



# Κοινωνικό - Συναισθηματικές Δεξιότητες: Εκπαιδευτικές ανάγκες των Συμβούλων

Johannes Katsarov

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198



## **Κοινωνικό – Συναισθηματικές Δεξιότητες: Εκπαιδευτικές ανάγκες των Συμβούλων Σταδιοδρομίας**

Johannes Katsarou

NICE Foundation

Aerdenhout, Ολλανδία

Katsarou, Johannes (2020). Social-Emotional Competences: Training Needs of Career Practitioners. Aerdenhout: NICE Foundation.

Η παρούσα μελέτη - έκθεση αποτελεσμάτων του προγράμματος STRENGTH (2019-1-RO01-KA202-063198) χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο πλαίσιο του προγράμματος Erasmus +. Η δημοσίευση αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις του συγγραφέα και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Η μελέτη «Κοινωνικό- Συναισθηματικές Δεξιότητες: Εκπαιδευτικές ανάγκες των Συμβούλων Σταδιοδρομίας» που αναπτύχθηκε από τον Johannes Katsarou έχει άδεια CC BY-SA 4.0. Για να δείτε αντίγραφο της έκδοσης, επισκεφθείτε τον σύνδεσμο: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>



Δημοσιεύτηκε από: NICE Foundation

Burg Bas Backerhof 20

2111TD Aerdenhout, Ολλανδία

Εξώφυλλο: João Constâncio (União das Freguesias de Gondomar Valbom e Jovim)

Επισκόπηση δεοντολογίας: Εγκρίθηκε από την Επιτροπή Δεοντολογίας του Οργανισμού NICE



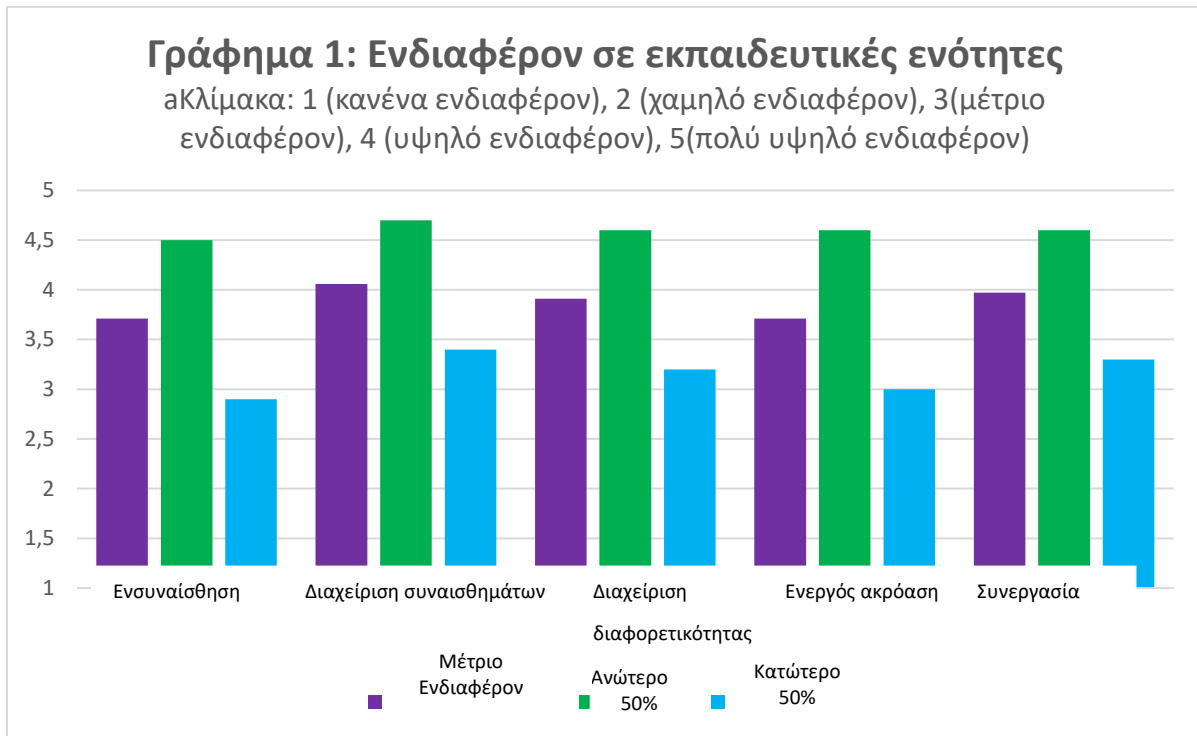


## Συνοπτική παρουσίαση αποτελεσμάτων

Η παρούσα έκθεση συνοψίζει τα ευρήματα μιας μεικτής μεθόδου έρευνας σχετικά με τις ανάγκες των συμβούλων σταδιοδρομίας αναφορικά με τις κοινωνικές-συναισθηματικές δεξιότητες, η οποία υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του έργου STRENGTH. Η έρευνα διεξήχθη καθ' όλη τη διάρκεια του έτους 2020 κατά κύριο λόγο στις έξι χώρες εταίρους του έργου STRENGTH, τη Φινλανδία, τη Γερμανία, την Ελλάδα, την Ιταλία, την Πορτογαλία και τη Ρουμανία.

Στην πρώτη φάση της έρευνας, πραγματοποιήθηκαν διαδικτυακές συνεντεύξεις σε ομάδες εργασίας με συμβούλους σταδιοδρομίας σε καθεμία από τις χώρες των εταίρων. Οι συμμετέχοντες μοιράστηκαν 50 κοινωνικά και συναισθηματικά δύσκολες καταστάσεις (κρίσιμα περιστατικά) από την προσωπική τους εργασιακή εμπειρία. Δεκαπέντε κρίσιμα περιστατικά διερευνήθηκαν σε βάθος ως μέρος των συνεντεύξεων της ομάδας εργασίας. Κάθε ένα από τα κρίσιμα περιστατικά κρίθηκε από τους συμμετέχοντες ότι ήταν απαιτητικό ως προς την αντιμετώπισή του. Τα κρίσιμα περιστατικά μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως υλικό για προβληματισμό, εκπαίδευση και αξιολόγηση σχετικά με τις κοινωνικές και συναισθηματικές ικανότητες που χρειάζονται οι σύμβουλοι σταδιοδρομίας.

Στη δεύτερη φάση της έρευνας, έλαβε χώρα μια διεθνής έρευνα σχετικά με τις κοινωνικο-συναισθηματικές ικανότητες που χρειάζονται οι σύμβουλοι σταδιοδρομίας. Η έρευνα διεξήχθη ταυτόχρονα στα αγγλικά, φινλανδικά, γερμανικά, ελληνικά, ιταλικά, πορτογαλικά και ρουμανικά. Υπήρξε μέριμνα και χρησιμοποιήθηκαν διάφορες μετρήσεις για την μείωση του κινδύνου προκατειλημμένων απαντήσεων. Συνολικά, 477 σύμβουλοι σταδιοδρομίας από 27 χώρες συμμετείχαν στην έρευνα, με επαρκή αριθμό συμμετεχόντων ανά χώρα των εταίρων, ώστε να μπορούν να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα με εστίαση στην κάθε χώρα. Παρά τον μεγάλο αριθμό συμμετεχόντων, οι απαντήσεις στην έρευνα δεν μπορεί να θεωρηθούν ότι είναι αντιπροσωπευτικές όλων των συμβούλων σταδιοδρομίας και επομένως τα ευρήματα δεν πρέπει να γενικευτούν.

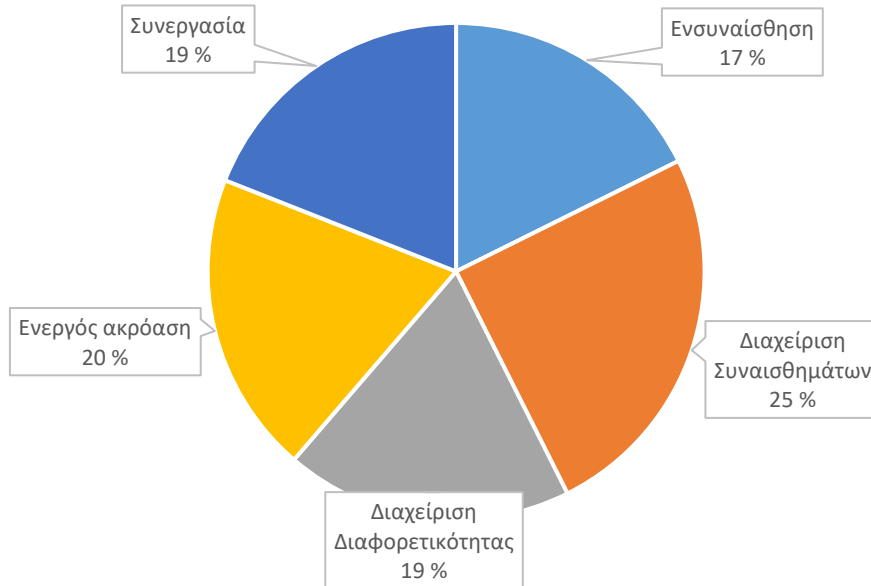


Το πιο σημαντικό εύρημα από την έρευνά μας είναι σίγουρα ότι οι ερωτηθέντες μας - κατά μέσο όρο - «ενδιαφέρθηκαν» και για τις πέντε ενότητες της εκπαίδευσης για τις κοινωνικές-συναισθηματικές δεξιότητες ( $M = 3,9$ ,  $SD = 0,8$ ). Από τους ερωτηθέντες που εκδήλωσαν υψηλότερο ενδιαφέρον (ανώτερο 50%) δήλωσαν ακόμη και «πολύ υψηλό ενδιαφέρον» κατά μέσο όρο, ενώ ακόμη και η μέση τιμή των ατόμων που ενδιαφέρονταν λιγότερο (κατώτερο 50%) δήλωσαν «μέτριο ενδιαφέρον» κατά μέσο όρο (Γράφημα 1). Συνολικά, το μεγαλύτερο ενδιαφέρον εκδηλώθηκε για την ενότητα της διαχείρισης συναισθημάτων και τη συνεργασία. Ωστόσο, το ενδιαφέρον και για τις άλλες τρεις ενότητες δεν ήταν σημαντικά χαμηλότερο.

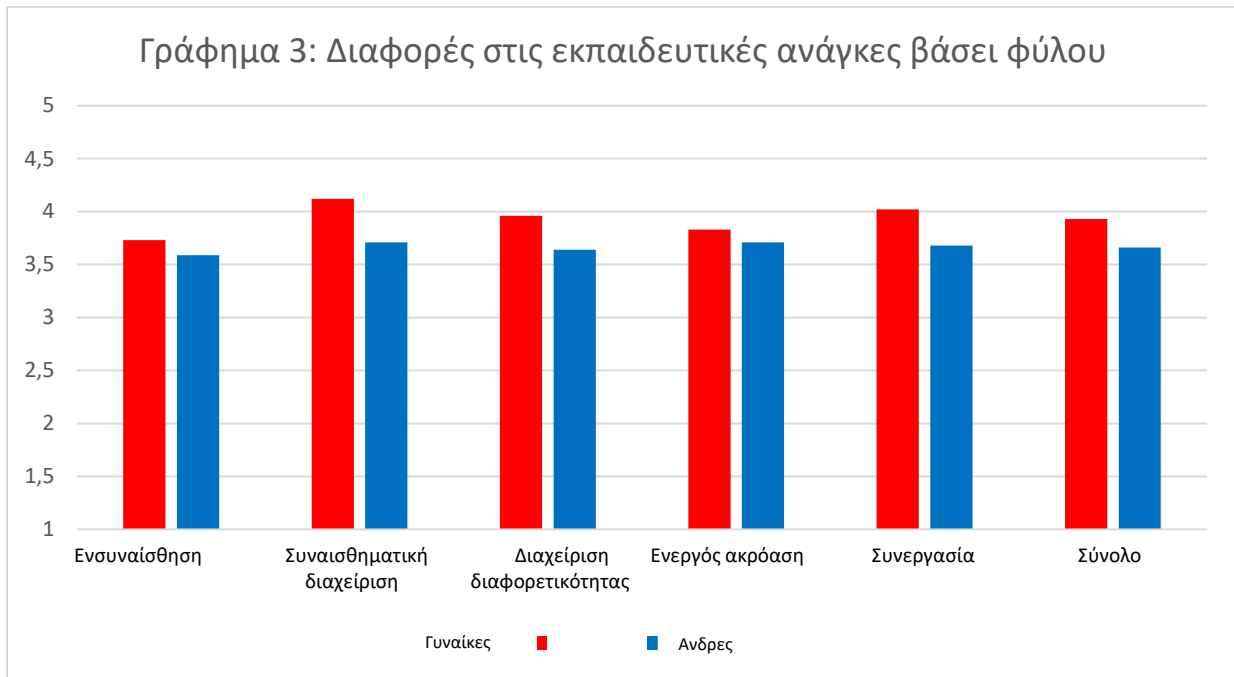
Επιπλέον, όταν ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να προσδιορίσουν τις δύο πιο σημαντικές ανάγκες κατάρτισης για συναδέλφους συμβούλους (ανάμεσα στις πέντε ενότητες), και οι πέντε ενότητες αναφέρθηκαν σχετικά συχνά (Διάγραμμα 2). Μόνο μία ενότητα, η διαχείριση συναισθημάτων, δηλώθηκε κάπως πιο συχνά από τις υπόλοιπες. Με βάση αυτά τα ευρήματα, μπορούμε με βεβαιότητα να πούμε ότι έχει νόημα για το έργο STRENGTH να αναπτύξει και να διαδώσει καινοτόμες εκπαιδευτικές ενότητες και για τις πέντε ενότητες που αφορούν στις κοινωνικό-συναισθηματικές δεξιότητες. Ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί στη διαχείριση συναισθημάτων, αλλά και οι άλλες ενότητες φαίνεται να είναι εξίσου σημαντικές.



Γράφημα 2: Ενότητα που επιλέχθηκε ως μία από τις δύο πιο βασικές ανάγκες για εκπαίδευση



Ένα μη αναμενόμενο εύρημα ήταν ότι οι γυναίκες σύμβουλοι σταδιοδρομίας εξέφρασαν μεγαλύτερο ενδιαφέρον για την κατάρτιση στις κοινωνικό-συναισθηματικές δεξιότητες συγκριτικά με τους άντρες συμβούλους (Γράφημα 3). Αυτή η διαφορά ενδιαφέροντος αφορούσε κυρίως τρεις από τις πέντε ενότητες, δηλαδή τη διαχείριση συναισθημάτων, τη διαχείριση της διαφορετικότητας και τη συνεργασία. Αυτό το εύρημα υπονοεί πιθανώς ότι οι γυναίκες σύμβουλοι μερικές φορές αντιμετωπίζουν έλλειψη σεβασμού στην εργασία τους, π.χ. μέσω σοβινιστικών πελατών - έλλειψη σεβασμού, την οποία δεν βιώνουν οι άνδρες σύμβουλοι. Δεδομένου ότι η πλειονότητα του εργατικού δυναμικού αποτελείται από γυναίκες συμβούλους, η κατάρτιση σε κοινωνικό-συναισθηματικές δεξιότητες πρέπει επομένως να επικεντρωθεί σημαντικά σε επικοινωνητικούς τρόπους με τους οποίους οι γυναίκες επαγγελματίες θα γίνονται σεβαστές και αποδεκτές στην εργασία τους.



Τέλος, παρατηρήσαμε διαφορές ανά χώρα όσον αφορά τα ενδιαφέροντα και τις ανάγκες της κατάρτισης, καθώς και το πώς αντιμετώπισαν οι σύμβουλοι από τις διαφορετικές χώρες τα έξι κρίσιμα περιστατικά. Σε γενικές γραμμές, φαίνεται ότι τα υφιστάμενα προγράμματα κατάρτισης σε όλη την Ευρώπη περιλαμβάνουν και εκπαίδευση σε (διαφορετικές) κοινωνικές-συναισθηματικές δεξιότητες σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό. Ως εκ τούτου, προτείνεται η χρήση των καινοτόμων εκπαιδευτικών ενοτήτων, οι οποίες θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του έργου STRENGTH, να προσαρμοστεί στα ενδιαφέροντα και ανάγκες κατάρτισης σε τοπικό και εθνικό επίπεδο.

## Πίνακας 1: Οι πέντε τομείς των Κοινωνικό – Συναισθηματικών Δεξιοτήτων

### 1. Δεξιότητες Ενσυναίσθησης

Στόχος είναι η ενίσχυση της ενσυναίσθησης των συμμετεχόντων και της δεξιότητάς τους να βλέπουν την οπτική των άλλων. Η **συναισθηματική ενσυναίσθηση** είναι η δεξιότητα ενός ατόμου να αντιλαμβάνεται και να εκφράζει σωστά τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων, αντλώντας πληροφορίες από λεκτικά και μη λεκτικά στοιχεία, καθώς και να κατανοεί και να φαντάζεται τα συναισθήματα και τις προθέσεις των άλλων (τόσο στο παρελθόν, όσο και στο μέλλον). Η **αντίληψη της οπτικής** (γνωστική ενσυναίσθηση) είναι η δεξιότητα ενός ατόμου να αντιλαμβάνεται την οπτική γωνία των άλλων, π.χ., κατανοώντας τι απαιτήσεις μπορεί να έχουν οι ρόλοι που αναλαμβάνουν και οι συνθήκες που ζουν, και να είναι σε θέση να σκεφτεί πώς θα επηρεαστούν οι άλλοι.

### 2. Δεξιότητες διαχείρισης συναισθημάτων

Στόχος είναι η αύξηση της κατανόησης και της επίγνωσης των συμμετεχόντων σχετικά με τα συναισθήματά τους και τα συναισθήματα άλλων ανθρώπων, καθώς και να τους βοηθήσουμε να διαχειριστούν καλύτερα τα συναισθήματά τους. Από τη μία πλευρά, οι συμμετέχοντες εκπαιδεύονται στην **κατανόηση των συναισθημάτων**, της αξίας και της φύσης τους. Επίσης, αντίστοιχα εκπαιδευτικά προγράμματα ενισχύουν τη **συναισθηματική αυτογνωσία**, δηλαδή την ικανότητα του ατόμου να αντιλαμβάνεται και να εκφράζει σωστά τα ίδια τα συναισθήματά του, να γνωρίζει τι αισθάνεται κάποιος ανά πάσα στιγμή και πώς τα συναισθήματα μπορούν να επηρεάσουν άλλους ανθρώπους. Τέλος, ενισχύεται ο **συναισθηματικός αυτοέλεγχος** των συμμετεχόντων: Ρυθμίζοντας και επηρεάζοντας τα συναισθήματα το ίδιο το άτομο αποκτά καλύτερη κινητοποίηση, μπορεί να επιτυγχάνει στόχους, να αντιμετωπίζει το άγχος, να ελέγχει τα συναισθήματα και τις παρορμήσεις του και να επιμένει ακόμη κι όταν έρχεται αντιμέτωπο με εμπόδια και αποτυχίες.

### 3. Δεξιότητες διαχείρισης της διαφορετικότητας

Στόχος είναι η ενισχυθεί το **ενδιαφέρον των εκπαιδευόμενων για όλους τους ανθρώπους ανεξαιρέτως**, η ανοχή τους σε διαφορετικές αξίες και η ικανότητά τους να συνεργάζονται με διαφορετικά άτομα. Ένας στόχος είναι να αυξηθεί η **ανοχή** των εκπαιδευόμενων, δηλαδή η ικανότητά τους να κατανοούν και να δέχονται τις διαφορετικές προοπτικές, τις αξίες και τον τρόπο ζωής των άλλων. Ένας άλλος στόχος είναι η αύξηση της **διαπολιτισμικής δεξιότητας** των συμμετεχόντων, ώστε να μπορούν να κατανοήσουν την επίδραση του πολιτισμού, της ηλικίας, του φύλου, της θρησκείας και της κοινωνικής τάξης στη διαμόρφωση ταυτότητας, αναγκών και συναισθημάτων και να μπορούν να εργάζονται με διαφορετικούς ανθρώπους καλύτερα.

### 4. Δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης

Στόχος είναι η ενίσχυση των δεξιοτήτων των εκπαιδευόμενων να ακούνε προσεκτικά τους άλλους. Από τη μία πλευρά, αυτό αφορά στην **προσοχή** του εκπαιδευόμενου, δηλαδή την ικανότητά του να κατευθύνει την προσοχή του στις ανάγκες, τα συναισθήματα και τις σκέψεις των άλλων και να παραμένει προσηλωμένος, ακόμα και όταν δεν αισθάνεται προσωπικά καλά. Από την άλλη πλευρά, ανάλογα εκπαιδευτικά προγράμματα εξοπλίζουν τους συμμετέχοντες με δεξιότητες στο να ακούνε και να επικεντρώνονται στους άλλους με έναν συμπαθητικό, μη επικριτικό τρόπο που **επιτρέπει στους άλλους να εκφράζουν ανοιχτά ιδέες και συναισθήματα**.





## 5. Δεξιότητες συνεργασίας

Στόχος είναι η ενίσχυση των δεξιοτήτων των εκπαιδευόμενων στην αποτελεσματική διαχείριση των σχέσεων. Η εκπαίδευση στη **συνεργασία** προωθεί την ικανότητα του ατόμου να χτίζει και να διαχειρίζεται σχέσεις, να δίνει και να δέχεται βοήθεια και να συνάπτει συμφωνίες συνεργασίας. Η εκπαίδευση **επίλυσης συγκρούσεων και διαπραγμάτευσης** υποστηρίζει τους ανθρώπους στην αντιμετώπιση παρανοήσεων και την αξιολόγηση της πηγής των συγκρούσεων με εποικοδομητικό τρόπο. Η εκπαίδευση στην «επιρροή» προάγει την κατανόηση των εκπαιδευόμενων των δικών τους δυνάμεων και αξιών και τους υποστηρίζει στο να **πείθουν** τους άλλους.

### Συλλογή Περιστατικών

Δεκαπέντε από τα κρίσιμα περιστατικά που συλλέχθηκαν, τέθηκαν προς συζήτηση με τους συμβούλους σταδιοδρομίας σε ομάδες εργασίας.. Όπως παρουσιάζεται στην έκθεση IO1 (Weber & Garcia, 2020), οι συμμετέχοντες σύμβουλοι συμφώνησαν ομόφωνα για το πόσο σημαντικές είναι οι διαφορετικές κοινωνικό-συναισθηματικές δεξιότητες για την αντιμετώπιση καταστάσεων όπως αυτές. Τα εν λόγω περιστατικά παρουσιάζονται ακολούθως:.

#### A. Αγχώδεις πελάτες

##### *Οι χιλιάδες περιέργες θέσεις εργασίας της Ιουλίας*

Η Ιουλία (37) είναι διαρκώς σε αναζήτηση μιας σταθερής εργασίας. Αποφοίτησε από το Λύκειο και στη συνέχεια μπήκε στο τμήμα Φυσικών του Πανεπιστημίου Αθηνών. Καθώς αδυνατούσε να περάσει μαθήματα στις εξεταστικές, εγκατέλειψε τις σπουδές της. Από τότε ήταν πάντα εργαζόμενη, μπαίνοντας σε εργασίες, ακόμη και υποδεέστερες των δυνατοτήτων της, καθώς ήθελε να γίνει ανεξάρτητη. Κατά τη διάρκεια μιας συμβουλευτικής συνεδρίας με τη σύμβουλο σταδιοδρομίας Μαρία, η Ιουλία παραδέχεται ότι έχει πάντα μια αίσθηση ανεπάρκειας και κατωτερότητας. Δεν μπορεί να προσδιορίσει το επαγγελματικό της σχέδιο ζωής. Ομολογεί επίσης ότι πολλές από τις δουλειές της τερματίστηκαν εξαιτίας του επαναστατικού και επιθετικού χαρακτήρα της.

##### **Η Ρόζα υποφέρει από κρίσεις πανικού**

Η Ρόζα, μια 18χρονη μαθήτρια που φοιτά στην τελευταία τάξη του λυκείου, ξεχωρίζει στο σχολείο και έχει εξαιρετικές βαθμολογίες σε όλα τα μαθήματα. Ωστόσο, καθώς οι πανελλήνιες εξετάσεις πλησιάζουν, είναι πολύ αγχωμένη. Φοβούμενη τις προφορικές εξετάσεις, υποφέρει από κρίσεις πανικού και εφιάλτες. Κατά τη διάρκεια μιας συνεδρίας επαγγελματικού προσανατολισμού σχετικά με την επιλογή πανεπιστημίου, η Ρόζα λέει στην Κατερίνα ότι δεν μπορεί να αποφασίσει για το



μέλλον της, γιατί το μόνο που μπορεί να σκεφτεί τώρα είναι πώς πρέπει να γράψει στις πανελλήνιες τους καλύτερους βαθμούς.

### **Β. Πελάτες των οποίων οι γονείς/ συγγενείς δεν τους επιτρέπουν να ακολουθήσουν τις επιλογές τους**

#### ***Η Λόρα και ο αθλητισμός- Πάθος ή καριέρα;***

Η Δήμητρα, σχολικός σύμβουλος, καλωσορίζει τη Λόρα (14) και τον πατέρα της. Η Λόρα θα ήθελε να ασχοληθεί επαγγελματικά με το βόλεϊ. Θέλει να συνεχίσει τις σπουδές της στο Αθλητικό Γυμνάσιο και πέρασε από σχετικές εξετάσεις. Οι γονείς της, που υποστήριξαν αρχικά την ιδέα, πιστεύουν τώρα ότι η Λόρα πρέπει να εγγραφεί σε ένα από τα καλύτερα σχολεία της πόλης για να κάνει μαθήματα σε άλλες γλώσσες. Η Λόρα είναι καλή στις ξένες γλώσσες και οι γονείς της φοβούνται ότι το Αθλητικό σχολείο δεν θα προωθήσει την ακαδημαϊκή μάθηση της Λόρας. Η απόφαση για το ποιο σχολείο θα παρακολουθήσει η Λόρα πρέπει να ληφθεί αμέσως. Η Λόρα και οι γονείς της διαφωνούν έντονα μεταξύ τους.

#### **Μαρία η οξύθυμη μητέρα**

Η Ελένη, μαθήτρια, παρακολουθεί ένα πρόγραμμα συμβουλευτικής σταδιοδρομίας μαζί με τη μητέρα της, Μαρία. Η Μαρία είναι οικονομική αναλύτρια και έχει τη δική της εταιρεία. Θέλει η Ελένη να σπουδάσει οικονομικά, ώστε να μπορεί να αναλάβει την εταιρεία στο μέλλον. Όταν ο Δημήτρης, ο σύμβουλος ανακοινώνει ότι η Ελένη εξέφρασε το ενδιαφέρον της να γίνει δασκάλα σε ένα ερωτηματολόγιο ενδιαφερόντων, η Μαρία αναστατώνεται και αρχίζει να φωνάζει στον Δημήτρη. Ισχυρίζεται ότι το ερωτηματολόγιο δεν είναι έγκυρο επειδή γνωρίζει την κόρη της καλύτερα από οποιονδήποτε άλλο και ξέρει καλύτερα τι ταιριάζει στην κόρη της.

#### **Δεν επιτρέπεται στην Όλγα να συνεχίσει το όνειρό της**

Οι γονείς της Όλγας είναι διάσημοι γιατροί. Εκείνη θέλει να γίνει ηθοποιός, αλλά οι γονείς της δεν αποδέχονται αυτήν την καριέρα για εκείνη. Υπάρχουν πολλές συγκρούσεις στην οικογένεια για αυτόν τον λόγο. Σε μια συνεδρία συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, τόσο η Όλγα όσο και οι γονείς της προσπαθούν να κερδίσουν τη σύμβουλο με την πλευρά τους. Προσπαθούν να ερμηνεύσουν ό, τι λέει η σύμβουλος ως απόδειξη ότι η άλλη πλευρά είναι λάθος και επιτίθεται ο ένας στον άλλο.



## **Γ. Πελάτες που νιώθουν αβοήθητοι και είναι απελπισμένοι**

### **Μοχάμεντ, ο απελπισμένος μετανάστης**

Ο Μοχάμεντ, νέος μηχανικός, πρέπει να βρει δουλειά. Εάν δεν βρει δουλειά σύντομα, οι αρχές θα τον αναγκάσουν να φύγει από τη χώρα. Ο Μοχάμεντ προσπάθησε να βρει δουλειά για δύο μήνες, αλλά απέτυχε μέχρι στιγμής, γι' αυτό και απελπίζεται όλο και πιο πολύ. Στη συμβουλευτική συνεδρία με τη Ράνια, εκφράζει θυμό, απογοήτευση και έλλειψη εμπιστοσύνης προς τους εργοδότες που δεν θέλουν να απασχολούν μετανάστες στις επιχειρήσεις τους. Πιστεύει ότι όλοι στη χώρα είναι εχθρικοί και προκατειλημμένοι απέναντι στους μετανάστες.

### **Ο Γιάννης δέχεται μόνο μία επιλογή**

Ο Γιάννης έχει μόνο μία επιλογή σταδιοδρομίας: θέλει να γίνει πιλότος. Ξεκίνησε σπουδές στον τομέα αυτό, αλλά έχει εγκαταλείψει δύο φορές τη σχολή. Πριν συναντηθεί με τον Λουκά, συμβουλευτήκε πολλούς άλλους συμβούλους σταδιοδρομίας. Όταν ο σύμβουλος του προτείνει να επισκεφθεί μία νέα σχολή να συζητήσει με τον υπεύθυνο και να δει τα αντικείμενα σπουδών, ο Γιάννης δείχνει στην αρχή ενθουσιασμένος, αλλά στη συνέχεια ακυρώνει αρκετές φορές τη συνάντηση με τον υπεύθυνο της σχολής.

## **Δ. Εκνευρισμένοι και Επιθετικοί Πελάτες**

### **Ο Αλβέρτος θγαίνει εκτός εαυτού**

Ο Αλβέρτος είναι άνεργος που αναζητά εργασία και κατά τη διάρκεια μιας συνάντησης με τον σύμβουλο εργασίας έδειξε σημάδια αλκοολισμού. Ο Αλβέρτο και ο σύμβουλος γνωρίζονται από διάφορα περιβάλλοντα και περιστάσεις. Όταν ο σύμβουλος ζητά από τον Αλβέρτο την ταυτότητά του, εκείνος αισθάνεται προσβεβλημένος και χάνει την ψυχραιμία του. Φωνάζει στον σύμβουλο και διατείνεται ότι είναι ευθύνη του συμβούλου που δεν έχει βρει ακόμη εργασία.

### **Φίλιππος ο Υποκινητής**

Η Ανδριανή κάνει μια παρουσίαση για πρακτικές αναζήτησης εργασίας σε περισσότερα από 100 άτομα από διαφορετικό εκπαιδευτικό και επαγγελματικό υπόβαθρο σε ένα κέντρο απασχόλησης. Καθ' όλη τη διάρκεια της παρουσίασης η Ανδριανή διακόπτεται συχνά από τον Φίλιππο. Ο Φίλιππος φαίνεται να έχει γνώμη για κάθε θέμα και καταλήγει πάντα να κατηγορεί είτε την κυβέρνηση, ή το πολιτικό σύστημα, είτε τις μεγάλες εταιρείες. Τα φαινομενικά αθώα σχόλια του Φίλιππου



προκαλούν έντονα σχόλια από την υπόλοιπη ομάδα, οδηγώντας σε συνομιλίες μεταξύ των συμμετεχόντων και περαιτέρω δημόσια σχόλια. Για την Ανδριανή, καθίσταται όλο και πιο δύσκολο να καταφέρει να διατηρήσει την προσοχή της στη συνεδρία και να καλύψει όλα τα περιεχόμενα εγκαίρως.

### **Ο Γιώργος δέχεται προσωπική επίθεση**

Ο Γιώργος, σύμβουλος σταδιοδρομίας, οργανώνει τακτικά φόρουμ όπου οι εργοδότες παρουσιάζουν τον επαγγελματικό τους τομέα. Ο Γιώργος κάνει πρώτα ερωτήσεις στους εργοδότες. Αργότερα, οι συμμετέχοντες μπορούν να υποβάλουν κι εκείνοι τις δικές τους ερωτήσεις. Στην αρχή ενός φόρουμ με 20 συμμετέχοντες, ο Γιώργος ξεκίνησε να κάνει ερωτήσεις στον διευθύνοντα σύμβουλο μιας μεγάλης εταιρείας από την περιοχή. Ο τελευταίος άρχισε να μιλά αρκετά και να αποκλίνει από το θέμα, με αποτέλεσμα ο Γιώργος να χρειαστεί να τον διακόψει με μια άλλη ερώτηση που αφορά σε ευκαιρίες απασχόλησης. Εκείνη τη στιγμή, ένας από τους συμμετέχοντες του φόρουμ φωνάζει ξαφνικά στον Γιώργο, λέγοντάς του να σταματήσει να μιλάει και να αφήσει τον επισκέπτη να μιλήσει.

### **Ε. Πελάτες που υποφέρουν από κακοποίηση ή εγκατάλειψη**

#### **Η μητέρα της Αλεξάνδρας συνειδητοποιεί την κακοποίηση**

Σε μια συνεδρία συμβουλευτικής σταδιοδρομίας με την Αλεξάνδρα (έφηβη), η 40χρονη μητέρα της ξαφνικά συνειδητοποιεί ότι οι υψηλές απαιτήσεις που είχε η ίδια ως προς τη σχολική επίδοση και την τέλεια συμπεριφορά της κόρης της ήταν συναισθηματικά κακοποιητικές για την μικρή. Η μητέρα ήταν πάντα δυσαρεστημένη με τα αποτελέσματα του κοριτσιού και με τις συμπεριφορές, τις σχέσεις, τις δραστηριότητες του ελεύθερου χρόνου και τα χόμπι της. Η Αλεξάνδρα αποκάλυψε επίσης ότι ο φίλος της μητέρας της, της συμπεριφέρθηκε ακατάλληλα, κάνοντας αστεία με σεξουαλικό περιεχόμενο.

#### **Ο Βασίλης, ο θυμωμένος έφηβος**

Ο Βασίλης, ένα 16χρονο αγόρι, είναι εξαιρετικός μαθητής. Παρά τις σκληρές προσπάθειές του, δεν λαμβάνει ποτέ καμία αναγνώριση από τους γονείς του, ειδικά από τη μητέρα του. Πιστεύει ότι δεν είναι ποτέ ικανοποιημένοι με τις επιδόσεις και τα επιτεύγματά του, ενώ δείχνουν μεγάλο θαυμασμό για τον μικρό αδερφό του. Σε μια συνεδρία επαγγελματικής συμβουλευτικής, ο Βασίλης δεν ενδιαφέρεται να συζητήσει τις προσωπικές του ανάγκες και ενδιαφέροντα που σχετίζονται με την καριέρα του. Το πρωταρχικό του ενδιαφέρον είναι να κάνει μια επαγγελματική επιλογή που θα στενοχωρήσει και θα κάνει τους γονείς του να νιώσουν αδύναμοι.



### **Αιμιλία, η έφηβος που το σκάει**

Η Αιμιλία (13 ετών, υιοθετημένη) πηγαίνει στη 3η Λυκείου. Η Αιμιλία είναι πολύ εσωστρεφής και εμφανίζει συμπτώματα πιθανής κατάθλιψης. Πρόσφατα, απουσίαζε τακτικά από το σχολείο και έφυγε πολλές φορές από το σπίτι. Έχει πάρει πολύ βάρος και δεν έχει κίνητρο για μάθηση. Η θετή μητέρα της δεν αποδέχεται την αυξανόμενη ανάγκη της για ελευθερία και προσπαθεί να ελέγξει την κόρη της. Σε μια συνεδρία συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, η μητέρα της διακόπτει τη συνεδρία επανειλημμένα και δεν θα συνεργαστεί με τη Μαρίνα, τη σύμβουλο.

### **Ζ. Πελάτες που δεν δείχνουν ενδιαφέρον για τη διαδικασία ή δεν δέχονται την υποστήριξη**

#### ***Η Πωλίνα είναι παγερά αδιάφορη***

*Η Πωλίνα αντιμετωπίζει κάποια προβλήματα με τα μαθήματα στο σχολείο και γι' αυτό πηγαίνει να δει τη σύμβουλο του σχολείου, πολλές φορές. Η σύμβουλος καταλαβαίνει ότι η Πωλίνα δεν έχει κανένα κίνητρο και ενδιαφέρον για το σχολείο. Φαίνεται να είναι κοινωνικός και ανοιχτός άνθρωπος, αλλά είναι δύσκολο να την προσεγγίσει και να την καταφέρει να ανοιχτεί και να εκφράσει τον λόγο των χαμηλών της επιδόσεων. Τείνει να κρύβει τα προβλήματά της και δεν είναι πρόθυμη να δώσει στη σύμβουλο απαντήσεις στις ερωτήσεις που της θέτει. Αντ' αυτού, δηλώνει ότι μπορεί να χειριστεί το ζήτημα μόνη του, αλλά τελικά δεν κάνει τίποτα για αυτό.*

#### **Ο Τίμος δεν ενδιαφέρεται για τίποτα**

Ο Τίμος είναι μαθητής που χρειάζεται ειδική υποστήριξη. Σε μια συνεδρία επαγγελματικού προσανατολισμού στην οποία συμμετείχαν ο Θωμάς (ο σύμβουλος), ο Τίμος και οι γονείς του, ο Τίμος δεν δείχνει κανένα ενδιαφέρον για οποιαδήποτε εκπαίδευση ή επάγγελμα. Τίποτα δεν φαίνεται να τον παρακινεί. Του είναι επίσης εξαιρετικά δύσκολο να αναφέρει κάποιο από τα δυνατά σημεία του. Οι γονείς του είναι αναστατωμένοι. Αρχίζουν να δείχνουν τον θυμό και την ανυπομονησία τους όλο και πιο ανοιχτά. Προς το τέλος της συνεδρίας, ο πατέρας διακόπτει θυμωμένα τον Θωμά και του λέει να επιλύσει το πρόβλημα.



## **Συμπεράσματα από τους Συμβούλους στην Ελλάδα**

Οι Έλληνες συμμετέχοντες, εξέφρασαν ενδιαφέρον και ανάγκη για εκπαίδευση στην ενσυναίσθηση, σε βαθμό συγκριτικά υψηλότερο από ό, τι σε άλλες χώρες. Επιπλέον, το κρίσιμο περιστατικό με την «Μαρία» θεωρήθηκε πιο συχνό από ό, τι σε άλλες χώρες και αυτό μπορεί να εξηγηθεί λόγω του παραδοσιακού ρόλου της ελληνικής οικογένειας. Ο ρόλος της οικογένειας στις αποφάσεις των παιδιών ήταν πάντα σημαντικός στην Ελλάδα (Πρεσβέλου & Ρήγα, 2013). Φυσικά, ειδικά τα τελευταία χρόνια της κρίσης, βλέπουμε ότι σημαντικές οικογενειακές αξίες, όπως οι οικογενειακές σχέσεις και οι υποχρεώσεις των παιδιών προς την οικογένεια και τους συγγενείς, εξακολουθούν να ισχύουν ακόμη και για τη νεότερη γενιά. Οι Έλληνες γονείς σε πολλές περιπτώσεις είναι υπερπροστατευτικοί και τείνουν να παρεμβαίνουν σε σημαντικές αποφάσεις των παιδιών τους, όπως η επιλογή επαγγέλματος, καθώς πιστεύουν ότι θα τα προστατεύσουν από λανθασμένες επιλογές.