα. Η σχετική συχνότητα δείχνει το ποσοστό επί τοις εκατό που έχει η συχνότητα. Εάν προσθέτουμε κάθε φορά στη συχνότητα του κάθε βαθμού το άθροισμα των συχνοτήτων των προηγούμενων βαθμών θα έχουμε την αθροιστική συχνότητα, η οποία μπορεί να είναι απόλυτη ή σχετική, ανάλογα με το είδος συχνοτήτων που αθροίζουμε.

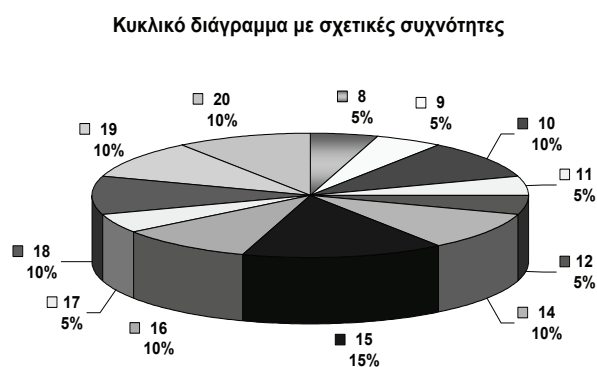
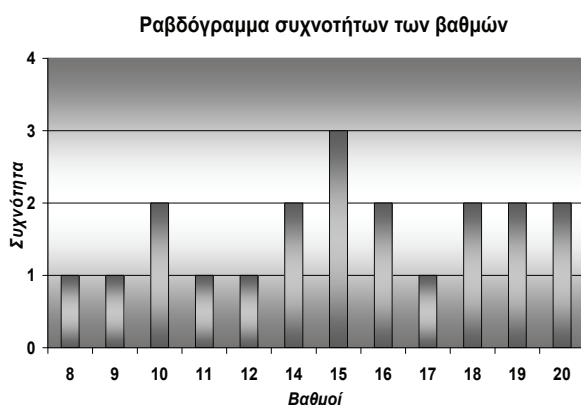
Πίνακας κατανομής συχνότητας

Βαθμός	Συχνότητα (f)	Σχετική συχνότητα (f_r)	Απόλυτη Αθροιστική συχνότητα (f_c)	Σχετική Αθροιστική συχνότητα (f_{cr})
8	1	5%	1	5%
9	1	5%	2	10%
10	2	10%	4	20%
11	1	5%	5	25%
12	1	5%	6	30%
14	2	10%	8	40%
15	3	15%	11	55%
16	2	10%	13	65%
17	1	5%	14	70%
18	2	10%	16	80%
19	2	10%	18	90%
20	2	10%	20	100%

Στην περίπτωση που οι μεταβλητές μας είναι κατηγορικές ακολουθείται η ίδια διαδικασία με τη διαφορά ότι στη θέση των αριθμητικών τιμών τοποθετούνται οι κατηγορίες της κατηγορικής μεταβλητής. Οι κατανομές απεικονίζονται με διάφορες γραφικές παραστάσεις.

Για τη γραφική παράσταση των δεδομένων χρησιμοποιούνται συνήθως το **ραβδόγραμμα**, το **διάγραμμα συχνοτήτων** και το **κυκλικό διάγραμμα συχνοτήτων** (πίτα).

Στο ραβδόγραμμα, οι κατηγορίες της τυχαίας μεταβλητής παριστάνονται στον οριζόντιο άξονα σαν ισομήκη διαστήματα (με κενά συνήθως μεταξύ τους) ενώ οι αντίστοιχες συχνότητες στον κατακόρυφο. Ας δούμε τις γραφικές παραστάσεις για τους βαθμούς του παραδείγματός μας.



Οι στατιστικές κατανομές για λόγους σύγκρισης των τιμών των μεταβλητών έχουν αφενός κάποιους δείκτες που δείχνουν την *κεντρική τάση*, δηλαδή την ιδιότητα κατά την οποία οι βαθμοί της κατανομής τείνουν να συγκεντρωθούν σε κάποιο σημείο της βαθμολογικής κλίμακας, και αφετέρου κάποιους *δείκτες διασποράς*, που δείχνουν πόσο οι βαθμοί διασπείρονται δεξιά και αριστερά από τα σημεία της κεντρικής τάσης.

Στη συνέχεια θα δώσουμε ένα σύντομο ορισμό αυτών των εννοιών καθώς και παραδείγματα από τα δεδομένα με τους βαθμούς της τάξης του Γυμνασίου στο μάθημα της Ιστορίας.

	<i>Έννοια</i>	<i>Ορισμός</i>	<i>Παράδειγμα</i>
Δείκτες κεντρικής τάσης	<i>Μέσος όρος (mean)</i>	είναι το πηλίκο του συνόλου των τιμών του δείγματος δια του πλήθους των παρατηρήσεων.	$296/20=14,80$
	<i>Διάμεσος (median)</i>	είναι η τιμή που χωρίζει το δείγμα σε δύο ίσα μέρη έτσι ώστε ο αριθμός των παρατηρήσεων που είναι μικρότερες ή ίσες από αυτή να είναι ίσος με τον αριθμό των παρατηρήσεων που είναι μεγαλύτερες ή ίσες με αυτή*	$14,50+[(50-40)/1]=15,17$
	<i>Δεσπόζουσα τιμή (mode)</i>	ή επικρατούσα τιμή ενός συνόλου παρατηρήσεων ορίζεται η τιμή με τη μεγαλύτερη συχνότητα	15 (f=3)
Δείκτες κεντρικής τάσης	<i>Εύρος ενός συνόλου παρατηρήσεων</i>	ορίζεται ως η διαφορά μεταξύ της μέγιστης και της ελάχιστης τιμής του συνόλου των παρατηρήσεων	$20-8=12$
	<i>Η Διακύμανση (S²)</i>	είναι το πηλίκο του αθροίσματος των τετραγώνων της απόστασης (διαφοράς) κάθε μιας παρατήρησης από το μέσο όρο τους δια το πλήθος των παρατηρήσεων μείον ένα. Χρησιμοποιεί όχι απόλυτες τιμές αλλά τα τετράγωνα των αποκλίσεων τα οποία έχουν πάντοτε μη αρνητικές τιμές.	$S^2= 267,20/19=14,0631$
	<i>Η τυπική απόκλιση (S)</i>	ορίζεται ως η θετική τετραγωνική ρίζα της διακύμανσης	S=3,75

* Διάμεσος= Ανώτερο πραγματικό όριο προηγούμενης τιμής + [(50 – Αθροιστική σχετική συχνότητα προηγούμενης τιμής) / Σχετική συχνότητα επόμενης τιμής].

Η τιμή που θεωρούμε ως κλίμακα μετρήσεως για να βρούμε την προηγούμενη και την επόμενη τιμή είναι αυτή που έχει σχετική αθροιστική συχνότητα αμέσως μικρότερη του 50. Το ανώτερο πραγματικό όριο για τον αριθμό 14 είναι το 14,50 και το κατώτερο το 13,50 (προηγούμενο μισό έως επόμενο μισό κάθε τιμής).

Δραστηριότητα 1/2.7

Οι βαθμοί που πήραν οι μαθητές μιας τάξης Γυμνασίου στο μάθημα της Ιστορίας δίνονται στον παρακάτω πίνακα.

8	10	14	18	20
9	14	10	19	17
15	12	19	15	15
20	11	16	18	16

α) Κατασκευάστε και συμπληρώστε έναν πίνακα κατανομής συχνοτήτων που να περιλαμβάνει τη συχνότητα, τη σχετική συχνότητα, την απόλυτη και σχετική αθροιστική συχνότητα. Σχεδιάστε το αντίστοιχο ραβδόγραμμα συχνοτήτων.

β) Υπολογίστε το μέσο όρο και την τυπική απόκλιση του δείγματος. Συγκρίνετε το μέσο όρο με τον αντίστοιχο του παραδείγματος που σας έχει δοθεί. Τι παρατηρείτε;

2.7.5. Εφαρμογές άσκησης από το χώρο της συμβουλευτικής

Στην επιστημονική έρευνα στο χώρο των κοινωνικών και ανθρωπιστικών επιστημών χρησιμοποιείται συνήθως το λογισμικό SPSS (Statistical Package for Social Sciences), ένα πολύ ισχυρό πρόγραμμα στατιστικής επεξεργασίας δεδομένων. Βέβαια για απλή επεξεργασία πινάκων ακόμα και γραφικές παραστάσεις μπορεί να χρησιμοποιηθεί και μία εφαρμογή αυτοματισμού γραφείου για διαχείριση υπολογιστικών φύλλων, όπως το Microsoft Excel.

Αυτό βέβαια γίνεται στην περίπτωση των ερευνών που ακολουθούν ποσοτική προσέγγιση, με τη χρήση ερωτηματολογίων και τεστ που καταμετρούν και αναλύουν μεταβλητές.

Στη συμβουλευτική ο ρόλος της έρευνας είναι πολύπλοκος και πολυεπίπεδος. Πιο συχνά ακολουθείται η ποιοτική προσέγγιση στην έρευνα με περιγραφή και ερμηνεία νοημάτων.

Οι κυριότεροι τύποι έρευνας αυτής της προσέγγισης είναι οι μελέτες έκβασης και αποτελέσματος, οι μελέτες διαδικασίας και οι μελέτες περίπτωσης (cases studies).

2.7.6. Συσχέτιση της στατιστικής με την εμπειρική έρευνα

Η εμπειρική έρευνα είναι μία μεθοδολογία έρευνας που περιλαμβάνει εμπειρικές παρατηρήσεις ή δεδομένα που συλλέγονται με σκοπό να απαντήσουν εξειδικευμένα ερευνητικά ερωτήματα. Η χρήση της είναι πολύ συχνή στην ακαδημαϊκή έρευνα αλλά και σε πρακτικά ερωτήματα.

Συνήθως ξεκινάει με μία εκ των προτέρων παραδοχή ή θεωρία, την οποία ο ερευνητής προσπαθεί να αποδείξει και να εξηγήσει. Ο σκοπός της έρευνας είναι να ελέγξει τη θεωρία.

Για να είναι σε θέση ο ερευνητής να ελέγξει το θεωρητικό ερώτημα πρέπει να το μετατρέψει σε ένα θεωρητικό μοντέλο, σε μία μεταβλητή. Το θεωρητικό αυτό μοντέλο βασίζεται στην συλλογή και ανάλυση δεδομένων και μπορεί να τροποποιηθεί ως αποτέλεσμα της έρευνας.

Η στατιστική υπόθεση καθορίζει μία αναμενόμενη συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών (που βασίζεται στις αιτιώδεις σχέσεις του θεωρητικού μοντέλου), η οποία μπορεί να ελεγχθεί εμπειρικά.

Οι μέθοδοι της εμπειρικής έρευνας μπορεί να είναι *ποσοτικές* (συλλογή και στατιστική επεξεργασία αριθμητικών δεδομένων) ή *ποιοτικές* (συλλογή και επεξεργασία ποιοτικών δεδομένων, σε μορφή κειμένου, εικόνας κλπ. που έχουν αντληθεί από παρατήρηση ή συνέντευξη).

Οι ποιοτικές μέθοδοι θεωρούνται πιο κατάλληλες στα πρώτα στάδια μιας έρευνας, ενώ οι ποσοτικές μέθοδοι χρησιμοποιούνται περισσότερο όταν έχει αναπτυχθεί το θεωρητικό μοντέλο και χρειάζεται έλεγχο. Συνήθως βέβαια σε μία έρευνα χρησιμοποιούνται και οι δύο μέθοδοι χωρίς διακριτά σημεία πολλές φορές· για παράδειγμα σε μία έρευνα μπορεί να συλλέγονται ποιοτικά δεδομένα με τη χρήση ανοικτών ερωτήσεων και ταυτόχρονα να περιλαμβάνει και κλειστές ερωτήσεις από τις οποίες προκύπτουν ποσοτικά δεδομένα.

Οι ποσοτικές μέθοδοι χρησιμοποιούνται κυρίως στα πειράματα και στις έρευνες που διεξάγονται με ερωτηματολόγιο συνέντευξης ενώ οι ποιοτικές κυρίως στις μελέτες περιπτώσεως. Στην ποιοτική προσέγγιση της έρευνας οι ερευνητές ερμηνεύουν τα δεδομένα, ενώ στην ποσοτική προβαίνουν στη στατιστική επεξεργασία και ανάλυσή τους.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης 2.7.

1. Ας υποθέσουμε ότι εξετάζουμε τους υπαλλήλους μιας εταιρείας ως προς τις εξής ιδιότητες:
 - α. Φύλο
 - β. Ηλικία
 - γ. Σπουδές
 - δ. Μισθός
 - ε. Χρόνια υπηρεσίας στην εταιρεία
 - στ. Οικογενειακή κατάσταση

Ποιες από τις παραπάνω μεταβλητές είναι ποιοτικές και ποιες ποσοτικές;

2. Τι είναι η περιγραφική στατιστική;
 3. Τι γνωρίζετε για τις ποιοτικές μεθόδους που χρησιμοποιούνται στην εμπειρική έρευνα;
-

2.8. Η νέα τεχνολογία στην εφαρμογή της Συμβουλευτικής

Στόχοι

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη της υποενότητας, θα είστε σε θέση να:

- Κατανοείτε τις εφαρμογές και τη σημασία της νέας τεχνολογίας στη συμβουλευτική
- Περιγράφετε τις δεξιότητες που είναι απαραίτητες για τους συμβούλους
- Χρησιμοποιείτε τις νέες τεχνολογίες στη συμβουλευτική διαδικασία

Έννοιες-κλειδιά

- Νέες τεχνολογίες
- Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
- Συμβουλευτική εξ αποστάσεως
- Πληροφόρηση μέσω διαδικτύου

Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Στην υποενότητα αυτή περιγράφονται οι εφαρμογές της νέας τεχνολογίας στη συμβουλευτική. Γίνεται λόγος για τη συμβουλευτική εξ αποστάσεως και τα εργαλεία και τις δεξιότητες που απαιτείται να γνωρίζουν οι σύμβουλοι. Τέλος αναφέρονται παραδείγματα εξειδικευμένων εφαρμογών στην επαγγελματική συμβουλευτική είτε μέσω ενός προγράμματος που εγκαθίσταται σε έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή είτε μέσω διαδικτύου.

2.8.1. Επιδράσεις της νέας τεχνολογίας στην εξέλιξη της Συμβουλευτικής

Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές και γενικότερα οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) έχουν εισχωρήσει σε όλους τους τομείς της επιστήμης και κάθε άλλης παραγωγικής δραστηριότητας συμβάλλοντας έτσι, με έμμεσο και άμεσο τρόπο, στην ίδια τη ραγδαία εξέλιξή τους. Είναι προφανές πως οι κοινωνικές επιπτώσεις από τη νέα αυτή παραγωγική δύναμη είναι σημαντικές. Επηρεάζουν άμεσα την ποιότητα της ζωής μας, ακόμη και τη διαμόρφωση του χαρακτήρα μας, και τις κοινωνικές μας σχέσεις.

Ζούμε σε μια εποχή μεταβολών, κατά την οποία η ικανότητα των ανθρώπων να διαχειρίζονται την γνώση κατά τον αποτελεσματικότερο τρόπο και η κατάλληλη χρήση των εργαλείων των νέων τεχνολογιών θεωρούνται πολύ σημαντικά.

Όπως είναι φυσικό και επόμενο, δεν θα μπορούσε να μείνει εκτός της εξέλιξης αυτής και η συμβουλευτική. Η χρήση των υπολογιστών στη διαδικασία της συμβουλευτικής δεν αποτελεί βέβαια μια εξ ολοκλήρου σημερινή σύλληψη. Οι εφαρμογές της πληροφορικής στην εκπαίδευση των επαγγελματιών ψυχικής υγείας έχουν κάνει την εμφάνισή τους στην Αμερική από τη δεκαετία του 1960. Χρησιμοποιήθηκαν πάρα πολύ στην εκπαίδευση των ψυχιάτρων και ψυχολόγων στην κλινική συνέντευξη. Αργότερα έκαναν την εμφάνισή τους και οι πρώτες αυτοματοποιημένες εφαρμογές.

Τα τελευταία χρόνια η υποστήριξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στην εποπτεία των εκπαιδευόμενων συμβούλων είναι αξιοσημείωτη.

2.8.2. Θεωρητικά και πρακτικά στοιχεία από τη θεωρία και χρήση της νέας τεχνολογίας

Στο σημείο αυτό μπορούμε να αναφερθούμε στις σύγχρονες εφαρμογές του διαδικτύου στη συμβουλευτική. Η ραγδαία ανάπτυξη της ευρυζωνικής πρόσβασης και των παρεχόμενων μέσω αυτής υπηρεσιών στην ελληνική επικράτεια που παρατηρείται τα τελευταία χρόνια στηρίζεται κυρίως στην παροχή συνδέσεων υψηλού εύρους ζώνης, την υλοποίηση κατάλληλων διαδικτυακών υποδομών και τη δημιουργία και εφαρμογή του κατάλληλου ρυθμιστικού πλαισίου που αποσκοπεί στην ενδυνάμωση της καινοτομίας και την παροχή εγγυήσεων για την επιτυχή ενσωμάτωση των ευρυζωνικών τεχνολογιών στη σύγχρονη κοινωνία. Τα ευρυζωνικά δίκτυα και οι σχετικές με αυτά υπηρεσίες στην πράξη εγγυώνται την άμεση και μαζική πρόσβαση σε πληροφορία και προστιθέμενης αξίας υπηρεσίες.

Ένας τομέας ζωτικού ενδιαφέροντος για την κοινωνία που πρόκειται να επηρεαστεί άμεσα από την αναμενόμενη ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας είναι η προσφορά εξ αποστάσεως υπηρεσιών συμβουλευτικής σε θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού, δια βίου κατάρτισης και γενικότερα ανάπτυξης του προσωπικού που απασχολείται στον ιδιωτικό ή στο δημόσιο τομέα. Πιο συγκεκριμένα, ενώ η συνεχώς αυξανόμενη διείσδυση του θεσμού της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης σε όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες (ιδιαίτερα στην τριτοβάθμια) κρίνεται ως ικανοποιητική, λόγω της παροχής υψηλού επιπέδου ψηφιοποιημένου εκπαιδευτικού υλικού, η παροχή εξ αποστάσεως συμβουλευτικής σε θέματα δια βίου κατάρτισης, αλλά και γενικότερα ανάπτυξης, του ανθρώπινου δυναμικού σε επιχειρήσεις είναι δυσανάλογα μειωμένη.

Επιπλέον, θα διευκολυνθεί η παροχή υλικού που απαιτείται για την αποτελεσματική καθοδήγηση και επιμόρφωση των εργαζομένων. Δεδομένου ότι οι υπηρεσίες συμβουλευτικής περικλείουν σε μεγάλο βαθμό το στοιχείο της αλληλεπίδρασης μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου, η ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών αναμένεται να επιτρέψει τη σύγχρονη επικοινωνία των δύο μερών μέσω τηλεδιάσκεψης.

2.8.3. Χρήσεις της νέας τεχνολογίας σε σχέση με το θεσμό της συμβουλευτικής

Γενικά οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών μπορούν να χρησιμοποιηθούν στο χώρο της συμβουλευτικής τόσο στη διοικητική υποστήριξη και διαχείριση πληροφοριών όσο και στην επικοινωνία (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, φόρουμ συζητήσεων, τηλεδιάσκεψη). Τα εργαλεία της σύγχρονης τεχνολογίας μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους συμβούλους τόσο ως πηγή (περιεχομένου), για παράδειγμα δημιουργία μιας ιστοσελίδας, όσο και ως μέσο (της διαδικασίας), για παράδειγμα με τη χρήση του τηλεφώνου στη συμβουλευτική υποστήριξη μέσω τηλεφώνου ή με τη χρήση της βιντεοκλήσης ή του chat στην εξ αποστάσεως συμβουλευτική.

Η Συμβουλευτική έχει πλέον κατακτήσει ένα αξιόλογο θεωρητικό υπόβαθρο και, σε συνδυασμό με τη συνεχή δυναμική επέκτασης των εφαρμογών της, είναι σε θέση να στηρίζει τις λειτουργίες της στη δημιουργική αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών. Ως εξ αποστάσεως συμβουλευτική νοείται η μέσω διαδικτύου ή τηλεφώνου παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών.

Η είσοδος της εξελιγμένης τεχνολογίας των μέσων και εφαρμογών (π.χ. Internet) έφερε νέα δεδομένα, ερωτηματικά και δυνατότητες στην επικοινωνία του σύγχρονου ανθρώπου. Η διάθεση και πρόσβαση σε αυτόν τον τεράστιο όγκο των πληροφοριών που βρίσκονται πλέον μόλις δευτερόλεπτα μακριά από κάθε εξοικειωμένο με την τεχνολογία άνθρωπο, αδιαμφισβήτητα επηρέασε καταλυτικά και την παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής κυρίως στο χώρο της ψυχικής υγείας.

Πέρα από την πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας και το κοινό έχουν την δυνατότητα να έρθουν σε επαφή και με νέους μη συμβατικούς τρόπους. Το τηλέφωνο, η τηλεδιάσκεψη, και το internet ανοίγουν τον δρόμο των εναλλακτικών διόδων παροχής υπηρεσιών, υπηρεσιών που όταν παρέχονται με προσοχή, ηθική, επιμέλεια και επαγγελματισμό, χαρακτηρίζονται από αμεσότητα στην πρόσβαση, φιλικότητα στην χρήση και εστίαση στην ουσιαστική και αποτελεσματική παρέμβαση.

Τα ερωτήματα περί του αν η συμβουλευτική παρέμβαση εξ αποστάσεως έχει σοβαρή ηθική βάση προκύπτουν από το ίδιο το θεμελιώδες χαρακτηριστικό της υπηρεσίας: την Απόσταση. Η συμβατική πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία δικαιολογημένα κυριαρχεί και σε αρκετές περιπτώσεις (π.χ. σοβαρές ψυχικές διαταραχές) δεν μπορεί να αντικατασταθεί από την εξ αποστάσεως αντίστοιχη υπηρεσία. Οι περισσότεροι επαγγελματίες ψυχικής υγείας θεωρούν ότι η μη λεκτική επικοινωνία είναι καταλυτικής σημασίας στο πεδίο κατανόησης της ανθρώπινης συμπεριφοράς, του αιτήματος του ατόμου που ζητά μια υπηρεσία, καθώς και αποδοχής και συνεργασίας στο στάδιο της παρέμβασης. Η μη λεκτική επικοινωνία αφορά τη «γλώσσα» του σώματος και οποιονδήποτε άλλο τρόπο μέσω του οποίου επικοινωνούμε εκτός από την ομιλία: η στάση του σώματος, οι κινήσεις, ένδυση και εμφάνιση, εκφράσεις του προσώπου κ.α.

Όλα τα δείγματα επικοινωνίας ξεχωριστά και αθροιστικά θεωρούνται ως εξαιρετικής σημασίας «εργαλεία» για τον επαγγελματία αλλά αντίστοιχα και για τον πελάτη για να «διαβάσουν» ο ένας στον άλλο τη συμβατότητα, την ικανότητα κατανόησης του αιτήματος αλλά και ολιστικά την αξιολόγηση της ποιότητας της μεταξύ τους επικοινωνίας. Οι συνηθισμένοι (τουλάχιστον για αρκετές Ευρωπαϊκές χώρες και αρκετά διαδεδομένοι για τις ΗΠΑ) τρόποι παροχής εξ αποστάσεως υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Ψυχοθεραπείας αφορούν στην τηλεφωνική επικοινωνία και επικοινωνία μέσω Internet (text messaging: real time/ asynchronous, online counseling) όπου η περιορισμένη μη λεκτική επικοινωνία θέτει κάποια σημαντικά ερωτήματα.

Τα ερωτήματα όμως δεν αφορούν την ορθότητα των εγχειρημάτων αλλά την αποτελεσματικότητα, αφού ασφαλώς οι νομικές και δεοντολογικές προϋποθέσεις έχουν ικανοποιηθεί (π.χ. κόστος, καταλληλότητα παρέμβασης για κάθε περιστατικό, ικανότητα/ καταλληλότητα προσωπικού: π.χ. αδει-

ούχοι καταρτισμένοι επαγγελματίες ψυχικής υγείας) και οι υπηρεσίες τυγχάνουν ευρείας αποδοχής και χρήσης (π.χ. εκατοντάδες hot lines δημόσιων και ιδιωτικών φορέων που πραγματοποιούν από ικανοποιητικές έως και καταλυτικές παρεμβάσεις δια τηλεφώνου). Πραγματικά, μια επίσκεψη στον επαγγελματία προσφέρει το αναντικατάστατο πλεονέκτημα της προσωπικής επικοινωνίας. Ωστόσο, έρευνες, που εξετάζουν το επίπεδο ικανοποίησης του πελάτη από την υπηρεσία, έχουν δείξει ότι μπορεί να μην υπάρχουν τελικά τόσο αξιοσημείωτες διαφορές στην αποτελεσματικότητα της παρέμβασης στο σύνολο της σε σύγκριση με υπηρεσίες που δεν είχαν παρασχεθεί πρόσωπο με πρόσωπο.

Φαίνεται μάλιστα συχνά ότι η αμεσότητα τέτοιων υπηρεσιών και ειδικά για ορισμένους πληθυσμούς που εξυπηρετούν (π.χ. κάτοικοι απομακρυσμένων γεωγραφικά περιοχών από Αστικά κέντρα) είναι δεδομένο μέγιστης σημασίας. Ηθικά θα ήταν επίσης αδιανόητο να στερήσουμε από χρήστες τεχνολογίας τη δυνατότητα να λάβουν τέτοιες υπηρεσίες εξ αποστάσεως, σεβόμενοι ιδιαίτερα το αίτημα για το απόρρητο, την ανωνυμία, ή την αδυναμία μετακίνησης στον φυσικό χώρο του επαγγελματία.

Συμπερασματικά προσθέτουμε ότι στα ανθρωπιστικά επαγγέλματα, αποτελεί ηθικό κανόνα η κατανόηση και ο σεβασμός των αντιστάσεων-αμυνών του πελάτη που συχνά δεν διευκολύνεται στην πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία. Αυτό που πρέπει να τονιστεί είναι ότι ανεξαρτήτως του τρόπου που παρέχεται, οι υπηρεσίες να διατίθενται με σεβασμό στον άνθρωπο, υποστηρικτικά, με υπευθυνότητα, επιμέλεια, συνέπεια και επαγγελματισμό και μόνο από καταρτισμένους επαγγελματίες.

Τέλος, μπορούμε να επισημάνουμε ότι η χρήση της νέας τεχνολογίας, κυρίως στην επαγγελματική συμβουλευτική, αξιοποιείται και στους ακόλουθους τομείς: α) ψυχομετρικά εργαλεία και τεστ επαγγελματικής αξιολόγησης, β) πληροφόρηση για σπουδές και επαγγέλματα και γ) δημιουργία δικτύων.

2.8.4. Άσκηση στην αξιοποίηση της νέας τεχνολογίας

Οι σύμβουλοι που θα χρησιμοποιήσουν τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών στη συμβουλευτική διαδικασία, απαιτείται να έχουν διαμορφώσει κατ' αρχήν θετική στάση απέναντι στις νέες τεχνολογίες. Οι δεξιότητες που πρέπει να αναπτύξουν προκειμένου να τις διαχειρίζονται με αποτελεσματικότητα εντάσσονται στις εξής κατηγορίες:

- *Γενικές δεξιότητες* που περιλαμβάνουν τη διαχείριση αρχείων, την επεξεργασία κειμένου, τη διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και την αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο
- *Εξειδικευμένες δεξιότητες*, όπως χρήση chat και συμμετοχή σε τηλεδιάσκεψεις, εγκατάσταση και χρήση εξειδικευμένων εφαρμογών, διαχείριση ιστοτόπων κλπ.

Εκμάθηση πακέτων που εφαρμόζονται στην επαγγελματική αξιολόγηση

Εδώ και λίγα χρόνια, στο πλαίσιο του σχεδίου “Μονοπάτια Απασχόλησης και Καριέρας”, (Υποέργο 9: Εργαλεία Αξιολόγησης) της ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας EQUAL, έχουν αναπτυχθεί και σταθμιστεί στην Ελλάδα τα εξής εργαλεία αξιολόγησης και εξατομικευμένης συμβουλευτικής:

- Συνέντευξη
- Τεστ προσωπικότητας
- Τεστ επαγγελματικών αξιών
- Τεστ γλωσσικής ικανότητας
- Τεστ αριθμητικής ικανότητας
- Τεστ αφαιρετικής & κριτικής σκέψης

Το σημαντικό στοιχείο είναι ότι εφαρμόστηκαν οι δυνατότητες της νέας τεχνολογίας και τα εργαλεία αυτά ψηφιοποιήθηκαν έτσι ώστε αφενός να εξάγονται πολύ εύκολα τα αποτελέσματά τους και αφετέρου να καταχωρούνται αυτόματα και κυρίως γρήγορα σε αντίστοιχα με τα εργαλεία πρότυπα εκθέσεων.

Ας δούμε ένα παράδειγμα από το περιβάλλον της εφαρμογής, στην οποία ο σύμβουλος καταχωρεί τις απαντήσεις του αξιολογούμενου σχετικά με τη συνέντευξη.

Μετά την ολοκλήρωση της καταχώρησης, με το πλήκτρο «Αποθήκευση δεδομένων» αποθηκεύονται οι απαντήσεις στην βάση.

Στην συνολική διαδικασία χρησιμοποιείται το ΑΦΜ των αξιολογούμενων και των υπευθύνων για την συνέντευξη σαν μοναδικό κλειδί.

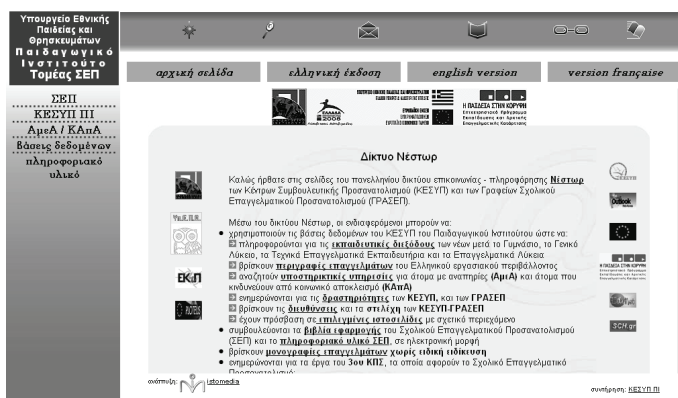
Τα ψηφιοποιημένα δεδομένα μπορούν να εξαχθούν σε αρχεία ascii τα οποία μπορούν στην συνέχεια να συλλεγούν για περαιτέρω επεξεργασία.

Επίσης δημιουργούνται σε αρχεία Word ή Excel οι εκθέσεις για τον αξιολογούμενο.

Εκμάθηση εφαρμογών μέσω Διαδικτύου (Internet)

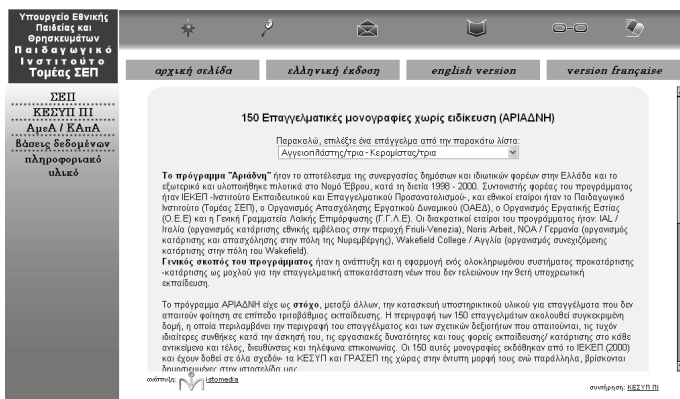
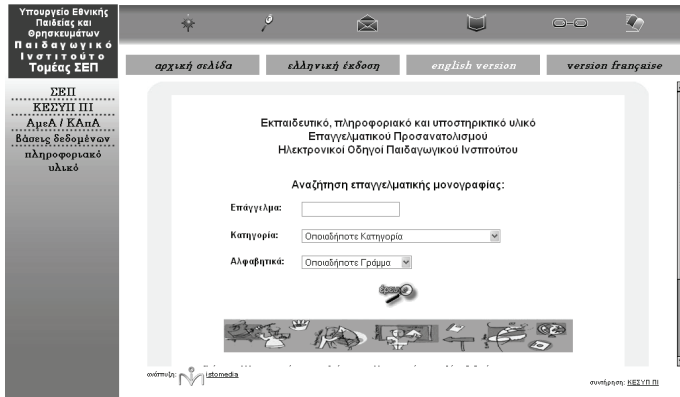
Με το πρόγραμμα που χρησιμοποιείτε για την πλοήγηση στο διαδίκτυο (Internet Explorer, Mozilla Firefox κλπ.) μεταβείτε στον δικτυακό τόπο του Τομέα Σχολικού και Επαγγελματικού Ποσανατολισμού του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου (<http://sep.pi-schools.gr>).

Θα εμφανιστεί η εξής σελίδα:



Επιλέξτε το περιγραφές επαγγελματών. Στη σελίδα που θα ανοίξει μπορείτε να αναζητήσετε πληροφορίες για πολλά επαγγέλματα. Δοκιμάστε την αναζήτηση πληροφοριών.

Στη συνέχεια επιστρέψτε στην αρχική σελίδα του <http://sep.pi-schools.gr> και επιλέξτε να δείτε τις μονογραφίες επαγγελματών. Στη σελίδα που θα ανοίξει μπορείτε να αναζητήσετε τις μονογραφίες κάποιων επαγγελματών που δεν απαιτούν ιδιαίτερη ειδικευση. Δοκιμάστε πάλι την αναζήτηση.



Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης 2.8.

1. Τι είναι η εξ αποστάσεως συμβουλευτική;
2. Τι είδους δεξιότητες χρειάζονται οι σύμβουλοι που θα χρησιμοποιήσουν τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών στη συμβουλευτική;

2.9. Οργάνωση, διοίκηση και αξιολόγηση προγραμμάτων κι υπηρεσιών Συμβουλευτικής: Συγκριτική θεώρηση και πρακτικές

Στόχοι

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη της υποενότητας, θα είστε σε θέση να:

- Κατανοείτε τις αρχές οργάνωσης και διοίκησης στην εκπαίδευση
- Περιγράφετε το σύστημα οργάνωσης του θεσμού συμβουλευτική – προσανατολισμός στο ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα
- Αναγνωρίζετε την σημασία της διερεύνησης των αναγκών των χρηστών της συμβουλευτικής

Έννοιες-κλειδιά

- Διοίκηση
- Διερεύνηση αναγκών
- Αξιολόγηση συμβουλευτικής

Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Στην υποενότητα αυτή περιγράφονται οι βασικές αρχές της οργάνωσης και διοίκησης γενικά και ειδικότερα στο χώρο της εκπαίδευσης. Επίσης περιγράφεται το ισχύον σύστημα οργάνωσης του θεσμού Συμβουλευτική-Προσανατολισμός στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, όπως καθορίζεται από το Υπουργείο Παιδείας. Τέλος, γίνεται αναφορά σε θέματα αξιολόγησης των υπηρεσιών συμβουλευτικής.

2.9.1. Βασικές αρχές οργάνωσης και διοίκησης γενικά και της Εκπαίδευσης ειδικά

Σύμφωνα με ένα σύγχρονο ορισμό, το management είναι ο τρόπος δουλειάς με άλλους και μέσω άλλων για την επιτυχία αντικειμενικών στόχων του οργανισμού¹ αλλά και των μελών του. Όπως παρατηρούμε ο ορισμός αυτός δίνει έμφαση στο ρόλο των ανθρώπων στον οργανισμό. Εστιάζει την προσοχή στα αποτελέσματα που πρέπει να επιτευχθούν, δηλαδή στους στόχους και όχι μόνο στα πράγματα ή τις δραστηριότητες. Προσθέτει την αντίληψη ότι η επίτευξη των προσωπικών στόχων των μελών θα πρέπει να είναι ενιαίο σύνολο με τους στόχους του οργανισμού. Αν θεωρήσουμε ότι ο εκπαιδευτικός οργανισμός συνίσταται από μια ομάδα ανθρώπων που εργάζεται με σκοπό την παροχή εκπαίδευσης, κατανοούμε τις δυσκολίες και τις ιδιαιτερότητες που προκύπτουν όσον αφορά στον καθορισμό του σκοπού ενός εκπαιδευτικού οργανισμού, αλλά και τους μαθητές που τον απαρτίζουν.

Πιο συγκεκριμένα η ασάφεια του σκοπού δημιουργεί ιδιαίτερα προβλήματα, μια και ο όρος «παροχή εκπαίδευσης» μπορεί να προσεγγιστεί και να αναλυθεί με ποικίλους τρόπους και διαφορετικό περιεχόμενο. Ο σαφής καθορισμός του σκοπού όμως συμβάλει καθοριστικά τόσο στον προγραμματισμό, όσο και την αποτελεσματικότητα ενός οργανισμού.

Παράλληλα όπως είναι γνωστό στους περισσότερους οργανισμούς υπάρχει ένας σαφής διαχωρισμός μεταξύ του εργαζομένου, του πελάτη και του προϊόντος. Σε έναν εκπαιδευτικό οργανισμό όμως παρατηρείται μια επικάλυψη ρόλων που αυξάνει τις δυσκολίες της διοίκησης (ο μαθητής είναι εργαζόμενος, πελάτης, αλλά συνδέονται και με το αποτέλεσμα της προσπάθειας της λειτουργίας του οργανισμού).

Βασικές λειτουργίες της διοίκησης είναι:

- Ο Σχεδιασμός
- Η Οργάνωση
- Η Διεύθυνση
- Ο Έλεγχος

Μια διαδικασία που δεν περιλαμβάνεται στις παραπάνω είναι αυτή της ανατροφοδότησης, η οποία είναι πολύ ουσιαστική διότι συμβάλει στην επισήμανση των λαθών και τη βελτίωση των διαδικασιών της διοίκησης.

Οι δεξιότητες ενός καλού manager μπορούν να διακριθούν σε:

- *Τεχνικές δεξιότητες*: είναι αυτές που απαιτούν εξειδικευμένη γνώση και βοηθούν τον μάνατζερ να γνωρίζει τι μπορεί να πραγματοποιηθεί από το υπάρχον προσωπικό και τον εξοπλισμό του οργανισμού. Στοιχεία που τον βοηθούν να προγραμματίζει πιο σωστά τις ενέργειές του.
- *Διαπροσωπικές δεξιότητες*: δεξιότητες επικοινωνίας, συνεργασίας, συντονισμού κατανόησης και καθοδήγησης των ανθρώπων που εργάζονται στον οργανισμό.

¹ Ως οργανισμός νοείται ένα σύνολο καθιερωμένων σχέσεων που διέπουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των στοιχείων ενός συστήματος, δηλαδή έχουν μια συγκεκριμένη δομή και διέπονται από κάποιους επίσημους κανόνες. Όπως είναι φανερό για την ύπαρξη ενός οργανισμού απαραίτητα στοιχεία είναι οι άνθρωποι, η ύπαρξη κοινών στόχων και οργανωτικής δομής.

- *Δεξιότητες ολιστικής προσέγγισης και συνολικής σκέψης:* δίνουν την ευκαιρία στο μάνατζερ να αξιολογεί τις επιπτώσεις των επιλογών του στο σύνολο του οργανισμού, εφόσον κατανοεί τις αλληλεξαρτήσεις των τμημάτων του οργανισμού μεταξύ τους.

Ιστορικά η Διοίκηση της Εκπαίδευσης ως συστηματική ενότητα γνώσεων άρχισε με την εμφάνιση των θεωριών της Γενικής Διοίκησης στις αρχές του 20ου αιώνα με τον Fr. Taylor και τους συνεργάτες του. Οι πιο αντιπροσωπευτικές τάσεις της διοίκησης είναι: η κλασική, η νεοκλασική και η σύγχρονη.

Τις βάσεις της κλασικής διοίκησης έθεσαν οι Fr. Taylor, Fayol, Weber κ.λ.π. Το μοντέλο τους στηρίχθηκε στις παρακάτω αρχές:

- Αναζήτηση της μεθόδου εκείνης εργασίας που δίνει το καλύτερο αποτέλεσμα με τη λιγότερη θυσία σε χρόνο, χρήμα και ανθρώπινη προσπάθεια.
- Επίτευξη των στόχων της οργάνωσης μέσω της μεγιστοποίησης του αποτελέσματος που οδηγεί σε μεγαλύτερο κέρδος.
- Συσχετισμός της αμοιβής των εργαζομένων με την παραγωγικότητά τους.
- Εξειδίκευση που προωθεί την επιδεξιότητα του εργαζομένου και αυξάνει την αποδοτικότητά του.
- Χρήση αποτελεσματικού συστήματος ελέγχου από τους προϊσταμένους στους υφισταμένους τους.

Η προσέγγιση αυτή δεν άφησε ανεπηρέαστο το χώρο της εκπαίδευσης. Αρχές όπως αυτή της κλιμάκωσης της εξουσίας, η σαφής προέλευση της εντολής, ο καταμερισμός εργασίας, ο έλεγχος του υφισταμένου, εφαρμόζονται ευρέως στη σχολική διοίκηση. Έτσι ο κάθε προϊστάμενος Διευθυνσης ασκεί εποπτεία σε συγκεκριμένο αριθμό σχολικών μονάδων, ενώ κάθε Διευθυντής σχολείου έχει ευθύνη για την οργάνωση και λειτουργία του σχολείου του. Κάθε εκπαιδευτικός παίρνει τις δικές του αποφάσεις για θέματα που αφορούν τη τάξη του και μόνο σε ειδικές περιπτώσεις καταφεύγει στο Σύλλογο διδασκόντων και το Διευθυντή.

Το μοντέλο της νεοκλασικής διοίκησης διαμορφώθηκε κατά το δεύτερο τέταρτο του 20ου αιώνα και εστίασε το ενδιαφέρον του στις ανθρώπινες σχέσεις και τα προβλήματα του ανθρώπινου δυναμικού. Τονίστηκε η σημασία της αλληλεξάρτησης μέσα στους κοινωνικούς οργανισμούς και τονίστηκε ότι στην πράξη η μέγιστη αποτελεσματικότητα επιτυγχάνεται όταν οι εργαζόμενοι μπορούν να ικανοποιούν τις επιδιώξεις τους, συμβάλλοντας όσο το δυνατόν περισσότερο στην επιτυχία του οργανισμού. Η νεοκλασική αντίληψη δεν απορρίπτει τις θέσεις του κλασικού μοντέλου, αλλά προσπαθεί να αξιοποιήσει τα θετικά της στοιχεία δίνοντας έμφαση στις ανθρώπινες σχέσεις.

Γύρω στα 1940 τα συμπεράσματα της νεοκλασικής σχολής επέδρασαν στην εκπαιδευτική διοίκηση. Η επίδραση όμως αυτή περιορίστηκε στη ρητορική και όχι την πρακτική εφαρμογή. Μόνο τις τελευταίες δεκαετίες παρατηρούμε μια στροφή της εκπαιδευτικής διοίκησης και τη μερική χρήση των πλεονεκτημάτων της νεοκλασικής αντίληψης κάτω από τις πιέσεις των συνδικαλιστικών οργανώσεων. Έτσι το ελληνικό σχολείο διατηρώντας τη γραφειοκρατική δομή του λαμβάνει υπόψη του τις ψυχολογικές και κοινωνικές μεταβλητές που επηρεάζουν την ανθρώπινη συμπεριφορά και επαναπροσδιορίζει τον τρόπο χρήσης της εξουσίας.

Το μοντέλο της σύγχρονης διοίκησης εμφανίζεται στη δεκαετία του 1950 και έχει συνθετικό χαρακτήρα. Στην πραγματικότητα πρόκειται για ενσωμάτωση στοιχείων από διάφορες επιστήμες, όπως η ψυχολογία, η κοινωνιολογία κλπ. Την άποψη αυτή εισηγήθηκε ο Barnard, ο οποίος τονίζει ότι η ικανοποίηση του εργαζομένου προκύπτει από το συνδυασμό της οικονομικής ικανοποίησης, της κοινωνικής αναγνώρισης, της παραχώρησης εξουσίας κλπ.

Στο πλαίσιο αυτής της θεώρησης, η εκπαιδευτική διοίκηση μεταξύ του 1950 και 1960 στράφηκε προς την ανάλυση, τον προγραμματισμό και την θεωρητική έρευνα. Το σχολείο ωστόσο θεωρήθηκε ένα κλειστό σύστημα και δόθηκε έμφαση στο εσωτερικό του περιβάλλον. Πολύ σύντομα έγινε κατανοητή η επίδραση περιβαλλοντικών παραγόντων στη λειτουργία των σχολικών μονάδων. Στην ελληνική εκπαιδευτική διοίκηση δε φαίνεται να δίνεται έμφαση στις ανάγκες του σχολείου και του διδακτικού προσωπικού. Αντίθετα υπάρχει μια μονομερής στροφή στην ικανοποίηση των εκπαιδευτικών λειτουργιών, έστω και αν τα σχολεία υπάρχουν για τους μαθητές. Οι συνεχείς μετακινήσεις προσωπικού αποτελούν ενδεικτικό παράδειγμα αυτής της κατάστασης.

Με τον όρο σύστημα εννοούμε ένα σύνολο αλληλεξαρτημένων στοιχείων, που αλληλεπιδρούν και συνεργάζονται μεταξύ τους για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων.

Από δομική άποψη το σύστημα περιλαμβάνει:

- τα σύνορα, που το διαχωρίζουν από άλλα συστήματα
- τις δομές του συστήματος
- τα δίκτυα μεταφοράς πληροφοριών
- το περιβάλλον από το οποίο δέχεται επιδράσεις και ταυτόχρονα το επηρεάζει.
- Την ιεραρχική οργάνωση του συστήματος

Από λειτουργική άποψη σε κάθε σύστημα διακρίνουμε:

- Την είσοδο από την οποία γίνονται όλες οι εισροές στο σύστημα
- Την επεξεργασία και διαδικασία των εισροών σε εκροές
- Την έξοδο των εκροών με τις οποίες επηρεάζει το περιβάλλον
- Τον έλεγχο που διασφαλίζει και τη βιωσιμότητα του συστήματος, εφόσον έτσι πληροφορείται τις αποκλίσεις συμπεριφοράς του.

Εδώ και αρκετά χρόνια έχει αναπτυχθεί μια νέα θεωρία στη Διοίκηση, η οποία είναι γνωστή ως Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Βασικές αρχές της είναι: η ικανοποίηση του πελάτη, η συνεχής βελτίωση του προϊόντος ή της παρεχόμενης υπηρεσίας, η συμμετοχή και η συνεχής επιμόρφωση των εργαζομένων ώστε να μπορούν συμβάλλουν στη βελτίωση της εταιρείας ή του οργανισμού τους.

2.9.2. Διαφοροποιήσεις ανά περίπτωση, σκοπό, χώρο και ανάγκες

Όσον αφορά την οργάνωση των υπηρεσιών συμβουλευτικής είναι φανερό ότι δεν υπάρχει μόνο ένας τρόπος αλλά ανάλογα με τον φορέα και το χώρο εφαρμογής διαφοροποιείται. Άλλη είναι η οργάνωση των υπηρεσιών συμβουλευτικής στο εκπαιδευτικό σύστημα, όπως καθορίζεται από το Υπουργείο Παιδείας και άλλη στις υπηρεσίες απασχόλησης του ΟΑΕΔ. Διαφορές υπάρχουν βέβαια και στον τρόπο που οργανώνεται και εφαρμόζεται η συμβουλευτική και ο προσανατολισμός στα σχολεία της Αμερικής, άλλων κρατών της Ευρώπης και στα δικά μας σχολεία.

2.9.3. Διερεύνηση αναγκών των πιθανών χρηστών

Οι πιθανοί χρήστες των υπηρεσιών συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού στα επαγγελματικά λύκεια είναι οι μαθητές των τάξεων αυτών. Για να ανιχνευθούν και να κατανοηθούν οι ανάγκες τους θα ήταν χρήσιμο να καταρτιστεί ένα ερωτηματολόγιο που θα διερευνήσει τις ανάγκες τους σχετικά με τη συμβουλευτική υποστήριξη και την παροχή πληροφόρησης για τις σπουδές και την αγορά εργασίας.

Ενδεικτικά θα μπορούσε να περιλαμβάνει τις εξής ερωτήσεις:

**Ερωτηματολόγιο Διερεύνησης Αναγκών
Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού**

1. Γνωρίζετε τι είδους βοήθεια μπορεί να σας προσφέρει ο /η σύμβουλος σταδιοδρομίας / επαγγελματικού προσανατολισμού;

Ναι Όχι

2. Πιστεύετε ότι χρειάζεστε βοήθεια στις εκπαιδευτικές και επαγγελματικές επιλογές σας;

Ναι Όχι

3. Αν ναι, σημειώστε σε ποιους από τους παρακάτω τομείς νομίζετε ότι χρειάζεστε βοήθεια. (Μπορείτε να συμπληρώσετε περισσότερες από μία επιλογές)

- 4.
- A. Πληροφόρηση για τις σπουδές μετά το Λύκειο
 - B. Πληροφόρηση για τα επαγγέλματα
 - Γ. Εξερεύνηση προσωπικών χαρακτηριστικών (ενδιαφέροντα, ικανότητες κλπ.)
 - Δ. Βοήθεια στη λήψη απόφασης
 - Ε. Στήριξη σε προσωπικά προβλήματα

5. Με ποιον από τους παρακάτω τρόπους θα θέλατε να πάρετε βοήθεια;

- A. Ατομικά (μόνος/η με τον σύμβουλο)
- B. Ομαδικά (μαζί με τους άλλους συμμαθητές μου)
- Γ. Ανάλογα με την περίπτωση

Σημειώστε, αν επιλέξατε το Γ, τις περιπτώσεις

6. Θα θέλατε ο σύμβουλος ή η σύμβουλος να είναι κάθε μέρα στο σχολείο ή να έρχεται κάποιες φορές την εβδομάδα;

Κάθε μέρα

Κάποιες φορές

7. Πιστεύετε ότι οι γονείς πρέπει να ενημερώνονται από τους συμβούλους σχετικά με θέματα που αφορούν τις εκπαιδευτικές ή επαγγελματικές επιλογές των παιδιών τους;

Ναι

Όχι

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ/ΓΕΝΙΚΑ ΣΧΟΛΙΑ:

(παρακαλούμε σημειώστε ό,τι θεωρείτε σχετικό με τα παραπάνω)

ΤΕΛΟΣ

Δραστηριότητα 1/2.9

Σημειώνουμε ότι οι ερωτήσεις του παραπάνω ερωτηματολογίου είναι ενδεικτικές. Μια δραστηριότητα που θα μπορούσε να γίνει σε ομαδικό επίπεδο θα ήταν η αναζήτηση και άλλων ερωτήσεων και η τελική διαμόρφωση ενός ερωτηματολογίου.

2.9.4. Διαδικασία οργάνωσης, υλοποίησης, διαχείρισης και αξιολόγησης προγραμμάτων και συστημάτων ΣΥ.Π.

Στο ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα σύμφωνα με στοιχεία του Υπουργείου Παιδείας, ο θεσμός του Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΣΕΠ) στοχεύει στην συμβουλευτική στήριξη των μαθητών κατά τα διάφορα στάδια ανάπτυξης της προσωπικότητάς τους σε συνδυασμό με την έγκυρη και πολύπλευρη πληροφόρηση τους για τις προσφερόμενες εκπαιδευτικές και επαγγελματικές επιλογές με απώτερο σκοπό την αρμονική και ενεργό ένταξη τους στο κοινωνικό γίνεσθαι.

Ας δούμε τι έχει γίνει τα τελευταία χρόνια σε σχέση με το θεσμό Συμβουλευτική –Προσανατολισμός στο ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα.

Μέχρι πρόσφατα ο ΣΕΠ, εφαρμοζόταν μόνο μέσα στην τάξη, στο πλαίσιο των Αναλυτικών Προγραμμάτων της Γ Γυμνασίου και Α Ενιαίου Λυκείου. Ωστόσο την παρούσα περίοδο (97- σήμερα), στο πλαίσιο και πνεύμα της εκπαιδευτικής μεταρρύθμισης και με την οικονομική στήριξη του 2ο Κ.Π.Σ μέσω του ΕΠΕΑΕΚ δόθηκε η ευκαιρία να αναπτυχθούν μία σειρά μέτρων που αφορά στη διεύρυνση του ρόλου του θεσμού στη Δευτεροβάθμια, κατ αρχήν, εκπαίδευση.

Ο θεσμός υποστηρίζεται σε τρία επίπεδα:

- Δομές-υποδομή
- Ανθρώπινο δυναμικό
- Υποστηρικτικό υλικό για την υλοποίηση των στόχων του

Αναφερόμενοι επιγραμματικά στα μέτρα-δράσεις που υλοποιήθηκαν, σύμφωνα με τους προαναφερόμενους άξονες, αυτά είναι:

Δομές- Υποδομή:

- α) Με το αρ. 10 του νόμου 2525/97, ιδρύθηκαν 68 Κέντρα Συμβουλευτικής-Προσανατολισμού (ΚΕΣΥΠ) στις έδρες Νομών, 1 ΚΕΣΥΠ στο ΥΠΕΠΘ και 1 ΚΕΣΥΠ στο Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, καθώς και 200 Γραφεία ΣΕΠ σε ισάριθμες σχολικές μονάδες της χώρας. Τόσο τα ΚΕΣΥΠ όσο και τα Γραφεία ΣΕΠ υπάγονται στην αρμοδιότητα του ΥΠΕΠΘ και χρηματοδοτούνται από τον Τακτικό Προϋπολογισμό του Υπουργείου.
- β) Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 16 του Ν. 2224/1994, είχε προβλεφτεί η ίδρυση του Εθνικού Κέντρου Επαγγελματικού Προσανατολισμού, την οποία επανενεργοποίησε ο Ν. 2525/97, εξουσιοδοτώντας προεδρικό διάταγμα να ορίσει τους ειδικότερους σκοπούς του, το διοικητικό του συμβούλιο, τους πόρους του, το προσωπικό του κ.α. Έτσι λοιπόν βάσει του Προεδρικού Διατάγματος 232/29-7-98, ένας από τους βασικότερους σκοπούς του ΕΚΕΠ είναι η επιστημονική και τεχνική υποστήριξη των Υπουργείων Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, στο σχεδιασμό και την εφαρμογή Εθνικής Πολιτικής στον τομέα του Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Επίσης το ΕΚΕΠ ορίζεται υπεύθυνο για την πιστοποίηση δομών και ανθρώπινου δυναμικού που παρέχει υπηρεσίες προσανατολισμού. Στην παρούσα φάση το ΕΚΕΠ έχει ξεκινήσει την κανονική λειτουργία του συμμετέχοντας στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο Κέντρων Πληροφόρησης.

Ανθρώπινο Δυναμικό:

Για την κάλυψη της ανάγκης στελέχωσης των ΚΕΣΥΠ και των Γραφείων ΣΕΠ, με εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό, καθώς και για την επιτυχημένη εφαρμογή του ΣΕΠ στο πλαίσιο του ανα-

λυτικού προγράμματος στην τάξη, ήδη επιμορφώθηκαν περίπου 600 μόνιμοι εκπαιδευτικοί ΔΕ, του ΥΠΕΠΘ και ειδικότερα:

- α) Υπεύθυνοι ΣΕΠ-Σύμβουλοι Επαγγελματικού Προσανατολισμού: Επιμορφώθηκαν 120 εκπαιδευτικοί ως Υ. ΣΕΠ. Η επιμόρφωσή τους ήταν ετήσια, μεταπτυχιακού επιπέδου ειδίκευσης στον Προσανατολισμό- Συμβουλευτική.
- β) Ειδικοί της Πληροφόρησης και της Τεκμηρίωσης Πληροφοριακού Υλικού: Επιμορφώθηκαν 78 εκπαιδευτικοί σε εξάμηνο επιμορφωτικό πρόγραμμα με ειδίκευση στη συγκέντρωση, διάδοση και τεκμηρίωση της πληροφορίας. Τόσο οι Υ. ΣΕΠ-Σύμβουλοι Επαγγελματικού Προσανατολισμού όσο και οι Ειδικοί της Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης στελεχώνουν τα ΚΕΣΥΠ της χώρας.
- γ) Εκπαιδευτικοί Δ.Ε-Σύμβουλοι ΣΕΠ: Προκειμένου να αντιμετωπιστεί η έλλειψη επιμορφωμένου προσωπικού το οποίο θα μπορεί με επάρκεια να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της αποτελεσματικής εφαρμογής του θεσμού στο επίπεδο της σχολικής μονάδας, το ΥΠΕΠΘ πραγματοποίησε εξάμηνη επιμόρφωση για 400 μόνιμους εκπαιδευτικούς Δ.Ε στη Συμβουλευτική και Σχολικό Επαγγελματικό Προσανατολισμό. Τα επιμορφωμένα στελέχη κάλυψαν αφενός τα 200 Γραφεία ΣΕΠ σε επίπεδο σχολικής μονάδας, αφετέρου τις ανάγκες εφαρμογής του θεσμού σε σχολικές μονάδες που δεν υπάρχουν Γραφεία ΣΕΠ.

Υποστηρικτικό Υλικό και Μέσα:

- α) Οργανώθηκε και οργανώνεται υλικό προθήκης, πληροφόρησης, αυτό-πληροφόρησης και σχετικής με τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό βιβλιογραφίας για να χρησιμοποιηθεί στα Κέντρα Συμβουλευτικής-Προσανατολισμού και τα Γραφεία ΣΕΠ. Οι νέες δομές αποκτούν στοιχειώδη επιστημονική βιβλιοθήκη με σχετική βιβλιογραφία, έχει σχεδιαστεί και αυτή την περίοδο υλοποιείται η κατασκευή ηλεκτρονικής τράπεζας πληροφοριών για σπουδές και επαγγέλματα, ενώ οι δομές εξοπλίστηκαν με Η/Υ οι οποίοι είναι συνδεδεμένοι σε δίκτυο, ο κόμβος του οποίου βρίσκεται στο Π.Ι, με στόχο την αδιάλειπτη παραγωγή, ανανέωση και διάχυση της πληροφόρησης σε επίπεδο τοπικό, εθνικό και παγκόσμιο.
- β) Παράχθηκε υποστηρικτικό εκπαιδευτικό και ψυχολογικό υλικό σχετικό με τη Συμβουλευτική - Επαγγελματικό Προσανατολισμό για χρήση, στα πλαίσια της εφαρμογής του ΣΕΠ στη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση. Έτσι ετοιμάστηκαν ψυχομετρικά τεστ τα οποία πρόκειται να χρησιμοποιηθούν από τους Συμβούλους Προσανατολισμού, ενώ βελτιώθηκαν τα βιβλία και αναλυτικά προγράμματα του ΣΕΠ. Τέλος, μελετήθηκε, υλοποιήθηκε και πρόκειται να αναπαράχθει ως υλικό η διάχυση των λειτουργιών του θεσμού στα προγράμματα σπουδών του Γυμνασίου και Λυκείου.
- γ) Σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν σειρά ερευνών που αφορούν στο επιστημονικό πεδίο του θεσμού της Συμβουλευτικής - Επαγγελματικού Προσανατολισμού.
- δ) Δημιουργήθηκε Παρατηρητήριο Αποφοίτων Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης για την παρακολούθηση του βαθμού της ένταξής τους στην Αγορά Εργασίας
- ε) Ιδιαίτερη μνεία θα πρέπει να γίνει για την δημιουργία της κατάλληλης υποδομής, σε ανθρώπινο δυναμικό όπως και σε παιδαγωγικό και πληροφοριακό υλικό ώστε να προσφέρονται επαρκείς υπηρεσίες ΣΕΠ, σε επίπεδο Γραφείου ΣΕΠ και Κέντρου Συμβουλευτικής - Προσανατολισμού για άτομα με Ειδικές Ανάγκες και άτομα που βιώνουν τον κίνδυνο του Κοινωνικού Αποκλεισμού.
- στ) Από το σχ. Έτος 2000-01 άρχισαν να υλοποιούνται στο πλαίσιο των Σχολικών Δραστηριοτήτων προγράμματα Αγωγής Σταδιοδρομίας με θέματα που άπτονται των στόχων της Συμβουλευτικής Σταδιοδρομίας.
- ζ) Τέλος από το σχ. Έτος 2001-02 θεσμοθετήθηκε και παρέχεται η δυνατότητα να διοργανώνονται Ημέρες Σταδιοδρομίας σε σχολικές μονάδες της χώρας.

Φορείς υλοποίησης και υπεύθυνοι για την παρακολούθηση των παραπάνω δράσεων, έχουν οριστεί η Διεύθυνση Σπουδών Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο.

Ο σχεδιασμός των παραπάνω δράσεων στηρίχτηκε στις μέχρι τώρα διαπιστωμένες υπάρχουσες ανάγκες, προκειμένου να ενδυναμωθεί και να διευρυνθεί ο θεσμός για να μπορέσει να ανταποκριθεί στις ανάγκες του εξυπηρετούμενου πληθυσμού για διευκόλυνση και στήριξη του, προκειμένου να οργανώσει το σχέδιο ζωής του.

Η αξιολόγηση των προγραμμάτων συμβουλευτικής έχει τρεις όψεις σύμφωνα με τον Δημητρόπουλο (2005). Η πρώτη είναι ο τρόπος που αξιοποιείται η αξιολόγηση για τους σκοπούς της συμβουλευτικής, η δεύτερη ο τρόπος που αξιολογείται η ίδια η συμβουλευτική και η τρίτη ποια είναι τα αποτελέσματα των προσπαθειών αξιολόγησης της συμβουλευτικής.

Στην ουσία η αξιολόγηση της συμβουλευτικής δεν μπορεί να είναι γενική· αναγκαστικά πρέπει να είναι ειδική. Επομένως οι σχετικές μελέτες αξιολόγησης μπορεί να είναι μελέτες παρακολούθησης των ατόμων (που έχουν δεχτεί συμβουλευτική παρέμβαση και μπορούν να διατυπώσουν την εμπειρία τους), μελέτες εκτίμησης των απόψεων του συμβούλου (αξιολόγηση των στόχων του και αποτελεσματικότητα της παρέμβασής του), μελέτες εσωτερικών διαδικασιών (λεπτομερειακή ανάλυση της μεθοδολογίας) ή εξωτερικές μελέτες, που γίνονται από κάποιον ειδικό εξωτερικό αξιολογητή με αντικειμενικά κριτήρια.

Τελικά, αναφορικά με το ερώτημα κατά πόσον η συμβουλευτική αποδίδει τα αναμενόμενα, θα μπορούσαμε να αναφέρουμε την απάντηση που δίνει η Μαλικιώση-Λοΐζου (1999), μετά από ανάλυση σχετικών ερευνών: «η συμβουλευτική είναι αποτελεσματική, βοηθά τον άνθρωπο και γι' αυτό είναι απαραίτητη».

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης 2.9.

1. Ποιες δεξιότητες πρέπει να έχει ένας καλός manager;
 2. Τι είναι η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας;
-

2.10. Ομαδική Συμβουλευτική: αυτογνωσία μέσα από τη σχέση και την ανάπτυξη – Διευκόλυνση των σχέσεων και της αυτογνωσίας στην ομάδα

Στόχοι

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη της υποενότητας, θα είστε σε θέση να:

- Κατανοείτε τους τρόπους που συγκροτούνται και λειτουργούν οι ομάδες
- Περιγράφετε τις σχέσεις των μελών μιας ομάδας
- Αναγνωρίζετε τους ρόλους μέσα σε μια ομάδα

Έννοιες-κλειδιά

- Ομάδες
- Ομαδική συμβουλευτική
- Συντονιστής ομάδας
- Σχέσεις ομάδας

Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Στην υποενότητα αυτή ορίζονται οι ομάδες στην κοινωνική οργάνωση και ειδικότερα στη συμβουλευτική. Περιγράφεται ο τρόπος που αυτές συγκροτούνται και λειτουργούν, ποια είναι η δυναμική που αναπτύσσεται σε αυτές τις ομάδες και τέλος, τι είναι οι συμβουλευτικές ομάδες και η ομαδική συμβουλευτική.

2.10.1. Συγκρότηση και λειτουργία ομάδων

Οι κοινωνικές ομάδες παίζουν σημαντικό ρόλο στη ζωή μας. Όλοι ανήκουμε σε κάποιες ομάδες. Για παράδειγμα, ανήκουμε στην οικογένειά μας ή στην ομάδα των φίλων μας. Βέβαια εδώ μπορεί να τεθεί το ερώτημα αν οι επιβάτες ενός λεωφορείου της γραμμής είναι ομάδα.

Υπάρχουν πολλοί ορισμοί για το τι είναι ομάδα. Ας δούμε κάποιους από αυτούς, όπως αναφέρονται από τη Χαντζή (1999). Σύμφωνα με τον αρκετά συνοπτικό ορισμό του Forsyth, «ομάδα είναι δύο ή περισσότερα άτομα που επηρεάζουν το ένα το άλλο μέσω της κοινωνικής αλληλεπίδρασης». Οι Johnson και Johnson δίνουν έναν πληρέστερο ορισμό της ομάδας σύμφωνα με τον οποίο «μια ομάδα είναι δύο ή περισσότερα άτομα που αλληλεπιδρούν πρόσωπο με πρόσωπο, που το καθένα έχει συνείδηση ότι είναι μέλος της ομάδας, που το καθένα έχει συνείδηση των άλλων που ανήκουν στην ομάδα και που το καθένα έχει συνείδηση της θετικής τους αλληλεξάρτησης, καθώς επιδιώκουν να εκπληρώσουν αμοιβαίους στόχους». Από αυτόν τον ορισμό γίνεται φανερό ότι οι μαθητές μιας σχολικής τάξης είναι ομάδα, ενώ οι επιβάτες ενός λεωφορείου δεν αποτελούν ομάδα.

Οι ομάδες έχουν κάποια χαρακτηριστικά που ταυτόχρονα αποτελούν και τις διαστάσεις που τις διαφοροποιούν, όπως *μέγεθος, διάρκεια ζωής, δομή και το στάδιο εξέλιξης* που βρίσκονται.

Όπως αναφέρει η Πολέμη-Τοδούλου (2003): «Η ομάδα είναι μία ζωντανή αναπτυσσόμενη διεργασία, μοναδική στην κάθε της στιγμή και έκφραση, που εμπλέκει πολλές πλευρές της ανθρώπινης λειτουργίας και πολλά επίπεδα κοινωνικής οργάνωσης. Συναποτελείται από τα άτομα– μέλη της που σχετίζονται αλληλεξαρτώνται και συναλλάσσονται».

Η δομή της ομάδας αφορά κατά κύριο λόγο τη σύσταση και την οργάνωσή της. Βασικός μοχλός είναι ο κοινά συμφωνημένος σκοπός, τα έργα που απορρέουν από αυτόν, η μεθόδευση τους και τα κριτήρια αποτελεσματικότητας που θα διαμορφωθούν.

Μια άλλη όψη της δομής είναι τα κοινά σημεία αναφοράς ως προς το χρόνο, το χώρο και τη διαδικασία, καθώς και οι κανόνες και οι ρόλοι που οργανώνουν τη συναλλαγή των μελών. Αυτά τα στοιχεία καθορίζουν το «εμείς» της ομάδας και τη διαφοροποιούν από μια απλή συνάθροιση ατόμων (Πολέμη-Τοδούλου, 2003).

Η λειτουργία αφορά τον τρόπο που η ομάδα αναπτύσσεται και επιλύει θέματα που προκύπτουν στις σχέσεις των μελών, ή των μελών με τον συντονιστή, και γενικότερα τη λειτουργία της

Οι βασικές λειτουργίες της ομάδας είναι οι εξής:

- Υλοποίηση έργου.
- Καλλιέργεια ομαδικού πνεύματος και σχέσεων των μελών,
- Έκφραση συναισθημάτων,
- Δημιουργία οικειότητας,
- Αλλαγή/ προσαρμογή,
- Σύνδεση με προσωπικό νόημα,
- Ενθάρρυνση αυτονομίας και ιδιαιτερότητας,
- Διατήρηση/ συμμόρφωση.

Είναι σημαντικό να θυμόμαστε ότι:

- Κάθε ομάδα ως μία ξεχωριστή περίπτωση είναι απρόβλεπτη στις αντιδράσεις της, πόσο μάλλον όταν η ίδια αλλάζει από τη μία φάση ανάπτυξης στην άλλη.

- Τα φαινόμενα της ομάδας διαφοροποιούνται ανάλογα με το πλαίσιο στο οποίο αυτή εντάσσεται και τους στόχους που εξυπηρετεί.
- Κάθε συντονιστής έχει την ιδιαιτερότητα του ως προς τη φιλοσοφία, την προσέγγιση, τις ικανότητες και τα ειδικά ενδιαφέροντα του.

Δραστηριότητα 1/2.10

Ανακαλέστε στη μνήμη σας τρεις διαφορετικές ομάδες στις οποίες έχετε συμμετάσχει σε οποιοδήποτε τομέα της ζωής σας. Μπορείτε να εντοπίσετε τη δομή και τις βασικές λειτουργίες των ομάδων αυτών; Πώς θα περιγράφατε το συντονιστή τους; Συντάξτε μια παράγραφο για κάθε ομάδα.

2.10.2. Σχέσεις μελών ομάδας. Ατομική – Συλλογική εικόνα της ομάδας

Η δυναμική των ομάδων είναι μια πολύ σημαντική έννοια της κοινωνικής ψυχολογίας, η οποία αποκτά διαρκώς ισχυρότερη θέση, εξαιτίας της έμφασης που δίνεται στην κοινωνική συμπεριφορά του ανθρώπου και τους ρόλους της ομάδας. Ιδρυτής της θεωρίας της δυναμικής των ομάδων θεωρείται ο Kurt Lewin.

Η συμπεριφορά ενός ατόμου μέσα σε μια ομάδα μπορεί να είναι εντελώς διαφορετική απ' ό,τι έξω από αυτήν. Σε κάθε ομάδα η συμπεριφορά καθορίζεται από πληθώρα παραγόντων, τόσο ατομικών όσο και σχετικών με την ομάδα και τα χαρακτηριστικά της. Η δυναμική αλληλεπίδραση μεταξύ των μελών μιας ομάδας έχει καταλυτική επίδραση στη συμπεριφορά του κάθε μέλους. Έτσι, κατά ένα μεγάλο ποσοστό, το κάθε μέλος της ομάδας συμμορφώνεται προς το σύνολο, διευκολύνεται και διευκολύνει, συνεργάζεται, διαμορφώνει γενικά κοινωνική συμπεριφορά.

Κάθε μία από τις λειτουργίες της ομάδας χρειάζεται τη φροντίδα της ώστε η ομάδα να συνεχίσει να υφίσταται και να είναι αποδοτική. Μερίδιο της ευθύνης έχει κάθε μέλος, ωστόσο πάντα κάποιιο αναλαμβάνουν περισσότερο από άλλους τη μία ευθύνη έναντι μιας άλλης. Έτσι διαμορφώνεται το περίγραμμα κάποιων ρόλων, όπως αυτοί που θα περιγραφούν με συντομία στη συνέχεια.

- Ο «ηγέτης του έργου» είναι αυτός που προσανατολίζεται κατεξοχήν προς το έργο που έχει να παράγει η ομάδα και προσφέρει τις γνώσεις και τη διάθεση του για εργασία. Γύρω από το ρόλο αυτό αναφύονται και ο «ειδικός», ο «γραμματέας», ο «βοηθός», ο «αξιολογητής» και ο «συνεχώς ερωτών»
- Ο «ηγέτης της ομάδας» είναι αυτός που συσπειρώνει τα μέλη και ενισχύει την ταυτότητα του «εμείς», εκφράζει τις ανάγκες της ομάδας και υποστηρίζει τα συμφέροντα των μελών.
- Ο «συναισθηματικά υπεύθυνος» διευκολύνει την έκφραση συναισθημάτων. Είναι το συγκινησιακό βαρόμετρο της ομάδας. Είναι το πρώτο άτομο που θα εκφράσει συναίσθημα, συχνά μέσα από γκρίνια ή παράπονο. Αντίστοιχο ρόλο παίζει και ο γελωτοποιός της ομάδας, ο οποίος προκαλώντας γέλιο φέρνει συγκινησιακά κοντά τα μέλη της ομάδας, ενώ παράλληλα τα ξεκουράζει μετά από μια ανησυχία ή κρίση. Στις συγκινησιακές ανάγκες της ομάδας ανταποκρίνεται και ο ρόλος του «εμψυχωτή»
- Η ανάγκη που έχουν τα μέλη για διαμόρφωση και έκφραση της δικής τους άποψης εκφράζεται από τον «αμφισβητία». Ο ρόλος ενθαρρύνει την τάση για αυτόνομη και δημιουργική ανάπτυξη και αλλαγή.

- Ο «*ιδιαιτέρος* είναι αυτός που δρα με προσανατολισμό πιο ατομικό και προσωπικό από τους υπόλοιπους. Εκφράζει την ανάγκη για έκφραση προσωπικών κριτηρίων για το τι έχει νόημα και τι όχι. Διατηρεί το δικαίωμα να συμμετέχει ή να μη συμμετέχει στις διαδικασίες της συνάντησης.
- Υπάρχει ακόμη αυτός που δέχεται από την ομάδα το φορτίο της αποτυχίας και είναι ο «*αποδιοπομπαίος*». Εκφράζει την ανάγκη της ομάδας για απορρόφηση της συγκινησιακής φόρτισης αλλά και για αποδοχή της αδυναμίας.

Όλοι ανεξαιρέτως οι ρόλοι έχουν χρησιμότητα και αποτελούν κρίκους της διεργασίας της ομάδας. Σημεία δυσλειτουργίας διακρίνουμε σε δύο περιπτώσεις: α) όταν οι ρόλοι παγιώνονται και δεν εναλλάσσονται και β) όταν δεν αξιοποιούνται για την αντιμετώπιση των αναγκών της ομάδας, αλλά αντίθετα θεωρούνται ενόχληση και επιχειρείται η αποσιώπηση τους.

Βασικές αρχές που αφορούν την αντιμετώπιση των ρόλων από τον συντονιστή:

- Αναγνώριση της ανάγκης που εκφράζεται από κάθε ρόλο
- Αξιολόγηση της ανάγκης σε σχέση με τη δεδομένη φάση ανάπτυξης της ομάδας
- Παρέμβαση που αξιοποιεί τη συμπεριφορά του μέλους
- Ενθάρρυνση για εναλλαγή των ρόλων
- Ενίσχυση των μη δημοφιλών μελών.

2.10.3. Δραστηριότητες ομάδας

Οι ομάδες, όπως είδαμε, μπορούν να διακριθούν και να διαφοροποιηθούν με αρκετά κριτήρια. Εδώ θα ασχοληθούμε με τις συμβουλευτικές ομάδες που μπορεί να είναι κλειστές (κυρίως στην ψυχοθεραπεία) ή ανοιχτές (λιγότερο συχνά), ομάδες αυτογνωσίας, ομάδες εκπαιδευτικές, ομάδες κοινού προβλήματος (συνήθως ομάδες αυτοβοήθειας), ομάδες μαραθώνιου (εντατικές ομάδες που διαρκούν συνήθως ένα σαββατοκύριακο χωρίς σχεδόν καθόλου διακοπή παρά μόνο για την ικανοποίηση των βασικών αναγκών των μελών) ή ομάδες συνάντησης (θεωρητική προσέγγιση του Rogers).

Η ομαδική συμβουλευτική και θεραπεία έλκει την καταγωγή της από διάφορες πηγές. Ο δρόμος άνοιξε με το ψυχόδραμα του Moreno, τις «ομάδες T» του Lewin και τις ψυχαναλυτικές ομάδες του Bion. Αυτές οι πρωτοβουλίες συνδυάστηκαν στα τέλη της δεκαετίας του 1940 και στις αρχές της δεκαετίας του 1950 για να διαμορφώσουν αυτό που επρόκειτο να αποτελέσει ισχυρή παράδοση σε διάφορους κλάδους των επαγγελματιών βοήθειας (συμβουλευτική, ψυχοθεραπεία, κοινωνική εργασία).

Η ομαδική συμβουλευτική είναι μια μέθοδος που χρησιμοποιείται συχνά, όχι μόνο γιατί είναι περισσότερο συμφέρουσα από άποψη χρόνου και κόστους, αλλά γιατί έχει τη δυνατότητα να επιτύχει πολλούς σύνθετους και πολλαπλούς στόχους για τους ακόλουθους λόγους:

- Τα άτομα που αποτελούν μια ομάδα, κατά τη συμβουλευτική διαδικασία, βρίσκονται σε επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ τους. Η κατάλληλη ανάπτυξη της δεξιότητας της επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των ατόμων είναι ιδιαίτερα χρήσιμη
- Τα άτομα της ομάδας, βρίσκονται εκεί για να επιτύχουν ένα ή περισσότερους κοινούς στόχους, οι οποίοι τίθενται είτε από την ομάδα, είτε από εξωτερικούς παράγοντες. Ο τρόπος με τον οποίο τα μέλη της ομάδας θα μάθουν να επιτυγχάνουν το στόχο ή στόχους τους, με την κατάλληλη «προπόνηση» από την πλευρά του συμβούλου, θα αποτελέσει μια προγύμναση για παρόμοια θέματα

-
- Τα άτομα της ομάδας οριοθετούν ή ακολουθούν κανόνες και πρότυπα, τα οποία καθοδηγούν και ορίζουν τις δράσεις τους. Έτσι, μερικές συμπεριφορές αμείβονται ενώ κάποιες άλλες μπορεί να «τιμωρηθούν» με κάποιο τρόπο.
 - Μέσα από την ομαδική συμβουλευτική διαδικασία, τα άτομα αναλαμβάνουν να παίξουν κάποιους ρόλους. Το πόσο καλά θα παίξουν αυτούς τους ρόλους, θα αποτελέσει ένα γνώμονα κατά τη διαδικασία του αυτοπροσδιορισμού τους, ώστε να κρίνουν τις ελλείψεις και τις ανάγκες τους και να αποφασίσουν για το πώς πρέπει να τις καλύψουν.
 - Τα μέλη της ομάδας αναπτύσσουν ένα δίκτυο διαπροσωπικής «έλξης» μεταξύ τους. Καταλαβαίνουν δηλαδή, ποια άλλα άτομα της ομάδας τους αρέσουν και ποια δεν τους αρέσουν και γιατί. Μαθαίνουν πώς αντιδρούν και στις δυο περιπτώσεις και με τη βοήθεια του συμβούλου, μαθαίνουν πώς να ελέγχουν αυτά τα συναισθήματα, ώστε να μην εμποδίζεται η συνεργασία τους και να προλαμβάνονται συμπεριφορές που δεν συμφέρουν το άτομο.
 - Η ομαδική δουλειά προσανατολίζεται στην ικανοποίηση των ατομικών αναγκών των μελών της ομάδας.

Η επίτευξη όλων των στόχων που μόλις αναφέρθηκαν, όπως και πολλών άλλων, εξαρτάται από το είδος, το επίπεδο, το στόχο και τους λόγους που έχουν φέρει την ομάδα σε συνεργασία. Σημαντικό ρόλο παίζει επίσης και η κατάρτιση, η εμπειρία και γενικώς η ικανότητα του συμβούλου για να γίνει «φορέας αλλαγής» μέσω της ομαδικής συμβουλευτικής διαδικασίας.

Εδώ πρέπει να τονιστεί ότι όταν μιλάμε για ομαδική συμβουλευτική διαδικασία, δεν αναφερόμαστε στην ομάδα με την έννοια που δίνει η Ψυχοθεραπεία.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης 2.10.

1. Ποιες είναι οι βασικές λειτουργίες μιας ομάδας;
 2. Αναφέρατε κάποια χαρακτηριστικά είδη και μορφές συμβουλευτικών ομάδων.
-

2.11. Προδιαγραφές για την αποτελεσματική λειτουργία ομάδων

Στόχοι

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη της υποεπενότητας, θα είστε σε θέση να:

- Γνωρίζετε τις προδιαγραφές για να είναι αποτελεσματική μια ομάδα

Έννοιες-κλειδιά

- Αποτελεσματικές Ομάδες
- Σύνθεση ομάδων

Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Στην υποεπενότητα αυτή περιγράφονται οι απαιτούμενες προδιαγραφές για να είναι μια ομάδα αποτελεσματική. Παίρνουμε ως παράδειγμα μια συμβουλευτική ομάδα, της οποίας τα μέλη έχουν στόχο να αναπτύξει δεξιότητες εύρεσης εργασίας, και περιγράφουμε ποια θα πρέπει να είναι η σύνθεσή της, η διάρκεια των συναντήσεων, οι στόχοι της, οι οδηγίες που θα δοθούν από το συντονιστή, καθώς και το πώς θα γίνει η παρακολούθηση και η παρουσίαση των αποτελεσμάτων.

Σύνθεση των ομάδων: αριθμός, κριτήρια, διάρκεια

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό για το σύμβουλο το γεγονός ότι έχει τη δυνατότητα να καθορίσει τη σύνθεση της ομάδας, έτσι ώστε να μπορέσει στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό να επιτύχει τους στόχους της. Ας υποθέσουμε ότι έχουμε μία συμβουλευτική ομάδα που έχει ως στόχο να αναπτύξει δεξιότητες εύρεσης εργασίας.

Η βασικότερη προϋπόθεση που πρέπει να πληρούν τα μέλη είναι η ύπαρξη ενός ή δύο επαγγελματικών στόχων, ξεκάθαρων για τον καθένα τους, καθώς και η ετοιμότητα για ανάληψη εργασίας που να ανταποκρίνεται στο στόχο τους. Πέρα όμως από αυτό το βασικό κριτήριο, σημαντικοί παράγοντες που θα επηρεάσουν τη δυναμική της ομάδας μας είναι το φύλο, η ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο και η επαγγελματική εμπειρία των μελών.

Καταρχήν δεν υπάρχει λόγος να δημιουργήσουμε μια ομοιογενή ομάδα ως προς τα παραπάνω χαρακτηριστικά, εκτός ίσως από το εκπαιδευτικό επίπεδο. Αντίθετα, η ανομοιογένεια μπορεί να μας φανεί ιδιαίτερα χρήσιμη μιας και τα μέλη θα ανταλλάξουν και θα μοιραστούν απόψεις και εμπειρίες με αποτέλεσμα μια πλουσιότερη τελική σύνθεση που θα έχει παραχθεί μέσα από τη διαφορετικότητα των μελών. Ας θυμόμαστε όμως ότι σαφέστατα αυτό δεν αφορά ακραία φαινόμενα ανομοιογένειας, κάτι που εύλογα θα προκαλέσει δυσκολίες στο «δέσιμο» της ομάδας.

Σε ό,τι αφορά συγκεκριμένα το εκπαιδευτικό επίπεδο, συνήθως διευκολύνει το να είναι σχετικά ομοιογενές. Η επιλογή αυτή συμβάλλει στο να μην νιώθει κανείς μειονεκτικά, καθώς επίσης και στο να μην διασπαστεί η ομάδα. Επιπλέον, διευκολύνει τη διαπραγμάτευση θεμάτων όπως το βιογραφικό σημείωμα, καθώς και τη διεξαγωγή ομαδικών ασκήσεων, όπως και γενικά ομάδων εργασίας. Το μέγεθος της ομάδας μπορεί να κυμανθεί μεταξύ δώδεκα και δεκαπέντε ατόμων. Το μέγεθος αυτό διευκολύνει το συντονιστή στην ενίσχυση κάθε μέλους χωριστά καθώς και στο χειρισμό των δυσκολιών.

Οι συναντήσεις της ομάδας είναι σύντομης διάρκειας και χωρίζονται σε δύο συνεχείς κύκλους, συνολικής διάρκειας δύο εβδομάδων.

Στόχοι εργασιών των ομάδων. Οδηγίες – πλαίσιο εργασιών.

Χρονοπρογραμματισμός δραστηριοτήτων /εργασιών

Ο συντονιστής πρέπει να εξηγήσει με σαφήνεια και ακρίβεια τι ακριβώς αναμένεται να κάνουν οι ομάδες, τι θα πρέπει να παρουσιάσουν στο τέλος της εργασίας μέσω του εκπροσώπου κάθε ομάδας, πόσο χρόνο έχουν στη διάθεση τους κλπ. Οι οδηγίες είναι καλό να δοθούν και γραπτά. Επίσης, σε γραπτή μορφή είναι καλό να υπάρχει και το προϊόν της εργασίας κάθε ομάδας (για λόγους κινητοποίησης και όχι αξιολόγησης). Ο συντονιστής πρέπει επίσης να ενθαρρύνει τα μέλη να σκορπριστούν στο χώρο και να καθήσουν όσο γίνεται πιο άνετα για να επικοινωνούν με την ομάδα τους.

Παρακολούθηση - υποστήριξη ομάδων κατά την εργασία

Ο συντονιστής κατά την διάρκεια εργασίας των ομάδων δεν είναι παθητικός. Αντίθετα, πηγαίνει από τη μία ομάδα στην άλλη και δίνει διευκρινίσεις και πρόσθετες πληροφορίες αν χρειαστούν, ενώ παράλληλα ενθαρρύνει. Σε καμία περίπτωση όμως δεν στερεί την ομάδα από το χώρο και την αυτονομία της.

Παράλληλα στη φάση της παρακολούθησης, ο συντονιστής ενημερώνει για το χρόνο που έχει απομείνει και αν χρειάζεται προβαίνει σε παράταση του.

Εκπροσώπηση - παρουσίαση ομαδικών αποτελεσμάτων

Το τελευταίο αυτό στάδιο αξιοποιεί την επεξεργασία που προηγήθηκε. Οι ομάδες μέσω των εκπροσώπων τους παρουσιάζουν τις απόψεις τους στην ολομέλεια, ακούν τους άλλους, συγκρίνουν, και εμπλουτίζουν τις γνώσεις τους από τον αλληλοσχολιασμό.

Οι παρουσιάσεις ξεκινούν από όποιον εκπρόσωπο αισθάνεται έτοιμος. Είναι καλό, κατά τη διάρκεια της παρουσίασης και του σχολιασμού, η ομάδα να παραμένει στις θέσεις στις οποίες εργάστηκε και να πλαισιώνει τον εκπρόσωπό της.

Τα μέλη της ομάδας μπορούν να συμπληρώσουν κάτι που κρίνουν σκόπιμο όταν ολοκληρώσει ο εκπρόσωπος τους. Κατόπιν μπορούν να σχολιάσουν και τα μέλη άλλων ομάδων.

Όταν ολοκληρωθεί η διαδικασία, ο συντονιστής φροντίζει να γίνει σύνθεση και εξαγωγή συμπερασμάτων με βάση τα όσα έχουν ήδη ειπωθεί και σχολιαστεί.

2.12. Μεθοδολογία συνέντευξης – πλεονεκτήματα και περιορισμοί

Στόχοι

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη της υποεπένδυσης, θα είστε σε θέση να:

- Κατανοείτε τις χρήσεις της συνέντευξης ως μεθόδου
- Περιγράφετε τους όρους ερευνητική και συμβουλευτική συνέντευξη
- Εφαρμόζετε τη μεθοδολογία της συνέντευξης
- Διακρίνετε τη δομημένη και τη μη δομημένη συνέντευξη

Έννοιες-κλειδιά

- Συμβουλευτική συνέντευξη
- Ερευνητική συνέντευξη
- Δομημένη συνέντευξη
- Μη δομημένη συνέντευξη

Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Στην υποεπένδυση αυτή περιγράφονται κυρίως η ερευνητική και η συμβουλευτική συνέντευξη. Γίνεται διάκριση μεταξύ δομημένης και μη δομημένης συνέντευξης και παρουσιάζεται ένας οδηγός συνέντευξης.

2.12.1. Εισαγωγή. Δομημένη και μη δομημένη συνέντευξη

Η συνέντευξη είναι μια μορφή επικοινωνίας που χρησιμοποιείται για διαφορετικούς σκοπούς. Οι διαφοροποιήσεις τους υπαγορεύονται από τους σκοπούς και τις επιδιώξεις που μπορεί να έχουν. Καλό είναι να θυμόμαστε ότι η συνέντευξη είναι μέθοδος και όχι αυτοσκοπός. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί τόσο ως μέθοδος ερευνητικού σχεδιασμού και συλλογής δεδομένων όσο και πλαίσιο της συμβουλευτικής διαδικασίας. Οι συνεντεύξεις διακρίνονται σε δομημένες και μη δομημένες.

Σε μία δομημένη ή τυποποιημένη συνέντευξη οι ερωτήσεις διαμορφώνονται εκ των προτέρων και τίθενται στον ερωτώμενο με καθορισμένη σειρά και συγκεκριμένο τρόπο. Σκοπός της συγκεκριμένης αυτής δομής είναι η διασφάλιση της συνέπειας και της σταθερότητας από την μία περίπτωση στην άλλη. Σε περιπτώσεις έρευνας με συγκεκριμένο σκοπό, όπου εκατοντάδες άνθρωποι προσεγγίζονται από σημαντικό αριθμό διαφορετικών συνεντευκτών, είναι απαραίτητη η χρήση δομημένων εντύπων έτσι ώστε να συλλεγούν πληροφορίες που να μπορούν να συνδυασθούν μεταξύ τους.

Από την άλλη πλευρά, οι κύριοι στόχοι μιας μη δομημένης συνέντευξης είναι αφενός να εξετασθούν όλες οι εναλλακτικές εκδοχές ενός ζητήματος και, αφετέρου, η παροχή μεγαλύτερης δυνατότητας στο αποκρινόμενο άτομο να πάρει τον ρόλο του καθοδηγητή της συζήτησης. Σε αυτήν την περίπτωση, ο συνεντευκτής έχει ένα γενικό θέμα συζήτησης κατά νου και προσπαθεί να κάνει κάποιες ορισμένες ερωτήσεις. Παρόλα αυτά, δεν υπάρχει προκαθορισμένη σειρά ή συγκεκριμένος τρόπος διατύπωσης αυτών των ερωτήσεων. Μία μη δομημένη συνέντευξη αφήνει στον συνεντευκτή χώρο για αυτοσχεδιασμό και είναι η μορφή της συνέντευξης που χρησιμοποιείται περισσότερο στην ποιοτική έρευνα.

Η συμβουλευτική συνέντευξη είναι η βασική μέθοδος παρέμβασης του συμβούλου και πολλά βασικά της στοιχεία έχουν ήδη αναφερθεί σε πολλές από τις προηγούμενες υποενότητες.

Διαφορές μεταξύ συμβουλευτικής συνέντευξης και ελεύθερης συζήτησης*

Συμβουλευτική συνέντευξη	Συζήτηση/κουβέντα
<p>Συγκεκριμένος στόχος</p> <p>Εστίαση σε ένα ή περισσότερα θέματα</p> <p>Στόχευση στην αλλαγή στάσεων και απόψεων γνωστικού πεδίου χρησιμοποιώντας τη μαιευτική μέθοδο</p> <p>Η ενσυναίσθηση είναι βασική προϋπόθεση για τη διαδικασία της συνέντευξης</p> <p>Γίνεται σε κλειστό χώρο, όπου προστατεύεται το προσωπικό απόρρητο</p> <p>Ρόλοι προδιαγεγραμμένοι (έλεγχος από σύμβουλο)</p> <p>Αποφυγή αναφοράς από το σύμβουλο σε προσωπικές εμπειρίες ή απόψεις</p> <p>Διασφάλιση του απόρρητου</p> <p>Παρακολούθηση από τρίτους μόνο για εκπαιδευτικούς λόγους ή για λόγους εποπτείας</p> <p>Διάρκεια καθορισμένη και περιορισμένη</p> <p>Θεραπευτική σημασία της σιωπής</p> <p>Η συνέντευξη θα πρέπει να προσφέρει έναν ασφαλή χώρο για την έκφραση συναισθημάτων από τον συμβουλευόμενο</p> <p>Ο σύμβουλος χρησιμοποιεί την ενεργητική ακρόαση και την ανατροφοδότηση για να βεβαιωθεί ότι έχει ακούσει σωστά αυτά που του λέει ο συμβουλευόμενος</p> <p>Κλείσιμο με συμπέρασμα -πόρισμα</p>	<p>Μη συγκεκριμένος στόχος</p> <p>Ελεύθερο θέμα</p> <p>Καταβάλλεται προσπάθεια για να πείσει κανείς τους άλλους</p> <p>Αντιπαράθεση απόψεων, χωρίς να υπάρχει απαραίτητα συναισθηματική κατανόηση. Ενδέχεται οι δύο συνομιλητές να ταυτίζονται συναισθηματικά</p> <p>Δεν υπάρχει ορισμένος και ανοιχτός χώρος</p> <p>Ισοτιμία στη συμμετοχή</p> <p>Η ανταλλαγή εμπειριών είναι συχνή</p> <p>Η συζήτηση συνήθως δεν είναι απόρρητη (εκτός αν ζητηθεί)</p> <p>Παρακολουθείται συχνά από τρίτους</p> <p>Μη καθορισμένη διάρκεια</p> <p>Μικρότερη αξία στη σιωπή</p> <p>Συνήθως προσπαθεί κανείς να κρύψει τα συναισθήματά του</p> <p>Ο συνομιλητής συνήθως βιάζεται να απαντήσει, συνήθως ακούει μόνο τα μισά από όσα του λέει ο συνομιλητής του</p> <p>Το θέμα ή τα θέματα συνήθως μένουν ανοιχτά</p>

2.12.2. Οδηγός συνέντευξης – Αξιολόγηση αποτελεσμάτων

Στο χώρο της έρευνας, μία συνέντευξη μας επιτρέπει να εξερευνήσουμε σε βάθος ερωτήματα που δεν έχουν απαντηθεί πλήρως μέσα από άλλες ερευνητικές μεθόδους ή ψυχομετρικά – διαγνωστικά εργαλεία και να ενθαρρύνουμε τον συμβουλευόμενο να απαντήσει με μεγαλύτερη ποικιλία και λεπτομέρεια. Η άμεση προσωπική επαφή επιτρέπει την παρατήρηση της γενικής εμφάνισης, της κατάστασης της υγείας, της προσωπικότητας, της μη λεκτικής συμπεριφοράς και όλων των άλλων ατομικών χαρακτηριστικών του συμβουλευόμενου. Έτσι, υπάρχουν περιπτώσεις όπου οι συνεντεύξεις μπορούν να μας δώσουν πολύ πιο ακριβείς πληροφορίες από ότι άλλοι τύποι διερεύνησης.

Οι συνεντεύξεις συνιστούν μία πλούσια πηγή πληροφοριών για την επιστημονική έρευνα, για τον επαγγελματικό προσανατολισμό και την επαγγελματική κατάρτιση. Το πραγματικό τους ενδιαφέρον

* Από το βιβλίο της Α. Κανδυλάκη, Η συμβουλευτική στην κοινωνική εργασία, σ. 192

αναδύεται μέσα από την διαπροσωπική επαφή που αποτελεί τον πυρήνα της διαδικασίας. Η σύγχρονη τεχνολογία έχει διευρύνει την έννοια της διαπροσωπικής επαφής έτσι ώστε να μπορούμε να έχουμε συνεντεύξεις μέσα από το τηλέφωνο, το βίντεο και άλλες εκτεταμένες μορφές επικοινωνίας. Λαμβάνοντας όλα αυτά υπόψη, το κυρίαρχο στοιχείο της συνέντευξης είναι η λεκτική ανταλλαγή που λαμβάνει χώρα μεταξύ δύο ανθρώπων, η μορφή και ο χαρακτήρας της οποίας διαμορφώνονται μέσα από την πορεία των ερωτήσεων και των απαντήσεων. Ένας άλλος τρόπος για να ορίσουμε την συνέντευξη είναι να πούμε ότι αυτή αποτελεί «μία συνομιλία που διενεργείται με μια συγκεκριμένη μεθοδολογία και για έναν συγκεκριμένο σκοπό».

Η συνέντευξη είναι ιδιαίτερα χρήσιμη στη διερεύνηση θεμάτων που είναι πολύπλοκα και συναισθηματικά φορτισμένα. Είναι επίσης χρήσιμη στη διερεύνηση θεμάτων που δεν προσφέρουν πολλές ευκαιρίες για παρατήρηση. Οι συνεντεύξεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν σαν μέσα εκτίμησης προσωπικών πεποιθήσεων και απόψεων αλλά και των χαρακτηριστικών της προσωπικότητας του ατόμου ή των ικανοτήτων του. Οι απαντήσεις ενός ανθρώπου μπορούν να έχουν έκδηλο αλλά και λανθάνον περιεχόμενο. Με τον όρο έκδηλο περιεχόμενο αναφερόμαστε σε αυτό που είναι φανερό και μεταδίδεται προφορικά, μέσα από τις λεκτικές πληροφορίες που δίνονται στα πλαίσια της συνέντευξης. Το λανθάνον περιεχόμενο έχει να κάνει με τις λιγότερο φανερές και πιο κρυμμένες πληροφορίες που μεταδίδονται έμμεσα, μέσα από δισταγμούς ή μη λεκτικές αντιδράσεις όπως, για παράδειγμα, αποφυγή της άμεσης οπτικής επαφής με τον συνεντευκτή, νευρικές χειρονομίες, ανησυχία, υπερκινητικότητα κ.α. Όπως είναι λοιπόν φανερό, το λανθάνον περιεχόμενο αποτελεί ένδειξη για πράγματα που ο ερωτώμενος μπορεί να εννοεί χωρίς να τα λέει. Ο συνεντευκτής δίνει ιδιαίτερη προσοχή όταν το λανθάνον περιεχόμενο μιας συνέντευξης έρχεται σε σύγκρουση με το έκδηλο και λεκτικό περιεχόμενο της ίδιας συνέντευξης. Όταν οι συνεντεύξεις καταγράφονται σε βίντεο, η ανάλυση των συγκεκριμένων κινήσεων, των χειρονομιών και των εκφράσεων του προσώπου, όπως και των αλλαγών στην χροιά της φωνής, των δισταγμών και των παύσεων της ομιλίας, μας παρέχει έναν πλούτο στοιχείων για να εκτιμήσουμε τις λανθάνουσες πλευρές της επικοινωνίας. Αυτού του είδους το υλικό μπορεί στη συνέχεια να ταξινομηθεί λαμβάνοντας τη μορφή ενός πίνακα ανάλυσης περιεχομένου.

Οι συνεντεύξεις μπορούν να έχουν σαν στόχο τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του ατόμου αντί να εστιάζουν στο περιεχόμενο της συνομιλίας. Ένα παράδειγμα είναι η *ψυχιατρική συνέντευξη*, η οποία αποτελεί μία σε βάθος εξερεύνηση της προσωπικότητας. Οι παραπάνω στόχοι όμως μπορούν και να συνδυάζονται. Τέτοιες είναι οι συνεντεύξεις που κάνουν οι κοινωνικοί λειτουργοί και με τις οποίες εξυπηρετείται ο διπλός σκοπός της απόκτησης τόσο των απαραίτητων πραγματολογικών πληροφοριών για το άτομο όσο και μιας επίγνωσης των χαρακτηριστικών της προσωπικότητάς του. Οι συνεντεύξεις που γίνονται με σκοπό την εύρεση εργασίας επίσης συνδυάζουν αυτούς τους στόχους, εφόσον αξιολογούν τόσο τον χαρακτήρα όσο και την ικανότητα του υποψηφίου. Το ίδιο συμβαίνει και στις *(δημοσιογραφικές)* συνεντεύξεις που παρουσιάζονται στις εφημερίδες και στην τηλεόραση επειδή, ενώ παρέχουν στον αναγνώστη ή θεατή πληροφορίες σχετικές με γεγονότα, αφήνουν χώρο και για μια σύντομη ματιά στην προσωπικότητα του αποκρινόμενου. Επίσης διπλή είναι και η λειτουργία των συνεντεύξεων που γίνονται για τους σκοπούς της έρευνας στα πλαίσια των κοινωνικών και ανθρωπιστικών επιστημών. Και σε αυτήν την περίπτωση οδηγούμαστε στη γνώση του αποκρινόμενου υποκειμένου διερευνώντας τόσο τα γεγονότα που αφορούν τη ζωή του όσο και τις απόψεις του.

Ένα περαιτέρω πλεονέκτημα της συνέντευξης, όταν τη συγκρίνουμε με την γραπτή συμπλήρωση ερωτηματολογίων, είναι ότι άνθρωποι που είτε δεν είναι πρόθυμοι είτε δε μπορούν να δώσουν μια γραπτή απάντηση μεγάλης έκτασης και σχετικής συνοχής είναι συχνά πρόθυμοι να την εκφράσουν προφορικά στον συνεντευκτή. Φυσικά, αυτό το πλεονέκτημα μπορεί και να μετατραπεί σε μειονέκτημα όταν ο συνεντευκτής συνομιλεί με ένα άτομο που μακρηγορεί και πλατειάζει με αποτέλεσμα να

απομακρύνεται από το συγκεκριμένο θέμα της συνέντευξης. Σε τέτοιες περιπτώσεις ο συνεντευκτής πρέπει με τον δικό του τρόπο να οδηγήσει το αποκρινόμενο άτομο στο ζητούμενο της συνομιλίας.

Εναλλακτικά η συνέντευξη μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω έμμεσης επικοινωνίας δηλαδή χωρίς να υπάρχει η παραδοσιακή μορφή διαπροσωπικής επαφής. Ένα τέτοιο παράδειγμα είναι η *τηλεφωνική συνέντευξη*. Η τηλεφωνική συνέντευξη εφαρμόζεται πλέον με μεγάλη συχνότητα εξαιτίας της τεχνολογικής προόδου.

Η πιο αποτελεσματική μάθηση των τεχνικών της συνέντευξης προκύπτει από την πρακτική εξάσκηση σε συνδυασμό με τη γνώση που αποκομίζει κάποιος από την απόδοσή του σε αντίστοιχες προηγούμενες περιπτώσεις. Αυτός που ετοιμάζεται να αναλάβει το ρόλο του συνεντευκτή πρέπει να κάνει εξάσκηση με διάφορα άλλα άτομα πριν προχωρήσει στις κανονικές συνεντεύξεις. Αυτό θα τον βοηθήσει στην εξοικείωσή του με τις απαιτούμενες διαδικασίες και θα του προσφέρει μία ευκαιρία να κρίνει ο ίδιος την απόδοσή του. Η βιντεοσκόπηση και η μετέπειτα παρακολούθηση του τρόπου με τον οποίο διεξήγαγε κάποιος μία συνέντευξη βοηθά στη βελτίωση των δεξιοτήτων του. Επίσης, η παρακολούθηση ικανών και ειδικευμένων συνεντευκτών όπως και η αξιολόγηση των επιδόσεών τους μπορεί να είναι ιδιαίτερα διδακτική.

Όσον αφορά το θέμα της συνέντευξης σε πολλές περιπτώσεις αυτό δεν είναι ζήτημα επιλογής αλλά, αντίθετα, καθορίζεται από τις απαιτήσεις συγκεκριμένων καταστάσεων. Η διαδικασία της συνέντευξης απλοποιείται σημαντικά όταν διαλέγουμε ένα θέμα με το οποίο είναι εξοικειωμένοι οι περισσότεροι άνθρωποι. Αν οι ερωτήσεις μας αναφέρονται σε σπάνιες εμπειρίες ή γνώσεις, θα δαπανήσουμε πολύ χρόνο αναζητώντας ανθρώπους που να γνωρίζουν κάτι πάνω στο θέμα μας. Είναι επίσης σημαντικό να επιλέγουμε ένα θέμα που δεν θα θεωρηθεί απειλητικό. Η δεοντολογική ηθική της έρευνας απαιτεί μεγάλη προσοχή όταν οι συνεντεύξεις αφορούν θέματα "ταμπού" ή έχουν να κάνουν με ζητήματα παρεκκλίνουσας ή παράνομης συμπεριφοράς. Σε τέτοιες περιπτώσεις, το αποκρινόμενο άτομο πρέπει να προστατεύεται από οποιαδήποτε επιζήμια αποτελέσματα. "Ευαίσθητα" θέματα πρέπει να αντιμετωπίζονται με ευαίσθητο τρόπο. Αν δεν γίνει αυτό, τότε η πιθανότητα να ολοκληρωθεί η συνέντευξη με επιτυχία μειώνεται σημαντικά.

Επίσης, ένα άλλο πολύ σημαντικό σημείο είναι να διαλέγουμε ένα θέμα που πραγματικά μας ενδιαφέρει. Η ύπαρξη ή η έλλειψη πραγματικού ενδιαφέροντος εκ μέρους του συνεντευκτή για το θέμα του είναι κάτι που μπορεί εύκολα να μεταδοθεί στο ερωτώμενο άτομο. Πρέπει να ξεκινάμε με τις πιο γενικές αλλά και τις πιο ενδιαφέρουσες ερωτήσεις. Το ξεκίνημα μιας συνέντευξης με γενικό τρόπο μπορεί να επηρεάσει καθοριστικά το είδος των απαντήσεων που θα δοθούν. Επίσης, μία συγκεκριμένη ερώτηση μπορεί να εδραιώσει μία κατάσταση η οποία θα επηρεάσει τις απαντήσεις που θα ακολουθήσουν. Οι αποκρινόμενοι έχουν την τάση να βγάζουν συμπεράσματα για το τι θα ήθελαν να ακούσουν οι ερωτώντες. Το ξεκίνημα με ερωτήσεις γενικού χαρακτήρα μειώνει την πιθανότητα να συμβεί κάτι τέτοιο. Από την άλλη πλευρά, ο λόγος για τον οποίο είναι καλό να ξεκινάμε με ενδιαφέρουσες ερωτήσεις δεν είναι άλλος από το να προκαλέσουμε το ενδιαφέρον και να ελκύσουμε την προσοχή του ερωτώμενου. Ακόμη, ερωτήσεις που μπορεί να έχουν έναν κάπως προκλητικό και πολύπλοκο χαρακτήρα είναι καλύτερα να γίνονται αρκετά νωρίς στην πορεία της συνέντευξης ενώ, αντίθετα, οι πιο τετριμμένες που απαιτούν λιγότερη σκέψη μπορούν να τοποθετούνται στο τέλος, όταν το ερωτώμενο άτομο θα έχει αρχίσει πιθανόν να κουράζεται. Αυτή η σειρά ανακουφίζει πιθανές ανασφάλειες του ερωτώμενου επειδή όταν πλέον δίνει αυτά τα στοιχεία γνωρίζει ήδη το ακριβές περιεχόμενο των απαντήσεων που θα συνδεθούν με τα στοιχεία του.

Οι ερωτήσεις πρέπει να ακολουθούν η μία την άλλη με λογική σειρά και χωρίς απότομες αλλαγές θέματος. Αν κάποια αλλαγή είναι απαραίτητη, μία εισαγωγική πρόταση του συνεντευκτή μπορεί να διευκολύνει τη μετάβαση. Κάθε υποενότητα ερωτήσεων από την πλευρά του συνεντευκτή πρέπει να κατευθύνεται από το γενικότερο προς το ειδικότερο. Οι αρχικές ερωτήσεις πρέπει να είναι τέτοι-

ες που να καθορίζουν το κατά πόσο ο ερωτώμενος έχει γνώση ή όχι του θέματος που ο συνεντευκτής θέλει να καλύψει.

Επιπλέον οι πρώτες εντυπώσεις είναι ιδιαίτερα σημαντικές. Η κατάλληλη ένδυση και η περιποιημένη εμφάνιση μειώνουν την απροθυμία ή την καχυποψία των ανθρώπων. Ο συνεντευκτής πρέπει να κάνει μία ξεκάθαρη και έντιμη εισαγωγή καθώς επίσης πρέπει να εξηγήσει τον σκοπό της συνέντευξης. Η συνολική στάση και η φωνή του συνεντευκτή πρέπει να είναι φιλική, ευγενική και καθόλου απειλητική. Από την άλλη πλευρά όμως, πρέπει να αποφεύγεται η υπερβολική οικειότητα. Τέλος, η εξήγηση του σκοπού της συνέντευξης πρέπει να είναι απλή και σαφής και να γίνεται έτσι ώστε να παρέχεται στο άτομο που την δέχεται ο χρόνος που χρειάζεται για να την κατανοήσει.

Ο χώρος μέσα στον οποίο διεξάγεται η συνέντευξη είναι επίσης ένα σημαντικό ζήτημα. Ο συνεντευκτής πρέπει να επιλέξει έναν χώρο που δεν θα αποσπά την προσοχή και που θα είναι ελεύθερος από παρεμβολές τρίτων έτσι ώστε να εξυπηρετείται η αρχή της εμπιστευτικότητας. Είναι απίθανο να δοθούν ξεκάθαρες απαντήσεις από τον ερωτώμενο αν αυτός πρέπει να μιλήσει μέσα στην ακτίνα ακοής τρίτων. Ακόμη, τηλεφωνικές κλήσεις και άλλες τέτοιου είδους διακοπές της συνομιλίας μπορούν να επέμβουν αρνητικά στη ροή της σκέψης του ερωτώμενου.

Η ποιότητα των ερευνητικών στοιχείων που μπορούν να συλλεγούν με τη μέθοδο της συνέντευξης εξαρτάται απόλυτα από την διαδραστική επικοινωνία ανάμεσα στον συνεντευκτή και τον αποκρινόμενο. Καλές ερωτήσεις μπορούν να καταστραφούν με τη χρήση κακών τεχνικών. Κακές ερωτήσεις μπορούν να διασωθούν από έναν καλό συνεντευκτή. Πρέπει πάντα να θυμόμαστε ότι σκοπός της συνέντευξης είναι να πάρουμε πληροφορίες γύρω από τις πεποιθήσεις, τις απόψεις, τα συναισθήματα ή τη στάση ενός άλλου ανθρώπου. Είναι πολύ βασικό λοιπόν να μπορούμε να ανταποκριθούμε στις απαντήσεις που μας δίνει αυτός ο άνθρωπος με τρόπο θετικό. Αυτό δεν σημαίνει ότι κάποιος πρέπει να εκφράζει την έγκρισή του με ιδιαίτερα σθεναρό τρόπο. Μπορεί απλά, με μία σποραδική κίνηση του κεφαλιού ή με ένα βλέμμα, να δείχνει ότι προσέχει και σέβεται τις απόψεις που εκφράζονται.

Οι συνεντεύξεις με άτομα διαφορετικής εθνικότητας, υπηκοότητας ή κοινωνικής τάξης φέρνουν στο φως ειδικά προβλήματα μη λεκτικής επικοινωνίας. Σε μερικές κουλτούρες για παράδειγμα, η αποφυγή του βλέμματος του άλλου αντί να αποτελεί ένδειξη ελλιπούς αξιοπιστίας είναι δείγμα σεβασμού. Η φυσική απόσταση στο χώρο μεταξύ του συνεντευκτή και του αποκρινόμενου σημαίνει διαφορετικά πράγματα για άτομα με διαφορετική προέλευση. Ακόμη και κάποια εξοικείωση με ιδιωματικές ή λαϊκές εκφράσεις που χρησιμοποιούν άτομα συγκεκριμένων κοινωνικών στρωμάτων μπορεί να φανεί απαραίτητη για τον συνεντευκτή.

Γενικά, τα χαρακτηριστικά που έχουν να κάνουν με τη φυλετική προέλευση και το φύλο όπως και την κοινωνική τάξη μπορούν να επηρεάσουν τη συνέντευξη. Αυτό αφορά κυρίως τον βαθμό στον οποίο τέτοια χαρακτηριστικά μπορούν να μειώσουν τη δυνατότητα να πάρουμε άμεσες και ειλικρινείς απαντήσεις. Όμως πρόβλημα μπορεί να υπάρξει έστω και αν δεν υπάρχουν τέτοιου είδους διαφορές μεταξύ του συνεντευκτή και του ερωτώμενου. Ακόμη και άτομα με το ίδιο κοινωνικό και εθνικό υπόβαθρο μπορούν να εισαγάγουν κάποιο σφάλμα στην έρευνα, που θα έχει να κάνει με τη συμμόρφωσή τους σε αυτό που υποθέτουν ότι είναι μία κοινά αποδεκτή στάση. Η ποιότητα μιας συνέντευξης συνδέεται περισσότερο με την ικανότητα του συνεντευκτή να πείσει το αποκρινόμενο άτομο ότι δεν στέκεται κριτικά απέναντί του και ότι κατέχεται από ένα ειλικρινές ενδιαφέρον και σεβασμό για τις απόψεις του, παρά με την ύπαρξη συγκεκριμένων φυλετικών ή ταξικών διαφορών. Παρόλα αυτά, σε μερικές περιπτώσεις αυτά τα στοιχεία μπορεί να έχουν ιδιαίτερα ισχυρή επίδραση και να απαιτούν, ανάλογα με τις ανάγκες, να περιληφθεί στον σχεδιασμό της συνέντευξης είτε ένα συνταίριασμα είτε μία σκόπιμη αντιπαραβολή των αντίστοιχων χαρακτηριστικών του συνεντευκτή και του ερωτώμενου.

Με την έναρξη της συνέντευξης, πρέπει να ενημερώνουμε το άτομο σχετικά με τη χρονική της διάρκεια και να προσπαθούμε να μείνουμε όσο πιο κοντά γίνεται στα όρια του χρόνου που υποσχεθήκαμε. Όταν η συνέντευξη θα έχει ολοκληρωθεί, πρέπει να ευχαριστούμε τον αποκριθέντα για τον χρόνο και την προσπάθεια που κατέβαλε και να τον ενθαρρύνουμε να κάνει όποιες ερωτήσεις επιθυμεί σχετικά με την διαδικασία. Πρέπει να τον ενημερώνουμε για το πώς θα χρησιμοποιηθούν τα αποτελέσματα της συνέντευξης και για το που και πότε θα είναι αυτά διαθέσιμα. Η δεοντολογία της συνέντευξης απαιτεί να παρέχουμε στα άτομα που συμμετέχουν σε αυτήν όσο καλύτερη ενημέρωση γίνεται σχετικά με τον χαρακτήρα, τους σκοπούς και τις προθέσεις της. Γενικά, η κοινή ευγένεια επιβάλλει την αναγνώριση της αξίας του χρόνου και της προσπάθειας του άλλου.

Όταν η συνέντευξη αποτελεί την κύρια πηγή των δεδομένων μιας έρευνας, είναι απαραίτητη η επινόηση συστηματικών μεθόδων σύνοψης των πληροφοριών. Το πρώτο γενικό βήμα είναι η εξεύρεση τρόπων απομαγνητοφώνησης και ποσοτικοποίησης των στοιχείων. Ο όρος "καταγραφή" αναφέρεται στην σαφή μορφή παρουσίασης των απαντήσεων που δόθηκαν στα ερωτήματα της συνέντευξης έτσι ώστε να εξυπηρετείται η ανάγκη της ανάλυσης των δεδομένων. Αυτή περιλαμβάνει διαδικασίες όπως η μεταφορά των μαγνητοφωνημένων απαντήσεων σε δακτυλογραφημένα κείμενα ή η αντιγραφή των χειρόγραφων σημειώσεων του συνεντευκτή. Στα πλαίσια της τελευταίας, πρέπει να γίνεται και η αποσαφήνιση των συντομευτικών όρων που χρησιμοποιήθηκαν.

Ο όρος "ποσοτικοποίηση" αναφέρεται στην παρουσίαση των αποτελεσμάτων υπό μορφή αριθμών και σχετίζεται με τη διαδικασία της κωδικοποίησης. Κωδικοποίηση είναι η διαδικασία με την οποία δημιουργούμε διαφορετικές κατηγορίες απαντήσεων για να ταξινομήσουμε τις διαφορετικές απαντήσεις που πήραμε σε ανοιχτές ερωτήσεις. Με άλλα λόγια, είναι το μέσο με το οποίο οι μακροσκελείς δηλώσεις - προτάσεις των αποκριθέντων ατόμων απλοποιούνται και κατατάσσονται σε διαφορετικές κατηγορίες. Τα πλέον εύκολα στοιχεία για κωδικοποίηση είναι το φύλο, η ηλικία, το θρήσκευμα, το επάγγελμα και άλλα δημογραφικά - κατηγορικά χαρακτηριστικά. Οι κατηγορίες των κωδικών είναι εν γένει αριθμητικές, όμως, η επιλογή των αριθμών που εκπροσωπούν τις διαφορετικές κατηγορίες είναι αυθαίρετη. Έτσι, είναι πολύ σημαντικό για τον ερευνητή να κρατά ένα αρχείο με τα αντίγραφα των κωδικών αριθμών που χρησιμοποίησε. Γενικά, η διαδικασία της κωδικοποίησης είναι περισσότερο πολύπλοκη για τις πιο πολύπλοκες απαντήσεις.

Στην έκθεση των αποτελεσμάτων, ο ερευνητής δεν δεσμεύεται να διατηρήσει τη φόρμα που χρησιμοποίησε για τον σχεδιασμό και τη διεξαγωγή της συνέντευξης. Αντίθετα, η σειρά παράθεσης των δεδομένων πρέπει να αντικατοπτρίζει τη σημαντικότητα των ευρημάτων. Τα πιο σαφή και σημαντικά αποτελέσματα πρέπει να περιγράφονται στην αρχή. Ευρήματα που τα χαρακτηρίζει μικρότερος βαθμός συμφωνίας και σημαντικότητας έρχονται δεύτερα σε σειρά. Τέλος, τετριμμένα ή άσχετα ευρήματα δεν χρειάζεται καν να αναφέρονται.

Ωστόσο ακόμη και αν μια συνέντευξη σχεδιαστεί και εκτελεστεί ακολουθώντας απαράβατα τους παραπάνω κανόνες δεν μπορεί να υπάρξει απόλυτη βεβαιότητα εκ μέρους του ερευνητή ότι τα στοιχεία που συλλέχθηκαν είναι απολύτως έγκυρα. Το γεγονός αυτό οφείλεται στους εγγενείς περιορισμούς της τεχνικής της συνέντευξης. Καταρχήν αυτό που πρέπει να έχουν πάντα στον νου τους οι ερευνητές που χρησιμοποιούν την τεχνική της συνέντευξης είναι ότι αυτό που λένε οι άνθρωποι δεν είναι πάντα και αυτό που πράττουν. Οι πληροφορίες που συλλέγονται μέσω των συνεντεύξεων περιορίζονται στα στοιχεία που κάποιοι άνθρωποι έδωσαν και στις συμπερασματικές ερμηνείες του συνεντευκτή. Τα στοιχεία χαρακτηρίζονται από υψηλή πιθανότητα σφάλματος, η ρίζα του οποίου εντοπίζεται συνήθως στον διαδραστικό χαρακτήρα της ανθρώπινης επικοινωνίας που λαμβάνει χώρα κατά τη διαδικασία της συνέντευξης. Οι συνεντευκτές μπορεί άθελά τους να ενθαρρύνουν ή και να αποθαρρύνουν την αποκάλυψη ορισμένων γεγονότων και απόψεων από την πλευρά των ερωτώμενων. Αν και καμία ερευνητική μέθοδος δεν είναι απαλλαγμένη από την έννοια της υποκειμενικότητας, η συνέντευξη είναι πολύ πιο ανοιχτή στο υποκειμενικού χαρακτήρα σφάλμα από ότι

είναι οι υπόλοιπες μέθοδοι. Αυτό δεν σημαίνει ότι θεωρούμε πως το σφάλμα αυτού του είδους είναι αναπόφευκτο. Αντίθετα, σηματοδοτεί την ανάγκη να προειδοποιήσουμε τους μελλοντικούς ερευνητές ότι αν θέλουν να συγκεντρώσουν έγκυρες πληροφορίες, είναι ουσιώδες και απαραίτητο να δίνουν μεγάλη προσοχή στον τρόπο με τον οποίο σχεδιάζουν και διατυπώνουν τις ερωτήσεις της συνέντευξης όπως και στον τρόπο με τον οποίο εκπαιδεύονται για τη διεξαγωγή συνεντεύξεων. Βέβαια, η απαραίτητη για αυτόν τον σκοπό φροντίδα μπορεί να είναι δαπανηρή.

Γενικά η συνέντευξη αν και συγκεντρώνει κάποια μεθοδολογικά μειονεκτήματα μπορεί να χρησιμοποιηθεί στην ερευνητική διαδικασία και να μας οδηγήσει σε αξιόλογα δεδομένα εφόσον η χρήση της συνδυάζεται και με άλλες μεθόδους ή στην περίπτωση που ο σχεδιασμός της και η διεξαγωγή της αποτρέπουν την επίδραση της υποκειμενικότητας των συνεντευκτών.

Δραστηριότητα 1/2.12

Παίξιμο ρόλων στην πρώτη συνέντευξη (σε ομάδα)

Σκοπός: Εξάσκηση στη υλοποίηση της συνέντευξης

Ας υποθέσουμε ότι ένας μαθητής έρχεται στο γραφείο του συμβούλου για πρώτη φορά. Βρίσκει κάποια δικαιολογία για να μιλήσει (για παράδειγμα, δυσκολίες στην επίλυση των σχολικών ασκήσεων) αλλά ο πραγματικός λόγος που τον φέρνει στον σύμβουλο είναι ένα οικογενειακό πρόβλημα: ο πατέρας του είναι αλκοολικός.

Αφού διαμορφωθεί ένα σχετικό σενάριο, ο εμψυχωτής της ομάδας ζητά από τους συμμετέχοντες να φέρουν στο μυαλό τους τις μεθόδους που έχουν ήδη διδαχθεί. Τους ρωτά πώς φαντάζονται ότι θα προχωρούσαν με τον μαθητή.

Μετά από συζήτηση 15 περίπου λεπτών, ο εμψυχωτής καλεί δύο εθελοντές να κάνουν προσομοίωση της συνέντευξης.

Βασικοί κανόνες κατά τη διάρκεια της προσομοίωσης: κανένας δεν επικρίνει ή διακόπτει είτε με λεκτικό είτε με μη λεκτικό τρόπο τους εθελοντές.

Στο τέλος της προσομοίωσης η ομάδα εστιάζει πρώτα στις μεθόδους που εφάρμοσαν οι εθελοντές και στο κατά πόσο ήταν αποτελεσματικές. Στο τέλος, γίνονται προτάσεις για βελτίωση.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης 2.12.

1. Τι είναι η μη δομημένη συνέντευξη και που χρησιμοποιείται συνήθως;
 2. Αναφέρατε ονομαστικά όσα είδη /μορφές συνεντεύξεων γνωρίζετε;
 3. Τι πρέπει να προσεχθεί κατά τη διεξαγωγή συνέντευξης με άτομα διαφορετικής εθνικότητας, υπηκοότητας ή κοινωνικής τάξης;
-

Η συμβουλευτική είναι μια αμφίδρομη διαδικασία επικοινωνίας μεταξύ κάποιου ατόμου που χρειάζεται βοήθεια (του συμβουλευόμενου) και ενός επαγγελματία που βοηθά (του συμβούλου). Δεν είναι βέβαια μια παροχή έτοιμων λύσεων και υποδείξεων στο άτομο που ζητάει υποστήριξη. Επιδιώκει τη δραστηριοποίηση του ίδιου του ατόμου και την ενεργοποίηση των δυνατοτήτων που διαθέτει και συνήθως δεν τις ανασύρει από το «οπλοστάσιό» του για να αντεπεξέλθει τις δυσκολίες και τα προβλήματα που του παρουσιάζονται.

Η συμβουλευτική, ως προς τη μεθοδολογία και διαδικασία που ακολουθεί, διακρίνεται σε ατομική και ομαδική. Όσον αφορά στο είδος της βοήθειας που προσφέρει και στο πλαίσιο που ασκείται, μπορούμε να κάνουμε λόγο για επαγγελματική, εκπαιδευτική, οικογενειακή, ποιμαντική συμβουλευτική, συμβουλευτική αποκατάστασης και επανένταξης, συμβουλευτική της τρίτης ηλικίας κλπ. Ένας από τους χώρους που εφαρμόζεται είναι και το σχολείο, όπου αφορά την ψυχοκοινωνική αποστήριξη των μαθητών και κυρίως τον επαγγελματικό τους προσανατολισμό.

Η συμβουλευτική, παρά το γεγονός ότι έχει πολλά κοινά με την ψυχοθεραπεία και για πολλούς σύγχρονους θεωρητικούς ταυτίζεται μαζί της, έχει και αρκετές διαφορές.

Οι θεωρητικές προσεγγίσεις που έχουν επηρεάσει τους συμβούλους και χρησιμοποιούνται στη συμβουλευτική διαδικασία διακρίνονται σε ψυχοδυναμικές, ανθρωπιστικές-υπαρξιακές και γνωσιακές-συμπεριφοριστικές. Ανάλογα με το θεωρητικό πλαίσιο που έχει υιοθετήσει ο σύμβουλος, ακολουθεί και την αντίστοιχη μεθοδολογία. Στην πράξη, βέβαια, παρά τη θεωρητική προσέγγιση που έχουν υιοθετήσει, κάποιοι σύμβουλοι ακολουθούν ένα εκλεκτικό μοντέλο. Υπάρχουν άλλωστε πολλά κοινά σημεία στις προσεγγίσεις, τις μεθόδους, τις τεχνικές και τη διαδικασία της συμβουλευτικής. Και κυρίως στην τήρηση των κανόνων δεοντολογίας και ηθικής που διέπουν την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών.

Η διαδικασία συμβουλευτικής, όπως και η αντίστοιχη του επαγγελματικού προσανατολισμού, περιλαμβάνει κάποια στάδια που είναι η πρώτη συνάντηση και η σύναψη συμβολαίου με τον συμβουλευόμενο, η καθιέρωση συμβουλευτικής σχέσης, η αναγνώριση και ο καθορισμός στόχων, η επιλογή τεχνικών και η διαμόρφωση σχεδίου δράσης για να επιτευχθούν οι στόχοι και το κλείσιμο της συμβουλευτικής διαδικασίας.

Τα άτομα που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες, όπως άτομα με αναπηρία, μετανάστες, πρόσφυγες, παλιννοστούντες, τσιγγάνοι, μουσουλμάνοι, αποφυλακισμένοι, απεξαρτημένοι ή πρώην χρήστες, άτομα με AIDS, γυναίκες, αρχηγοί μονογονεϊκών οικογενειών κ.ά., ομάδες που απειλούνται με κοινωνικό αποκλεισμό, έχουν κάποιες ιδιαιτερότητες στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών.

Ο σύμβουλος που θα ασχοληθεί με ανθρώπους που ζητούν υποστήριξη για προσωπικά τους προβλήματα ή για την επαγγελματική τους σταδιοδρομία, πρέπει να έχει υπόψη του ότι ένας από τους πιο σημαντικούς παράγοντες στην προσωπική ανάπτυξη και στη συμβουλευτική είναι η εικόνα που έχει ο άνθρωπος για τον εαυτό του. Οι βασικές έννοιες σε σχέση με αυτό το αντικείμενο είναι η αυτογνωσία, η αυτοαντίληψη, που είναι η γνωστική ή περιγραφική διάσταση της έννοιας του εαυτού (αυτοεικόνα) και η αυτοεκτίμηση που είναι η αξιολογική ή συναισθηματική διάσταση.

Άλλη μια σημαντική έννοια είναι η επικοινωνία, αφού η συμβουλευτική είναι μια μορφή επικοινωνίας, που χρησιμοποιεί τόσο τη λεκτική όσο και τη μη επικοινωνία. Μπορούμε να ορίσουμε την επικοινωνία ως μια δραστηριότητα που εμπεριέχει την ακριβή έκφραση και αντίληψη ιδεών, συναισθημάτων, αιτημάτων και ενεργειών και απαιτεί τουλάχιστον δύο ανθρώπους: έναν πομπό και έναν δέκτη, που μπορούν να ανταλλάξουν τους ρόλους τους. Με αυτόν τον τρόπο διαμορφώνονται οι διαπροσωπικές σχέσεις, για τις οποίες κάνουμε λόγο, όταν οι ενέργειες και γενικότερα η συμπεριφορά ενός ατόμου επηρεάζει την συμπεριφορά ενός ή περισσότερων ατόμων, έτσι ώστε να έχουμε αλληλεπίδραση και αμοιβαία ρύθμιση της συμπεριφοράς.

Η συμβουλευτική ως επιστημονική δραστηριότητα χρειάζεται και τη συμβολή άλλων επιστημών στο ερευνητικό της έργο. Για το λόγο αυτό ο σύμβουλος πρέπει να εξοικειωθεί με τις βασικές αρχές της στατιστικής και τις εφαρμογές της στις κοινωνικές επιστήμες καθώς και με άλλα μεθοδολογικά ζητήματα, όπως για παράδειγμα την ποιοτική έρευνα.

Στην εποχή της πληροφόρησης και της τεχνολογικής προόδου, η συμβουλευτική δεν είναι δυνατό να μείνει αδιάφορη προς τις εξελίξεις. Οι νέες τεχνολογίες παρέχουν στους χρήστες τις εφαρμογές, με τις οποίες μπορούν να απλοποιήσουν διάφορους στόχους. Οι επαγγελματίες σύμβουλοι μπορούν επίσης να χρησιμοποιήσουν αυτό το νέο μέσο, για να διευκολύνουν την καθημερινή τους εργασία. Πρόσφατα, οι υπεύθυνοι για την εκπαίδευση των συμβούλων άρχισαν να διαπιστώνουν την αξία των βασισμένων σε υπολογιστή εφαρμογών στην εποπτεία των συμβούλων. Τα πλεονεκτήματα, τα μειονεκτήματα και οι ηθικές εκτιμήσεις μιας τέτοιας προσέγγισης είναι βέβαια ένα σημείο που εγείρει συζητήσεις.

Οι σύμβουλοι πολλές φορές, εκτός από το καθαρά συμβουλευτικό τους έργο, καλούνται να ασχοληθούν με θέματα οργάνωσης και υποστήριξης προγραμμάτων και δομών συμβουλευτικής. Η γνώση των βασικών αρχών οργάνωσης και διοίκησης, που εφαρμόζονται στην εκπαίδευση, βοηθά στην οργάνωση των υπηρεσιών και προγραμμάτων συμβουλευτικής.

Η ομαδική συμβουλευτική είναι χρήσιμη όχι μόνο γιατί απαιτεί λιγότερο χρόνο και δαπάνες, αλλά και γιατί ενδείκνυται σε πολλές περιπτώσεις. Ως προς το σκοπό δεν διαφέρει από την ατομική, αλλά είναι βασισμένη στην ψυχολογία των ομάδων.

Τέλος, γίνεται λόγος για τη μέθοδο που χρησιμοποιείται από την αρχή της συμβουλευτικής διαδικασίας· τη συνέντευξη. Η συνέντευξη αξιοποιεί τους κανόνες της επικοινωνίας, μπορεί να είναι δομημένη ή μη και βοηθάει το σύμβουλο τόσο ερευνητικά όσο και στη συμβουλευτική του παρέμβαση.

Βιβλιογραφία

Α. Στην ελληνική γλώσσα

1. Βέλτσος, Γ. (1985). *Για την επικοινωνία*. Αθήνα: Καστανιώτης.
2. Βοσνιάδου, Σ. (επιμ.) (1999). *Εισαγωγή στην Ψυχολογία, τ. Β'. Κοινωνική Ψυχολογία - Κλινική Ψυχολογία*. Αθήνα: Gutenberg.
3. Corey, G. (2005). *Θεωρία και Πρακτική της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
4. Δημητρόπουλος, Ε. (1998). *Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία. Η Θεωρία της, η πράξη, οι εφαρμογές της*. Αθήνα: Γρηγόρης.
5. Δημητρόπουλος, Ε. (2005). *Συμβουλευτική-Προσανατολισμός. Μέρος πρώτο: Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία* (Ε' εκδ.). Αθήνα: Γρηγόρης.
6. Δημητρόπουλος, Ε. (1999). *Συμβουλευτική-Προσανατολισμός. Μέρος δεύτερο: Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας*. (Θ' εκδ.). Αθήνα: Γρηγόρης.
7. ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π. (Ελληνική Εταιρεία Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού), (2008), *Πρακτικά Πανελληνίου Συνεδρίου «Η χρήση των Νέων Τεχνολογιών στη Επαγγελματική Συμβουλευτική»* Αθήνα 1-2/12/2007, τ. 82-83, Αθήνα:ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π.-Ελληνικά Γράμματα.
8. Fine, S.F, Glasser, P. H. (2008). *Η επιβοηθητική συνέντευξη κατά την πρώτη συνεδρία*. Αθήνα: Gutenberg.
9. Goleman, D. (1998). *Η συναισθηματική νοημοσύνη*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
10. Ivey, A.E., Gluckstern, N. B., Bradford Ivey, M. (1996). *Συμβουλευτική : μέθοδος πρακτικής προσέγγισης (μετάφρ. - επιμ. Μ. Μαλικιώση – Λοϊζου)*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
11. Ivey, A.E., Gluckstern, N. B., (1999). *Συμβουλευτική : Βασικές Δεξιότητες Επιρροής (μετάφρ. - επιμ. Μ. Μαλικιώση – Λοϊζου)*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
12. Κανδυλάκη, Α. (2001). *Η συμβουλευτική στην κοινωνική εργασία*. Αθήνα: Σύγχρονες Ακαδημαϊκές και Επιστημονικές Εκδόσεις.
13. Κασσωτάκης, Μ. (2004). *Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός: Εννοιολογικές διασαφίσεις, σκοποί και στόχοι*. Στο: Μ. Κασσωτάκης (επιμ.), *Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός- θεωρία και Πράξη*. Αθήνα: Τυπωθήτω – Γιώργος Δαρδανός.
14. Κορδούτης, Π. Σ. & Παυλόπουλος Β. Γ. (Επιμ.) (2006). *Πεδία έρευνας στην Κοινωνική Ψυχολογία*. Αθήνα: Ατραπός.
15. Κοσμίδου-Hardy, Χ., & Γαλανουδάκη-Ράπτη, Α. (1996). *Συμβουλευτική. Θεωρία και Πράξη*. Αθήνα: Ασημάκης.
16. Λεονταρή, Α., (1998). *Αυτοαντίληψη*. Αθήνα: Ελλ. Γράμματα.
17. McLeod, J. (2005). *Εισαγωγή στη Συμβουλευτική*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
18. Μακρή-Μπότσαρη, Ε. (2001). *Αυτοαντίληψη και Αυτοεκτίμηση*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
19. Μαλικιώση-Λοϊζου, Μ. (1999). *Συμβουλευτική Ψυχολογία*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
20. Μαλικιώση-Λοϊζου, Μ. (2004). *Η ψυχοπαιδαγωγική προσέγγιση του Επαγγελματικού Προσανατολισμού και η μεθοδολογία της*. Στο: Μ. Κασσωτάκης (επιμ.), *Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός- θεωρία και Πράξη*. Αθήνα: Τυπωθήτω – Γιώργος Δαρδανός.
21. Μπρούζος, Α. (1995). *Ο Εκπαιδευτικός ως Λειτουργός Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού*. Αθήνα: Λύχνος.
22. Nathan, R., Hill, L. (2006). *Επαγγελματική Συμβουλευτική*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
23. Pedinielli, J.L. et al. (2008). *Κλινικές Δομές. Νευρώσεις, ψυχώσεις, διαστροφές (μετάφρ: Μαρία Σπυροπούλου, επιμ: Νίκος Παπαχριστόπουλος)*. Πάτρα: Orpoptuna.
24. Παρασκευόπουλος, Ι. Ν. (1990). *Στατιστική εφαρμοσμένη στις επιστήμες της συμπεριφοράς, τ. Α'*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
25. Παρασκευόπουλος, Ι. Ν. (1993). *Μεθοδολογία επιστημονικής Έρευνας, τ. Α' και Β'*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

26. Πολέμη Τοδούλου Μ. (2003). Αξιοποιώντας τη διεργασία της ομάδας στην εκπαίδευση, στο *εκπαιδευτικό υλικό του προγράμματος «Εκπαίδευση Εκπαιδευτών»*. Αθήνα: ΕΚΕΠΙΣ.
27. Rogers, C. R., (1991). *Ομάδες συνάντησης*. Αθήνα: Δίοδος.
28. Rogers, C.R., (2006α). *Το γίνεσθαι του προσώπου*. Αθήνα: Ερευνητές.
29. Rogers, C. R., (2006β). *Ένας τρόπος να υπάρχουμε*. Αθήνα: Ερευνητές.
30. Satir V., (1999). *Ανθρώπινη επικοινωνία*. Αθήνα: Δίοδος.
31. Σταλίκας, Α., (2005). *Θεραπευτικές Παρεμβάσεις*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
32. ΥΠ.Ε.Π.Θ., Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, Τομέας Σ.Ε.Π. (2000). *Βοήθημα του Συμβούλου ΣΕΠ για την Επαγγελματική Συμβουλευτική των ατόμων που κινδυνεύουν από κοινωνικό αποκλεισμό*, επιμ. Αικ. Ζαχαροπούλου. Αθήνα.
33. Φλουρής, Γ. (2004). Αυτοαντίληψη, αυτογνωσία και Επαγγελματικός Προσανατολισμός. Στο: Μ. Κασσωτάκης (επιμ.), *Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός- θεωρία και Πράξη*. Αθήνα: Τυπωθήτω – Γιώργος Δαρδανός.
34. Χαντζή, Α. (1999). Κοινωνική Ψυχολογία. Στο: *Εισαγωγή στην Ψυχολογία, τ. Β΄* (επιμ. Σ. Βοσνιάδου). Αθήνα: Gutenberg.

B. Ξενόγλωσση

1. Bailey, D. (1997). Career Counselling and Guidance. In: S. Palmer and G. McMahon (eds) *Handbook of Counselling*, 2nd edition, London: Routledge.
2. Brown, D., Brooks, L. (1991). *Career Counseling Techniques*, Boston: Allyn & Bacon.
3. Coopersmith, S., (1967). *The antecedents of self-esteem*. San Francisco: Freeman.
4. Corsini, R. J., Wedding, D. (2005). *Current Psychotherapies*, 7th edition. Thomson, Brooks-Cole.
5. Egan, G. (1994). *The Skilled Helper*, Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing Company.
6. Feltham, C., & Horton, I., (2000). *Handbook of Counselling and Psychotherapy*. London: Sage.
7. Hansen, J. C., Cramer, S. H. (eds.), (1971). *Group Guidance and Counselling in the Schools*, New York: Appleton-Century Crofts.
8. Locke, D. C., Ciechalski, J. C., (1995). *Psychological Techniques for Teachers*. Washington D. C.: Taylor & Francis.
9. McKay, M, Davis, M., Fanning P. (1983). *Messages: The Communication Book*. Oakland, CA: New Harbinger Publications.
10. Mead, G. (1934). *Mind, Self and Society*. Chicago: University Press.
11. Millar, R., Crute, V., Hargie, O.(1992). *Professional Interviewing*, London: Routledge.
12. Nelson-Jones, R. (2005). *Theory and Practice of Counselling and Therapy*. 4th ed. London: Sage Publications Ltd.
13. Offer, M. (1996). Developments in ICT for Guidance in Europe. In *Guidance in the Information Society, Conference Proceedings, Fourth International Conference on ICT in Guidance*. Dublin: National Centre for Guidance in Education.
14. Sanders, P. (2002). *First steps in counseling*. PCCS Books.
15. Sommers-Flanagan, J., Sommers-Flanagan R., (2004). *Counseling and Psychotherapy Theories in Context and Practice.*, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
16. Super, D. E. (1977). The identity crisis of the Counselling Psychologist. *The Counselling Psychologist*, 1977, 7,2 13-15.
17. Tyler, L. (1961). *The Work of the Counsellor*. New York: Appleton-Century-Crofts.
18. Watts, A. G., Law, B., Killeen, J., Kidd, J. and Hawthorn, R. (1996). *Rethinking Careers, Education and Guidance: Theory, Policy and Practice*. London: Routledge.

Πηγές για περαιτέρω μελέτη

A. Αρμόδιοι κρατικοί φορείς

Το **Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Κ.Ε.Π.)** είναι Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου (Ν.Π.Ι.Δ.), ιδρύθηκε με το Ν. 2525/97 και λειτουργεί από το 2000, με βάση το Π.Δ. 232/ΦΕΚ 179Α/ 29-7-1998, υπό την εποπτεία του Υπουργείου Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας και του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων. Διοικείται από εννεαμελές Διοικητικό Συμβούλιο, στη σύνθεση του οποίου υπάρχει εκπροσώπηση των δύο συναρμόδιων Υπουργείων, του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου, του Ο.Α.Ε.Δ. και των κοινωνικών εταίρων.

Σε εθνικό επίπεδο, το Ε.Κ.Ε.Π. αποτελεί φορέα συντονισμού, υποστήριξης, πιστοποίησης και ενδυνάμωσης της δράσης όσων προσφέρουν υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στην εκπαίδευση, την κατάρτιση και την απασχόληση, καθώς και φορέα εκπαιδευτικής και επαγγελματικής πληροφόρησης. Με το ρόλο του αυτόν μεριμνά για τη διαμόρφωση μιας ενιαίας στρατηγικής για τους στόχους και τις κατευθύνσεις του συστήματος Επαγγελματικού Προσανατολισμού στην Ελλάδα.

B. Σύλλογοι - Επιστημονικά περιοδικά

Το έτος 1985 ιδρύθηκε η **Ελληνική Εταιρεία Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού - ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π./** Hellenic Society of Counselling and Guidance - He.S.Co.G. Πρόκειται για μία επιστημονική μη κερδοσκοπική εταιρεία που έχει ως σκοπό την ενίσχυση, προώθηση και καθιέρωση του θεσμού Συμβουλευτική-Προσανατολισμός στη χώρα μας. Επίσης, ενδιαφέρεται για την κατοχύρωση της ιδιότητας των συμβούλων στη χώρα μας, όπως και για τη συνεργασία και επικοινωνία των μελών της Εταιρείας. Εκδίδει το επιστημονικό περιοδικό "**Επιθεώρηση Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού**", οργανώνει προγράμματα επιμόρφωσης, ημερίδες και συνέδρια, καθώς και ερευνητικές δραστηριότητες. Μέλη της εταιρείας μπορούν να γίνουν όσοι ασχολούνται με το θεσμό "Συμβουλευτική-Προσανατολισμός" ή όσοι ενδιαφέρονται γι' αυτόν. Όσοι, δε, έχουν ειδικές σπουδές ή επιμόρφωση στη Συμβουλευτική και τον Προσανατολισμό άνω των 500 ωρών ονομάζονται τακτικά μέλη που έχουν το δικαίωμα του "εκλέγειν και εκλέγεσθαι".

Περισσότερες πληροφορίες:

Ελληνική Εταιρεία Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού

Κ.Φλώρη 3-5 Αθήνα – 11363

Τηλ: 210-8828095

Fax: 210-8828095

Το έτος 2000 ιδρύθηκε ο **Σύλλογος Ελλήνων Συμβούλων Επαγγελματικού Προσανατολισμού - Σ.Ε.Σ.Ε.Π.** Πρόκειται για ένα επιστημονικό και επαγγελματικό σύλλογο που στοχεύει στην προαγωγή του επιστημονικού έργου και της έρευνας σε θέματα σχετικά με τη Συμβουλευτική, τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό και τη Διαχείριση Σταδιοδρομίας, στην κατοχύρωση της άσκησης της Συμβουλευτικής και του Επαγγελματικού Προσανατολισμού, αλλά και στη σύνδεση με αντίστοιχους φορείς σε άλλες χώρες. Οι βασικές σπουδές των μελών του συλλόγου εντοπίζονται στον ευρύτερο χώρο των ανθρωπιστικών επιστημών και χρειάζεται να διαθέτουν τουλάχιστον τίτλο μεταπτυχιακών σπουδών (Master's of Science) στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό.

Περισσότερες πληροφορίες:

Σύλλογος Ελλήνων Συμβούλων Επαγγελματικού Προσανατολισμού Μπουμπουλίνας 12

Χολαργός - 15562

Τέλος, ο πρώην Σύλλογος Σπουδαστών και Πτυχιούχων του Τμήματος Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού της ΣΕΛΕΤΕ (Σ.Σ.Α.Τ.ΣΥ.Π. / ΣΕΛΕΤΕ) ιδρύθηκε το 2000 και, μετά την κατάργηση της ΣΕΛΕΤΕ και την ίδρυση

ση της ΑΣΠΑΙΤΕ, μετονομάστηκε σε **Πανελλήνιο Σύλλογο Λειτουργών Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού της ΑΣΠΑΙΤΕ (ΣΥ.ΛΕ.ΣΥ.Π./ ΑΣΠΑΙΤΕ)**. Αποτελεί μη κερδοσκοπικό επιστημονικό και επαγγελματικό σύλλογο που έχει ως βασικούς σκοπούς την αλληλογνωριμία και τη συνεργασία των μελών του, την ενημέρωσή τους πάνω σε τρέχοντα θέματα και πρόσφατες εξελίξεις του θεσμού «Προσανατολισμός Συμβουλευτική», την ανταλλαγή απόψεων πάνω στα προβλήματα που τα μέλη του συναντούν κατά την εφαρμογή του θεσμού, την προώθηση των επιστημονικών συμφερόντων τους, καθώς επίσης και την προαγωγή των επαγγελματικών και γενικότερων ενδιαφερόντων τους. Εκδίδει το τριμηνιαίο περιοδικό **«Συμβουλευτική και Προσανατολισμός»**. Τακτικά μέλη του Συλλόγου μπορούν να γίνουν οι κάτοχοι του πτυχίου που χορηγείται από το Τμήμα Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού της πρώην ΣΕΛΕΤΕ ή το Πρόγραμμα Ειδίκευσης στη Συμβουλευτική και τον Προσανατολισμό της ΑΣΠΑΙΤΕ. Έκτακτα μέλη μπορούν να γίνουν οι σπουδαστές στο ανωτέρω Πρόγραμμα της ΑΣΠΑΙΤΕ, όσοι ασχολούνται με τον Προσανατολισμό και τη Συμβουλευτική ανεξαρτήτως σπουδών ή απλώς ενδιαφέρονται για το αντικείμενο του Προσανατολισμού και της Συμβουλευτικής, αλλά δε συγκεντρώνουν τις προϋποθέσεις να γίνουν τακτικά μέλη.

Περισσότερες πληροφορίες:

Πανελλήνιος Σύλλογος Λειτουργών Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού

Κλεισόβης 27 Ηλιούπολη –16343

Τηλ : 210- 9763622

E-Mail : info@sylesyp.gr

Γ. Ιστοσελίδες

1. <http://sep.pi-schools.gr>
Ο δικτυακός τόπος του Τομέα Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου. Παρέχει μεταξύ των άλλων και μία ηλεκτρονική βάση δεδομένων με επαγγελματικές μονογραφίες, χρήσιμες τόσο για τον σύμβουλο επαγγελματικού προσανατολισμού όσο και για τον μαθητή.
2. <http://www.ekep.gr>
Ο δικτυακός τόπος του Εθνικού Κέντρου Επαγγελματικού Προσανατολισμού.
3. <http://www.kethi.gr/>
Ο δικτυακός τόπος του Κέντρου Ερευνών για Θέματα Ισότητας.
4. <http://www.guidance-europe.org/>
Ο δικτυακός τόπος του European Guidance & Counselling Research Forum
5. <http://www.euroguidance.net/index.htm>
Ο δικτυακός τόπος του Euroguidance

Δ. Βιβλία

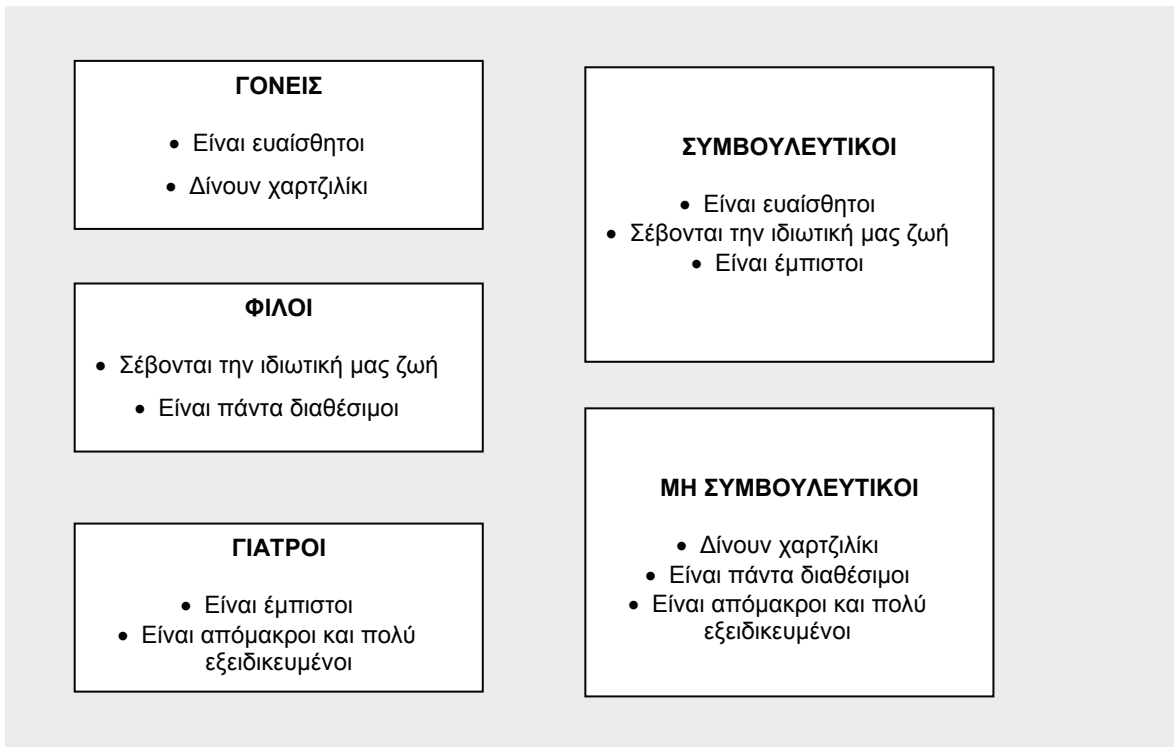
1. Δημητρόπουλος, Ε. (2005). *Συμβουλευτική-Προσανατολισμός. Μέρος πρώτο: Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία* (Ε' εκδ.). Αθήνα: Γρηγόρης.
2. Μαλικιώση-Λοϊζου, Μ. (1994). *Συμβουλευτική Ψυχολογία*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
3. Κοσμίδη-Hardy, Χ., & Γαλανουδάκη-Ράπτη, Α. (1996). *Συμβουλευτική. Θεωρία και Πράξη*. Αθήνα: Ασημάκης.
4. Corey, G. (2005). *Θεωρία και Πρακτική της Συμβουλευτικής και της Ψυχοθεραπείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην
5. McLeod, J. (2005). *Εισαγωγή στη Συμβουλευτική* Αθήνα: Μεταίχμιο

Παράρτημα

Απαντήσεις – κλειδιά στις δραστηριότητες*

2.1.

Δραστηριότητα 2



2.2.

Δραστηριότητα 1

Ενδεικτικά παραδείγματα παράφρασης:

- «Είστε πολύ ευχαριστημένος που τελειώσατε τη δουλειά που σας είχαν αναθέσει»
- «Δεν σας αρέσει καθόλου αυτή η δουλειά»
- «Θέλετε να ελαττώσετε τα τσιγάρα που καπνίζετε»
- «Πιστεύετε ότι είναι πολύ ελκυστική»

* Οι απαντήσεις είναι ενδεικτικές και δεν δίνονται για όλες τις δραστηριότητες παρά μόνο για όσες κρίθηκε σκόπιμο.

2.4.

Δραστηριότητα 1

Παρουσιάζουμε ένα ενδεικτικό παράδειγμα από τη Μακρή–Μπότσαρη (2001)

Αυτοαντίληψη	«Είμαι υπέρβαρος και θεωρώ ότι τα περιττά κιλά μου βλάπτουν την υγεία μου και δε συνεισφέρουν στην επιθυμητή εικόνα του σώματός μου» ↓
Αυτοεκτίμηση	«Αξιολογώ τη σωματική μου εμφάνιση με αρνητικό τρόπο, αισθάνομαι απογοήτευση και πιθανόν ...» ↓
Αντίδραση ή συμπεριφορά	«Να παρακινήθω πιο εύκολα να κάνω κάτι για το βάρος μου, όπως δίαιτα, γυμναστική, ή σε ακραία περίπτωση να αποσυρθώ από τις κοινωνικές εκδηλώσεις, ώστε να αποφεύγω αρνητικά σχόλια για την παχυσαρκία μου»

2.6.

Δραστηριότητα 1

Παράφραση

- Έχω ταξιδέψει αρκετά τα τελευταία χρόνια και πάντα μου άρεσαν τα ταξίδια. Τα περισσότερα ταξίδια τα έκανα όταν δούλευα για την Ολυμπιακή.
- Δηλαδή έχετε ταξιδέψει πολύ...
- Ναι, ...νομίζω ότι έχω επισκεφτεί όλες τις ευρωπαϊκές χώρες.

Αντανάκλαση συναισθημάτων

- Έχω ταξιδέψει αρκετά τα τελευταία χρόνια και πάντα μου άρεσαν τα ταξίδια. Τα περισσότερα ταξίδια τα έκανα όταν δούλευα για την Ολυμπιακή.
- Σας λείπουν τα ταξίδια, ε;
- Ναι, ...μακάρι να υπήρχε τρόπος να ξαναπήγαινα.

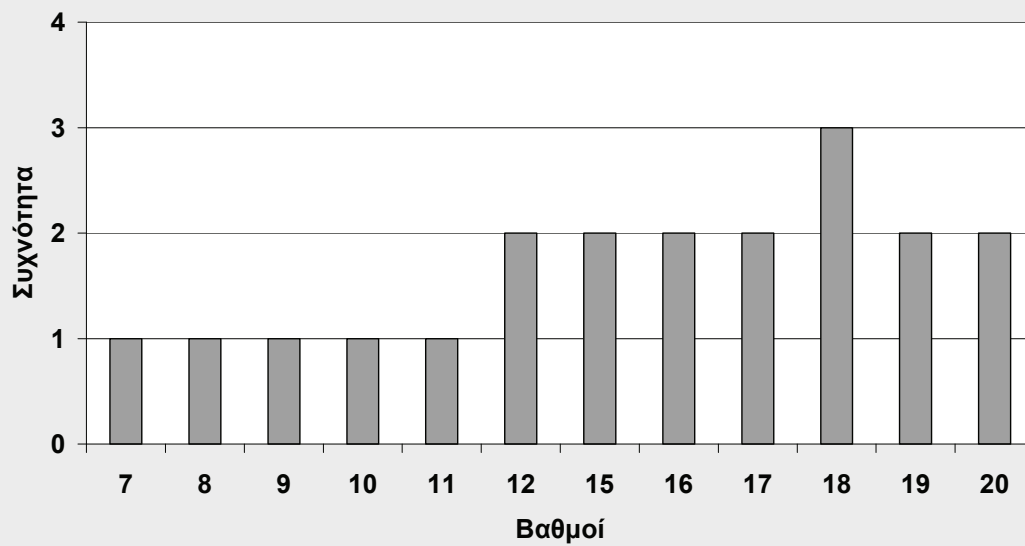
2.7.

Δραστηριότητα 1.

α) Πίνακας κατανομής συχνότητας

Βαθμός	Συχνότητα (f)	Σχετική συχνότητα (fr)	Απόλυτη αθροιστική συχνότητα (fc)	Σχετική αθροιστική συχνότητα (fc)
7	1	5%	1	5%
8	1	5%	2	10%
9	1	5%	3	15%
10	1	5%	4	20%
11	1	5%	5	25%
12	2	10%	7	35%
15	2	10%	9	45%
16	2	10%	11	55%
17	2	10%	13	65%
18	3	15%	16	80%
19	2	10%	18	90%
20	2	10%	20	100%

Ραβδόγραμμα συχνοτήτων των βαθμών



β) Μέσος όρος και τυπική απόκλιση

Για να βρούμε το μέσο όρο διαιρούμε το άθροισμα των τιμών με το πλήθος του δείγματος.

$$\text{Μ.Ο.} = (7+15+19+18+19+9+17+10+17+18+8+12+16+18+15+20+11+20+16+12)/20 = 297 / 20 = 14,85$$

Για να βρούμε την τυπική απόκλιση πρέπει να υπολογίσουμε πρώτα την διακύμανση. Η διακύμανση είναι το ηγλικό του αθροίσματος των τετραγώνων της διαφοράς κάθε τιμής από το μέσο όρο διά το πλήθος του δείγματος μείον ένα.

$$\begin{aligned} S^2 &= [(7-14,85)^2 + (15-14,85)^2 + (19-14,85)^2 + (18-14,85)^2 + (19-14,85)^2 + (9-14,85)^2 + (17-14,85)^2 + (10-14,85)^2 + (17-14,85)^2 + (18-14,85)^2 + (8-14,85)^2 + (12-14,85)^2 + (16-14,85)^2 + (18-14,85)^2 + (15-14,85)^2 + (20-14,85)^2 + (11-14,85)^2 + (20-14,85)^2 + (16-14,85)^2 + (12-14,85)^2] / (20 - 1) = \\ &= [(-7,85)^2 + (0,15)^2 + (4,15)^2 + (3,15)^2 + (4,15)^2 + (-5,85)^2 + (2,15)^2 + (-4,85)^2 + (2,15)^2 + (3,15)^2 + (-6,85)^2 + (-2,85)^2 + (1,15)^2 + (3,15)^2 + (0,15)^2 + (5,15)^2 + (-3,85)^2 + (5,15)^2 + (1,15)^2 + (-2,85)^2] / 19 = \\ &= (61,6225 + 0,0225 + 17,2225 + 9,9225 + 17,2225 + 34,2225 + 4,6225 + 23,5225 + 4,6225 + 9,9225 + 46,9225 + 8,1225 + 1,3225 + 9,9225 + 0,0225 + 26,5225 + 14,8225 + 26,5225 + 1,3225 + 8,1225) / 19 = \\ &= 326,55 / 19 = 17,19 \end{aligned}$$

Η τυπική απόκλιση είναι ίση με τη θετική ρίζα της διακύμανσης.

$$S = \sqrt{17,19} = 4,15$$

Εάν συγκρίνουμε τον μέσο όρο των βαθμών της τάξης του παραδείγματος με αυτόν της άσκησης βλέπουμε ότι είναι σχεδόν ίσοι (14, 80 με 14,85 αντίστοιχα). Αυτό όμως δεν σημαίνει ότι οι μαθητές των δύο τάξεων είναι ισοδύναμοι. Βλέπουμε ότι η τυπική απόκλιση στην τάξη της άσκησης είναι μεγαλύτερη από αυτήν του παραδείγματος. Όπως φαίνεται και από το ραβδόγραμμα οι μαθητές στην τάξη της άσκησης είναι ή πολύ καλοί ή κοντά στη βάση. Ενώ στην τάξη του παραδείγματος η κατανομή είναι πιο ομαλή και οι περισσότεροι μαθητές είναι κοντά στο μέσο όρο.

Απαντήσεις στις ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης

2.1.

1. Η Επαγγελματική Συμβουλευτική είναι η πολυδιάστατη προσπάθεια στήριξης των ανθρώπων στην αντιμετώπιση των δυσκολιών που σχετίζονται με το σύνολο των επαγγελματικών τους επιλογών. Είναι μια διαδικασία που στοχεύει στη βελτίωση των δεξιοτήτων του ανθρώπου για τη λήψη αποφάσεων, στην ανάπτυξη της επαγγελματικής του ωριμότητας, στη βελτίωση των δεξιοτήτων αναζήτησης εργασίας και στην αύξηση της απόδοσης στην εργασία και της ικανοποίησης από αυτήν.
2. Ενσυναίσθηση (empathy) είναι η ικανότητά του ανθρώπου να μπαίνει στη θέση του άλλου και να τον κατανοεί. Αποτελεί μια ικανότητα που μαθαίνεται ή μια στάση ζωής, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί στην προσπάθεια να έρθει κανείς σε επαφή, να επικοινωνήσει και να κατανοήσει τους άλλους, αναφορικά με καταστάσεις τις οποίες βιώνει το άτομο καθώς και τις εμπειρίες ή τα συναισθήματα που έχει. Επιπλέον, ένα άτομο μπορεί να θεωρείται ότι έχει περισσότερο ή λιγότερο αναπτυγμένη ενσυναίσθηση και να έχει την τάση να χρησιμοποιεί την ικανότητά του αυτή – ανάλογα, για παράδειγμα, με το αν αισθάνεται ευθύνη έναντι των άλλων ατόμων. Συχνά περιγράφεται ως «η ικανότητα να βλέπεις τον κόσμο με τα μάτια του άλλου», κάτι που υπονοεί ότι πρόκειται απλά για την ανάπτυξη της ικανότητας να φαντάζεσαι αυτό που κάποιος σκέφτεται και νιώθει σε μια δεδομένη κατάσταση. Πρόκειται για μια προσπάθεια να κατανοεί κανείς, να βιώνει, να αισθάνεται πράγματα με τον ίδιο τρόπο που το κατορθώνει ένας άλλος άνθρωπος.
3. Η συμβουλευτική με την ψυχοθεραπεία έχουν τις εξής ομοιότητες:
 - α) είναι και οι δύο βασισμένες στην ακοή και την ομιλία και ασχολούνται με την αντιμετώπιση ψυχολογικών και ψυχοσωματικών προβλημάτων και αλλαγών χωρίς τη χρήση φαρμάκων
 - β) αντιπροσωπεύουν μάλλον ποικίλες παρά ομοιόμορφες γνώσεις και δραστηριότητες και χρησιμοποιούν το ίδια θεωρητικά μοντέλαΈχουν όμως και τις εξής διαφορές:
 - α) η πρώτη προσπαθεί να βρει τις θετικές πτυχές της προσωπικότητας του ατόμου για να τις ενισχύσει, ενώ η δεύτερη εξετάζει τι είναι λανθασμένο για να το διορθώσει
 - β) η ψυχοθεραπεία έχει στόχο κατά κάποιο τρόπο την αλλαγή της προσωπικότητας, ενώ η συμβουλευτική είναι μια διαδικασία υποστηρικτικής βοήθειας, η οποία δεν επιδιώκει να αλλάξει το άτομο αλλά να το καταστήσει ικανό να χρησιμοποιήσει τις δικές του δυνάμεις για να αντιμετωπίσει τα προβλήματα της ζωής.
4. Η πελατοκεντρική θεωρία του Carl Rogers έχει ως επίκεντρο της συμβουλευτικής διαδικασίας το άτομο ως πρόσωπο και ο σκοπός της είναι η ενίσχυση των δυνάμεων του προσώπου και η αναδόμηση της προσωπικότητάς του. Η προσέγγισή του διευκολύνει τον συμβουλευόμενο να γίνει κύριος του εαυτού του και να μάθει τη στρατηγική με την οποία μπορεί να το καταφέρει. Βασικές έννοιες της προσωποκεντρικής Συμβουλευτικής είναι η μη κατευθυντικότητα από τον σύμβουλο και η συνειδητοποίηση ότι το άτομο έχει αποθέματα προσωπικής δύναμης. Η συμβουλευτική διαδικασία δίνει έμφαση στην ενσυναίσθηση, το σεβασμό και την άνευ όρων αποδοχή.

2.2.

1. Οι τεχνικές που χρησιμοποιούνται στη συμβουλευτική είναι οι εξής:
 - Ανατροφοδότηση
 - Ενεργητική ακρόαση
 - Αντανάκλαση
 - Ελάχιστη Ενθάρρυνση
 - Παράφραση
 - Αντανάκλαση και αναγνώριση συναισθημάτων
 - Ερμηγεία
2. Ο σύμβουλος διασαφηνίζει κατά την πρώτη συνάντηση στον πελάτη τους όρους που διέπουν τη συμβουλευτική σχέση και διαδικασία και αφορούν τον σκοπό και τους στόχους της συμβουλευτικής, τη διαθεσιμότητα συμβούλου και πελάτη, την ακριβή διάρκεια της συνεδρίας και την ώρα προσέλευσης, τις ακυρώσεις των προγραμματισμένων συναντήσεων, την αμοιβή και τον τρόπο καταβολής της (όταν η συμβουλευτική ασκείται σε ιδιωτική βάση), την εμπιστευτικότητα και των δύο μερών και άλλες σημαντικές έννοιες. Αυτές οι έννοιες διαπραγματεύονται και εξασφαλίζεται η συμφωνία και των δύο μερών στην τήρησή τους, σαν ένα είδος συμβολαίου.
3. Η διαδικασία του επαγγελματικού προσανατολισμού περιλαμβάνει τα εξής στάδια:
 - Υποδοχή και γνωριμία με τον συμβουλευόμενο (προσδιορισμός του προσώπου, εντοπισμός του αιτήματος και σύναψη «συμβολαίου»)
 - Διευκόλυνση της αυτογνωσίας, διερεύνηση και σύνθεση των προσωπικών χαρακτηριστικών (εξερεύνηση των ενδιαφερόντων, των δεξιοτήτων, των αξιών και των κινήτρων)
 - Πληροφόρηση για τα σπουδές, τα επαγγέλματα και την αγορά εργασίας (αντικειμενική χωρίς προκαταλήψεις ενημέρωση για τις εκπαιδευτικές ευκαιρίες και τα διαφορετικά επαγγέλματα που ταιριάζουν στον συμβουλευόμενο)
 - Λήψη απόφασης (βοήθεια στη διαδικασία λήψης απόφασης που πρέπει να γίνει με λογικό τρόπο και μέθοδο)
 - Ανάπτυξη σχεδίου δράσης και εφαρμογή των αποφάσεων (ανάπτυξη στρατηγικής και σχεδίου δράσης με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα και ανάληψη δέσμευσης για την επίτευξη των στόχων).

2.3.

1. Ευπαθείς ονομάζονται εκείνες οι ομάδες του πληθυσμού οι οποίες απειλούνται με κοινωνικό αποκλεισμό, δηλαδή αποκλείονται ή αντιμετωπίζουν αυξημένες πιθανότητες να αποκλειστούν από την αγορά εργασίας, την κοινωνική ζωή και άλλα κοινωνικά και δημόσια αγαθά λόγω φύου, φυλής, εθνικότητας, σεξουαλικού προσανατολισμού. Ορισμένες ομάδες του πληθυσμού που μπορούν να χαρακτηριστούν ευπαθείς είναι οι παρακάτω:
 - Άτομα με αναπηρίες
 - Άτομα με ψυχικές ασθένειες
 - Μετανάστες και πρόσφυγες
 - Φυλακισμένοι και αποφυλακισμένοι, ανήλικοι παραβάτες
 - Άτομα με πολιτισμικές ή θρησκευτικές ιδιαιτερότητες, για παράδειγμα τσιγγάνοι, Έλληνες Μουσουλμάνοι
 - Ηλικιωμένοι
 - Πρώην χρήστες ουσιών ή άτομα που βρίσκονται σε διαδικασία απεξάρτησης
 - Άτομα που πάσχουν από AIDS

2. Οι διακρίσεις στα άτομα που απειλούνται με κοινωνικό αποκλεισμό μπορεί να είναι:
 - Άμεσες διακρίσεις: όταν ένα πρόσωπο υφίσταται λιγότερο ευνοϊκή μεταχείριση από άλλο πρόσωπο σε ανάλογη κατάσταση λόγω φυλετικής ή εθνικής καταγωγής, θρησκείας ή πεποιθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας ή σεξουαλικού προσανατολισμού
 - Έμμεσες διακρίσεις: όταν μια εκ πρώτης όψεως ουδέτερη διάταξη, κριτήριο ή πρακτική ενδέχεται να προκαλέσει μειονεκτική μεταχείριση προσώπων λόγω φυλετικής ή εθνικής καταγωγής, θρησκείας ή πεποιθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας ή γενετήσιου προσανατολισμού, εκτός εάν η πρακτική δικαιολογείται αντικειμενικά από ένα θεμιτό σκοπό.
 - Πολλαπλές διακρίσεις: Όταν η διάκριση αφορά περισσότερους από έναν παράγοντες, γεγονός καθόλου σπάνιο, ακριβώς επειδή οι άνθρωποι έχουν πολλαπλές ταυτότητες.

2.4.

1. Η αυτοαντίληψη (self - concept) είναι η γνωστική ή περιγραφική διάσταση της έννοιας του εαυτού (αυτοεικόνα - self-image), ενώ η αυτοεκτίμηση είναι η αξιολογική - συναισθηματική διάσταση (αυτοεκτίμηση - self-esteem) ή σφαιρική αυτοαξία - (global self - worth)
2. Οι δάσκαλοι/ καθηγητές μπορούν να υποστηρίξουν τους μαθητές κατά τη διαμόρφωση της αυτοαντίληψής τους με τους εξής τρόπους:
 - Παρέχοντας ευκαιρίες ώστε τα παιδιά να κερδίζουν την προσοχή και να αισθάνονται σημαντικοί με αποδεκτούς τρόπους.
 - Φροντίζοντας ώστε κανένα παιδί να μην αισθάνεται απομονωμένο ή κοινωνικά απορριπτό. Σε μερικές περιπτώσεις ίσως να είναι απαραίτητο να διδάχτούν βασικές κοινωνικές δεξιότητες τα παιδιά που δεν έχουν ποτέ διδαχτεί, όπως το πώς να συναναστρέφονται τους άλλους, ώστε να κερδίζουν την αποδοχή.
 - Τονίζοντας στους μαθητές τη σημασία της εσωτερικής αίσθησης της αυτοεκτίμησης συγκριτικά με την προερχόμενη από εξωτερικές πηγές όπως: το να ευχαριστούν τους άλλους, η εμφάνιση, η δημοτικότητα, η κοινωνική θέση. Οι εσωτερικές πηγές βασίζονται στη δυνατή αίσθηση της ταυτότητας ή της αντίληψης «του ποιος είναι κάποιος», την ξεκάθαρη γνώση του ατόμου που «κάποιος θέλει να είναι» και τα πράγματα που «αυτός θέλει να πετύχει».
 - Ενθαρρύνοντας τα παιδιά να έχουν διορατικότητα και σχετική πρόβλεψη του μέλλοντος, βοηθώντας τα να θέτουν στόχους για τον εαυτό τους και να χρησιμοποιούν κατάλληλα μέσα για να πετύχουν σε αυτούς τους στόχους.

2.6.

1. Η λεκτική επικοινωνία περιλαμβάνει το γραπτό και προφορικό λόγο. Η λεκτική επικοινωνία μπορεί να είναι τυπική (π.χ. επαγγελματική επικοινωνία) ή άτυπη (συζήτηση). Η τυπική επικοινωνία μπορεί να είναι διαπροσωπική, μεταξύ δυο ατόμων, συζήτηση σε ομάδα ή ομιλία σε κοινό. Είναι το περιεχόμενο των όσων λέμε. Ο τρόπος που τα λέμε συνιστά τη μη λεκτική επικοινωνία. Η μη λεκτική επικοινωνία ορίζεται ως η ανταπόκριση με νοήματα, με εκφράσεις του προσώπου και του σώματος. Οι χειρονομίες που κάνει κάποιος όταν μεταδίδει ή δέχεται ένα μήνυμα, οι κινήσεις και η στάση του σώματος, ο τρόπος που αντιδρά στη σωματική επαφή ως και η μυρωδιά που εκπέμπει το σώμα συνιστούν τη μη λεκτική επικοινωνία, τη «γλώσσα του σώματος», όπως είναι ευρύτερα γνωστή. Η μη λεκτική επικοινωνία είναι μια εξαιρετικά ενδιαφέρουσα μορφή επικοινωνίας. Στη διαπροσωπική επικοινωνία τόσο στο οικογενειακό όσο και στο κοινωνικό και εργασιακό περιβάλλον, η συμπεριφορά, η στάση μας και τα μηνύματα επικοινωνίας βρίσκονται σε σχέση αλληλεπίδρασης.
2. Με τον όρο στερεότυπο εννοούμε το συναίσθημα αποδοχής ή απόρριψης ενός ατόμου ή μιας ομάδας, το οποίο πηγάζει από πραγματική εμπειρία και παράγει συγκινησιακή αντίδραση. Ο

άνθρωπος έχει την τάση να γενικεύει και να κατηγοριοποιεί στάσεις και συμπεριφορές βασιζόμενος σε κάποιες ομοιότητες που παρατηρεί. Η γενίκευση αυτή είναι αυθαίρετη αφού βασίζεται σε αμφισβητήσιμες παρατηρήσεις του ατόμου.

2.7.

1. Ποιοτικές είναι οι μεταβλητές των οποίων η τιμή δεν είναι αριθμητική, δηλαδή:
 - Το φύλο: (Άνδρας – Γυναίκα)
 - Οι σπουδές (Απόφοιτος λυκείου – Πτυχιούχος Α.Ε.Ι κλπ.)
 - Η οικογενειακή κατάσταση (Έγγαμος – Άγαμος κλπ.)Ποσοτικές είναι οι μεταβλητές των οποίων η τιμή είναι αριθμός, δηλαδή:
 - Η ηλικία
 - Ο μισθός
 - Τα χρόνια προϋπηρεσίας στην εταιρεία
2. Η περιγραφική στατιστική χρησιμοποιείται κυρίως για να περιγράψουμε και να οργανώσουμε τα δεδομένα που έχουν συλλεγεί σε μία έρευνα είτε σε μορφή πίνακα είτε σε μορφή γραφικής παράστασης.

Με άλλα λόγια μας παρέχει μία συνολική εικόνα των γενικών χαρακτηριστικών μιας ομάδας δεδομένων και για το σκοπό αυτό χρησιμοποιεί μεθόδους όπως την ομαδοποίηση των στατιστικών δεδομένων, τις στατιστικές κατανομές, τον υπολογισμό των δεικτών κεντρικής τάσης και των δεικτών διασποράς και αποτυπώνει αυτά τα στοιχεία σε γραφικές παραστάσεις, όπως ραβδογράμματα, κυκλικά διαγράμματα κλπ.
3. Οι ποιοτικές μέθοδοι της εμπειρικής έρευνας είναι η συλλογή και επεξεργασία ποιοτικών δεδομένων, σε μορφή κειμένου, εικόνας κλπ. που έχουν αντληθεί από παρατήρηση ή συνέντευξη. Οι ποιοτικές μέθοδοι θεωρούνται πιο κατάλληλες στα πρώτα στάδια μιας έρευνας. Συνήθως βέβαια σε μία έρευνα χρησιμοποιούνται και οι ποιοτικές και οι ποσοτικές μέθοδοι χωρίς διακριτά σημεία πολλές φορές· για παράδειγμα σε μία έρευνα μπορεί να συλλέγονται ποιοτικά δεδομένα με τη χρήση ανοικτών ερωτήσεων και ταυτόχρονα να περιλαμβάνει και κλειστές ερωτήσεις από τις οποίες προκύπτουν ποσοτικά δεδομένα. Οι ποιοτικές μέθοδοι χρησιμοποιούνται κυρίως στις μελέτες περιπτώσεως όπου οι ερευνητές ερμηνεύουν τα δεδομένα.

2.8

1. Στη συμβουλευτική ειδικά τα τελευταία χρόνια έχουν εισχωρήσει οι νέες τεχνολογίες και χρησιμοποιούνται μέθοδοι που τις αξιοποιούν. Συχνά μιλάμε για συμβουλευτική εξ αποστάσεως που γίνεται συνήθως μέσω τηλεφώνου. Διαθέτει το πλεονέκτημα της άμεσης ανταπόκρισης που μπορεί να αποβεί ιδιαίτερα χρήσιμη σε ειδικά προβλήματα και ομάδες όπως εξαρτημένοι, γυναίκες που υφίστανται κακοποίηση, άτομα με ψυχολογικά προβλήματα και τάσεις αυτοκτονίας κλπ. Υπάρχουν βέβαια κάποια ερωτήματα περί του αν η συμβουλευτική παρέμβαση εξ αποστάσεως έχει σοβαρή ηθική βάση, τα οποία προκύπτουν από το ίδιο το θεμελιώδες χαρακτηριστικό της υπηρεσίας: την Απόσταση.
2. Οι σύμβουλοι που θα χρησιμοποιήσουν τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών στη συμβουλευτική διαδικασία, απαιτείται να έχουν διαμορφώσει κατ' αρχήν θετική στάση απέναντι στις νέες τεχνολογίες. Οι δεξιότητες που πρέπει να αναπτύξουν προκειμένου να τις διαχειρίζονται με αποτελεσματικότητα εντάσσονται στις εξής κατηγορίες:
 - Γενικές δεξιότητες που περιλαμβάνουν τη διαχείριση αρχείων, την επεξεργασία κειμένου, τη διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και την αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο
 - Εξειδικευμένες δεξιότητες, όπως χρήση chat και συμμετοχή σε τηλεδιασκέψεις, εγκατάσταση και χρήση εξειδικευμένων εφαρμογών, διαχείριση ιστοτόπων κλπ.

2.9.

1. Οι δεξιότητες ενός καλού manager μπορούν να διακριθούν σε :
 - Τεχνικές δεξιότητες: είναι αυτές που απαιτούν εξειδικευμένη γνώση και βοηθούν τον μάνατζερ να γνωρίζει τι μπορεί να πραγματοποιηθεί από το υπάρχον προσωπικό και τον εξοπλισμό του οργανισμού. Στοιχεία που τον βοηθούν να προγραμματίζει πιο σωστά τις ενέργειές του.
 - Διαπροσωπικές δεξιότητες: δεξιότητες επικοινωνίας, συνεργασίας, συντονισμού κατανόησης και καθοδήγησης των ανθρώπων που εργάζονται στον οργανισμό.
 - Δεξιότητες ολιστικής προσέγγισης και συνολικής σκέψης: δίνουν την ευκαιρία στο μάνατζερ να αξιολογεί τις επιπτώσεις των επιλογών του στο σύνολο του οργανισμού, εφόσον κατανοεί τις αλληλεξαρτήσεις των τμημάτων του οργανισμού μεταξύ τους.
2. Εδώ και αρκετά χρόνια έχει αναπτυχθεί μια νέα θεωρία στη Διοίκηση, η οποία είναι γνωστή ως Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Βασικές αρχές της είναι: η ικανοποίηση του πελάτη, η συνεχής βελτίωση του προϊόντος ή της παρεχόμενης υπηρεσίας, η συμμετοχή και η συνεχής επιμόρφωση των εργαζομένων ώστε να μπορούν συμβάλλουν στη βελτίωση της εταιρείας ή του οργανισμού τους.

2.10.

1. Οι βασικές λειτουργίες της ομάδας είναι οι εξής:
 - Υλοποίηση έργου.
 - Καλλιέργεια ομαδικού πνεύματος και σχέσεων των μελών,
 - Έκφραση συναισθημάτων,
 - Δημιουργία οικειότητας,
 - Αλλαγή/ προσαρμογή,
 - Σύνδεση με προσωπικό νόημα,
 - Ενθάρρυνση αυτονομίας και ιδιαιτερότητας,
 - Διατήρηση/ συμμόρφωση
2. Οι συμβουλευτικές ομάδες μπορεί να είναι κλειστές (κυρίως στην ψυχοθεραπεία) ή ανοιχτές (λιγότερο συχνά), ομάδες αυτογνωσίας, ομάδες εκπαιδευτικές, ομάδες κοινού προβλήματος (συνήθως ομάδες αυτοβοήθειας), ομάδες μαραθώνιου (εντατικές ομάδες που διαρκούν συνήθως ένα σαββατοκύριακο χωρίς σχεδόν καθόλου διακοπή παρά μόνο για την ικανοποίηση των βασικών αναγκών των μελών) ή ομάδες συνάντησης (θεωρητική προσέγγιση του Rogers).

2.12.

1. Η μη δομημένη συνέντευξη έχει στόχο αφενός να εξετασθούν όλες οι εναλλακτικές εκδοχές ενός ζητήματος και, αφετέρου, να δοθεί μεγαλύτερη δυνατότητα στο αποκρινόμενο άτομο να πάρει τον ρόλο του καθοδηγητή της συζήτησης. Σε αυτήν την περίπτωση, ο συνεντευκτής έχει ένα γενικό θέμα συζήτησης κατά νου και προσπαθεί να κάνει κάποιες ορισμένες ερωτήσεις. Παρόλα αυτά, δεν υπάρχει προκαθορισμένη σειρά ή συγκεκριμένος τρόπος διατύπωσης αυτών των ερωτήσεων. Μία μη δομημένη συνέντευξη αφήνει στον συνεντευκτή χώρο για αυτοσχεδιασμό και είναι η μορφή της συνέντευξης που χρησιμοποιείται περισσότερο στην ποιοτική έρευνα.
2. Ατομική, ομαδική, δομημένη, μη δομημένη, συμβουλευτική, ερευνητική, ψυχιατρική, δημοσιογραφική
3. Οι συνεντεύξεις με άτομα διαφορετικής εθνικότητας, υπηκοότητας ή κοινωνικής τάξης φέρνουν στο φως ειδικά προβλήματα μη λεκτικής επικοινωνίας. Σε μερικές κουλτούρες για παράδειγμα, η αποφυγή του βλέμματος του άλλου αντί να αποτελεί ένδειξη ελλιπούς αξιοπιστίας είναι δείγμα σεβασμού. Η φυσική απόσταση στο χώρο μεταξύ του συνεντευκτή και του αποκρινόμενου σημαίνει διαφορετικά πράγματα για άτομα με διαφορετική προέλευση. Ακόμη και κάποια εξο-

κείωση με ιδιωματικές ή λαϊκές εκφράσεις που χρησιμοποιούν άτομα συγκεκριμένων κοινωνικών στρωμάτων μπορεί να φανεί απαραίτητη για τον συνεντευκτή. Γενικά, τα χαρακτηριστικά που έχουν να κάνουν με τη φυλετική προέλευση και το φύλο όπως και την κοινωνική τάξη μπορούν να επηρεάσουν τη συνέντευξη. Αυτό αφορά κυρίως τον βαθμό στον οποίο τέτοια χαρακτηριστικά μπορούν να μειώσουν τη δυνατότητα να πάρουμε άμεσες και ειλικρινείς απαντήσεις. Όμως πρόβλημα μπορεί να υπάρξει έστω και αν δεν υπάρχουν τέτοιου είδους διαφορές μεταξύ του συνεντευκτή και του ερωτώμενου. Ακόμη και άτομα με το ίδιο κοινωνικό και εθνικό υπόβαθρο μπορούν να εισαγάγουν κάποιο σφάλμα στην έρευνα, που θα έχει να κάνει με τη συμμόρφωσή τους σε αυτό που υπο-θέτουν ότι είναι μία κοινά αποδεκτή στάση. Η ποιότητα μιας συνέντευξης συνδέεται περισσότερο με την ικανότητα του συνεντευκτή να πείσει το αποκρινόμενο άτομο ότι δεν στέκεται κριτικά απέναντί του και ότι κατέχεται από ένα ειλικρινές ενδιαφέρον και σεβασμό για τις απόψεις του, παρά με την ύπαρξη συγκεκριμένων φυλετικών ή ταξικών διαφορών. Παρόλα αυτά, σε μερικές περιπτώσεις αυτά τα στοιχεία μπορεί να έχουν ιδιαίτερα ισχυρή επίδραση και να απαιτούν, ανάλογα με τις ανάγκες, να περιληφθεί στον σχεδιασμό της συνέντευξης είτε ένα συνταίριασμα είτε μία σκόπιμη αντιπαράθεση των αντίστοιχων χαρακτηριστικών του συνεντευκτή και του ερωτώμενου.