



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΝΗΠΙΑΓΩΓΩΝ



ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ:

**«Επικοινωνιακές συμπεριφορές, δεξιότητες και στρατηγικές του
συγχρόνου Συμβούλου εργασίας- Μελέτη περίπτωσης Ο.Α.Ε.Δ.»**

Επιμέλεια: Αποστολία Αχλαδά

ΕΠΟΠΤΡΙΑ καθηγήτρια: κ. ΣΩΤΗΡΙΑ ΤΡΙΑΝΤΑΡΗ

ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

1. Σωτηρία Τριαντάρη, Καθηγήτρια
2. Τριαντάφυλλος Κωτόπουλος, Καθηγητής
3. Ανδρέας Κουτούπης, Αναπληρωτής Καθηγητής

ΦΛΩΡΙΝΑ 2022

Ευχαριστίες

Η συγγραφή μιας διδακτορικής διατριβής, αποτελεί μια μακρά κι επίπονη διαδικασία, με αρχικό άγχος και φόβο, με έντονο προβληματισμό, με αδιάκοπες σκέψεις για το τί, πώς και ποιον τρόπο θα πορευθεί ο άπειρος ερευνητής. Όλα είναι πρωτόγνωρα στο μονοπάτι της Επιστήμης και οι κίνδυνοι πολλοί και αθέατοι ορισμένες φορές...

Εγώ υπήρξα τυχερή, για το λόγο ότι η Επόπτριά μου, Σωτηρία Τριαντάρη, αποτέλεσε φωτεινό λίκνο στο δρόμο μου, όπου κάθε φορά, ακούραστα και αποτελεσματικά μου φώτιζε το σωστό σημείο που έπρεπε να «πατήσω» για να μην χάσω το δρόμο...

Το παρόν πόνημα, είναι δικό της έργο και το παρόν ευχαριστώ, πολύ μικρό!!! Μέσα από την ψυχή μου, της εύχομαι πρωτίστως Υγεία και το Φως και η Δύναμή της να διαχέεται και να καθοδηγεί πολλούς νέους ερευνητές στα μονοπάτια των Επιστημών!!

Ένα μεγάλο ευχαριστώ οφείλω και στα υπόλοιπα μέλη της Επταμελούς Επιτροπής, τον κ. Τριαντάφυλλο Κωτόπουλο, τον κ. Ανδρέα Κουτούπη, τον κ. Γεώργιο Τζάρτζα, τον κ. Παναγιώτη Σερδάρη, τον κ. Δημήτριο Λαμπρέλη, τον κ. Γεώργιο Τσιώλη, για τη συμβολή τους στην ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας.

Εύχομαι σε όλους Υγεία, Δύναμη, Δημιουργία και Αγάπη στη ζωή τους!!

Περίληψη

Η εργασία πραγματεύεται τις επικοινωνιακές συμπεριφορές, τις δεξιότητες και ικανότητες που είναι απαραίτητες στον Εργασιακό Σύμβουλο, προκειμένου να επιτελέσει Επαγγελματική Συμβουλευτική σε εκπαιδευόμενους. Στο θεωρητικό μέρος της εργασίας, αναλύσαμε διαχρονικά: α. τις έννοιες της Ρητορικής και Επικοινωνίας, β. τις δομές και τις σχολές της Επικοινωνίας, καθώς και τη σχέση τους με τη Συμβουλευτική Επαγγέλματος, γ. τις προϋποθέσεις για μια ποιοτική επικοινωνία στο εργασιακό περιβάλλον, δ. την αμφίδρομη σχέση της Επικοινωνίας και της Συμβουλευτικής και ιδιαίτερα την συμβουλευτική προσέγγιση Gestalt, ε. το θεσμό του Επαγγελματικού Προσανατολισμού στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, στ. τον επαγγελματικό προσανατολισμό και το έργο του ΟΑΕΔ και ζ. την επαγγελματική ανθεκτικότητα και τη διαχείριση της σταδιοδρομίας στον ΟΑΕΔ, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στο ρόλο του Εργασιακού Συμβούλου. Στο ερευνητικό μέρος της εργασίας αναδείξαμε τις επικοινωνιακές συμπεριφορές, δεξιότητες και στρατηγικές του σύγχρονου Εργασιακού Συμβούλου, ο οποίος διαδραματίζει και το ρόλο του Διαμεσολαβητή, του οποίου τα χαρακτηριστικά είναι η αμεροληψία, η αμοιβαιότητα, η ισορροπία, η δικαιοσύνη, ο σεβασμός, η σοβαρότητα, η βοήθεια, η ψυχραιμία, η ενσυναίσθηση, το χιούμορ κ.α. Τον πληθυσμό της έρευνας αποτελούν Εργασιακοί Σύμβουλοι που εργάζονται στον Ο.Α.Ε.Δ. της Κεντρικής Μακεδονίας και το δείγμα, τα ερωτηματολόγια που συλλέχθηκαν (69). Ερευνητικό εργαλείο είναι το ερωτηματολόγιο, μέσα από το οποίο καταγράφηκαν: α. Οι Επικοινωνιακές στάσεις, ικανότητες και συμπεριφορές των Εργασιακών Συμβούλων, β. η Ικανότητα Διαχείρισης Προβλημάτων και Συγκρούσεων και γ. η Ικανότητα Ενσυναίσθησης. Τα αποτελέσματα της έρευνας, κατέδειξαν ότι: α. οι Εργασιακοί Σύμβουλοι κατά τη διάρκεια των συμβουλευτικών τους συνεδριών εφαρμόζουν στην πλειοψηφία τους τις βασικές αρχές και μεθόδους της Επικοινωνίας και Ρητορικής, οι οποίες είναι απαραίτητες για την επίτευξη θετικών αποτελεσμάτων, όπως: α. η ευγένεια, β. η αντικειμενικότητα, γ. η ψυχραιμία, δ. ο επεξηγηματικός και ξεκάθαρος λόγος, ε. η αποσαφήνιση ορολογίας για αποφυγή παρεξηγήσεων και στ. ο σεβασμός στον συνομιλητή. β. Οι Εργασιακοί Σύμβουλοι, παρότι δεν γνωρίζουν τις αρχές της Διαμεσολάβησης, εν τούτοις διαισθητικά ακολουθούν κάποιες γενικές αρχές κυρίως στον τομέα διαχείρισης και επίλυσης τυχόν προβλημάτων και συγκρούσεων που αναφέρονται στην εργασία τους, όπως: α. η αποφυγή προσβλητικών καταστάσεων, β. η

αποφυγή αντιπαραθέσεων, γ. η αποδοχή του λάθους και η αποκατάσταση μιας δυσάρεστης κατάστασης και δ. η συναισθηματική αποστασιοποίηση από μια δυσάρεστη κατάσταση. γ. οι Εργασιακοί Σύμβουλοι στην πλειοψηφία τους έχουν την ικανότητα ενσυναίσθησης και κοινωνικής νοημοσύνης και επιδιώκουν σε μια αλληλεπίδραση να γνωρίσουν και τη θέση του άλλου, έτσι ώστε να μπορέσουν να τον κατανοήσουν και να τον βοηθήσουν πιο αποτελεσματικά και δ. οι Εργασιακοί Σύμβουλοι που συμμετείχαν στην έρευνα, δεν γνώριζαν το θεσμό της Διαμεσολάβησης. Όσα στοιχεία της Διαμεσολάβησης ανιχνεύθηκαν στην έρευνα, αποτελούν μόνο διαισθητική συμπεριφορά των Συμβούλων με άγνοια των αρχών της Διαμεσολάβησης, γεγονός που ενισχύει την άποψη για ανάγκη ενημέρωσης και επιμόρφωσης στον τομέα αυτόν.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ: Επικοινωνία, Ρητορική, Επαγγελματικός Προσανατολισμός, Προσέγγιση Gestalt, Εργασιακός Σύμβουλος.

Summary

The aim of this project is to discuss communication behaviors, skills and abilities which are essential for the Job Consultant in order to conduct Career Guidance to counselees. In the theoretical part we analysed: a. the concept of Rhetoric and Communication, b. the schools and educational organizations of Communication in relation with Career Counselling, c. the prerequisites for enhanced communication within working environment, d. the reciprocal connection of Communication and Counselling and in particular the Gestalt Approach, e. the notion of Vocational Guidance in Greece and abroad, f. Vocational Guidance and the service of Manpower Employment Organization, g. professional/job persistence career management emphasizing on Career Consultant's role. In the field of research, we denoted communication behaviours, skills and strategies of a modern Career Consultant, who also performs as a mediator characterized by impartiality, mutuality/peer support, balance, fairness, respect, earnestness, facilitation, self-composure, empathy, humour and many more. The population selected for this research comprises Career Consultants working for Manpower Employment Organization in Central Macedonia and the sample, questionnaires collected(69). The research tool is the questionnaires, through which we recorded/registered: a. Career Consultants' communication attitudes, behavior and skills, b. Problem-solving and conflict resolution skills, c. Skills of empathy. The results of this research demonstrate that: A: During consultation sessions, the majority of Career Consultants implement the basic principles and methods of Communication and Rhetoric which are essential to achieve a positive outcome and are defined as: a. politeness, b. objectivity, c. self-composure, d. illustrative and explicit speech, e. clarification of terminology to avoid misunderstandings and f. respect to the interlocutor. B: Career consultants, although they are not familiar with the principles of mediation, intuitively follow some more general principles especially in the field of Problem-solving and conflict resolution that arise in the workplace, such as: a. avoiding situations, b. avoiding conflicts, c. recognition of mistakes and coping with unpleasant situations and d. emotional distancing from unpleasant situations. C. The majority of Career Consultants possess the skills of empathy and social intelligence and through interaction they aim to familiarize with the other's position too, so that they can gain an understanding of him/her and provide assistance more effectively and D. The Career Consultants who participated in this research were not familiar with/aware of the

pattern of Mediation. Any elements of Mediation detected in /that emerged in this research resulted from the intuitive behavior / attitude of the Consultants who are unaware of the principles of Mediation, which reinforces the argument that complementary education is absolutely essential in this field.

KEYWORDS: Communication, Rhetoric, Vocational Guidance, Gestalt Approach, Career Consultant.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Σημεία συνάντησης της Επικοινωνίας και της Ρητορικής.....	30
Πίνακας 2: Σύγκριση Συμβουλευτικής και Διαμεσολάβησης	88
Πίνακας 3: Ομοιότητες Συμβουλευτικής και Διαμεσολάβησης	88
Πίνακας 4: Τα κοινά χαρακτηριστικά του Εργασιακού Συμβούλου και του Διαμεσολαβητή	94
Πίνακας 5: Γενικές Κατηγορίες του ερωτηματολογίου Διαπροσωπικής Επικοινωνίας ICI	187
Πίνακας 6: Κατανομή του πληθυσμού σύμφωνα με την ηλικία και το φύλο.....	192
Πίνακας 7: Κατανομή του πληθυσμού σύμφωνα με το επίπεδο εκπαίδευσης και το φύλο.....	193
Πίνακας 8: Οικογενειακή κατάσταση των Εργασιακών Συμβούλων σύμφωνα με το φύλο.....	193
Πίνακας 9: Διαμονή των Εργασιακών Συμβούλων σύμφωνα με το φύλο.....	194
Πίνακας 10: Οικονομική κατάσταση των Εργασιακών Συμβούλων.....	194

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Ευφράδεια προφορικού λόγου των Εργασιακών Συμβούλων.....	195
Γράφημα 2: Ξεκάθαρη Επικοινωνία.....	196
Γράφημα 3: Παρεμβολές στη συνομιλία των Εργασιακών Συμβούλων.....	196
Γράφημα 4: Δυσκολίες στον Επεξηγηματικό Λόγο των Εργασιακών Συμβούλων.....	197
Γράφημα 5: Δυσκολίες των Εργασιακών Συμβούλων στην Επικοινωνία.....	197
Γράφημα 6: Ισορροπία ενδιαφερόντων σε μια συζήτηση.....	198
Γράφημα 7: Ποσοστό συμμετοχής των Εργασιακών Συμβούλων σε μια συζήτηση.....	198
Γράφημα 8: Επιρροή του τόνου της φωνής σε μια συζήτηση.....	199
Γράφημα 9: Δυσκολία αποδοχής ενός κομπλιμέντου	199
Γράφημα 10: Ικανότητα των Εργασιακών Συμβούλων για σχέσεις εμπιστοσύνης.....	200
Γράφημα 11: Δυσκολία των Εργασιακών Συμβούλων στην απόδοση φιλοφρονήσεων.....	200
Γράφημα 12: Εσκεμμένη απόκρυψη λαθών	201
Γράφημα 13: Ικανότητα εκδήλωσης των σκέψεων και συναισθημάτων των Εργασιακών Συμβούλων.....	201
Γράφημα 14: Δυσκολία στη σύναψη σχέσεων εμπιστοσύνης	202
Γράφημα 15: Η τάση να αλλάζουν θέμα οι Εργασιακοί Σύμβουλοι ανάλογα με τα συναισθήματά τους	202
Γράφημα 16: Σεβασμός στον συνομιλητή σε έναν διάλογο	203
Γράφημα 17: Αδιαφορία κατά τη διάρκεια μιας συζήτησης	203
Γράφημα 18: Προσοχή των Εργασιακών Συμβούλων σε μια συζήτηση.....	204
Γράφημα 19: Θετική ανταπόκριση των συνομιλητών σε μια συζήτηση.....	204
Γράφημα 20: Προσποίηση των Εργασιακών Συμβούλων για ψεύτικο ενδιαφέρον σε μια συζήτηση	205
Γράφημα 21: Εγωιστική Συμπεριφορά των Εργασιακών Συμβούλων.....	205
Γράφημα 22: Δυσκολία κατάθεσης διαφορετικών απόψεων	206
Γράφημα 23: Αποφυγή Λεκτικών Συγκρούσεων	207
Γράφημα 24: Δυσκολία αποδοχής μιας εποικοδομητικής κριτικής.....	207
Γράφημα 25: Συζήτηση ενός προβλήματος	208

Γράφημα 26: Διαπροσωπικές Σχέσεις των Εργασιακών Συμβούλων.....	208
Γράφημα 27: Πρόκληση αναστάτωσης από μια διαφωνία	209
Γράφημα 28: Επιρροή του θυμού στη νοητική κατάσταση των Εργασιακών Συμβούλων	210
Γράφημα 29: Αποφυγή μιας διαφωνίας.....	210
Γράφημα 30: Συζήτηση ενός προβλήματος χωρίς θυμό	211
Γράφημα 31: Ικανοποίηση των Εργασιακών Συμβούλων από τον τρόπο διαχείρισης των διαφορών.....	211
Γράφημα 32: Αλλαγή συμπεριφοράς των Εργασιακών Συμβούλων σε μια δύσκολη κατάσταση	212
Γράφημα 33: Εάν οι Εργασιακοί Σύμβουλοι παραδέχονται τα λάθη τους.....	213
Γράφημα 34: Ενσυναίσθηση των Εργασιακών Συμβούλων	213
Γράφημα 35: Ικανότητα Ενσυναίσθησης των Εργασιακών Συμβούλων.....	214
Γράφημα 36: Δυσκολία των Εργασιακών Συμβούλων στο να δουν την οπτική των άλλων.....	215
Γράφημα 37: Ενσυναίσθηση των Εργασιακών Συμβούλων για τα συναισθήματα των άλλων.....	215
Γράφημα 38: Επίγνωση των Εργασιακών Συμβούλων των αντιδράσεων των άλλων.....	216
Γράφημα 39: Επίγνωση των Εργασιακών Συμβούλων για αρνητικά συναισθήματα των συνομιλητών τους	216
Γράφημα 40: Κατανόηση των συναισθημάτων των Εργασιακών Συμβούλων από τους άλλους	217

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	14
----------------	----

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

ΑΠΟ ΤΗ ΡΗΤΟΡΙΚΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

1.1. Σχέσεις Ρητορικής και Επικοινωνίας	25
1.1.1. Ορισμός της Ρητορικής	25
1.1.2. Ορισμός της Επικοινωνίας	28
1.1.3. Σχέση της Ρητορικής και της Επικοινωνίας	30
1.2. Η Ηθική της Επικοινωνίας	31
1.3. Ο Ηθικός Συμβουλευτικός λόγος του ρήτορα και σύγχρονου συμβούλου εργασίας	34
1.4. Προϋποθέσεις μιας δημοκρατικής επικοινωνίας	37
1.5. Άξονες Επικοινωνίας: Είδη-Μορφές	38
1.6. Η Διαπροσωπική οριζόντια Επικοινωνία	40

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

ΔΟΜΕΣ ΚΑΙ ΣΧΟΛΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ Η ΣΧΕΣΗ ΤΟΥ ΜΕ ΤΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

2.1. Θεωρία της Επικοινωνίας	43
2.2. Συστημική Θεωρία	47
2.3. Μορφές Μοντέλων Επικοινωνίας	48
2.4. Μοντέλα Επικοινωνίας	50
2.4.1. Η Φόρμουλα του D. Lasswell	51
2.4.2. Το μοντέλο C. Shannon & W. Weaver	52
2.4.3. Το μοντέλο των Osgood & Schramm	53
2.4.4. Το γενικό μοντέλο του G. Gerbner	54
2.4.5. Το ABX μοντέλο του Newcomb	55
2.4.6. Το μοντέλο του συν-προσανατολισμού	56
2.4.7. Το μοντέλο της συμφωνίας και διαφωνίας	57
2.4.8. Το μοντέλο της σύγκλισης	58
2.4.9. Το εννοιολογικό μοντέλο των WESTLEY & MACLEAN	58
2.4.10. Το μοντέλο του Maletzke	60
2.4.11. Το Τελετουργικό Μοντέλο	60

ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ

ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

3.1. Ανάπτυξη και βελτίωση βασικών Επικοινωνιακών δεξιοτήτων	62
3.1.1. Η έννοια της Διαμεσολάβησης	62
3.2. Η Διαμεσολάβηση ως Επικοινωνιακή Στρατηγική	65
3.2.1. Η χρησιμότητα της διαμεσολάβησης	66
3.2.2. Διαδικασία της Διαμεσολάβησης	68
3.2.3. Πλεονεκτήματα της Διαμεσολάβησης	69
3.2.4. Μειονεκτήματα της Διαμεσολάβησης	70
3.2.5. Μοντέλα Διαμεσολάβησης	71
3.2.6. Η Ηθική αξία της Διαμεσολάβησης	73
3.2.7. Ηθική και Κοινωνική αξία της διαμεσολάβησης	74
3.3. Βασικές ικανότητες του Διαμεσολαβητή	75
3.3.1. Ο ρόλος του Διαμεσολαβητή	78
3.3.2. Οι δεξιότητες του διαμεσολαβητή	80

ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ

Η ΑΜΦΙΔΡΟΜΗ ΣΧΕΣΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ

4.1. Κοινωνική Επικοινωνία και Συμβουλευτική	83
4.1.1. Κοινωνική Επικοινωνία-Κοινωνική Διαμεσολάβηση	83
4.2. Σχέση Συμβουλευτικής και Διαμεσολάβησης: Ομοιότητες-Διαφορές	87
4.3. Επαγγελματική Συμβουλευτική	89
4.4. Επαγγελματικός Σύμβουλος ή Μέντορας	90
4.5. Ο σύγχρονος εργασιακός Σύμβουλος ως Διαμεσολαβητής	93
4.5.1. Gestalt και Συμβουλευτική σταδιοδρομίας	94
4.5.1.1. Τα Βασικά Θεμέλια της προσέγγισης Gestalt	96
4.5.1.2. Το «σχήμα» και το «φόντο»	96
4.5.1.3. Η ισορροπία	97
4.5.1.4. Η επίγνωση	98
4.5.1.5. Οι μισοτελειωμένες υποθέσεις	99
4.5.1.6. Η επικέντρωση στο παρόν	99
4.5.1.7. Η ευθύνη για τον εαυτό μας	100
4.5.2. Τεχνικές της θεραπείας Gestalt	100

ΜΕΡΟΣ ΠΕΜΠΤΟ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ

5.1. Ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός ως μέθοδος Επαναπροσανατολισμού και ενεργοποίησης του ατόμου	104
5.1.1. Επαγγελματική Συμβουλευτική σε Οργανισμούς	108
5.1.2. Επάγγελμα και σταδιοδρομία στη μέση ενήλικη περίοδο	110
5.2. Επαγγελματικός Προσανατολισμός: Αφετηρία για την ανάπτυξη της Συναισθηματικής Νοημοσύνης και της Ενσυναίσθησης	114
5.3. Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός	120
5.3.1. Η λήψη των αποφάσεων και η σημασία τους	122
5.4. Ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός στην Ελλάδα	133
5.5. Ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός στην Εκπαίδευση	135

ΜΕΡΟΣ ΕΚΤΟ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ - ΟΑΕΔ

6.1. Επαγγελματικός Προσανατολισμός, η περίπτωση του Ο.Α.Ε.Δ.	140
6.1.1. Ίδρυση του Ο.Α.Ε.Δ.	141
6.1.1.1. Ο Ρόλος του Ο.Α.Ε.Δ.	141
6.2. Κατάρτιση και ρόλος των Συμβούλων Επαγγελματικού Προσανατολισμού	142
6.2.1. Θεωρίες επαγγελματικής ανάπτυξης στη συμβουλευτική διαδικασία	144
6.2.2. Θεωρίες λήψης εκπαιδευτικών-επαγγελματικών αποφάσεων	150
6.3. Γνωριμία και Προσαρμογή στο Εργασιακό Περιβάλλον	155
6.3.1. Δεξιότητες Επαγγελματικής Προσαρμοστικότητας	156
6.3.2. Ανάπτυξη Προγραμμάτων Επαγγελματικής Προσαρμοστικότητας	158
6.4. Ψυχοκοινωνικό Περιβάλλον στην Εργασία	160
6.5. Ανάπτυξη Συναισθηματικής Νοημοσύνης στο Εργασιακό Περιβάλλον	165

ΜΕΡΟΣ ΕΒΔΟΜΟ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ
ΣΤΟΝ ΟΑΕΔ

7.1. Εργασιακές ή Εργατικές Σχέσεις	169
7.1.1. Φορείς των Εργασιακών Σχέσεων	169
7.1.1.1. Το Κράτος (εργασιακοί εκπρόσωποι του κράτους)	170
7.1.1.2. Συνδικαλιστικές Οργανώσεις Εργαζομένων	170
7.1.1.3. Εργοδοσία	170

7.2. Επαγγελματική προσαρμοστικότητα και προσωπική ανάπτυξη	171
7.3. Η αναγκαιότητα του θεσμού Συμβούλου – Διαμεσολαβητή Εργασίας	174

ΜΕΡΟΣ ΟΓΔΟΟ

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

8.1. Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα	184
8.1.1. Ερευνητικά ερωτήματα της έρευνας	184
8.1.2. Στόχοι της έρευνας	185
8.1.3. Πληθυσμός της Έρευνας	185
8.1.4. Το Δείγμα της Έρευνας	186
8.2. Ερευνητικό εργαλείο.....	186
8.3. Διαδικασία συλλογής δεδομένων	188

ΜΕΡΟΣ ΕΝΑΤΟ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

9.1. Ποσοτικά Αποτελέσματα της Έρευνας	192
9.2. Ποιοτική Ανάλυση των αποτελεσμάτων	217

ΜΕΡΟΣ ΔΕΚΑΤΟ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ-ΣΥΖΗΤΗΣΗ

10.1. Απαντήσεις στα Ερωτήματα της Έρευνας	222
10.2. Γενικές Παρατηρήσεις	224
Αντί Επιλόγου	229
ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	230
ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	238
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	249
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	252

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Αφορμή για την ενασχόλησή μας με το θέμα, αποτελούν τα φαινόμενα της εποχής μας, που είναι η οικονομική κρίση, η ανεργία, η εκμετάλλευση των εργαζομένων, το άγχος και το στρες για τις διαρκείς αξιολογήσεις στον εργασιακό χώρο, αλλά και το άγχος για την εξεύρεση εργασίας από τη μεριά των ανέργων. Καίρια θέματα που ταλανίζουν εργαζόμενους και μη και που συμβάλλουν στην τραγική αύξηση των ατόμων που διακατέχονται από ενδείξεις μελαγχολίας και κατάθλιψης. Μέσα σε αυτή τη διαπίστωση, ο ρόλος του Συμβούλου εργασίας καθίσταται ολοένα και σημαντικότερος.

Σκοπός της εργασίας είναι να αναδείξει τη σημασία των επικοινωνιακών δεξιοτήτων του/της Συμβούλου εργασίας ως απαραίτητα εργαλεία για τη δημιουργία της επιθυμητής σχέσης με τους συμβουλευμένους, η οποία με τη σειρά της αποτελεί το κλειδί για την επιτυχία της συμβουλευτικής διαδικασίας (Amundson et al., 2011) και κατ' επέκταση της διαμεσολαβητικής διαδικασίας. Συγκεκριμένα, μαζί με τη Συμβουλευτική και την Έρευνα, η Επικοινωνία θεωρείται βασικός επιστημονικός άξονας για την επίτευξη των στόχων της Επαγγελματικής Συμβουλευτικής (Κοσμίδου – Hardy και συν., 2007). Συνεπώς, μέσω της μελέτης των βασικών θεωριών και των μοντέλων επικοινωνίας, τα οποία με τη σειρά τους, δανείζονται τις αρχές της, εκ της αρχαιότητας φερόμενης, Ρητορικής, αναδεικνύεται η σημασία της επικοινωνίας στην επιλογή επαγγέλματος και στο έργο του/της Συμβούλου Επαγγελματικού προσανατολισμού.

Η παρούσα εργασία πραγματεύεται τις επικοινωνιακές συμπεριφορές, δεξιότητες και στρατηγικές του σύγχρονου Εργασιακού Συμβούλου, ο οποίος διαδραματίζει και το ρόλο του διαμεσολαβητή, του οποίου τα χαρακτηριστικά είναι η αμεροληψία, η αμοιβαιότητα, η ισορροπία, η δικαιοσύνη, ο σεβασμός, η σοβαρότητα, η βοήθεια, η ψυχραιμία, η ενσυναίσθηση, το χιούμορ κ.α. (Τριαντάρη, 2018). Ο αρμόδιος δημόσιος φορέας για θέματα Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στην Απασχόληση, στην Ελλάδα, είναι ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.). Ο Ο.Α.Ε.Δ. έχει την ευθύνη της παροχής όλων των υπηρεσιών απασχόλησης και υποστήριξης των ανέργων, κοινωνικής προστασίας και αρχικής επαγγελματικής εκπαίδευσης και συνεχιζόμενης κατάρτισης (Ο.Α.Ε.Δ, 2005). Για το λόγο αυτό, η διατριβή θα ασχοληθεί με τη μελέτη

των Συμβούλων εργασίας του Ο.Α.Ε.Δ., καθώς είναι αυτοί οι οποίοι αναλαμβάνουν το μεγαλύτερο όγκο περιπτώσεων πανελλαδικώς. Συγκεκριμένα, η έρευνα θα διεξαχθεί στον Ο.Α.Ε.Δ. Θεσσαλονίκης.

Η Επαγγελματική συμβουλευτική ορίζεται ως «η καθοδήγηση και στήριξη του ατόμου στην προσπάθεια του να επιλέξει το επάγγελμα που του ταιριάζει ή να επιλύσει ψυχολογικά προβλήματα που συνδέονται με το επάγγελμα» (Κάντας & Χαντζή, 1991). Με τον όρο αυτόν υποδηλώνεται η συμβουλευτική διαδικασία που έχει στόχο να βοηθήσει τους ανθρώπους στην αντιμετώπιση ζητημάτων και προβλημάτων, τα οποία σχετίζονται με την επαγγελματική τους ανάπτυξη (Brown & Brooks, 1991), την επαγγελματική επιλογή ή τα προβλήματα προσαρμογής στο επάγγελμα (Isaacson & Brown, 1997). Η επαγγελματική συμβουλευτική αποτελεί ουσιαστικά, μια μορφή παρέμβασης, μιας σκόπιμης ενέργειας που στοχεύει να ενισχύσει την επαγγελματική ανάπτυξη του ατόμου ή να καταστήσει το άτομο ικανό να πάρει αποτελεσματικές επαγγελματικές αποφάσεις (Spokane, 1991).

Ορισμένοι από τους στόχους που θέτει η Επαγγελματική συμβουλευτική περιλαμβάνουν: α) τη βελτίωση της αυτογνωσίας, β) την ανάπτυξη της επαγγελματικής ωριμότητας, γ) την ικανότητα προσδιορισμού εναλλακτικών και επαγγελματικών λύσεων, δ) την ανάπτυξη δεξιοτήτων για την καλύτερη εφαρμογή κατάλληλων διαδοχικών προσεγγίσεων, ε) την καλλιέργεια ικανοτήτων στη λήψη αποφάσεων, στ) την προώθηση και αύξηση των δεξιοτήτων στην αναζήτηση πληροφοριών, ζ) την υποβοήθηση του ατόμου κατά την είσοδο του στον κόσμο της εργασίας, η) την ικανοποίηση από την εργασία, θ) την παραγωγικότητα στην εργασία, ι) τη στήριξη και βελτίωση της επαγγελματικής εξέλιξης, ια) τον καθορισμό ρεαλιστικών στόχων ως προς την αναζήτηση και επιλογή εργασίας και ιβ) τη διερεύνηση των εναλλακτικών επαγγελματικών δυνατοτήτων των ατόμων (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2004). Για επιτύχει την υλοποίηση των στόχων του, κινείται στους επιστημονικούς άξονες της Συμβουλευτικής, της Έρευνας και της Επικοινωνίας (Κοσμίδου – Hardy και συν., 2007).

Η Συμβουλευτική και ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός στον Ο.Α.Ε.Δ. εφαρμόζεται σε ατομικό και ομαδικό επίπεδο από Επαγγελματικούς Συμβούλους που βοηθούν τα άτομα στην προσωπική και επαγγελματική τους ανάπτυξη. Κεντρικοί άξονες της λειτουργίας αυτής αποτελούν (Ασβεστάς, 2007):

- Η δημιουργία μιας αποτελεσματικής συμβουλευτικής σχέσης ανάμεσα στο σύμβουλο και τον ενδιαφερόμενο.

- Η διερεύνηση των προσωπικών χαρακτηριστικών, ενδιαφερόντων, αξιών, ικανοτήτων και δεξιοτήτων του ενδιαφερόμενου.
- Η πληροφόρηση για επαγγέλματα, εκπαίδευση, καθώς και η πληροφόρηση για προοπτικές της αγοράς εργασίας.

Η διαμεσολάβηση, ως καινοτόμο επικοινωνιακό εργαλείο, δύναται επίσης να αποτελέσει βασικό άξονα λειτουργίας, εφόσον εκπαιδευτούν σε αυτή οι Σύμβουλοι εργασίας.

Τόσο οι γενικοί στόχοι της Επαγγελματικής συμβουλευτικής, όσο και οι κεντρικοί άξονες λειτουργίας της στον Ο.Α.Ε.Δ., αναδεικνύουν τη μελέτη των επικοινωνιακών συμπεριφορών, δεξιοτήτων και στρατηγικών των εργασιακών συμβούλων ως καθοριστικής σημασίας.

Επικοινωνία είναι η διαδικασία με την οποία μεταβιβάζονται πληροφορίες, νοήματα, ιδέες, συναισθήματα κ.λπ. και σημαίνουσα θέση κατέχει η παραγωγή και εκπομπή νοημάτων (πληροφοριών) (Fiske, 1992). Ως κοινωνική διαδικασία είναι απαραίτητη για τη μεταβίβαση μηνυμάτων μεταξύ των ανθρώπων, πέρα από την απλή πληροφόρηση, αφού σε αυτήν ενυπάρχουν ψυχολογικές λειτουργίες που εξαρτώνται από τις συνθήκες και τα μέσα μετάδοσης. Η επικοινωνία δεν θεωρείται ουδέτερο μέσο μεταφοράς ανεξάρτητων πληροφοριών. Πρόκειται για κοινωνική λειτουργία και συμβαδίζει με την απαρχή της ανθρώπινης κοινωνίας (Graig, 1999). Η επικοινωνία θεωρείται θεμελιώδης λειτουργία και κατεξοχήν επικοινωνιακό μέσο σε πλείστους τομείς της κοινωνίας μας (Maitland, 1990). Η συμβουλευτική επαγγέλματος και απασχόλησης αποτελεί έναν από αυτούς τους τομείς, όπου η επικοινωνία συμβούλου – συμβουλευόμενου δύναται να επηρεάσει την επιτυχία της διαδικασίας, είτε θετικά, είτε αρνητικά.

Για την εξασφάλιση θετικών αποτελεσμάτων, οι σύμβουλοι σταδιοδρομίας, για τη διαχείριση των υποθέσεών τους, δύναται να χρησιμοποιούν διαφορετικές θεωρητικές προσεγγίσεις επαγγελματικής επιλογής και ανάπτυξης, όπως τη θεωρία του John L. Holland, τη θεωρία του Donald E. Super, τη θεωρία του Mark L. Savickas, τη θεωρία του John Krumboltz (Amundson et al., 2011), το Κριτικό αναπτυξιακό μοντέλο της Κοσμίδου – Hardy κ.α. Παρόλο που στα μοντέλα αυτά εμπεριέχονται θεωρίες επικοινωνίας (Ασβεστάς, 2007), οι σύμβουλοι χρειάζεται να αναπτύξουν και ειδικές δεξιότητες στη διαπροσωπική επικοινωνία (Κοσμίδου – Hardy και συν., 2007). Μερικές από τις σημαντικότερες ικανότητες διαπροσωπικής επικοινωνίας

περιλαμβάνονται στο μοντέλο κοινωνικής νοημοσύνης του David Goleman (Ιορδάνογλου και συν., 2016). Ορισμένες από τις δεξιότητες αυτές είναι (Κοσμίδου – Hardy, 2003):

- Επικέντρωση της προσοχής στον/στην συμβουλευόμενο/η (ενεργός παρουσία).
- Επικοινωνία της βαθύτερης ενσυναίσθησης στον/ στην συμβουλευόμενο/η και αποφυγή κρίσεων.
- Χαλάρωση και επίγνωση εσωτερικών διεργασιών (σκέψεων, συναισθημάτων, κ.τ.λ.)
- Αντανάκλαση συναισθημάτων (π.χ. μέσα από την παράφραση των λεχθέντων) με ευαισθησία.
- Ενεργός ακρόαση (του εαυτού μας και του/της συμβουλευόμενου/ης).
- Έλεγχος της κατανόησης των λεχθέντων μέσα από την περιληπτική απόδοση τους και σύγκριση ή σύνδεση των εμπειριών που παρουσιάστηκαν.
- Προσεκτική παρατήρηση (λεκτικών και μη λεκτικών μηνυμάτων, συναισθημάτων πίσω από τα μηνύματα, κ.τ.λ.). Ανοχή στη σιωπή του άλλου.
- Διατύπωση ερωτήσεων με ευαισθησία (ανοιχτές και όχι κλειστές ή απειλητικές ερωτήσεις, αποφυγή ερωτήσεων που ξεκινούν με τη λέξη γιατί).
- Επίγνωση προσωπικών στάσεων, αντιλήψεων και παραδοχών μας, υπό το πρίσμα των οποίων 'ακούμε' και παρατηρούμε.
- Αποφυγή της αλλαγής θέματος και επικέντρωση της προσοχής σε συγκεκριμένα σημαντικά ζητήματα (π.χ. ζητώντας παραδείγματα).
- Επίγνωση ικανότητας για δημιουργική πρόκληση. Ευγενική πρόκληση προς τον/την συμβουλευόμενο/η με στόχο την ενθάρρυνση για αλλαγή οπτικής.
- Συνειδητοποίηση θεωρητικών σχημάτων (παραδοχών) και απόψεων που καθοδηγούν τις παρατηρήσεις, τις ερμηνείες και τα συμπεράσματα μας.
- Σωστή αυτοαποκάλυψη (προσωπικών εμπειριών ή σκέψεων-συναισθημάτων σχετικών με την εμπειρία του συμβουλευόμενου).

- Αναστοχαστικότητα και καταγραφή στοιχείων. Αμεσότητα στην αντιμετώπιση του/της συμβουλευόμενου/ης με εμπιστοσύνη στις δυνάμεις μας, θάρρος και ικανότητα να παίρνουμε ρίσκο.

Όλες οι παραπάνω δεξιότητες είναι αυτές του διαμεσολαβητή. Επομένως, η εκπαίδευση στη διαμεσολάβηση μπορεί να ενισχύσει και τις παραπάνω δεξιότητες.

Όλες αυτές οι επικοινωνιακές συμπεριφορές και δεξιότητες, μπορούν επίσης να ενισχυθούν εφόσον οι Σύμβουλοι, πέραν των μοντέλων και θεωριών Συμβουλευτικής που ακολουθούν, εφαρμόσουν βασικά σημεία από τις θεωρίες και τα μοντέλα επικοινωνίας και ρητορικής.

Τα μοντέλα επικοινωνίας είναι αναπαραστάσεις του συστήματος που αυτά τα ίδια προσπαθούν να παρατηρήσουν. Παρέχουν έναν τρόπο επεξεργασίας των προβλημάτων ενός πραγματικού συστήματος με έναν περισσότερο αφηρημένο τρόπο (ΜακΚουέιλ, 1997). Τα μοντέλα επικοινωνίας μπορεί να είναι «μεταδοτικά», όπου ο πομπός μεταβιβάζει μήνυμα-πληροφορία στο δέκτη και «πολιτισμικά», όπου το άτομο μετέχει ενεργά ως πομπός ή αποδέκτης (Hooper-Greenhill, 1999).

Οι σχολές που προσέγγισαν επιστημονικά την επικοινωνία σε γενικές γραμμές είναι οι εξής: η **Διαδικαστική-Γραμμική** (the process school), η οποία ξεκίνησε από την ανάγκη για αποτελεσματική επικοινωνία μέσω τηλεφώνου κατά το Β' Παγκόσμιο πόλεμο, επιβάλλοντας τη Σχολή της Διαδικασίας και προσεγγίζοντας την επικοινωνία ως μεταβίβαση μηνυμάτων (ως διαδικασία κατά την οποία ένα άτομο επηρεάζει τη συμπεριφορά ή τη σκέψη ενός άλλου). Την ίδια σχολή υπηρέτησαν και άλλοι επιστήμονες παρουσιάζοντας προεκτάσεις του βασικού μοντέλου, ενώ η **Κυβερνητική** προσάρτησε στο γραμμικό μοντέλο την έννοια της ανάδρασης. Στον αντίποδα, η **Σημειωτική σχολή** (semiotics school) έκανε μια διαφορετική προσέγγιση επικεντρωμένη στη γλώσσα και στο ίδιο το μήνυμα αντί της διαδικασίας μετάδοσής του και αποτελεί τη μελέτη των κειμένων και του κοινωνικοπολιτιστικού πλαισίου, ως παραγωγή και ανταλλαγή νοημάτων. Τέλος το **συστημικό μοντέλο** επισημαίνει το ρόλο του ανθρώπου και του κοινωνικού του περιβάλλοντος στην επικοινωνία (Fiske, 1992).

Μερικά από τα κυριότερα μοντέλα επικοινωνίας, των οποίων τις βασικές αρχές μπορεί να υιοθετήσει ο Σύμβουλος εργασίας είναι του Αριστοτέλη, του Newcomb, των Osgold και Schramm, του Jakobson κ.α. (Μπακιρτζής, 2004), όπως επίσης και το μοντέλο κοινωνικής νοημοσύνης (Goleman, 2006).

Καθώς η Συμβουλευτική εργασίας δύναται να επιλύει συγκρούσεις μεταξύ του ατόμου και της εργασίας του, ο Σύμβουλος εργασίας μπορεί να χρησιμοποιεί επικοινωνιακές και ρητορικές τεχνικές που χρησιμοποιούνται στη Διαμεσολάβηση. Η Διαμεσολάβηση είναι μια εναλλακτική μέθοδος επίλυσης διαφορών και συγκρούσεων, κατά την οποία γίνεται μια προσπάθεια εκούσιας επίλυσης της διαφοράς, υπό την καθοδήγηση ενός διαπιστευμένου διαμεσολαβητή, ο οποίος θα μπορούσε να είναι ο Εργασιακός Σύμβουλος, και ο οποίος οδηγεί τα αντιμαχόμενα μέρη να καταλήξουν σε μια ικανοποιητική για όλους λύση (Χαμηλοθώρης, 2000). Ο διαμεσολαβητής δεν επηρεάζει τα μέλη, δεν υποδεικνύει δικές του λύσεις, ούτε εκδίδει απόφαση, όπως γίνεται στη διαιτησία. Ρόλος του είναι να τους υποβοηθήσει, μέσω διαπραγματευτικών τεχνικών, να βρουν από κοινού την πιο συμφέρουσα για όλους λύση (Moore, 2003). Ο Σύμβουλος εργασίας, ως Διαμεσολαβητής μεταξύ του συμβουλευόμενου και της εργασίας του, μπορεί να ενισχύσει την επικοινωνιακή συμπεριφορά του χρησιμοποιώντας επικοινωνιακές και ρητορικές τεχνικές της Διαμεσολάβησης, όπως (Τριαντάρη, 2018):

- Ενεργός συμμετοχή
- Έκφραση συναισθημάτων
- Έκφραση παρατηρήσεων
- Έκφραση αναγκών
- Έκφραση σκέψεων
- Ακρόαση με κατανόηση
- Ακρόαση με ειλικρίνεια
- Ακρόαση με επίγνωση
- Παράφραση
- Επαναπροσδιορισμός
- Παραγλώσσα
- Μεταμηνύματα

Συμπερασματικά, φαίνεται πως η εφαρμογή των αρχών της Επικοινωνίας, της Ρητορικής και της Διαμεσολάβησης, σε συνδυασμό με την εφαρμογή των αρχών της Συμβουλευτικής, μπορεί να οδηγήσει σε θετικά αποτελέσματα, κατά τη διαδικασία Συμβουλευτικής εργασίας. Η παρούσα εργασία, στα πλαίσια αυτά, ερευνώντας και παρουσιάζοντας τις επικοινωνιακές συμπεριφορές, δεξιότητες και στρατηγικές των

Συμβούλων εργασίας του Ο.Α.Ε.Δ., επιχειρεί να αναδείξει τη μεγάλη αυτή σημασία τους.

Ερευνητικά ερωτήματα της έρευνας

Τα ερευνητικά ερωτήματα που επιχειρεί να απαντήσει η εργασία είναι:

1. Ποιες επικοινωνιακές συμπεριφορές και δεξιότητες του/της Συμβούλου εργασίας παρατηρούνται κατά τη διάρκεια των παρεμβάσεων;
2. Ακολουθούνται στρατηγικές επικοινωνίας και εάν ναι, ποιες είναι αυτές;
3. Σε ποιες αρχές της Επικοινωνίας, της Ρητορικής και της Συμβουλευτικής στηρίζονται οι επικοινωνιακές συμπεριφορές, δεξιότητες και στρατηγικές που παρατηρούνται;
4. Όταν εφαρμόζονται επικοινωνιακές δεξιότητες και στρατηγικές από το/τη Σύμβουλο εργασίας, παρατηρείται θετική ανταπόκριση από το/τη συμβουλευόμενο/η;
5. Ο Εργασιακός Σύμβουλος, διαδραματίζοντας το ρόλο του Διαμεσολαβητή και κάνοντας χρήση των επικοινωνιακών τεχνικών και δεξιοτήτων της Διαμεσολάβησης, δύναται να επιφέρει καλύτερα αποτελέσματα κατά τη διάρκεια της Συμβουλευτικής διαδικασίας;

Στόχοι της έρευνας

Ο **βασικός σκοπός** της διατριβής είναι να ερευνήσει και να καταγράψει τις επικοινωνιακές συμπεριφορές, δεξιότητες και στρατηγικές του σύγχρονου Συμβούλου εργασίας στον Ο.Α.Ε.Δ., κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής παρέμβασης.

Οι επιμέρους στόχοι της έρευνας είναι:

A. Η ανάδειξη της σημασίας της εφαρμογής επικοινωνιακών δεξιοτήτων και στρατηγικών ως μέσο για αύξηση των θετικών αποτελεσμάτων των συμβουλευτικών παρεμβάσεων.

B. Η καταγραφή των βασικών αρχών Επικοινωνίας – Ρητορικής και Συμβουλευτικής που εφαρμόζονται μέσω των επικοινωνιακών δεξιοτήτων και στρατηγικών που παρατηρούνται.

Γ. Η κατανόηση της σημασίας του ρόλου του/της Συμβούλου εργασίας.

Δ. Η ανάδειξη των επικοινωνιακών δεξιοτήτων και στρατηγικών που φαίνονται να επιφέρουν θετικότερη ανταπόκριση από τους συμβουλευμένους.

E. Η ανάδειξη του επικοινωνιακού προσανατολισμού του συμβούλου με τα απαραίτητα εφόδια του Διαμεσολαβητή.

Για το σκοπό και τους στόχους του ερευνητικού μέρους της εργασίας θα χρησιμοποιηθούν ποιοτικές μέθοδοι έρευνας. Η συγκεκριμένη έρευνα θα διεξαχθεί στους χώρους του Ο.Α.Ε.Δ. Θεσσαλονίκης.

Για τη καταγραφή των επικοινωνιακών συμπεριφορών και δεξιοτήτων που εφαρμόζονται από τους/τις Συμβούλους εργασίας, θα χρησιμοποιηθεί η μέθοδος της παρατήρησης. Για λόγους δεοντολογίας, η παρατήρηση θα διεξαχθεί κατά τη διάρκεια ομαδικών παρεμβάσεων και όχι ατομικών. Η καταγραφή θα είναι λεπτομερής, διεξοδική και θα γίνεται επιτόπου και κατά τη διάρκεια που διαδραματίζονται οι παρεμβάσεις.

Η παρούσα έρευνα καλείται να συμπληρώσει τα ευρήματα που σχετίζονται με τις επικοινωνιακές συμπεριφορές, δεξιότητες και στρατηγικές του σύγχρονου Συμβούλου Εργασίας και με τα σημερινά δεδομένα του Διαμεσολαβητή. Η αναγκαιότητα του θεσμού του Συμβούλου εργασίας και η εξέχουσα σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας για τη βελτιστοποίηση των αποτελεσμάτων των συμβουλευτικών διαδικασιών, καθιστούν το ερευνητικό αυτό πεδίο ως καίριο για την περίοδο που διανύει η Ελλάδα αλλά και οι υπόλοιπες χώρες.

Τα αποτελέσματα της έρευνας δύνανται να χρησιμοποιηθούν για περαιτέρω μελέτη και ενίσχυση των θεωριών Επαγγελματικής Συμβουλευτικής με αρχές της Επικοινωνίας – Ρητορικής, ώστε, με σωστή εφαρμογή τους, να αυξηθούν οι πιθανότητες για θετικά αποτελέσματα από τις διαδικασίες και τις παρεμβάσεις.

Παράλληλα, θα ενισχυθεί η Ελληνική βιβλιογραφία σχετικά με τις επικοινωνιακές συμπεριφορές των Συμβούλων εργασίας και συγκεκριμένα, θα διεξαχθούν αποτελέσματα για την περίπτωση του Ο.Α.Ε.Δ., ο οποίος είναι ο επίσημος φορέας για θέματα Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στην Απασχόληση, στην Ελλάδα. Τα αποτελέσματα αυτά δύνανται να χρησιμοποιηθούν για ενίσχυση των επικοινωνιακών στρατηγικών των Συμβούλων εργασίας, καθώς και για ενίσχυση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων των Συμβούλων.

Καινοτομία της έρευνας αποτελεί και η ανάδειξη του ρόλου της Διαμεσολάβησης στη Συμβουλευτική διαδικασία. Η εργασία καλείται να αναδείξει τη σημασία της εκπαίδευσης των Συμβούλων εργασίας στη Διαμεσολάβηση, καθώς οι τεχνικές και οι δεξιότητες της μπορούν να αποτελέσουν χρήσιμο επικοινωνιακό εργαλείο κατά τη Συμβουλευτική διαδικασία. Η φύση του έργου του Συμβούλου εργασίας φαίνεται να αποτελεί έδαφος στο οποίο η Διαμεσολάβηση δύναται να ισχυροποιήσει τα επιθυμητά αποτελέσματα, καθώς ο διαμεσολαβητής βοηθάει το άτομο να ενταχθεί ικανοποιητικά

στην επιχείρηση και, κατ' επέκταση, συνδράμει στην υγιή σχέση του με την Εργασία και το Εργασιακό περιβάλλον (Τριαντάρη, 2018).

Το **θεωρητικό πλαίσιο** της διδακτορικής διατριβής αποτελείται από επτά επιμέρους μέρη-κεφάλαια:

Μέρος Α΄: Από τη Ρητορική στην Επικοινωνία: Στο πρώτο μέρος, θα αναλυθούν οι όροι της ρητορικής και της επικοινωνίας και θα ανιχνευθούν οι μεταξύ τους σχέσεις. Στη συνέχεια θα αναφερθούμε στην ηθική της επικοινωνίας και όλες τις ηθικές αξίες που πρέπει να διέπουν τις πλευρές που αλληλεπιδρούν, καθώς και στην ηθική του ρήτορα αλλά και του συμβούλου εργασίας στη σύγχρονη εποχή, προβαίνοντας σε συσχετισμούς των κοινών τους στοιχείων. Το κεφάλαιο θα ολοκληρωθεί καταγράφοντας και αναλύοντας: α. τις προϋποθέσεις μιας δημοκρατικής επικοινωνίας, β. τους άξονες επικοινωνίας και γ. τα χαρακτηριστικά της οριζόντιας επικοινωνίας.

Μέρος Β΄: Δομές και Σχολές Επικοινωνίας και η σχέση τους με τη Συμβουλευτική Επαγγέλματος: Στο δεύτερο μέρος/κεφάλαιο θα παρουσιάσουμε τις δομές και τις σχολές επικοινωνίας. Ειδικότερα θα αναλύσουμε τα είδη και τις μορφές επικοινωνίας, καθώς και τα μοντέλα επικοινωνίας και στο κατά πόσο μπορούν να χρησιμοποιηθούν στη Συμβουλευτική Επαγγέλματος.

Μέρος Γ΄: Ποιοτική Επικοινωνία στους Οργανισμούς: Στο τρίτο μέρος/κεφάλαιο θα αναφερθούμε στην ποιοτική επικοινωνία ανάμεσα στα μέλη μιας εργασιακής ομάδας και στην ποιοτική αλληλόδραση μεταξύ τους. Για την επίτευξη της ποιοτικής επικοινωνίας, θα αναφερθούμε στους τρόπους αντιμετώπισης των διαφόρων συγκρούσεων που μπορεί να διασαλεύσουν την υγιή λειτουργική μιας εργασιακής ομάδας και θα εστιάσουμε στο θεσμό της διαμεσολάβησης, ως έναν από τους πιο δέοντες τρόπους αντιμετώπισης και επίλυσης των συγκρούσεων.

Μέρος Δ΄: Η Αμφίδρομη σχέση Επικοινωνίας και Συμβουλευτικής: Στο τέταρτο μέρος/κεφάλαιο θα αναλυθούν οι όροι α. της κοινωνικής επικοινωνίας, β. της συμβουλευτικής, γ. της επαγγελματικής συμβουλευτικής, δ. τα χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει ο εργασιακός σύμβουλος, ε. τη σχέση μεταξύ της συμβουλευτικής και της διαμεσολάβησης και στ. τα κοινά χαρακτηριστικά του μέντορα και του διαμεσολαβητή.

Μέρος Ε΄: Επαγγελματικός Προσανατολισμός και διαχείριση σταδιοδρομίας: Στο πέμπτο μέρος/κεφάλαιο θα αναλυθεί ο θεσμός του επαγγελματικού προσανατολισμού και η ιστορική του διαδρομή. Ειδικότερα, θα αναφερθούμε στη σχέση του επαγγελματικού προσανατολισμού με τη συναισθηματική νοημοσύνη και την

ενσυναίσθηση. Θα παρουσιάσουμε τη σχέση της συμβουλευτικής με τον επαγγελματικό προσανατολισμό, τις αρχές που τη διέπουν, τη διαδικασία και τη μεθοδολογία που ακολουθείτε. Επίσης, θα διερευνήσουμε την ιστορική πορεία του επαγγελματικού προσανατολισμού ειδικότερα στην Ελλάδα και στην εκπαίδευση.

Μέρος Στ': Επαγγελματικός Προσανατολισμός – Ο.Α.Ε.Δ.: Στο έκτο μέρος/κεφάλαιο θα παρουσιάσουμε τα θέματα που αφορούν στο ρόλο των εργασιακών συμβούλων αλλά και στην κατάρτιση που πρέπει να λαμβάνουν προκειμένου να ανταποκριθούν στο έργο τους, το ψυχοκοινωνικό περιβάλλον του εργασιακού χώρου και την προσαρμοστικότητα σε αυτό, καθώς και την ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης στο εργασιακό περιβάλλον. Ιδιαίτερη μνεία θα γίνει στον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.), για το λόγο ότι αυτός ο οργανισμός, πρώτος οργάνωσε και εφάρμοσε στον ελλαδικό χώρο προγράμματα επαγγελματικού προσανατολισμού.

Μέρος Ζ': Επαγγελματική Ανθεκτικότητα και Διαχείριση Σταδιοδρομίας στον Ο.Α.Ε.Δ.: Στο έβδομο μέρος/κεφάλαιο, με το οποίο ολοκληρώνεται το θεωρητικό πλαίσιο της παρούσας εργασίας, θα εμβαθύνουμε στις εργασιακές σχέσεις που αναπτύσσονται μέσα σε έναν εργασιακό χώρο και στο κατά πόσο επηρεάζουν το κλίμα, αλλά και την αποδοτικότητα των εργαζομένων. Επίσης, θα αναφερθούμε στην άρρηκτη σχέση ανάμεσα στην προσαρμοστικότητα και την προσωπική ανάπτυξη του ατόμου και θα καταλήξουμε στη θέση που κατέχει ο θεσμός του εργασιακού συμβούλου στην σημερινή εποχή και κατά πόσο είναι αυτός αναγκαίος στον πολυσυζητημένο χώρο της εργασίας.

Το **ερευνητικό πλαίσιο** της διδακτορικής διατριβής αφορά στην καταγραφή και ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν από τα ερωτηματολόγια που διαμοιράστηκαν σε Εργασιακούς Συμβούλους στην Περιφέρεια της Κεντρικής Μακεδονίας που εργάζονται στον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) και αποτελείται από τα παρακάτω μέρη/κεφάλαια:

Μέρος Η': Μεθοδολογία της έρευνας: Στο όγδοο κεφάλαιο αναλύονται α. ο σκοπός και οι στόχοι της έρευνας, β. τα ερωτήματα της έρευνας, γ. ο πληθυσμός και το δείγμα και δ. το εργαλείο της έρευνας.

Μέρος Θ': Αποτελέσματα της Έρευνας: Στο ένατο κεφάλαιο προβαίνουμε σε ποσοτική και ποιοτική ανάλυση των δεδομένων.

Μέρος Ι΄: **Ποιοτικές Παρατηρήσεις-Συζήτηση:** Στο δέκατο μέρος της εργασίας καταλήγουμε σε γενικές ποιοτικές παρατηρήσεις, μέσα από τις οποίες απαντούμε στα αρχικά ερωτήματα της έρευνας.

Η εργασία ολοκληρώνεται με την παράθεση της ελληνόγλωσσης, ξενόγλωσσης και ηλεκτρονικής βιβλιογραφίας, καθώς και με το παράρτημα, στο οποίο καταγράφονται τα δεδομένα των ερωτηματολογίων.

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

ΑΠΟ ΤΗ ΡΗΤΟΡΙΚΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Στο κεφάλαιο που ακολουθεί, αρχικά αναλύουμε τους όρους της ρητορικής και επικοινωνίας και ανιχνεύουμε τις μεταξύ τους σχέσεις. Στη συνέχεια αναφερόμαστε στην ηθική της επικοινωνίας και όλες τις ηθικές αξίες που πρέπει να διέπουν τις πλευρές που αλληλεπιδρούν, καθώς και στην ηθική του ρήτορα αλλά και του συμβούλου εργασίας στη σύγχρονη εποχή, προβαίνοντας σε συσχετισμούς των κοινών τους στοιχείων. Το κεφάλαιο ολοκληρώνεται καταγράφοντας και αναλύοντας: α. τις προϋποθέσεις μιας δημοκρατικής επικοινωνίας, β. τους άξονες επικοινωνίας και γ. τα χαρακτηριστικά της οριζόντιας επικοινωνίας.

1.1. Σχέσεις Ρητορικής και Επικοινωνίας

Στην ενότητα που ακολουθεί, θα αναφερθούμε στους όρους της ρητορικής και επικοινωνίας και θα αναλύσουμε τις μεταξύ τους σχέσεις:

1.1.1. Ορισμός της Ρητορικής

Η ρητορική αναδείχθηκε από την αρχαιότητα ως η τέχνη ή τεχνική της επικοινωνίας για την ικανότητα της πειθούς του πομπού ή τη διδασκαλία γνώσεων προς το ακροατήριο (Τριαντάρη, 2016) και θεωρούνταν απαραίτητη τεχνική και πρακτική για την καθημερινότητά τους (Τριαντάρη, 2016:181). Η ρητορική έχει χαρακτηριστεί, μεταξύ άλλων, ως η τέχνη της επιχειρηματολογίας (Gail&Eves, 1999), η τέχνη της πειθούς, η τέχνη του λόγου και η μελέτη των σχημάτων λόγου (figures of speech). Σύμφωνα με τη Dyer: «Η ρητορική, η εντυπωσιακή ή περίτεχνη χρήση της ομιλίας και της γραφής, χρησιμοποιείται για να διασαφηνίσει ή να προσθέσει στην ισχύ και τον αντίκτυπο της πειστικής ρητορείας» (Dyer, 1993). Με άλλα λόγια, η ρητορική αποτελεί την τέχνη της ομιλίας βάσει συγκεκριμένων κανόνων, προκειμένου να ελκύεται η προσοχή του ακροατηρίου και να γίνονται πιστευτές οι απόψεις του ομιλητή.

Οι ρίζες της ρητορικής τέχνης εντοπίζονται στην αρχαία Ελλάδα, στα έργα των Ελλήνων σοφιστών και των συνεχιστών τους. Συγκεκριμένα, γεννήθηκε στις πόλεις του υπερπόντιου Ελληνισμού και συνδέεται άμεσα με την κατάλυση της τυραννίας στις πόλεις των Ελλήνων αποίκων. Ιδιαίτερα η ανατροπή των τυράννων στις Συρακούσες

ευνόησε την ανάπτυξη μιας υποτυπώδους, εμπειρικής ρητορικής. Αυτή η αρχική προσπάθεια αναπτύχθηκε ραγδαία στα δικαστήρια, όπου οι πολίτες κατέφευγαν, στην προσπάθειά τους για επικράτηση στον κοινωνικό στίβο και για εδραίωση των δημοκρατικών τους κατακτήσεων (Τριαντάρη, 2016).

Οι σοφιστές του 5ου αιώνα π.Χ. (όπως ο Πρωταγόρας, ο Γοργίας, ο Ιππίας κ.α.) υπήρξαν οι πρώτοι δάσκαλοι της ρητορικής. Φιλοδοξία τους ήταν να διαπλάσσουν τους νέους άντρες, της εποχής εκείνης, στην τέχνη της επεξεργασίας συλλογισμών και επιχειρημάτων για να αποκτήσουν αυτήν την ικανότητα ως εφόδιο στη ζωή τους, ως ελεύθεροι πλέον πολίτες. Ο Γοργίας, συγκεκριμένα, προερχόμενος από τους Λεοντίνους της Σικελίας, όπου είχε μόλις γεννηθεί η ρητορική, αναζήτησε τα ποικίλα σχήματα που μπορούν να προσδώσουν στο ύφος της γλώσσας λαμπρότητα, αντιθέσεις, παιχνίδια με τις ηχητικές σχέσεις, χρήση ποιητικών λέξεων και μίλησε για τον ηθικό ρόλο της ρητορικής κρίνοντάς την ως ένα εργαλείο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί και για καλό και για κακό (deRomilly, 1988).

Ωστόσο, η ρητορική διευρύνθηκε επιστημονικά τον 4ο αιώνα π.Χ. από τον Σταγειρίτη φιλόσοφο Αριστοτέλη, ο οποίος με το έργο του «*Περί Ρητορικής*» (έργο – τομή στην ιστορία και τη μελέτη της ρητορικής τέχνης), τοποθέτησε τη ρητορική ανάμεσα στην εμπειρία και την επιστήμη. Ο Αριστοτέλης (384-322 π.Χ.) υπήρξε από τους πιο προικισμένους μαθητές του Πλάτωνα και η Πλατωνική φιλοσοφία επέδρασε αρκετά στη μετέπειτα ζωή και το έργο του. παρότι ήρθε σε πολλά θέματα σε σύγκρουση με το δάσκαλό του. Στους *διαλόγους* του Αριστοτέλη ανήκει το έργο του «*Περί Ποιητικής*» ή «*Γρύλος*» και αναφέρεται στον ορισμό, τα είδη, στο χαρακτήρα και στην τέχνη της ρητορικής (Τριαντάρη, 2005). Σύμφωνα με τον Αριστοτέλη, η ρητορική δεν είναι μια αυστηρά καθορισμένη. επιστήμη, αλλά χαρακτηρίζεται σαν μια ικανότητα να επινοεί κανείς και να φέρνει επιχειρήματα ανεξάρτητα από το θέμα, στο οποίο αναφέρεται ο λόγος (Τριαντάρη, 2016). Επικεντρώθηκε ο Αριστοτέλης στην πειστική δύναμη της πειθούς και στην ικανότητα του ομιλητή να καθιστά όλο και πιο πειστικό το λόγο του, βρίσκοντας κάθε φορά, από τα σημεία του λόγου, εκείνα που μπορούν να «πεισουν» (Τριαντάρη, 2016:184).

Σύμφωνα με τον Αριστοτέλη, η ρητορική είναι η ικανότητα που μπορεί να αποκτήσει ένας άνθρωπος στο να πείθει τους συνομιλητές του για οποιοδήποτε θέμα τους απασχολεί. Η πειθώ μπορεί να επιτευχθεί με τρεις τρόπους, οι οποίοι είναι και αλληλένδετοι:

α. μέσα από τον ίδιο τον ρήτορα, την αξιοπιστία και την ρητορική του ικανότητα,

β. μέσα από τον ακροατή και από τα συναισθήματα που του προκαλούνται και
γ. μέσα από τις «αποδείξεις», δηλαδή, τα αποδεικτικά ή φαινομενικά επιχειρήματα του
ρητορικού λόγου.

Η ρητορική θεωρείται ως «πολιτική επιστήμη» και παραφυάδα της ηθικής και
διαλεκτικής επιστήμης γιατί αντικείμενο μελέτης της είναι οι χαρακτήρες, οι αρετές
και τα πάθη των ανθρώπων και κυρίως παράγει συλλογισμούς λογικούς που
καταλήγουν σε αυταπόδεικτα πορίσματα και συμπεράσματα, που καταλήγουν στην
αλήθεια (στο: Λυπουρλής, 2002 & Τριαντάρη, 2016).

Το έργο της ρητορικής αφορά σε γενικά θέματα που αποτελούν αντικείμενο
συζήτησης και δεν υπάγονται ειδικά σε κάποιο επιστημονικό πεδίο και επιτελείται
μπροστά σε ακροατές, οι οποίοι δεν έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν
ταυτόχρονα πολλές μαζί συλλογιστικές φάσεις. Το έργο της ρητορικής βασίζεται σε
αναλύσεις και συλλογισμούς, οι οποίοι μας δίνουν το ερέθισμα να θέτουμε ερωτήματα
λογικά, τα οποία ακολουθώντας τα, να καταλήγουμε σε πορίσματα και να θεωρούμε
ότι αποδεικνύουμε το προς μελέτη αντικείμενο ή κατάσταση, και να αποκτούμε την
ανώτατη γνώση, την καθαρή γνώση των αιτίων (Τριαντάρη, 2005).

Σύμφωνα με την Τριαντάρη (2016), η ρητορική ως εργαλείο προσέγγισης του
εαυτού και του άλλου, ξεκλειδώνει το χαρακτήρα του ομιλητή, τις συμπεριφορές και
τα πάθη του ακροατηρίου (Τριαντάρη, 2016). Τόσο ο Πλάτωνας, όσο και ο
Αριστοτέλης, ανέδειξαν τη σημασία της ρητορικής, μέσα από τη σχέση του ομιλητή
και του ομιλούντος, του πομπού και του δέκτη, στο πεδίο των ανθρώπινων σχέσεων.
Ειδικά ο Αριστοτέλης, έθεσε τη ρητορική στο πεδίο της διαλεκτικής εστιάζοντας την
τεχνική της στην ικανότητα της παραγωγής συλλογισμών και κατ' επέκταση στη
συγκρότηση και διαμόρφωση επιχειρημάτων (Τριαντάρη, 2016:184).

Ο σκοπός της ρητορικής δεν είναι απλά να πείσει κάποιον, αλλά να διερευνήσει
και να επισημάνει τα πειστικά στοιχεία σε οποιοδήποτε θέμα και να τα χρησιμοποιήσει
κατάλληλα. Γι' αυτό, το αντικείμενό της δεν αφορά μια συγκεκριμένη περιοχή του
επιστητού, δεν είναι δηλαδή ορισμένοόπως συμβαίνει με τις επιστήμες, αλλά μπορεί
να αναφέρεται σε οποιοδήποτε θέμα (Κύρκος, 1986).

Από την αρχαιότητα, η ρητορική συνέχισε να αναπτύσσεται, αν και οι έρευνες
που έγιναν έκτοτε παραμένουν στον περίγυρο των Αριστοτελικών θεωρήσεων. Κατά
τη διάρκεια του Μεσαίωνα και της Αναγέννησης, η ρητορική άρχισε να εφαρμόζεται
στους τομείς της θρησκείας, της πολιτικής και της λογοτεχνίας, επιφέροντας
σημαντικές αλλαγές, ενώ διδασκόταν στα εκπαιδευτικά ιδρύματα της Ευρώπης μέχρι

δέκατο ένατο αιώνα. Σήμερα, μπορεί κανείς να βρει επεξηγήσεις ή ρητορικές τεχνικές και σχήματα λόγου στα περισσότερα σχολικά βιβλία έκθεσης (Dorman, 1999).

Στη σύγχρονη εποχή η ρητορική τέχνη και οι αρχές της εφαρμόζονται σε ποικιλία δραστηριοτήτων, από την πολιτική και τη θρησκεία μέχρι τη διαφήμιση. Επιπλέον, το σύγχρονο πεδίο της ρητορικής έχει ξεφύγει από τα στενά πλαίσια της προφορικής ευγλωττίας και έχει διευρυνθεί ώστε να περιλαμβάνει όλες τις μορφές της πειστικής γλώσσας, τόσο της προφορικής όσο και της γραπτής. Τέλος, στο ίδιο πεδίο περιλαμβάνονται και άλλες, μη λεκτικές μορφές επικοινωνίας και πειθούς όπως οι φωτογραφίες, οι εικόνες, η μουσική, ο κινηματογράφος και η τηλεόραση (Dorman, 1999).

1.1.2. Ορισμός της Επικοινωνίας

Η Επικοινωνία είναι μια έννοια πολυσύνθετη και πολυδιάστατη για όλους τους τομείς της κοινωνίας και άμεσα συνδεδεμένη με την καθημερινότητα του ανθρώπου. Σύμφωνα με τον Μπαμπινιώτη, με τον όρο επικοινωνία νοούμε εκ μέρους του πομπού και τη λήψη από τον αποδέκτη μηνυμάτων με τα οποία πραγματοποιείται η συνεννόηση μεταξύ μελών της γλωσσικής κοινότητας (Μπαμπινιώτης, 1992: 32). Επικοινωνία είναι η διαδικασία με την οποία μεταβιβάζονται πληροφορίες, νοήματα, ιδέες, συναισθήματα κ.λπ. και σημαίνουσα θέση κατέχει η παραγωγή και εκπομπή νοημάτων (πληροφοριών) (Fiske, 1992). Ως κοινωνική διαδικασία είναι απαραίτητη για τη μεταβίβαση μηνυμάτων μεταξύ των ανθρώπων, πέρα από την απλή πληροφόρηση, αφού σε αυτήν ενυπάρχουν ψυχολογικές λειτουργίες που εξαρτώνται από τις συνθήκες και τα μέσα μετάδοσης. Η επικοινωνία είναι μια λειτουργία που εφάπτεται σε κάθε κοινωνική δομή. Η δε λεκτική επικοινωνία, καθορίζει τις συντεταγμένες του ανθρώπινου πολιτισμού σε κάθε έκφασή του. Είναι η μεταφορά γνώσεων και πληροφοριών από τον αποστολέα μέσα από ένα μήνυμα ενημερωτικού ή καθοδηγητικού χαρακτήρα με τη χρήση προφορικών, γραπτών ή οπτικοακουστικών στοιχείων (West & Turner, 2007, Κοντάκος & Σταμάτης, 2002-2003, Frey et al., 1991, Yoder, et al., 1996).

Η επικοινωνία δεν θεωρείται ουδέτερο μέσο μεταφοράς ανεξάρτητων πληροφοριών. Πρόκειται για κοινωνική λειτουργία και συμβαδίζει με την απαρχή της ανθρώπινης κοινωνίας (Graig, 1999). Η επικοινωνία θεωρείται θεμελιώδης λειτουργία και κατεξοχήν επικοινωνιακό μέσο σε πλείστους τομείς της κοινωνίας μας (Maitland, 1990). Θεωρείται ως η διαδικασία μέσω της οποίας ένα άτομο, μια ομάδα ή ένας

οργανισμός (ο αποστολέας) μεταβιβάζει κάποιου είδους πληροφορία (μήνυμα) σε ένα άλλο άτομο, μια ομάδα ή έναν οργανισμό (αποδέκτη) (Greenberg, J and Baron, R. 2013).

Ορίζοντας την επικοινωνία ως κοινωνική διαδικασία είναι απαραίτητη για την μεταβίβαση μηνυμάτων μεταξύ των ανθρώπων, πέρα από την απλή πληροφόρηση, αφού σε αυτή εμπεριέχονται ψυχολογικές διεργασίες που εξαρτώνται από τις συνθήκες και τα μέσα μετάδοσης. Ως κοινωνική διαδικασία συμβάλλει ιδιαίτερα στην αποτελεσματική λειτουργία των οργανισμών διότι εφάπτεται σε κάθε κοινωνική δομή. Η δε λεκτική επικοινωνία καθορίζει τις συντεταγμένες του ανθρώπινου πολιτισμού. Αποτελεί μια από τις βασικότερες έννοιες, η οποία συμπεριλαμβάνει, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, τους επιστημονικούς κλάδους, τις πανεπιστημιακές ειδικότητες, τα επαγγέλματα, τη διαχείριση ανθρωπίνων πόρων, και κάθε μορφής κοινωνικές αλληλεπιδράσεις. Η επικοινωνία δεν θεωρείται ένα ουδέτερο μέσο μεταφοράς ανεξάρτητων πληροφοριών, αλλά μια κοινωνική λειτουργία και συμβαδίζει με την απαρχή της ανθρώπινης κοινωνίας (Graig, 1999) και ενέχει τη συνδιάλεξη, την ομιλία, την ανταλλαγή ιδεών και απόψεων, την έκφραση συναισθημάτων, την αντίδραση σε εξωτερικό ερέθισμα (Νίνα-Παζαρζή, 2005). Επίσης, περιλαμβάνει τις αποκλειστικές στον άνθρωπο ψυχικές και συγκινησιακές καταστάσεις (Κίτσος, 1980).

Στον εργασιακό χώρο η επικοινωνία συντελεί στην ανάπτυξη όλων των δεξιοτήτων που κρίνονται απαραίτητες για την αποτελεσματική συνεργασία του ατόμου με τα υπόλοιπα άτομα, την επίτευξη των στόχων του εκάστοτε οργανισμού και την αποτελεσματική περαίωση του ρόλου και των καθηκόντων που κάθε εργαζόμενος έχει αναλάβει. Αποτελεί συνεπώς έναν τρόπο διάδρασης και αλληλεπίδρασης των ατόμων, με στόχο τη σύναψη διαπροσωπικών σχέσεων. Η αποτελεσματική επικοινωνία βασίζεται σε επιτυχημένες διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ διαφορετικών ανθρώπων που αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της προσωπικής μας ζωής, του εργασιακού μας χώρου και της δημόσιας ζωής μας γενικότερα. Στους χώρους εργασίας, ένα από τα βασικότερα προβλήματα που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι εκάστοτε διοικήσεις είναι η εργασιακή επικοινωνία και κατ' επέκταση η καλλιέργεια συνεργασίας για το σύνολο των εργαζομένων του οργανισμού (Χυτήρης, 2006, Andrew J. Durbin 1998).

Όπως θα δούμε στην επόμενη ενότητα, η Ρητορική παρέχει τεχνικές καλής επικοινωνίας που αφορούν στην αλληλεπίδραση των εργαζομένων στον εργασιακό χώρο και η οποία αποτελεί το πρώτο επικοινωνιακό μοντέλο του Αριστοτέλη (Τριαντάρη, 2016).

1.1.3. Σχέση της Ρητορικής και της Επικοινωνίας

Η επικοινωνία θεωρείται ως η σύγχρονη εκδοχή της ρητορικής, καθώς μέσα από την ιστορική παρουσίαση της ρητορικής, αποδεικνύεται ότι αυτή (η ρητορική) έθεσε τα θεμέλια και τις βασικές αρχές, στην οποία στηρίχθηκε και στηρίζεται η σύγχρονη Επικοινωνία. Η Σ. Τριαντάρη αποδεικνύει τη σχέση της Επικοινωνίας με τη Ρητορική, προσδιορίζοντας και ορίζοντας τα κοινά τους σημεία: *«τόσο η ρητορική όσο και η επικοινωνία θεωρούνται ως φαινόμενο της ανθρώπινης εμπειρίας και των ανθρωπίνων σχέσεων, που σημαίνει ότι και οι δυο ανάγονται στη σφαίρα της διαλεκτικής, η οποία οδηγεί σε πιθανά συμπεράσματα και αφορά απόψεις, ιδέες προσώπων που διαλέγονται για τα πράγματα. Έχοντας ως κοινή αφετηρία τη διαλεκτική αντιλαμβανόμαστε ότι η προοπτική και των δύο βρίσκεται στη σχέση του εαυτού με τον άλλο, γεγονός που προϋποθέτει σ' ένα πρώτο στάδιο την ανταλλαγή μηνυμάτων, πληροφοριών, απόψεων, ιδεών. Ο ρήτορας αισθάνεται έντονη την ανάγκη να προσεγγίσει, ή όπως θα λέγαμε σήμερα να επικοινωνήσει με το κοινό του και να του μεταφέρει τις απόψεις του. η εξωτερίκευση του εαυτού προς τον άλλο ως διεργασία συν-κίνησης προξενεί συναισθήματα και πάθη στην ψυχή του άλλου. Στο πλαίσιο αυτό, ο ρήτορας, ομιλητής, πομπός, επιχειρεί να προκαλέσει, να διεγείρει συναισθήματα και να επιδράσει στην ψυχολογία του ακροατηρίου. Η συγκινησιακή-συναισθηματική κατάσταση επιτυγχάνεται από τον επικοινωνητή-ρήτορα διαμέσου των λεκτικών σχημάτων, τα οποία αναδεικνύουν και την ποιότητα της λεκτικής επικοινωνίας. Επομένως τα κοινά σημεία που συνδέουν άμεσα τη ρητορική με την επικοινωνία είναι: η ανταλλαγή μηνυμάτων, η διέγερση της ψυχολογίας του ακροατηρίου, που παραπέμπει στις διαπροσωπικές σχέσεις και τα λεκτικά σχήματα...»*, (Τριαντάρη, 2016:185).

Στη συνέχεια θα παρουσιάσουμε τα στοιχεία εκείνα που συνηγορούν στην άποψη ότι η επικοινωνία και η ρητορική συνδέονται άμεσα και άρρηκτα καθώς και στο ότι η επικοινωνία αποτελεί μια σύγχρονη εκδοχή της ρητορικής.

Στον πίνακα 1 παρουσιάζουμε συνοπτικά τα κοινά και αλληλοσυμπληρούμενα στοιχεία της επικοινωνίας και της ρητορικής:

Ρητορική	Επικοινωνία
1. Διαδικασία μετάδοσης πληροφοριών και μηνυμάτων	1. Διαδικασία μετάδοσης πληροφοριών και μηνυμάτων
2. Διαδικασία επαφής και αλληλοεπηρεασμού μεταξύ ανθρώπων ή ομάδων	2. Διαδικασία επαφής και αλληλοεπηρεασμού μεταξύ ανθρώπων ή ομάδων

3. Είναι σχέση μέθεξης, συνάντησης και επιρροής	3. Είναι σχέση μέθεξης, συνάντησης και επιρροής
4. Εκδιπλώνει τη συναισθηματική, γνωστική, νοητική και κοινωνική διάσταση των ατόμων	4. Εκδιπλώνει τη συναισθηματική, γνωστική, νοητική και κοινωνική διάσταση των ατόμων
5. Είναι μια αμφίδρομη διαδικασία που διαμορφώνεται στο χώρο της νοητικής και ψυχολογικής πραγματικότητας	5. Είναι μια αμφίδρομη διαδικασία που διαμορφώνεται στο χώρο της νοητικής και ψυχολογικής πραγματικότητας
6. Διατύπωση επιχειρημάτων που υπόκεινται σε μια συλλογιστική επεξεργασία	6. Διατύπωση επιχειρημάτων που υπόκεινται σε μια συλλογιστική επεξεργασία
7. Παράγοντες της πειθούς, η νόηση και η βούληση	7. Παράγοντες της πειθούς, η νόηση και η βούληση
8. Ανθρώπινες σχέσεις και κοινωνικός βίος	8. Ανθρώπινες σχέσεις και κοινωνικός βίος
9. Επικοινωνία διαδραστική και ουσιαστική	9. Επικοινωνία διαδραστική και ουσιαστική
10. Δείχνει τους τρόπους της πειθούς	10. Είναι μέσο αλληλεπίδρασης
11. Είναι τεχνική πειθούς	

Πίνακας 1.: Σημεία συνάντησης της Επικοινωνίας και της Ρητορικής

Όπως παρατηρούμε στον πίνακα 1, στα εννέα (9) πρώτα χαρακτηριστικά, η ρητορική και η επικοινωνία ταυτίζονται πλήρως, γιατί αποτελούν και οι δύο: α. διαδικασία μετάδοσης πληροφοριών και μηνυμάτων, β. διαδικασία επαφής και αλληλοεπηρεασμού μεταξύ ανθρώπων ή ομάδων, γ. Είναι και οι δύο σχέσεις μέθεξης, συνάντησης και επιρροής, δ. εκδιπλώνουν και οι δύο τη συναισθηματική, γνωστική, νοητική και κοινωνική διάσταση των ατόμων, ε. αποτελούν μια αμφίδρομη διαδικασία που διαμορφώνεται στο χώρο της νοητικής και ψυχολογικής πραγματικότητας, στ. διατυπώνουν επιχειρήματα που υπόκεινται σε μια συλλογιστική επεξεργασία, ζ. οι παράγοντες της πειθούς και στις δύο περιπτώσεις είναι η νόηση και η βούληση, η. στόχος και των δύο είναι οι ανθρώπινες σχέσεις και κοινωνικός βίος και θ. στοχεύουν και οι δύο σε μια διαδραστική και ουσιαστική Επικοινωνία. Ως προς τα υπόλοιπα χαρακτηριστικά, τόσο της ρητορικής, που είναι η τεχνική και οι τρόποι της πειθούς (από τη μεριά της ρητορικής και η αλληλεπίδραση (από τη μεριά της επικοινωνίας), παρατηρούμε ότι υπάρχει άμεση σχέση και αποδεικνύεται η άποψη ότι η επικοινωνία επιτυγχάνεται με τη χρήση των τεχνικών της ρητορικής τέχνης (Τριαντάρη, 2016).

1.2. Η Ηθική της Επικοινωνίας

Η ηθική στην Επικοινωνία αποκτά σημαίνουσα σημασία και αφορά άμεσα τα εμπλεκόμενα μέρη που αλληλεπιδρούν: τον πομπό και τον/τους δέκτες. Ταυτίζεται με τον καθημερινό βίο και τις ανθρώπινες σχέσεις (Τριαντάρη, 2016). Μόνο μέσα σε ένα

πλαίσιο ηθικής και δεοντολογίας μπορεί να υπάρξει θετική και αποτελεσματική Επικοινωνία. Η Ρητορική του Αριστοτέλη (Αριστοτέλης, *Ηθικά Νικομάχεια*, β: Α'-Δ') αποτελεί έως και τις μέρες μας, οδηγό για την επικοινωνιακή πράξη και δημιουργεί το πλαίσιο αυτό του ηθικού διαλόγου ομιλητή και ακροατή. Αυτός που επιθυμεί να κατέχει το ρόλο του πομπού-ομιλητή, δηλαδή να είναι αυτός που θα προσεγγίσει τους άλλους και θα επικοινωνήσει μαζί τους διαδραστικά, οφείλει να επιδείξει δια των πράξεων του (και μάλιστα των επαναλαμβανομένων και όχι τυχαίων, όπως ορίζει ο Αριστοτέλης), ήθος, ευπρέπεια, σεβασμό και δικαιοσύνη. Επίσης, η αρχή της ενσυναίσθησης κρίνεται απαραίτητη, προκειμένου να επιτευχθεί η επικοινωνία στα πλαίσια της ηθικής και ψυχολογικής προσέγγισης, ώστε προκειμένου να επικοινωνήσουν τα εμπλεκόμενα μέρη και να αισθανθούν και συναισθανθούν τις εμπειρίες και τα συναισθήματα της μιας πλευράς ή της άλλης (*Ηθικά Νικομάχεια*, Β' Α'-Δ' σ. 237-259). Άτομα που δεν διακρίνονται για την προσωπική τους ηθική στάση και συμπεριφορά, δεν είναι δυνατόν να μπορέσουν να εφαρμόσουν και επιτύχουν υγιή και αποτελεσματική επικοινωνία. Όπως καταλαβαίνουμε, από το ποιόν του ομιλητή και από τις αρχές που αυτός κατέχει, ελλοχεύει ο κίνδυνος να χαρακτηριστεί η επικοινωνία αρνητική και καταστροφική και αυτός ο κίνδυνος, ενδυναμώνει την πίστη στην αναγκαιότητα του ήθους των εμπλεκόμενων, αρχής γενομένης του ρήτορα/πομπού/ομιλητή, οποίος θα δώσει πρώτος αυτός το παράδειγμα και θα κινήσει τους ακροατές προς μια υγιή, αλληλεπιδραστική και αποτελεσματική επικοινωνία (*Ηθικά Νικομάχεια*, στο: Τριαντάρη, 2016).

Σύμφωνα με τον Αριστοτέλη, η ρητορική είναι η ικανότητα που μπορεί να αποκτήσει ένας άνθρωπος στο να πείθει τους συνομιλητές του για οποιοδήποτε θέμα τους απασχολεί. Η πειθώ μπορεί να επιτευχθεί με τρεις τρόπους, οι οποίοι είναι και αλληλένδετοι: α. μέσα από τον ίδιο τον ρήτορα, την αξιοπιστία και την ρητορική του ικανότητα, β. μέσα από τον ακροατή και από τα συναισθήματα που του προκαλούνται και γ. μέσα από τις «αποδείξεις», δηλαδή, τα αποδεικτικά ή φαινομενικά επιχειρήματα του ρητορικού λόγου. Η ρητορική θεωρείται ως «πολιτική επιστήμη» και παραφυάδα της ηθικής και διαλεκτικής επιστήμης γιατί αντικείμενο μελέτης της είναι οι χαρακτήρες, οι αρετές και τα πάθη των ανθρώπων και κυρίως παράγει συλλογισμούς λογικούς που καταλήγουν σε αυταπόδεικτα πορίσματα και συμπεράσματα, που καταλήγουν στην αλήθεια (Λυπουρλής, 2002 & Τριαντάρη, 2016).

Μελετώντας την τέχνη της Ρητορικής, αξίζει να αναφερθούμε στον Επίκτητο (50-138 μ.Χ.), ο οποίος, δια μέσου της ρητορικής, αφιέρωσε όλο το πνευματικό του

έργο στην παιδεία των ανθρώπων προς την πνευματικότητα. Θεωρούσε ο Επίκτητος, ότι ο κάθε άνθρωπος οφείλει να αγωνίζεται για την ηθική του πρόοδο και να «εργάζεται» πάνω στον εαυτό του, έτσι ώστε να πετύχει την ατομική του ολοκλήρωση. Η ηθική υπεροχή του ανθρώπου θα τον βοηθήσει αποτελεσματικά στις προκλήσεις της καθημερινής ζωής στην αντιμετώπιση σοβαρών απωλειών και στην αποφυγή των παθών του (στο: Τριαντάρη, 2012:22). Η Σ. Τριαντάρη, στη μελέτη με τίτλο: *Το πορτρέτο του Φιλόσοφου κατά τον Επίκτητο ως βάση της Φιλοσοφικής Συμβουλευτικής*, αναφέρει μεταξύ άλλων ότι ο Επίκτητος κατέστησε την ρητορική ως «επιστήμη του ευ λέγειν», δηλαδή τη θεωρεί επιστήμη που ξεχωρίζει για την ηθική της λειτουργία και ο λόγος της είναι παιδευτικός. Με τον Επίκτητο, διαχωρίζεται η ρητορική με την αρχαία της υπόσταση, από τέχνη της πειθούς σε τέχνη της αλήθειας, Η οποία είναι απαραίτητη για να καταστήσει τους πολίτες χρηστούς και να τους οδηγήσει στην ηθική βελτίωση και αυτογνωσία (Τριαντάρη, 2012). Στην ίδια μελέτη, η Σ. Τριαντάρη αναφέρει ότι: «...ο ευδαίμονας βίος επικεντρώνεται σε τρία κύρια θέματα, που διακρίνουν το σοφό άνθρωπο: α. την αυτοκυριαρχία των επιθυμιών του, β. την επιτέλεση των καθηκόντων του και γ. την άσκηση του καθαρώς και ορθώς διανοείσθαι για τον εαυτό του και τις σχέσεις του με τους συνανθρώπους του» (Τριαντάρη, 2012: 26). Η διδασκαλία του Επίκτητου επηρέασε τη δυτική ηθική φιλοσοφία και την ανιχνεύουμε επίσης μέσα στις αρχές της σύγχρονης ψυχολογίας της αυτοδιαχείρισης. Έθεσε με τους λόγους του το θεμέλιο πάνω στο οποίο βασίζονται οι ανθρώπινες σχέσεις και προάγει την αναγκαιότητα του αυτοέλεγχου, της αυτογνωσίας, της αυτοκυριαρχίας, της εγκράτειας, της φρόνησης, της σωφροσύνης, της εναρμόνισης με τη φύση, της ελευθερίας και της υπευθυνότητας ως απαραίτητα στοιχεία του φιλοσόφου, ο οποίος με τη σειρά του θα «εκπαιδεύσει» τους μαθητές του, θα γίνει ένας «σύμβουλος» ζωής για τους συνανθρώπους τους. Οι απόψεις του Επίκτητου έχουν πολλά κοινά με τις απόψεις των Στωικών, οι οποίοι περικλείουν στη λογική τους μια επιστήμη του λόγου, μια θεωρία της γνώσης που συνδέεται άμεσα με τη μελέτη του κάθε είδους λόγων και επιστρατεύει όλες τις ρητορικές τεχνικές που θεωρεί δόκιμες για το σκοπό αυτό (Τριαντάρη, 2012:29).

Σε συνέχεια της προηγούμενης ενότητας, στην οποία αναλύσαμε την αναγκαιότητα της ηθικής στην επικοινωνία, η οποία ενισχύεται από το συμβουλευτικό λόγο του ρήτορα, όπως αναδύεται στην Αριστοτελική Ρητορική, θα συνεχίσουμε στην επόμενη ενότητα με τον ηθικό συμβουλευτικό λόγο του ρήτορα, αλλά και του

συμβούλου εργασίας, των οποίων το έργο είναι παραπλήσιο και παρουσιάζει πολλά κοινά ως προς τη στοχοθεσία και την επίτευξη των σε κάθε περίπτωση αποτελεσμάτων.

1.3. Ο Ηθικός συμβουλευτικός λόγος του ρήτορα και σύγχρονου συμβούλου εργασίας

Η επικοινωνία για να επιτευχθεί απαιτείται μια συγκεκριμένη πορεία. Ένας πομπός, η λεγόμενη πηγή, επιλέγει με κάποιο μέσο να μεταφέρει μια πληροφορία, το «μήνυμα» σε κάποιον αποδέκτη. Ο αποδέκτης του μηνύματος το αποκωδικοποιεί και προσπαθεί να υλοποιήσει το περιεχόμενό του. Πολλές φορές, κατά τη διάρκεια μεταβίβασης ενός μηνύματος προς τον τελικό αποδέκτη, παρουσιάζονται «θόρυβοι», εμπόδια που αναστέλλουν τη μεταφορά και πραγμάτωσή του, τα οποία καλείται ο αποδέκτης να διαχειριστεί κατάλληλα (Τζωρτζάκης & Τζωρτζάκη, 2007:221).

Το γνωστικό και συναισθηματικό επίπεδο του πομπού, οι αξίες και οι πεποιθήσεις του, οι δεξιότητές του οι επικοινωνιακές, η χρήση των κατάλληλων στρατηγικών μεταβίβασης του μηνύματος, αποτελούν παράγοντες σημαντικούς στην πλήρη κατανόηση των πληροφοριών από τον αποδέκτη. Ο πομπός οφείλει να χαρακτηρίζεται από ευρύτητα πνεύματος, από ρηξικέλευθη και ελεύθερη σκέψη, χαρακτηριστικά γνωρίσματα που διαμορφώνουν τη συμπεριφορά του και επακόλουθα τον τρόπο λήψης και επεξεργασίας του μηνύματος από το δέκτη. Το μήνυμα οφείλει να εμπεριέχει στοιχεία σαφή, εναργή, επαρκή, αληθή, με λογικούς συλλογισμούς, που διευκολύνουν το δέκτη να προβεί σε ερμηνεία και ορθή υλοποίησή τους (Τζωρτζάκης & Τζωρτζάκη, 2007:224-225).

Οι Στωικοί αποτέλεσαν για τους Φιλοσοφικούς Συμβούλους προδρόμους και εκφραστές της συμβουλευτικής πρακτικής, συμβάλλοντας στις αναλύσεις συγκεκριμένων ψυχικών καταστάσεων και δίνοντας λύσεις σε θέματα της ανθρώπινης καθημερινότητας όπως του φόβου, του θανάτου, της σεξουαλικότητας κ.ά. Ο φιλόσοφος κατείχε τις απαραίτητες τεχνικές και μεθοδολογικές γνώσεις που τον καθιστούσαν σύμβουλο και εκπαιδευτή στα ανθρώπινα προβλήματα που απέρρεαν από τον καθημερινό βίο. Η σύγχρονη φιλοσοφική συμβουλευτική θεμελιώθηκε από τη Στωική φιλοσοφία και σύμφωνα με την Nussbaum. (Nussbaum, 1987 & Τριαντάρη, 2012: 101) προσανατολίζεται σε τέσσερις λόγους που είναι οι εξής: α. ο στωικός προσανατολισμός συνεπάγεται την εξέταση της ζωής, την αυτοκριτική και τον αυτοέλεγχο του ατόμου. Το γεγονός αυτό απαιτεί λογικές δεξιότητες για την ορθή αντιμετώπιση των πραγματικών περιστατικών και τη συγκρότηση της ακριβής και

φρόνιμης κρίσης, β. ο στωικός προσανατολισμός συνεπάγεται την ικανότητα του ατόμου να δει τον εαυτό του σε σχέση με άλλα ανθρώπινα όντα όσο μακρινά κι αν είναι, γ. ο στωικός προσανατολισμός συνεπάγεται, έστω και με το πρίσμα της φαντασιακής αφήγησης, την αριστοτελική δυνατότητα της ενσυναίσθησης του ατόμου, δηλαδή του να έλθει στη θέση οποιουδήποτε ανθρώπου και να συμπάσχει μαζί του, δ. ο στωικός προσανατολισμός συνεπάγεται αναφορικά με την επιστημονική κατανόηση την ταχτοποίηση και την ακολουθία γεγονότων που αφορούν στο φυσικό και κοινωνικό κόσμο του ατόμου (Stephen, 2007, Strijdom, 2007). Επιπλέον ωθεί το άτομο στον αυτοπροσδιορισμό της θέσης του στον κόσμο, και μάλιστα προτού το άτομο αποκτήσει το δικαίωμα για το ιδανικό της εκπαιδευτικής πράξης. Ο στοχασμός του Επίκτητου είναι αρκετά επίκαιρος σήμερα, πρεσβεύει η Σ. Τριαντάρη (2012), γιατί προτείνει μεθόδους και λύσεις για μια ήρεμη κι ευτυχημένη ζωή. Επίσης, είναι επίκαιρος και επηρεάζει την εκπαίδευση, η οποία οφείλει να διαμορφώνει και να διαπλάθει ηθικά τον άνθρωπο.

Οι παραινέσεις του Επίκτητου προς τους εκπαιδευτές είναι οι εξής: α. να εκπαιδεύουν τους μαθητές σε παιχνίδια ρόλων π.χ. του γονιού, του παιδιού, του γείτονα, του συμπολίτη, ώστε να κατανοούν και τα καθήκοντα που πηγάζουν από αυτούς, β. πρέπει να διδαχθεί η σημασία του συναισθήματος και η διαχείρισή του, για τη συνειδητοποίηση της ηθικής ευθύνης σε μια ζωή αυτοέλεγχου και αυτοεξέτασης, γ. να ασκηθεί η «λογική», έτσι ώστε να μπορούν οι μαθητές να αναγνωρίζουν την αλήθεια, δ. να δυναμώσουν το χαρακτήρα των μαθητών, έτσι ώστε να επιτευχθεί η σταθερότητα και η ακεραιότητα του χαρακτήρα, ε. να εκπαιδευτούν οι μαθητές στο να ιεραρχούν τις ανθρώπινες σχέσεις, να δημιουργούν νέες προοπτικές στις πολιτισμικές τους αξίες, να κατανοούν τη σύνδεση και την ακολουθία των πραγμάτων και να αντιληφθούν τις συνέπειες που επιφέρει η έλλειψη αυτοσεβασμού και υπευθυνότητας. Συνοψίζοντας, η εκπαίδευση θα πρέπει να αποσκοπεί στην ενάρετη συμβίωση και στην ενάρετη ζωή κι όχι μόνο στη συσσώρευση στείρων γνώσεων, αλλά σε αφομοίωση της γνώσης και της μεταποίησής της σε «πρακτική σοφία» (Stephen, 2007, Strijdom, 2007, Τριαντάρη, 2012, Κούρφαλη, 2013).

Στον ευρωπαϊκό χώρο τα προγράμματα εκπαίδευσης των επαγγελματικών συμβούλων διαφέρουν ανάλογα με τη χώρα και το εκπαιδευτικό ίδρυμα ή και τους τομείς απασχόλησης των συμβούλων. Σε κάποιες χώρες οι επαγγελματικοί σύμβουλοι έχουν πανεπιστημιακή εκπαίδευση, είτε προπτυχιακού επιπέδου σπουδών π.χ. στην Ισπανία και την Πορτογαλία, είτε μεταπτυχιακού επιπέδου, π.χ. στην Ιρλανδία, που

περιλαμβάνει και περαιτέρω επιμόρφωση, ανάλογα με τους τομείς απασχόλησης των συμβούλων. Σε άλλες χώρες η εκπαίδευση παρέχεται από τους φορείς στους οποίους απασχολούνται οι σύμβουλοι και γίνεται σε ενδοϋπηρεσιακό επίπεδο με τη μορφή της μερικής απασχόλησης, π.χ. στη Δανία και στην Ολλανδία. Επιπλέον, οι σύμβουλοι μπορεί να εκπαιδεύονται σε ετήσια ειδικά προγράμματα που παρέχονται από τα πανεπιστήμια, π.χ. στην Αγγλία ή στην Ελλάδα για την περίοδο 1998-2000 ή ακόμα και σε βραχείας διάρκειας σεμινάρια.

Οι σύμβουλοι επαγγελματικής ανάπτυξης, συχνά αντιμετωπίζουν μια σειρά προκλήσεων, τις οποίες καλούνται να αντιμετωπίσουν ασκώντας το έργο τους και είναι περιεκτικά οι εξής:

1. Διαχείριση των ορίων μεταξύ της επαγγελματικής συμβουλευτικής, της προσωπικής συμβουλευτικής και της εξάσκησης.
2. Παραπομπή του πελάτη για εκτενέστερη ή εναλλακτική υποστήριξη.
3. Ανταπόκριση στην πίεση για παροχή συμβουλών.
4. Αντιμέτωπιση της αντίστασης του πελάτη.
5. Εργασία με σημαντικούς άλλους.
6. Αποτελεσματική εργασία με πελάτες από μειονοτικές ομάδες, με τρόπο που να σέβεται τις διαφορές, αλλά να μην ενδυναμώνει τα στερεότυπα.

Καταλήγοντας, θα αναφερθούμε εν συντομία στο ρόλο του συμβούλου και στα θέματα που θα πρέπει αυτός να εστιάζει επιτελώντας το έργο του:

- Να είναι πρόθυμος να βοηθήσει τους πελάτες του να προσδιορίσουν εκείνα τα συναισθήματα που τους καταβάλλουν
- Να είναι ευέλικτος ανάμεσα στην ανάγκη των πελατών του να συζητήσουν άλυτα προσωπικά τους ζητήματα και στην ανάγκη τους να βρουν δουλειά
- Να είναι προετοιμασμένος να προσφέρει «προπόνηση ανάπτυξης», σε περίπτωση που η στρατηγική αυτή μπορεί να είναι περισσότερο κατάλληλη από την επαγγελματική συμβουλευτική
- Να χρησιμοποιεί την «προπόνηση σταδιοδρομίας», όταν οι πελάτες έχουν καθορίσει σαφείς στόχους σταδιοδρομίας
- Να εργαστεί σκληρά, προκειμένου οι αποφάσεις των πελατών να είναι αποκλειστικά δικές τους. Για να το επιτύχει, πρέπει να γνωρίζει τους κινδύνους της παροχής συμβουλών

- Να χρησιμοποιεί ένα συμβόλαιο «όρων επιχείρησης», για να υπογραμμίσει την ευθύνη του πελάτη να προσέρχεται στις κανονισμένες συναντήσεις
- Να είναι προσεκτικός ώστε να παρατηρεί τα συναισθήματα που κρύβονται πίσω από την «αντίσταση» του πελάτη στην επαγγελματική συμβουλευτική
- Να λαμβάνει υπόψη του τον τρόπο με τον οποίο οι «σημαντικοί άλλοι» μπορούν να επηρεάσουν τη διαδικασία και τα αποτελέσματα της επαγγελματικής συμβουλευτικής
- Να αμφισβητεί τις προκαταλήψεις που έχει για όλους τους πελάτες, αλλά ιδιαίτερα όταν εργάζεται με ανθρώπους που έχουν πολύ διαφορετικές αξίες, πεποιθήσεις και εμπειρίες ζωής από τη δική του
- Να βεβαιωθεί ότι μπορεί να χρησιμοποιεί τις βασικές δεξιότητες συμβουλευτικής, όχι μόνο ότι τις γνωρίζει
- Να είναι ενημερωμένος για τα εναλλακτικά πρότυπα σταδιοδρομίας (Hackett & Benz, 1981, Herr & Cramer, 1992).

Όπως γίνεται αντιληπτό, για να μπορέσει να ανταπεξέλθει στα παραπάνω ζητήματα ένας σύμβουλος, χρειάζεται ιδιαίτερες δεξιότητες και γνώσεις, γεγονός που καθιστά την εκπαίδευσή του, μείζονος σημασίας και σύμφωνα με τους Osipow και Fitzgerald (1996), ο Σύμβουλος εξετάζοντας την εξέλιξη των κοινωνικών φαινομένων και προβλημάτων, οφείλει να προβλέπει, προλαμβάνει, διαπαιδαγωγεί, αξιολογεί (και αξιολογείται) και παρεμβαίνει. Δηλαδή καλείται να αναλάβει ένα πολύπλευρο παιδαγωγικό και κοινωνικό ρόλο.

Στην επόμενη ενότητα θα αναφερθούμε στις προϋποθέσεις της δημοκρατικής Κοινωνίας, καθώς και στους κανόνες και τις αρχές που πρέπει να τη διέπουν. Ο Συμβουλευτικό Ρήτορας και ο Σύμβουλος, γίνονται κοινωνικοί και διαμεσολαβητές στη διαμόρφωση μιας δημοκρατικής επικοινωνίας με τον τρόπο που εκμαιεύουν και επικοινωνούν

1.4. Προϋποθέσεις μιας δημοκρατικής κοινωνίας

Προκειμένου ένα κράτος να χαρακτηριστεί ιδανικό, οφείλει να καταστεί ηθικό, αφού, σύμφωνα με τον Αριστοτέλη, η ηθική φιλοσοφία αποτελεί μέρος της πολιτικής φιλοσοφίας. Οι πολίτες οφείλουν να κοινωνικοποιηθούν, αφού πρώτα πολιτικοποιηθούν. Μόνο έτσι εδράζεται στην κοινωνία η επικοινωνία, μια επικοινωνία που στηρίζεται στην ομόνοια, την κοινωνική δικαιοσύνη, το συλλογικό συμφέρον και την ενσυναίσθηση. Με αυτόν τον τρόπο επέρχεται η συνεργασία, η αλληλεγγύη και η

κοινωνική ισότητα και δικαιοσύνη. Η συνεργασία και η ομαδικότητα αποτελούν αποτέλεσμα ομοφωνίας και αποφυγής διενέξεων και συγκρούσεων. Η σύγκρουση και έλλειψη επικοινωνίας εμφανίζεται όταν δεν προέχει η συλλογικότητα μα υπερτερεί ο ατομισμός και η επιδίωξη προσωπικών συμφερόντων (Αριστοτέλης, *Ηθικά Νικομάχεια* Ε', Κούτρας, 2002, Πλάτωνας, *Πολιτεία Δ'*, Τριαντάρη, 2013).

Μια δημοκρατική κοινωνία, λειτουργεί με τους κανόνες και τις αρχές της Ηθικής και μια σωστή επικοινωνιακή πολιτική αποτελείται από το ήθος και το χαρακτήρα του κάθε ατόμου που συγκροτεί την κοινωνία. Ο ανθρώπινος χαρακτήρας, οι αξίες που έχει το άτομο ξεχωριστά, η παιδεία που λαμβάνει, οδηγούν σε αρμονία και ευδαιμονία του συνόλου. Η επικοινωνία των ατόμων και η ανάπτυξη όλων των επιπέδων ζωής τους, ατομικού και συλλογικού, πραγματώνεται μέσα από την καλλιέργεια του κατάλληλου ήθους (Δεσποτόπουλος, 1980, Barker, 1960, Τριαντάρη, 2013).

1.5. Άξονες Επικοινωνίας: Είδη-Μορφές

Η επικοινωνία βασίζεται και λειτουργεί με βάση κάποιους άξονες. Το μέσο που χρησιμοποιείται από την πηγή για τη μεταφορά μιας πληροφορίας είναι το κανάλι. Αυτό το μέσο μπορεί να είναι ο προφορικός ή γραπτός λόγος. Ο προφορικός λόγος αποτελεί αμεσότερη μορφή επικοινωνίας και για την πραγμάτωσή του χρησιμοποιείται ο γλωσσικός κώδικας, αλλά και η χρήση εξωγλωσσικών και παραγλωσσικών στοιχείων, όπως οι χειρονομίες, οι μορφασμοί, ο τόνος της φωνής. Ο γραπτός λόγος αποτελεί κι αυτός με τη σειρά του κανάλι επικοινωνίας. Εδώ η πηγή χρησιμοποιεί συλλογισμούς, ορθή διατύπωση, προκειμένου το περιεχόμενο του μηνύματος να καταστεί πλήρως κατανοητό στο δέκτη (Foss, 2005, Εκο, 1994, Τζωρτζάκης & Τζωρτζάκη, 2007).

Ο δέκτης αποτελεί το άτομο στο οποίο προωθείται ένα μήνυμα και το οποίο καλείται να το ερμηνεύσει και να το κατανοήσει. Όπως ο πομπός, έτσι και ο δέκτης οφείλει να διακατέχεται από δεξιότητες επικοινωνιακές, ώστε να είναι σε θέση να ακούει και να «διαβάζει» ορθά τις παρεχόμενες σε αυτόν πληροφορίες. Η ικανότητά του αυτή εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το γνωστικό του επίπεδο, που καθορίζει τη συμπεριφορά του και την ανταπόκρισή του στο μήνυμα, όσο και από το χαρακτήρα του, τις αξίες με τις οποίες έχει γαλουχηθεί και τη ρηξικέλευθη και καινοτόμα σκέψη του. Ο δέκτης έχει ρόλο ακροατή ή αναγνώστη του μηνύματος μα ταυτόχρονα με την ελεύθερη σκέψη και βούληση που τον διακρίνει έχει τη δυνατότητα σχολιασμού του

μηνύματος, απόρριψής του ή τροποποίησης του, γεγονός που δεν τον καθιστά άβουλο ον και πειθήνιο όργανο του εκάστοτε πομπού-πηγής (Pearse, 1981, Fiske, 1992, Τζωρτζάκης & Τζωρτζάκη, 2007:229-302).

Η ανατροφοδότηση αποτελεί βασικό στάδιο της επικοινωνιακής διαδικασίας, αφού μέσω αυτής το μήνυμα επιστρέφει στον αποστολέα και διαφαίνεται κατά πόσο το περιεχόμενό του έχει γίνει αντιληπτό κι έχει ερμηνευθεί ορθά από το δέκτη, χωρίς τη μεσολάβηση «θορύβων» που το παραμορφώνουν και αλλοιώνουν τη σημασία του (Saussure, 1970, Τζωρτζάκης & Τζωρτζάκη, 2007:229-302).

Οι συχνότερες μέθοδοι επικοινωνίας, είναι οι ακόλουθες:

- **Προφορική:** Στην καθημερινότητά τους οι άνθρωποι επικοινωνούν προφορικά και εκδηλώνουν σκέψεις και συναισθήματα με τη χρήση του λεκτικού κώδικα. Η προφορική επικοινωνία χαρακτηρίζεται από αμεσότητα και ταχύτητα, αφού η πληροφορία διαδίδεται γρήγορα και άμεσα υλοποιείται και η ανατροφοδότησή της. Ο πομπός αντιλαμβάνεται απευθείας αν το περιεχόμενο της πληροφορίας είναι σαφές από το δέκτη και τροποποιεί το μήνυμα σε περίπτωση ασάφειας ή λανθασμένης επεξεργασίας του από το δέκτη. Η προφορικότητα αποφεύγεται σε περίπτωση εμπλοκής περισσοτέρων ατόμων στην επικοινωνιακή διαδικασία, αφού η αύξηση των δεκτών ή η διαμεσολάβηση ενδιάμεσων ατόμων μεταξύ πομπού και δέκτη αυξάνει τον κίνδυνο παραποίησης του περιεχομένου του μηνύματος και λανθασμένης αποκωδικοποίησής του από τον τελικό αποδέκτη (Saussure, 1979, Τζωρτζάκης & Τζωρτζάκη, 2007:302-305).
- **Γραπτή:** η γραπτή επικοινωνιακή μέθοδος διαρκεί στο χρόνο, εν αντιθέσει με την προφορική. Πομπός και δέκτης μπορούν να αποθηκεύσουν την επικοινωνία τους, να επανέλθουν στο μήνυμα όποτε κρίνουν απαραίτητο, να τροποποιήσουν ή να επανεξετάσουν το περιεχόμενο του μηνύματος. Η γραπτή επικοινωνία χαρακτηρίζεται από χρήση προσεγμένου λεξιλογίου, σαφή και αυστηρή δομή και αποτελεί επίσημο είδος επικοινωνίας. Δε χρησιμοποιείται η επίκληση στο συναίσθημα, αλλά, κυρίως, στη λογική και την αυθεντία. Στόχο έχει την πειθώ και την πληροφόρηση. Βέβαια, απαιτείται περισσότερος χρόνος για τη σύνταξη ενός γραπτού μηνύματος και δεν υφίσταται η ανατροφοδότηση (Αυγελής, 2014, Τζωρτζάκης & Τζωρτζάκη, 2007:302-305).

- **Εξωγλωσσικές και Παραγλωσσικές μέθοδοι:** πολλές φορές τα άτομα επικοινωνούν με τη γλώσσα του σώματος και με τον τόνο της φωνής. Οι χειρονομίες, οι μορφασμοί αποτελούν τρόπους επικοινωνίας, με τους οποίους τα άτομα φανερώνουν περισσότερο τα θετικά ή αρνητικά τους συναισθήματα απέναντι στον άλλο και επικροτούν ή κατακρίνουν τις σκέψεις και τις αποφάσεις του. Επίσης, η έμφαση που δίνει το άτομο στη φωνή του κατά τη διάρκεια ενός διαλόγου υποδηλώνει το ομαλό ή έκρυθμο κλίμα που επικρατεί εκείνη την ώρα με το συνομιλητή του (Poulakos, 1999, Τριαντάρη, 2020, Τζωρτζάκης & Τζωρτζάκη, 2007:302-305).
- **Ηλεκτρονική:** Η σύγχρονη εποχή χαρακτηρίζεται τεχνοκρατική και οι περισσότεροι άνθρωποι παρουσιάζονται εξοικειωμένοι με τη χρήση τεχνολογικών μέσων. Εκτός από το τηλέφωνο, τα άτομα αλληλεπιδρούν μέσω αποστολής μηνυμάτων, μέσα από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μέσω βιντεοκλήσεων. Το μήνυμα και η πληροφορία μεταβιβάζονται χωρίς καθυστέρηση στον αποδέκτη, σε όποιο σημείο κι αν αυτός βρίσκεται, γεγονός που εξυπηρετεί τους ταχείς ρυθμούς που κυριαρχούν στην καθημερινότητα του σύγχρονου ανθρώπου (Τζωρτζάκης & Τζωρτζάκη, 2007:302-305).

Στη συνέχεια θα αναφερθούμε στη διαπροσωπική οριζόντια επικοινωνία και τη σχέση της στο εργασιακό περιβάλλον.

1.6. Η Διαπροσωπική οριζόντια Επικοινωνία

Ο επικοινωνιακός λόγος και μορφή αποτελεί τη διαδικασία κατά την οποία δύο ή περισσότερα άτομα εμπλέκονται σε διαλεκτική σχέση, ανταλλάσσουν απόψεις, εκφέρουν ισότιμα και με ελευθερία το λόγο και έχουν τη δυνατότητα επεξεργασίας και αποδοχής ή απόρριψης της γνώμης του άλλου (Ράπτη, 2009).

Στη σύγχρονη τεχνοκρατική εποχή, κάθε οργανισμός ή επιχείρηση ακολουθεί μορφές επικοινωνίας που είναι απότοκοι στρατηγικής δράσης. Με αυτό τον τρόπο, η επικοινωνία καλείται καθοδική, ανοδική, οριζόντια, διαγώνια και ανεπίσημη (Miner, 2006).

Η καθοδική επικοινωνία αφορά την παροχή πληροφοριών από τη διοίκηση προς τους εργαζομένους. Οι παρεχόμενες πληροφορίες επεξηγούν τους σκοπούς του οργανισμού, έχουν συμβουλευτικό χαρακτήρα και καθοδηγητικό ως προς τον τρόπο δράσης των υφισταμένων και ενημερώνουν για τυχόν μεταβολές στην πορεία προς την επίτευξη των προκαθορισμένων στόχων. Αποτελεί χρήσιμη μορφή επικοινωνίας αλλά

όχι πάντα αποτελεσματική, αφού τα μηνύματα πολλές φορές είναι σύντομα και σύνθετα και δε γίνονται αντιληπτά από το σύνολο των εργαζομένων (Lunenburg & Ornstein, 2008).

Η ανοδική επικοινωνία κινείται από τους υπαλλήλους ενός οργανισμού προς τη διοίκηση και σχετίζεται με προβλήματα που αυτοί αντιμετωπίζουν ή με παράπονα που έχουν από συναδέλφους. Η μορφή αυτή βοηθά τη διοίκηση να αντιλαμβάνεται άμεσα την επερχόμενη σύγκρουση και να την επιλύει στο αρχικό στάδιο εμφάνισής της, πριν προκαλέσει προβλήματα στο σύνολο του οργανισμού. Επίσης, συντελεί στη δημιουργία κλίματος διαπροσωπικού, εμπιστοσύνης των υπαλλήλων προς τα ανώτερα στελέχη, τα οποία διαχειρίζονται αποτελεσματικά και με τη χρήση κατάλληλων στρατηγικών προσωπικά τους αιτήματα και ενστάσεις (Lunenburg & Ornstein, 2008).

Η οριζόντια μορφή επικοινωνίας σχετίζεται με τις σχέσεις των ατόμων ίδιου ιεραρχικού επιπέδου και συντελεί στη δημιουργία ομαλών διαπροσωπικών σχέσεων, συνεργατικότητας, ομαδικότητας και έλλειψης ανταγωνισμού και ατομισμού μέσα στο χώρο εργασίας. Αυτή η επικοινωνιακή μορφή συντελεί στην εμφάνιση θετικών συναισθημάτων και αναστέλλει την εμφάνιση επικοινωνιακού άγχους και αισθημάτων κατωτερότητας (Lunenburg & Ornstein, 2008).

Η διαγώνια μορφή επικοινωνίας αφορά την εμπλοκή ατόμων διαφορετικών επιπέδων και ρόλων στον εργασιακό χώρο και υλοποιείται με στόχο την άμεση επίλυση ενός ζητήματος σημαντικού, το οποία επιδρά στην αναποτελεσματικότητα του οργανισμού και δε διατίθεται χρόνος (Tyler, 1961, Lunenburg & Ornstein, 2008).

Τέλος, η ανεπίσημη επικοινωνία αποτελεί τη μεγαλύτερη πηγή πληροφόρησης και ενημέρωσης σε έναν οργανισμό, εφόσον υπολογίζεται ότι η πλειοψηφία των μηνυμάτων μεταβιβάζονται ανεπίσημα, ενώ επισημαίνεται ότι σε έναν υγιή οργανισμό το 75% των μηνυμάτων που διακινούνται ανεπισήμως, αποδεικνύεται σωστό και ακριβές ως προς το περιεχόμενό του. Επιπλέον, η ανεπίσημη επικοινωνία είναι περισσότερο ευέλικτη και ταχύτατη, ενώ αφορά την προσωπική αλληλεπίδραση μεταξύ των στελεχών διαφόρων διοικητικών βαθμίδων (Wise, 1989, Lunenburg & Ornstein, 2008).

Συνοψίζοντας, παρουσιάσαμε τα χαρακτηριστικά και τις βασικές αρχές που διέπουν την επικοινωνία και τη ρητορική, σε μια προσπάθεια να ενημερώσουμε τον αναγνώστη για την αναγκαιότητα των παραπάνω στοιχείων, ως απαραίτητα εφόδια του Συμβούλου, ο οποίος επιθυμεί να επικοινωνήσει με ένα ακροατήριο, να πείσει, να κεντρίσει το ενδιαφέρον, να επηρεάσει και καθορίσει απόψεις και συμπεριφορές.

Επίσης, συνδέσαμε την επικοινωνία με τη ρητορική, καθώς και οι δυο διατρέχονται από κοινές αρχές, έχουν ταυτόσημες διεργασίες και η επικοινωνία αποτελεί τη σύγχρονη εκδοχή της ρητορικής τέχνης. Σύμφωνα με την Τριαντάρη: *«η διαδικασία της επικοινωνίας αναπτύσσεται με τη βοήθεια των τεχνικών της ρητορικής. Η ρητορική προσφέρει στην επικοινωνία τις τεχνικές της κοινωνικής αλληλεπίδρασης, την οποία καλείται να επιτελέσει η επικοινωνία. Η ρητορική, όπως και η επικοινωνία, είναι σχέση μέθεξης, συνάντησης και επιρροής, που ασκεί τους συνδιαλεγόμενους στην εκδίπλωση της συναισθηματικής, γνωστικής, νοητικής και κοινωνικής τους διάστασης ως ψυχοσωματικές οντότητες»* (Τριαντάρη, 2016:185-186).

Σε μια προσπάθεια διεύρυνσης στο πεδίο της Επικοινωνίας που συνδέεται άμεσα με το επάγγελμα του Εργασιακού Συμβούλου, θα παρουσιάσουμε τις δομές και τις σχολές επικοινωνίας. Ειδικότερα θα αναλύσουμε τα είδη, τις μορφές και τα μοντέλα επικοινωνίας και θα ανιχνεύσουμε τη σχέση τους με τη Συμβουλευτική Επαγγέλματος και το κατά πόσο μπορούν να αποτελέσουν πολύτιμα εργαλεία στο έργο του Εργασιακού Συμβούλου.

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

ΔΟΜΕΣ ΚΑΙ ΣΧΟΛΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ Η ΣΧΕΣΗ ΤΟΥΣ ΜΕ ΤΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

2.1. Θεωρία της Επικοινωνίας

Όπως αναλύθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο, ως Επικοινωνία, καλείται η χρήση σημείων και κωδίκων ανταλλαγής μηνυμάτων και πληροφοριών ανάμεσα σε δύο ή περισσότερα άτομα. Προϋπόθεση ύπαρξής της αποτελεί η εμπλοκή ενός πομπού, ο οποίος μεταφέρει λεκτικά ή μη ένα μήνυμα κι ενός αποδέκτη, ο οποίος αφού το επεξεργαστεί, το αποδέχεται ή το απορρίπτει. Η διαδικασία της επικοινωνίας ενέχει τη συνδιάλεξη, την ομιλία, την ανταλλαγή ιδεών και απόψεων, την έκφραση συναισθημάτων, την αντίδραση σε εξωτερικό ερέθισμα (Νίνα-Παζαρζή, 2005).

Η επικοινωνία περιλαμβάνει τις αποκλειστικές στον άνθρωπο ψυχικές και συγκινησιακές καταστάσεις. Δεν εστιάζει μόνο στην αποκάλυψη του «εγώ» αλλά τελικά σκοπεύει στην κατανόηση, δηλαδή στην πλήρη ή σαφή αντίληψη από τον «άλλο» της βαθύτερης σημασίας του νοήματος που του μεταδίδουμε. Με μια γενικότερη διατύπωση, επικοινωνία είναι ένα φαινόμενο κι ένας μηχανισμός, ένα ανερμήνευτο μάλιστα φαινόμενο του εσωτερικού ατομικού χώρου κι ένας μηχανισμός, ο οποίος πιστοποιεί το φαινόμενο, αλλά δε βοηθάει στο να κατανοηθεί η βαθύτερη φύση του (Κίτσος, 1980).

Πρόσφατοι ορισμοί δίνουν έμφαση στο νόημα της επικοινωνίας και την ορίζουν ως «διαχείριση των μηνυμάτων με σκοπό τη δημιουργία ενός κοινού νοήματος» (Frey et al., 1991) ή «η χρήση λεκτικής και μη λεκτικής έκφρασης μεταξύ των ανθρώπων στην προσπάθειά τους να δημιουργήσουν ένα κοινό νόημα» (Yoder, et al., 1996) ή «η διαδικασία μετάδοσης και λήψης λεκτικών και μη λεκτικών σημάτων μεταξύ δύο τουλάχιστον συνειδησιακών συστημάτων τα οποία αξιοποιούν επικοινωνιακούς διαύλους για την ανταλλαγή μηνυμάτων κάθε περιεχομένου» (Κοντάκος & Σταμάτης, 2002-2003). Η επικοινωνία είναι μια κοινωνική διαδικασία, εφόσον τα άτομα που συμμετέχουν στην αλληλεπίδραση μεταφέρουν μαζί τους διαφορετικούς σκοπούς, κίνητρα και ικανότητες (West & Turner, 2007) τα οποία καθορίζουν σε μεγάλο βαθμό την ίδια την διαδικασία αλλά και το αποτέλεσμά της.

Σύμφωνα με τον Χολέβα (1995), οι σκοποί της επικοινωνίας στο χώρο εργασίας συνοψίζονται στα παρακάτω:

- Συλλογή στοιχείων και πληροφοριών απαραίτητων για την επίτευξη προκαθορισμένων στόχων
- Μεταφορά και επεξεργασία πληροφοριών από τα άτομα με στόχο την ανταλλαγή απόψεων
- Λήψη αποφάσεων και μεταφορά τους στα εμπλεκόμενα μέλη
- Παροχή συμβουλών ή διευκρινήσεων στον εργασιακό χώρο από τα ανώτερα στελέχη προς τα κατώτερα σε ιεραρχία και το αντίστροφο
- Αποφυγή και καταστολή συγκρούσεων στο χώρο εργασίας
- Ολοκλήρωση ή σύνδεση ή εναρμόνιση, τη δημιουργία ενός καλού κλίματος εργασίας
- Δημιουργία ενός αισθήματος συνεργασίας
- Ανάθεση αρμοδιοτήτων και ευθυνών

Η επικοινωνία διακρίνεται σε *επίσημη* και *ανεπίσημη*. Η επίσημη επικοινωνία κινείται από «πάνω προς τα κάτω», δηλαδή από τα ανώτερα σε ιεραρχία στελέχη μιας επιχείρησης ή οργανισμού προς τους υφισταμένους. Η διοίκηση καθορίζει τον τρόπο λειτουργίας των υπαλλήλων, ορίζει και κατανέμει αρμοδιότητες και συνθέτει το πλαίσιο δράσης του εκάστοτε υπαλλήλου. Η ανεπίσημη επικοινωνία συντελείται ανάμεσα σε άτομα που βρίσκονται μέσα στην επιχείρηση και οι σχέσεις των οποίων είναι ανεξάρτητες από την εξουσία και την εργασία τους. Είναι αποτέλεσμα της επιθυμίας που έχουν τα άτομα για κοινωνικοποίηση και ανταλλαγή πληροφοριών (Gordon, 1993).

Επιπλέον, η επικοινωνία διαχωρίζεται σε *ενδοεπιχειρησιακή* και *εξωεπιχειρησιακή*. Η ενδοεπιχειρησιακή ή εσωτερική επικοινωνία πραγματοποιείται από τα μέλη ή τις ομάδες που δραστηριοποιούνται αποκλειστικά στο εσωτερικό μίας επιχείρησης. Η εξωεπιχειρησιακή επικοινωνία υλοποιείται ανάμεσα σε πρόσωπα που εντάσσονται στο ανθρώπινο δυναμικό μίας επιχείρησης και σε άλλα άτομα που ανήκουν στο εξωτερικό της περιβάλλον (Χολέβας, 1995).

Άλλη διάκριση της επικοινωνίας αποτελεί η *ψηφιακή* και η *αναλογική*. Η ψηφιακή επικοινωνία χαρακτηρίζεται λεκτική επικοινωνία με σαφείς κώδικες, με στόχο την πλήρη κατανόηση του μεταδιδόμενου μηνύματος και έχει ακρίβεια. Αντίθετα, η αναλογική μορφή επικοινωνίας είναι ανακριβής, δε χαρακτηρίζεται

λεκτική και δεν οδηγεί σε κατανόηση της πληροφορίας από τον αποδέκτη (Χολέβας, 1995).

Η ρητορική τέχνη, αποτέλεσε υπόβαθρο για την εξέλιξη της Επικοινωνίας και το σημαντικότερο ορόσημο κατά τους αρχαίους χρόνους. Για πρώτη φορά στους *Σωκρατικούς Διαλόγους* του Πλάτωνα καθίστανται εμφανείς οι κεντρικές, χαρακτηριστικές τάσεις της *Σωκρατικής Διαλεκτικής*, ενώ ο Αριστοτέλης υπήρξε ο πρώτος που αναγνώρισε τα ζητήματα της επικοινωνίας μέσα από την περιγραφή της ρητορικής τέχνης, ως τέχνης πειθούς, και ταξινόμησε τους τρόπους με τους οποίους ένας ρήτορας μπορεί να πείσει το κοινό του: πρώτον με την *επίκληση στη λογική* μέσα από πειστικά ή φαινομενικά πειστικά επιχειρήματα, δεύτερον με την *επίκληση στο συναίσθημα* ή τη συγκίνηση που προκαλεί στον ακροατή και τρίτον με την *επίκληση στο ήθος* ή την αξιοπιστία του (Τριαντάρη, 2016:142-144).

Η ρητορική, μέσα από τη χρήση λεκτικών συμβόλων και κωδίκων, δημιουργεί νοητικές και οπτικές εικόνες, οι οποίες επιδρούν στο δέκτη των μηνυμάτων. Η δημιουργία οπτικών συμβόλων καλείται «*οπτική ρητορική*» και βοηθά την επικοινωνιακή διαδικασία και διαλεκτική σχέση των ατόμων. Η «οπτική ρητορική» στη σύγχρονη εποχή εξελίσσεται μέσα από την κυριαρχία της εικόνας. Η εικόνα επηρεάζει το συνομιλητή τόσο σε επίπεδο γνωστικό όσο και σε συναισθηματικό. Με αυτόν τον τρόπο, η «οπτική ρητορική» αποτελεί μέσο επικοινωνίας στην καθημερινότητα του ατόμου, αφού παραθέτει οπτικά τα σημεία επικοινωνίας και παρέχει στο άτομο τη δυνατότητα ελεύθερης ανάλυσης και ερμηνείας τους (Foss, 2005, Τριαντάρη, 2016:145-146).

Η ρητορική πρόσφερε με την επικοινωνιακή της διάσταση στη σύγχρονη κοινωνία τόσο την «*οπτική ρητορική*» όσο και τη *Σημειωτική*, δηλαδή το διαχωρισμό σημαίνοντος και σημαινόμενου στην επικοινωνία του ατόμου. Με άλλα λόγια, η ρητορική παρείχε όλα τα στοιχεία που θεωρούνται απαραίτητα στη διαλεκτική σχέση και ομαλή επικοινωνία του ατόμου, θέτοντας τους κανόνες με τους οποίους αυτή υλοποιείται. Γι' αυτό και αποκαλείται η τέχνη της επικοινωνίας, μέσα από την οποία το άτομο γνωρίζει τις σκέψεις και τα συναισθήματα του «άλλου», κατακτώντας έτσι την αυτογνωσία (Pearse, 1981, Fiske, 1992, Τριαντάρη, 2026: 157-159).

Η λεκτική επικοινωνία πραγματοποιείται προφορικά, γραπτά ή με τη χρήση της τεχνολογίας. Ο προφορικός και ο γραπτός λόγος αποτελούν άρρηκτα συνδεδεμένες μορφές λεκτικής επικοινωνίας. Ο προφορικός λόγος συντελεί περισσότερο στην έκφραση των συναισθημάτων του ατόμου και ενισχύει τη διαπροσωπική επαφή, ενώ ο

γραφτός χαρακτηρίζεται πιο επίσημος, οι πληροφορίες των κειμένων υπηρετούν προκαθορισμένους στόχους και ενισχύεται η διαχρονικότητα και η μαζική μορφή επικοινωνίας (Πολίτης, 2001). Η λεκτική επικοινωνία σχετίζεται με το περιεχόμενο ενός μηνύματος και υλοποιείται με μέσο το γλωσσικό κώδικα. Όπως επισημαίνει ο γλωσσολόγος Saussure (1979) ο γλωσσικός κώδικας δηλώνει «το σύστημα των γλωσσικών σημείων και των μεταξύ τους σχέσεων το οποίο βρίσκεται «αποτυπωμένο» στο μυαλό των ομιλητών μιας γλωσσικής κοινότητας και με βάση το οποίο επικοινωνούν».

Η μη λεκτική επικοινωνία αποτελεί τα μέσα που χρησιμοποιεί το άτομο πέρα από το γλωσσικό κώδικα για να επικοινωνήσει με τους γύρω του. Συγκεκριμένα, μη λεκτική επικοινωνία χαρακτηρίζεται η χρήση παραγλωσσικών και εξωγλωσσικών στοιχείων, όπως μορφασμών, χειρονομιών, που με προσθήκη και της λεκτικής επικοινωνίας καθιστούν σαφές το νόημα των μηνυμάτων στο συνομιλητή και διαμορφώνουν το επικοινωνιακό «κλίμα», καθορίζοντας τις διαπροσωπικές σχέσεις που αναπτύσσονται. Πιο αναλυτικά, η μη λεκτική επικοινωνία δεν αφορά μόνο τη γλώσσα του σώματος (χειρονομίες, εκφράσεις του προσώπου, κινήσεις και στάση του σώματος, βλέμμα) και πώς αυτά επιδρούν στην επικοινωνιακή πράξη, αλλά κι έναν εξίσου σημαντικό αριθμό μη λεκτικών επικοινωνιακών στοιχείων, όπως, μεταξύ άλλων, τα παραγλωσσικά, τα οποία περιλαμβάνουν διάφορα ποιοτικά χαρακτηριστικά της φωνής και της ομιλίας, τις σιωπές, το άγγιγμα, το οποίο αφορά τη σπουδαιότητα της απτικής επαφής στον άνθρωπο. Η μη λεκτική επικοινωνία γίνεται αντιληπτή μέσω των αισθήσεων και πλαισιώνει την ομιλία επηρεάζοντας συνακόλουθα τη διαδικασία της ανθρώπινης αλληλεπίδρασης (Σταμάτης, 2005).

Οι σχολές που προσέγγισαν επιστημονικά την επικοινωνία σε γενικές γραμμές είναι οι εξής: η **Διαδικαστική-Γραμμική** (theprocessschool), η οποία ξεκίνησε από την ανάγκη για αποτελεσματική επικοινωνία μέσω τηλεφώνου κατά το Β' Παγκόσμιο πόλεμο, επιβάλλοντας τη Σχολή της Διαδικασίας και προσεγγίζοντας την επικοινωνία ως μεταβίβαση μηνυμάτων (ως διαδικασία κατά την οποία ένα άτομο επηρεάζει τη συμπεριφορά ή τη σκέψη ενός άλλου). Την ίδια σχολή υπηρέτησαν και άλλοι επιστήμονες παρουσιάζοντας προεκτάσεις του βασικού μοντέλου, ενώ η **Κυβερνητική** προσάρτησε στο γραμμικό μοντέλο την έννοια της ανάδρασης. Στον αντίποδα, η **Σημειωτική σχολή** (semioticsschool) έκανε μια διαφορετική προσέγγιση επικεντρωμένη στη γλώσσα και στο ίδιο το μήνυμα αντί της διαδικασίας μετάδοσής

του και αποτελεί τη μελέτη των κειμένων και του κοινωνικοπολιτιστικού πλαισίου, ως παραγωγή και ανταλλαγή νοημάτων (Καϊτατζή-Γουίτλοκ, 2012).

2.2. Συστημική Θεωρία

Σύγχρονοι μελετητές της επικοινωνιακής διαδικασίας έχουν περιγράψει διάφορα μοντέλα ανάλογα με την ιστορική συγκυρία και σε συνάρτηση με την επιστημονική τους βάση. Το **συστημικό μοντέλο** επισημαίνει το ρόλο του ανθρώπου και του κοινωνικού του περιβάλλοντος στην επικοινωνία (Fiske, 1992). Το **Συστημικό μοντέλο**, παρότι εντοπίστηκε αρχικά στο χώρο των θετικών επιστημών και της ψυχολογίας, εν τούτοις θεωρείται ένα πολύ δυναμικό μοντέλο επικοινωνίας, για το λόγο ότι ο πομπός μπορεί να γίνει και αποδέκτης και το αντίστροφο. Το Συστημικό μοντέλο επικρατεί στη σύγχρονη εποχή και θέτει ως βασικό άξονα την με κάθε τρόπο εξισορρόπηση του συστήματος και τη διατήρηση των όρων του «παιχνιδιού». Το άτομο θεωρείται ότι αντιδρά στα διάφορα ερεθίσματα με βάση την προσωπικότητα, την εμπειρία, τα συναισθήματα, την ιδεολογία του. Η επικοινωνία είναι διαδικασία ανοιχτού συστήματος αλληλεξάρτησης ανθρωπίνων σχέσεων και περιβάλλοντος. Το μήνυμα θεωρείται λειτουργία που υποστηρίζει την επικοινωνιακή διαδικασία (Kaminski, 2014).

Τα συστημικά μοντέλα θεωρούν την επικοινωνία σύστημα σχέσεων που αναπτύσσονται ανάμεσα στους ανθρώπους και το περιβάλλον γύρω τους και πραγματώνονται με τη βοήθεια καναλιών επικοινωνίας. Εστιάζουν το ενδιαφέρον τους στα αποτελέσματα της επικοινωνίας στην αλλαγή και διαμόρφωση της ανθρώπινης συμπεριφοράς. Με άλλα λόγια, δεν ενδιαφέρονται τόσο για το περιεχόμενο των μεταδιδόμενων μηνυμάτων όσο για την κατανόησή τους από τους αποδέκτες. Σύμφωνα λοιπόν με τη συστημική προσέγγιση η επικοινωνία δεν αφορά μόνον έναν πομπό κι ένα δέκτη που ανταλλάσσουν μηνύματα, αλλά ένα ευρύτερο σύνολο αλληλοεπιδρώντων και αλληλεξαρτώμενων στοιχείων: κάθε αλλαγή σε κάποιο από τα στοιχεία αυτά επηρεάζει τις σχέσεις ανάμεσα σε όλα τα άλλα στοιχεία, έχει δηλαδή επιπτώσεις επί του συστήματος (Kaminski, 2006).

Το **Συστημικό μοντέλο**, παρότι εντοπίστηκε αρχικά στο χώρο των θετικών επιστημών και της ψυχολογίας, εν τούτοις θεωρείται ένα πολύ δυναμικό μοντέλο επικοινωνίας, για το λόγο ότι ο πομπός μπορεί να γίνει και αποδέκτης και το αντίστροφο.

Κατά τη δεκαετία του 1950 και πολύ περισσότερο τις μετέπειτα δεκαετίες, η ανάγκη για κατανόηση της επικοινωνιακής διαδικασίας, τόσο της μαζικής όσο και διαπροσωπικής, οδήγησε στην εμφάνιση μοντέλων αποκωδικοποίησής της. Σε ένα πρώτο επίπεδο, το μοντέλο που επικράτησε ήταν εκείνο των βασικών φορέων επικοινωνίας, που δεν είναι άλλοι από τον αποστολέα, το μήνυμα και τον αποδέκτη του. Σε μεταγενέστερο στάδιο, το μοντέλο αυτό εξελίχθηκε και προστέθηκε η ανατροφοδότηση, δηλαδή η επεξεργασία των παρεχόμενων πληροφοριών και ο έλεγχος ορθότητάς τους. Στη σύγχρονη εποχή κυριαρχεί η τρίτη φάση επεξεργασίας και εξέλιξης των παραπάνω μοντέλων, κατά την οποία σημασία έχουν οι προσδοκίες των δεκτών του μηνύματος, οι οποίοι με κριτήρια το γνωστικό τους επίπεδο, το χαρακτήρα και τα συναισθήματά τους επεξεργάζονται με διαφορετικό τρόπο τις πληροφορίες που δέχονται και καταλήγουν σε αποδοχή ή απόρριψή τους (Littlejohn & Foss, 2008). Για τον σύγχρονο εργασιακό σύμβουλο, το παραπάνω μοντέλο είναι κατάλληλο και χρήσιμο εργαλείο γιατί προσφέρει τη δυνατότητα αλληλεπίδρασης και συνεργασίας μεταξύ του πομπού και του δέκτη, καθώς δίνει το δικαίωμα της αμφίροπης επικοινωνίας όλων των μερών, αλλά και της επεξεργασίας των παρεχόμενων πληροφοριών (Καϊτατζή-Γουίτλοκ, 2012).

2.3. Μορφές Μοντέλων Επικοινωνίας

Τα μοντέλα επικοινωνίας είναι αναπαραστάσεις του συστήματος που αυτά τα ίδια προσπαθούν να παρατηρήσουν. Παρέχουν έναν τρόπο επεξεργασίας των προβλημάτων ενός πραγματικού συστήματος με έναν περισσότερο αφηρημένο τρόπο (ΜακΚουέιλ, 1997). Τα μοντέλα επικοινωνίας μπορεί να είναι «μεταδοτικά», όπου ο πομπός μεταβιβάζει μήνυμα-πληροφορία στο δέκτη και «πολιτισμικά», όπου το άτομο μετέχει ενεργά ως πομπός ή αποδέκτης (Hooper-Greenhill, 1999).

Το **Γραμμικό μοντέλο** ανήκει στα μεταδοτικά μοντέλα και περιγράφει τη διαδικασία απλής μετάδοσης πληροφοριών, θεωρώντας δεδομένη την κατοχή μηνύματος από τον πομπό και την άγνοια του δέκτη που παθητικά προσλαμβάνει το μήνυμα (Ψύλλα, 1991). Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, ο πομπός έχει πρόθεση να επηρεάσει το δέκτη κι έτσι η επικοινωνία προσεγγίζεται και ερμηνεύεται ως διαδικασία πειθούς. Σε αυτό το μοντέλο δίνεται μεγαλύτερη έμφαση στην επίδραση που θα έχει το μήνυμα στο δέκτη, παρά στο ίδιο το μήνυμα και γι' αυτό το λόγο επικρίθηκε έντονα ως μονοδιάστατο και παθητικό, γιατί παραλείπεται το στοιχείο της ανάδρασης (Fiske, 1992). Αυτό το μοντέλο επικοινωνίας θεωρεί τον πομπό ενός μηνύματος παντογνώστη,

του οποίου οι πληροφορίες μεταβιβάζονται στο δέκτη, ο οποίος δεν έχει τη δυνατότητα επεξεργασίας ή απόρριψής τους μα τις αποδέχεται παθητικά (Κούρτη, 1995).

Το **Κυβερνητικό μοντέλο** ονομάστηκε έτσι από την Κυβερνητική, την επιστήμη του ελέγχου και στηρίζεται στη συμπεριφορική θεωρία που υποστηρίζει ότι τα άτομα αντιδρούν όμοια σε ένα ερέθισμα και μεταφέρει στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος το δέκτη και την επίδραση που αυτός δέχεται. Εισάγει την έννοια της ανάδρασης, της ανταπόκρισης του δέκτη στο ερέθισμα, που ακολούθως προσλαμβάνει ο πομπός και αντιδρά αναλόγως. Είναι σύμφωνα με την Ψύλλα (1991), το επικρατέστερο μοντέλο και αποδίδεται ως εξής: ο πομπός αποστέλλει το μήνυμα- ο δέκτης λαμβάνει ερέθισμα, ανταποκρίνεται και αποστέλλει ανάδραση στον πομπό. Το 1948 ο Wiener εισάγει την κυβερνητική προσέγγιση ως επικοινωνιακό μοντέλο, σύμφωνα με το οποίο σημασία δε δίνεται τόσο στην ύπαρξη ενός πομπού πληροφοριών, αλλά, αντίθετα το ενδιαφέρον μετατοπίζεται στον αποδέκτη και τον τρόπο που αυτός λαμβάνει, επεξεργάζεται και κατανοεί την εκάστοτε πληροφορία. Το συγκεκριμένο μοντέλο επιδιώκει τη διάδραση και ενεργό εμπλοκή του δέκτη στη διαδικασία επικοινωνίας (Winkin, 1993).

Τα μοντέλα αλληλεπίδρασης παρουσιάζουν ομοιότητες με αυτό της κυβερνητικής προσέγγισης που προηγήθηκε. Σύμφωνα με αυτά, σημασία στην επικοινωνιακή διαδικασία έχει η διαλεκτική, αμφίδρομη σχέση ανάμεσα στον αποστολέα και το δέκτη ενός μηνύματος. Μάλιστα, οι δυο αυτοί φορείς-πρόσωπα επικοινωνίας έχουν τη δυνατότητα και οφείλουν να εναλλάσσουν τους ρόλους τους, γεγονός που θεωρείται δημιουργικό και προωθεί την ανταλλαγή πληροφοριών. Αυτό δε σημαίνει ότι μπορούν ταυτόχρονα να «υποδυθούν» το ρόλο πομπού και δέκτη, διότι οι ρόλοι είναι αντικρουόμενοι και εξυπηρετούν διαφορετικούς σκοπούς (West & Turner, 2007). Κυρίαρχο στοιχείο του μοντέλου αλληλεπίδρασης αποτελεί η διαδικασία ανατροφοδότησης, η οποία δίνει την ευκαιρία και την ελευθερία στον εκάστοτε αποδέκτη ενός μηνύματος να παρέμβει λεκτικά ή μη, να ζητήσει διευκρινήσεις, να εκφράσει ενστάσεις ή να ζητήσει περεταίρω στοιχεία για πλήρη κατανόηση του νοήματος. Η ανατροφοδότηση διευκολύνει την επικοινωνία, τη διαδραστική σχέση πομπού-δέκτη και απομακρύνει την εμφάνιση συγκρούσεων, που παρεμποδίζουν την επίτευξη των προκαθορισμένων στόχων και την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας (Stone & Richmond, 1999).

Τα **Συναλλακτικά μοντέλα** μοιάζουν με τα μοντέλα αλληλεπίδρασης, αφού και αυτά δίνουν σημασία στη διαπροσωπική επαφή και τη συνεχή ανταλλαγή

πληροφοριών από τα εμπλεκόμενα σε μια επικοινωνία άτομα, τον πομπό και το δέκτη. Η διαφορά τους έγκειται στο ότι θεωρούν ότι οι ρόλοι πομπού και δέκτη εναλλάσσονται μεν, αλλά μπορεί ο πομπός ταυτόχρονα να διαδραματίσει και ρόλο δέκτη και το αντίστροφο, όταν οι συνθήκες το επιτρέπουν και το απαιτούν. Η διαδραστική σχέση αποστολέα-αποδέκτη διαμορφώνει το χαρακτήρα τους, αποφέρει εσωτερικές αλλαγές στη συμπεριφορά τους και καθορίζει την μετέπειτα συμμετοχή τους σε επικοινωνιακές διαδικασίες με διαφορετικούς ανθρώπους (Wood, 2010). Το άτομο, δρώντας άλλοτε ως πομπός κι άλλοτε ως δέκτης πληροφοριών, αντιμετωπίζεται ισότιμα στη διαδικασία επικοινωνίας και δεν αποτελεί φορέα εξουσιαστικού λόγου ή αντίθετα παθητικό και άβουλο ον. Στα συναλλακτικά μοντέλα το νόημα εξελίσσεται ένα βήμα παραπέρα καθώς τα άτομα συνδιαμορφώνουν ένα κοινό μήνυμα κατά την επικοινωνιακή διαδικασία. Διαμορφώνεται ένα κλίμα, όπου δίνεται βαρύτητα στην επιλογή και τη διαμόρφωσή του, διότι οι άνθρωποι ενδέχεται να επικοινωνούν διαφορετικά με διαφορετικούς ανθρώπους στο ίδιο πλαίσιο ή το αντίστροφο (Stone & Richmond, 1999).

Από τα παραπάνω μοντέλα, το Γραμμικό αντενδείκνυται για τη Συμβουλευτική Επαγγέλματος, καθώς καθιστά τον δέκτη ως παθητικό μέρος της επικοινωνίας και τον πομπό ως παντογνώστη. Σε αντίθεση με το Κυβερνητικό μοντέλο και τα μοντέλα αλληλεπίδρασης, όπου η επικοινωνία είναι μια ενεργητική διαδικασία που αφορά εξίσου τον πομπό και τον δέκτη, οι οποίοι συνδιαμορφώνουν το μήνυμα και το περιεχόμενο της επικοινωνίας τους.

2.4. Μοντέλα Επικοινωνίας

Οι προσπάθειες που έχουν γίνει από σύγχρονους μελετητές, περιέγραψαν τα διάφορα μοντέλα, ανάλογα με την ιστορική τους συγκυρία σε συνδυασμό με την επιστημονική τους βάση. Οφείλουμε να αναφερθούμε πρωτίστως στον Αριστοτέλη, ο οποίος κατέδειξε πρώτος αυτός τη ρητορική τέχνη ως τέχνη επικοινωνίας και σύμφωνα με αυτόν, οι βασικοί παράγοντες που συνιστούν τον ρητορικό λόγο είναι τρεις: *ο ρήτορας, το αντικείμενο του λόγου και το ακροατήριο*. Ο Αριστοτέλης, ξεκινώντας από τη σχέση του ρήτορα με το αντικείμενο και το σκοπό του λόγου, καθώς και από τη στάση του κοινού απέναντι στο ρήτορα και στο λόγο, προβαίνει στη διαίρεση του ρητορικού λόγου σε τρία είδη (Καϊτατζή-Γουίτλοκ, 2012, Τριαντάρη, 2016):

1. **Συμβουλευτικό γένος** (πολιτικός λόγος), όπου το αντικείμενο του λόγου αναφέρεται στο μέλλον και ο ρήτορας συμβουλεύει, με σκοπό να προτρέψει προς το συμφέρον ή να αποτρέψει από το βλαβερό. Το ακροατήριο αποτελεί τον κριτή.
2. **Δικανικό γένος** (απολογία, κατηγορία), όπου το αντικείμενο του λόγου αναφέρεται στο παρελθόν και ο σκοπός του ρήτορα είναι να υποστηρίξει το δίκαιο ή το άδικο. Κριτής σ' αυτή την περίπτωση είναι το δικαστήριο.
3. **Επιδεικτικό γένος** (πανηγυρικός λόγος), όπου το ακροατήριο κρατάει παθητικό ρόλο και απολαμβάνει την αισθητική μορφή και το περιεχόμενο του λόγου. Αντικείμενο του ρήτορα είναι το καλό ή το αισχρό, στα οποία αντιστοιχούν ο έπαινος ή ο ψόγος.

Ο Αριστοτέλης ανέδειξε περισσότερο τη σημασία της ρητορικής, μέσα από τη σχέση του ομιλητή και του ομιλούντος, του πομπού και του δέκτη, στο πεδίο των ανθρώπινων σχέσεων. Η δυνατότητα που παρέχει η ρητορική στο να πείσει, είτε με αληθή είτε με αληθοφανή επιχειρήματα, αποτελεί το έναυσμα για την εξωτερίκευση και την αλλαγή στάσεων και συμπεριφορών.

Στη σύγχρονη εποχή, η επιστημονική προσέγγιση της επικοινωνίας, ανάδειξε ποικίλα μοντέλα επικοινωνίας ορμόμενα από διάφορες σχολές και είναι τα παρακάτω:

2.4.1. Η Φόρμουλα του D. Lasswell

Σύμφωνα με την επικοινωνιακή έρευνα του πολιτικού επιστήμονα D. Lasswell για να περιγραφεί η διαδικασία της επικοινωνίας πρέπει να απαντηθούν τα παρακάτω ερωτήματα:

- Ποιος
- Λέει
- Από ποιο κανάλι
- Σε ποιόν
- Με ποιο αποτέλεσμα

Το τυπικό χαρακτηριστικό της Φόρμουλας αυτής είναι ότι ο επικοινωνητής έχει την πρόθεση να επηρεάσει τον δέκτη ώστε η επικοινωνία να θεωρείται μια διαδικασία πειθούς. Το μοντέλο αυτό αν και απλό θεωρήθηκε χρήσιμο γιατί αποτελεί έναν προσιτό και κατανοητό τρόπο μελέτης της επικοινωνίας (Braddock 1958). Το σημαντικότερο στοιχείο αυτού του μοντέλου αποτελεί η προσθήκη του αποτελέσματος, με το οποίο εισάγει ένα καινούργιο τομέα ερευνών: την επικοινωνιακή προσέγγιση της αλλαγής της ανθρώπινης συμπεριφοράς (Κούρτη, 1995). Το μοντέλο του D. Lasswell, δεν ενδείκνυται για την εργασία του Συμβούλου Επαγγελματικού Προσανατολισμού, για το λόγο ότι ακυρώνει την αλληλόδραση και ελληλεπίδραση των δύο μερών της επικοινωνίας και καθιστά τον πομπό κυρίαρχο μέρος με στόχο την πειθώ και την αλλαγή συμπεριφοράς του δέκτη (Καϊτατζή-Γουίτλοκ, 2012).

2.4.2. Το μοντέλο C. Shannon & W. Weaver

Είναι ένα από τα πιο σημαντικά μοντέλα. Εφαρμόστηκε σε ένα ιδιαίτερο πεδίο της επικοινωνίας όπου συμπεριελάμβανε ερωτήσεις του τύπου: μέσω ποιου είδους επικοινωνιακού καναλιού μπορεί να μεταφερθεί ο μεγαλύτερος αριθμός σημάτων ή ένα μεταδιδόμενο σήμα, σε ποιο βαθμό μπορεί να καταστραφεί από θόρυβο κατά την πορεία του από τον αποστολέα στον δέκτη. Αυτά τα ερωτήματα απευθύνονται κυρίως στον τομέα της πληροφόρησης. Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, το άτομο που επιθυμεί να στείλει μια πληροφορία πρώτα αρχίζει να σχηματίζει την ιδέα στο μυαλό του και στη συνέχεια κωδικοποιεί την ιδέα αυτή υπό την μορφή σταθερών συμβόλων για να μπορεί να τη μεταβιβάσει σε κάποιο άλλο πρόσωπο.. Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, η επικοινωνία επιτυγχάνεται μέσα από τα εξής βήματα: (Fiske, 1982).

- Μια πηγή δημιουργεί την πληροφορία,
- Ο πομπός μεταβιβάζει μια πληροφορία,
- Η πληροφορία-μήνυμα περνά στον αποδέκτη,
- Ο πομπός για τη μεταφορά μιας πληροφορίας χρησιμοποιεί τα κατάλληλα κανάλια επικοινωνίας,
- Πολλές φορές υφίστανται παράγοντες που αναστέλλουν την ομαλή επικοινωνία, οι οποίοι καλούνται «θόρυβοι»,
- Ο αποδέκτης, ο οποίος δέχεται το μήνυμα,
- Ο προορισμός, δηλαδή το άτομο που λαμβάνει κι επεξεργάζεται το περιεχόμενο του μηνύματος.

Το μαθηματικό μοντέλο των Shannon&Weaver περιγράφεται ως μια γραμμική, μονόδρομη διαδικασία πέντε λειτουργιών: Πηγή πληροφόρηση-Αναμεταδότης-Θόρυβος-Δέκτης- Προορισμός. Υπάρχει διάκριση ανάμεσα στον αποστολέα και στον δέκτη από τον προορισμό. Οι δύο λειτουργίες αυτές πληρούνται στο τελικό σημείο της αναμετάδοσης. Η αποστολή των μηνυμάτων αλλά και η ερμηνεία τους δεν είναι εύκολη υπόθεση.Σημαντικό μέρος του προβλήματος είναι ότι η επικοινωνία εξαρτάται από την αντιληπτική ικανότητα του παραλήπτη. Τα άτομα αντιλαμβάνονται τα σύμβολα διαφορετικά, ανάλογα με τα ενδιαφέροντά τους και υπάρχουν μεταξύ των σχέσεων των ανθρώπων (Ζαβλανός, 2000).

Ο DeFleur (1966) ανέπτυξε μοντέλο του Shannon&Weaver και μελέτησε το αποτέλεσμα της επικοινωνίας, εστιάζοντας στην έλλειψη της ανάδρασης. Κανείς δεν μπορεί να είναι βέβαιος ότι έλαβε χώρα η επικοινωνία αν δεν υπάρχει κάποιο είδος ανατροφοδότησης.Εάν το μήνυμα που παραλήφθηκε, κατανοήθηκε αποτελεσματικά. Τα βήματα της ανατροφοδότησης επίσης περιλαμβάνουν τις δραστηριότητες του παραλήπτη. Το μήνυμα παραλήφθηκε ικανοποιητικά, εάν ο παραλήπτης δράσει, όπως σκόπευε ο αποστολέας. Στο σημείο αυτό αναφέρεται ότι στην περίπτωση της μαζικής επικοινωνίας οι πηγές λαμβάνουν μόνο περιορισμένη ή έμμεση ανάδραση από το ακροατήριο.

Η σπουδαιότερη συνεισφορά αυτού του μοντέλου των Shannon & Weaver είναι ότι λαμβάνει υπόψη το σύνολο της επικοινωνιακής διαδικασίας. Αν και σήμερα δύσκολα θα γινόταν αποδεκτό, το μοντέλο των Shannon & Weaver άσκησε τη μεγαλύτερη επίδραση στην ανάπτυξη του θεωρητικού πεδίου της επικοινωνίας καθώς αντανακλά μια λογική απεικόνιση του «τί είναι επικοινωνία» (Chandler, 2008). Το παραπάνω μοντέλο δυσκολεύει το έργο του εργασιακού συμβούλου, επειδή πρόκειται για μια γραμμική μονόδρομη διαδικασία στην οποία ο παραλήπτης δεν αντιμετωπίζεται ως άτομο με τις δικές του σκέψεις, επιθυμίες, προσδοκίες, αλλά ως παθητικός δέκτης των πληροφοριών και ενεργειών του πομπού.

2.4.3. Το μοντέλο των Osgood & Schramm

Πρόκειται για ένα κατά βάση κυκλικό μοντέλο που επικεντρώνεται στη συμπεριφορά των ατόμων που συμμετέχουν κατά τη διαδικασία της επικοινωνίας. Ως μοντέλο είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για την περιγραφή της διαπροσωπικής επικοινωνίας, συγχρόνως όμως λιγότερο κατάλληλο για τις περιπτώσεις με ή λιγότερη ανάδραση, ενώ αποδίδεται ένα νόημα ισότητας στην επικοινωνία. Αντίθετα η επικοινωνία είναι

άνιση σχετικά με τις πηγές της, την εξουσία και τον συγκεκριμένο χρόνο που πραγματοποιείται (Schramm 1954).

Το ελικοειδές μοντέλο του Dance: Είναι μια ενδιαφέρουσα ανάπτυξη του κυκλικού μοντέλου, αφού η κυκλική προσέγγιση είναι αποπροσανατολιστική και είναι σίγουρα λάθος, επειδή η επικοινωνία επανέρχεται σε πλήρη κύκλο στο ίδιο ακριβώς σημείο.

Με την ελικοειδή όμως πορεία της επικοινωνίας, όλη η διαδικασία κινείται προς τα εμπρός, ενώ το μήνυμα θα επηρεάσει τη δομή και το περιεχόμενο της όλης διαδικασίας. Ο έλικας περιγράφει την δυναμική πορεία της επικοινωνίας από διαφορετικές πλευρές, μέσα από διαφορετικές διαδικασίες που μεταβάλλονται με το πέρασμα του χρόνου. Το ελικοειδές μοντέλο υπενθυμίζει την δυναμική φύση της επικοινωνίας, πράγμα που λησμονείται πολύ εύκολα (Dance 1967). Το ελικοειδές μοντέλο επικοινωνίας, μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον εργασιακό σύμβουλο, γιατί του προσφέρει τη δυνατότητα να δημιουργήσει τις κατάλληλες συνθήκες επικοινωνίας που όλα τα μέρη θα μετέχουν ισότητα και επιπλέον δίνει τη δυνατότητα για αλλαγές, προσθήκες και οτιδήποτε άλλο προκύψει στα πλαίσια της ευελιξίας του, κάνοντας τη διαδικασία πιο πλούσια και πιο ενδιαφέρουσα.

2.4.4. Το γενικό μοντέλο του G. Gerbner

Το κύριο χαρακτηριστικό αυτού του μοντέλου είναι ότι μπορεί να αποδοθεί με εναλλακτικά σχήματα ανάλογα με το είδος της επικοινωνίας που περιγράφει. Είναι έτσι δομημένο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί ώστε να περιγράψει τη μείξη της ανθρώπινης και της μηχανικής επικοινωνίας. Τα μέρη του μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως κατασκευαστικά τμήματα, έτσι ώστε να είναι δυνατή η περιγραφή απλών αλλά και σύνθετων επικοινωνιακών διαδικασιών. Ο ιδιαίτερος δυναμικός του χαρακτήρας το καθιστά χρήσιμο σε διαφορετικά επίπεδα ανάλυσης, αποσαφήνισης και αντίληψης των προβλημάτων της επικοινωνίας. Το συγκεκριμένο μοντέλο επιτρέπει να προταθούν ερωτήματα που σχετίζονται με την φύση και την αλληλεπίδραση ανάμεσα στην αντίληψη και την παραγωγή του μηνύματος.

Το είδος της επικοινωνίας που προτείνεται από τον Gerbner έχει δύο πόλους: ο πρώτος αφορά την ανθρώπινη επικοινωνιακή διαδικασία που μπορεί να θεωρηθεί υποκειμενική, επιλεκτική μεταβλητή και απρόβλεπτη, ενώ ο δεύτερος πόλος αφορά τα συστήματα της επικοινωνίας του ανθρώπου τα οποία είναι ανοιχτά. (Gerbner 1964). Το μοντέλο που προτείνει ο Gerbner, αποτελεί χρήσιμο εργαλείο για τον εργασιακό σύμβουλο επειδή και αυτός ενδιαφέρεται για την ανθρώπινη επικοινωνιακή διαδικασία

και μέσα σε αυτό το πλαίσιο χρειάζεται την ελευθερία επιλογής των ποικίλων συστημάτων της επικοινωνίας.

2.4.5. Το ABX μοντέλο του Newcomb

Το ιδιαίτερο χαρακτηριστικό αυτού του μοντέλου είναι ότι αποτελεί μια απλή αναπαράσταση της δυναμικής αλληλεπίδρασης των σχέσεων ανάμεσα σε δύο άτομα, συγχρόνως όμως βασίζεται στον πυρήνα ενός ευρύτερου πεδίου γνώσεων για την αλλαγή της στάσης, τη διαμόρφωση της κοινής γνώμης, αλλά και τη συστηματική διάδοση κατευθυνόμενων ιδεών. Πρόκειται για μελέτη του ψυχολόγου Heide (1946) που την εξέλιξε και την αναδιαμόρφωσε ο Newcomb. Ο Heide είχε ασχοληθεί με το βαθμό σταθερότητας ή με την έλλειψη σταθερότητας που θα μπορούσε να υπάρχει ανάμεσα σε δύο πρόσωπα σε σχέση με ένα τρίτο πρόσωπο ή αντικείμενο. Η θεωρία του υποστηρίζει ότι όταν δύο άνθρωποι έχουν μια στάση συμπάθειας ή αντιπάθειας ο ένας προς τον άλλο και συνάμα προς ένα εξωτερικό αντικείμενο, τότε μερικά σχήματα της σχέσης θα εξισορροπηθούν και μερικά θα παραμείνουν χωρίς ισορροπία.

Ο Newcomb επεσήμανε πως το μεταβλητό κομμάτι της επικοινωνίας μπορεί να ενεργοποιηθεί υπό ορισμένες συνθήκες: α) όπου υπάρχει έντονη έλξη ανάμεσα σε άτομα, β) όπου το αντικείμενο είναι τουλάχιστον σημαντικό για τον έναν από τους συμμετέχοντες, και γ) όταν το αντικείμενο είναι σημαντικό και για τα δύο πρόσωπα. Επιπλέον όπου υπάρχει ισορροπία, κάθε συμμετέχων θα αντισταθεί στην αλλαγή και όπου υπάρχει ανισορροπία θα γίνουν προσπάθειες για να αποκατασταθεί η «γνωστική» ισορροπία (Μακ Κουεϊλ 2001:55). Ο Newcomb ασχολήθηκε με την εφαρμογή της θεωρίας του Heide στα όρια της διαπροσωπικής ή της ομαδικής επικοινωνίας και επεσήμανε πως αυξάνεται η επικοινωνιακή δραστηριότητα με την παροχή, την αναζήτηση, και την ανταλλαγή της πληροφόρησης η οποία είναι αποτέλεσμα της τάσης για μάθηση. Το μοντέλο του Newcomb ευθυγραμμίζεται και έχει προβλεφθεί από τη θεωρία της ισορροπίας. Υποστηρίζει πως οι άνθρωποι παρακολουθούν και συντάσσονται με τις πηγές πληροφόρησης οι οποίες είναι σύμφωνες με τις ήδη διαμορφωμένες απόψεις τους και αναζητούν ενημέρωση που να επιβεβαιώνει την συμπεριφορά τους.

Σε ευρύτερο πλαίσιο είναι σημαντικό να αναφερθεί πως δεν μπορούν να εφαρμοστούν γενικεύσεις των αποτελεσμάτων της επικοινωνίας, που να συσχετίζουν τις ενδότερες διαδικασίες των ανθρώπων ή γενικεύσεις που αναφέρονται σε μικρές ομάδες που να έχουν άμεση σχέση με ευρύτερης σημασίας καταστάσεις. Οι κοινωνίες

δεν έχουν τη ίδια «ανάγκη» για αποδοχή όπως οι ατομικές προσωπικότητες ή οι μικρές ομάδες. Αντίθετα έχουν «ανάγκη» τη σύγκρουση και τη διαφοροποίηση για την επίτευξη της εξέλιξής τους (Newcomb 1959). Το μοντέλο του Newcomb, προσαρμοσμένο για μικρές ομάδες, μπορεί να χρησιμοποιηθεί και από τους εργασιακούς συμβούλους, διαμορφώνοντας μια διαπροσωπική σχέση με ισορροπία και αλληλεξάρτηση μεταξύ των μερών ή των μικρών ομάδων.

2.4.6. Το μοντέλο του συν-προσανατολισμού

Η συγκεκριμένη σχολή έρευνας που μελετά την επικοινωνία προέρχεται από τις ιδέες της ισορροπίας, της αναλογίας και της αναζήτησης που αναφέρονται στην επικουρική πληροφόρηση. Η ονομασία της «συν-προσανατολιστικής» προσέγγισης έχει δοθεί από τους (Mc-Leod και Chaffeeto 1973). Έχει τις ρίζες της τόσο στην μελέτη του Newcomb όσο και στους πρώιμους κοινωνιολογικούς προβληματισμούς, που αναφέρονται στην συμβολική αλληλεπίδραση.

Τα βασικά χαρακτηριστικά της προσέγγισης αυτής είναι τα ακόλουθα: 1) επικεντρώνεται στη διαπροσωπική επικοινωνία ή στην επικοινωνία ανάμεσα σε ομάδες, 2) δίνει ιδιαίτερη έμφαση στον ταυτόχρονο συνυπολογισμό των κύριων στοιχείων της επικοινωνίας (πηγές πληροφόρησης, επικοινωνητές, παραλήπτες) και 3) ενδιαφέρεται για τη δυναμική των επικοινωνιακών αλληλεπιδράσεων, μέσα σε ένα κοινωνικό περιβάλλον. Το μοντέλο του χαρταετού παρουσιάστηκε το 1980 στον πάγο της λίμνης Χάρλοβ στη Σουηδία και επιδειχνει τις σχέσεις ανάμεσα στην ηγεσία, τα ΜΜΕ, το κοινό και τα διάφορα ζητήματα.

Σ' αυτό το μοντέλο παρουσιάζεται ένα γνωστό πόρισμα της έρευνας, ότι η πληροφόρηση για ένα θέμα ή ένα γεγονός αποκτάται από το κοινό, με αναφορά στην προσωπική εμπειρία ή από πηγές της ηγεσίας ή από τα ΜΜΕ, αλλά και από τον συνδυασμό όλων αυτών. Ένταση μπορεί να προκληθεί όταν υπάρχει ασυμφωνία ανάμεσα στην ηγεσία και στο κοινό όσον αφορά την αντίληψη των θεμάτων. Η διάκριση των θεμάτων γίνεται ανάλογα με τη σοβαρότητα, τη νεωτερικότητα και την αμφισημία τους. Ο Tichenor με τους συνεργάτες του σε μια μελέτη το 1973 επιβεβαίωσαν πως η αποσαφήνιση ενός αμφιλεγόμενου θέματος οδηγεί στην απόκτηση περισσότερων γνώσεων επί του θέματος, διαμέσου των ΜΜΕ. Η ροή της πληροφόρησης αυξάνεται σε ένα κοινωνικό σύστημα επειδή τα άτομα που έχουν υψηλότερη κοινωνικοοικονομική θέση και οι περισσότερο μορφωμένοι μπορούν να απορροφήσουν την πληροφόρηση καλύτερα από ότι οι λιγότερο μορφωμένοι, που

βρίσκονται σε χαμηλότερη κοινωνική θέση. Συνεπώς ο αυξανόμενος όγκος της πληροφόρησης έχει ως αποτέλεσμα τη διεύρυνση του κενού της γνώσης παρά την μείωσή του (Tichenor 1973). Ο εργασιακός σύμβουλος, μπορεί να χρησιμοποιήσει τα στοιχεία του μοντέλου αυτού, μόνο μέχρι το σημείο που γίνεται κατανοητός από το κοινωνικό-μορφωτικό επίπεδο του δέκτη, εστιάζοντας και αναδεικνύοντας τη διαπροσωπική επικοινωνία, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στον ταυτόχρονο συνυπολογισμό των κύριων στοιχείων της επικοινωνίας (πηγές πληροφόρησης, επικοινωνητές, παραλήπτες) και στη δυναμική των επικοινωνιακών αλληλεπιδράσεων.

2.4.7. Το μοντέλο της συμφωνίας και διαφωνίας

Στο πλαίσιο της θεωρίας της ισορροπίας και του συν-προσανατολισμού έχει βρεθεί στην προέκτασή τους, ότι στη μελέτη της κοινής γνώμης δύο αντίθετες τάσεις συνυπάρχουν. Η πρώτη οδηγεί στη συναίνεση (σύγκλιση αντιτιθέμενων απόψεων), ενώ η δεύτερη οδηγεί στην απόκλιση. Είναι πιθανό να εκδηλωθεί η μία ή η άλλη τάση σε καταστάσεις όπου οι άνθρωποι αποστασιοποιούνται από την ενημέρωση που τους προσφέρουν τα ΜΜΕ (διαφωνία) ή να υιοθετούν τις απόψεις τους, οπότε υπάρχει (συμφωνία).

Τα κύρια χαρακτηριστικά και οι παράγοντες που επηρεάζουν την διαδικασία της συμφωνίας και διαφωνίας είναι:

- Η επιλεκτική αντίληψη των μηνυμάτων από τους δέκτες, η οποία προκαλεί τον εντοπισμό και την αρχική εξέταση τους, ώστε να μειώνεται η πιθανότητα διαφωνίας, ώστε να διατηρείται η συμφωνία με το περιβάλλον.
- Οι νόρμες της ομάδας οι οποίες συνδέονται με την επιβεβαίωση και την υποστήριξη της ισχύουσας άποψης. Η διαφωνία ενεργοποιεί τις κοινωνικές και ψυχολογικές διαδικασίες που με την σειρά τους διαμορφώνουν δύο νέες πιθανότητες για την επαναφορά της ισορροπίας. Η πρώτη εστιάζει στην αλλαγή αντίληψης για την πηγή (να την θεωρεί λιγότερο αξιόπιστη) και η δεύτερη αναφέρεται στην αλλαγή της άποψης ή συμπεριφοράς, για ένα αμφιλεγόμενο θέμα.
- Η εμπλοκή του εγώ. Μια γνώμη αντιπροσωπεύει μια βαθιά προσωπική δέσμευση ή αποτελεί βασικό χαρακτηριστικό της προσωπικότητας. Επομένως όσο πιο σημαντική είναι η δέσμευση, τόσο λιγότερο πιθανό είναι γνώμη να αλλάξει.

- Ο βαθμός διαφωνίας των απόψεων. Μικρές αλλαγές ανάμεσα στα μηνύματα και στην υπάρχουσα κατάσταση δεν οδηγούν ούτε σε αλλαγή συμπεριφοράς, αλλά ούτε και σε αλλαγές για την αντίληψη της πηγής των μηνυμάτων. Οι μεσαίου μεγέθους διαφωνίες συνήθως απαιτούν επανατοποθέτηση για την εντοπισμό και την επανεξέταση μιας κατάστασης. Τέλος οι μεγάλες διαφορές εμπλέκουν τις νόρμες των ομάδων σε σχέση με το εγώ και μπορεί να προκαλέσουν απόρριψη του μηνύματος και της πηγής, σε σχέση με την αρχική άποψη (Van Guilenburg 1984).

Το μοντέλο της συμφωνίας και διαφωνίας, μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον εργασιακό σύμβουλο και να τον βοηθήσει να εμπλουτίσει την όλη διαδικασία ως μια αφορμή να εκδηλωθούν όλες οι απόψεις, οι επιθυμίες, οι προσδοκίες, οι φόβοι και οι αγωνίες των συμμετεχόντων σε μια επίπονη πορεία προς την εύρεση της πιο προσφιλούς λύσης.

2.4.8. Το μοντέλο της σύγκλισης

Το μοντέλο της σύγκλισης απεικονίζει τη σχέση ανάμεσα στους επικοινωνητές και είναι ιδιαίτερα κατάλληλο για καταστάσεις πιθανής αλλαγής που συνδέονται με την εκδήλωση διαφωνιών και σύγκρουσης. Ακολουθεί μια εμπρόσθια κυκλική διαδικασία, προς μία αύξουσα συμφωνία συναίνεσης, που βασίζεται στην παροχή και πρόσληψη πληροφοριών. Ο ένας επικοινωνητής μοιράζεται πληροφορίες με τον άλλο επικοινωνητή, ο οποίος αντιλαμβάνεται, ερμηνεύει και ανταποκρίνεται σε αυτές. Σ' αυτό τα μοντέλο μελετώνται διαφορές, ομοιότητες και αλλαγές στις διαπροσωπικές σχέσεις κατά τη διάρκεια του χρόνου (Rogers 1986).

Το μοντέλο σύγκλισης υποστηρίζεται από τους μελετητές ότι έχει πολλά πλεονεκτήματα σε σχέση με το γραμμικό. Κάποια από αυτά είναι: δίνει έμφαση στην αμοιβαία κατανόηση και συναίνεση μεταξύ των συμμετεχόντων, αλλά και στις σχέσεις εντός των δικτύων, τα οποία αποτελούνται από άτομα που συνδέονται μεταξύ τους με μια διαρκή ροή πληροφοριών που παρέχεται μέσα από μια διαρκή ανάδραση (Rogers 1986). Επίσης το συγκεκριμένο μοντέλο θεωρείται κατάλληλο για την αντιμετώπιση πολλών καταστάσεων στις αναπτυσσόμενες χώρες, όπου υπάρχουν χάσματα ανάμεσα στους πομπούς και τους δέκτες, αλλά και σε επίπεδο πολιτισμού και εξουσίας. Επιπλέον μπορεί να χρησιμοποιηθεί και στην Συμβουλευτική Επαγγέλματος λόγω των προαναφερθέντων πλεονεκτημάτων του.

2.4.9. Το εννοιολογικό μοντέλο των WESTLEY & MACLEAN

Η φόρμουλα του μοντέλου αυτού αναφέρεται στην επικοινωνιακή έρευνα. Αναπτύχθηκε με σκοπό να διαμορφώσει τα υπάρχοντα πορίσματα της έρευνας και να προσφέρει μια συστηματική επεξεργασία, η οποία να είναι ιδιαίτερα κατάλληλη για την έρευνα της μαζικής επικοινωνίας. Η προέλευση του μοντέλου έχει σχέση με τις θεωρίες της ισορροπίας της κοινωνικής ψυχολογίας και του συν-προσανατολισμού (Festinger 1957).

Η διαμόρφωση του μοντέλου από τους Westley και MacLean απεικονίζει την ιδιαίτερα πολύπλοκη κατάσταση της μαζικής επικοινωνίας, ενώ συγχρόνως διατηρεί τον αλληλεξαρτώμενο χαρακτήρα της απλής θεώρησης του συν-προσανατολισμού μεταξύ δύο ατόμων σε σχέση με τα εξωτερικά αντικείμενα. Οι συγγραφείς του εννοιολογικού μοντέλου προσάρμοσαν το πρότυπο σύμφωνα με την αντίληψη των βασικών διαφορών ανάμεσα στην μαζική επικοινωνία και την διαπροσωπική. Οι διαφορές αυτές είναι:

- Στην μαζική επικοινωνία οι πιθανότητες για ανάδραση ελαχιστοποιούνται ή καθυστερούν να εμφανιστούν.
- Ένα δεδομένο άτομο (μέλος του κοινού) πρέπει να προσανατολίζεται ανάμεσα, στην πηγή πληροφόρησης και τα αντικείμενα του περιβάλλοντος, ώστε να κάνει την επιλογή του.

Η χρήση του μοντέλου κυρίως συμβάλλει στο να τεθούν κάποια ερωτήματα πάνω στις πραγματικές καταστάσεις της μαζικής επικοινωνίας στο μέρος που αφορά τον μαζικό επικοινωνητή ή τον επικοινωνιακό οργανισμό. Τα ερωτήματα αυτά είναι του τύπου: Ποια είναι τα χαρακτηριστικά αυτών που αντιπροσωπεύουν τον (διαυλικό ρόλο); Πόσο εξαρτώμενοι ή ανεξάρτητοι είναι μεταξύ τους οι μαζικοί επικοινωνητές; Ποια είναι τα κριτήρια που εφαρμόζονται από τους διακινητές των πληροφοριών, ώστε να παρέχεται πληροφόρηση τόσο στους επικοινωνητές όσο και στα εξωτερικά αντικείμενα του περιβάλλοντος; Με ποιους τρόπους τα μηνύματα τροποποιούνται κατά τη διαδικασία της επικοινωνίας; Πόσο καλά ερμηνεύονται οι ανάγκες του ακροατηρίου; Όλα αυτά τα ερωτήματα είναι θεμελιώδη και έχουν ως σκοπό να αποσαφηνίσουν και να επιστήσουν την προσοχή σε έναν αριθμό σημαντικών και ευδιάκριτων πλευρών της διαδικασίας της μαζικής επικοινωνίας.

Σε διάφορες μελέτες αναφέρεται (Gieber 1960) ως η λειτουργία του πυλωρού και χρησιμοποιήθηκε σε έναν αριθμό εμπειρικών και εννοιολογικών μελετών. Το μοντέλο ουσιαστικά εκπονήθηκε για την μαζική επικοινωνία ωστόσο είναι σχετικό με τον επικοινωνιακό σχεδιασμό. Ο Εργασιακός Σύμβουλος, εάν καταφέρει να

χρησιμοποιήσει τα στοιχεία αυτού του μοντέλου στο επίπεδο της επικοινωνίας σε μικρές ομάδες ή και διαπροσωπικές (και όχι στη μαζική επικοινωνία) θα μπορέσει να αναδείξει τις θεωρίες της ισορροπίας, της κοινωνικής ψυχολογίας και του συν-προσανατολισμού, οι οποίες ενδείκνυνται για τη Συμβουλευτική Επαγγέλματος.

2.4.10. Το μοντέλο του Maletze

Είναι ένα ολοκληρωμένο και εννοιολογικό μοντέλο που παρουσιάζει την μαζική επικοινωνία ως μια κοινωνικοψυχολογική διαδικασίαπερίπλοκη όπου οι διάφορες ερμηνείες αποβλέπουν σε μια σειρά παραγόντων. Η δομή του μοντέλου δομείται πάνω στα βασικά στοιχεία: επικοινωνητής-μήνυμα-μέσο και δέκτης. Ανάμεσα στα παραδοσιακά στοιχεία, στο μέσο και στο δέκτη ο Maletze προσθέτει δύο επιπλέον την «πίεση ή τον εξαναγκασμό» από το μέσο, καθώς και την εικόνα που έχει ο δέκτης για το μέσο. Ως μέσο σύμφωνα με τον McLuhan (1964) ορίζεται το μήνυμα. Η εικόνα του συγγραφέα για τον επικοινωνητή ή δέκτη της μαζικής επικοινωνίας, αφορά την συμπεριφορά τους ως μια περίπλοκη διαδικασία η οποία συνδέεται με πολλούς παράγοντες.

Οι παράγοντες που επηρεάζουν την μαζική επικοινωνία σύμφωνα με τον Maletze, εκτός από την πίεση ή τον περιορισμό του μέσου, είναι η εικόνα που έχει ο δέκτης για το μέσο, η εικόνα που έχει ο δέκτης για τον εαυτό του, η δομή της προσωπικότητας του δέκτη, αλλά και το κοινωνικό πλαίσιο που τον περιβάλλει. Το μοντέλο θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί αν κάποιος επιθυμεί να αναλύσει τους σχετικούς παράγοντες της μαζικής επικοινωνίας που γίνονται αντιληπτοί υπό την έννοια της κοινωνικο-ψυχολογικής προοπτικής (Βίνταλ, Σ, Σίγνιτσερ, Μ. και Όλσον, Τ. 1999) και ως εκ τούτου μπορεί να χρησιμοποιηθεί και από τον Εργασιακό Σύμβουλο, ο οποίος αντιλαμβάνεται την επικοινωνία με το δέκτη μέσα από μια κοινωνιολογική και ψυχολογική προσέγγιση.

2.4.11. Το Τελετουργικό Μοντέλο

Ο James Carey το 1975 προσέγγισε την επικοινωνία με ένα πιο ριζοσπαστικό τρόπο. Αμφισβήτησε την επικοινωνία ως μια γραμμική και ευθύγραμμη διαδικασία «μετάδοσης» ή «διαβίβασης» του μηνύματος. Το κύριο χαρακτηριστικό αυτού του μοντέλου είναι η μετάδοση των συμβόλων από απόσταση με στόχο τον έλεγχο. Αυτός ο τρόπος προϋποθέτει μια διαμεσολάβηση ανάμεσα στο αίτιο και το αποτέλεσμα σε μια ευθύγραμμη πορεία. Ο Carey πρότεινε μια εναλλακτική «τελετουργική» εκδοχή της επικοινωνίας κατά την οποία τα δεδομένα της, όπως η συμμετοχή, η σύμπραξη, η

αμοιβαιότητα η συντροφικότητα και η υιοθέτηση μιας κοινής πεποίθησης συνδέονται μεταξύ τους. Αυτή η τελετουργική θεώρηση αποβλέπει στη διατήρηση της κοινωνίας στο χρόνο και όχι στη διάδοση των μηνυμάτων στο χώρο.

Η διαδραστική ή τελετουργική επικοινωνία, είναι μια μορφή επικοινωνίας εορταστική, συμπληρωματική και συγχρόνως διακοσμητική, που δεν έχει υλιστικούς στόχους, ενώ εμπεριέχει κάποιο στοιχείο «παράστασης». Τα μηνύματά της έχουν λανθάνουσα μορφή και επιδέχονται διάφορες ερμηνείες. Βασίζεται σε σύμβολα και συσχετισμούς, τα οποία δεν εμπλέκονται από τους συμμετέχοντες, αλλά είναι μέρος της κουλτούρας και του πολιτισμού τους (Elliot, P 1972).

Σε φυσιολογικές συνθήκες όμως η τελετουργική επικοινωνία δεν είναι διαμεσολαβητική. Μπορεί όμως να προκαλέσει διάφορα φαινόμενα, όπως αυτό της ενσωμάτωσης. Κάποιες όμως εκστρατείες οι οποίες είχαν πολιτικό ή θρησκευτικό περιεχόμενο και χρησιμοποίησαν ισχυρά σύμβολα με υποβόσκουσες εκκλήσεις σε πολιτισμικές αξίες, αποτελούν αντικείμενο εκμετάλλευσης από τους σχεδιαστές τους. Ένα μεγάλο μέρος της επικοινωνίας κατέχει η συμφωνία και η συναίνεση ανάμεσα στους συμμετέχοντες όπου αναπτύσσεται μία κατάσταση αλληλόδρασης. Αυτή η κατάσταση μπορεί να θεωρηθεί ως ορισμός της επικοινωνίας. Το τελετουργικό μοντέλο επικοινωνίας, αφορά σε μεγάλο πληθυσμό συμμετεχόντων και ως εκ τούτου δεν μπορεί να αποτελέσει κύριο εργαλείο του Εργασιακού Συμβούλου, ο οποίος εργάζεται σε μικρές ομάδες ή και σε μεμονωμένα άτομα Καϊτατζή-Γουίτλοκ, 2012). Συνοψίζοντας όλα τα παραπάνω, καταλήγουμε ότι ο Εργασιακός Σύμβουλος προκειμένου να σχεδιάζει και υλοποιήσει μια επαγγελματική Συμβουλευτική παρέμβαση, μπορεί να χρησιμοποιήσει τα δομικά στοιχεία από τα περισσότερα μοντέλα (εκτός του Γραμμικού και του κυκλικού) και να τα προσαρμόσει στις ανάγκες και τα χαρακτηριστικά του δικού του συμβουλευτικού έργου.

Στην παρούσα ενότητα αναλύσαμε τις βασικές αρχές της Επικοινωνίας, εστιάζοντας στις μορφές της επικοινωνίας, τα είδη, τις τεχνικές και τα μοντέλα επικοινωνίας και ξεχωρίσαμε τα μοντέλα τα οποία μπορεί να χρησιμοποιηθούν στη Συμβουλευτική Επαγγέλματος.

Στο επόμενο κεφάλαιο θα αναφερθούμε στους τρόπους αντιμετώπισης των διαφόρων συγκρούσεων που μπορεί να διασαλεύσουν την υγιή λειτουργική μιας εργασιακής ομάδας και θα εστιάσουμε στο θεσμό της διαμεσολάβησης, ως έναν από τους πιο δέοντες τρόπους αντιμετώπισης και επίλυσης των συγκρούσεων.

ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ

ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

Η επικοινωνία και οι αρχές που την διέπουν, όπως είδαμε και στο προηγούμενο κεφάλαιο, αποτελεί το μέγα ζητούμενο σε όλες τις εργασιακές ομάδες και είναι απαραίτητη για να μπορέσει να επιτευχθεί η συνεργασία, που θα αποδώσει τα επιθυμητά αποτελέσματα, όπως παραγωγή έργου, δημιουργικότητα, πρωτότυπες ιδέες κ.λπ. Συνεπώς, δεν αρκεί μια τυπική αλληλόδραση μεταξύ των μελών της ομάδας, αλλά μια ουσιαστική, μέσα στην οποία κάθε μέλος θα αισθάνεται ισότιμο, θα μπορεί να εκφράζει τα συναισθήματά του, τις ιδέες και απόψεις του και θα χαίρει εκτίμησης από όλη την ομάδα. Στόχος λοιπόν δεν είναι απλά η επικοινωνία, αλλά η ποιοτική επικοινωνία μέσα στους οργανισμούς, η ποιοτική αλληλόδραση ανάμεσα στα μέλη των ομάδων.

3.1. Ανάπτυξη και βελτίωση βασικών επικοινωνιακών δεξιοτήτων

Για την ανάπτυξη και βελτίωση της επικοινωνίας και τη διαχείριση των κραδασμών που προκύπτουν στον εργασιακό χώρο λόγω των συγκρούσεων, απαιτείται μια διαδικασία που θα είναι αποτελεσματική, αλλά και δίκαιη, έτσι ώστε να γίνεται αποδεκτή από τα συγκρουόμενα μέρη. Για την αποφυγή υποκειμενικών θέσεων, χρειάζονται αντικειμενικές στρατηγικές, που να εμπνέουν εμπιστοσύνη και να γίνονται αποδεκτές από τα αντιμαχόμενα μέλη, όπως η διαπραγμάτευση, η διαμεσολάβηση και η διαιτησία, που αποβλέπουν στην πρόληψη των συγκρούσεων και στη διαχείριση αυτών. Η διαμεσολάβηση, είναι ένας θεσμός σχετικά πολύ νέος στον ελλαδικό χώρο: εμφανίστηκε μετά τη Σύσταση του Συμβουλίου της Ευρώπης και της Οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου με τον νόμο 3898/2010 «Διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις» και παρότι παρέχει πολλές δυνατότητες για λύσεις των συγκρούσεων σε πολλά επίπεδα, εν τούτοις δεν εφαρμόζεται εκτενώς με τη νομική της εγκυρότητα και υπόσταση.

3.1.1. Η έννοια της Διαμεσολάβησης

Η διαμεσολάβηση ανήκει στο πεδίο της ρητορικής, υφίσταται τόσα χρόνια, όσα και η επικοινωνία και αποτελεί και αυτή, όπως είναι φυσικό μια τέχνη πειθούς. Στο εγχειρίδιο του Αριστοτέλη εντοπίζουμε τεχνικές της διαμεσολάβησης που χρησιμοποιούνταν στις διαβουλεύσεις για την επίλυση κοινωνικών, ηθικών, πολιτικών και άλλων προβλημάτων των ανθρώπων. Επίσης, η διαμεσολάβηση συνάδει με τη συμβουλευτική τέχνη, όπου ο ρήτορας, κάνοντας ορθή χρήση του λόγου και των επιχειρημάτων, αναδεικνυε την ηθική πλευρά του χαρακτήρα του και έπειθε το ακροατήριο, ασκώντας επιρροή στον ψυχισμό του. Μάλιστα, η αρχαιοελληνική του ρίζα έγκειται και στα χαρακτηριστικά της λογικής και ψυχολογικής πειθούς που χρησιμοποιούνται στη διαμεσολάβηση (Besemer., 2014, Τριαντάρη, 2016, 2018). Η Διαμεσολάβηση θεωρείται ως μια διαδικασία εξομάλυνσης μιας σύγκρουσης μεταξύ δύο μερών, στην οποία διαμεσολαβεί ένα τρίτο άτομο για να βοηθήσει τα δύο μέρη να βρουν μια εξώδικη λύση. Αυτό το άτομο οφείλει να είναι ουδέτερο και να επιδιώξει τη βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των δύο μερών (Lewicki, R. Saunders, D., Minton, J. , 2004, Τριαντάρη, 2018:52). Πιο συγκεκριμένα, πρόκειται για μια τεχνική στην οποία ένα τρίτο πρόσωπο αναλαμβάνει το ρόλο του μεσάζοντα, έτσι ώστε να βοηθήσει τους αντιμαχόμενους να καταλήξουν σε μια λύση αποδεκτή από όλους. Η διαμεσολάβηση μπορεί να έχει επίσημο ή ανεπίσημο χαρακτήρα και κύριος σκοπός της είναι να επιδιώξει μια λύση με αμοιβαίο όφελος και για τα δύο μέρη (Κάντας, 1995, D' Oosterlinck & Broekaert, 2003, Greenberg & Baron, 2013). Επίσης, σύμφωνα με τους Τριαντάρη (2018) και Σαΐτη (2014), αν και με την τεχνική αυτή συνήθως επιτυγχάνεται λογική διευθέτηση των προβλημάτων, η αποτελεσματικότητά της εξαρτάται από τα ηγετικά χαρακτηριστικά του διαμεσολαβητή, την προσωπικότητα των συγκρουόμενων μερών και το είδος του προβλήματος.

Προσπάθειες για την επίλυση ποικίλων διαφορών αναφέρονται ήδη: α. από την αρχαϊκή εποχή, το 800- 459 π.Χ., όπου οι συμβιβαστές και οι διαιτητές, με σκοπό την επίλυση προβλημάτων, έβρισκαν συμβιβαστικές λύσεις ή έκριναν την υπόθεση και εξέδιδαν αποφάσεις αντιστοίχως (Αρτινοπούλου, 2010), β. στην αρχαία Ρώμη ως εναλλακτική δικαιοσύνη καθώς σε περιστατικά κλοπών, τα θύματα απαιτούσαν από τους θύτες χρηματική αμοιβή διπλάσια της αξίας του κλοπιμαίου (Τριαντάρη, 2018, Θάνος, 2017), γ. στη Ρωμαϊκή εποχή, όπου οι Απόστολοι ανέφεραν στους πιστούς ότι μόνο άλλοι χριστιανοί ή άλλα μέλη της εκκλησίας μπορούσαν να γίνουν κριτές για την επίλυση των διαφορών των πιστών (Λεμονίδης, 2012), δ. στη Βυζαντινή εποχή, με το θεσμό του συμβιβασμού και της διαιτησίας, ε. στη μεταβυζαντινή εποχή και κυρίως στα Ενετοκρατούμενα μέρη της Ελλάδας, με τη σύνταξη συμβιβαστικών

συμφωνητικών επίλυσης διαφορών των πολιτών

([http://www.diamselavisi.gov.gr/selida/oi-istorikes-rizes-tis-diamesolavisis-stin-](http://www.diamselavisi.gov.gr/selida/oi-istorikes-rizes-tis-diamesolavisis-stin-ellada)

[ellada](http://www.diamselavisi.gov.gr/selida/oi-istorikes-rizes-tis-diamesolavisis-stin-ellada)) και στ. στην Κρήτη, όπου αναφέρονται προσπάθειες ειρηνικής, συμβιβαστικής λύσης για τις διαφορές μεταξύ δύο αντιμαχόμενων (Καρεκλάκη, 2009). Στη σύγχρονη εποχή, η διαμεσολάβηση εμφανίζεται από το 1976 στην Αμερική. Ο καθηγητής του Πανεπιστημίου Χάρβαρντ Φρανκ Σάντερ εισηγήθηκε το θεσμό παρουσιάζοντάς τον ως λύση για την αποσυμφόρηση του αμερικανικού δικαστικού συστήματος (Besemer., 2014).

Η διαμεσολάβηση αποτελεί μία διαδικασία, κατά την οποία ένα ουδέτερο και αντικειμενικό τρίτο πρόσωπο είναι αυτό που συμβάλλει στη διευκόλυνση της επικοινωνίας ανάμεσα σε διαδίκους, ώστε να υπάρξει τελικά η αμοιβαία και αποδεκτή συμφωνία μεταξύ τους. Σε αντίθεση με τον διαιτητή ή τον δικαστή, ο διαμεσολαβητής είναι αυτός που δεν διαθέτει καμία εξουσία να αναγκάσει τα μέλη που έχουν εμπλακεί στη σύγκρουση να κάνουν κάτι που δεν επιθυμούν. Η απόφαση είναι δική τους. Κατά την ολοκλήρωση της παρέμβασης, επίσης, της διαμεσολάβησης, μπορεί να στεφθεί η παρέμβαση με επιτυχία ή το αντίθετο. Σε περίπτωση επιτυχίας, οι διάδικοι επιλύουν το θέμα και συγκαταθέτουν εγγράφως και με υπογραφή. Σε περίπτωση, από την άλλη, της αποτυχίας της παρέμβασης μέσω της διαμεσολάβησης, μπορεί να προσφύγουν σε ένδικα μέσα επίλυσης της σύγκρουσης μέσω των δικαστηρίων ή στη παρέμβαση μέσω της διαιτησίας, για την επίλυση της μεταξύ τους διαφοράς. Η διαμεσολάβηση, ωστόσο, δίνει τη δυνατότητα να καθοριστεί το αποτέλεσμα και μπορεί να λαμβάνει χώρα κάθε χρονική στιγμή και σε κάθε τόπο (Fisher et al., 1994). Συνεπώς, η διαμεσολάβηση αποτελεί μία πετυχημένη στρατηγικά διαδικασία, που στηρίζεται στη ρητορική, έχει φιλοσοφικό υπόβαθρο και αποτελούσε ανέκαθεν, από την αρχαιότητα, μία συμβιβαστική και ειρηνική διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών μεταξύ των ανθρώπων (Τριαντάρη, 2018). Ο Stevenson (1999) αναφέρει ότι η διαχείριση συγκρούσεων είναι η διαδικασία εκείνη που εκτελείται συνήθως από ένα άτομο, το οποίο βρίσκεται στην κορυφή της ιεραρχίας και έχει ως σκοπό τον έλεγχο και το συντονισμό της πολυπλοκότητας ενός οργανισμού, την ομαλή λειτουργία του, τη βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας και φυσικά την επίτευξη των στόχων και την επιτυχία, που είναι και το βασικό μέλημα κάθε οργανισμού. Με άλλα λόγια, η διαχείριση των συγκρούσεων είναι μια διαδικασία, κατά την οποία τα συγκρουόμενα μέλη επικοινωνούν, ούτως ώστε να κατανοηθούν τα αίτια που τις προκάλεσαν (Henkin

et al., 2000) και πρέπει να αποτελεί μέλημα των υψηλόβαθμων διοικητικών στελεχών, ούτως ώστε να εξασφαλίζεται η αρμονία μεταξύ των ατόμων με διαφορετικές απόψεις και κοινωνικοπολιτισμικές διαφορές (Uline et al., 2003).

Σύμφωνα με την Σ. Τριαντάρη (2018), η διαμεσολάβηση είναι μια διαδικασία που οι αρχές της βρίσκονται στα βάθη του χρόνου και συμβαδίζουν με την επικοινωνία ανάμεσα στο ανθρώπινο είδος. Όταν δυο ή περισσότερα μέρη παύουν να επικοινωνούν σωστά, και ελλοχεύει –ή εκδηλώνεται μια σύγκρουση, τότε αναδεικνύεται η αναγκαιότητα μιας «λύσης» ανάμεσα στα συγκρουόμενα μέρη, μιας λύσης, που πολλές φορές αδυνατούν να επιτύχουν οι εμπλεκόμενοι τρίτοι. Κάθε μέρος προσέρχεται ελεύθερα σε αυτή και ελεύθερα μπορεί να αποχωρήσει. Επίσης η Liebmann (2000) περιγράφει τη διαμεσολάβηση ως μια διαδικασία με την οποία ένα αμερόληπτο τρίτο πρόσωπο βοηθάει δύο (ή περισσότερα) αντιμαχόμενα μέρη να βρουν τρόπο για το πώς μπορούν να επιλύσουν μια σύγκρουση. Ο Stulberg (2014), χαρακτηρίζει τη διαμεσολάβηση ως: α. μια μη υποχρεωτική διαδικασία στην οποία β. ένα αμερόληπτο ουδέτερο τρίτο μέρος καλείται ή γίνεται αποδεκτό, γ. από μέρη που βρίσκονται σε διαφορά προκειμένου να τους βοηθήσει, δ. να αναγνωρίσουν ζητήματα κοινού ενδιαφέροντος και προβληματισμού και ε. να σχεδιάσουν λύσεις, στ. που δύνανται να γίνουν αποδεκτές από τα μέρη. Η αρχή της αυτονομίας των μερών είναι η πεμπτουσία της διαμεσολάβησης, η οποία προάγει τη συνεργασία μεταξύ των μερών επειδή πραγματικά και οι δύο θέλουν να συμμετέχουν σε αυτή, επειδή ελέγχουν τη διαδικασία, τη συμμετοχή τους σε αυτή και δε θα υποχρεωθούν σε καμία συμφωνία την οποία δεν θέλουν (Θεοχάρης, 2017).

Στο έβδομο μέρος της εργασίας, θα αποτυπωθεί η σχέση του Εργασιακού Συμβούλου με το μοντέλο της Διαμεσολάβησης, καθώς και ο ρόλος που αυτός κατέχει στην Συμβουλευτική Επαγγέλματος σε σχέση και σύγκριση με το ρόλο του Διαμεσολαβητή.

3.2. Η Διαμεσολάβηση ως επικοινωνιακή Στρατηγική

Η αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης ως επικοινωνιακή στρατηγική, μπορεί να είναι αναστρέψιμη σε όλη τη διάρκεια της παρέμβασης. Οι παράγοντες που επηρεάζουν το προσδιορισμό της διαδικασίας της διαμεσολάβησης είναι πολλοί. Ωστόσο, υπάρχουν κάποιοι παράγοντες που επηρεάζουν περισσότερο την αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης (Fimea, 1998). Πρόκειται για διαδραστικούς και δυναμικούς παράγοντες, αλλά και καθοριστικούς τόσο στην ένταση,

το επίπεδο και το βαθμό της διαφωνίας/ σύγκρουσης, όσο και στις επιπτώσεις της σύγκρουσης και τον τρόπο διαχείρισής της. Οι παράγοντες που συντελούν και ευνοούν την εφαρμογή και την αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης είναι οι εξής:

- η επιχειρησιακή σχέση που μπορεί να έχει συνέχεια ή επαναληψιμότητα
- το αποτέλεσμα της διαφοράς μεταξύ των διαδίκων είναι ελεγχόμενο
- η θέση κάθε αντίδικης πλευράς έχει αξία και δεν υπάρχει επικράτηση μίας πλευράς, όπως στη περίπτωση της διαιτησίας
- η προετοιμασία για την εφαρμογή της διαιτησίας είναι μία διαδικασία δαπανηρή και χρονοβόρα, σε αντίθεση με τη διαδικασία εφαρμογής της διαμεσολάβησης
- υπάρχει ταχεία ανάλυση
- η διαφωνία προκαλεί τεχνικά και άλλα πολύπλοκα ζητήματα ή και νομικά
- ο νόμος για τα ουσιαστικά νομικά ζητήματα της διαφωνίας είναι καλά ρυθμισμένος
- υπάρχει δυνατότητα αποφυγής ανεπιθύμητων συνεπειών της σύγκρουσης
- η υπόθεση που ώθησε σε σύγκρουση μπορεί να επιλυθεί πριν τη διαιτητική απόφαση
- η παρουσία και των δύο αντιμαχόμενων πλευρών συμβάλλει στην καλύτερη κατανόηση των ζητημάτων που τους ώθησαν στη διαφωνία/ διαπληκτισμό/ σύγκρουση
- η αξιολόγηση του ουδέτερου, ακέραιου και αντικειμενικού διαμεσολαβητή που παρεμβαίνει ως τρίτος στην υπόθεση με στόχο την επίλυση των διαφορών των αντιμαχόμενων συμβάλλει στη διάχυση του συναισθήματος και της εχθρότητας που μπορεί να είναι εμπόδιο στη διευθέτηση της διαφοράς
- υπάρχει η δυνατότητα ανάπτυξης συμπάθειας και βελτίωσης των σχέσεων ακόμη και καλύτερα συγκριτικά με το παρελθόν, με την εφαρμογή της διαμεσολάβησης
- καμία πλευρά δεν επιθυμεί να διαιτητεύσει (Relyea, 1998).

3.2.1. Η χρησιμότητα της διαμεσολάβησης για τον Εργασιακό Σύμβουλο

Σύμφωνα με τα παραπάνω, η παρέμβαση της διαμεσολάβησης, κρίνεται απαραίτητο να γίνεται με τέτοιο τρόπο, ώστε να αποδίδει αποτελεσματικότητα,

συνεπώς να επιτυγχάνεται ο στόχος της επίλυσης των συγκρούσεων μεταξύ των ατόμων, με ειρηνικό τρόπο. Συνεπώς, η παρέμβαση της διαμεσολάβησης θα πρέπει να είναι χρήσιμη, δηλαδή να αποδίδει και να επιτυγχάνεται ο στόχος της χρήσης της. Οι προϋποθέσεις που κάνουν τη παρέμβαση της διαμεσολάβησης να είναι χρήσιμη είναι οι εξής:

- όταν η φύση της διαφωνίας είναι τέτοια, ώστε δεν είναι εφικτό να επιλυθεί χωρίς παρέμβαση και κυρίως με απευθείας συνομιλία ή διαπραγμάτευση
- όταν οι αντιμαχόμενες πλευρές έχουν ίδια συμφέροντα και σχέσεις με το περιβάλλον στο οποίο συναντιούνται
- όταν δύσκολα επιλύεται η μεταξύ τους διαφωνία
- όταν υπάρχει από κοινού επιδίωξη και των δύο αντιμαχόμενων πλευρών να βρουν μία συναινετική λύση στη διαφορά τους
- όταν η απόφαση δεν αφορά στην αρνητική ή θετική απάντηση των αντιμαχόμενων πλευρών
- όταν τα άτομα εκπροσωπούνται
- όταν υπάρχει εξισορρόπηση της δύναμης των αντιμαχόμενων. Ειδικά, όταν δεν υπάρχει, τότε θα πρέπει να υπάρξει βελτίωση της θέσης ισχύος τους, επιδεικνύοντας επιθυμία να υπάρχει εφαρμογή της παρέμβασης της διαμεσολάβησης, χωρίς εξαναγκασμούς από τη πλευρά εκείνου που κατέχει θέση ισχύος
- όταν ο χρόνος είναι επαρκής για να εφαρμοστεί η διαμεσολάβηση και να βρεθεί μία συναινετική λύση
- όταν υπάρχει διάθεση μέρους έκφρασης από τους αντιμαχόμενους ή ικανότητα για αυτό-επιβεβαίωση, χωρίς να υπάρχει πρόθεση για βία ή εξαναγκασμούς
- όταν υπάρχει επικοινωνία μεταξύ των αντιμαχόμενων πλευρών, η οποία διακρίνεται από σαφήνεια και αυτό με τη συμβολή του διαμεσολαβητή διατυπώνονται όλα τα ζητήματα που ώθησαν σε διαπληκτισμό/ διαφωνία ή σύγκρουση (Besemer, 2014. Moore, 2003).

Στο σημείο αυτό είναι σημαντικό να ειπωθεί πως η διαδικασία της διαμεσολάβησης μπορεί να λάβει χώρα σε κάθε στάδιο της σύγκρουσης αρκεί να υπάρχει η ρητή συναίνεση των μερών. Όπως ήδη αναφέραμε ο διαμεσολαβητής λειτουργεί σε καθεστώς ουδετερότητας και αμεροληψίας και η εκτίμηση του έχει

βαρύνουσα σημασία για τη διατύπωση των προτεινόμενων όρων που θα οδηγήσουν σε συμβιβασμό τα αντιτιθέμενα μέρη χωρίς να επιβάλει μία απόφαση (Χαμηλοθώρης, 2000) & (Βαΐου, 2008). Επίσης σύμφωνα με τον Goleman οι διαπροσωπικές ικανότητες σχετίζονται πιο πολύ με την αποτελεσματική ηγεσία ενώ παλιότερα γνωρίζουμε πως οι ηγέτες έλεγχαν, επέβλεπαν και οργάνωναν τη γενική λειτουργία ενός οργανισμού. Στη σύγχρονη εποχή, ως χαρακτηριστικό της αποτελεσματικής ηγεσίας θεωρείται επίσης και η συναισθηματική νοημοσύνη (Goleman, 1998).

3.2.2. Διαδικασία της Διαμεσολάβησης στους Οργανισμούς

Εφαρμόζοντας τη παρέμβαση της διαμεσολάβησης, το θετικό από την εφαρμογή της είναι ο έλεγχος που κερδίζεται. Συγκεκριμένα, οι αντιμαχόμενοι έχουν τον έλεγχο της διαδικασίας και του αποτελέσματος. Αναλύοντας τις επιλογές που δίδονται για την επίλυση της διαφοράς, μπορεί να αναρωτηθεί κανείς για ποιο λόγο ένας οργανισμός θα κάνει χρήση της διαμεσολάβησης και θα διατηρήσει με τον τρόπο αυτό τον έλεγχο του αποτελέσματος. Κανένας επιχειρηματίας δεν θα παρέδιδε τον έλεγχο της επιχείρησης σε ένα τρίτο και ξένο άτομο που δεν επιδεικνύει αφοσίωση στην εταιρεία του. Αυτό, διότι σε αυτή τη περίπτωση επιλογής τρίτου προσώπου μη έμπιστου από τον εκάστοτε οργανισμό θα αποκλειόταν ο έλεγχος της διαδικασίας επίλυσης της διαφοράς και η έκβαση στην ομάδα διαιτησίας (Tanimoto, 1991).

Μέσω της διαμεσολάβησης, υπάρχει συναίνεση στην επίλυση της διαφοράς μεταξύ των αντιμαχόμενων μερών με την εφαρμογή διαρθρωτικών μέτρων. Εξουσιοδοτείται, λοιπόν, από τους δύο αντιμαχόμενους να προσφύγουν στη συμβολή ενός διαμεσολαβητή και να εφαρμοστεί η παρέμβαση της διαμεσολάβησης, ώστε έτσι να γίνει ο διακανονισμός μεταξύ τους. Η διαμεσολάβηση, επί της ουσίας, δίνει τη δυνατότητα στους αντιμαχόμενους να συμμετέχουν στη διαδικασία της παρέμβασης με τη φυσική τους παρουσία και το λόγο τους, προκειμένου τελικά να επιλυθούν και διατηρηθούν ανέπαφες οι επαγγελματικές τους σχέσεις μετά το πέρας της παρέμβασης (Ziebarth, 1998).

Κατά τη διαμεσολάβηση, λοιπόν, ο διαμεσολαβητής είναι το βασικό τρίτο πρόσωπο που εμμένει ουδέτερο και αντικειμενικό προς τους δύο αντιμαχόμενους. Οι διαιτητικές επιτροπές αντικαθίστανται, στην παρέμβαση της διαμεσολάβησης, από τον διαμεσολαβητή. Η διαμεσολάβηση, επίσης, ακολουθείται από τη διαιτησία και ορισμένες φορές αποκαλείται Med/Arb, που με την ονομασία αυτή είναι πιο δημοφιλής ως παρέμβαση. Η χρήση της είναι εσκεμμένη, για την συμφωνία των αντιμαχόμενων

μερών με τη συμβολή του μοναδικού διαιτητή. Βέβαια, ορισμένες φορές γίνεται χρήση και του διαμεσολαβητή και του διαιτητή ή μόνο του διαμεσολαβητή και της διαιτητικής ομάδας από τρία διαφορετικά πρόσωπα (Ziebarth, 1998).

Η αποστασιοποίηση της διαιτησίας είναι μία ευφυής εναλλακτική λύση, από την άλλη. Οι αρνητικοί κριτικοί της διαιτησίας ισχυρίζονται ότι η διαιτησία υποκρύπτει παγίδες. Οι κανόνες εισαγωγής των αποδεικτικών στοιχείων της διαφοράς δεν είναι αυστηροί, δεν παρέχονται πληροφορίες και οι κανόνες για τη διεξαγωγή της διαιτησίας δεν είναι διαμορφωμένοι ήδη, αλλά αυτό συμβαίνει σε μελλοντικό χρόνο. Ακόμη, η διαιτησία, που αποτελεί μία εναλλακτική μέθοδος επίλυσης της σύγκρουσης, αντί για τη χρήση της διαμεσολάβησης, δεν αποτελεί μία γρήγορη διαδικασία (Elden, 1962). Σύμφωνα με το Δημητρίου (1991), για την επιτυχή έκβαση της Διαμεσολάβησης είναι απαραίτητο ο διαμεσολαβητής να ακολουθεί την εξής διαδικασία:

1. Εμπιστευτική περιγραφή στα δύο μέρη του τι είδε και γιατί τον απασχολεί.
2. Αναφορά από το κάθε μέρος των θεμάτων που τους χωρίζουν.
3. Προσεκτική ακρόαση της θέσης του κάθε ατόμου στο πρόβλημα.
4. Ζητείται από το κάθε μέλος επανάληψη των θέσεων του άλλου μέλους, ο οποίος θα κρίνει την ορθότητα των όσων ειπώθηκαν.
5. Επισήμανση κοινών σημείων (στόχοι, ενδιαφέροντα) και έμφαση στο γεγονός ότι κάθε άτομο εξαρτάται από το άλλο.
6. Αίτημα προς τα δύο μέρη να υποδείξουν τρόπους για την επίλυση του προβλήματος.
7. Αν δεν υπάρξει άμεση συμφωνία μεταξύ των αντιμαχόμενων πλευρών, τότε ο διαμεσολαβητής καθορίζει νέα συνάντηση για την εξέταση του θέματος (Δημητρίου,1991).

3.2.3. Πλεονεκτήματα της Διαμεσολάβησης

Τα πλεονεκτήματα της Διαμεσολάβησης, σύμφωνα με την Τριαντάρη (2018:62-63) είναι τα εξής:

- Σύντομη χρονικά διαδικασία
- Χαμηλό οικονομικό κόστος
- Τον έλεγχο της διαδικασίας τον έχουν τα αντικρουόμενα μέρη
- Εστιάζονται στα ενδιαφέροντα, στους στόχους και στις σχέσεις των μερών
- Η διαδικασία είναι μυστική και εμπιστευτική
- Διευκόλυνση στις διαπραγματεύσεις και ενθάρρυνση για άμεση επικοινωνία των μερών

- Άτυπες συναντήσεις με το διαμεσολαβητή, ο οποίος στοχεύει στο να διευκολύνει τις διαπραγματεύσεις, ώστε τα αντικρουόμενα μέρη να φτάσουν μόνα τους στις αποδεκτά ικανοποιητικές λύσεις
- Ενισχύει την καλή φήμη και τις σχέσεις, καθώς είναι η καταλληλότερη και για διαφορές μεταξύ πολλών μερών, όπως για π.χ. αλυσίδα των μερών των ναυλοσυμφώνων στη ναυτιλία.
- Η διαδικασία είναι μη δεσμευτική και τα μέρη έχουν την επιλογή να αποχωρήσουν όποτε το επιθυμούν
- Δεν υπάρχει αντιδικία
- Δεν υπάρχει νικητής και νικημένος
- Η επίλυση στοχεύει στα κοινά συμφέροντα των αντικρουόμενων μερών
- Μπορεί να διεξαχθεί παράλληλα με τις δικαστικές διαδικασίες
- Η διαδικασία διεξάγεται παρουσία διαδίκων, αντιθέτως προς τις υποθέσεις που παραπέμπονται στη δικαιοσύνη, που τις περισσότερες φορές διεκπεραιώνονται από τους πληρεξούσιους δικηγόρους
- Διεξάγουν διαπραγματεύσεις τα μέρη χωρίς να διακατέχονται από το φόβο ότι θα αποκαλυφθούν στο δικαστήριο στη περίπτωση που δεν θα βρεθεί λύση με τη διαμεσολάβηση.
- Συμβάλλει στην επανεκτίμηση της κατάστασης από τους διαδίκους
- Συμβάλλει στην υπέρβαση των αδιεξόδων και των συναισθηματικών εμποδίων
- Τα ζητήματα και τα στοιχεία που προκύπτουν από τη διαμεσολάβηση δεν αποτελούν αποδεικτικά μέσα για την προσφυγή στα δικαστήρια (Lewicki, R. Saunders, D., Minton, J. , 2004, Τριαντάρη, 2018:62-63)

3.2.4. Μειονεκτήματα της Διαμεσολάβησης

Τα μειονεκτήματα της Διαμεσολάβησης, σύμφωνα με την Τριαντάρη (2018:63) είναι τα εξής:

- Η διαδικασία έναρξης της διαμεσολάβησης δεν σημαίνει έναρξη δικαστικών ενεργειών
- Απουσιάζει η καλή πίστη ανάμεσα στους διαδίκους
- Όταν οι διαφορές είναι ποινικές, λόγω διάπραξης ειδικών αδικημάτων η επίλυση διαφοράς μέσω της διαμεσολάβησης είναι ανέφικτη
- Ο διαμεσολαβητής δεν μπορεί να εκδώσει προσωρινές διαταγές ή εντάλματα έρευνας και σύλληψης

- Στη διαμεσολάβηση δεν υφίσταται η έκδοση απόφασης, όπως θα συνέβαινε μέσω της δικαστικής διαδικασίας
- Η έναρξη της διαμεσολάβησης δεν διακόπτει την παραγραφή. Αυτός σημαίνει ότι οι διάδικοι μπορούν να προσφύγουν στα δικαστήρια και ακολούθως να επιλέξουν τη διαδικασία της διαμεσολάβησης, διαφυλάσσοντας τα κύρια δικαιώματά τους που απορρέουν από το νόμο
- Στη διαμεσολάβηση δεν εφαρμόζεται η αρχή της δημοσιότητας, όπως συμβαίνει με την έκδοση απόφασης, η οποία συνήθως εκδίδεται μέσω της δικαστικής διαδικασίας (Αρτινοπούλου, openeclass.panteion.gr/.../ Β. Αρτινοπούλου. Εξώδικη %20 Επίλυση. Η%20 μορφή %20της, σελ.16-17, στο: Τριαντάρη, 2018).

3.2.5. Μοντέλα Διαμεσολάβησης

Κατά τη διαδικασία της διαμεσολάβησης, είναι δυνατόν να εφαρμοστούν σε κάθε οργανισμό και από κάθε επιχείρηση, επτά (7) μοντέλα, τα οποία, σύμφωνα με την Τριαντάρη (2018) είναι τα παρακάτω:

1. Συντονιστική Διαμεσολάβηση

Σε αυτό το μοντέλο, ο διαμεσολαβητής λειτουργεί υποστηρικτικά για τα μέρη, καθώς τους βοηθάει να ταυτοποιήσουν ή και να επαναδιατυπώσουν τα προβλήματα. Με αυτό τον τρόπο η διαδικασία αποκτά δομή, ενώ παράλληλα συμβάλλει ώστε τα μέρη να πλησιάσουν τις πιο αμοιβαίες αποδεκτές λύσεις (Damianakis, 2017, στο: Τριαντάρη, 2018:69). ο διαμεσολαβητής έχει υποστηρικτικό ρόλο και επιδιώκει το αμοιβαίο συμφέρον των συμβαλλομένων (Ury et al., 1988).

2. Μετασχηματική Διαμεσολάβηση

Αυτό το μοντέλο είναι αρκετά δημοφιλές, γιατί έχει ως στόχο την αναγνώριση της ατομικότητας των εμπλεκόμενων μερών και έχει την αρχή του στο *The promise of Mediation* (1994) των *Folger* και *Bush*. Έχει πιο χαλαρή δομή σε σχέση με τη συντονιστική διαμεσολάβηση. Η μετασχηματιστική διαμεσολάβηση έχει ως βάση δύο αξίες: την ενδυνάμωση και την αναγνώριση. Τη διαδικασία της διαμεσολάβησης οικοδομούν οι διαμεσολαβητές πάνω σε αυτές τις δύο αξίες. Στο μοντέλο αυτό τα αντικρουόμενα μέρη ενισχύονται στη συμμετοχή τους σε μικτές συνεδρίες, ώστε να αναγνωρίζονται αμοιβαία και να μπορούν να κατευθύνουν τη διαδικασία, και όχι μόνο το αποτέλεσμα (Lewicki, R. Saunders, D., Minton, J. , 2004, Τριαντάρη, 2018:69).

3. Διαμεσολάβηση της Αφήγησης (Κοινωνική Διαμεσολάβηση)

Στο συγκεκριμένο μοντέλο, ο διαμεσολαβητής επιχειρεί να εξαλείψει τη σύγκρουση, εξωτερικεύοντας το πρόβλημα και καθοδηγεί τα μέρη να συνυπογράψουν μια νέα αφήγηση μέσα από κοινά σημεία και ερμηνείες. Η συγκεκριμένη διαμεσολάβηση δημιουργεί θετική διάθεση στα μέρη με αντικρουόμενες αφηγήσεις και επιτρέπει στο διαμεσολαβητή και στους συμμετέχοντες να γράψουν από κοινού ιστορίες και συνεργασίες αμοιβαίου σεβασμού (Τριαντάρη, 2018:70). Πρόκειται για ένα μοντέλο της διαμεσολάβησης, κατά το οποίο ο διάλογος έχει πρωταγωνιστικό ρόλο. Μέσω της επικοινωνίας και του διαλόγου που αναπτύσσεται μεταξύ των αντιμαχόμενων μερών, ο διαμεσολαβητής ενημερώνεται επακριβώς για όλες τις πληροφορίες που αφορούν στη μεταξύ τους σχέση και ώθησαν σε σύγκρουση. Αυτό είναι βοηθητικό στην εύρεση της λύσης για την επίλυση της διαφωνίας τους (Τριαντάρη, 2016, 2018).

4. Επιλεκτική Διαμεσολάβηση

Στο συγκεκριμένο μοντέλο ο διαμεσολαβητής επιλέγει ένα συνδυασμό διαφορετικών τρόπων παρέμβασης στα πλαίσια εφαρμογής της διαμεσολάβησης, που ταιριάζουν πιο καλά σε διαφορετικούς πελάτες. Αυτό καθορίζεται με βάση την εκάστοτε κατάσταση, τις γνώσεις, την κρίση και την προσωπική του εμπειρία (Τριαντάρη, 2016, 2018:70).

5. Αξιολογική Διαμεσολάβηση

Πρόκειται για δομημένη διαμεσολάβηση. Σε αυτό το είδος διαμεσολάβησης ο διαμεσολαβητής μπορεί να ανατροφοδοτεί άμεσα το κάθε μέρος, αναλύοντας τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία του. Τα στοιχεία μπορούν να προσδώσουν στα μέρη μία ιδέα για τα πιθανά αποτελέσματα με το ενδεχόμενο να χρησιμοποιήσουν ένδικα μέσα. Οι διαμεσολαβητές επιτρέπεται να ενημερώνουν τα μέρη για το πιθανό αποτέλεσμα, εάν υπάρχει έστω και μια πιθανότητα ότι αυτά θα προσφύγουν στη δικαιοσύνη. Επίσης, ο διαμεσολαβητής μπορεί να δώσει και τη δική του πρόταση στη λίστα των επιλογών και έχει τη μεγαλύτερη ισχύ ανάμεσα στους τρεις και θεωρείται πως είναι η αποκλειστική πηγή των πληροφοριών για τα αντιμαχόμενα μέρη (Τριαντάρη, 2016, 2018:70).

6. Διαμεσολάβηση Εστιασμένη στη Λύση

Πρόκειται για μοντέλο που κατευθύνει τα μέρη να κοιτάξουν το μέλλον, ενεργοποιώντας τη φαντασία τους με τη διατύπωση των ερωτημάτων τους (Damianakis, 2017, στο: Τριαντάρη, 2018:70). Το συγκεκριμένο μοντέλο δημιουργήθηκε από την Brief Solution Therapy (1990), όπου επιδιώκεται μέσα από μια διαδικασία σκέψεων να επιδιωχθούν οι καλύτερες λύσεις. Βασικός στόχος, στο

συγκεκριμένο μοντέλο της διαμεσολάβησης είναι ο εντοπισμός των καλύτερων και αποτελεσματικότερων λύσεων που θα επιλύσουν τη σύγκρουση μεταξύ των αντιμαχόμενων μερών. Ο ρόλος του διαμεσολαβητή είναι κατευθυντικός, ενώ επίσης ενθαρρύνει να αναπτύξουν φαντασία και να διατυπώσουν ερωτήματα (Damianakis, 2008).

7. Διαπολιτισμική Μεσολάβηση

Η διαπολιτισμική διαμεσολάβηση αφορά την επικοινωνιακή διαφορετικότητα μεταξύ ανθρώπων διαφορετικών πολιτισμών και κυρίως ανθρώπων που διαφέρουν ως προς το φύλο, τη θρησκεία, τη γλώσσα, την ηλικία, την εθνικότητα και το γενετήσιο προσανατολισμό. Αυτή η διαδικασία της διαμεσολάβησης λαμβάνει χώρα ανάμεσα στις ενώσεις μεταναστών και το κοινωνικό σύνολο, καθώς και ανάμεσα σε φιλανθρωπικές οργανώσεις και τους μετανάστες, όπως και ανάμεσα στους μετανάστες και στη Δημόσια Διοίκηση και ιδιωτικούς φορείς (Τριαντάρη, 2018:71). Απώτερος στόχος της μορφής αυτής της παρέμβασης είναι να προωθηθεί και να εδραιωθούν επικερδείς πόροι, όπως είναι η επικοινωνία, η ενημέρωση κτλ. Ο διαμεσολαβητής, επίσης, διακρίνεται για την ευαισθητοποίησή του, για τις ικανότητές του, για την αυτοαντίληψή του και εφοδιασμένος με τα χαρακτηριστικά αυτά, είναι ικανός να αντιμετωπίσει τη πολιτισμική διαφορετικότητα των αντιμαχόμενων μερών χωρίς στερεοτυπική και προκατειλημμένη στάση (Τριαντάρη, 2016, 2018).

Από τα παραπάνω μοντέλα της Διαμεσολάβησης, αυτά που ενδείκνυνται για τη Συμβουλευτική Επαγγέλματος μέσα σε Οργανισμούς, είναι α. η Κοινωνική Διαμεσολάβηση με κύριο στοιχείο τη θετική διάθεση των εμπλεκόμενων μερών, β. η Επιλεκτική Διαμεσολάβηση με την ευελιξία επιλογής πολλών και διαφορετικών κατά βούληση μεθόδων παρέμβασης, γ. η Αξιολογική Διαμεσολάβηση με την ανάλυση των δεδομένων και την ανατροφοδότηση των πορισμάτων και δ. η Διαμεσολάβηση που εστιάζει στη λύση, μέσα από μια διαδικασία δημιουργική και αισιόδοξη, η οποία προσβλέπει στα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα.

3.2.6. Η Ηθική αξία της Διαμεσολάβησης

Ο Αριστοτέλης θέτει τη δίκαια απονομή των αξιωμάτων, των υλικών αγαθών, της ασφάλειας και των υλικών και κοινωνικών αγαθών, αλλά και των βαρών ανάμεσα στα μέλη της πολιτικής κοινότητας, ως μια βασική λειτουργία της διανεμητικής δικαιοσύνης (Καψάλη, 2012). Εξαιρουμένων των δούλων, των γυναικών, των παιδιών, των ξένων και των μετοίκων που δεν έχουν τα δικαιώματα του Αθηναίου πολίτη

(Τριαντάρη, 2019). Κάτοχοι των αγαθών αυτών είναι τα νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου ή του δημοσίου και συνεπώς η κρατική εξουσία είναι υπεύθυνη για τη καθιέρωση και εφαρμογή του διανεμητικού δικαίου. Κατά τον Αριστοτέλη, το δίκαιο ταυτίζεται με το ίσο, άρα για να εφαρμοστεί το διανεμητικό δίκαιο προϋποθέτει την ισότητα. Όταν διαταράσσεται η ισότητα που επιφέρει το διανεμητικό δίκαιο, τότε εφαρμόζεται το διορθωτικό δίκαιο. Δηλαδή, όταν ένας από τους συναλλασσόμενους έχει προκαλέσει αδικία ή βλάβη σε βάρος του «έχειν» του άλλου. Σκοπός λοιπόν του διορθωτικού δικαίου είναι η αποκατάσταση της αδικίας και η επαναφορά της ισότητας των προσώπων μέσω του δικαστή, ο οποίος επανορθώνει τη διατάραξη της νομικής τάξης και της ισορροπίας που απορρέει από τις εκούσιες ή ακούσιες συναλλαγές μεταξύ των ανθρώπων (Καψάλη, 2012, Τριαντάρη, 2019).

Η διαμεσολάβηση σχετίζεται τόσο με το διανεμητικό όσο και με το διορθωτικό δίκαιο, διότι διαχειρίζεται στην πρώτη περίπτωση θέματα που αφορούν την κατανομή των αγαθών, όπου η κρατική εξουσία/δικαστής παρεμβαίνει, αν αυτή δεν διανέμεται με ισότητα και μεσότητα. Στη δεύτερη περίπτωση του επανορθωτικού δικαίου ανοίγεται ξεκάθαρα ο δρόμος για τη διαδικασία της διαμεσολάβησης, κατά τον Αριστοτέλη, με κύρια χαρακτηριστικά τη μεσότητα, την ισότητα και την ουδετερότητα (Τριαντάρη, 2019). Το ρόλο του διορθωτικού δικαίου δύναται να τον αναλάβει σήμερα η διαμεσολάβηση ως μία διαδικασία εμπιστευτική, εκούσια και θεσμοθετημένη που προεκτείνεται κατά περίπτωση και σε πράξεις ποινικού δικαίου.

3.2.7. Ηθική και Κοινωνική αξία της διαμεσολάβησης

Η Ηθική αποτελεί το ζητούμενο κάθε εποχής και απασχολεί την ανθρωπότητα στην αναζήτηση προτύπων και κανόνων συμπεριφοράς. Αφορά στον τρόπο που συμπεριφέρεται ο κάθε άνθρωπος, στην υποκειμενική σημασία της έννοιας του σωστού και του λάθους που καθορίζεται από ηθικές αρχές και κατευθύνει τον άνθρωπο να λαμβάνει αποφάσεις που επηρεάζουν τη σχέση του με τους συνανθρώπους του (Τριαντάρη, 2021:7). Η διαμεσολάβηση, έχει άμεση σχέση με την Ηθική ως μέσο ορθής επίλυσης διαπροσωπικών προβλημάτων, καθώς μπορεί να βοηθήσει αποτελεσματικά στην ανάπτυξη κοινωνικών δεξιοτήτων και να οδηγήσει σε πιο υγιείς διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των αντικρουόμενων μελών. Η κοινωνία χρειάζεται μηχανισμούς και θεσμούς που να οδηγούν σε κοινωνική ηρεμία και σε μία κουλτούρα πολιτισμένης επίλυσης των διαφορών.

Με τη διαμεσολάβηση, αναδεικνύονται οι έννοιες της αδελφοσύνης, της λογικής, της συνείδησης και της αξιοπρέπειας, καθότι κινείται με τις αρχές της αμεροληψίας, της εχεμύθειας και της ενσυναίσθησης (Τριαντάρη, 2018). Χρησιμοποιεί αξιοπρεπείς τεχνικές για τα συμφέροντα των μερών και σε περιόδους κρίσης διατηρεί την ψυχραιμία των αντικρουόμενων μελών. Έτσι, η διαμεσολάβηση υποστηρίζει ηθικά τα αντιμαχόμενα μέρη και τα οδηγεί ως διαμορφωτής της κοινωνικής ειρήνης σε μία ειρηνική λύση των διαφορών τους. Πρέπει να αναλογιστούμε πως σε μία εποχή που ο κοινωνικός ιστός έχει διαρραγεί, λόγω της οικονομικής κρίσης, οι άνθρωποι έχουν χάσει την ευγένειά και την ψυχραιμία τους και είναι πολύ δύσκολο να διαχειριστούν τις όποιες δυσκολίες με ψυχική ικανότητα που θα επιφέρει την ηρεμία.

Επιπλέον, είναι σημαντικό να επισημάνουμε πως ο εκούσιος χαρακτήρας της διαδικασίας της διαμεσολάβησης, ο οποίος αποτελείται από ορθολογικές ενέργειες, συμβάλει αναμφισβήτητα στην κοινωνική ηθική και επιπλέον η όλη ποιότητα της διαδικασίας που χαρακτηρίζεται από σεβασμό προς τα διαφωνούντα μέλη, ευγένεια, ισότητα και ειλικρίνεια. Τις αρχές αυτές οφείλουν οι διαμεσολαβητές να τις τηρούν και να απαιτούν να τις σεβαστούν και οι εμπλεκόμενοι. Μάλιστα αν κατά τη διαδικασία έστω μια από αυτές καταστρατηγηθεί, τότε ο διαμεσολαβητής έχει το χρέος να διακόψει τη συνεδρία (Ιωαννίδου, 2019).

3.3. Βασικές ικανότητες του Διαμεσολαβητή

Η διαμεσολάβηση αποτελεί μια από τις κύριες πρακτικές της επανορθωτικής δικαιοσύνης και ορίζεται ως η διαδικασία ειρηνικής επίλυσης διαφορών και συγκρούσεων, η οποία λαμβάνει χώρα μεταξύ των αντιμαχόμενων μερών και ενός τρίτου προσώπου, του ουδέτερου διαμεσολαβητή, με σκοπό την εύρεση μιας αμοιβαία αποδεκτής και ωφέλιμης λύσης. Ως διαμεσολαβητής ορίζεται τρίτο πρόσωπο, το οποίο είναι υπεύθυνο για την οργάνωση και ομαλή διεξαγωγή της διαδικασίας της διαμεσολάβησης. Στους στόχους της διαμεσολάβησης συγκαταλέγονται η αποτελεσματική αντιμετώπιση και επίλυση συγκρούσεων με εποικοδομητικό διάλογο, η αποκατάσταση των σχέσεων, η δόμηση και βελτίωση του επιπέδου συνεργασίας και επικοινωνίας, καθώς και η επανόρθωση της ζημίας ή βλάβης που έχει υποστεί το ένα από τα δύο αντιτιθέμενα μέρη (Τριαντάρη, 2018). Η Liebmann (2000) περιγράφει τη διαμεσολάβηση ως μια διαδικασία με την οποία ένα αμερόληπτο τρίτο πρόσωπο βοηθάει δύο (ή περισσότερα) αντιμαχόμενα μέρη να βρουν τρόπο για το πώς μπορούν

να επιλύσουν μια σύγκρουση. Επίσης, σύμφωνα με τον Stulberg (2014) η διαμεσολάβηση χαρακτηρίζεται ως

- ✓ μια μη υποχρεωτική διαδικασία στην οποία
- ✓ ένα αμερόληπτο ουδέτερο τρίτο μέρος καλείται ή γίνεται αποδεκτό
- ✓ από μέρη που βρίσκονται σε διαφορά προκειμένου να τους βοηθήσει
- ✓ να αναγνωρίσουν ζητήματα κοινού ενδιαφέροντος και προβληματισμού και
- ✓ να σχεδιάσουν λύσεις που δύνανται να γίνουν αποδεκτές από τα μέρη.

Σύμφωνα με την Τριαντάρη (2018:70-73), το άτομο που θα επιλεγεί ως διαμεσολαβητής ανάμεσα σε δύο αντιμαχόμενα μέρη, θα πρέπει να έχει τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- ✓ **Ουδέτερος.** Ο διαμεσολαβητής δεν πρέπει να έχει καμία προτίμηση αναφορικά με τον τρόπο επίλυσης της διαφοράς. Από την ουδετερότητα του διαμεσολαβητή εξαρτάται ο βαθμός εμπιστοσύνης που θα αποκτήσουν τα μέρη απέναντί του.
- ✓ **Αμερόληπτος.** Ο διαμεσολαβητής αντιμετωπίζει τα μέρη χωρίς διακρίσεις. Απευθύνεται και στα δύο μέρη με τον ίδιο τρόπο χωρίς εξαιρέσεις και αποφεύγει μεμονωμένες συναντήσεις σε μέρη που βολεύει κάποιον ή εξυπηρετεί κάποιον άλλο ή να εξετάζει όρους και συμφωνίες που ωφελούν τη μια πλευρά.
- ✓ **Αντικειμενικός.** Ο διαμεσολαβητής δεν πρέπει να εμπίπτει σε συναισθηματικές καταστάσεις και μεταβολές. Οφείλει να αποστασιοποιείται για να αναλύσει τις προτεινόμενες λύσεις και να είναι αντικειμενικός στην αξιολόγηση των δυνατών και αδύνατων σημείων των μερών.
- ✓ **Έξυπνος.** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να έχει ευστροφία και γρήγορο ρυθμό σκέψης, ώστε να κατανοήσει γρήγορα και άμεσα το πρόβλημα των μερών.
- ✓ **Ευέλικτος.** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να βοηθάει στη ροή του διαλόγου μεταξύ των μερών. Εάν κάποιο από τα μέρη κάνει μια τυχαία παρατήρηση, που δείχνει αλλαγή θέσης στο ζήτημα, ο διαμεσολαβητής πρέπει να το συζητήσει εκείνη τη στιγμή μέχρι να επιλυθεί το θέμα, διαφορετικά η συζήτηση θα οδηγηθεί σε αδιέξοδο. Ο διαμεσολαβητής διευθύνει τη συζήτηση και προεδρεύει στις συζητήσεις.

- ✓ **Ενσυναίσθηση.** Ο διαμεσολαβητής βοηθάει τα μέρη να αποσαφηνίσουν τις σκέψεις, τα συναισθήματα και τα συμφέροντά τους και να τα εξωτερικεύσουν. Η ικανότητα ενσυναίσθησης του διαμεσολαβητή δημιουργούν την πεποίθηση και την εμπιστοσύνη στα μέρη ότι οι εναλλακτικές λύσεις που εξετάζουν με το διαμεσολαβητή θα περιλαμβάνουν τις ανάγκες τους.
- ✓ **Ενεργός ακροατής.** Ο διαμεσολαβητής οφείλει να ακούει με προσοχή τα ζητήματα που τίθενται και να καταλαβαίνει τις ανησυχίες των μερών. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να απαλείψει τις συνεχείς ερωτήσεις και να μη μιλάει διαρκώς, ώστε να εστιαστεί στην οπτική γωνία των μερών.
- ✓ **Φαντασία.** Ο διαμεσολαβητής οφείλει να βοηθάει τα μέρη κατά τη διάρκεια της συζήτησης να προχωρήσουν σε νέες ιδέες και διαφορετικές οπτικές γωνίες.
- ✓ **Άξιος σεβασμού.** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να γίνεται αποδεκτός και σεβαστός από τα αντικρουόμενα μέρη. Τα μέρη επιθυμούν συνήθως ένα διαμεσολαβητή, ο οποίος με τη φήμη ή το πνευματικό υπόβαθρο δίνει κύρος στις συζητήσεις τους. Ο διαμεσολαβητής πρέπει να απολαμβάνει την εμπιστοσύνη των αντιμαχόμενων μερών, αλλά και να κερδίζει διαρκώς την εμπιστοσύνη και το σεβασμό τους.
- ✓ **Επιφυλακτικός.** Ο διαμεσολαβητής θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη κάθε πληροφορία και από τα δύο μέρη, αλλά να διατηρεί και ορισμένες αμφιβολίες για την ακρίβεια τους.
- ✓ **Επινοητικός.** Ο διαμεσολαβητής πρέπει με την ευγένεια του χαρακτήρα του να έχει πρόσβαση σε δεδομένα χρήσιμα για την επίλυση της διαφοράς. Συχνά, όταν τα μέρη δεν έχουν πρόσβαση σε τέτοια μέσα ή δεδομένα και θα πρέπει να τα διαβιβάσουν στους αρμόδιους της υπηρεσίας του, τότε ο διαμεσολαβητής οφείλει να τους δώσει τις απαραίτητες πληροφορίες.
- ✓ **Ειλικρινής.** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να είναι ακέραιος, γεγονός που αναδεικνύεται από τα λόγια και τη στάση του προς τα αντιμαχόμενα μέρη. Αυτό που πρέπει να κατακτήσει μέσα από την ειλικρίνειά του είναι η εμπιστοσύνη των μερών.
- ✓ **Αξιοπίστος.** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να κάνει ό,τι έχει αναφέρει στα αντιμαχόμενα μέρη, όπως ότι θα συγκεντρώσει πληροφορίες, ή θα

επικοινωνήσει με συγκεκριμένα άτομα ή ότι θα ετοιμάσει ένα σχέδιο συμφωνητικού.

- ✓ **Ψύχραιμος.** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να διατηρεί την ηρεμία του απέναντι στα επικριτικά σχόλια ενός μέρους και να γνωρίζει πότε πρέπει να αδιαφορήσει για τις μομφές και τις προσβολές και πότε πρέπει να τις αντιμετωπίσει.
- ✓ **Χιούμορ.** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να χαμογελά με τους άλλους και τον εαυτό του. Πρέπει να χρησιμοποιεί όποτε χρειάζεται με επιδέξιο τρόπο το χιούμορ, για να φέρει χαλάρωση μεταξύ των μερών. Φυσικά δεν πρέπει να γελοιοποιήσει κάποιο από τα μέρη ή να κάνει χιουμοριστικές παρατηρήσεις σε βάρος ομάδων.
- ✓ **Υπομονετικός.** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να είναι υπομονετικός ως προς τον τρόπο και το χρόνο της διαδικασίας, καθώς θα πρέπει να διευθύνει τη συζήτηση μέσα από διαφορετικούς δρόμους, ώστε να έρθει τελικά στον προορισμό της. Τα μέρη θέλουν να αναλύσουν στο διαμεσολαβητή όσα αφορούν το ζήτημά τους και δεν πρέπει να πιέσει τα μέρη για την επίτευξη της συμφωνίας (Stulberg & Love, 2014. Besemer, 2014).

3.3.1. Ο ρόλος του Διαμεσολαβητή

Ο ρόλος του διαμεσολαβητή στην παρέμβαση του για την επίλυση των διαφορών μεταξύ των αντιμαχόμενων πλευρών είναι καθοριστικός και καταλυτικός. Η στάση του και οι ικανότητές του είναι αυτά που κατοχυρώνουν την αποτελεσματική παρέμβασή του το εάν θα έχει τις δεξιότητες που οφείλει να έχει, όπως καταγράφηκαν παραπάνω, αυτό θα εγγυάται και την επιτυχία της παρέμβασης, αλλά και την επίτευξη του στόχου της παρέμβασής του, που είναι να επιλυθεί η σύγκρουση και διαφωνία μεταξύ των αντιμαχόμενων. Επομένως, είναι σημαντικό ο διαμεσολαβητής να διαθέτει το γνώρισμα της ενσυναίσθησης, να είναι ένα ενεργός ακροατής, να διαθέτει φαντασία, να αποτελεί πρόσωπο που το σέβονται οι υπόλοιποι, να είναι επιφυλακτικός, επινοητικός, ειλικρινής, αξιόπιστος, ψύχραιμος, με αίσθηση του χιούμορ και υπομονετικός (Τριαντάρη, 2016, 2018).

Η ενεργητική ακρόαση και η ενσυναίσθηση είναι δύο βασικά γνωρίσματα που οφείλει να έχει κάθε διαμεσολαβητής. Ο διαμεσολαβητής, θα πρέπει να διατηρεί μία ουδέτερη και αμερόληπτη θέση τρίτου, να ακούσει ενεργητικά κάθε αντιμαχόμενη πλευρά της σύγκρουσης, να ακούει και τις δύο πλευρές με προσοχή, να προσπαθεί να

κατανοήσει τη συμπεριφορά τους και τα κίνητρά τους, να «ταυτίζεται» συναισθηματικά με τη ψυχολογική κατάσταση τους, ώστε έτσι αν αντιληφθεί το πλαίσιο και εις βάθος τη κατάσταση. Τα αντιμαχόμενα μέρη συνήθως επιμένουν στα αιτήματα και τις θέσεις τους τα οποία, επίσης, συνήθως, αντιπαραβάλλονται με αυτό που αποζητούν στη πραγματικότητα και αυτό επειδή οι ανάγκες και τα συναισθήματα των αντιμαχόμενων πλευρών είναι καταπιεσμένα, που εξαιτίας της καταπίεσής τους, έχει υπάρξει σύγκρουση και αποσυντονισμός από τις πραγματικές τους ανάγκες (Τριαντάρη, 2016, 2018).

Φυσικά, στα πλαίσια του ρόλου του, ο διαμεσολαβητής είναι υποχρεωμένος να μην εστιάζει στο να επιλύσει τη σύγκρουση, αλλά να επικεντρώνεται περισσότερο στη διαφωνία που υπάρχει μεταξύ των εμπλεκομένων. Η συμβολή του είναι ουσιαστική, λοιπόν, στη διαδικασία της διαμεσολάβησης. Ακόμη, λαμβάνει τη βασική ευθύνη για τη διαδικασία και την πορεία της παρέμβασης, για τη προτεραιότητα των ερωτήσεων που θέτει στη διαδικασία και για τη χρήση των μεθόδων που χρησιμοποιεί στη διαδικασία και κατά τη διάρκεια της διαμεσολάβησης. Δεν είναι υπεύθυνος για το περιεχόμενο της συζήτησης και την επίλυση της σύγκρουσης. Ωστόσο, είναι αυτός που φροντίζει για την ενθάρρυνση του διαλόγου, που παρέχει τον απαιτούμενο χώρο και χρόνο να εισακουστούν και οι δύο αντιμαχόμενοι και να εκφράσουν ανοικτά τις απόψεις και τις θέσεις τους. Επίσης δεν του επιτρέπεται να διακόψει τον ομιλούντα αντιμαχόμενο όσο εκφράζεται, στη διαδικασία της παρέμβασης, αλλά τον ακούει προσεκτικά, ενώ αποθαρρύνει κάθε είδους χλευασμού, προσπάθειας διακοπής του από τον αντιμαχόμενό του ή προσπάθεια υποτίμησής του από τον αντιμαχόμενό του (Τριαντάρη, 2018).

Ο διαμεσολαβητής είναι ένα έμπιστο πρόσωπο και από τις δύο πλευρές και κυρίως από τον οργανισμό ή την επιχείρηση που του αναθέτει να λάβει το ρόλο αυτό. Μάλιστα, σε περιπτώσεις αναγκαιότητας ψυχικής στήριξης των αντιμαχόμενων, είναι αυτός που μπορεί να τηρήσει το δικαίωμα της σιωπής. Ακόμη, δεν επιτρέπεται να ασκεί κριτική σε κανέναν αντιμαχόμενο, δεν πρέπει να λέει τη γνώμη του ρητά και ανοικτά και στους δύο για κανέναν εκ των δύο, ενώ μπορεί να διατηρεί σημειώσεις από τη διαδικασία και όσα λέγονται και ακούγονται, που αποτελούν σημειώσεις προς επεξεργασία που όμως μένουν μόνο για τον ίδιο τον διαμεσολαβητή γνωστά και δεν δημοσιεύονται πουθενά αλλού και σε κανέναν άλλον (Stulberg & Love, 2014. Besemer, 2014).

Σύμφωνα με τους: Stulberg & Love (2014) και τον Besemer (2014), το άτομο που θα αναλάβει το ρόλο του διαμεσολαβητή, θα πρέπει να γνωρίζει ότι:

- Ο διαμεσολαβητής δεν επιλύει τη σύγκρουση, αλλά απλώς βοηθά στην ολοκλήρωση της διαδικασίας. Η σύγκρουση επιλύεται από τα ίδια τα αντιμαχόμενα μέρη.
- Ο διαμεσολαβητής είναι υπεύθυνος για τη διαδικασία, την πορεία και τις θέσεις των ερωτήσεων, καθώς και για τις μεθόδους υποστήριξης. Δεν είναι υπεύθυνος για το περιεχόμενο της συζήτησης και την επίλυση της σύγκρουσης.
- Ο διαμεσολαβητής πρέπει να είναι καλός ακροατής και να αφήνει το κάθε μέρος να ολοκληρώνει το λόγο του.
- Ο διαμεσολαβητής δεν είναι είρωνας ή προσβλητικός απέναντι στα εμπλεκόμενα μέρη.
- Ο διαμεσολαβητής είναι υπεύθυνος για την τήρηση βασικών κανόνων και μόνο όταν το θεωρεί αναγκαίο, επεμβαίνει, για να διακόψει τη συζήτηση.
- Ο διαμεσολαβητής είναι εχέμυθος και διακριτικός.
- Εξαιρέση στην εμπιστευτικότητα ισχύει για την πρόσληψη νομικής συμβουλευτικής, επιτήρησης και ψυχικής ή θεραπευτικής υποστήριξης. Εντούτοις, και οι σύμβουλοι ψυχικών και θεραπευτικών επαγγελμάτων έχουν την υποχρέωση της εμπιστευτικότητας, της σιωπής.
- Ο διαμεσολαβητής δεν κρίνει, δεν προτείνει, δεν διατυπώνει τις θέσεις του, δεν αξιολογεί και δε λαμβάνει το μέρος κάποιου.
- Ο διαμεσολαβητής μπορεί να κρατά σημειώσεις, κατά τη διάρκεια της συνεδρίας, αλλά αυτές έχουν σκοπό την υπενθύμιση και την επεξεργασία και δεν πρέπει να φτάσουν στα χέρια άλλων (Stulberg & Love, 2014. Besemer, 2014).

3.3.2. Οι δεξιότητες του διαμεσολαβητή

Όσο βρίσκεται σε προετοιμασία η διαδικασία της εφαρμογής της παρεμβατικής μεθόδου της διαμεσολάβησης, επιλέγεται ο κατάλληλος διαμεσολαβητής. Για την επιλογή του, λαμβάνονται υπόψη οι εμπειρίες του, οι δεξιότητές του, το πόσο αξιόπιστο πρόσωπο είναι, το κόστος της παρέμβασης κ.λπ. Τα κύρια κριτήρια βέβαια αμφισβητούνται για την επιλογή του. Η αρμοδιότητά του αφορά στην ικανότητα που έχει να κρατά πρωτίστως μία ουδέτερη και αντικειμενική στάση απέναντι στους αντιμαχόμενους, κατά τη διάρκεια της παρέμβασής του. Ένα ακόμη βασικό γνώρισμα

που θα πρέπει να έχει, ώστε να επιλεγεί τελικά ως διαμεσολαβητής είναι η εμπειρογνωμοσύνη του στην επίλυση των συγκρούσεων, γιατί εάν δεν είναι έμπειρος και ικανός στο τομέα αυτό, αυτό μπορεί να είναι επικίνδυνο για την αντικειμενική στάση που οφείλει να διατηρεί (Wakely, 2017).

Ο διαμεσολαβητής, λοιπόν, αποτελεί το ουδέτερο τρίτο πρόσωπο που μεσολαβεί στην επίλυση διαφορών και συγκρούσεων ανάμεσα σε δύο αντιμαχόμενες πλευρές. Είναι το βασικό πρόσωπο, που μεριμνά για να διευκολύνει τη συζήτηση που αναπτύσσεται κατά τη διαδικασία της διαμεσολάβησης, μεταξύ των δύο αντιμαχόμενων πλευρών. Ο διαμεσολαβητής, επίσης, κάνει αξιολόγηση και ανάλυση των θεμάτων που ήταν η αφορμή να ξεσπάσει σύγκρουση ή διαφωνία, ενώ επίσης συμμετέχει και στις δοκιμές πραγματικότητας. Βέβαια, διατηρεί ουδέτερη στάση, δηλαδή δεν λαμβάνει το μέρος κανενός εκ των δύο αντιμαχόμενων πλευρών, ενώ δεν δίνει συμβουλές, αλλά αναλαμβάνει τη διαχείριση της μεταξύ τους αλληλεπίδρασης, ενθαρρύνοντας ταυτόχρονα την εποικοδομητική τους επικοινωνία, χρησιμοποιώντας εξειδικευμένες τεχνικές επικοινωνίας. Παράλληλα, μεριμνά να μειώσει τη πίεση που υπάρχει, την επιθετικότητα ενδεχομένως και τη στάση εκφοβισμού και αποτελεί ένα βασικό παράδειγμα υγιούς επικοινωνίας, χρησιμοποιώντας άριστες δεξιότητες ομιλίας και ακρόασης. Δίνει φυσικά βαρύτητα στα μη λεκτικά μηνύματα που εκφράζονται από τις δύο αντιμαχόμενες πλευρές και είναι το πρόσωπο που καθοδηγεί τους αντιμαχόμενους, αποθαρρύνοντας τις μεταξύ τους προσωπικές επιθέσεις (Nelson, 2012).

Συνοψίζοντας στα προηγούμενα, παρουσιάστηκε και αναλύθηκε ο όρος της Διαμεσολάβησης και οι αρχές που την διέπουν για την επίτευξη μιας ποιοτικής και αποτελεσματικής επικοινωνίας. Επίσης, καταγράφηκαν οι απαραίτητες ικανότητες και δεξιότητες που οφείλει να έχει το άτομο που θα εργαστεί ως Διαμεσολαβητής για την διαχείριση και επίλυση των συγκρούσεων μέσα σε μια ομάδα ή οργανισμό. Τόσο η Διαμεσολάβηση, όσο και α. τα μοντέλα της Διαμεσολάβησης και β. ο ρόλος του Διαμεσολαβητή, παρατέθηκαν για να ενισχύσουν το ρόλο της Συμβουλευτικής Επαγγέλματος που θα αναλύσουμε στα επόμενα κεφάλαια της παρούσας εργασίας, καταγράφοντας και επιλέγοντας τα κοινά στοιχεία που τις διέπουν.

Στο κεφάλαιο που ακολουθεί θα αναλυθούν οι όροι α. της κοινωνικής επικοινωνίας, β. της συμβουλευτικής, γ. της επαγγελματικής συμβουλευτικής, δ. τα χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει ο εργασιακός σύμβουλος, ε. τη σχέση μεταξύ

της συμβουλευτικής και της διαμεσολάβησης και στ. τα κοινά χαρακτηριστικά του μέντορα και του διαμεσολαβητή.

ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ

Η ΑΜΦΙΔΡΟΜΗ ΣΧΕΣΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ

4.1. Κοινωνική Επικοινωνία και Συμβουλευτική

4.1.1. Κοινωνική Επικοινωνία-Κοινωνική Διαμεσολάβηση

Με το όρο κοινωνική επικοινωνία εννοούμε την προδιάθεση των ανθρώπων από τη βρεφική ηλικία να επικοινωνήσουν με το περιβάλλον τους και να αλληλοεπιδράσουν με αυτό. Πρόκειται δηλαδή για μια εγγενή προδιάθεση των ανθρώπων και είναι παρούσα σε κάθε δραστηριότητα του ανθρώπου. Συνδέεται τόσο με τη συναισθηματική όσο και με τη γνωστική ανάπτυξη του ανθρώπου και αποτελεί το καταλληλότερο μέσο πρόληψης για τα προβλήματα συμπεριφοράς (Μαντούδης, 2019). Η διασάλευση της υγιούς και αποτελεσματικής κοινωνικής επικοινωνίας, δημιουργεί ποικίλα συμπεριφορικά προβλήματα, τα οποία μπορούν να επιλυθούν με τη συμβολή της κοινωνικής διαμεσολάβησης.

Σύμφωνα με την Τριαντάρη (2018), η κοινωνική διαμεσολάβηση είναι γνωστή και ως κοινοτική διαμεσολάβηση και πρόκειται για μια διαδικασία διαλόγου ανάμεσα σε εμπλεκόμενα μέρη, η οποία συντονίζεται από έναν διαμεσολαβητή/συντονιστή διαλόγου με στόχο τα μέρη αυτά να επικοινωνήσουν μεταξύ τους, να κατανοήσουν ο ένας τον άλλον και εν τέλει να καταφέρουν να λάβουν κοινές αποφάσεις (Τριαντάρη, 2018).

Η κοινωνική διαμεσολάβηση θεωρείται ένας θεσμός ο οποίος εξασφαλίζει την πρόσβαση των μελών μιας κοινότητας σε υπηρεσίες που βοηθούν στην επίλυση διαφορών. Λαμβάνει χώρα σε κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους, οι οποίοι παρέχονται από την κοινότητα και ακολουθεί τους γενικούς κανόνες της διαμεσολάβησης, οι οποίοι αναλύθηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο (Τριαντάρη, 2018).

Ο McLeod (2003) πρεσβεύει ότι η Συμβουλευτική είναι ένας κοινωνικός θεσμός συνυφασμένος με την κουλτούρα των σύγχρονων βιομηχανικών κοινωνιών. Αποτελεί μια ασχολία, επιστήμη ή ένα επάγγελμα της σύγχρονης εποχής. Η πλειονότητα των ανθρώπων που απασχολούνται σε επαγγέλματα τα οποία προσφέρουν «ανθρωπιστικές υπηρεσίες», συμπεριλαμβανομένων των νοσηλευτών, των εκπαιδευτικών, του κλήρου, της αστυνομίας και πολλών άλλων φορέων, θεωρεί ότι η

συμβουλευτική είναι μέρος της δουλειάς τους. Το νόημα και η θέση της στη σύγχρονη κουλτούρα εξελίσσονται διαρκώς.

Σύμφωνα με την Bac (1984), ο όρος «συμβουλευτική», συμπεριλαμβάνει την εργασία με άτομα και με σχέσεις, η οποία μπορεί να συνδέεται με την ανάπτυξη, την υποστήριξη κρίσεων, να είναι ψυχοθεραπευτική, καθοδηγητική ή να έχει στόχο την επίλυση προβλημάτων. Η συμβουλευτική έχει σκοπό να δίνει στον ενδιαφερόμενο μια ευκαιρία να εξερευνήσει, να ανακαλύψει και να αποσαφηνίσει τους τρόπους που θα του παράσχουν μια ζωή πιο ικανοποιητική και δημιουργική (Bac, 1984).

Οι Burks και Steffle (1979) θεωρούν ότι η συμβουλευτική αντιπροσωπεύει μια επαγγελματική σχέση μεταξύ ενός καταρτισμένου συμβούλου και ενός πελάτη. Η σχέση αυτή είναι συνήθως πρόσωπο με πρόσωπο και μπορεί να συμμετέχουν επίσης και περισσότερα άτομα. Είναι οργανωμένη ώστε να βοηθά τους πελάτες να κατανοήσουν και να αποσαφηνίσουν τις απόψεις τους σχετικά με το εύρος ζωής τους και να μάθουν να επιτυγχάνουν τους στόχους που έχουν θέσει οι ίδιοι για τον εαυτό τους μέσα από σημαντικές και εμπειριστατωμένες επιλογές, καθώς και μέσα από την επίλυση προβλημάτων συναισθηματικής και διαπροσωπικής φύσης (Burks και Steffle, 1979).

Σύμφωνα με τους Felthan και Dryden (1993), η συμβουλευτική είναι μια αυστηρά καθορισμένη σχέση, στην οποία εφαρμόζονται μία ή περισσότερες θεωρίες ψυχολογίας και ένα συγκεκριμένο σύνολο επικοινωνιακών δεξιοτήτων, οι οποίες αλλάζουν με την εμπειρία, τη διαίσθηση και άλλους διαπροσωπικούς παράγοντες, ανάλογα με τις προσωπικές ανησυχίες, τα προβλήματα ή τις επιθυμίες των ατόμων. Πρωτίστως, η συμβουλευτική διευκολύνει τους πελάτες και στη συνέχεια τους παρέχει συμβουλές ή τους παρακινεί. Μπορεί να έχει μικρή ή μεγάλη διάρκεια, να αφορά το δημόσιο ή ιδιωτικό φορέα αλλά κυρίως δεν επεμβαίνει σε προσωπικά δεδομένα και ζητήματα που αφορούν την προσωπική υγεία. Σε κάθε περίπτωση, αφορά μια συναίνεση δύο πλευρών που συμφωνούν να αναλάβουν τους ρόλους του συμβούλου και του συμβουλευμένου. Αφορά ανθρώπους που υποφέρουν από κάποια διαταραχή ή βρίσκονται σε σύγχυση και επιθυμούν να συζητήσουν και να επιλύσουν τα προβλήματά τους μέσα σε μια σχέση που θα είναι πιο πειθαρχημένη και εμπιστευτική και θα τους στιγματίσει λιγότερο από άλλες σχέσεις βοήθειας, όπως το παραδοσιακό ιατρικό ή ψυχιατρικό περιβάλλον (Felthan και Dryden, 1993).

Σύμφωνα με τα παραπάνω, κατανοούμε ότι οι ορισμοί για τη συμβουλευτική ποικίλουν και στοχεύουν σε διαφορετικές έννοιες, ανάλογα με τις απόψεις των

επιστημόνων. Όπως βλέπουμε, η Bac ενδιαφέρεται περισσότερο για την εξερεύνηση και κατανόηση του προβλήματος, παρά για τη δράση, ενώ οι Burks και Steffle τονίζουν την επαγγελματική σχέση που δημιουργεί η συμβουλευτική και τη σημασία που έχει για τα άτομα που θέτουν κοινούς στόχους. Επίσης, οι Felthan και Dryden παραλληλίζουν τη συμβουλευτική και με άλλες μορφές παροχής βοήθειας, ακόμα και τη φιλική σχέση. Οι πολλές και διαφορετικές απόψεις στον ορισμό της συμβουλευτικής, είναι απόλυτα δικαιολογημένες, γιατί το αντικείμενό της εστιάζεται σε πολλές και διαφορετικές περιοχές, σε διαφορετικούς τομείς, σε διαφορετικά θέματα, συνδυάζει πολλές μεθόδους και σχολές και έχει διανύσει τεράστια ταχύτητα εξέλιξης από τον 20^ο έως τον 21^ο αιώνα (McLeod, 2003).

Συνοψίζοντας, η συμβουλευτική αποτελεί ένα ευρύτερο τομέα της εφαρμοσμένης ψυχολογίας με ιδιαίτερη μορφή και ιδιαίτερη πρακτική για κάθε κατηγορία επιμέρους προβλημάτων που συνήθως αντιμετωπίζει ο σύμβουλος (π.χ. συμβουλευτική γάμου, συμβουλευτική αποκλινόντων εφήβων, συμβουλευτική εξαρτημένων ατόμων, επαγγελματική συμβουλευτική κ.ά.). Μπορεί να οριστεί ως η βοήθεια που προσφέρεται προς το άτομο ώστε να μπορέσει να βοηθήσει τον εαυτό του, να διερευνήσει δηλαδή από μόνο του το πρόβλημα που αντιμετωπίζει, να διευκρινίσει τις συγκρούσεις που αντιμετωπίζει, να ανακαλύψει τις διάφορες εναλλακτικές κατευθύνσεις που του ανοίγονται, ως προς την αντιμετώπιση του προβλήματος και να πάρει τις τελικές του αποφάσεις, όσον αφορά το τι θα κάνει (Hopson, 1982). Η συμβουλευτική παρέμβαση μπορεί να γίνεται είτε σε ατομικό είτε σε ομαδικό επίπεδο και υπόκειται σε πληθώρα θεωρητικών προσεγγίσεων, ως προς τη διαδικασία της συμβουλευτικής μεθόδου, αλλά και τα προβλήματα που μπορεί να προκύψουν.

Ο θεσμός της Συμβουλευτικής πρωτοεμφανίζεται στην Αρχαία Ελλάδα και ασκείται από το Μαντείο των Δελφών. Το Μαντείο ασκούσε πανελλήνια ακτινοβολία και κατέφευγαν σε αυτό για τις συμβουλές του άτομα και ηγέτες από πόλεις-κράτη της εποχής, σχετικά με όλα τα θέματα που τους απασχολούσαν. Επίσης, η μαιευτική μέθοδος του Σωκράτη αποτελεί μια πρωτοπόρο μέθοδο της συμβουλευτικής προσέγγισης (Τριαντάρη, 2005:108-110 & Russel, 1982). Η Συμβουλευτική και ο Προσανατολισμός, ως αυτοτελής επιστημονικός κλάδος δημιουργήθηκε και καθιερώθηκε μέσα από τις ανάγκες της κοινωνίας και τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας με σκοπό να βοηθάει τα άτομα να ανταποκρίνονται σε αυτές. Με άλλα λόγια, η Συμβουλευτική και ο Προσανατολισμός έχει ταυτιστεί με την έννοια της βοήθειας προς τον άνθρωπο. Επειδή κάθε τύπος και κάθε κοινωνία διαθέτει ιδιαίτερα

πολιτισμικά γνωρίσματα και απαιτεί την επίλυση διαφορετικών προβλημάτων, ο θεσμός δεν εφαρμόστηκε ομοιόμορφα σε όλες τις χώρες. Ως βασικός σκοπός όμως της Συμβουλευτικής, παραμένει η προσπάθεια να βοηθήσει τα άτομα ή ομάδες ατόμων να αντιμετωπίζουν τα καθημερινά τους προβλήματα, τις υπαρξιακές τους αναζητήσεις, τις δυσχέρειες στις διαπροσωπικές τους σχέσεις και να παίρνουν σημαντικές αποφάσεις για τη ζωή τους, όπως είναι η επιλογή του επαγγέλματος που θα ακολουθήσουν. Επίσης βασικός στόχος της συμβουλευτικής είναι, μέσα από συγκεκριμένες διαδικασίες να βοηθούνται οι συμβουλευόμενοι ώστε να προάγουν την αυτοπεποίθηση και να ενισχύσουν την αυτοεκτίμησή τους.

Οι Στωικοί αποτέλεσαν για τους Φιλοσοφικούς Συμβούλους προδρόμους και εκφραστές της συμβουλευτικής πρακτικής, συμβάλλοντας στις αναλύσεις συγκεκριμένων ψυχικών καταστάσεων και δίνοντας λύσεις σε θέματα της ανθρώπινης καθημερινότητας όπως του φόβου, του θανάτου, της σεξουαλικότητας κ.ά. Ο φιλόσοφος κατείχε τις απαραίτητες τεχνικές και μεθοδολογικές γνώσεις που τον καθιστούσαν σύμβουλο και εκπαιδευτή στα ανθρώπινα προβλήματα που απέρρεαν από τον καθημερινό βίο. Η σύγχρονη φιλοσοφική συμβουλευτική θεμελιώθηκε από τη Στωική φιλοσοφία και σύμφωνα με την Nussbaum (Τριαντάρη, 2012:101) προσανατολίζεται σε τέσσερις λόγους που είναι οι εξής: α. ο στωικός προσανατολισμός συνεπάγεται την εξέταση της ζωής, την αυτοκριτική και τον αυτοέλεγχο του ατόμου. Το γεγονός αυτό απαιτεί λογικές δεξιότητες για την ορθή αντιμετώπιση των πραγματικών περιστατικών και τη συγκρότηση της ακριβής και φρόνιμης κρίσης, β. ο στωικός προσανατολισμός συνεπάγεται την ικανότητα του ατόμου να δει τον εαυτό του σε σχέση με άλλα ανθρώπινα όντα όσο μακρινά κι αν είναι, γ. ο στωικός προσανατολισμός συνεπάγεται, έστω και με το πρίσμα της φαντασιακής αφήγησης, την αριστοτελική δυνατότητα της ενσυναίσθησης του ατόμου, δηλαδή του να έλθει στη θέση οποιουδήποτε ανθρώπου και να συμπάσχει μαζί του, δ. ο Στωικός προσανατολισμός συνεπάγεται αναφορικά με την επιστημονική κατανόηση την ταχτοποίηση και την ακολουθία γεγονότων που αφορούν στο φυσικό και κοινωνικό κόσμο του ατόμου. Επιπλέον ωθεί το άτομο στον αυτοπροσδιορισμό της θέσης του στον κόσμο, και μάλιστα προτού το άτομο αποκτήσει το δικαίωμα για το ιδανικό της εκπαιδευτικής πράξης. Ο στοχασμός του Επίκτητου είναι αρκετά επίκαιρος σήμερα, πρεσβεύει η Τριαντάρη (2012), γιατί προτείνει μεθόδους και λύσεις για μια ήρεμη κι ευτυχισμένη ζωή. Επίσης, είναι επίκαιρος και επηρεάζει την εκπαίδευση, η οποία

οφείλει να διαμορφώνει και να διαπλάθει ηθικά τον άνθρωπο (Long, 2002, Mulvey, 2010).

Οι παραινέσεις του Επίκτητου προς τους εκπαιδευτές είναι με λίγα λόγια: α. να εκπαιδεύουν τους μαθητές σε παιχνίδια ρόλων π.χ. του γονιού, του παιδιού, του γείτονα, του συμπολίτη, ώστε να κατανοούν και τα καθήκοντα που πηγάζουν από αυτούς. β. πρέπει να διδαχθεί η σημασία του συναισθήματος και η διαχείρισή του, για τη συνειδητοποίηση της ηθικής ευθύνης σε μια ζωή αυτοέλεγχου και αυτοεξέτασης. γ. να ασκηθεί η «λογική», έτσι ώστε να μπορούν οι μαθητές να αναγνωρίζουν την αλήθεια. δ. να δυναμώσουν το χαρακτήρα των μαθητών, έτσι ώστε να επιτευχθεί η σταθερότητα και η ακεραιότητα του χαρακτήρα. ε. να εκπαιδευτούν οι μαθητές στο να ιεραρχούν τις ανθρώπινες σχέσεις, να δημιουργούν νέες προοπτικές στις πολιτισμικές τους αξίες, να κατανοούν τη σύνδεση και την ακολουθία των πραγμάτων και να αντιληφθούν τις συνέπειες που επιφέρει η έλλειψη αυτοσεβασμού και υπευθυνότητας. Συνοψίζοντας, η εκπαίδευση θα πρέπει να αποσκοπεί στην ενάρετη συμβίωση και στην ενάρετη ζωή κι όχι μόνο στη συσσώρευση στείρων γνώσεων, αλλά σε αφομοίωση της γνώσης και της μεταποίησής της σε «πρακτική σοφία» (Τριαντάρη, 2012, Mason, 2007, Gourinat, 2001).

4.2. Σχέση Συμβουλευτικής και Διαμεσολάβησης: Ομοιότητες-Διαφορές

Αναλύοντας τους ορισμούς της Διαμεσολάβησης (στο 3^ο κεφάλαιο) και της Συμβουλευτικής (στο παρόν κεφάλαιο), μπορούμε να σκιαγραφήσουμε τη σχέση μεταξύ αυτών των θεσμών και να αναλύσουμε τις ομοιότητες και τις διαφορές που τις διέπουν.

Η Διαμεσολάβηση υφίσταται όταν η επικοινωνία μιας ομάδας διασαλευτεί και εμφανιστούν προβλήματα και συγκρούσεις μεταξύ των μελών της ομάδας, ενώ η Συμβουλευτική δεν αφορά μόνο στην επίλυση των συγκρούσεων που αφορούν μια ομάδα, αλλά προσβλέπει και στο ίδιο το άτομο για τη διαχείριση και επίλυση των οποιοδήποτε θεμάτων μπορεί να το απασχολούν και χρειάζεται τη βοήθεια ενός τρίτου ατόμου (του συμβούλου). Παρότι όμως φαινομενικά η Διαμεσολάβηση απευθύνεται σε ομάδες, ωστόσο για την επιτυχή έκβασή της, ο διαμεσολαβητής εργάζεται με το κάθε άτομο χωριστά. Όπως καταλαβαίνουμε η προαναφερθείσα διαφορά αναιρείται εάν εμβαθύνουμε στις αρχές που διέπουν και στους δύο θεσμούς. Ο πίνακας 2. παρουσιάζει τις διαφορές μεταξύ της Συμβουλευτικής και της Διαμεσολάβησης:

Διαφορές Συμβουλευτικής και Διαμεσολάβησης	
Συμβουλευτική	Διαμεσολάβηση
Ευρύτερος τομέας της εφαρμοσμένης ψυχολογίας	Ευρύτερος τομέας του δικαστικού συστήματος
Παρέχει Συμβουλευτική – βοήθεια σε άτομα και ομάδες	Παρέχει βοήθεια- Διαμεσολάβηση σε ομάδες
	Εξωδικαστική επίλυση διαφορών

Πίνακας 2.: Διαφορές Συμβουλευτικής και Διαμεσολάβησης

Όπως βλέπουμε, στον παραπάνω πίνακα, η κύρια διαφορά ανάμεσα στη Συμβουλευτική και στη Διαμεσολάβηση είναι ότι η πρώτη απευθύνεται κυρίως στο άτομο, ενώ η δεύτερη στην ομάδα. Αυτή η διαφορά όμως εξομαλύνεται και σχεδόν αναιρείται στον πίνακα 3. όπου μέσα από τις ομοιότητες των δύο θεσμών θα αντιληφθούμε ότι και η Διαμεσολάβηση, για να επιτύχει της επίλυση των όποιων συγκρούσεων διατρέχουν μια ομάδα, απευθύνεται και «δυναμώνει» το κάθε άτομο χωριστά:

Ομοιότητες Συμβουλευτικής και Διαμεσολάβησης	
Συμβουλευτική	Διαμεσολάβηση
Στοχεύει στην ποιοτική επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων	Στοχεύει στην ποιοτική επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων
Υφίσταται μόνο με την ελεύθερη και αβίαστη συμμετοχή των εμπλεκόμενων μερών	Υφίσταται μόνο με την ελεύθερη και αβίαστη συμμετοχή των εμπλεκόμενων μερών
Ο σύμβουλος είναι ένα άτομο αποδεκτό και σεβαστό από όλα τα μέρη	Ο διαμεσολαβητής είναι ένα άτομο αποδεκτό και σεβαστό από όλα τα μέρη
Η Συμβουλευτική υπόκειται σε αυστηρούς κανόνες που διατρέχουν όλη τη διαδικασία	Η Διαμεσολάβηση υπόκειται σε αυστηρούς κανόνες που διατρέχουν όλη τη διαδικασία
Ο Σύμβουλος δεν προτείνει λύσεις, αλλά βοηθάει τους εμπλεκόμενους να την βρουν μόνοι τους	Ο Διαμεσολαβητής δεν προτείνει λύσεις, αλλά βοηθάει τους εμπλεκόμενους να την βρουν μόνοι τους

Πίνακας 3.: Ομοιότητες Συμβουλευτικής και Διαμεσολάβησης

Σύμφωνα με τον πίνακα 3. καταλήγουμε ότι η Συμβουλευτική και η Διαμεσολάβηση είναι δύο θεσμοί που α. προέρχονται από την αρχαιότητα, β. συμβαδίζουν με τις ανθρώπινες κοινωνίες από την ίδρυσή τους, γ. στοχεύουν στην ομαλή και ποιοτική διαανθρώπινη επικοινωνία, δ. Διαχειρίζονται και επιλύουν

συγκρούσεις και διαφοροποιήσεις που προκύπτουν ανάμεσα σε δύο ή περισσότερες πλευρές. Αν και ακολούθησαν διαφορετικούς δρόμους στην ιστορική τους διαδρομή και η συμβουλευτική προσκολλήθηκε στην εφαρμοσμένη ψυχολογία και η Διαμεσολάβηση στο νομικό σύστημα, εν τούτοις εφαρμόζουν τους ίδιους κανόνες και οι Σύμβουλοι και Διαμεσολαβητές υπακούουν στον ίδιο ηθικό και δεοντολογικό κώδικα (ο οποίος παρουσιάστηκε και αναλύθηκε στα 3 και 4 κεφάλαια). Η μόνη διαφορά ανάμεσα στους δύο θεσμούς, είναι ότι στον Σύμβουλο μπορούν να απευθυνθούν και μεμονωμένα άτομα για την επίλυση προσωπικών προβλημάτων, ενώ η Διαμεσολάβηση αφορά κυρίως προβλήματα που προκύπτουν μέσα σε ομάδες.

Στην επόμενη ενότητα θα αναφερθούμε διεξοδικότερα με την Επαγγελματική Συμβουλευτική και το ρόλο της στον εργασιακό χώρο.

4.3. Επαγγελματική Συμβουλευτική

Η Συμβουλευτική ειδικεύεται στη βοήθεια του ατόμου για την επαγγελματική του ανάπτυξη και εμπεριέχει την επιλογή ενός επαγγέλματος, την αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκύπτουν, αλλά και γενικότερα όλα όσα αφορούν τη σταδιοδρομία στο δύσβατο μονοπάτι της αγοράς εργασίας (Κάντας & Χαντζή, 1991).

Η επαγγελματική συμβουλευτική προσφέρει στο χώρο της εργασίας μηχανισμούς διερεύνησης και αξιολόγησης των ατομικών ικανοτήτων, των ιδιαίτερων προσόντων και στοιχείων της προσωπικότητας κάθε ατόμου ώστε πλέον, χωρίς προκαταλήψεις ή άλλες διακρίσεις, αλλά με αποκλειστικά αντικειμενικά κριτήρια, να επιλέγονται οι κατάλληλοι άνθρωποι στις κατάλληλες επαγγελματικές θέσεις (Καλαβά-Μυλωνά, 2006).

Με τον όρο Επαγγελματική Συμβουλευτική υποδηλώνεται η συμβουλευτική διαδικασία που έχει στόχο να βοηθήσει τους ανθρώπους στην αντιμετώπιση ζητημάτων και προβλημάτων, τα οποία σχετίζονται με την επαγγελματική τους ανάπτυξη (Brown & Brooks, 1991), την επαγγελματική επιλογή ή τα προβλήματα προσαρμογής στο επάγγελμα (Isaacson&Brown, 1997). Η επαγγελματική συμβουλευτική αποτελεί ουσιαστικά, μια μορφή παρέμβασης, μιας σκόπιμης ενέργειας που στοχεύει να ενισχύσει την επαγγελματική ανάπτυξη του ατόμου ή να καταστήσει το άτομο ικανό να πάρει αποτελεσματικές επαγγελματικές αποφάσεις (Spokane, 1991). Η επαγγελματική συμβουλευτική συχνά ταυτίζεται με την επαγγελματική καθοδήγηση και τον επαγγελματικό προσανατολισμό.

Η επιτυχής εφαρμογή του θεσμού «Συμβουλευτική και Προσανατολισμός» στις εκπαιδευτικές-επαγγελματικές όψεις της σταδιοδρομίας ενός ατόμου αποτελεί βασική επιδίωξη κάθε υπηρεσίας Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού, ειδικά στη σύγχρονη κοινωνία, όπου το άτομο βρίσκεται σε μια συνεχή διαδικασία αναπροσανατολισμού. Πολλοί θεωρητικοί της Εργασίας (Neslon-Jones, 1988, Sinoir, 1959, Tolbert, 1959) εκτιμούν ότι η έννοια της μόνιμης απασχόλησης σε μια εργασία σιγά-σιγά εξαφανίζεται και ένα άτομο θα χρειάζεται να αλλάζει εργασιακό περιβάλλον αρκετές φορές στη ζωή του. Με την ποικιλότητα και μεταβλητότητα των σύγχρονων κοινωνιών, ο ρόλος και οι δράσεις του Συμβούλου Εργασίας, συχνά μεταλλάσσεται ανάλογα με τις περιστάσεις και τις απαιτήσεις των πεδίων ενασχόλησής του.

4.4. Επαγγελματικός Σύμβουλος ή Μέντορας

Ο ρόλος των επαγγελματικών συμβούλων ή μεντόρων ποικίλει όχι μόνο από χώρα σε χώρα, αλλά και ανάλογα με το χώρο στον οποίο δραστηριοποιούνται (εκπαίδευση, κατάρτιση, απασχόληση κ.ά.). Ο μέντορας ή επαγγελματικός σύμβουλος δραστηριοποιείται στον τομέα της απασχόλησης, δηλαδή, με ζητήματα προσανατολισμού ή αναπροσανατολισμού ενηλίκων, θέματα εύρεσης εργασίας, ένταξης και επανένταξης στην αγορά εργασίας και άλλα συναφή προβλήματα (Κασσωτάκης, 2004).

Στον ευρωπαϊκό χώρο τα προγράμματα εκπαίδευσης των επαγγελματικών συμβούλων διαφέρουν ανάλογα με τη χώρα και το εκπαιδευτικό ίδρυμα ή και τους τομείς απασχόλησης των συμβούλων. Σε κάποιες χώρες οι επαγγελματικοί σύμβουλοι έχουν πανεπιστημιακή εκπαίδευση, είτε προπτυχιακού επιπέδου σπουδών π.χ. στην Ισπανία και την Πορτογαλία, είτε μεταπτυχιακού επιπέδου, π.χ. στην Ιρλανδία, που περιλαμβάνει και περαιτέρω επιμόρφωση, ανάλογα με τους τομείς απασχόλησης των συμβούλων. Σε άλλες χώρες η εκπαίδευση παρέχεται από τους φορείς στους οποίους απασχολούνται οι σύμβουλοι και γίνεται σε ενδοϋπηρεσιακό επίπεδο με τη μορφή της μερικής απασχόλησης, π.χ. στη Δανία και στην Ολλανδία. Επιπλέον, οι σύμβουλοι μπορεί να εκπαιδεύονται σε ετήσια ειδικά προγράμματα που παρέχονται από τα πανεπιστήμια, π.χ. στην Αγγλία ή στην Ελλάδα για την περίοδο 1998-2000 ή ακόμα και σε βραχείας διάρκειας σεμινάρια.

Η αρχαία ελληνική κληρονομιά στη συμβουλευτική με επίκεντρο τον άνθρωπο και το λόγο παρέχει εκείνες τις αρχές και ικανότητες που πρέπει να διακρίνουν τον σύμβουλο, ο οποίος διευκολύνει τον άνθρωπο να ανακαλύψει τον εαυτό του, τις

αληθινές του επιθυμίες και τα ταλέντα του (Ασημακοπούλου, Β. Χ. *Εσωτερική Χειραφέτηση. Coaching & Ηγεσία*. Αθήνα: Β. Χ. Ασημακοπούλου, 2018, 236-237). Από τη θέση αυτή ο ρόλος του συμβούλου/μέντορα περιλαμβάνει μια σειρά από καθήκοντα και ικανότητες. Σύμφωνα με τον McLeod (2003), τα βασικά πεδία ικανοτήτων του μέντορα είναι τα εξής:

1. Διαπροσωπικές δεξιότητες: οι καλοί σύμβουλοι είναι και καλοί ακροατές και διαθέτουν επικοινωνία, ενσυναίσθηση, κατανόηση της μη λεκτικής επικοινωνίας, έντονη παρουσία, ευαισθησία στη φωνή, ανταπόκριση στο συναίσθημα, καλή χρήση της γλώσσας και του διαλόγου.
2. Προσωπικές πεποιθήσεις και συμπεριφορές: αποδέχονται τους άλλους, πιστεύουν στην αλλαγή, έχουν επίγνωση των δεοντολογικών και ηθικών επιλογών καθώς και ευαισθησία στις αξίες του πελάτη και τις δικές τους.
3. Εννοιολογική, αντιληπτική ικανότητα: κατανοούν και αξιολογούν τα προβλήματα του πελάτη, μπορούν να προβλέπουν επιπτώσεις των πράξεων, θυμούνται πληροφορίες για τον πελάτη, διαθέτουν γνωστή ευελιξία και επιδεξιότητα στην επίλυση προβλημάτων.
4. Προσωπική σταθερότητα: απουσία προσωπικών αναγκών ή παράλογων πεποιθήσεων που θα ήταν καταστροφικές σε συμβουλευτικές σχέσεις, διαθέτουν αυτοπεποίθηση, ικανότητα ανοχής δυσάρεστων συναισθημάτων σε σχέση με τον πελάτη, θέτουν προσωπικά όρια, μπορούν να μουν στη θέση του πελάτη, δεν έχουν κοινωνικές προκαταλήψεις εθνοκεντρισμού και απολυταρχισμού.
5. Κατάκτηση τεχνικής: έχουν γνώση για το πότε και το πώς θα εφαρμοστούν συγκεκριμένες παρεμβάσεις, μπορούν να αποτιμήσουν την αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων και κατανοούν τους λογικούς κανόνες που βρίσκονται πίσω από τις τεχνικές.
6. Ικανότητα κατανόησης της εργασίας μέσα στα κοινωνικά συστήματα: έχουν επίγνωση των οικογενειακών και εργασιακών σχέσεων του πελάτη, κατανοούν την επίδραση του οργανισμού παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών στον πελάτη και διαθέτουν ικανότητα χρήσης δικτύων υποστήριξης και εποπτείας, επίσης, έχουν ευαισθησία στο κοινωνικό περιβάλλον των πελατών που μπορεί να προέρχεται από διαφορετικές ομάδες φύλου, ηλικίας, σεξουαλικού προσανατολισμού ή έθνους.
7. Ανοιχτοί στη μάθηση και στην έρευνα: έχουν ικανότητα να δείχνουν ενδιαφέρον για το παρελθόν και τα προβλήματα των πελατών. Είναι ανοιχτοί σε νέες προοπτικές και χρησιμοποιούν την έρευνα για να ενημερώνονται κατά την άσκηση του επαγγέλματός τους.

Σύμφωνα με τους Osipow και Fitzgerald (1996), οι σύμβουλοι επαγγελματικής ανάπτυξης, συχνά αντιμετωπίζουν μια σειρά προκλήσεων, τις οποίες καλούνται να αντιμετωπίσουν ασκώντας το έργο τους και είναι περιεκτικά οι εξής:

1. Διαχείριση των ορίων μεταξύ της επαγγελματικής συμβουλευτικής, της προσωπικής συμβουλευτικής και της εξάσκησης.
2. Παραπομπή του πελάτη για εκτενέστερη ή εναλλακτική υποστήριξη.
3. Ανταπόκριση στην πίεση για παροχή συμβουλών.
4. Αντιμέτωπιση της αντίστασης του πελάτη.
5. Εργασία με σημαντικούς άλλους.
6. Αποτελεσματική εργασία με πελάτες από μειονοτικές ομάδες, με τρόπο που να σέβεται τις διαφορές, αλλά να μην ενδυναμώνει τα στερεότυπα.

Καταλήγοντας, θα αναφερθούμε εν συντομία στο ρόλο του συμβούλου και στα θέματα που θα πρέπει αυτός να εστιάζει επιτελώντας το έργο του:

- Να είναι πρόθυμος να βοηθήσει τους πελάτες του να προσδιορίσουν εκείνα τα συναισθήματα που τους καταβάλλουν
- Να είναι ευέλικτος ανάμεσα στην ανάγκη των πελατών του να συζητήσουν άλυτα προσωπικά τους ζητήματα και στην ανάγκη τους να βρουν δουλειά
- Να είναι προετοιμασμένος να προσφέρει «προπόνηση ανάπτυξης», σε περίπτωση που η στρατηγική αυτή μπορεί να είναι περισσότερο κατάλληλη από την επαγγελματική συμβουλευτική
- Να χρησιμοποιεί την «προπόνηση σταδιοδρομίας», όταν οι πελάτες έχουν καθορίσει σαφείς στόχους σταδιοδρομίας
- Να εργαστεί σκληρά, προκειμένου οι αποφάσεις των πελατών να είναι αποκλειστικά δικές τους. Για να το επιτύχει, πρέπει να γνωρίζει τους κινδύνους της παροχής συμβουλών
- Να χρησιμοποιεί ένα σύμβολο «όρων επιχείρησης», για να υπογραμμίσει την ευθύνη του πελάτη να προσέρχεται στις κανονισμένες συναντήσεις
- Να είναι προσεκτικός ώστε να παρατηρεί τα συναισθήματα που κρύβονται πίσω από την «αντίσταση» του πελάτη στην επαγγελματική συμβουλευτική
- Να λαμβάνει υπόψη του τον τρόπο με τον οποίο οι «σημαντικοί άλλοι» μπορούν να επηρεάσουν τη διαδικασία και τα αποτελέσματα της επαγγελματικής συμβουλευτικής

- Να αμφισβητεί τις προκαταλήψεις που έχει για όλους τους πελάτες, αλλά ιδιαίτερα όταν εργάζεται με ανθρώπους που έχουν πολύ διαφορετικές αξίες, πεποιθήσεις και εμπειρίες ζωής από τη δική του
- Να βεβαιωθεί ότι μπορεί να χρησιμοποιεί τις βασικές δεξιότητες συμβουλευτικής, όχι μόνο ότι τις γνωρίζει
- Να είναι ενημερωμένος για τα εναλλακτικά πρότυπα σταδιοδρομίας

Όπως καταλαβαίνουμε, για να μπορέσει να ανταπεξέλθει στα παραπάνω ζητήματα ένας σύμβουλος, χρειάζεται ιδιαίτερες δεξιότητες και γνώσεις, γεγονός που καθιστά την εκπαίδευσή του, μείζονος σημασίας και σύμφωνα με τους Osipow και Fitzgerald (1996), ο Σύμβουλος εξετάζοντας την εξέλιξη των κοινωνικών φαινομένων και προβλημάτων, οφείλει να προβλέπει, προλαμβάνει, διαπαιδαγωγεί, αξιολογεί (και αξιολογείται) και παρεμβαίνει. Δηλαδή καλείται να αναλάβει ένα πολύπλευρο παιδαγωγικό και κοινωνικό ρόλο.

4.5. Ο σύγχρονος εργασιακός Σύμβουλος ως Διαμεσολαβητής

Σύμφωνα με τις ικανότητες και τα χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει ο Διαμεσολαβητής, τα οποία αναλύθηκαν στο τρίτο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας και σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά του Συμβούλου επαγγελματικής σταδιοδρομίας, τα οποία αναλύθηκαν στην προηγούμενη ενότητα, διαπιστώνεται μια σχέση ανάμεσα στους δύο ρόλους, διότι οι σύγχρονες προκλήσεις του επαγγελματικού χώρου δημιουργούν συγκρούσεις μεταξύ της εργασίας και των εργαζομένων και οι συγκρούσεις αυτές δημιουργούν την αναγκαιότητα επίλυσης δια μέσου της Διαμεσολάβησης. Επιπλέον τα πολλά κοινά στοιχεία μεταξύ των διαδικασιών Συμβουλευτικής και Διαμεσολάβησης, καταδεικνύουν ότι οι ρόλοι του Συμβούλου Εργασίας και του Διαμεσολαβητή δεν είναι σε καμιά περίπτωση αντικρουόμενοι, αλλά μπορούν κάλλιστα να θεωρηθούν αλληλοϋποστηριζόμενοι και συμπληρωματικοί μεταξύ τους και τα αποτελέσματα της σχέσης αυτής μόνο ευεργετικά μπορούν να είναι για τους συμβουλευμένους πελάτες. Στον παρακάτω πίνακα παρατηρούμε τα χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτουν τόσο οι εργασιακοί σύμβουλοι, όσο και οι διαμεσολαβητές, όπου διαφαίνεται ξεκάθαρα η ομοιότητα και η σύμπλευση των δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες για το εξειδικευμένο έργο της επίλυσης θεμάτων που αφορούν στο χώρο της εργασίας και της διαμεσολάβησης (πίνακας 4.):

Χαρακτηριστικά εργασιακού συμβούλου	Χαρακτηριστικά διαμεσολαβητή
--	-------------------------------------

Ουδέτερος	Ουδέτερος
Αμερόληπτος	Αμερόληπτος
Αντικειμενικός	Αντικειμενικός
Προσωπική σταθερότητα	Έξυπνος
Ευέλικτος	Ευέλικτος
Ενσυναίσθηση	Ενσυναίσθηση
Ενεργός ακροατής	Ενεργός ακροατής
Διαχείριση των ορίων	Φαντασία
Προσωπική σταθερότητα	Άξιος σεβασμού
Ενημερωμένος	Επιφυλακτικός
Εργατικός	Επινοητικός
Εργασία με σημαντικούς άλλους	Ειλικρινής
Αποτελεσματική εργασία με πελάτες από μειονοτικές ομάδες	Αξίопιστος
Πρόθυμος	Χιούμορ
Υπομονετικός	Υπομονετικός

Πίνακας 4.: Τα κοινά χαρακτηριστικά του Εργασιακού Συμβούλου και του Διαμεσολαβητή

Στην επόμενη υποενότητα θα αναφερθούμε στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της μεθόδου Gestalt, για το λόγο ότι α. θεωρούμε σημαντική τη συμβολή της στον επαγγελματικό προσανατολισμό τόσο στην Ελλάδα, όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο και β. στη σύγχρονη εποχή, όλο και περισσότεροι Εργασιακοί Σύμβουλοι επιλέγουν τη συγκεκριμένη μέθοδο ως εργαλείο για τις Συμβουλευτικές τους παρεμβάσεις τόσο σε ομαδικό, όσο και σε ατομικό επίπεδο.

4.5.1. Gestalt και Συμβουλευτική σταδιοδρομίας

Κάθε λογική προσέγγιση στην ψυχολογία, που δεν κρύβεται πίσω από πομπώδη γλώσσα, πρέπει να είναι κατανοητή από τον κοινό νου και πρέπει να βασίζεται στα δεδομένα της ανθρώπινης συμπεριφοράς. Η ψυχολογία πρέπει να ασχολείται με την κατανόηση του εαυτού μας και των άλλων. Αν δεν μπορούμε να καταλάβουμε τους εαυτούς μας, δεν θα μπορέσουμε ποτέ να κατανοήσουμε τις πράξεις μας. Η προσέγγιση Gestalt βασίζεται σε ένα σύνολο κατανοητών και λογικών συλλογισμών. Δηλαδή, βασίζεται σε κοινές υποθέσεις που μπορούν εύκολα να επιβεβαιωθούν με την εμπειρία.

Τα στοιχεία που απαρτίζουν τη νέα σχετικά αυτή θεωρία, ανήκουν τα περισσότερα σε παλαιότερες ψυχολογικές θεωρίες. Το καινούργιο στη θεωρία Gestalt δεν είναι τα στοιχεία της, αλλά ο τρόπος που αυτά συγκροτούνται και χρησιμοποιούνται. Η ψυχολογική σχολή που αναπτύχθηκε από αυτή την επιμέρους χρήση των ιδιαίτερων συμπεριφορικών στοιχείων, ονομάστηκε Gestalt.

Στα ελληνικά δεν υπάρχει αντίστοιχη λέξη για να αποδώσει τη λέξη “Gestalt”. Παρότι έχουν χρησιμοποιηθεί διάφοροι όροι όπως: μορφή, δομή, διαμόρφωση, αυτή που πλησιάζει περισσότερο την εννοιολογική σημασία του όρου, είναι η λέξη «όλον». Οι θεραπευτές Gestalt υποστηρίζουν ότι η αντίδραση σε μια κατάσταση πρέπει να είναι ένα «όλον» που εμπλέκει την ολότητα του ατόμου. Η ανάλυση των διαφόρων μερών ενός ατόμου δεν οδηγεί στην κατανόηση του όλου. Το όλο ορίζεται και υπάρχει μόνο χάρη στο αλληλένδετο των μερών του. Διαμορφώνοντας ένα Gestalt δίνουμε νόημα σε αυτό που μας συμβαίνει. Π.χ. αν θέλουμε να ανακαλύψουμε την αντίδρασή μας στην οικογενειακή μας ζωή, καθορίζουμε τις πλευρές της κατάστασης που μας ευχαριστούν ή μας δυσαρεστούν. Αυτό μας οδηγεί σε μια καλύτερη προσωπική κατανόηση των συνεπειών της κατάστασης. Ακόμα κι αν αποφασίσουμε να μην αλλάξουμε τίποτα, έχουμε αποκτήσει καλύτερη επίγνωση του ποιοι είμαστε στην οικογενειακή ζωή. Αν επιλέξουμε να κάνουμε ορισμένες αλλαγές, καταλαβαίνουμε καλύτερα τι μορφή θα πάρουν οι αλλαγές αυτές. Αν αυτό που ανακαλύπτουμε μας είναι απεχθές, καταλαβαίνουμε πολύ καλά ποιες πλευρές της ζωής μας κάνουν δυστυχημένους. Αποκτούμε έτσι την αίσθηση ότι μπορούμε να αλλάξουμε.

Ο Perls (1973) υποστηρίζει ότι κάθε πλευρά της συμπεριφοράς ενός ατόμου μπορεί να θεωρηθεί εκδήλωση του συνόλου. Με τον τρόπο αυτό, το τι κάνουν τα άτομα παρέχει τόσες πληροφορίες όσες και το τι νιώθουν, σκέφτονται ή λένε. Επομένως, ο άνθρωπος είναι μια ενότητα που απαρτίζεται από πολλά μέρη που λειτουργούν αλληλένδετα. Μέσω της θεραπείας Gestalt, το άτομο κατορθώνει να λειτουργεί σωστά, να υποστηρίζει τον εαυτό του και να διαμορφώνει μια ολοκληρωμένη Gestalt που ευνοεί την ανάπτυξη και την ψυχολογική υγεία (O’Leary, 1995). Συνοψίζοντας, θα μπορούσαμε να πούμε ότι η βασική θέση της Gestalt είναι ότι η ανθρώπινη φύση συγκροτείται σε πρότυπα ή σύνολα, ότι βιώνεται από τα άτομα σαν σύνολα και ότι μπορεί να γίνει κατανοητή μόνο σαν μία λειτουργία των προτύπων ή συνόλων από τα οποία αποτελείται (Perls, 1989).

4.5.1.1. Τα Βασικά Θεμέλια της προσέγγισης Gestalt

Οι βασικές αρχές στις οποίες στηρίζεται η μέθοδος Gestalt είναι:

α. **Η Ομοιοστασία**, δηλαδή η προσαρμογή του ατόμου. Η ομοιοστατική λειτουργία είναι εκείνη, με την οποία ο οργανισμός διατηρεί την ισορροπία του κάτω από διάφορες συνθήκες. Ολόκληρη η ζωή χαρακτηρίζεται από αυτό το συνεχές παιχνίδι της ισορροπίας και της ανισορροπίας. Η σημασία της είναι πολύ μεγάλη, γιατί εάν αυτή η λειτουργία αποτύχει, τότε ο οργανισμός πεθαίνει.

β. **Το ολιστικό δείγμα**, δηλαδή, ότι ο άνθρωπος αποτελεί έναν ολοκληρωμένο οργανισμό. Ο άνθρωπος είναι και υλική και πνευματική υπόσταση ταυτόχρονα και αδιαίρετα και έτσι πρέπει να αντιμετωπίζεται.

γ. **Τα σύνορα της επαφής**, δηλαδή κανένας άνθρωπος δεν είναι αυτάρκης, αλλά για να υπάρξει χρειάζεται απαραίτητα ένα περιβαλλοντικό πεδίο και η σχέση του ανθρώπου και του περιβάλλοντος, καθορίζει την ανθρώπινη συμπεριφορά (Perls, 1989).

4.5.1.2. Το «σχήμα» και το «φόντο»

Το πρώτο πράγμα που αξίζει να αναφέρουμε στη θεραπεία Gestalt, είναι η αρχή της διχοτόμησης σε σχήμα και φόντο. Με πιο απλά λόγια, στο περιβάλλον του ένα άτομο, περιτριγυρίζεται από πρωτεύοντα και δευτερεύοντα γεγονότα, τα οποία, άλλοτε γίνονται σχήματα και άλλοτε φόντο, δηλαδή, άλλοτε περισσότερο ή λιγότερο σημαντικά ερεθίσματα τα οποία επηρεάζουν το άτομο και τη συμπεριφορά του.

Η Ο' Leary (1995) αναφέρει χαρακτηριστικά ένα παράδειγμα: *«όταν οι εμπειρίες ενός ανθρώπου διαμορφώνουν ένα όλο που έχει νόημα, υπάρχει υγιής λειτουργία. Έχουμε μια ομαλή μετάβαση, όταν ορισμένα συμβάντα βρίσκονται στο επίκεντρο της επίγνωσης, ενώ άλλα βρίσκονται στο φόντο. Π.χ. καθώς γράφω, αποκτώ επίγνωση ότι το αυτοκίνητό μου είναι παρκαρισμένο κάπου όπου απαγορεύεται η στάθμευση μετά τις 9 π.μ. Τώρα είναι 10.45 π.μ. Ενώ συνεχίζω να γράφω, η ανάγκη να αλλάξω θέση στο αυτοκίνητο γίνεται ολοένα και πιο επίμονη και δεν μπορώ πια να συγκεντρωθώ. Αλλάζω θέση στο αυτοκίνητο»* (Ο'Leary, 1995: 28). Σύμφωνα με το παράδειγμά μας, το γράψιμο, ενώ αρχικά αποτελεί ένα «σχήμα» (είναι το σημαντικό μας στοιχείο) και το αυτοκίνητο αποτελεί το «φόντο» (δευτερεύον ζήτημα), στη συνέχεια εναλλάσσονται οι ρόλοι και το φόντο γίνεται σχήμα, δηλαδή, το παρκάρισμα του αυτοκινήτου με το φόβο του πρόστιμου, γίνεται πιο σημαντικό για μια στιγμή από το γράψιμο και αφού το άτομο ενεργήσει αναλόγως (αλλάζει θέση παρκαρίσματος), ξανά επανέρχεται στην αρχική του θέση, αυτή του φόντου, και το γράψιμο ξαναγίνεται η πρωτεύουσα εργασία

που εκτελεί το άτομο. Με τον ίδιο τρόπο πολλές καταστάσεις, μπορεί να πιέζουν ένα άτομο κυρίως ως «σχήματα» και πρέπει αυτό (το άτομο), να είναι ευέλικτο και να μπορεί να προσαρμόζεται ανάλογα με τις αλληλεπιδράσεις του περιβάλλοντός του. Στις υγιείς περιπτώσεις, το άτομο μπορεί να διακρίνει ξεκάθαρα την κυρίαρχη κάθε φορά ανάγκη (σχήμα) και αφού την αντιμετωπίζει, αυτή αφομοιώνεται από το φόντο και η επόμενη πιο σημαντική ανάγκη γίνεται με τη σειρά της το νέο σχήμα, το οποίο πάλι θα γίνει φόντο μετά την αντιμετώπισή του (σε ένα διαρκή κύκλο). Στα νευρωτικά άτομα η σχέση ανάμεσα στον εαυτό τους και στο περιβάλλον τους είναι τέτοια, που δεν μπορούν να ικανοποιήσουν καμιά από τις κυρίαρχες ανάγκες που εμφανίζονται. Καμιά απαίτηση δεν γίνεται σχήμα και δεν προηγείται του φόντου. Τα σχήματα παραμένουν θολά, συγκεχυμένα και χωρίς ενέργεια, το οποίο σημαίνει ότι κάτι στο περιβάλλον αποκλείεται ή κάποια ανάγκη του ατόμου δεν εκφράζεται. Στο: Woodworth & Schlosberg (1954), παρατηρούμε ότι ορίζονται πέντε διαφορές ανάμεσα στο σχήμα και το φόντο:

- Το σχήμα έχει μορφή, ενώ το φόντο δεν έχει
- Το φόντο φαίνεται να εκτείνεται συνεχώς πίσω από το σχήμα, χωρίς να διακόπτεται από αυτό
- Το σχήμα έχει τα χαρακτηριστικά «πράγματος», ενώ το φόντο έχει τα χαρακτηριστικά αδιαφοροποίητου υλικού
- Το σχήμα φαίνεται πιο κοντά από το φόντο
- Το σχήμα είναι πιο εντυπωσιακό από το φόντο, το θυμόμαστε καλύτερα και του δίνουμε πιο εύκολα νόημα

4.5.1.3. Η ισορροπία

Το υγιές άτομο λειτουργεί μέσα στο πλαίσιο της σωστής ισορροπίας όλων των μερών του. Για να επιβιώσει, πρέπει η ισορροπία αυτή να διατηρηθεί μέσα σε ορισμένα όρια. Αυτή είναι η αρχή της ομοιόστασης. Όλα τα άτομα έχουν μια εγγενή ενόρμηση να διατηρούν αυτή την ισορροπία, για να μεγαλώσουν και να αναπτυχθούν όσο περισσότερο μπορούν. Αυτό επιτυγχάνεται όταν οι άνθρωποι αποδέχονται τα συναισθήματα και τις εμπειρίες που εμφανίζονται μέσα τους. Κάθε στιγμή, το άτομο έρχεται αντιμέτωπο με μια διαφωνία, είτε λόγω μιας εξωτερικής απαίτησης είτε λόγω μιας εσωτερικής ανάγκης. Έτσι η ισορροπία δεν διατηρείται ποτέ. Όσον αφορά τους εξωτερικούς παράγοντες, το άτομο μπορεί είτε να συμβιβάσει τη συμπεριφορά του με το περιβάλλον είτε να προσαρμόσει το περιβάλλον στον εαυτό του (Perls, 1969). Ο

άνθρωπος ανακτά την ισορροπία ικανοποιώντας ή εξαλείφοντας αυτές τις ανάγκες και απαιτήσεις, και ονομάζει τη διαδικασία αυτή «αυτό-ρύθμιση του οργανισμού». Έχουμε όμως την τάση να βλέπουμε τη ζωή ως μια σειρά αντιθέτων και όχι ως ισορροπία. Στη θεραπεία Gestalt, κάθε φορά που αναγνωρίζουμε μια πλευρά του εαυτού μας, εξυπακούεται και η παρουσία του αντίθετού της. Δηλαδή, η θεραπεία Gestalt προσπαθεί να δυναμώσει και τις δύο πτυχές του ατόμου, όσο αντίθετες και αν είναι, έτσι ώστε να μην κυριαρχεί η μία έναντι της άλλης και τελικά να επιτυγχάνεται η ισορροπία μεταξύ τους (Pells, Hefferline, Goodman, 1951).

4.5.1.4. Η επίγνωση

Ένα άτομο πρέπει να μπορεί να αποκτήσει πλήρη επίγνωση των αναγκών του και να δρα σύμφωνα με αυτές. Η επίγνωση είναι η μόνη βάση της γνώσης και της επικοινωνίας. Πρόκειται για τη διαδικασία αναγνώρισης αυτού που σκεπτόμαστε και αυτού που αισθανόμαστε, νιώθουμε ή κάνουμε. Μπορούμε να δούμε την επίγνωση από διάφορες οπτικές γωνίες: ο Perls έκανε διάκριση ανάμεσα σε τρεις ζώνες: επίγνωση του εαυτού, επίγνωση του κόσμου και επίγνωση αυτού που βρίσκεται ανάμεσά τους. Η επίγνωση δεν είναι ενδοσκόπηση. Η επίγνωση είναι η λάμψη του άνθρακα που προέρχεται από την ίδια του την καύση, ενώ η ενδοσκόπηση είναι το φως που αντανακλάται από ένα αντικείμενο όταν πέφτει πάνω του ένας φακός. Η επίγνωση σημαίνει ότι ολόκληρος ο εαυτός επικεντρώνεται στο «σχήμα». Δεν ασχολείται με το ασυνείδητο αλλά με το φανερό, με την επιφάνεια. Αρχίζει με αυτό που είναι και αναπτύσσεται μέσα από αυτό. Η θεραπεία Gestalt δεν αναφέρεται στο περιεχόμενο ή τη σκέψη σχετικά με κάποιο πρόβλημα, αλλά αντίθετα επικεντρώνεται σε μια βαθύτερη ενόραση. Ο θεραπευτής επιδιώκει να επιταχύνει την επίγνωση των θεραπευόμενων μέχρις ότου αφυπνιστεί η ευθύνη τους γι' αυτό που σκέφτονται, αισθάνονται και κάνουν. Η επίγνωση έχει θεραπευτική δύναμη και η εξέλιξή της συνδέεται με την ανάπτυξη της γνώσης του ασθενούς. Η κατανόηση αυτή βασίζεται στον τρόπο με τον οποίο τα άτομα εμποδίζουν τον εαυτό τους να βιώσουν, να αισθανθούν ή να δράσουν. Ο θεραπευτής πρέπει να επιταχύνει την επίγνωση των ατόμων, αντιμετωπίζοντας μια κατάσταση τη συγκεκριμένη στιγμή. Τα άτομα ενθαρρύνονται να δώσουν προσοχή στις διεργασίες τους και στο τι και πώς των καταστάσεων που παρατηρούν. Η επίγνωση εστιάζεται στο προφανές. Συγκεντρώνεται στις κινήσεις, τις στάσεις, τα γλωσσικά σχήματα, τη φωνή, τις χειρονομίες και τις αλληλεπιδράσεις των «ασθενών». Ο θεραπευτής, βοηθά τον ασθενή να αποκτήσει επίγνωση του τρόπου που αποφεύγει το προφανές και να ανοιχτεί στο «εδώ και το

τώρα». Η αύξηση της επίγνωσης αποτελεί τον πυρήνα της Gestalt και μέσα από τη θεραπεία, το άτομο αντιλαμβάνεται τη ζωή όπως είναι τώρα και μπορεί να αντιμετωπίσει όλες τις πτυχές αυτής της συνειδητοποίησης. Σκέψεις, πράξεις, συναισθήματα, ο τρόπος με τον οποίο ζουν οι άνθρωποι βρίσκονται σε αρμονία με τον τρόπο που αισθάνονται. Η ζωή παύει να είναι προσποίηση, αφού το άτομο δρα όπως ακριβώς είναι, είναι αυτό που βλέπουν οι άλλοι. Το άτομο κατανοεί τη μοναδικότητά του και βρίσκει τρόπους να την εκφράσει. Εκτιμά τις εσωτερικές του δυνάμεις και καθίσταται ικανό να αποφεύγει ή να απωθεί δυσάρεστες καταστάσεις ή εμπειρίες, «μισοτελειωμένες υποθέσεις» όπως λέγονται στη Gestalt (O'Leary, 1995, Berne 1967, James, 1971, Glasser, 1984).

4.5.1.5. Οι μισοτελειωμένες υποθέσεις

Οι μισοτελειωμένες υποθέσεις, αφορούν όλες εκείνες τις καταστάσεις, τις οποίες βιώνει ένα άτομο χωρίς όμως να τις ολοκληρώσει, από αδυναμία και προσωπικούς λόγους. Τέτοιες καταστάσεις μπορεί να είναι ο χωρισμός από ένα θάνατο, ένα διαζύγιο, ο τερματισμός μιας σχέσης κ.λπ. το άτομο, από φόβο να αντιμετωπίσει το πρόβλημα, να το αποδεχτεί και από «σχήμα» να το μεταβιβάσει στο «φόντο», αρνείται να το αντιμετωπίζει, το αφήνει «μισοτελειωμένο» με όλα όσα σημαίνει αυτό, στο συναισθηματικό του κόσμο (Kuhler-Ross 1984, Enright 1971, Perls 1970, Berne 1967).

4.5.1.6. Η επικέντρωση στο παρόν

Η θεραπεία Gestalt προσανατολίζεται στο «εδώ και τώρα». Η παραμονή ενός ατόμου σε μια συγκεκριμένη στιγμή παίζει σημαντικότατο ρόλο στην προσπάθειά του να αποκτήσει πραγματική επίγνωση. Μόνο το παρόν έχει σημασία, γιατί το παρελθόν έχει περάσει και το μέλλον δεν έχει έρθει ακόμη. Το παρελθόν και το μέλλον έχουν σημασία μόνο όταν έχουν τις ρίζες τους στο τώρα. Δεν έχουν σημασία οι αναμνήσεις από την παιδική ηλικία, αλλά τα συναισθήματα και η συμπεριφορά που τις περιβάλλει. Όταν οι άνθρωποι σκέφτονται το μέλλον, προεξοφλούν αυτό που θα έρθει. Μπορεί τότε να επενδυθεί ενέργεια σε κάτι που έχει ελάχιστη σχέση με αυτό που τελικά θα συμβεί. Σύμφωνα με τον Perls (1969), αν κάτι είναι πραγματικό, βρίσκεται πάντα στο παρόν. Το «τώρα» δεν υπάρχει απλώς ως χρονική στιγμή, αλλά συνδέεται με ένα ρεύμα συνείδησης που διαμορφώνεται από μια σειρά περισσότερων «τώρα», όπως η διαδοχή των εικόνων σε μια ταινία. Η πιο δύσκολη αλήθεια που πρέπει να διδαχθεί το άτομο είναι το ότι το «τώρα» υπάρχει μόνο στο παρόν και ότι η απομάκρυνση από αυτό, στερεί από την πραγματικότητα τη ζωντάνια (Polster & Polster, 1973). Πολλά άτομα

νώθουν την ανάγκη να επικρίνουν όλους τους άλλους γύρω τους, για να αποφύγουν να σκεφτούν τις δικές τους εμπειρίες. Άλλοι θολώνουν το τώρα τους όταν έχουν χρόνο να σκεφτούν τι συμβαίνει.

4.5.1.7. Η ευθύνη για τον εαυτό μας

Ο πυρήνας της Gestalt είναι η ευθύνη του καθενός για τον εαυτό του. Τα άτομα εγκαταλείπουν τη στάση εξάρτησης από τους άλλους και επιδιώκουν την αυτό-στήριξη. Ενεργούν ως ανεξάρτητα άτομα, βλέπουν τα συναισθήματα και τα προβλήματά τους από απόσταση, κατανοούν ότι είναι οι ίδιοι υπεύθυνοι για ό,τι τους συμβαίνει και οι ίδιοι αποφασίζουν εάν θα αλλάξουν τη ζωή τους ή θα την αφήσουν όπως είναι. Συνήθως τα αδύναμα άτομα έχουν την τάση να παραμένουν προσκολλημένα στο παρελθόν τους για να δικαιολογήσουν την απροθυμία τους να αναλάβουν την ευθύνη για το παρόν (Enright 1971, Goodman, 1951).

Από τα παραπάνω, αντιλαμβανόμαστε ότι ο κύριος στόχος της θεραπείας Gestalt είναι να φέρει στην επιφάνεια την προσωπική ευθύνη και να επιτύχει την αυτορρύθμιση, έτσι ώστε να αποκτήσουν τα άτομα, εξαρχής επίγνωση του δυναμικού ανεξαρτησίας που διαθέτουν. Η διαδικασία που ακολουθείται έχει σχέση με την κίνηση και την αλλαγή.

4.5.2. Τεχνικές της θεραπείας Gestalt

Παρότι υπάρχει πληθώρα τεχνικών που προτείνονται στους θεραπευτές της Gestalt, εντούτοις, αυτές έχουν υπόσταση, μόνο σε συνδυασμό με την προσωπικότητα του θεραπευτή και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κάθε «θεραπευόμενου» ξεχωριστά. Πολλοί ερευνητές (Corey 1985, Dryden 1984, και Patterson 1973) προτείνουν ένα αποδεκτό πλαίσιο τεχνικών, όπως είναι οι γλωσσικές προσεγγίσεις, δηλαδή, την αλλαγή των ερωτήσεων σε δηλώσεις, τη χρήση της προσωπικής αντωνυμίας «εγώ», την ενθάρρυνση του διαλόγου, την επεξεργασία των ονείρων και την αντιστροφή των πειραμάτων. Στη θεραπεία Gestalt δεν αρκεί να προσέξει κανείς μόνο το τι λένε οι θεραπευόμενοι. Ο ακριβής τρόπος με τον οποίο εκφράζονται μπορεί να έχει τόση σημασία, όση και το περιεχόμενο.

Οι θεραπευτές Gestalt παρατηρούν τις παρακάτω μορφές χρήσεις της γλώσσας:

- Δηλώσεις στο πρώτο ενικό πρόσωπο. Με τη χρήση του πρώτου ενικού προσώπου, ο θεραπευόμενος γίνεται πιο υπεύθυνος ως προς τη συμπεριφορά, τις σκέψεις και τα συναισθήματά του. Δεν κατηγορεί εξωτερικές δυνάμεις για τις δικές του ανεπάρκειες. Δεν επιτρέπεται να μιλούν για τους άλλους, αλλά

μόνο για τον εαυτό τους, χρησιμοποιώντας το «εγώ» και αναλαμβάνοντας όλη την ευθύνη των πράξεών τους.

- Αποφυγή τροποποιητικών και διστακτικών στοιχείων. Χρησιμοποιώντας τα τροποποιητικά στοιχεία οι άνθρωποι, αποφεύγουν να εμπλέξουν τους εαυτούς τους σε συναισθήματα, σκέψεις και ενέργειες. Μερικά από τα πιο συνηθισμένα τροποποιητικά στοιχεία είναι όσα εμπεριέχουν εκφράσεις όπως: «ίσως», «μπορεί», «υποθέτω», «κάπως έτσι», «πιθανόν», «νομίζω», «λιγάκι». Εκφράσεις που δηλώνουν φόβο, απροθυμία, άρνηση κ.λπ. και αναδεικνύουν μια αμφισημία ως προς το μήνυμά τους. Αντί αυτών, προτείνονται δηλώσεις άμεσες και σαφείς.
- Χρήση της ενεργητικής φωνής. Με τη χρήση της παθητικής φωνής, οι θεραπευόμενοι αποφεύγουν την ευθύνη των πράξεών τους. Χρησιμοποιώντας όμως ενεργητική φωνή, αντιλαμβάνονται πιο άμεσα με πιο τρόπο παγιδούνται οι ίδιοι μέσα σε αδιέξοδες καταστάσεις.
- Αλλαγή ρημάτων. Ορισμένα ρήματα μπορεί να κάνουν τους θεραπευόμενους να πιστέψουν ότι κάποιες πράξεις είναι έξω από τον έλεγχό τους. Ο θεραπευτής τους βοηθά να αποκτήσουν επίγνωση της αντίστασης που προβάλλουν στην αλλαγή της χρήσης ρημάτων, όπως: «δεν μπορώ», «οφείλω», «πρέπει», «χρειάζεται». Αν αλλάξουν αυτά τα ρήματα γίνεται ολοφάνερη η απροθυμία τους να κάνουν ορισμένα πράγματα. Οι θεραπευόμενοι έρχονται αντιμέτωποι με τη γνώση ότι έχουν επιλογές στη ζωή τους. Π.χ. αλλάζοντας την έκφραση «δεν μπορώ» σε «δεν θα...», το άτομο αναγνωρίζει τη δύναμή του, αναλαμβάνει την ευθύνη για τις αποφάσεις του και δεν μπορεί πλέον να κατηγορεί τους άλλους ή τα εξωτερικά γεγονότα (Corey, 1985). Με τις παραπάνω εκφράσεις, το άτομο φαίνεται ότι έχει επηρεαστεί από απόψεις άλλων ανθρώπων, και συμπεριφέρεται σύμφωνα όχι με τις δικές του επιθυμίες, αλλά σύμφωνα με το τι σκέφτονται οι άλλοι.
- Αλλαγή των ερωτήσεων σε δηλώσεις. Οι δηλώσεις είναι ο πιο αποτελεσματικός και αυθεντικός τρόπος επικοινωνίας. Συνήθως αφορούν σκέψεις, συναισθήματα και πράξεις των θεραπευομένων, για τα οποία πρέπει να αποκτήσουν εδώ και τώρα επίγνωση και ευθύνη.
- Ακρίβεια στην έκφραση. Πολύ συχνά, οι δυσκολίες στην επικοινωνία προκαλούνται όταν οι άνθρωποι γενικεύουν και διανοητικοποιούν. Ο

θεραπευτής προτείνει στον θεραπευόμενο, να μεταφερθεί από τις γενικότητες σε συγκεκριμένα παραδείγματα. Η ακρίβεια στην έκφραση έχει σημαίνουσα αξία και βοηθά το άτομο να συγκεντρωθεί σε ένα συγκεκριμένο θέμα και ταυτόχρονα να καθοδηγεί μόνο του τον εαυτό του.

- Οι απαιτήσεις. Στενά συνδεδεμένη με την ακρίβεια στην έκφραση είναι η ικανότητα του ατόμου να εκφράσει απαιτήσεις από τους άλλους χρησιμοποιώντας π.χ. αντί του «θα προτιμούσα να...», το «θέλω να...»
- Αλλαγή της μορφής των ερωτήσεων. Οι ερωτήσεις που ξεκινούν με το «γιατί» πρέπει πάντα να αποφεύγονται, γιατί ενθαρρύνουν εκλογικεύσεις και διανοητικοποιήσεις. Αντίθετα, οι ερωτήσεις με το «πώς» και το «τι», βοηθούν το άτομο να δομήσει την εμπειρία του και να κινητοποιήσει την αυτό-υποστήριξή του.
- Επικέντρωση στο παρόν. Ο θεραπευτής ζητά από τους θεραπευόμενους να παρακολουθούν αυτό που βιώνουν αυτή τη συγκεκριμένη στιγμή. Ο Rosenblatt (1976), λέει ότι για το μόνο που μπορούμε να είμαστε σίγουροι είναι το παρόν. Ό,τι πέρασε έχει ήδη αλλάξει, ίσως έχει ξεχαστεί και σίγουρα έχει αλλοιωθεί από τη μνήμη. Εκείνο που πρόκειται να έρθει στο μέλλον είναι αβέβαιο, μη πραγματικό, μια πιθανότητα μόνο. Η ενασχόληση με το παρόν, αποκλείει την ανάπτυξη του άγχους, γιατί η ενέργεια κατευθύνεται προς την παρούσα δραστηριότητα. Ο Perls πρεσβεύει: «...αν είστε στο τώρα, είστε δημιουργικοί, είστε εφευρετικοί. Αν έχετε τις αισθήσεις σας σε ετοιμότητα, αν έχετε τα μάτια και τα αφτιά σας ανοιχτά, βρίσκετε τη λύση» (Perls, 1969: 91). Μέσα από την επίγνωση του παρόντος, οι μισοτελειωμένες καταστάσεις εμφανίζονται και περατώνονται.

Οι τεχνικές της Gestalt σε μη λεκτική επικοινωνία

- Η επίγνωση του σώματος. Στη θεραπεία της Gestalt, το σώμα έχει εξαιρετική σημασία. Ο Perls (1969) περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο ο θεραπευτής παρακολουθεί την ψυχοσωματική γλώσσα: «...μην ακούτε τα λόγια, να ακούτε μόνο αυτό που σας λέει η φωνή, αυτό που σας λέει η στάση, αυτό που σας λέει η εικόνα... οι εκφράσεις του προσώπου, η ψυχοσωματική γλώσσα. Αν χρησιμοποιείται τα μάτια και τα αφτιά σας, θα δείτε ότι ο καθένας εκφράζεται με τον έναν ή τον άλλο τρόπο. Η επίγνωση του σώματος διευκολύνεται με τους εξής τρόπους: 1. Εκμαιεύοντας σωματικές αισθήσεις από τον ασθενή, 2.

Ορίζοντας το συναίσθημα, 3. Δίνοντας ανατροφοδότηση στον ασθενή, 4. Αναπαριστώντας τη γλώσσα του σώματος, 5. Απαλείφοντας τις αναστροφές», (O' Leary, 1995).

Στην εν λόγω ενότητα επιχειρήθηκε η εμβάθυνση στις βασικές αρχές που διέπουν γενικά την κοινωνική επικοινωνία και τη Συμβουλευτική και ειδικότερα τη Συμβουλευτική Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Αναλύθηκε το προφίλ του Σύμβουλου Επαγγελματικού Προσανατολισμού και τα χαρακτηριστικά που οφείλει αυτός να αναπτύσσει προκειμένου να επιτύχει μια δόκιμη και αποτελεσματική συνεργασία με τους συμβουλευόμενούς του. Σε ξεχωριστή ενότητα παρουσιάστηκε και αναλύθηκε η μέθοδος Gestalt, ως η προτεινόμενη μέθοδος στη συμβουλευτική για την επιλογή επαγγέλματος και την ένταξη στην αγορά εργασίας. Προς την κατεύθυνση αυτή, αναλύθηκαν οι βασικές αρχές που διέπουν τη εν λόγω μέθοδο, τη διαδικασία της συμβουλευτικής, το προφίλ του συμβούλου της Gestalt και τους τρόπους επικοινωνίας και συνεργασίας συμβούλου και συμβουλευόμενου, καθώς επίσης και τη σχέση που διέπει τη Συμβουλευτική και τη Διαμεσολάβηση, ως δύο ξεχωριστούς θεσμούς, οι οποίοι υπόκεινται σε κοινές αρχές και αξίες. Με τη συγκριτική μελέτη ανάμεσα στους δύο θεσμούς (Συμβουλευτική και Διαμεσολάβηση), έγινε κατανοητό ότι παρατηρούνται πολλά κοινά ως προς τους στόχους αλλά και τη διαδικασία, καθώς επίσης και το προφίλ των Συμβούλων και των Διαμεσολαβητών κινείται στον ίδιο άξονα με κοινά χαρακτηριστικά.

Στο επόμενο κεφάλαιο αναλύεται ο θεσμός του επαγγελματικού προσανατολισμού και η ιστορική του διαδρομή. Ειδικότερα, γίνεται αναφορά στη σχέση του επαγγελματικού προσανατολισμού με τη συναισθηματική νοημοσύνη και την ενσυναίσθηση. Πιο συγκεκριμένα, παρουσιάζεται η σχέση της συμβουλευτικής με τον επαγγελματικό προσανατολισμό, τις αρχές που τη διέπουν, τη διαδικασία και τη μεθοδολογία που ακολουθείτε. Επίσης, διερευνάται η ιστορική πορεία του επαγγελματικού προσανατολισμού ειδικότερα στην Ελλάδα και στην εκπαίδευση.

ΜΕΡΟΣ ΠΕΜΠΤΟ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ

5.1. Ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός ως μέθοδος Επαναπροσανατολισμού και ενεργοποίησης του ατόμου

Οριοθετώντας την έννοια της Συμβουλευτικής, θα διαπιστώσουμε ότι πρόκειται για μία διαδικασία, η οποία είναι σχεδιασμένη για να βοηθήσει το άτομο να απαντήσει στο ερώτημα «τι να κάνω;». Στην ουσία το ερώτημα αυτό προκύπτει από το γεγονός ότι το άτομο δε λειτουργεί και δεν αντιδρά με τον ίδιο τρόπο κατά τη διάρκεια της ζωής του, αφού έρχεται αντιμέτωπο με διαφορετικές καταστάσεις και προκλήσεις που διαφοροποιούν τα δεδομένα που έχει κάθε φορά στη διάθεσή του. Το γεγονός αυτό ωθεί το άτομο στο να λαμβάνει διαφορετικές αποφάσεις, οι οποίες μπορούν να επηρεάσουν τη ζωή του σε πολύ μεγάλο βαθμό. Στο σημείο αυτό η Συμβουλευτική μπορεί να του προσφέρει την υποστήριξη που χρειάζεται, ούτως ώστε να λάβει τη σωστή απόφαση κάνοντας το καλύτερο δυνατό για τον εαυτό του και αναλαμβάνοντας την ευθύνη για την επιλογή του. Συγκεκριμένα, η Συμβουλευτική είναι μια διαδικασία από συστηματικά και τακτικά βήματα, μέσω των οποίων το άτομο καλείται να κατανοήσει τα θέματα που το προβληματίζουν και το δυσκολεύουν στην καθημερινότητά του και παράλληλα να δράσει πάνω σε αυτά (Σιδηροπούλου – Δημακάκου, 2004). Η Συμβουλευτική αποτελεί έναν τρόπο διαχείρισης διαφόρων προβλημάτων μέσα από τη διαδικασία της συζήτησης. Ο συμβουλευόμενος απευθύνεται σε έναν σύμβουλο, ο οποίος, μέσα από την αλληλεπίδρασή τους, τον υποστηρίζει και τον βοηθάει να ξεκαθαρίσει τις σκέψεις και τα συναισθήματά του, γνωρίζοντας, με αυτόν τον τρόπο, λίγο καλύτερα τον εαυτό του καθιστώντας τον ικανό να αντιμετωπίζει τις δυσκολίες. Με αυτή την έννοια η Συμβουλευτική βοηθά το άτομο να κάνει πιο εύκολη και λειτουργική την καθημερινότητά του και συμβάλλει στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής του (Μαλικιώση – Λοϊζου, 2011, σσ. 266 - 288). Για τον σκοπό αυτό απαιτείται η ενεργός συμμετοχή, τόσο του συμβουλευόμενου, όσο και του συμβούλου, διότι μόνο με την ανάμειξη και των δύο στη συγκεκριμένη διαδικασία μπορούν να βρεθούν οι διέξοδοι που θα αποδειχθούν αποτελεσματικές για το άτομο.

Σε αντίθεση με τη Συμβουλευτική, ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής πολλών επιστημών (ψυχολογία, κοινωνιολογία,

παιδαγωγική, οικονομία κ.α.), με αποτέλεσμα οι επιστήμονες που ασχολούνται με αυτόν να τον προσεγγίζουν από την οπτική γωνία που τους επιτρέπει η επιστήμη και το γνωστικό τους αντικείμενο (Κασσωτάκης, 2002, σσ. 43 - 59). Παρόλο, λοιπόν, που είναι δύσκολο να δοθεί ένας ορισμός αποδεκτός από όλους, οι περισσότεροι από τους επιστήμονες που ασχολούνται με τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό θεωρούν ότι πρόκειται για μία διαδικασία που υποβοηθά το άτομο στην επαγγελματική του ανάπτυξη, με σκοπό να γίνει ικανό να λαμβάνει μόνο του τις αποφάσεις που αφορούν την επαγγελματική και εκπαιδευτική του πορεία και ταυτόχρονα να αναλαμβάνει την ευθύνη αυτών των αποφάσεων. Η ετοιμότητα του ατόμου να κάνει τις σωστές επιλογές για τον εαυτό του, θα διευκολύνει όχι μόνο την εύρεση εργασίας και την παραμονή του σε αυτή, αλλά και μια ενδεχόμενη αλλαγή επαγγελματικής πορείας που μπορεί να προκύψει στο μέλλον. Σημαντική παράμετρος του επαγγελματικού προσανατολισμού αποτελεί η πληροφόρηση. Τόσο η έλλειψη, όσο και η πληθώρα πληροφοριών μπορούν να δυσκολέψουν τις αποφάσεις των ατόμων ή και να τα αποπροσανατολίσουν. Ιδιαίτερα στη σύγχρονη εποχή με την αλματώδη ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών και της επικοινωνίας δίνεται στο άτομο η δυνατότητα της άμεσης πρόσβασης σε πληροφορίες και γνώσεις, των οποίων ο όγκος πολλές φορές είναι τεράστιος και χρειάζεται από μέρους του ικανότητες για να τις διαχειριστεί κατάλληλα. Η συμβολή του επαγγελματικού προσανατολισμού σε αυτό το σημείο έχει εξαιρετική σημασία, καθώς μπορεί να βοηθήσει στην αξιολόγηση των πληροφοριών και στην παροχή των κατάλληλων ανάλογα με την περίπτωση.

Η Επαγγελματική Συμβουλευτική έχει ως στόχο να βοηθήσει τα άτομα να αποκτήσουν αυτογνωσία, διερευνώντας τις ανάγκες, τα ενδιαφέροντα, τις κλίσεις και τις δεξιότητές τους, να συλλέγουν τα δεδομένα που χρειάζονται αξιολογώντας τις πληροφορίες που τους είναι χρήσιμες και σχετίζονται, τόσο με τις προτιμήσεις τους, όσο και με τις προοπτικές της αγοράς εργασίας. Επίσης, τα βοηθά να λαμβάνουν τις αποφάσεις που ταιριάζουν στις προτιμήσεις και στις ανάγκες τους και στη συνέχεια να πραγματοποιούν τα επαγγελματικά και εκπαιδευτικά τους σχέδια (Καμινιώτη, 2014, σσ. 262). Ωστόσο, το άτομο καλείται να επιλέγει πληροφορίες, να αναδιαμορφώνει τις προτιμήσεις του και να αναβαθμίζει τα προσόντα του αρκετά συχνά στη ζωή του προσπαθώντας να προσαρμοστεί στις ολοένα και πιο συχνές κοινωνικοοικονομικές αλλαγές. Με βάση αυτό, οι υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού χρειάζεται να παρέχονται σε όλη τη διάρκεια της ζωής των ατόμων. Για αυτό τον λόγο προέκυψε η έννοια της Δια βίου Συμβουλευτικής και

Επαγγελματικού Προσανατολισμού, η οποία, σύμφωνα με το ELGPN (European Lifelong Guidance Policy Network) αναφέρεται σε «μια σειρά από δραστηριότητες, που δίνουν τη δυνατότητα στους πολίτες κάθε ηλικίας και σε κάθε σημείο της ζωής τους: να προσδιορίζουν τις ικανότητες, τις δεξιότητες και τα ενδιαφέροντά τους/ Τέτοιου είδους δραστηριότητες περιλαμβάνουν τη συμβουλευτική, την παροχή συμβουλών, την καθοδήγηση, την εκπαίδευση πάνω στη λήψη αποφάσεων, τη διαχείριση σταδιοδρομίας (Berko, 1989, Bourdieu, 1964).

Η δια βίου Συμβουλευτική Επαγγέλματος παρέχεται σε μια σειρά από δομές: στην εκπαίδευση, την κατάρτιση, την απασχόληση, την κοινότητα και ιδιωτικά». Διαπιστώνεται κατά συνέπεια, ότι ο ρόλος της Δια βίου Συμβουλευτικής και του Επαγγελματικού Προσανατολισμού είναι σπουδαίος σε κάθε ηλικία και σε κάθε στάδιο της ζωής του ατόμου. Επιπλέον, αποτελεί σημαντική συνιστώσα κάθε συστήματος εκπαίδευσης και κατάρτισης, συμβάλλοντας στην ώθηση νεότερων και παλαιότερων γενεών για την απόκτηση δεξιοτήτων και προσόντων τον 21ο αιώνα. Ως εκ τούτου, η Συμβουλευτική Επαγγέλματος αποτελεί κρίσιμη διάσταση της δια βίου μάθησης που καλύπτει πολλές πλευρές της ζωής των ατόμων και για αυτό τον λόγο εντάσσεται στην ευρύτερη ευρωπαϊκή στρατηγική για τη δια βίου μάθηση (Astin, 1984, Blaikie, 1971).

Ένα σύστημα επαγγελματικού προσανατολισμού, για να θεωρηθεί ολοκληρωμένο και αυτοτελές εργαλείο επιλογής επαγγέλματος, θα πρέπει να αποτελείται από τρία βασικά, αλληλένδετα και αλληλοσυμπληρούμενα μέρη: α. το θεωρητικό πλαίσιο, το οποίο είναι απαραίτητο για την κατανόηση και εξοικείωση με τις βασικές έννοιες του Επαγγελματικού Προσανατολισμού, και περιέχει κυρίως επεξηγήσεις όρων που αφορούν: στο ολοκληρωμένο σύστημα επαγγελματικού προσανατολισμού, το ατομικό προφίλ, τα ενδιαφέροντα, τις επαγγελματικές αξίες, τη διάκριση αξιών και ενδιαφερόντων, τις ικανότητες και τις δεξιότητες, τα προσωπικά χαρακτηριστικά, τις συνθήκες εργασίας, την επαγγελματική επιλογή/λήψη απόφασης, τις εκπαιδευτικές και επαγγελματικές εναλλακτικές επιλογές και την αναποφασιστικότητα των συμβουλευόμενων, β. οι τεχνικές που χρησιμοποιούνται στη διαδικασία, έτσι ώστε να καταλήξει το άτομο σε μια στοχευμένη και κατάλληλη επαγγελματική επιλογή, οι οποίες αφορούν κυρίως στη δημιουργία του ατομικού προφίλ του ατόμου και συμβάλλουν στη διερεύνηση, στη δημιουργία και στην κατανόηση των επαγγελματικών ενδιαφερόντων, των φυσικών ταλέντων (ικανότητες και δεξιότητες), των κινήτρων (τι δίνει ικανοποίηση, τι προσφέρει νόημα σε ένα άτομο, ποιες είναι οι επαγγελματικές αξίες), τα προσωπικά χαρακτηριστικά των

συμβουλευόμενων, οι επιθυμητές και αποδεκτές συνθήκες εργασίας, η συσχέτιση του ατομικού προφίλ με τα επαγγέλματα της αγοράς εργασίας και γ. το συμβουλευτικό και πληροφοριακό υλικό, το οποίο είναι απαραίτητο στην υλοποίηση των τεχνικών για την ταξινόμηση των επαγγελματιών σε ομάδες, την αντιστοίχιση των ενδιαφερόντων με τα επαγγέλματα, τη δημιουργία χάρτη με τα επαγγέλματα και τις αντίστοιχες σπουδές, τη συσχέτιση ικανοτήτων και δεξιοτήτων με ομάδες επαγγελματιών, τη συσχέτιση επαγγελματικών αξιών και επαγγελμάτων και τη συσχέτιση επίσης, των προσωπικών χαρακτηριστικών με τα κατάλληλα επαγγέλματα (Τασιόπουλος, 2015).

Οι περισσότεροι άνθρωποι, όταν ακούν για την επαγγελματική συμβουλευτική, θεωρούν ότι πρόκειται για μια διαδικασία που αφορά κυρίως τους εφήβους, οι οποίοι βρίσκονται σε αυτή την περίοδο της ζωής τους, που θα πρέπει να αποφασίσουν ποιο επάγγελμα να ακολουθήσουν, σε ποιο πανεπιστήμιο θα φοιτήσουν κ.λπ. Είναι όντως αληθές ότι η επαγγελματική συμβουλευτική περιλαμβάνει συχνά τη διεξαγωγή αξιολογήσεων με σκοπό την αποσαφήνιση εκπαιδευτικών και επαγγελματικών σχεδίων και οι περισσότεροι έφηβοι χρειάζονται διαφόρων ειδών υποστήριξη στην επιλογή της σταδιοδρομίας τους. Ωστόσο σήμερα γίνεται επαναπροσδιορισμός της επαγγελματικής συμβουλευτικής σε ό,τι αφορά τόσο στη φύση, όσο και στο επίπεδο ανάπτυξης των ανθρώπων που αναζητούν στήριξη μέσω της επαγγελματικής συμβουλευτικής. Είναι πλέον συχνό φαινόμενο, οι σύμβουλοι σταδιοδρομίας να χρησιμοποιούν ποικίλες παρεμβάσεις στη διάρκεια της εργασίας τους με τους συμβουλευόμενους. Αν και τα σταθμισμένα τεστ εξακολουθούν να αποτελούν αξιόπιστες επιλογές για την παροχή προσωπικών πληροφοριών στους συμβουλευόμενους, οι σύμβουλοι συνειδητοποιούν ότι αυτά τα εργαλεία δεν προσφέρουν ολοκληρωμένες λύσεις σε σύνθετα ζητήματα επαγγελματικής ανάπτυξης. Επιπλέον, πολλοί άνθρωποι χρησιμοποιούν υπηρεσίες επαγγελματικής συμβουλευτικής πολύ μετά την εφηβεία και τα πρώτα χρόνια της ενήλικης ζωής τους (Clarke, 1977, Douglas, 1968).

Οι σύμβουλοι της σταδιοδρομίας συμπληρώνουν τις παραδοσιακές προσεγγίσεις επαγγελματικής παρέμβασης με στρατηγικές βασισμένες στη συμβουλευτική οι οποίες προϋποθέτουν την ενεργό συμμετοχή των συμβουλευόμενων στη διαδικασία επαγγελματικής συμβουλευτικής. Επιπλέον, οι σύμβουλοι σταδιοδρομίας συνεργάζονται με τους συμβουλευόμενους τους για την ανάπτυξη εξατομικευμένης επαγγελματικής παρέμβασης με βάση τα ενδιαφέροντα και το γενικό πλαίσιο αναφοράς του κάθε συμβουλευόμενου (Amundson et al, 2008).

Αν θέλαμε να παρουσιάσουμε συνοπτικά την πορεία της επαγγελματικής συμβουλευτικής, θα λέγαμε ότι η επιλογή επαγγέλματος, είναι μια διαδικασία λήψης απόφασης, γενικότερης ή ειδικότερης, που εμπεριέχει γνωστικά και συναισθηματικά στοιχεία: τα άτομα συλλέγουν πληροφορίες, ενημερώνονται, χρησιμοποιούν κριτήρια που στηρίζονται στις γενικότερες στάσεις τους για τη ζωή και στις αξίες τους, προβληματίζονται και στη συνέχεια αποφασίζουν. Μια επιτυχημένη επιλογή συνδέεται με συναισθήματα αυτό-αποτελεσματικότητας, αυτοεκτίμησης και προσωπικής ευεξίας, τα οποία καθορίζουν και στην τελική, την ψυχική υγεία ενός ατόμου. Η ψυχική υγεία, με τη σειρά της, αποτελεί προϋπόθεση για καλές σχέσεις του ατόμου με το περιβάλλον του. Μια καλή εργασιακή επιλογή επηρεάζει το άτομο σε όλους τους υπόλοιπους τομείς της ζωής του και αυτό, ενδυναμώνει την άποψή μας για τη σπουδαιότητα της επαγγελματικής συμβουλευτικής (Ghiselli, 1966, Harsen, 1972, Μπεζεβέγκης, χ.χ.).

5.1.1. Επαγγελματική Συμβουλευτική σε Οργανισμούς

Στη σύγχρονη εποχή, οι εργοδότες στις επιχειρήσεις τους, έχουν μειώσει δραματικά τον αριθμό των ατόμων που προσλαμβάνουν. Η τάση αυτή είναι αποτέλεσμα διάφορων αλλαγών στην αγορά εργασίας, όπως τα στενότερα περιθώρια κέρδους στις επιχειρήσεις, η αύξηση του ανταγωνισμού από τις τοπικές και παγκόσμιες αγορές, τα διαρκώς εξελισσόμενα συστήματα τεχνολογίας της πληροφορίας, καθώς και η ανάθεση σε εξωτερικούς συνεργάτες υπηρεσιών που προηγουμένως προσφέρονταν μέσα στην εταιρία. Αυτοί οι συρρικνωμένοι οργανισμοί, χωρίς καθόλου πλεονάζοντες πόρους, πρέπει να ξεχωρίσουν τους καλύτερους από το υπάρχον προσωπικό τους και να κρατήσουν τους πιο πολύτιμους εργαζόμενους. Σε μια ανταγωνιστική αγορά, όπου η αγοραστική αξία επηρεάζεται από την εμπιστοσύνη του κοινού και των επενδυτών, η «φήμη για τον τρόπο διαχείρισης», έχει μεγάλη σημασία, αφού οι εργοδότες προσπαθούν να ενθαρρύνουν την ομαλή έξοδο του προσωπικού τους από την εργασία του, με τον πιο ανώδυνο τρόπο (Holland, 1973, Kelly, 1955).

Επίσης, οι εργοδότες ενθαρρύνουν την αυτοδιαχείριση στην ανάπτυξη της σταδιοδρομίας, υπονοώντας ότι αναμένουν από τους υπαλλήλους τους να σκέφτονται και να ενεργούν οι ίδιοι για τους εαυτούς τους όσον αφορά στο σχεδιασμό του επαγγελματικού τους μέλλοντος. Οι ετήσιες έρευνες εργαζομένων αποκαλύπτουν συχνά ότι πιστεύουν πως ο οργανισμός στον οποίο εργάζονται δεν τους βοηθά στην προσπάθειά τους αυτή. Ίσως γι' αυτό λοιπόν, οι εργοδότες άρχισαν να

ανταποκρίνονται, προσφέροντας στο προσωπικό τους τα κατάλληλα μέσα, όπως υπηρεσίες παροχής συμβουλών για θέματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης και επαγγελματική υποστήριξη. Αυτό μπορεί να είναι μια σπασμωδική αντίδραση στην κριτική που τους γίνεται στις έρευνες εργαζομένων ή να αποτελεί μέρος ενός προγράμματος διαχείρισης της σταδιοδρομίας (Osipow, 1983).

Σε περιόδους που η αγορά εργασίας βρίσκεται σε άνοδο, το προσωπικό που είναι πιο πιθανό να αποχωρήσει από μια επιχείρηση είναι αυτό με τη μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση και την υψηλότερη αξία στην αγορά εργασίας. Δεδομένου ότι οι εργοδότες απαιτούν υπαλλήλους με κίνητρα, αυτοκαθοδηγούμενους και παραγωγικούς, οι οποίοι δεν θα προσχωρήσουν σε έναν ανταγωνιστή, η ύπαρξη πρωτοβουλιών για την υποστήριξη της σταδιοδρομίας θεωρείται –ειδικά στις μέρες μας- όλο και πιο απαραίτητη. Αυτό σημαίνει ότι μέσα σε έναν οργανισμό, στελέχη διαφόρων θέσεων και βαθμίδων επιδιώκουν να αναπτύξουν τις κατάλληλες δεξιότητες για να προσφέρουν επαγγελματική συμβουλευτική (Moore, 1976).

Οι εργοδότες προσφέρουν διάφορες δραστηριότητες για την υποστήριξη της διαχείρισης της σταδιοδρομίας οι οποίες περιλαμβάνουν:

1. Εργαστήρια για την ανάπτυξη της σταδιοδρομίας (π.χ. για όσους αντιμετωπίζουν πιθανή απώλεια εργασίας, λόγω αναδιοργάνωσης του εργοδοτικού τους φορέα, όπως και για εκείνους που σκέφτονται μια αλλαγή σταδιοδρομίας ή εργασίας).
2. Ατομική συμβουλευτική/προπόνηση με σύμβουλο του εργοδοτικού φορέα ή με εξωτερικό σύμβουλο.
3. Υποστήριξη από μέντορα.
4. Πληροφορίες για τις κενές θέσεις στον οργανισμό μέσω τοπικού ηλεκτρονικού δικτύου.
5. Εργαλεία σταδιοδρομίας και αυτοανάλυσης σε τοπικό ηλεκτρονικό δίκτυο.
6. Σχεδιασμό προαγωγών στην επιχείρηση.
7. Υποστήριξη τοποθέτησης των εργαζομένων που εγκαταλείπουν τον οργανισμό και αναρωτιούνται ποια πρέπει να είναι τα επόμενα βήματά τους.
8. Εργαστήρια για επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη, τα οποία προσφέρονται για πιθανά ανώτατα διοικητικά στελέχη, γυναίκες, αποφοίτους και εργαζόμενους που βρίσκονται μπροστά σε κρίσιμες αποφάσεις.
9. Εξωτερικά εργαστήρια σταδιοδρομίας για ανώτατα διοικητικά στελέχη που επιθυμούν να επανεξετάσουν την ανάπτυξη της σταδιοδρομίας τους και να σχεδιάσουν την επόμενη φάση (Nathan&Hill, 2006).

Όλα τα παραπάνω, μπορούν να έχουν τις εξής συνέπειες στους ακόλουθους τομείς:

1. Μελλοντική επαγγελματική κατεύθυνση
2. Αυτογνωσία
3. Πληροφόρηση για αξίες
4. Θετικό συναίσθημα
5. Αλλαγή εργασίας
6. Δεξιότητες σταδιοδρομίας
7. Παραμονή στην ίδια εργασία (Segal, 1961).

Ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός και η Συμβουλευτική Επαγγέλματος δεν λαμβάνει χώρα μόνο μέσα στους Οργανισμούς. Όπως θα δούμε παρακάτω, ανάγκη Συμβουλευτικής Επαγγέλματος μπορεί να έχει και ένα άτομο που ανήκει στην μέση ενήλικη ζωή του.

5.1.2. Επάγγελμα και σταδιοδρομία στη μέση ενήλικη περίοδο

Η περίοδος αυτή της ζωής σηματοδοτείται, όσον αφορά στην εργασία και τη σταδιοδρομία, από δύο χαρακτηριστικά: το πρώτο είναι ότι το άτομο φτάνει στην κορύφωση της επιτυχίας στην εργασία και στις οικονομικές απολαβές και επιδεικνύει τη μεγαλύτερη δυνατή παραγωγικότητα. Το δεύτερο χαρακτηριστικό είναι ότι το άτομο επιδίδεται και σε ελεύθερες ενασχολήσεις και δραστηριότητες. Ο ενήλικας δεν αισθάνεται πλέον ότι πρέπει να αποδείξει την αξία του στη δουλειά και αρχίζει να αποδίδει όλο και μεγαλύτερη αξία στη συνεισφορά στην οικογένεια, στην κοινότητα και στην κοινωνία γενικότερα. Για μια σημαντική μερίδα εργαζομένων μέσης ενήλικης ζωής, η επαγγελματική επιτυχία γίνεται λιγότερο δελεαστική από ό,τι στην νεότερη ηλικία (Simonton, 1997). Στο στάδιο αυτό έχουμε μια αλλαγή κινήτρων όσον αφορά στην απασχόληση και τη σταδιοδρομία, πράγμα που συνδέεται άμεσα με την ικανοποίηση από την εργασία. Ενώ ο νεότερος ενήλικας ενδιαφέρεται για αφηρημένα και μελλοντικά ζητήματα (π.χ. ευκαιρίες εξέλιξης), ο μεσήλικας ενδιαφέρεται περισσότερο για θέματα της παρούσας εργασιακής του κατάστασης, όπως αποδοχές, εργασιακές συνθήκες, άδειες κ.λπ. (Hattery, 2000). Η ικανοποίηση από τη δουλειά ίσως συνδέεται και με την παραδοχή ότι έχουν λιγότερες ευκαιρίες να αλλάξουν εργασία και ότι αυτή που έχουν είναι η καλύτερη που θα μπορούσαν να ελπίζουν (Tangri & Mednick, 2003). Όμως σε αυτή την ηλικιακή ομάδα, έχουν σοβαρότερες

επιπτώσεις κάποια ζητήματα/προβλήματα, όπως είναι η αλλαγή σταδιοδρομίας, η ανεργία και η επαγγελματική εξουθένωση:

Αλλαγή σταδιοδρομίας. Οι λόγοι για τους οποίους τα άτομα αλλάζουν σταδιοδρομία στη μέση ηλικία είναι ποικίλοι και μπορούν να διακριθούν σε δύο γενικές κατηγορίες: από το ένα μέρος, υπάρχουν εκείνοι που αισθάνονται ότι το επάγγελμά τους δεν τους προσφέρει αρκετές προκλήσεις, έχει γίνει ρουτίνα, ή ότι έχει αλλάξει τόσο πολύ που δεν τους προσφέρει πλέον καμιά ικανοποίηση. Άλλοι πάλι, είναι δυσαρεστημένοι με ό,τι έχουν επιτύχει και θέλουν να κάνουν μια καινούργια αρχή. Τέλος, σε ορισμένους δεν αρέσει να σκέπτονται ότι θα κάνουν το ίδιο πράγμα για όλη την υπόλοιπη ζωή τους. Όλοι οι παραπάνω λόγοι είναι προσωπικοί και εκούσιοι, με την έννοια ότι εμπλέκουν, λιγότερο ή περισσότερο, έναν βαθμό ατομικής επιλογής (Hattery, 2000).

Ωστόσο, ένα μεγάλο μέρος μεσήλικων αλλάζουν εργασία διότι υποχρεώνονται να το κάνουν. Αυτό μπορεί να συμβεί, π.χ. διότι χάνουν την μέχρι τώρα δουλειά τους, ή διότι τους ζητήθηκε να κάνουν περισσότερα με λιγότερες αποδοχές ή διότι η τεχνολογική πρόοδος έχει επιφέρει αλλαγές στις οποίες δεν μπορούν να ανταποκριθούν. Όλοι αυτοί οι λόγοι αλλαγής σταδιοδρομίας είναι αντικειμενικοί και ακούσιοι, επιβάλλονται από την εξωτερική πραγματικότητα και δεν υπαγορεύονται από προσωπικές προτιμήσεις/επιλογές (Mednick, 2003).

Οι συνέπειες αλλαγής της σταδιοδρομίας είναι ποικίλες, μπορούν μάλιστα, να είναι θετικές και αναζωογονητικές, πράγμα που ισχύει περισσότερο στην περίπτωση της εκούσιας μετακίνησης προς ένα επάγγελμα. Από την άλλη μεριά, είναι πολύ πιθανό να έχει αρνητικές συνέπειες στην ψυχολογική κατάσταση του μεσήλικα π.χ. εάν η πραγματικότητα που θα βρει στην νέα εργασία δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του, ή εάν θεωρηθεί αρχάριος στη νέα του εργασία ή εάν δεν νιώσει άνετα ανάμεσα σε νεότερους συναδέλφους και επηρεαστεί η αυτοεκτίμηση, το αυτοσυναίσθημα και οι διαπροσωπικές εργασιακές τους σχέσεις (Wapous, 1977).

Ανεργία. Αν η αλλαγή σταδιοδρομίας έχει κάποιες αρνητικές επιπτώσεις – σύμφωνα με τα παραπάνω- η απώλεια της εργασίας, χωρίς προοπτικές άμεσης απασχόλησης, είναι πολύ σκληρότερη πραγματικότητα στη μέση ενήλικη ζωή. Η ανεργία, πέραν των οικονομικών επιπτώσεων, έχει ολέθριες ψυχολογικές συνέπειες για τον μεσήλικα. Ορισμένα από τα συμπτώματα που μπορεί να εμφανιστούν είναι άγχος, κατάθλιψη, εριστικότητα, χαμηλή αυτοεκτίμηση, έλλειψη συγκέντρωσης της προσοχής κ.λπ. Σύμφωνα με έρευνες, με το φλέγον θέμα της ανεργίας συνδέονται

μεταξύ άλλων, και δυσάρεστα κοινωνικά φαινόμενα αυτοκτονιών και εισαγωγών σε ψυχιατρικές κλινικές (Inoue et al., 2006). Οι μεσήλικες που χάνουν τη δουλειά τους, συνήθως μένουν άνεργοι για μεγαλύτερο διάστημα από ότι οι νεότερου εργαζόμενοι και έχουν λιγότερες ευκαιρίες να βρουν ικανοποιητική εργασία όσο μεγαλώνουν. Ένας από τους λόγους είναι ότι οι εργοδότες είναι αρνητικά κείμενοι προς τους υποψηφίους μέσης ηλικίας, παρότι οι έρευνες αποδεικνύουν ότι οι μεσήλικες εργαζόμενοι απουσιάζουν λιγότερο από την εργασία τους και επίσης παραμένουν περισσότερο χρόνο στο χώρο της εργασίας τους και είναι περισσότερο αξιόπιστοι (Connor, 1992).

Τελικά, η ανεργία στη μέση ενήλικη ζωή, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις οριστικής απώλειας της δουλειάς, καθιστά το άτομο απαισιόδοξο, κυνικό και εξαρτημένο από τους άλλους. Δηλαδή αλλάζει ριζικά τις στάσεις του ατόμου απέναντι στη ζωή (Water&Moore, 2002).

Επαγγελματική εξουθένωση. Ακόμα κι αν ο μεσήλικας δεν αναγκαστεί να αλλάξει επάγγελμα ή –ακόμα χειρότερα- δεν μείνει άνεργος, υπάρχει ένας πραγματικός κίνδυνος που συνδέεται με τη δουλειά του, το σύνδρομο της εξουθένωσης. Το σύνδρομο αυτό εμφανίζεται όταν ο εργαζόμενος βιώνει έλλειψη ικανοποίησης, διάλυση ψευδαισθήσεων και ματαίωση. Παρατηρείται συχνότερα σε επαγγέλματα που περιλαμβάνουν βοήθεια σε άλλους και πλήττει συχνά όσους είχαν τα περισσότερα κίνητρα στην αρχή της σταδιοδρομίας τους. Η υπόθεση εδώ είναι ότι η συνειδητοποίηση ότι μπορούν να κάνουν μικρές μόνο παρεμβάσεις σε τεράστια κοινωνικά προβλήματα, όπως η ένδεια και η ποιότητα ιατρικής περίθαλψης, μπορεί να προκαλέσει απογοήτευση στα άτομα αυτά και να μειώσει το ηθικό τους (Bakker & Heuven, 2006). Η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να οδηγήσει σε αισθήματα κυνισμού, αδιαφορίας, έλλειψης ενδιαφέροντος για την απόδοσή τους και απαισιοδοξία (Lock, 1992). Η αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης είναι μια δύσκολη επιχείρηση και χρήζει και αυτή, όπως και όλες οι προαναφερόμενες επαγγελματικές περιπτώσεις, τη μέριμνα της επαγγελματικής συμβουλευτικής.

Γίνεται φανερό από τα παραπάνω ότι οι εκπαιδευτικές-επαγγελματικές αποφάσεις του ατόμου είναι πάρα πολύ σημαντικές. Γι' αυτό και η ευθύνη του θεσμού «Συμβουλευτική-Προσανατολισμός» γίνεται ακόμη μεγαλύτερη (Δημητρόπουλος, 2003). Στο πλαίσιο της αυξανόμενης ανάγκης για παροχή υπηρεσιών Συμβουλευτικής για την Ανάπτυξη της Σταδιοδρομίας ή Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού, έχει σήμερα αναγνωριστεί σε διεθνές επίπεδο ο σημαντικός ρόλος που καλείται να παίξει ο θεσμός της Συμβουλευτικής Επαγγελματικού

Προσανατολισμού στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και στην οικονομική ανάπτυξη. Το γεγονός αυτό σηματοδοτεί τις ευθύνες, τόσο σε επίπεδο χάραξης πολιτικής για το θεσμό όσο και σε επίπεδο παροχής των σχετικών υπηρεσιών. Η ανάπτυξη σταδιοδρομίας είναι μια διαδικασία που συντελείται σε όλη τη διάρκεια της ζωής του ανθρώπου. Είναι πολύ σημαντικό να βοηθηθεί το άτομο μέσα από μια αναπτυξιακή συμβουλευτική προσέγγιση να κατανοήσει ότι η ανάπτυξη σταδιοδρομίας είναι ισόβια διαδικασία, που αρχίζει από τα καθήκοντα ζωής/εργασίας στο σπίτι και εξελίσσεται μέσα από τους ποικίλους ρόλους ζωής/εργασίας που αναλαμβάνει το άτομο σε όλη τη διάρκεια της ζωής του (Βλαχάκη, 2006).

Ο NCDA (National Career Development Association- Εθνικός Οργανισμός Επαγγελματικού Προσανατολισμού) έχει προσδιορίσει τις ουσιώδεις δεξιότητες-προσόντα που απαιτούνται για την επαγγελματική συμβουλευτική. Αυτές οι δεξιότητες κατατάσσονται σε 11 τομείς που ορίζονται συνοπτικά από τον NCDA ως εξής:

- Θεωρία επαγγελματικής ανάπτυξης: Θεωρητική βάση και γνώσεις που κρίνονται απαραίτητες για επαγγελματίες οι οποίοι ασχολούνται με την επαγγελματική συμβουλευτική και την επαγγελματική ανάπτυξη.

- Δεξιότητες ατομικής και ομαδικής συμβουλευτικής: Δεξιότητες συμβουλευτικής σε άτομα και ομάδες που κρίνονται απαραίτητες για την αποτελεσματική επαγγελματική συμβουλευτική.

- Αξιολόγηση ατόμων/ομάδων: Δεξιότητες αξιολόγησης ατόμων/ομάδων που κρίνονται απαραίτητες για επαγγελματίες οι οποίοι ασχολούνται με την επαγγελματική συμβουλευτική.

- Πληροφορίες/πηγές: Βάση πληροφοριών/πηγών και γνώσεις που είναι απαραίτητες για επαγγελματίες οι οποίοι ασχολούνται με την επαγγελματική συμβουλευτική.

- Προώθηση, διαχείριση και εφαρμογή προγράμματος: Απαραίτητες δεξιότητες για την ανάπτυξη, το σχεδιασμό, την εφαρμογή και τη διαχείριση αναλυτικών προγραμμάτων επαγγελματικής ανάπτυξης σε ποικίλα περιβάλλοντα.

- Καθοδήγηση, διαβούλευση και βελτίωση απόδοσης: Γνώσεις και δεξιότητες που κρίνονται απαραίτητες, για να διευκολύνουν άτομα και οργανισμούς να ακολουθήσουν αποτελεσματικά τη διαδικασία επαγγελματικής συμβουλευτικής και ανάπτυξης.

- Ανομοιογενείς πληθυσμοί: Γνώσεις και δεξιότητες που κρίνονται απαραίτητες για την διαδικασία της επαγγελματικής συμβουλευτικής και ανάπτυξης σε ανομοιογενείς πληθυσμούς.

- Εποπτεία: Γνώσεις και δεξιότητες που κρίνονται απαραίτητες για την κριτική αξιολόγηση της απόδοσης του συμβούλου, τη διατήρηση και βελτίωση των επαγγελματικών δεξιοτήτων και την αναζήτηση βοήθειας για άλλους (όταν χρειάζεται) στην επαγγελματική συμβουλευτική.

- Δεοντολογικά/νομικά ζητήματα: Βάση πληροφοριών και γνώσεις που χρειάζονται για την εφαρμογή της επαγγελματικής συμβουλευτικής στο πλαίσιο της δεοντολογίας και του νόμου.

- Έρευνα/αξιολόγηση: Γνώσεις και δεξιότητες που κρίνονται απαραίτητες για την κατανόηση και τη διεξαγωγή έρευνας και αξιολόγησης στην επαγγελματική συμβουλευτική και στην ανάπτυξη.

- Τεχνολογία: Γνώσεις και δεξιότητες που κρίνονται απαραίτητες προκειμένου να αξιοποιηθεί η τεχνολογία στην παροχή υποστήριξης σε άτομα για τον επαγγελματικό τους σχεδιασμό (www.ncda.org, 1997).

Οι Δεξιότητες Επαγγελματικής Συμβουλευτικής του NCDA αντιστοιχούν σε θεματικούς άξονες (λίστες) που περιλαμβάνουν τις απαραίτητες δεξιότητες των συμβούλων σταδιοδρομίας (Watson, 1980).

Από τη θέση αυτή, αναλύονται οι ορισμοί της Συναισθηματικής Νοημοσύνης και της Ενσυναίσθησης, καθώς και την άρρηκτη σχέση που έχουν με το έργο του Επαγγελματικού Προσανατολισμού.

5.2. Επαγγελματικός Προσανατολισμός: Αφετηρία για την ανάπτυξη της Συναισθηματικής Νοημοσύνης και της Ενσυναίσθησης

Ο επαγγελματικός προσανατολισμός ακολουθεί μία μακρά και επίπονη διαδικασία, η οποία για να έχει θετικά αποτελέσματα, εκτός από τις γνωστικές πληροφορίες χρειάζεται να αναπτύξει στους συμμετέχοντες και τη συναισθηματική νοημοσύνη και την ενσυναίσθηση.

Η διανοητική και η συναισθηματική νοημοσύνη λειτουργούν ταυτόχρονα μέσα σε ένα άτομο και γι' αυτό το λόγο είναι δύσκολη η διαφοροποίησή τους. Κι όμως, από τις δύο, η συναισθηματική νοημοσύνη, η νοημοσύνη της καρδιάς, φαίνεται να ενδυναμώνει πολύ περισσότερο τις ιδιότητες που μας κάνουν πιο ολοκληρωμένους

ανθρώπους. Η έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης αποτελείται από δύο επιμέρους έννοιες: το συναίσθημα και την νοημοσύνη. Έτσι, προκειμένου να την κατανοήσουμε, θα πρέπει πρώτα να αναφερθούμε χωριστά στο συναίσθημα, στη νοημοσύνη και στην ενσυναίσθηση (Brill, 1949, Crites, 1969).

Το συναίσθημα

Ο όρος «συναίσθημα» χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά στο χώρο της ψυχολογίας κατά τα μέσα του 18ου αιώνα, από τον Hume για να περιγραφούν τα πάθη ή ο έρωτας (στο: Fredrickson, 2001). Στην πιο κυριολεκτική της έννοια, το Αγγλικό λεξικό της Οξφόρδης ορίζει το συναίσθημα ως «οποιαδήποτε αναταραχή ή αναστάτωση του νου, αίσθημα, πάθος. Οποιαδήποτε σφοδρή ή εξημμένη ψυχική κατάσταση». Σε σύγχρονες θεωρίες για τα συναισθήματα, όπως στην θεωρία των θετικών συναισθημάτων της Fredrickson (1998, 2001), ο όρος συναίσθημα υποδηλώνει τις πολύπλοκες μορφές αντίδρασης του οργανισμού στις περιβαλλοντικές εξελίξεις, οι οποίες εκδηλώνονται σε διάφορα επίπεδα: το εκφραστικό, το γνωσιακό, το νευρολογικό, το φυσιολογικό ή βιολογικό κ.ά. Ο παραπάνω ορισμός, ο οποίος εμπεριέχει επίγνωση του συγκινησιακού βιώματος, φαίνεται να έχει γίνει αποδεκτός σήμερα από πολλούς ψυχολόγους που ασχολούνται με την μελέτη των συναισθημάτων. Σε κάθε περίπτωση (Jakbson, 1960, Fiske, 1982), το συναίσθημα αναφέρεται σε ένα αίσθημα και στις συγκεκριμένες σκέψεις που προκαλεί, στις ψυχολογικές και βιολογικές καταστάσεις που το συνοδεύουν και στο σύνολο των τάσεων προς δράση. Πιστεύεται ότι συγκεκριμένα συναισθήματα ανακύπτουν σε ανταπόκριση εκτιμήσεων διαφορετικών κατηγοριών σχέσεων (Τριαντάρη, 2020). Ειδικότερα, τέτοιες σχέσεις περιλαμβάνουν, για παράδειγμα, όσες είναι σημαντικές για την επιβίωση και την αναπαραγωγή (Plutchik, 1994). Κάθε συναίσθημα φέρει ένα μοναδικό σύνολο ταυτοποιητικών χαρακτηριστικών που αποτελούν την συναισθηματική πληροφορία, μέσω των δικών του καναλιών επικοινωνίας και μέσω συσχετιζόμενων στοιχείων από τα κανάλια της νόησης. Αυτά τα συναισθηματικά σήματα μεταφέρουν πληροφορίες σχετικά με την ατομική εκτίμηση και προκλητή αντίδραση του κάθε ανθρώπου. Η διαδικασία παραγωγής, αποστολής και λήψης της συναισθηματικής πληροφορίας αποτελεί ένα εξελισσόμενο τμήμα της επικοινωνίας μεταξύ των θηλαστικών, όπως και η γλώσσα. Διαφέρει, όμως, από αυτήν ως προς το γεγονός ότι εμπεριέχει την κατανόηση των ανθρώπινων σχέσεων σε μεγαλύτερο βαθμό από τις μορφές προφορικής επικοινωνίας. Μία άλλη σημαντική διαφορά τους έγκειται στον βαθμό θεσμοθέτησής τους. Η θεσμοθέτηση αυτή αναφέρεται στο κατά πόσο ένας πολιτισμός

αναγνωρίζει την πληροφορία ως σημαντική, καταγράφει τα νοήματά της και αναγνωρίζει ειδικούς στον συγκεκριμένο τομέα (Mayer et al., 2001). Έτσι, ενώ η προφορική επικοινωνία είναι θεσμοθετημένη σε μεγάλο βαθμό στις σύγχρονες κοινωνίες με επιστήμονες να ασχολούνται σε ανώτατο επίπεδο με τη γλώσσα και την κατανόησή της, η συναισθηματική πληροφορία και η μελέτη της είναι ένα πεδίο που μόλις ανατέλλει. Υπάρχουν εκατοντάδες συναισθήματα, μαζί με τις προσμίξεις τους, τις ποικιλίες, τις μεταλλάξεις και τις αποχρώσεις τους. Οι ερευνητές εξακολουθούν να διαφωνούν ως προς το ποια ακριβώς συναισθήματα πρέπει να θεωρηθούν πρωταρχικά. Μερικοί θεωρητικοί προτείνουν κάποιες βασικές οικογένειες συναισθημάτων, παρόλο που δεν συμφωνούν όλοι με αυτές. Οι θεωρούμενες ως κύριες οικογένειες συναισθημάτων και μερικά από τα μέλη τους είναι: Α) Θυμός: λύσσα, οργή, πικρία, αγανάκτηση, αναβρασμός, εχθρότητα. Β) Θλίψη: λύπη, ακεφιά, μελαγχολία, καημός, απελπισία. Γ) Φόβος: άγχος, έγνοια, τρόμος, φρίκη, δέος. Δ) Απόλαυση: ευτυχία, ευεξία, τέρψη, ηδονή. Ε) Αγάπη: αποδοχή, φιλικότητα, τρυφερότητα, αφοσίωση, λατρεία. ΣΤ) Έκπληξη: σοκ, απορία, κατάπληξη. Ζ) Αποστροφή: απέχθεια, περιφρόνηση, σιχασιά, αηδία. Η) Ντροπή: αμηχανία, συστολή, μετάνοια. Πάντως, ο παραπάνω κατάλογος δεν δίνει οριστική λύση στο θέμα της ταξινόμησης των συναισθημάτων (για παράδειγμα, υπάρχουν συναισθήματα όπως η ζήλεια- μία παραλλαγή του θυμού που εμπεριέχει επίσης λύπη και φόβο) και έτσι, η επιστημονική διαμάχη συνεχίζεται. Το επιχείρημα ότι υπάρχουν λιγιστά κύρια συναισθήματα βασίζεται, ως έναν βαθμό, στην εργασία του Paul Ekman στο Πανεπιστήμιο της Καλιφόρνια στο Σαν Φρανσίσκο. Συγκεκριμένα, ο Ekman διατύπωσε την άποψη ότι οι ειδικές εκφράσεις του προσώπου για τέσσερα συναισθήματα (φόβος, θυμός, θλίψη, απόλαυση) αναγνωρίζονται από ανθρώπους που προέρχονται από διαφορετικούς πολιτισμούς σε όλο τον κόσμο, στους οποίους περιλαμβάνονται και άνθρωποι που πιθανώς δεν χρησιμοποιούν την γραφή και, φυσικά, δεν έχουν ακόμα έρθει σε επαφή με τα ΜΜΕ. Το γεγονός αυτό, καθιστά τα συγκεκριμένα συναισθήματα παγκόσμια. Πράγματι, ο Ekman έδειξε φωτογραφίες προσώπων που απεικόνιζαν με μεγάλη ακρίβεια εκφράσεις ατόμων σε ιδιαίτερα απομακρυσμένες περιοχές και ανακάλυψε ότι παντού οι άνθρωποι αναγνώριζαν τα βασικά συναισθήματα (Ekman, 1972). Σύμφωνα με τον Daniel Goleman, τα συναισθήματα μπορούν όντως να ταξινομηθούν σε οικογένειες και οι βασικές αυτές οικογένειες ανάγονται σε υποδείγματα των άπειρων αποχρώσεων της συναισθηματικής μας ζωής. Στις εξωτερικές τους πτυχές υπάρχουν οι διαθέσεις, οι οποίες είναι πολύ πιο διαρκείς από το συναίσθημα, ενώ πέρα από τις

διαθέσεις υπάρχει η ψυχοσύνθεση, η έμφυτη ροπή προς μία συγκεκριμένη διάθεση που κάνει τους ανθρώπους μελαγχολικούς, ντροπαλούς ή πρόσχαρους (Goleman, 1995, 2006, 2011).

Η νοημοσύνη

Η νοημοσύνη μπορεί να θεωρηθεί ότι αντιπροσωπεύει, πρωτίστως, την ικανότητα διεξαγωγής αφηρημένης σκέψης, καθώς και ότι αποτελεί την γενική ικανότητα κάποιου να μαθαίνει και να προσαρμόζεται στο περιβάλλον (Sternberg & Detterman, 1986, Terman, 1921, Wechsler, 1997). Για τη μέτρηση της νοημοσύνης, χρησιμοποιήθηκε ο δείκτης νοημοσύνης (ΔΝ) και τα διάφορα τεστ νοημοσύνης. Τα τελευταία, έκαναν την εμφάνισή τους κατά την διάρκεια του Α' Παγκοσμίου Πολέμου, όταν δύο εκατομμύρια Αμερικανοί αξιολογήθηκαν μέσα από εκείνα τα πρώτα τεστ που είχαν πρόσφατα επινοηθεί από τον L. Terman, ψυχολόγο του Στάνφορντ. Το αποτέλεσμα ήταν να ακολουθήσουν δεκαετίες τρόπου σκέψης με βάση τον ΔΝ. Όμως, ο H. Gardner, ψυχολόγος στην Παιδαγωγική σχολή του Χάρβαρντ, εξέδωσε το 1983 το βιβλίο του «Frames of mind», με το οποίο απέρριπτε την θεωρία του ΔΝ (Gardner, 1993).. Πρότεινε ότι δεν υπήρχε ένα μονολιθικό είδος νοημοσύνης σημαντικό για την επιτυχία στην ζωή, αλλά ένα ευρύ φάσμα ειδών νοημοσύνης με επτά ουσιώδεις παραλλαγές- όλες αποτελούσες ανεξάρτητες διαστάσεις και όλες αντιστοιχούσες σε ικανότητες επεξεργασίας πληροφοριών διαφορετικών περιοχών του εγκεφάλου. Η λίστα του περιέχει τα δύο βασικά ακαδημαϊκά είδη, την προφορική ευχέρεια (που περιλαμβάνει και την κατανόηση λεξιλογίου, προτάσεων και εκτεταμένων κειμένων) και την λογικο-μαθηματική ικανότητα, αλλά επεκτείνεται για να συμπεριλάβει την αίσθηση- αντίληψη το χώρου, το κιναισθητικό ταλέντο και τα μουσικά χαρίσματα (Gardner, 1999). Ολοκληρώνοντας τον κατάλογο, υπάρχουν δύο όψεις αυτού που ο Gardner αποκαλεί «προσωπική νοημοσύνη»: οι διαπροσωπικές ικανότητες (όπως αυτές ενός παγκόσμιου βεληνεκού ηγέτη) και η «ενδοψυχική»- ενδοπροσωπική ικανότητα (όπως σε κάθε άνθρωπο που κατορθώνει να συντονίσει την ζωή του έτσι ώστε να εναρμονίζεται με τα πραγματικά του αισθήματα), ενώ, σύμφωνα με τον Wechsler (1997), υπάρχει και η αντιληπτική- οργανωτική νοημοσύνη (perceptualorganizational intelligence) που εμπεριέχει την ικανότητα αναγνώρισης κομματιών που λείπουν από εικόνες και την σύνθεση πάζλ. Μάλιστα, σε κάποιο σημείο, ο Gardner και οι συνεργάτες του είχαν διευρύνει τα επτά σε είκοσι διαφορετικά είδη νοημοσύνης. Για παράδειγμα, η διαπροσωπική νοημοσύνη αναλυόταν σε τέσσερις ξεχωριστές ικανότητες: ηγετικό πνεύμα, ικανότητα στη σύναψη

διαπροσωπικών σχέσεων και στη διατήρηση της φιλίας, ικανότητα επίλυσης διαφορών, καθώς και η ικανότητα στην κοινωνική ανάλυση. Σε κάθε περίπτωση, λέξη- κλειδί σε αυτή τη θεώρηση της νοημοσύνης είναι το «πολλαπλή». Έτσι, το πρότυπο του Gardner πηγαίνει πολύ πιο πέρα από τη σταθερή έννοια του ΔΝ ως μοναδικού και αμετάβλητου παράγοντα. Παρ' όλα αυτά, υπάρχει μία διάσταση της προσωπικής νοημοσύνης που έχει λίγο μελετηθεί από τον Gardner και πρόκειται για το ρόλο των συναισθημάτων (Gardner, 1983, 1993, 1999).

Ορισμός της συναισθηματικής νοημοσύνης

Στην έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης, έχουν αποδοθεί διάφοροι ορισμοί, ανάλογα με τη θεώρηση του κάθε επιστήμονα. Έτσι, σύμφωνα με τους Mayer & Salovey (1997), πρόκειται για την ικανότητα της λογικής επεξήγησης των συναισθημάτων και της χρήσης των συναισθημάτων προς ενίσχυση της σκέψης. Περιλαμβάνει τις ικανότητες της ακριβούς αντίληψης των συναισθημάτων, της πρόσβασης και πρόκλησης συναισθημάτων έτσι ώστε να επικουρείται η σκέψη, της κατανόησης των συναισθημάτων και της συναισθηματικής γνώσης, καθώς και της αντανakλαστικής ρύθμισης των συναισθημάτων έτσι ώστε να προωθείται η συναισθηματική και διανοητική ανάπτυξη. Από την άλλη πλευρά, ο Goleman (1998) όρισε τη συναισθηματική νοημοσύνη ως την ικανότητα της αναγνώρισης των συναισθημάτων μας και των συναισθημάτων των άλλων έτσι ώστε να παρακινούμε τον εαυτό μας και να διαχειριζόμαστε σωστά τα συναισθήματα μέσα μας και στις σχέσεις μας (Τριαντάρη, 2020, Μπρίνια, 2008, Baron, 2000). Συνδυάζοντας την αρχική θεωρία του Goleman, που περιλάμβανε πέντε διαστάσεις (αυτοεπίγνωση, αυτορρύθμιση, κίνητρα συμπεριφοράς, ενσυναίσθηση και κοινωνικές δεξιότητες) με την εργασία του Boyatzis (1982), καταλήγουμε στον εξής ορισμό, που περιλαμβάνει τέσσερις διαστάσεις: *συναισθηματική νοημοσύνη παρατηρείται όταν ένα άτομο επιδεικνύει τις ικανότητες που απαρτίζουν την αυτοεπίγνωση, την αυτοδιαχείριση, την κοινωνική επίγνωση και τις κοινωνικές δεξιότητες (διαχείριση σχέσεων) σε κατάλληλες χρονικές στιγμές, με κατάλληλους τρόπους και με επαρκή συχνότητα ώστε να είναι αποτελεσματικό στην δεδομένη κατάσταση* (Boyatzis, Goleman & Rhee, 2000).

Ενσυναίσθηση

Ο όρος Ενσυναίσθηση προέρχεται από το πρόθεμα εν και τη λέξη συναίσθηση που δημιουργήθηκε από τους Herman Lotze και Robert Vischer και μεταφράστηκε στην αγγλική ως *empathy*. Το *empathy* προέρχεται από την ελληνική λέξη εμπάθεια, ωστόσο

στην καθομιλουμένη αυτός ο όρος έχει αρνητικό περιεχόμενο και δεν αποδίδει την επιστημονική έννοια του όρου empathy. Κάποιοι Έλληνες μελετητές αποδίδουν τον όρο empathy ως «εμπάθεια», άλλοι ως «εμβίωση» άλλοι ως «ενσυναίσθηση» (Mayer & Salovey, 1993, Lotz, 2002, Goleman, 1995, 2006, 2011). Ορισμένοι υποστηρίζουν ότι μπορεί να αποδοθεί και ως μέθεξη. Οι εννοιολογικοί ορισμοί της ενσυναίσθησης είναι πολυάριθμοι και παρατηρείται μικρή συμφωνία μεταξύ των μελετητών και ερευνητών. Η ενσυναίσθηση είναι η προσπάθειά μας να μπούμε στη θέση του άλλου και να κατανοήσουμε τον κόσμο μέσα από τα δικά του μάτια. Αυτό σημαίνει ότι πραγματικά προσπαθούμε να καταλάβουμε τα συναισθήματά του, τα πιστεύω του, τις εμπειρίες του, τις προσδοκίες του, όλα όσα διαμόρφωσαν και διαμορφώνουν τη στάση του στη ζωή (Τριαντάρη, 2020, Terman, 1921, Wechsler, 1997)..

Είναι όμως σημαντικό να κατανοήσουμε τι είναι και τι δεν είναι η ενσυναίσθηση. Στην καθημερινή ζωή τείνουμε να συγχέουμε την ενσυναίσθηση με τη συμπάθεια. Ο Ehmann παρατηρεί ότι η έννοια συμπάθεια εμπεριέχει στοιχεία όπως ο οίκτος, η λύπηση κ.α, τα οποία δεν χαρακτηρίζουν την ενσυναίσθηση. Για παράδειγμα, βλέποντας έναν άστεγο ίσως αισθανθεί κάποιος λύπηση και γι' αυτό του αφήσει κάποια χρήματα όπως θα περνάει από μπροστά του, όμως αυτό είναι η συμπάθεια που θα δείξουμε προς αυτόν τον άνθρωπο. Αν όμως κάνουμε μια προσπάθεια να δούμε τον κόσμο μέσα από τα δικά του μάτια, να σκεφτούμε ποια ζωή θα του άρεσε, ίσως αν κάναμε και μια συζήτηση μαζί του κάτι που θα τον έκανε από έναν απλό ξένο, σε ένα μοναδικό άνθρωπο, τότε θα μπορούσαμε να πούμε πως δείξαμε ενσυναίσθηση γι' αυτό το άτομο, διότι προσπαθήσαμε να δούμε τη ζωή μέσα απ' τα μάτια του. Έτσι λοιπόν μιλούμε για δύο κύριες πτυχές της ενσυναίσθησης, τη γνωστική και τη συναισθηματική. Η γνωστική ή «διάσταση κατανόησης» αναφέρεται στη νοητική κατανόηση της εμπειρίας του άλλου. Η συναισθηματική ή «βιωματική» διάσταση αναφέρεται στο άμεσο βίωμα των συναισθημάτων του άλλου. Υπάρχει και ακόμη μια διάσταση, η επικοινωνιακή που αφορά τη μεταβίβαση, με ακρίβεια και ευαισθησία στον άλλο τη κατανόηση του συναισθηματικού του κόσμου (Τριαντάρη, 2020, Boyatzis, Goleman & Rhee, 2000).

Η ενσυναίσθηση είναι περισσότερο δημοφιλής τώρα από οποιαδήποτε άλλη στιγμή στην ιστορία. Ακούγεται από όλους τους επαγγελματίες είτε είναι άνθρωποι των επιχειρήσεων μέχρι και πολιτικοί. Φυσικά, η ενσυναίσθηση παίζει σημαντικό ρόλο στην ψυχοθεραπεία και αποτελεί ένα από τα κύρια εργαλεία που θα πρέπει να διαθέτει ένας καλός θεραπευτής προκειμένου να μπορέσει να είναι όσο περισσότερο ωφέλιμος

γίνεται για τον πελάτη του. Σε συνάφεια με την ενσυναίσθηση και τη συναισθηματική νοημοσύνη, η Σ. Τριαντάρη (2020), αναφέρει και την ενσυνειδητότητα, ως χαρακτηριστικό ενός ηγέτη/συμβούλου και την ορίζει ως συνείδηση και έλεγχο του εαυτού μας και της όποιας κατάστασης. Η ενσυνειδητότητα προϋποθέτει την εστίαση ή την επικέντρωση της προσοχής στις τρέχουσες εμπειρίες αλλά και στις σκέψεις και στα συναισθήματα που απορρέουν από αυτές, χωρίς να εκφέρουμε κρίση, χωρίς να προβούμε σε αναλύσεις και αξιολογήσεις (Τριαντάρη, 2020, Herbert, & Froman, 2011).

Αν και επιδεικνύουμε τόσο ενδιαφέρον για την ενσυναίσθηση, η αλήθεια είναι πως ελάχιστοι άνθρωποι είναι ενσυναισθητικοί εξ αρχής. Αυτό σημαίνει πως η ενσυναίσθηση είναι μια ικανότητα που την μαθαίνουμε μέσα από σκληρή προσπάθεια, μέσα στα χρόνια και μέσα από εμπειρία. Η ενσυναίσθηση δεν μπορεί να μαθευτεί μέσω βιβλίων και οδηγών. Ωστόσο, η θέληση του ανθρώπου, να μπει στη θέση του άλλου και να προσπαθήσει να καταλάβει τα συναισθήματα και τις ανάγκες του εκάστοτε ανθρώπου τον βοηθά να αναπτυχθεί ενσυναισθητικά (Ρισβάνη, Μ., 1991).

Όπως καταλαβαίνουμε από τους ορισμούς της συναισθηματικής νοημοσύνης και της ενσυναίσθησης, αυτές, είναι απαραίτητες στο έργο του επαγγελματικού προσανατολισμού και ειδικότερα του συμβούλου επαγγελματικής σταδιοδρομίας. Τόσο ο ίδιος ο Σύμβουλος, όσο και οι συμμετέχοντες στη διαδικασία πρέπει να καλλιεργήσουν και να αναπτύξουν και τις δυο, έτσι ώστε να μπορέσουν να κατανοήσουν πρωτίστως τον εαυτό τους και σε δεύτερο επίπεδο και το υπόλοιπο ανθρωπογενές περιβάλλον. Στο έκτο κεφάλαιο θα αναφερθούμε ειδικότερα για την ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης στο εργασιακό περιβάλλον.

5.3. Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός

Από την αρχαιότητα ακόμα και ιδιαίτερα οι Στωικοί, ήταν εκφραστές της Συμβουλευτικής πρακτικής στοχεύοντας σε αναλύσεις συγκεκριμένων ψυχικών καταστάσεων και δίνοντας λύσεις σε θέματα της καθημερινότητας (Τριαντάρη, 2012). Σε αυτό το ιστορικό πλαίσιο, οι φιλόσοφοι λειτουργούσαν ως θεραπευτές για την αντιμετώπιση πνευματικών ασθενειών (Δελλής, 2005 & Καρακατσάνης, 2002).

Στη σύγχρονη εποχή, Θεμελιωτής της έννοιας του Προσανατολισμού και της Συμβουλευτικής θεωρείται ο Frank Parsons, ο οποίος το 1908 ίδρυσε στη Βοστώνη των Η.Π.Α. το πρώτο γραφείο Επαγγελματικού Προσανατολισμού με σκοπό να προσφέρει βοήθεια σε νέους ανθρώπους να επιλέξουν το επάγγελμα που θα τους ταίριαζε, αλλά

και να εκπαιδεύσει δασκάλους που θα εργάζονταν ως σύμβουλοι Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Τις επόμενες δεκαετίες ο θεσμός άρχισε να αναπτύσσεται με γοργούς ρυθμούς αφήνοντας χώρο να παρουσιάσει ο Carl Rogers την προσωποκεντρική του θεωρία, σύμφωνα με την οποία ο σύμβουλος θα έπρεπε να βοηθήσει τον συμβουλευόμενο να λάβει μόνος του τις αποφάσεις που τον αφορούν και όχι να καθορίζει ο ίδιος τις λύσεις για τον πελάτη του. (Αρβανιτίδης, 2001, σσ. 11 – 13). Ο Carl Rogers αποβλέπει στην ενίσχυση των δυνάμεων του προσώπου και την αναδόμηση της προσωπικότητας, έτσι ώστε ο συμβουλευόμενος να είναι ο εαυτός του και να ανακαλύψει τα αποθέματα των εσωτερικών του δυνάμεων (Rogers, 1995). Η προσωποκεντρική θεωρία του Carl Rogers απηχεί την άποψη του Επίκτητου, ότι για οτιδήποτε συμβαίνει στη ζωή του ανθρώπου, πρέπει να επιστρέφουμε στον εαυτό μας και να αναζητούμε τρόπους αντιμετώπισης του όποιου θέματος (*Επίκτητος, Εγχειρίδιον* κ. 10., Τριαντάρη, 2012:124).

Σύμφωνα με τον Parsons (1909), στη σωστή επιλογή ενός επαγγέλματος, εμπλέκονται τρεις παράγοντες:

1. Η σαφής κατανόηση του εαυτού, των ταλέντων, των ικανοτήτων, των ενδιαφερόντων, των πόρων και των προορισμών.
2. Η γνώση των απαιτήσεων και των προοπτικών σε διάφορα είδη εργασίας. Τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα, οι απολαβές, οι ευκαιρίες και οι προοπτικές σε διάφορους επαγγελματικούς κλάδους.
3. Ο ορθός συσχετισμός των δύο αυτών ομάδων παραγόντων. Χρήση σωστής συλλογιστικής αναφορικά με τις σχέσεις αυτών των δύο κατηγοριών δεδομένων.

Αυτή η προσέγγιση βασιζόταν στη μέτρηση των κλίσεων και των ενδιαφερόντων του πελάτη, μέσω της επίδοσης τεστ. Μετά τη μέτρηση αυτή, ακολουθούσαν οι υποδείξεις ενός «ειδικού για τα επαγγέλματα τα οποία ταιρίαζαν στον πελάτη, σε σχέση με τις κλίσεις και τα ενδιαφέροντα που απαιτούνταν σε αυτά. Αυτή η διαδικασία του «ταιριάσματος των ταλέντων» (γνωστή και ως προσέγγιση «κάνε τεστ και πες») ήταν η επικρατούσα μέθοδος αρωγής προς τους ανθρώπους που ζητούσαν βοήθεια για θέματα σταδιοδρομίας μέχρι τη δεκαετία του 1960.

Η προσέγγιση του Parsons αναπτύχθηκε σε μια εποχή κοινωνικών, οικονομικών και επιστημονικών αλλαγών που συνέβησαν στις Η.Π.Α. στις αρχές του 1900, αλλά ταιριάζει και με την κυρίαρχη επιστημονική σκέψη του 20^{ου} αιώνα, η οποία έδωσε έμφαση στο λογικό θετικισμό και στην αντικειμενική μεθοδολογία. Το μοντέλο Parsons προέτρεπε τους επαγγελματίες να αντικειμενοποιήσουν τα ενδιαφέροντα, τις

αξίες και τις ικανότητες χρησιμοποιώντας τυποποιημένες αξιολογήσεις με σκοπό να βοηθήσουν τους ανθρώπους να κάνουν τις επιλογές τους στον εργασιακό τομέα. Είναι επίσης το μοντέλο που καθόρισε τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνονται οι περισσότεροι άνθρωποι τη σύγχρονη επαγγελματική συμβουλευτική (Amundson et al, 2008).

Ως διαδικασία περιλαμβάνει τη δόμηση μιας στενής σχέσης μεταξύ συμβούλου και «πελάτη», την αξιολόγηση της φύσης του προβλήματος, τον καθορισμό των στόχων, την παραγωγή εναλλακτικών λύσεων, την επιλογή και την εφαρμογή ενός σχεδίου δράσης, την αξιολόγηση της συμβουλευτικής διαδικασίας και τον τερματισμό της. Τα αποτελέσματα που αναμένονται από τη διαδικασία της επαγγελματικής συμβουλευτικής μπορεί να περιλαμβάνουν την αυτογνωσία, τη γνώση ενός ή περισσότερων επαγγελμάτων, την επιλογή ενός επαγγέλματος, την ενισχυμένη βεβαιότητα για μια επαγγελματική επιλογή που έγινε πριν από την έναρξη της συμβουλευτικής, την επίλυση επαγγελματικών προβλημάτων, καθώς και διάφορες στρατηγικές για να επιτευχθεί η ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και προσωπικής ζωής του ατόμου. Ειδικότερα η ανάγκη επίτευξης ισορροπίας μεταξύ των εργασιακών ρόλων και άλλων ρόλων της ζωής του ατόμου φαίνεται να συμβάλλει στην άποψη ότι η επαγγελματική συμβουλευτική και η προσωπική συμβουλευτική σχετίζονται άμεσα (Nathan & Hill, 2006).

Ένας από τους βασικότερους σκοπούς της σχολικής εκπαίδευσης, είναι να καταστήσει το άτομο ικανό να λαμβάνει ικανές αποφάσεις, για την επιβίωσή του. Κι ένα από τα κριτήρια ωρίμανσης του ατόμου είναι ακριβώς, η ικανότητά του στο να παίρνει αποφάσεις που συνδέονται με τη ζωή του άμεσα ή έμμεσα. Ένα μεγάλο κεφάλαιο τόσο στο πεδίο της επαγγελματικής ψυχολογίας, όσο και της Συμβουλευτικής και του Επαγγελματικού Προσανατολισμού, κατέχουν οι αποφάσεις, που πρέπει να πάρει ένα άτομο, τόσο για τη σταδιοδρομία του, αλλά γενικότερα και για όλους τους τομείς της ζωής του. Εδώ, θα αναφερθούμε στις αποφάσεις που αφορούν στην επιλογή του επαγγέλματος και κατ' επέκταση στις εκπαιδευτικές-επαγγελματικές αποφάσεις.

5.3.1. Η λήψη των αποφάσεων και η σημασία τους

Ο άνθρωπος στην πορεία της ζωής καλείται πολλές φορές να λάβει αποφάσεις που αφορούν στην προσωπική, κοινωνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα. Η λήψη μιας απόφασης, δεν είναι κάτι εύκολο, αλλά πρέπει να αποτελεί μια διαδικασία

ορθολογικής, αναλυτικής και κριτικής σκέψης (Τριαντάρη, 2021:131, Ιορδάνογλου κ.ά., 2014). Η λήψη μιας απόφασης, ορίζεται ως η διαδικασία προσδιορισμού ενός προβλήματος, ο προσδιορισμός των εναλλακτικών λύσεων, ο καθορισμός κριτηρίων, η αξιολόγηση των εναλλακτικών λύσεων και η επιλογή μια εναλλακτικής που χαρακτηρίζεται ως η τελική απόφαση (Anderson, 2012, Τριαντάρη, 2021:132). Ο Η. Α. Simon (Simon, 1960, Τριαντάρη, 2021) ορίζει τη λήψη αποφάσεων στη βάση της συγκρότησής της σε τρία στάδια: α. την εξεύρεση δυνατοτήτων για τη λήψη αποφάσεων (διανοητική δραστηριότητα / intelligence activity), β. την εξεύρεση πιθανών πρωτοβουλιών δράσεων (σχεδιαστική δραστηριότητα / design activity) και γ. την επιλογή μεταξύ των πιθανών τρόπων δράσεων (απόφαση / choice activity), επαναφέροντας τις απόψεις του J. Devey (1938) για τη λήψη των αποφάσεων, σύμφωνα με τον οποίο: α. πραγματοποιείται η διαπίστωση και ο προσδιορισμός του θέματος, β. εντοπίζονται όλες οι πιθανές εναλλακτικές προτάσεις και ιδέες, επεξεργάζονται με στόχο την καλύτερη λύση και επιτυγχάνεται ο σχεδιασμός εναλλακτικών κινήσεων και γ. γίνεται η αξιολόγηση των καλύτερων εναλλακτικών προτάσεων και η επιλογή της τελικής απόφασης (Τριαντάρη, 2021, Dewey, 1938).

Πολλοί άνθρωποι όμως, αποφασίζουν τυχαία το επάγγελμα που θα ακολουθήσουν και καταλήγουν στην τραγική θέση να υπηρετούν ένα επάγγελμα που δεν αγαπούν και δεν τους προσφέρει καμιά προσωπική ικανοποίηση. Όμως η λήψη της επαγγελματικής απόφασης είναι κρίσιμη, διότι από αυτή θα εξαρτηθεί η δυνατότητα για την εύρεση μιας ικανοποιητικής εργασίας. Είναι πολύ σημαντικό να μην παρθεί μια απόφαση τυχαία, αλλά να είναι προϊόν σοβαρής σκέψης, διερεύνησης, συλλογής, σύγκρισης και αξιολόγησης πληροφοριών, οι οποίες θα βοηθήσουν το άτομο να ανακαλύψει τις εσώτερες επιθυμίες και ενδιαφέροντά του, αλλά και να πάρει τις κατάλληλες αποφάσεις για το τόσο σοβαρό ζήτημα, που είναι το επάγγελμα που θα επιλέξει να υπηρετεί στη ζωή του (Τασιόπουλος, 2015).

Οι εκπαιδευτικές-επαγγελματικές αποφάσεις, κατά πρώτον, μπορεί να είναι αποφάσεις «προς εαυτόν» (αποφάσεις αυτό-δράσης), όταν λαμβάνονται από το ίδιο το άτομο για τον εαυτό του, ή μπορεί να είναι αποφάσεις «προς άλλους» (αποφάσεις ετεροδράσης), όταν λαμβάνονται από κάποιους για άλλους. Για παράδειγμα, όταν ένας μαθητής επιθυμεί να γίνει μηχανικός, πρόκειται για αυτό-δράσης, ενώ όταν ο μαθητής αυτός δεν γίνεται δεκτός στο συγκεκριμένο πανεπιστημιακό τμήμα λόγω μονάδων εισαγωγής, τότε πρόκειται για απόφαση ετερο-δράσης.

Ο VanderL inden (1985) διακρίνει τις εκπαιδευτικές-επαγγελματικές αποφάσεις στις εξής κατηγορίες:

1. Αποφάσεις επιλογής (selectiondecisions) μεταξύ υποψηφίων (π.χ. ένας υποψήφιος πληροί τις προϋποθέσεις προκειμένου να πάρει μέρος σε μια εκπαιδευτική διαδικασία;). Οι αποφάσεις αυτές λαμβάνονται πριν από μια εκπαιδευτική διαδικασία, για να δώσουν λύση στο παλιότερο και σημαντικότερο πρόβλημα που απαιτεί λύση προκειμένου για συμμετοχή σε μια εκπαιδευτική διαδικασία.
2. Αποφάσεις πιστοποίησης γνώσεων (masterydecisions), που λαμβάνονται μετά από συγκεκριμένη εκπαιδευτική διαδικασία ή συγκεκριμένο πρόγραμμα, (π.χ. έχουν οι μαθητές εξασφαλίσει την ωφέλεια που προβλεπόταν στο πρόγραμμα αυτό;).
3. Αποφάσεις ένταξης ή τοποθέτησης (placementdecisions) σε συγκεκριμένη ομάδα ή τάξη και
4. Αποφάσεις ταξινόμησης (classificationdecisions) (Δημητρόπουλος, 2003).

Μέσα στις πολλές σημαντικές αποφάσεις που πρέπει να πάρει ένα άτομο είναι και οι εκπαιδευτικές-επαγγελματικές του αποφάσεις. Είναι αυτές που αναφέρονται στις σπουδές που θα ακολουθήσει και στο μελλοντικό επάγγελμα ή στις μελλοντικές του εργασίες. Ειδικά οι πρώτες αποφάσεις, όσο ακόμα το άτομο φοιτάει στο σχολείο, είναι σημαίνουσας αξίας για τους παρακάτω λόγους (Hoprock, 1976, Isaacson & Brown, 1993, Brown & Brooks, 1991):

1. Από τις αποφάσεις αυτές θα εξαρτηθεί κατά πόσο το άτομο θα είναι εύκολο στο μέλλον να απασχοληθεί επαγγελματικά. Υπάρχουν πολλά επαγγέλματα στα οποία η απασχόληση είναι αβέβαιη, ιδιαίτερα στο σημερινό στάδιο τεχνολογικής ανάπτυξης και οικονομικής διαμόρφωσης. Υπάρχουν άλλα επαγγέλματα που εξαφανίζονται απροσδόκητα, ενώ στη θέση τους εμφανίζονται άλλα. Υπάρχουν τομείς εργασίας στους οποίους η ανεργία ακόμα και του ειδικευμένου εργατικού δυναμικού φτάνει στο 80%, όπως υπάρχουν άλλοι, στους οποίους η ανεργία και του ανειδίκευτου βρίσκεται σε μηδενικά επίπεδα. Κάτι παρόμοιο συμβαίνει και με τις καταστάσεις υποαπασχόλησης, υπεραπασχόλησης και ετεροαπασχόλησης. Όπως προκύπτει από τα προαναφερόμενα, η κατάσταση απασχολησιμότητας του ατόμου σε κάθε στιγμή της ζωής του, σχετίζεται άμεσα με τις προγενέστερες αποφάσεις του σε διάφορα στάδια της επαγγελματικής του ανάπτυξης.

2. Από τις αποφάσεις αυτές, θα εξαρτηθεί κατά μεγάλο μέρος ο βαθμός της επαγγελματικής ικανοποίησης και επιτυχίας ή αποτυχίας του ατόμου. Είναι πολλοί οι παράγοντες που συντελούν στην επαγγελματική επιτυχία. Ένας από τους σοβαρότερους, είναι η σωστή αξιοποίηση των ικανοτήτων που διαθέτει το άτομο. Επιλέγοντας μια κατεύθυνση στην οποία αξιοποιούνται οι ικανότητές του, ενώ ταυτόχρονα οι αδυναμίες εξουδετερώνονται ή έστω δεν έχουν αρνητική επιρροή, το άτομο αυξάνει σημαντικά τις πιθανότητες επιτυχίας του.

3. Από τις αποφάσεις αυτές θα καθοριστεί αν το άτομο θα αγαπήσει ή θα μισήσει την κάθε εργασία του, ίσως την εργασία γενικότερα. Αν η επαγγελματική κατεύθυνση που το άτομο προτίμησε ή αναγκάστηκε να ακολουθήσει δεν ταιριάζει με τα ατομικά του χαρακτηριστικά, τις προσωπικές του φιλοδοξίες, τα ενδιαφέροντά του, τις αξίες του, είναι μάλλον απίθανο να βιώσει επαγγελματική ικανοποίηση, ένα σημαντικότατο στοιχείο στην επαγγελματική ζωή του ατόμου.

4. Η πρώτη επιλογή εκπαιδευτικής-επαγγελματικής κατεύθυνσης, είναι στην ουσία επιλογή τρόπου ζωής. Ο τόπος που θα ζήσει ένα άτομο, το κοινωνικό και πολιτιστικό του περιβάλλον, οι οικονομικές δυνατότητες, το είδος οικογένειας που θα δημιουργήσει, το πόσο συχνά θα μετακινείται, το πόσο συχνά θα απουσιάζει από την οικογένειά του και τόσα άλλα, είναι όλα συνάρτηση αυτών των αποφάσεων. Ακόμα και η ψυχική και φυσική του υγεία μπορεί να επηρεαστούν έντονα από αυτές τις αποφάσεις.

5. Όλες οι επιμέρους αποφάσεις των ατόμων έχουν αποφασιστική επίδραση στη σύνθεση του εργατικού δυναμικού, αλλά και στον τρόπο με τον οποίο το οικονομικό σύστημα θα χρησιμοποιήσει και θα αξιοποιήσει το εργατικό δυναμικό της χώρας. Επίσης, από το σύνολο των αποφάσεων αυτών εξαρτάται το ποσοστό ανεργίας, το ποσοστό υποαπασχόλησης, υπεραπασχόλησης ή ετεροαπασχόλησης, η κοινωνική πολιτική της χώρας, η κατανομή του εργατικού δυναμικού. Για να πλησιάσουν όλα αυτά σε ένα ορθολογιστικό επίπεδο, απαιτείται ένα ορθολογιστικό σύνολο επιμέρους αποφάσεων.

6. Από αυτές τις αποφάσεις επίσης, εξαρτάται το επαγγελματικό επίπεδο στο οποίο θα κινείται το άτομο μέσα σε κάποια επαγγελματική κατεύθυνση ή μέσα σε κάποια «εσωτερική αγορά εργασίας», αν δηλαδή θα εξελίσσεται κατακόρυφα ή απλώς θα κινείται οριζόντια. Τόσο στις εξωτερικές, όσο και στις εσωτερικές αγορές εργασίας, τα επίπεδα στα οποία κατατάσσεται και κινείται το εργασιακό δυναμικό είναι: 1. Του επιστημονικού δυναμικού, επίπεδο για το οποίο απαιτείται τουλάχιστον

πανεπιστημιακή στάθμη προετοιμασίας, 2. Του τεχνικού δυναμικού, επίπεδο για το οποίο απαιτείται οπωσδήποτε ανώτερη στάθμη προετοιμασίας, 3. Του ειδικευμένου δυναμικού, επίπεδο για το οποίο απαιτείται προετοιμασία εξειδίκευσης, που ποικίλει ανάλογα με τις απαιτήσεις της εργασίας σε ακρίβεια εκτέλεσης, και 4. Του ανειδίκευτου δυναμικού, στο οποίο, κάθε προετοιμασία είναι επιθυμητή, αλλά όχι απαραίτητη στις περισσότερες περιπτώσεις. Πολλές φορές ανάμεσα στα δύο τελευταία επίπεδα, τοποθετείται και ένα πέμπτο, αυτό του ημι-ειδικευμένου δυναμικού, για το οποίο το απαιτούμενο επίπεδο προετοιμασίας ποικίλει κατά περίπτωση (Horrock, 1976, Isaacson & Brown, 1993, Brown & Brooks, 1991).

Καταλήγοντας, η λήψη μιας απόφασης, και ιδιαίτερα αυτή που αφορά την επαγγελματική πορεία του ατόμου, δεν είναι μια απλή διεργασία, αλλά απαιτεί το συνδυασμό ενός μεγάλου αριθμού πληροφοριών, γνώσεων, χαρακτηριστικών προσωπικότητας, ικανοτήτων και τεχνικών (Γεωργόπουλος κ. ά., 2019), όπου η επαγγελματική συμβουλευτική μπορεί να φανεί πολύ χρήσιμη, δίνοντας έμφαση σε μια ισόβια και ολιστική προσέγγιση, όντας ως η διαδικασία κατά την οποία ένας σύμβουλος συνεργάζεται με συμβουλευομένους/σπουδαστές για να τους βοηθήσει να αποσαφηνίσουν, προσδιορίσουν και εφαρμόσουν αποφάσεις σχετικά με την εργασία τους καθώς και να προσαρμοστούν σε αυτές. Η επαγγελματική συμβουλευτική εξετάζει την αλληλεπίδραση της εργασίας με άλλους ρόλους στη ζωή (Betz, 1992, Crites, 1981).

Ο NCDA παρέχει κατευθύνσεις σε ό,τι αφορά στις δραστηριότητες με τις οποίες ασχολούνται συνήθως οι σύμβουλοι σταδιοδρομίας. Σε αυτές περιλαμβάνονται οι εξής:

- Συνεργασία στην εφαρμογή και ερμηνεία επίσημων και ανεπίσημων αξιολογήσεων με σκοπό να βοηθήσουν τους συμβουλευόμενους να ξεκαθαρίσουν και να προσδιορίσουν τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητάς τους (αξίες, ενδιαφέροντα, ικανότητες κ.ά.).
- Παρότρυνση για διερευνητικές δραστηριότητες βασισμένες στην εμπειρία (επίσκεψη στο χώρο εργασίας, πρακτική άσκηση και συνεντεύξεις για λήψη επαγγελματικών πληροφοριών).
- Χρήση συστημάτων σχεδιασμού σταδιοδρομίας και επαγγελματικής πληροφόρησης για να βοηθήσουν τα άτομα να κατανοήσουν καλύτερα τον εργασιακό κόσμο.
- Παροχή ευκαιριών για τη βελτίωση των δεξιοτήτων λήψης απόφασης.

- Υποστήριξη στην ανάπτυξη εξατομικευμένων σχεδίων δράσης.
- Διδασκαλία τεχνικών αναζήτησης εργασίας, δεξιοτήτων για τη συνέντευξη και βοήθεια στη σύνταξη του βιογραφικού.
- Υποστήριξη στην επίλυση πιθανών προσωπικών συγκρούσεων στον εργασιακό χώρο, μέσω ανάπτυξης διαπροσωπικών δεξιοτήτων.
- Υποστήριξη στην κατανόηση της ενσωμάτωσης, συσχετισμού αλληλεπίδρασης των εργασιακών και άλλων ρόλων στη ζωή του ατόμου.
- Παροχή υποστήριξης σε άτομα που αντιμετωπίζουν εργασιακό στρες, απώλεια εργασίας, ή αλλαγή σταδιοδρομίας (Amundson et al, 2008).

Πολλοί είναι οι παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν ένα άτομο στην επιλογή του επαγγέλματος που θα ακολουθήσει. Από το χαρακτήρα και τις ικανότητες, μέχρι το οικογενειακό και κοινωνικό περιβάλλον. Υπάρχουν όμως κάποιοι μεμονωμένοι παράγοντες που αξίζει να παρουσιαστούν εδώ εκτενώς για το λόγο ότι θεωρούνται βασικοί σε σχέση με την ψυχολογία των επαγγελματιών και είναι οι εξής:

- Το φύλο

Ο ρόλος του φύλου, ιδιαίτερα στη σύγχρονη εποχή, άρχισε να εξετάζεται όλο και περισσότερο από τους ψυχολόγους και τους κοινωνιολόγους, για το λόγο ότι οι γυναίκες διαφέρουν από τους άνδρες, τόσο ως προς τις ικανότητες, όσο και ως προς τη συναισθηματική τους νοημοσύνη. Επίσης, επειδή οι γυναίκες μπήκαν αργότερα στο χώρο εργασίας, τόσο τα ενδιαφέροντα όσο και οι κατευθύνσεις τους και οι φιλοδοξίες τους συχνά διαφέρουν από αυτές των ανδρών. Οι διαφορές αυτές όμως δεν είναι γενετικές, αλλά προϊόντα κοινωνικοποίησης.

Παρατηρούμε τα τελευταία χρόνια ότι το κυριότερο θέμα που απασχολεί τους κοινωνικούς επιστήμονες είναι η θέση της γυναίκας στο χώρο της εργασίας, κι αυτό οφείλεται κυρίως ότι η είσοδος των γυναικών στο χώρο εργασίας δεν έγινε σταδιακά. Ενώ στις αρχές του 20ού αιώνα εργάζονταν μόνο οι γυναίκες που είχαν πραγματικά οικονομικό πρόβλημα, προς το τέλος του αιώνα, ο αριθμός των εργαζομένων γυναικών αυξήθηκε με αξιοπρόσεκτες ποσοστιαίες διακυμάνσεις. Υπάρχουν πολλοί λόγοι για αυτή την ραγδαία αλλαγή, πέρα από το γεγονός ότι κατά τη διάρκεια των δύο παγκοσμίων πολέμων έγινε μια υποχρεωτική διοχέτευση της γυναικείας εργατικής δύναμης στο απασχολούμενο εργατικό δυναμικό, με αποτέλεσμα να γίνει περισσότερο αποδεκτή η παρουσία της γυναίκας δίπλα στους άνδρες εργαζόμενους, σε χώρους

διαφορετικούς από τον παραδοσιακό χώρο του εργοστασίου, στον οποίο είχε εισέλθει με τη βιομηχανική επανάσταση (Walsh & Osipow, 1994).

Επίσης, άλλοι βασικοί λόγοι που συνέβαλλαν στην ένταξη της γυναίκας στην αγορά εργασίας σύμφωνα με τον Hansen (1979), είναι:

1. Η **τεχνολογία**. Οι διάφορες οικιακές συσκευές μείωσαν τις οικιακές εργασίες με αποτέλεσμα η μητρότητα να πάψει να θεωρείται «πλήρης απασχόληση».

2. Η **πληθυσμιακή έκρηξη** και η ανάπτυξη αντισυλληπτικών μεθόδων άλλαξαν τις αντιλήψεις σχετικά με τον επιθυμητό αριθμό παιδιών. Σήμερα, στις αναπτυγμένες χώρες υπάρχει μείωση της γεννητικότητας, πραγματικότητα που συνδέεται άμεσα με την εργαζόμενη γυναίκα.

3. Οι αλλαγές στη **νομοθεσία** όσον αφορά στις οικογενειακές σχέσεις και τη γυναικεία εργασία, που σε μεγάλο βαθμό ήλθαν σαν αποτέλεσμα των πιέσεων του γυναικείου κινήματος.

4. Η εισαγωγή της **μερικής απασχόλησης**, που ευνοεί κατά κύριο λόγο τις γυναίκες.

5. Οι αυξανόμενες ευκαιρίες για **συνεχιζόμενη εκπαίδευση** κι επανεκπαίδευση και

6. Η κατάλυση των επαγγελματικών **στερεοτύπων**. Σε αυτό το σημείο όμως, οφείλουμε να αναφερθούμε και στις μεταβλητές που επηρεάζουν την εργασία και τη σταδιοδρομία της γυναίκας, όπως π.χ. α. η πρόθεσή της να παντρευτεί, οι λόγοι που την οδηγούν στο γάμο, η οικονομική κατάσταση του συζύγου της κ.ά. Ο γάμος γενικά παίζει καθοριστικό ρόλο στις σκέψεις και τις επιλογές της γυναίκας αλλά και του οικογενειακού της περιβάλλοντος, καθώς επίσης και η τεκνοποίηση.

Σύμφωνα με τους Super & Bohn (1957 & 1971), η σταδιοδρομία της γυναίκας μπορεί να ακολουθήσει επτά διαφορετικά «πρότυπα σταδιοδρομίας»:

1. Το σταθερό της νοικοκυράς, όταν η γυναίκα παντρεύεται μόλις τελειώσει την εκπαίδευση (ή ακόμα και όταν είναι μαθήτρια) και στη συνέχεια περνά όλη την υπόλοιπη ζωή της ως νοικοκυρά.

2. Το παραδοσιακό, όταν η γυναίκα εργάζεται μέχρι να παντρευτεί και στη συνέχεια αφοσιώνεται στο σπίτι και στο νοικοκυριό.

3. Το σταθερό της εργασίας, όταν εργάζεται σε όλη της τη ζωή.

4. Το πρότυπο σταδιοδρομίας διπλής πορείας, όταν συνεχώς ασχολείται παράλληλα με το νοικοκυριό και με μια σταθερή εξωτερική εργασία.

5. Το διακεκομμένο, που χαρακτηρίζεται από περιόδους εργασίας και περιόδους διακοπής της εργασίας και αφοσίωσης στο σπίτι και στα παιδιά.

6. Το ασταθές πρότυπο, που χαρακτηρίζεται από ακανόνιστες διαδοχικές περιόδους εργασίας και αφοσίωσης στο σπίτι.

7. Το πρότυπο πολλαπλών δοκιμών, που μοιάζει με το αντίστοιχο του άνδρα και χαρακτηρίζεται από ασταθή συμμετοχή στο χώρο της εργασίας με διάφορες επαναλαμβανόμενες προσπάθειες για σταθερή εργασία.

Για πολλούς κοινωνιολόγους (Watson, 1980 & Lonsdale, 1985), οι γυναίκες ανήκουν, μαζί με τις εθνικές ή φυλετικές μειονότητες μιας κοινωνίας, σε μια δευτερεύουσα αγορά εργασίας, που χαρακτηρίζεται από χαμηλότερες αμοιβές, χειρότερες συνθήκες εργασίας και λιγότερες ευκαιρίες για προαγωγή. Χαρακτηριστικό παράδειγμα, είναι ο τεράστιος αριθμός γυναικών που προετοιμάζονται για τα λεγόμενα γυναικεία επαγγέλματα, όπως το επάγγελμα της γραμματέως ή της κομμώτριας. Στη συνέχεια θα αναδειχθούν τα βασικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι γυναίκες στο χώρο εργασίας τους:

1. Οι γυναίκες σε γενικές γραμμές αμείβονται λιγότερο από ό,τι οι άνδρες για την ίδια εργασία.

2. Κατά κανόνα κατευθύνονται σε ορισμένες εργασίες και έτσι δε γίνεται αξιοποίηση των ικανοτήτων τους.

3. Αναλαμβάνουν υπερβολικό φορτίο, καθώς έχουν διπλές ευθύνες, της εργασίας και του σπιτιού. Οι κυριότεροι παράγοντες που συντελούν σε αυτό είναι (Κάντας & Χαντζή, 1991):

1. Πολιτιστικοί και οικογενειακοί. Μέσω της κοινωνικοποίησης τα κορίτσια από μικρή ηλικία μαθαίνουν να προετοιμάζονται για το ρόλο της συζύγου και της μητέρας και να προσπαθούν να αποκτήσουν χαρακτηριστικά που θα τις διευκολύνουν στην άσκηση αυτών των ρόλων.

2. Τα επαγγελματικά στερεότυπα, οι κοινές δηλαδή αντιλήψεις για το ποια επαγγέλματα είναι κατάλληλα για γυναίκες και ποια για άνδρες.

Στους παραπάνω παράγοντες μπορεί να οφείλεται και η διαφοροποίηση των φιλοδοξιών ανάμεσα στα δύο φύλα.

Μπορεί οι συνθήκες για ένταξη στην αγορά εργασίας και οι ευκαιρίες για σταδιοδρομία να είναι δυσκολότερες για τις γυναίκες, εν τούτοις, οι έρευνες έχουν αποδείξει τόσο την ικανότητα όσο και την παραγωγικότητά τους στον εργασιακό χώρο, σε σημείο –ειδικά στην εποχή μας- να υπερβαίνουν σε πολλές περιπτώσεις τις

ικανότητες των ανδρών. Επίσης, οι ψυχολογικές έρευνες αποδεικνύουν ότι οι γυναίκες που εργάζονται επειδή το επιθυμούν, βρίσκονται σε καλύτερη ψυχολογική κατάσταση, έχουν μεγαλύτερο αυτοσεβασμό και μεγαλύτερη επιρροή στην οικογένειά τους. Παράλληλα, δεν υπάρχουν ενδείξεις ότι οι σύζυγοι και τα παιδιά των εργαζόμενων γυναικών υφίσταται κάποιες καταστροφικές συνέπειες (Μπότσαρη & Σιδηροπούλου, 2000).

- Το οικογενειακό περιβάλλον

Το οικογενειακό περιβάλλον μπορεί να επιδράσει στις επαγγελματικές αποφάσεις του παιδιού είτε άμεσα με τη μορφή της άμεσης παρέμβασης (υπόδειξη, απαγόρευση, συμβουλή), είτε έμμεσα, μέσα από τη μετάδοση των γονικών αξιών και στάσεων. Πολλές ενδείξεις υπάρχουν μέσα σε έρευνες, ότι πολλά παιδιά κλίνουν προς το επάγγελμα των γονιών τους, ή προσπαθούν να ακολουθήσουν τις συμβουλές τους. Ο Carter (1966) διέκρινε τρία είδη οικογενειακού περιβάλλοντος που ασκούν επίδραση στις στάσεις και τις προσδοκίες των παιδιών:

1. Το περιβάλλον που έχει για επίκεντρο την οικογενειακή ζωή και καλλιεργεί τις φιλοδοξίες για κοινωνική άνοδο. Το περιβάλλον αυτό υποδιαιρείται σε δύο τύπους: α. το παραδοσιακό-αξιοπρεπές και β. το νεόπλουτο. Στη γενική αυτή κατηγορία οικογενειακού περιβάλλοντος, οι γονείς συχνά πιστεύουν ότι οι επαγγελματικές αποφάσεις των παιδιών τους αφορούν τους ίδιους και παρεμβαίνουν άμεσα. Άλλοι πάλι, αποφασίζουν ποιο επάγγελμα είναι κατάλληλο για τα παιδιά τους και στη συνέχεια με έμμεσους τρόπους (συστάσεις, συμβουλές κ.ά.) προσπαθούν να μεταδώσουν στα παιδιά τους τις αντιλήψεις αυτές. Η πιο συχνή περίπτωση όμως σε αυτό τον τύπο οικογενειακού περιβάλλοντος είναι να οριοθετούν οι γονείς τα γενικά κριτήρια που πρέπει να υιοθετήσουν τα παιδιά τους κατά την επιλογή ενός επαγγέλματος (Carter, 1966).

2. Το περιβάλλον της εργατικής τάξης. Στο περιβάλλον αυτό, τα παιδιά συνήθως δεν έχουν μεγάλο περιθώριο για επιλογή, προορίζονται απλώς για εργασίες παρόμοιες με αυτές των γονιών τους. Το γενικό κλίμα είναι ότι όλες οι δουλειές είναι ίδιες, οπότε δεν παίζει ρόλο ποια δουλειά θα κάνει το παιδί. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι με τον τρόπο αυτό περιγράφεται η αμιγής εργατική τάξη της Βόρειας Ευρώπης, αντίστοιχή της οποίας σε μικρότερη έκταση παρατηρήθηκε και στην Ελλάδα (Karpicke, 1980).

3. Το «σκληρό περιβάλλον» των ανειδίκευτων και μη προνομιούχων στρωμάτων. Στον τύπο αυτό οικογενειακού περιβάλλοντος, οι γονείς δεν ενδιαφέρονται τι δουλειά θα κάνουν τα παιδιά τους, φτάνει να φέρνουν κάποιο εισόδημα στο σπίτι. Από τα

παραπάνω, συμπεραίνουμε ότι η είσοδος σε ένα συγκεκριμένο επάγγελμα είναι το αποτέλεσμα κάποιου είδους «κατήχησης» που επιτυγχάνεται μέσα από τη συνεχή επαφή του παιδιού με τη δουλειά των γονιών, τις αμοιβές κ.λπ. και από τις συζητήσεις για τη δουλειά, το ωράριο, τη φύση της εργασίας κ.ά. (Seligman, 1994).

- Φιλοδοξίες και στόχοι

Οι φιλοδοξίες και οι στόχοι του παιδιού είναι το τελικό προϊόν των επιδράσεων της οικογένειας, του σχολείου και του κοινωνικού περιβάλλοντος, από τη μια μεριά, και της αντίληψης που έχει διαμορφώσει σχετικά με τις ικανότητές του και τα ενδιαφέροντά του από την άλλη. Η Moor (1976) διακρίνει τρία επίπεδα φιλοδοξιών: α. την καθαρή φιλοδοξία, αυτό δηλαδή που το παιδί πιστεύει ότι αξίζει να επιδιώξει, β. τη φιλοδοξία αναμονής, που αφορά αυτό που το παιδί πιστεύει ότι είναι πολύ πιθανό να επιτύχει και που αναφέρεται συνήθως σε κάτι πιο ρεαλιστικό και γ. την κανονιστική φιλοδοξία, που αναφέρεται στις απαγορεύσεις του κοινωνικού περιβάλλοντος ως προς το τι θα πρέπει να επιδιώκει και να αναμένει το παιδί (Moor, 1976).

Το κύριο στοιχείο που αξίζει να αναφέρουμε, είναι ότι οι φιλοδοξίες για την κατάληψη μιας κοινωνικής θέσης είναι πιο σημαντικές από τις φιλοδοξίες που αναφέρονται σε ένα συγκεκριμένο τομέα εργασίας με βάση το περιεχόμενο. Οι φιλοδοξίες δηλαδή, αναφέρονται περισσότερο στο κοινωνικό-οικονομικό επίπεδο και λιγότερο στο αντικείμενο της εργασίας. Επίσης, σημαντικό ρόλο παίζουν και τα επαγγελματικά ενδιαφέροντα ενός ατόμου, που οφείλει να τα ανακαλύψει εντός του. Πρέπει να κατανοήσει ποιες είναι οι δραστηριότητες που του αρέσουν και τον ευχαριστούν. Κάποια από τα ενδιαφέροντα είναι εμφανή και άμεσα αναγνωρίσιμα. Μπορεί όμως κάποια να μην είναι εμφανή και θα πρέπει ένα άτομο να τα ανακαλύψει, έτσι ώστε να βρίσκεται σε αρμονία με το επάγγελμα που θα επιλέξει. Κάθε άτομο πρέπει να ιεραρχήσει, τόσο τα φανερά, όσο και τα κρυφά ενδιαφέροντά του ανάλογα με το βαθμό σπουδαιότητας, και να επιλέξει αυτά που θεωρεί σημαντικά (Isaacson & Brown, 1997).

- Οι Αξίες

Αξίες είναι όσα πράγματα θεωρούμε σημαντικά στη ζωή μας. Αποτελούν τις βασικές πεποιθήσεις των ανθρώπων, την πηγή των κινήτρων, τη βάση για προσωπική ικανοποίηση. Οι αξίες μας κινητοποιούν να αναλάβουμε ή να αποφύγουμε μια δραστηριότητα. Είναι οι θεμελιώδεις δυνάμεις που μας βοηθούν να κάνουμε επιλογές

και έχουν άμεση σχέση με την Ηθική του κάθε ατόμου, η οποία αφορά στην υποκειμενική σημασία της έννοιας του σωστού και του λάθους, στον τρόπο με τον οποίο συμπεριφερόμαστε στους άλλους, που καθορίζεται από ηθικές αρχές και αποτελούν ταυτόχρονα και εκδηλώσεις της ποιότητας του ανθρώπινου χαρακτήρα (Τριαντάρη, 2021:7). Η διάκριση όμως ανάμεσα στις αξίες και τα ενδιαφέροντα δεν είναι σαφής. Ενώ τα ενδιαφέροντα είναι ευχάριστες δραστηριότητες (π.χ. αθλητισμός, μαγειρική, κηπουρική) και τα άτομα που τις ασκούν νιώθουν ευχαρίστηση, οι αξίες είναι πιο θεμελιώδεις και καλύπτουν τις ακόλουθες αρχές: α. νιώθουμε εκτίμηση και περηφάνια γι' αυτές, β. να την επιλέγουμε (την αξία) ανάμεσα σε πολλές άλλες εναλλακτικές, γ. να γνωρίζουμε τις επιπτώσεις που ακολουθούν όταν εκφράζουμε μια αξία, δ. να την επιλέγουμε ελεύθερα, ε. να ενεργούμε σύμφωνα με αυτήν και στ. να την επαναλαμβάνουμε και να την θεωρούμε μέρος ενός προτύπου, που θα προσπαθούμε να πετύχουμε μέσα από τη δράση και τη συμπεριφορά μας (Τασιόπουλος, 2015).

Οι αξίες ορίζονται ως εννοιολογοποιήσεις του επιθυμητού που επιδρούν στην επιλογή μεταξύ των διαθέσιμων τρόπων πράξης, μεταξύ σκοπών και μέσων και επιδρούν στη συμπεριφορά επιλογής του επαγγέλματος (Kluckhohn, 1951). Αξία είναι μια διαρκούσα πεποίθηση ότι ένας συγκεκριμένος τρόπος συμπεριφοράς ή τελική υπαρξιακή κατάσταση είναι προσωπικά ή κοινωνικά προτιμότερη από μια αντίθετη. Ένα σύστημα αξιών αποτελεί ένα διαρκές οργανωμένο σύνολο πεποιθήσεων αναφορικά με τους επιθυμητούς τρόπους συμπεριφοράς ή τελικές υπαρξιακές καταστάσεις. Οι αξίες διακρίνονται από τις στάσεις, γιατί οι στάσεις, αντιπροσωπεύουν ένα σύνολο πεποιθήσεων σχετικά με ένα αντικείμενο ή κατάσταση, ενώ οι αξίες αναφέρονται σε μεμονωμένες αντιλήψεις συγκεκριμένου είδους. Αναφέρονται σε κάποιο επιθυμητό τρόπο συμπεριφοράς που οδηγεί τις πράξεις, τις στάσεις κι τις κρίσεις, πέρα από συγκεκριμένα αντικείμενα και καταστάσεις. Επίσης διακρίνονται από τις ανάγκες, των οποίων αποτελούν τη γνωστική αναπαράσταση σε υποκειμενικό επίπεδο. Δηλαδή οι ανάγκες υπάρχουν ανεξάρτητα από το άτομο, η συνειδητοποίησή τους είναι αυτό που έχει προσωπικό στοιχείο. οι ανάγκες απαιτούν κάποια δράση αλλά οι αξίες είναι αυτές που θα υπαγορεύσουν ποια δράση θα επιλεγεί. Οι αξίες, σύμφωνα με τον Rokeach (1973), μπορούν να εξεταστούν και ως ανεξάρτητες (αιτιώδεις παράγοντες) και ως εξαρτημένες μεταβλητές (αποτελέσματα). Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι εργασιακές αξίες στο χώρο της επαγγελματικής ψυχολογίας που ορίζονται ως:

α. αντικειμενικοί στόχοι που επιδιώκει κάποιος να επιτύχει προκειμένου να ικανοποιήσει μια ανάγκη, ικανοποιήσεις που μπορεί να αποτελούν τα παράγωγα ή τα αποτελέσματα της εργασίας, ή αποτελέσματα που οι άνθρωποι επιδιώκουν κατά την εργασιακή τους δραστηριότητα (Super, 1973).

β. οι ιδιότητες που οι εργαζόμενοι επιθυμούν και επιδιώκουν στις δραστηριότητες στις οποίες επιδίδονται ή στα αντικείμενα που κατασκευάζουν ή αποκτούν (Drummond et al., 1977).

γ. οι στάσεις ενός ατόμου προς την εργασία γενικά και η σημασία που ένα άτομο προσδίδει στον εργασιακό του ρόλο (Wollack et al., 1971, Zedeck et al., 1981).

Η ανωτέρω ανάλυση αναδεικνύει την ανάγκη του ατόμου να προσαρμόσει τις προσωπικές με τις επαγγελματικές του αξίες στον εργασιακό χώρο και να διαμορφώσει την ταυτότητα της προσωπικότητάς του στη σχέση με την επιλογή επαγγέλματος και κατόπιν στη σχέση του με το εργασιακό περιβάλλον. Με το πρίσμα αυτό γίνεται λόγος σχετικά με τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό στον ελλαδικό χώρο από την πρωτοεμφάνισή του έως τη σύγχρονη εποχή.

5.4. Ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός στην Ελλάδα

Ο επαγγελματικός προσανατολισμός άρχισε να αναπτύσσεται περίπου στα μέσα του 19ου αιώνα με την έκδοση του βιβλίου «Οδηγός για την εκλογή μιας καταστάσεως» που εκδόθηκε στη Γαλλία. Στο βιβλίο αυτό γίνεται μία ανάλυση των επαγγελμάτων καθώς και των απαραίτητων προσόντων που απαιτούνται για να εξασκήσει κάποιος ένα συγκεκριμένο επάγγελμα. Στις αρχές του 20ου αιώνα άρχισε να εφαρμόζεται εξαιτίας της ανόδου της εργατικής τάξης και της βιομηχανικής ανάπτυξης (Θεοδοσίου και συν, 1994). Από πολύ παλιότερα στην αρχαία Αίγυπτο και στην αρχαία Ελλάδα, οι πολίτες ενδιαφερόταν για θέματα που σήμερα σχετίζονται με τον επαγγελματικό προσανατολισμό. Ο Πλάτων στο έργο του με τίτλο "*Πολιτεία*" είχε ασχοληθεί με την αξιοποίηση των πολιτών ανάλογα με τις ικανότητές τους (Τριαντάρη, 2005 & Θεοδοσίου, 1994)

Με τον επαγγελματικό προσανατολισμό ασχολήθηκαν αρχικά η Γαλλία, το Βέλγιο, η Σουηδία, η Αγγλία κ.λπ. Το 1919 στην Γαλλία θεσπίστηκε νόμος, ο οποίος προέβλεπε την επαγγελματική εκπαίδευση των πολιτών. Το 1928 στο Παρίσι ιδρύθηκε το Εθνικό Ινστιτούτο Επαγγελματικού Προσανατολισμού (INOP) που ασχολούνταν με την εκπαίδευση των συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού. Στην Αγγλία στις αρχές του 20ου αιώνα λειτούργησε ένα κρατικό σύστημα επαγγελματικού

προσανατολισμού που αφορούσε τους νέους. Και στις ΗΠΑ από τον 19ο αιώνα και μετά υπάρχουν οργανωμένες διαδικασίες επαγγελματικού προσανατολισμού και επαγγελματικής ενημέρωσης που βοηθούν το άτομο να επιλέξει επάγγελμα (Διαμαντόπουλος, 1999).

Στην Ελλάδα ο επαγγελματικός προσανατολισμός εφαρμόζεται από τις αρχές του 1950. Το 1953 θεσπίστηκε με νόμο "Περί Επαγγελματικού Προσανατολισμού" η εφαρμογή του θεσμού προκειμένου να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα αστικοποίησης που υπήρχαν αλλά και για να αναπτυχθεί η βιομηχανία. Το υπουργείο παιδείας ίδρυσε επίσης ένα κέντρο επαγγελματικού προσανατολισμού για να επιμορφώσει όλο το διδακτικό προσωπικό μέσης εκπαίδευσης. Για πρώτη φορά εφαρμόστηκε ο επαγγελματικός προσανατολισμός το 1976 στα γυμνάσια. Η κατάσταση αυτή συνεχίστηκε μέχρι το 1982. Από εκεί και πέρα, ο θεσμός του επαγγελματικού συμβούλου συναντιέται σε μερικά γυμνάσια και μόνο στην τρίτη τάξη γυμνασίου. Το έργο του επαγγελματικού προσανατολισμού αναλαμβάνει πλέον ο ΟΑΕΔ. Ο ΟΑΕΔ εκπαιδεύει το δικό του προσωπικό, τους οποίους ονομάζει σύμβουλους επαγγελματικού προσανατολισμού. Την σχολική χρονιά 1983-1984 ο επαγγελματικός προσανατολισμός εφαρμόζεται και στα λύκεια (Γαρδέλης, 2003).

Όπως γίνεται αντιληπτό, ο επαγγελματικός προσανατολισμός εμφανίζεται στην Ελλάδα με αρκετή καθυστέρηση σε σχέση με άλλα ευρωπαϊκά κράτη. Η οικονομία της χώρας, αλλά και το απλουστευμένο εκπαιδευτικό της σύστημα δεν ευνόησαν την εφαρμογή της. Στα τέλη της δεκαετίας του 1930, ανάμεσα σε άτυπες προσπάθειες ένταξης του επαγγελματικού προσανατολισμού στην κοινωνία, διακρίνουμε την ίδρυση των πρώτων τμημάτων Επαγγελματικού Προσανατολισμού στα Κέντρα Μαθητικής Αντίληψης από το υπουργείο παιδείας, τα οποία λειτουργούσαν στην Αθήνα και Θεσσαλονίκη (Φωτιάδου-Ζαχαρίου, στο: Κασσωτάκης, 2004).

Το επόμενο σοβαρό βήμα για την εφαρμογή του Επαγγελματικού Προσανατολισμού στην Ελλάδα, καταγράφεται το έτος 1953, όπου για πρώτη φορά, ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός εισήχθη ως μάθημα στο Διδασκαλείο Μέσης Εκπαίδευσης, στο Διδασκαλείο Μετεκπαίδευσης των δασκάλων, που λειτουργούσε στο πανεπιστήμιο Αθηνών, στη Μαράσλειο Παιδαγωγική Ακαδημία και στην Παιδαγωγική Ακαδημία της Θεσσαλονίκης (Φ.Ε.Κ. 76, τ. Α/30-3-53). Για την πρακτική άσκηση των εκπαιδευτικών που παρακολουθούσαν τα προγράμματα επιμόρφωσης, δημιουργήθηκε ο θεσμός της «επαγγελματικής καθοδήγησης» στη Βαρβάκειο Πρότυπο Σχολή, στο πειραματικό σχολείο του πανεπιστημίου Αθηνών και

στα Πρότυπα σχολεία της Μαρασλείου Παιδαγωγικής Ακαδημίας και της Παιδαγωγικής Ακαδημίας της Θεσσαλονίκης (ΥΠΕΠΘ 1959, ΥΠΕΠΘ/ΠΙ, 1989, Τέττερη κ.ά. 1989). Στην ίδια χρονιά ιδρύθηκε και το «Πρότυπο Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού», το οποίο όμως είχε μικρή εμβέλεια και πενιχρά μέσα και το έργο του ήταν σε περιορισμένη κλίμακα. Στις δεκαετίες 1950-60, η εφαρμογή του θεσμού περιορίζεται κυρίως σε διάγνωση των κλίσεων, των ενδιαφερόντων και των ειδικών ικανοτήτων των ατόμων με τη βοήθεια ψυχομετρικών δοκιμασιών (ψυχοδιαγνωστικό μοντέλο) (Τέττερη κ.ά. 1989).

Παρά τις προσπάθειες που προαναφέραμε, ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός παρέμεινε ουσιαστικά έξω από τα σχολεία και με δυσκολία διατηρούνταν στα προγράμματα μετεκπαίδευσης των καθηγητών και των δασκάλων. Το έτος 1953, το Υπουργείο Εργασίας δίνει έμφαση στον Επαγγελματικό Προσανατολισμό για την απασχόληση των νέων, για το λόγο ότι είχαν αυξηθεί οι ανάγκες για την εύρεση εξειδικευμένου εργατικού δυναμικού (Καλογήρου, 1970). Ένα χρόνο αργότερα, δημιουργήθηκε στον Οργανισμό Απασχόλησης και Ασφάλισης της Ανεργίας, Ο.Α.Α.Α. (σήμερα, Ο.Α.Ε.Δ.), ειδική σχολή με σκοπό να εκπαιδεύσει τους πρώτους Έλληνες Επαγγελματικούς Συμβούλους. Την ίδια εποχή ξεκίνησε και η λειτουργία του Κέντρου Ψυχοτεχνικών Ερευνών του Ο.Α.Α.Α., με στόχο την εκπαίδευση του ειδικού προσωπικού για τη στελέχωση των υπηρεσιών Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Χουρδάκη, 1967).

Με την πάροδο των ετών, ιδρύθηκαν Τμήματα Επαγγελματικού Προσανατολισμού και σε δέκα πέντε (15) άλλα γραφεία απασχόλησης και παράλληλα ιδρύθηκαν 4 Πρότυπα Κέντρα Επαγγελματικού Προσανατολισμού σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα και Ηράκλειο (Δημητρόπουλος, 1998).

Η ανωτέρω επισήμανση, μας ωθεί να διερευνήσουμε τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό στο χώρο της Εκπαίδευσης.

5.5. Ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός στην Εκπαίδευση

Τον επαγγελματικό προσανατολισμό στην εκπαίδευση, τον συναντάμε με τον όρο: Σχολικό Προσανατολισμό και εννοούμε το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχονται στους μαθητές και των διαδικασιών που λαμβάνουν χώρα στο σχολικό περιβάλλον. Σκοπός του σχολικού προσανατολισμού, είναι να βοηθηθούν οι μαθητές να επιλέξουν την κατεύθυνση σπουδών που θα ακολουθήσουν (Κασσωτάκης, 2004, Βρετάκου, 1990). Ο σχολικός προσανατολισμός συνδέθηκε αργότερα με τον

επαγγελματικό προσανατολισμό και δηλώνει το σύνολο των διαδικασιών που πραγματοποιούνται με οργανωμένο και συστηματικό τρόπο από ειδικές υπηρεσίες και εξειδικευμένους επιστήμονες και στοχεύουν στο να βοηθήσουν τα ενδιαφερόμενα άτομα, να πάρουν μόνα τους, τις πιο κατάλληλες γι' αυτά αποφάσεις όσον αφορά αρχικά στη σχολική και στην επαγγελματική αργότερα κατεύθυνση που θα ακολουθήσουν, την είσοδό τους στην ενεργή ζωή, την προσαρμογή τους σε αυτήν και τις πιθανές μεταγενέστερες αλλαγές της επαγγελματικής τους δραστηριότητας (Καλαϊτζόπουλος, 1994). Όταν αργότερα, και αφού επιμηκύνθηκε η υποχρεωτική εκπαίδευση, αυξήθηκε ο αριθμός των μαθητών και συνδέθηκε η εκπαίδευση με την εύρεση εργασίας, η κρατική πολιτική ενδιαφέρθηκε για το θεσμό του σχολικού προσανατολισμού, ο οποίος στα πρώτα χρόνια λειτουργούσε ξέχωρα και παράλληλα με τον θεσμό του Επαγγελματικού προσανατολισμού (LeGall, 1970, Κοψίδα, 1991).

Ο θεσμός του σχολικού προσανατολισμού εμφανίζεται αργοπορημένα κατά τα τέλη του 20^{ου} αιώνα για τους λόγους: α. τα εκπαιδευτικά συστήματα της εποχής ήταν απλά, δεν περιείχαν ποικιλία κατευθύνσεων και εσωτερικών διαφοροποιήσεων, β. το ποσοστό των ατόμων, τα οποία συνέχιζαν τις σπουδές τους μετά την υποχρεωτική εκπαίδευση ήταν σχετικά μικρό. Το επαγγελματικό μέλλον των ατόμων αυτών, τα οποία στην πλειοψηφία τους ανήκαν σε προνομιούχα κοινωνικο-οικονομικά στρώματα, ήταν σχεδόν εξασφαλισμένο, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει ανάγκη ιδιαίτερου προσανατολισμού και γ. η σύνδεση της εκπαίδευσης με την εργασία δεν είχε ακόμη επαρκώς αναπτυχθεί (Κουμουτσάκος, 1978).

Στο χώρο της εκπαίδευσης, ο θεσμός Συμβουλευτική-Προσανατολισμός εφαρμόζεται στη Δευτεροβάθμια εκπαίδευση ως Σχολικός Επαγγελματικός Προσανατολισμός (Σ.Ε.Π.). Ουσιαστικά, δόθηκε έμφαση στη συμβουλευτική διάσταση του θεσμού από το 1997, με την ίδρυση των Κέντρων Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού (ΚΕ.ΣΥ.Π.) και των γραφείων Σ.Ε.Π., καθώς και με την επιμόρφωση, σε μεταπτυχιακού επιπέδου προγράμματα συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού, των υπευθύνων Σ.Ε.Π. και των καθηγητών συμβούλων (Δελτίο Επικοινωνίας, 1998).

Ο Σχολικός Επαγγελματικός Προσανατολισμός αποτελεί μέρος του εκπαιδευτικού προγράμματος, με στόχο να διευκολύνει του μαθητές στην προσωπική τους ανάπτυξη και αυτογνωσία, να τους εξοικειώσει με την αναζήτηση και αξιοποίηση της πληροφορίας, να τους βοηθήσει στην επίλυση των προβλημάτων τους και στη λήψη αποφάσεων, αποσκοπώντας στην ανάπτυξη της προσωπικής ωριμότητας και στο να

τους προετοιμάσει για τη μετάβαση προς τον κόσμο της εργασίας. Ο Σ.Ε.Π. σήμερα στην Ελλάδα εφαρμόζεται σε όλα τα σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, στα γραφεία Σ.Ε.Π. που λειτουργούν σε ορισμένα σχολεία και στα Κέντρα Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού τα οποία εδρεύουν σε νομούς της χώρας. Στα ΚΕ.ΣΥ.Π. παρέχονται υπηρεσίες συμβουλευτικής και προσανατολισμού όχι μόνο σε μαθητές, αλλά γενικότερα σε νέους έως των είκοσι πέντε (25) ετών, καθώς και στην κοινότητα των καθηγητών και γονέων (Γαβριήλ, 1987).

Στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση δεν εφαρμόζεται ο επαγγελματικός προσανατολισμός, ενώ στην τριτοβάθμια εκπαίδευση τα Ανώτατα και Τεχνολογικά εκπαιδευτικά ιδρύματα δραστηριοποιούνται στον τομέα της συμβουλευτικής και του επαγγελματικού προσανατολισμού μέσω των Γραφείων Διασύνδεσης Σπουδών και Σταδιοδρομίας, τα οποία ιδρύθηκαν το 1996. Στα Γραφεία Διασύνδεσης η παροχή υπηρεσιών έχει κυρίως πληροφοριακό χαρακτήρα και επικεντρώνεται, προς το παρόν, στην ενημέρωση των ενδιαφερομένων σχετικά με τις διαθέσιμες ευκαιρίες απασχόλησης, τα μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών στο εσωτερικό και στο εξωτερικό, τις υπάρχουσες υποτροφίες ή άλλες οικονομικές ενισχύσεις κ.λπ. Ωστόσο, σε ορισμένες περιπτώσεις, όπου υπάρχει ειδικό προσωπικό, παρέχονται και υπηρεσίες επαγγελματικής συμβουλευτικής στους φοιτητές (Κασσωτάκης, 2000).

Ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός αφορά κυρίως τους έφηβους και τους νέους γιατί αυτοί είναι που πρέπει να αποφασίσουν τι επάγγελμα θέλουν να ακολουθήσουν και να κατευθύνουν τις σπουδές τους σύμφωνα με αυτό. Ο σχολικός επαγγελματικός προσανατολισμός βρίσκεται ανάμεσα στον άνθρωπο και την κοινωνία και τον βοηθά να επιλέξει τις εκπαιδευτικές και επαγγελματικές ευκαιρίες που έχει. Ο σχολικός επαγγελματικός προσανατολισμός εμφανίζεται με διαφορετικό τρόπο σε κάθε κοινωνία ανάλογα με τις δομές και τις μεθόδους που αυτή διαθέτει (Κρίβας, 1987). Οι σχολικές μονάδες σήμερα σπάνια διαθέτουν ειδικά καταρτιζόμενους συμβούλους Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Γι' αυτό το λόγο οι μαθητές δεν μπορούν να αποκτήσουν μία εξατομικευμένη συμβουλευτική υποστήριξη για την αγορά εργασίας και για τα επαγγέλματα που υπάρχουν (Κρουσταλάκης, 1995). Ακόμα και στα σχολεία που διδάσκεται ο Σχολικός Επαγγελματικός Προσανατολισμός ΣΕΠ, οι σύμβουλοι ΣΕΠ είναι κάτοχοι άλλων πτυχίων. Οι καθηγητές που διδάσκουν το μάθημα του Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού πολλές φορές σπαταλούν την ώρα τους σε διδασκαλία άλλων μαθημάτων ή απλά περιμένουν να περάσει η σχολική ώρα. Το γεγονός αυτό δείχνει ότι και οι ίδιοι οι καθηγητές αμελούν τη

σημαντικότητα του σχολικού προσανατολισμού και έτσι αρχίζει η κακή επαγγελματική διαδρομή των μαθητών. Η ανεργία σε συνδυασμό με την οικονομική κρίση βοηθούν στις λανθασμένες επιλογές των νέων σχετικά με την επαγγελματική τους πορεία. Σημαντικό ρόλο παίζουν και οι γονείς των μαθητών, οι οποίοι δεν αντιλαμβάνονται τη σπουδαιότητα του επαγγελματικού προσανατολισμού των παιδιών τους (Μπουρίτσας, 2011). Ο Σχολικός Επαγγελματικός Προσανατολισμός για να παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες στους μαθητές θα πρέπει να διδάσκεται σε συγκεκριμένα σημεία που είναι κατάλληλα για την παροχή συμβουλών αλλά και τεστ διερεύνησης ικανοτήτων, ανάπτυξη υλικοτεχνικής υποδομής αλλά και κατάρτιση για την συνεχή επιμόρφωση των μαθητών. Μία κατάλληλη επιστημονική ομάδα επαγγελματικού προσανατολισμού πρέπει να περιλαμβάνει ψυχολόγους, κοινωνικούς λειτουργούς, εκπαιδευτικούς συμβούλους και γιατρούς. Οι ομάδες επαγγελματικού προσανατολισμού θα μπορούν να συνεργάζονται με άλλες ομάδες, να ανταλλάσσουν πληροφορίες και μεθόδους διδασκαλίας (Μπουρίτσας, 2011). Ο σχολικός επαγγελματικός προσανατολισμός συνδέει την εκπαίδευση με την αγορά εργασίας και την επιλογή επαγγέλματος. Στην σημερινή εποχή που η αγορά εργασίας είναι πιο ευρύτερη στα πλαίσια της ενοποιημένης Ευρώπης, ο σχολικός επαγγελματικός προσανατολισμός είναι πολύ σημαντικός έτσι ώστε να συνδεθεί η εκπαίδευση με την απασχόληση.

Ο σχολικός επαγγελματικός προσανατολισμός στα πλαίσια του εκπαιδευτικού συστήματος βοηθάει το άτομο να γνωρίσει τον εαυτό του και να αντιληφθεί καλύτερα τις ευκαιρίες που του παρουσιάζονται. Η διαδικασία του επαγγελματικού προσανατολισμού έχει σκοπό να βοηθήσει τον μαθητή να αποκτήσει αυτοεκτίμηση και αυτογνωσία στη διαδικασία λήψης απόφασης επαγγέλματος. Επίσης, βοηθάει τον μαθητή να επιλέξει την κατάλληλη σχολική και επαγγελματική κατεύθυνση ανάλογα με τις δυνατότητές του και τις επιθυμίες του (Κατσαδώρου, 1997). Οι βασικοί στόχοι του σχολικού επαγγελματικού προσανατολισμού είναι η αυτογνωσία, η ολοκληρωμένη και αντικειμενική πληροφόρηση για την αγορά εργασίας, η κινητοποίηση του μαθητή και η συνεργασία του σχολείου, του μαθητή και των γονιών του για τη λήψη μιας απόφασης. Ο σημαντικότερος στόχος του σχολικού επαγγελματικού προσανατολισμού είναι να μην βιώσει ο νέος ψυχολογικές και επαγγελματικές δυσκολίες όταν αντιμετωπίσει την αγορά εργασίας. Η επιλογή επαγγέλματος των νέων στη σημερινή εποχή είναι μία δύσκολη και αρκετά πολύπλοκη διαδικασία, τόσο για το άτομο και για την οικογένειά του όσο και για την κοινωνία (Nathan & Hill, 2006).

Με την εφαρμογή του σχολικού επαγγελματικού προσανατολισμού επιδιώκεται (Βίκη & Παπάνης, 2007): α. Η ενημέρωση του μαθητή για τις μεταγυμνασιακές σχολικές βαθμίδες, για τους όρους επιλογής κάθε επαγγέλματος και για τους όρους εργασίας και αμοιβής που ισχύουν στην αγορά εργασίας β. Ο επαγγελματικός προσανατολισμός δεν είναι μία απλή διαδικασία, είναι μία συνεχόμενη διαδικασία παροχής βοήθειας, έτσι ώστε ο μαθητής σιγά σιγά να αφομοιώσει τις πληροφορίες και να πάρει την τελική απόφασή του.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάστηκε η ιστορική διαδρομή και εξέλιξη του Επαγγελματικού Προσανατολισμού, η σχέση του με τη Συμβουλευτική και τη Συναισθηματική Νοημοσύνη και την Ενσυναίσθηση. Επίσης, πραγματοποιήθηκε σκιαγράφηση του Επαγγελματικού Προσανατολισμού στον ελλαδικό χώρο και πιο συγκεκριμένα στο χώρο της Εκπαίδευσης.

Στο επόμενο κεφάλαιο θα παρουσιάσουμε τα θέματα που αφορούν στο ρόλο των εργασιακών συμβούλων αλλά και στην κατάρτιση που πρέπει να λαμβάνουν προκειμένου να ανταποκριθούν στο έργο τους, το ψυχοκοινωνικό περιβάλλον του εργασιακού χώρου και την προσαρμοστικότητα σε αυτό, καθώς και την ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης στο εργασιακό περιβάλλον. Ιδιαίτερη μνεία θα γίνει στον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.), για το λόγο ότι αυτός ο οργανισμός, πρώτος οργάνωσε και εφάρμοσε στον ελλαδικό χώρο προγράμματα επαγγελματικού προσανατολισμού.

ΜΕΡΟΣ ΕΚΤΟ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ – Ο.Α.Ε.Δ.

6.1. Επαγγελματικός Προσανατολισμός, η περίπτωση του Ο.Α.Ε.Δ.

Στο χώρο της εργασιακής απασχόλησης, η εφαρμογή του επαγγελματικού προσανατολισμού αναπτύχθηκε από τον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.) ήδη από τη δεκαετία του 1960. Ο Ο.Α.Ε.Δ. παρέχει υπηρεσία κατά βάση σε άτομα που έχουν ανάγκη για επαγγελματική πληροφόρηση και εύρεση εργασίας. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιεί κυρίως διαδικασίες πληροφόρησης, αξιολόγησης, συνεντεύξεων και τοποθετήσεων (Δημητρόπουλος, 1998). Οι υπηρεσίες επαγγελματικής συμβουλευτικής αφορούν περισσότερο την παροχή βοήθειας για ένταξη ή επανένταξη των ατόμων στην αγορά εργασίας. Βέβαια, κάποιας μορφής υπηρεσίες επαγγελματικής συμβουλευτικής προσφέρονται και από διάφορα υπουργεία, δημόσιους οργανισμούς, τις Ένοπλες Δυνάμεις και τους φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης σε μια προσπάθεια αντιμετώπισης της ανεργίας και του κοινωνικού αποκλεισμού συγκεκριμένων πληθυσμιακών ομάδων. Οι περισσότεροι από τους προαναφερόμενους φορείς, δεν είναι στελεχωμένοι με επιστήμονες εξειδικευμένους στην επαγγελματική συμβουλευτική και τον προσανατολισμό, αλλά οι διάφορες υπηρεσίες υποστήριξης για θέματα επαγγελματικής επιλογής, ένταξης και σταδιοδρομίας παρέχονται από επιστήμονες που προέρχονται από τον ευρύτερο χώρο των ανθρωπιστικών επιστημών (Roberts, 1981).

Οι υπηρεσίες επαγγελματικής συμβουλευτικής και προσανατολισμού θεωρούνται σήμερα όλο και πιο απαραίτητες στον μέσο πολίτη. Γι' αυτό οι διάφοροι δημόσιοι και ιδιωτικοί φορείς προσπαθούν να εφαρμόσουν τη συμβουλευτική και τον προσανατολισμό στους χώρους τους, άλλοτε ως μια προσπάθεια εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών τους και άλλοτε ως μέσο προσέλκυσης πελατών (Μάνος, 1997).

Τέλος, διάφορα ιδιωτικά γραφεία ή κέντρα συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού παρέχουν υπηρεσίες επαγγελματικής συμβουλευτικής, απευθυνόμενα είτε σε άτομα είτε σε επιχειρήσεις. Πάντως αυτοί οι

φορείς συνήθως λειτουργούν χωρίς προδιαγραφές, χωρίς κανένα έλεγχο, αφού δεν υπάρχει στη χώρα μας σύστημα καθορισμού των προϋποθέσεων λειτουργίας τους, γεγονός που συνδέεται με την απουσία συστήματος πιστοποίησης της επάρκειας των προσόντων των λειτουργών συμβουλευτικής και προσανατολισμού (Nathan & Hill, 2006). Ο Ο.Α.Ε.Δ. οργάνωσε από το 1971 έως το 1983 τρία προγράμματα εκπαίδευσης συμβούλων, οι οποίοι έχουν απορροφηθεί στην πλειονότητά τους από τον Ο.Α.Ε.Δ. (Γεωργούσης, 1995).

6.1.1. Ίδρυση του Ο.Α.Ε.Δ.

Ο Ο.Α.Ε.Δ. ιδρύθηκε με το Ν. 2961/54, ως Οργανισμός Απασχολήσεων και Ασφαλίσεων Ανεργίας (Ο.Α.Α.Α.) και στη συνέχεια με το Ν.212/69 μετονομάστηκε σε Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.). Έργο του Ο.Α.Ε.Δ. είναι η απασχόληση αλλά και η ανεργία των πολιτών. Αποτελεί συνδυαστικό κρίκο ανάμεσα στα άτομα που αναζητούν εργασία και στις επιχειρήσεις που αναζητούν εργαζόμενους. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι κατέχει το ρόλο του διαμεσολαβητή. Επίσης χορηγεί επιδόματα ανεργίας και προσπαθεί να προσαρμόσει τις απαιτήσεις της προσφοράς εργασίας με τις απαιτήσεις της ζήτησης εργασίας. Η λειτουργία του Ο.Α.Ε.Δ. διέπεται από το καθεστώς του Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου και βρίσκεται υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Έχει ως στόχο την προώθηση της απασχόλησης, της ασφάλισης, της ανεργίας, την προστασία της μητρότητας και την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση (www.oaed.gr).

6.1.1.1. Ο Ρόλος του Ο.Α.Ε.Δ.

Ο κύριος ρόλος του Ο.Α.Ε.Δ. είναι να βρει την κατάλληλη θέση εργασίας με δυνατότητες εξέλιξης για κάθε άνεργο. Φροντίζει να ενημερώνει τους πολίτες για θέσεις εργασίας, επιδόματα ανεργίας και ασφάλισης και επιπλέον οργανώνει σεμινάρια επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Μέσα από τις υπηρεσίες του, εξυπηρετεί τον πολίτη και του παρέχει εκτός των άλλων, α. εξατομικευμένη προσέγγιση, συμβουλευτική και τοποθέτηση σε θέση απασχόλησης (σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας), β. παροχή επιδομάτων και άλλων παροχών κοινωνικής προστασίας (παθητική πολιτική) και γ. εφαρμογή και διαχείριση προγραμμάτων και ενεργών πολιτικών απασχόλησης (www.oaed.gr). Τρεις από τις καινοτόμες δράσεις του Ο.Α.Ε.Δ. και οι οποίες χρήζουν ενδιαφέροντος από την παρούσα εργασία, είναι α. η εξατομικευμένη προσέγγιση των εγγεγραμμένων ατόμων στα μητρώα του Ο.Α.Ε.Δ., β.

ο επαγγελματικός προσανατολισμός και γ. η συμβουλευτική αναζήτηση εργασίας κι η συμβουλευτική ανάληψη επιχειρηματικών πρωτοβουλιών.

Με την εξατομικευμένη προσέγγιση των ατόμων, ένας σύμβουλος έρχεται σε επαφή με κάθε άνεργο που είναι εγγεγραμμένος στα μητρώα του Ο.Α.Ε.Δ. Καταγράφει τις προσωπικές προτιμήσεις του κάθε ατόμου, τα ενδιαφέροντά του, τις γνώσεις, τις ικανότητες, τις δεξιότητες, καθώς και την προηγούμενη του εμπειρία. Με αυτό τον τρόπο επιλέγεται ο πιο κατάλληλος υποψήφιος για μια νέα θέση που προσφέρεται από τις επιχειρήσεις.

Ο επαγγελματικός προσανατολισμός (Κιντής, 1995) απευθύνεται σε ανέργους που δεν ξέρουν τι θέλουν να κάνουν, που δεν έχουν επιλέξει κάποιο επάγγελμα, ή κάποια ειδικότητα, που το επάγγελμα που είχαν διαλέξει δεν έχει πλέον ζήτηση ή που επιθυμούν να αλλάξουν επάγγελμα για οποιονδήποτε λόγο. Ο επαγγελματικός προσανατολισμός στοχεύει στην προσωπική αλλά και στην επαγγελματική ανάδειξη του κάθε άνεργου.

Η συμβουλευτική αναζήτησης εργασίας είναι μια διαδικασία που απευθύνεται σε άτομα που είναι άνεργα και αναζητούν επίμονα μια θέση εργασίας. Στόχος της είναι η κινητοποίηση των ανέργων στην εύρεση εργασίας σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Η συμβουλευτική ανάληψη επιχειρηματικών πρωτοβουλιών διευκολύνει τον άνεργο να μετατρέψει μια ιδέα του σε επιχειρηματικό σχέδιο και στη συνέχεια να ανοίξει τη δική του επιχείρηση με αυξημένες προοπτικές βιωσιμότητας (www.oaed.gr, Becker, 1964, Ψαχαρόπουλος, 1999).

Στην επόμενη ενότητα θα αναφερθούμε στο ρόλο των Εργασιακών Συμβούλων στην εύρεση εργασίας, καθώς και στην κατάρτιση που λαμβάνουν για να καταστούν έτοιμοι για το δύσκολο έργο τους.

6.2. Κατάρτιση και ρόλος των Συμβούλων Επαγγελματικού Προσανατολισμού

Οι ανάγκες της σύγχρονης εποχής, έχουν αναδείξει την αναγκαιότητα παροχής υπηρεσιών επαγγελματικής συμβουλευτικής στο χώρο των επιχειρήσεων. Έχει αποδειχτεί ότι οι συμβουλευτικές δράσεις ευνοούν την οργανωσιακή απόδοση αλλά και τη σταδιοδρομία των εργαζομένων (Collins et al., 2012. Καλίρης & Φακιολάς, 2011. McLeod, 2010. Thurston, D'Abate, & Eddy, 2012). Ωστόσο, ο ρόλος των συμβούλων στις επιχειρήσεις είναι ιδιαίτερα απαιτητικός αλλά και διττός, καθώς χρειάζεται να υπηρετούν τόσο τις ανάγκες των εργοδοτών όσο και εκείνες των

εργαζομένων (Καλίρης & Φακιολάς, 2011). Οι ανάγκες αυτές έχουν αυξηθεί σημαντικά κατά την περίοδο της κρίσης και αφορούν στη διαχείριση του απρόβλεπτου εργασιακού περιβάλλοντος, τη μείωση της εργασιακής επίδοσης αλλά και την αύξηση ψυχολογικών προβλημάτων που σχετίζονται με ποικίλους εργασιακούς παράγοντες. Οι σύμβουλοι αναμένεται να ανταποκρίνονται με επιτυχία στο έργο τους, παρόλο που το επίπεδο δυσκολίας και το εύρος των δραστηριοτήτων τους έχουν αυξηθεί σημαντικά. Για να το επιτύχουν αυτό είναι σημαντικό να αναπτύσσουν την κατάλληλη ισχύ πεποιθήσεων σχετικά με τις ικανότητές τους να εφαρμόζουν στην πράξη συγκεκριμένες δεξιότητες επαγγελματικής συμβουλευτικής (Bandura, 1977a, 1997) και (Repetto et al., 2003).

Η εκπαίδευση/κατάρτιση ενός συμβούλου είναι μια διαδικασία πολύπλοκη και προσανατολισμένη σε ένα σκοπό, με εκπαιδευτικές και βιωματικές δραστηριότητες για την προώθηση της ανάπτυξης των γνώσεων και των δεξιοτήτων του συμβούλου. Ως εκ τούτου, ο πρωταρχικός στόχος των προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης συμβούλων είναι να εκπαιδεύσουν και να καταρτίσουν τους συμβούλους ώστε να γίνουν ικανοί σύμβουλοι εξοπλίζοντας τους με τις απαραίτητες δεξιότητες, γνώσεις και εμπειρίες. Επιπλέον, η εκπαίδευση των συμβούλων αυξάνει την αυτογνωσία τους μέσα από όλη την εκπαιδευτική τους εμπειρία. Η αυτό-αποτελεσματικότητα έχει θετική επίδραση στις εργασιακές επιδόσεις και ως εκ τούτου αποτελεί μέρος του αποτελέσματος της κατάρτισης των συμβούλων (Mullen, Uwamahoro, Blount & Lambie, 2015).

Στη συνέχεια, θα πραγματοποιηθεί σύντομη αναφορά στις δεξιότητες επαγγελματικής συμβουλευτικής, τις πεποιθήσεις αυτό-αποτελεσματικότητας, με έμφαση στο ρόλο της γενικευμένης αυτό-αποτελεσματικότητας για το έργο των συμβούλων στις επιχειρήσεις, την αυτό-αποτελεσματικότητα στη συμβουλευτική και τη σημαντική, πιθανώς, συμβολή της για τα αποτελέσματα των δράσεων συμβουλευτικής.

Οι δεξιότητες επαγγελματικής συμβουλευτικής ορίζονται ως: **«τα κριτήρια στα οποία ένας επαγγελματικός σύμβουλος πρέπει να ανταποκριθεί ώστε να ασκεί το λειτούργημά του με τον κατάλληλο τρόπο»** (Kounenou, Koumoundourou, & Makri-Botsari, 2010, p. 1890). Ένα γενικό πλαίσιο δεξιοτήτων έχει καθοριστεί από τη Διεθνή Εταιρεία Εκπαιδευτικού και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (IAEVG), μέσω έρευνας που πραγματοποιήθηκε σε διάφορες χώρες του κόσμου (Repetto et al., 2003). Σκοπός της μελέτης ήταν να δοθούν κατευθύνσεις στις οποίες χρειάζεται να βασιστούν

τα προγράμματα κατάρτισης στην επαγγελματική συμβουλευτική διεθνώς. Το μοντέλο προσδιορισμού των κριτηρίων επάρκειας στηρίχθηκε στην προσέγγιση των προσόντων (competency-based approach), σύμφωνα με την οποία «οι εκπαιδευόμενοι αποκτούν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στη δουλειά τους» (Σιδηροπούλου-Δημακάκου & Παυλάκος, 2007, σ. 232, Repetto et al., 2003, p. 3).

Στα περισσότερα εκπαιδευτικά προγράμματα επαγγελματικής συμβουλευτικής, δίνεται έμφαση στη διδασκαλία δεξιοτήτων συμβουλευτικής (Α. Καλίρης, Δ. Σιδηροπούλου-Δημακάκου, Κ. Αργυροπούλου και Ν. Φακιολάς). Ωστόσο, καταλυτικό ρόλο έχει η επίδειξη των δεξιοτήτων από τους συμβούλους σε πραγματικές συνθήκες. Ειδικότερα, είναι προφανής η σημασία που έχει το επίπεδο εμπιστοσύνης τους για να τις εφαρμόσουν στην πράξη. Όταν η αυτό-αποτελεσματικότητα των συμβούλων για την επίδοσή τους σε πραγματικές συνεδρίες είναι χαμηλή, τότε είναι πιθανότερο: *«να καταβάλλουν περιορισμένη προσπάθεια στη συμβουλευτική παρέμβαση, (...) να αποφύγουν το χειρισμό απαιτητικών και δύσκολων θεμάτων που αναφέρονται από τον πελάτη και να βιώσουν εντονότερο άγχος αποτυχίας»* (Kozina et al., 2010, p. 118). Φαίνεται ότι οι πεποιθήσεις αυτό-αποτελεσματικότητας για τη συμβουλευτική μπορούν να τροποποιηθούν μέσω εκπαιδευτικών παρεμβάσεων. Στην έρευνα των Kozina et al. (2010), εντοπίστηκε σημαντική αύξηση της αυτό-αποτελεσματικότητας μετά από οχτώ (8) εβδομάδες εκπαίδευσης σε μικρο-δεξιότητες. Σε άλλη μελέτη (O'Brien et al., 1997), βρέθηκε ότι τελειόφοιτοι φοιτητές σημείωσαν αύξηση της αυτό-αποτελεσματικότητας στην επαγγελματική συμβουλευτική μετά την ολοκλήρωση αντίστοιχης κατάρτισης. Επίσης, έχει παρατηρηθεί αύξηση της αυτό-αποτελεσματικότητας φοιτητών στην άσκηση επαγγελματικής συμβουλευτικής μετά από την ολοκλήρωση πρακτικής άσκησης (Heppner et al., 1998).

Η παρεμβατική σημασία του Συμβούλου στην εκπαίδευση, παρωθεί στην ανάλυση των θεωριών επαγγελματικής ανάπτυξης, οι οποίες αποτελούν ένα απαραίτητο εργαλείο στα χέρια των συμβούλων στο πλαίσιο σχεδιασμού των συμβουλευτικών τους παρεμβάσεων.

6.2.1. Θεωρίες επαγγελματικής ανάπτυξης στη συμβουλευτική διαδικασία

Η μελέτη των θεωριών επαγγελματικής ανάπτυξης, κρίνεται απαραίτητη δεδομένου ότι οι θεωρίες αυτές παρέχουν στους συμβούλους ένα πλαίσιο σχεδιασμού

των συμβουλευτικών παρεμβάσεων. Οι σύμβουλοι σταδιοδρομίας, για τη διαχείριση των υποθέσεών τους, δύνανται να χρησιμοποιούν τέσσερις διαφορετικές θεωρητικές προσεγγίσεις επαγγελματικής επιλογής και ανάπτυξης. Οι θεωρητικές προσεγγίσεις που θα παρουσιάσουμε συνοπτικά παρακάτω είναι: α. η θεωρία του John L. Holland, β. η θεωρία του Donald E. Super, γ. η θεωρία του MarkL. Saviskas και δ. η θεωρία του John Krumboltz:

A. Η θεωρία του JohnL. Holland

Η θεωρία του JohnL Holland, από τη μια λαμβάνει υπόψη της την κληρονομικότητα, το περιβάλλον και τον τρόπο με τον οποίο αυτές οι παράμετροι επηρεάζουν τις επαγγελματικές επιλογές, αλλά από την άλλη, δίνει μεγαλύτερη έμφαση στους παράγοντες που επηρεάζουν τις επιλογές σε ένα δεδομένο χρονικό σημείο. Δηλαδή, ο JohnL. Holland προτείνει, ο σύμβουλος να επικεντρωθεί στο «τώρα», αντί να ανατρέξει στην επαγγελματική πορεία του ατόμου κατά το παρελθόν ή να προβλέψει την επαγγελματική του κατάσταση από τη στιγμή που θα λάβει την επόμενη επαγγελματική του απόφαση. Η θεωρία του JohnL. Holland μπορεί να συνοψιστεί σε τέσσερις δηλώσεις:

1. Οι προσωπικότητες των ατόμων μπορούν να περιγραφούν ως ένας συνδυασμός έξι τύπων: ρεαλιστικός, διερευνητικός, καλλιτεχνικός, κοινωνικός, επιχειρηματικός και συμβατικός.
2. Τα περιβάλλοντα (όπως επαγγέλματα, συγκεκριμένες εργασίες, προγράμματα σπουδών και δραστηριότητες ελεύθερου χρόνου) μπορούν να περιγραφούν ως ένας συνδυασμός των ίδιων έξι τύπων.
3. Άτομα ενός δεδομένου τύπου ελκύονται από περιβάλλοντα του ίδιου ή όμοιου τύπου.
4. Η τοποθέτηση ενός ατόμου σε ένα περιβάλλον του ίδιου ή παρεμφερούς τύπου, συμβάλλει σημαντικά στη δυνατότητα του ατόμου να επιτύχει ικανοποίηση, παραμονή και συνεισφορά στο συγκεκριμένο περιβάλλον.

Η θεωρία του Holland, μπορεί να θεωρηθεί ελλιπής, για το λόγο ότι δεν προσεγγίζει ολιστικά τον εκπαιδευόμενο σε όλες τις χρονικές περιόδους της ζωής του, τον εντάσσει σε στερεότυπες κατηγορίες και προσφέρει στον Σύμβουλο Εργασίας το δικαίωμα να καταλήγει σε αυθαίρετα πορίσματα, που μπορεί να μην έχουν καμιά σχέση με τον εκπαιδευόμενο.

B. Η θεωρία του Donald E. Super

Η θεωρία του Donald E. Super ασχολείται με τη διάρκεια και την έκταση της επαγγελματικής ανάπτυξης. Η θεωρία του περιλαμβάνει το Ουράνιο Τόξο Ζωής, το οποίο περιέχει δραστηριότητες σε όλους τους αλληλοεπιδρώντες ρόλους της ζωής και εντάσσεται στα πλαίσια του ορισμού που δίνει για τη σταδιοδρομία. Η ευρύτητα και το βάθος της προσωπικής σταδιοδρομίας ενός ατόμου καθορίζονται από την διαρκώς αναδυόμενη αυτοαντίληψή του. Τα πιο κύρια σημεία της θεωρίας του Donald E. Super είναι τα παρακάτω:

1. Η σταδιοδρομία ενός ατόμου επηρεάζεται και ρυθμίζεται από την αυτοαντίληψή του, η οποία αρχίζει να διαμορφώνεται τη στιγμή που ένα μωρό διαχωρίζει τον εαυτό του από άλλα αντικείμενα και ανθρώπους και συνεχίζει να αναπτύσσεται σε όλη τη διάρκεια της ζωής του. Η επιλογή ενός επαγγέλματος αποτελεί την εφαρμογή της αυτοαντίληψης (Super, 1963). Η αυτοαντίληψη ενός ατόμου μπορεί να έχει πολλά διαφορετικά χαρακτηριστικά –όπως σαφήνεια, ρεαλισμό, αυτοεκτίμηση και λεπτομέρεια. Ένας από τους πρωταρχικούς ρόλους των συμβούλων είναι να βοηθούν τα άτομα να αναπτύξουν μια ισχυρή, ξεκάθαρη και ρεαλιστική αυτοαντίληψη, η οποία θα περιλαμβάνει την κατανόηση των ενδιαφερόντων, ικανοτήτων και αξιών τους.
2. Η ανάπτυξη σταδιοδρομίας είναι μια δια βίου διαδικασία που εκτυλίσσεται σε πέντε διαφορετικά στάδια της ζωής: ανάπτυξη, διερεύνηση, αποκατάσταση, διατήρηση και αποδέσμευση. Στο παρελθόν, η εξέλιξη μέσα από αυτά τα στάδια ήταν σχετικά γραμμική. Στη σύγχρονη όμως εποχή, πολλοί άνθρωποι αναγκάζονται να επαναλαμβάνουν τους κύκλους διερεύνησης, αποκατάστασης και διατήρησης, καθώς όλο και περισσότεροι εργαζόμενοι είτε επιλέγουν είτε υποχρεούνται να εργαστούν σε διαφορετικούς εργοδότες και σε διαφορετικά επαγγέλματα αντί για έναν εργοδότη και σε ένα επάγγελμα σε όλη τη διάρκεια της ζωής τους.
3. Όπως ισχύει και για πολλές άλλες δεξιότητες, η δεξιότητα της πραγματοποίησης επαγγελματικών επιλογών εξαρτάται από την κατάκτηση κάποιων συγκεκριμένων γνώσεων και από την εκτέλεση κατάλληλων δραστηριοτήτων στις κατάλληλες χρονικές στιγμές. Αν αυτές οι προκαταρκτικές γνώσεις και οι σχετικές δεξιότητες δεν αποκτηθούν στα σωστά ηλικιακά στάδια, θα υπάρξει αργότερα επίπτωση στην επαγγελματική ωριμότητα, δηλαδή στην ικανότητα επιτυχούς διαχείρισης της σταδιοδρομίας στο μέλλον.

4. Ο ορισμός της σταδιοδρομίας περιλαμβάνει πολύ περισσότερα στοιχεία από τον ορισμό της θέσης εργασίας. Η σταδιοδρομία είναι ένας συνδυασμός όλων των δραστηριοτήτων που πραγματοποιούνται μέσα από τους ρόλους ζωής που διαδραματίζει ένα άτομο σε ένα δεδομένο χρονικό σημείο (Super, 1980). Μερικοί από τους ρόλους αυτούς είναι: παιδί, μαθητής/σπουδαστής, εργαζόμενος, σύζυγος, γονιός, νοικοκύρης, πολίτης και χρήστης ελεύθερου χρόνου. Ο Super τους παρουσίασε με τη μορφή ενός Ουράνιου Τόξου Ζωής-Καριέρας. Στο Ουράνιο Τόξο Ζωής-Καριέρας, κάθε ρόλος μπορεί να οριστεί ως ο χρόνος και η ενέργεια που δαπανάται για την εκπλήρωση του ρόλου αυτού. Οι συγκεκριμένοι ρόλοι αλληλοεπιδρούν μεταξύ τους και επηρεάζουν ο ένας τον άλλο. Π.χ. ο ρόλος του εργαζόμενου επηρεάζεται όταν ένα παιδί είναι άρρωστο και ο γονιός πρέπει να αφιερώσει λιγότερο ή καθόλου χρόνο στην εργασία του.
5. Σύμφωνα με τις απόψεις του Super, όσο περισσότερους ρόλους μπορεί να «παίξει» ένα άτομο διατηρώντας την ισορροπία, τόσο περισσότερες πιθανότητες έχει να επιτύχει ικανοποίηση και ολοκλήρωση στη ζωή του. Ο ρόλος του εργαζόμενου είναι πολύ σημαντικός, γιατί επηρεάζει και επηρεάζεται από τους υπόλοιπους ρόλους.
6. Εκτός από την αυτοαντίληψη, τα ενδιαφέροντα, τις αξίες, τις ικανότητες και τους στόχους ενός ατόμου, που επηρεάζουν την επιλογή και ανάπτυξη σταδιοδρομίας, επίσης σημαντικό ρόλο παίζουν οι συνθήκες του περιβάλλοντος στο οποίο πραγματοποιούνται οι επαγγελματικές επιλογές.

Η θεωρία του Super προσεγγίζει ολιστικά τον εκπαιδευόμενο και αναδεικνύει τη σημαντικότητα της Συμβουλευτικής διαδικασίας και τον ρόλο του Εργασιακού Συμβούλου. Σέβεται τη διαδικασία και παροτρύνει τον Εργασιακό Σύμβουλο να βοηθήσει τον εκπαιδευόμενο, έτσι ώστε να φτάσει στην αυτογνωσία και στην κατανόηση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων του.

Γ. Η θεωρία του Mark L. Saviskas

Η κονστрукτιβιστική θεωρία του Mark L. Saviskas πρεσβεύει ότι τα άτομα μπορούν να δημιουργήσουν μια σταδιοδρομία και να της δώσουν νόημα. Οι υποστηρικτές αυτής της προσέγγισης υπογραμμίζουν ότι τόσο τα άτομα όσο και τα περιβάλλοντα αλλάζουν πολύ γρήγορα και έτσι δεν εξασφαλίζεται μια σταθερή αντιστοιχία. Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, «οι καριέρες δεν ξεδιπλώνονται, αλλά χτίζονται καθώς τα άτομα κάνουν επιλογές που εκφράζουν τις αυτοαντιλήψεις τους και

δηλώνουν τους στόχους τους στην κοινωνική πραγματικότητα της ζωής» (Saviskas, 2005). Ενωσιολογικά, η θεωρία περιλαμβάνει τρία συστατικά στοιχεία:

1. Επαγγελματική προσωπικότητα, και ασπάζεται την άποψη της διαφορικής ψυχολογίας, ότι κάθε άτομο έχει ένα σύνολο χαρακτηριστικών και ότι αυτά τα χαρακτηριστικά αποτελούν τύπους προσωπικότητας.
2. Οι πτυχές της ζωής είναι το δεύτερο συστατικό, οι οποίες διαμορφώνονται ανάλογα με τις εμπειρίες που βιώνει ένα άτομο. Αυτές οι πτυχές μπορεί να αφορούν ένα πρόβλημα που απαιτεί μια λύση ή μια αξία που πρέπει να πραγματοποιηθεί. Η πτυχή είναι μια κινητήρια δύναμη που ωθεί ένα άτομο να εκφράσει την αυτοαντίληψή του και να δώσει νόημα στη δουλειά και στους άλλους ρόλους της ζωής του. Επομένως ο ρόλος του συμβούλου είναι να βοηθά το άτομο να προσδιορίσει τις πτυχές της ζωής και στη συνέχεια να ανακαλύψει τρόπους με τους οποίους μπορεί να τους εφαρμόσει στην εργασία ώστε αυτή να αποκτήσει ένα βαθύτερο προσωπικό νόημα και να συνεισφέρει στο κοινωνικό σύνολο.
3. Το τρίτο συστατικό στοιχείο της θεωρίας είναι η επαγγελματική προσαρμοστικότητα. Οι ταχείες και πολύπλοκες αλλαγές της σύγχρονης εποχής απαιτούν ευελιξία και προσαρμοστικότητα. Η προσαρμοστικότητα συνίσταται στις στάσεις, συμπεριφορές και ικανότητες που χρησιμοποιούν τα άτομα για να κάνουν τις απαραίτητες ρυθμίσεις στο εργασιακό τους περιβάλλον ή τις αλλαγές στην σταδιοδρομία τους.

Η θεωρία του Saviskas, προτρέπει του Εργασιακούς Συμβούλους, εκτός από την αυτογνωσία του εαυτού και τη γνώση του περιβάλλοντος, να εργαστούν για την καλλιέργεια της προσαρμοστικότητας και της ευελιξίας των εκπαιδευομένων, έτσι ώστε να μπορούν να αντιμετωπίζουν οιαδήποτε αλλαγές στο χώρο της εργασίας τους.

4. Η θεωρία του John Krumboltz

Σύμφωνα με τη θεωρία του John Krumboltz, όπως τα άτομα έχουν καταφέρει να μάθουν τις συμπεριφορές και τις δεξιότητες που κατέχουν πριν ζητήσουν την υποστήριξη ενός συμβούλου, μπορούν εξίσου να μάθουν και νέες, αν αυτό θα τους ωφελήσει στην ανάπτυξη της σταδιοδρομίας τους. Ένας από τους σημαντικούς ρόλους του συμβούλου είναι να παροτρύνει τη διερευνητική συμπεριφορά, να διδάσκει νέες δεξιότητες κι να διευκολύνει εμπειρίες που μπορούν να έχουν ως αποτέλεσμα την απόκτηση των γνώσεων. Οι θεμελιώδεις έννοιες αυτής της θεωρίας είναι:

1. Υπάρχουν τέσσερις πρωταρχικοί καθοριστικοί παράγοντες της επιλογής και ανάπτυξης σταδιοδρομίας: γενετικά χαρίσματα, περιβαλλοντικές συνθήκες και γεγονότα, καθοριστικές και συσχετιστικές μαθησιακές εμπειρίες και γνώση δεξιοτήτων (Krumboltz, 1996).
2. Οι σύμβουλοι δεν μπορούν να επηρεάσουν τα γενετικά χαρίσματα ή τις περιβαλλοντικές συνθήκες. Αντίθετα, ωστόσο, μπορούν να επηρεάσουν τις μελλοντικές μαθησιακές εμπειρίες ενός ατόμου και μπορούν να διδάξουν αυτό που ο Krumboltz ονομάζει δεξιότητες προσέγγισης, καθηκόντων, δηλαδή γνωστικές δεξιότητες λήψης αποφάσεων.
3. Η ύπαρξη παράλογων πεποιθήσεων σχετικά με τις επιλογές και την ανάπτυξη σταδιοδρομίας μπορεί να αποτελέσει σημαντικό εμπόδιο στον προσδιορισμό των στόχων και στην πραγματοποίηση ικανοποιητικών επιλογών. Ένας σημαντικός ρόλος του συμβούλου είναι να βοηθήσει το άτομο να εντοπίσει αυτές τις παράγοντες πεποιθήσεις και να τις καταπολεμήσει.
4. Κάθε άτομο φιλτράρει τα γεγονότα και τις πληροφορίες μέσα από τη δική του γενικευμένη αυτοπαρατήρηση και τις κοσμοθεωρίες του. Επομένως, η πραγματικότητα ή η κοσμοθεωρία ενός ατόμου φιλτράρεται από ένα σύστημα προσωπικών πεποιθήσεων που έχει μάθει στο περιβάλλον του.
5. Η γενικευμένη μάθηση και η αυτοπαρατήρηση επηρεάζονται έντονα από τη θετική ενίσχυση και τα θετικά πρότυπα. Οι άνθρωποι μαθαίνουν όταν δέχονται θετική ενίσχυση για τη στάση ή τη συμπεριφορά τους. Μαθαίνουν επίσης, καθώς μιμούνται τη συμπεριφορά των ανθρώπων που έχουν ως πρότυπα. Οι σύμβουλοι μπορούν να χρησιμοποιήσουν τόσο τη θετική ενίσχυση όσο και τα θετικά πρότυπα για να διαμορφώσουν τις συμπεριφορές των ατόμων.
6. Στη σύγχρονη εποχή, η αβεβαιότητα αποτελεί μια αποδεκτή και θετική κατάσταση, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να ενισχύσει τη διερεύνηση και να δημιουργήσει ευκαιρίες για τη μάθηση. Οι σύμβουλοι θα πρέπει να δίνουν προτεραιότητα στο να ωθούν τα άτομα στη διερεύνηση και τη μάθηση αντί να τα βοηθούν να βρουν την καλύτερη λύση ή να επιλέξουν τη «σωστή» ειδίκευση ή το «σωστό» επάγγελμα.

Η θεωρία του Krumboltz, προσθέτει ως εφόδιο στο έργο των Εργασιακών Συμβούλων εκτός των προηγούμενων, και τη διερεύνηση νέων δεξιοτήτων από την πλευρά των εκπαιδευομένων. Ο κάθε Εργασιακός Σύμβουλος, οφείλει να μην

επαναπαύεται με το ήδη υπάρχον υλικό, αλλά να μεριμνά επίσης και για την απόκτηση γνωστικών δεξιοτήτων των εκπαιδευομένων του.

Οι παραπάνω θεωρίες μπορούν να εφαρμοστούν από τους συμβούλους είτε μεμονωμένα, ανάλογα με τα άτομα και τις καταστάσεις, είτε σε μια εφαρμογή σύνθεσης των θεωριών, αν κάποια περίπτωση το απαιτεί. Καταλήγοντας, κάθε θεωρητική προσέγγιση εξετάζει το φαινόμενο της επιλογής και ανάπτυξης σταδιοδρομίας μέσα από ένα διαφορετικό πρίσμα και διαμορφώνει ένα διαφορετικό καλειδοσκοπικό μοτίβο. Και οι τέσσερις θεωρίες μπορούν να εφαρμοστούν στη Συμβουλευτική διαδικασία ανάλογα με την κάθε περίπτωση. Ο κάθε Εργασιακός Σύμβουλος, μπορεί να επιλέγει κάθε φορά με ποια θα εργαστεί και θα σχεδιάσει την όποια παρέμβασή του. Άλλες φορές μπορεί να χρειάζονται κατηγοριοποιήσεις και θέαση του παρόντος χρόνου, οπότε η θεωρία του Holland, μπορεί να αποδειχθεί χρήσιμη. Άλλες φορές μπορεί να χρειάζεται η καλλιέργεια της αυτογνωσίας και της γνώσης των περιβαλλοντικών συνθηκών, οπότε η θεωρία του Super θα είναι πιο κατάλληλη, ενώ αν υπάρχει χρεία ο εκπαιδευόμενος να αποκτήσει προσαρμοστικότητα και ευελιξία στην εργασία του, τότε θα πρέπει να εφαρμοστεί η θεωρία του Saviskas και τέλος, όλοι οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να αποκτούν συνεχώς νέες δεξιότητες και κατά συνέπεια, όλοι οι Εργασιακοί Σύμβουλοι να εφαρμόζουν τη θεωρία του Krumboltz.

Στην πραγματικότητα όμως όλες αυτές οι θεωρίες μπορούν να συγχωνευθούν σε μία, που θα παρέχει μια ευρύτερη προοπτική αντίληψη, πράγμα που δεν μπορεί να επιτύχει μια οποιαδήποτε μεμονωμένη θεωρία.

Στο πλαίσιο των ανωτέρω θεωριών, είναι χρήσιμο να αναλυθούν και οι επικρατέστερες θεωρίες για τη λήψη των αποφάσεων.

6.2.2. Θεωρίες λήψης εκπαιδευτικών-επαγγελματικών αποφάσεων

Οι θεωρίες που λαμβάνουν χώρα για τη λήψη των σημαντικών αποφάσεων που αποσκοπούν στην επαγγελματική πορεία ενός ατόμου, σύμφωνα με τον Δημητρόπουλο (2003) είναι οι παρακάτω:

A. Η θεωρία του D. Tiedeman

Πρόκειται για ένα περιγραφικό μοντέλο, σύμφωνα με το οποίο, η διαδικασία της επαγγελματικής ανάπτυξης και της απόφασης αντίστοιχα συντελείται κατά τη διάρκεια δύο φάσεων: 1. Της προεπαγγελματικής ή περιόδου προπαρασκευής και 2. της φάσης υλοποίησης και προσαρμογής: 1. Η προεπαγγελματική περίοδος περιλαμβάνει τις

βαθμίδες-δραστηριότητες α. της διερεύνησης, κατά την οποία το άτομο ενημερώνεται και εξετάζει εναλλακτικές λύσεις, β. της αποκρυστάλλωσης, κατά την οποία το άτομο εστιάζει την προσοχή του σε μια μόνο περιοχή ή ομάδα λύσεων, γ. της επιλογής, κατά την οποία επιλέγει μια συγκεκριμένη κατεύθυνση και δ. της διασάφησης, κατά την οποία το άτομο οριστικοποιεί τις σκέψεις του και καταστρώνει σχέδιο δράσης για την υλοποίησή του. 2. Η περίοδος της υλοποίησης και προσαρμογής περιλαμβάνει τις δραστηριότητες εκείνες που οδηγούν από τον προγραμματισμό, στην εφαρμογή, δηλαδή στην εξειδίκευση, στην είσοδο στο επάγγελμα και στη σταδιακή προσαρμογή σε αυτό (Δημητρόπουλος, 2003).

Η θεωρία του D. Tiedeman, παρουσιάζει τη διαδικασία της λήψης μιας επαγγελματικής απόφασης σε δύο κύριες φάσεις και τις περιγράφει συνοπτικά, αφήνοντας τον Εργασιακό Σύμβουλο να αποφασίσει ο ίδιος για τις περαιτέρω λεπτομέρειες του οργανωτικού πλαισίου που θα ακολουθήσει.

B. Η θεωρία του Harren

Κατά τη θεωρία αυτή, μια απόφαση λαμβάνεται μέσα από μια διαδικασία, η οποία συντελείται σε τέσσερα στάδια:

1. Γνώση. Αφορά κυρίως τη γνώση στοιχείων του εαυτού (αυτογνωσία-αυτοαντίληψη) και του περιβάλλοντος (περιβαλλοντογνωσία).
2. Σχεδιασμός. Αφορά στη συστηματική σχεδίαση, οργάνωση και υλοποίηση της όλης διαδικασίας για τη λήψη αλλά και την υλοποίηση της απόφασης.
3. Δέσμευση. Νοείται η λεκτική αλλά και πρακτική δέσμευση του ατόμου για την υλοποίηση της συγκεκριμένης απόφασης.
4. Υλοποίηση. Νοείται η ενεργοποίηση του ατόμου προς την κατεύθυνση της μετατροπής της απόφασης, για την οποία έχει δεσμευτεί, σε πράξη (Δημητρόπουλος, 2003).

Η θεωρία του Harren, αναλύεται με περισσότερες λεπτομέρειες, και προσφέρει στον Εργασιακό Σύμβουλο πιο πλήρη οργανωτικό σχέδιο σε τέσσερις φάσεις, μέσα από τις οποίες, αναδεικνύεται και η αναγκαιότητα της μέριμνας για αυτογνωσία και δέσμευση των εκπαιδευομένων, εκτός των τεχνικών γνώσεων. Θεωρείται πιο πλήρης από τη θεωρία του D. Tiedeman.

Γ. Η θεωρία του T. Hilton

Σύμφωνα με αυτή τη θεωρία, όταν ένα άτομο βρίσκεται στην ανάγκη να κάνει μια επιλογή, ακόμη και επιλογή επαγγέλματος, περιέρχεται σε κατάσταση αποϊσορρόπησης και αμέσως τίθεται σε ενέργεια ο μηχανισμός για αποκατάσταση της

γνωστικής ισορροπίας. Πρώτο βήμα είναι ο έλεγχος για διαπίστωση νοητικής δυσαρμονίας. Δυσαρμονία θα μπορούσε να δημιουργηθεί μεταξύ της επιθυμίας να καταλάβει αυτή τη θέση και πραγμάτων που χάνει για να την καταλάβει. Αν δεν υπάρχει δυσαρμονία, τότε η λήψη της απόφασης είναι εύκολη. Αν υπάρχει όμως ασυμφωνία, τότε το σύστημα λειτουργεί για επανεξέταση και αναπροσαρμογή του ερεθίσματος, των πληροφοριών, για ανατροφοδότηση στην είσοδο και δημιουργία ενός σχεδίου δοκιμαστικής απόφασης. Μια σειρά τέτοιων διαδικασιών οδηγεί στην τελική ενέργεια που απαλείφει την ασυμφωνία και οδηγεί στην εξισορρόπηση (Δημητρόπουλος, 2003).

Η θεωρία του T. Hilton, δεν αναφέρεται στην οργάνωση της διαδικασίας της Επαγγελματικής Συμβουλευτικής, αλλά προσθέτει στις υπόλοιπες, ένα επιπλέον στοιχείο επί του περιεχομένου της Συμβουλευτικής, αυτό της άρσης των οποιωνδήποτε δυσαρμονιών που περιπλέκουν τη λήψη μιας επαγγελματικής απόφασης.

A. Η θεωρία του W. Mitchell

Σύμφωνα με αυτή τη θεωρία, το άτομο που πρέπει να πάρει μια απόφαση, συγκρίνει την κατάσταση στην οποία βρίσκεται με μια ιδανική (που φαντάζεται) και την έχει ως μέτρο σύγκρισης. Δηλαδή το άτομο μπορεί να συγκρίνει τα θετικά στοιχεία κάθε εναλλακτικής λύσης μόνο, να συγκρίνει μόνο τα αρνητικά στοιχεία, να επιλέγει ή απορρίπτει αντίστοιχα εναλλακτικές λύσεις ή να κάνει οποιουσδήποτε συνδυασμούς μέχρι να καταλήξει στην απόφαση-επιλογή (Δημητρόπουλος, 2003).

Και αυτή η θεωρία, προτείνει ένα μοντέλο διαδικασίας, το οποίο εστιάζει στα θετικά, ή στα αρνητικά στοιχεία ή σε ποικίλους συνδυασμούς, μέχρι τη λήψη της τελικής απόφασης. Μπορεί να λειτουργήσει συμπληρωματικά ή σε συνδυασμό με τις προαναφερόμενες θεωρίες.

E. Η θεωρία του A. Tversky

Στη συγκεκριμένη θεωρία, το άτομο λαμβάνει υπόψη του και συνεξετάζει όλες τις εναλλακτικές λύσεις ταυτοχρόνως. Πρώτα όμως έχει προσδιορίσει μια σειρά κριτηρίων, που σηματοδοτούν το ελάχιστο αποδεκτό επίπεδο αποδοχής για το άτομο (Δημητρόπουλος, 2003).

Και η θεωρία του Tversky, λειτουργεί συμπληρωματικά, θέτοντας στη διαδικασία και το ελάχιστο αποδεκτό επίπεδο από τη μεριά του εκπαιδευομένου και των προσδοκιών του.

Στ. Η θεωρία του Gati

Σύμφωνα με αυτή τη θεωρία, το άτομο επιλέγει μια λύση ανάμεσα σε πολλές, συγκρίνοντας και επιλέγοντας αυτές που προτιμά περισσότερο (Δημητρόπουλος, 2003).

Η θεωρία του Gati, δεν προσφέρει νέα στοιχεία στη διαδικασία της Επαγγελματικής Συμβουλευτικής, αλλά απλώς τονίζει την αναγκαιότητα της λήψης απόφασης από τον εκπαιδευόμενο.

Z. Η θεωρία του A. Gelatt

Η απόφαση που παίρνει ένα άτομο, μπορεί να είναι είτε τελική είτε διερευνητική. Πρόκειται στην ουσία για μια κυκλική διαδικασία, στην οποία υπάρχει μια σειρά διερευνητικών αποφάσεων που οδηγούν στην τερματική. Αυτή με τη σειρά της μπορεί να γίνει αφετηρία για έναν νέο κύκλο (Δημητρόπουλος, 2003).

Η θεωρία του Gelatt, τονίζει την κυκλικότητα της Επαγγελματικής Συμβουλευτικής, η οποία μπορεί να μην έχει ένα συγκεκριμένο τέλος, αλλά να έρχεται και επανέρχεται με νέα στοιχεία και δεδομένα.

H. Η θεωρία των Kaldor και Zytowsky

Το μοντέλο αυτό τοποθετείται βασικά στο χώρο των λογικο-οικονομικών θεωριών λήψης αποφάσεων, χάρη στη θέση του ότι το άτομο επιλέγει τη λύση που θα του αποφέρει το υψηλότερο όφελος (Δημητρόπουλος, 2003).

Το συγκεκριμένο μοντέλο, θέτει και το στοιχείο του οικονομικού συμφέροντος στη λήψη μιας απόφασης, δεδομένο που επηρεάζει όλο και περισσότερο τους εκπαιδευόμενους προκειμένου να επιλέξουν ένα επάγγελμα.

Θ. Το θεωρητικό σχήμα του Vroom

Στο μοντέλο αυτό, γίνεται διάκριση μεταξύ της επαγγελματικής προτίμησης, της επαγγελματικής επιλογής και της επαγγελματικής κατάληξης (Δημητρόπουλος, 2003).

Ο Vroom, ξεχωρίζει την επαγγελματική διαδικασία με βάση το ιδεατό, το συναισθηματικό και το πρακτικό μέρος μιας απόφασης και με αυτό τον τρόπο, αποσαφηνίζει τις όποιες παρεξηγήσεις θέτοντας το βλέμμα, εντός των εκπαιδευομένων, έτσι ώστε να λάβουν μια απόφαση συνειδητά.

I. Το θεωρητικό σχήμα του Katz

Στη διαδικασία απόφασης, δίνεται έμφαση: α. στις ατομικές υποκειμενικές αξίες του ατόμου, β. στις πληροφορίες και γ. στην πρόβλεψη των πιθανών εκβάσεων (Δημητρόπουλος, 2003).

Το μοντέλο του Katz μοιάζει με το τριμελές μοντέλο του Tiedeman, όπου το συμπληρώνει με τις υποκειμενικές αξίες του εκπαιδευόμενου και τις πιθανές προβλέψεις των αποφάσεων που ενδέχεται να παρθούν.

Η λήψη των κατάλληλων επαγγελματικών αποφάσεων απαιτεί τη συνδρομή ενός ικανού και ευαίσθητου συμβούλου. Για να φτάσει στο σημείο κάποιος να πάρει ορθολογικές αποφάσεις, πιθανός θα πρέπει να στρέψει την προσοχή του σε συναισθηματικά ζητήματα, όπως η ρύθμιση των σχέσεων, η αντιμετώπιση της απώλειας και της αλλαγής και η επανάκτηση της πληγωμένης του αυτοεκτίμησης.

Επίσης, καθώς η αντίληψη «μια δουλειά για μια ζωή» δεν αποτελεί πλέον πραγματικότητα, οι δια βίου δεξιότητες για λήψη αποφάσεων συμβάλλουν κυρίως στο να κάνει κανείς κατάλληλες επιλογές για τη ζωή και το επάγγελμα, οι οποίες είναι όλο και περισσότερο αλληλεξαρτώμενες.

Τέλος, οι εργοδότες ζητούν από τους εργαζόμενούς τους, να διαχειρίζονται οι ίδιοι την εξέλιξή τους. Αυτό μπορεί να σημαίνει ότι θα πρέπει να δημιουργήσουν ή να εκμεταλλευτούν μια ευκαιρία ανάπτυξης. Επίσης, η λήψη αποφάσεων αποτελεί σε μεγάλο βαθμό ζήτημα προσωπικής ευθύνης.

Ο επαγγελματικός σύμβουλος, όπως όλοι οι σύμβουλοι, παρέχει χρόνο, υποστήριξη, προσοχή, δεξιότητες και μια συγκρότηση η οποία καθιστά τον πελάτη ικανό να αποκτήσει καλύτερη αντίληψη των δυνατοτήτων του προκειμένου να ζήσει μια πιο ικανοποιητική ζωή.

Καταλήγουμε ότι η επαγγελματική συμβουλευτική είναι μια διαδικασία η οποία καθιστά τους ανθρώπους ικανούς να αναγνωρίσουν και να χρησιμοποιήσουν τις δυνατότητές τους, για να πάρουν αποφάσεις που συνδέονται με τη σταδιοδρομία τους και να διευθετήσουν ζητήματα που σχετίζονται με αυτήν. Μολονότι επικεντρώνεται στην επαγγελματική ζωή του ανθρώπου, λαμβάνει επίσης υπόψη και την αλληλεξάρτηση των θεμάτων της σταδιοδρομίας με τα υπόλοιπα ζητήματα της ζωής.

Όπως γίνεται φανερό, από την πληθώρα των θεωρητικών μοντέλων, τίθεται το ερώτημα και ταυτόχρονα πρόβλημα, ποια θεωρία να επιλέξει ο Σύμβουλος, αλλά και ο καθένας που θα ήθελε να εφαρμόσει τη θεωρία των αποφάσεων στην πράξη. Σύμφωνα με τον Δημητρόπουλο (1999), Δύο είναι οι δόκιμες προσεγγίσεις που μπορεί να επιλεγούν: η *θεωριοκεντρική προσέγγιση* και η *εκλεκτική προσέγγιση*. Στην περίπτωση της θεωριοκεντρικής προσέγγισης, ο λειτουργός επιλέγει μία από τις θεωρίες αποφάσεων, τη μαθαίνει καλά, μαθαίνει και τη μεθοδολογία που προτείνεται από τη θεωρία και αυτήν εφαρμόζει στην πράξη. Στην περίπτωση της εκλεκτικής

προσέγγισης, ο λειτουργός δεν προσκολλάται αποκλειστικά σε μία θεωρία, αλλά επιλέγει μεταξύ των θεωριών τα στοιχεία της καθεμιάς που θεωρεί ότι συνθέτουν το θεωρητικό σύνολο που είναι για εκείνον ικανοποιητικό (Δημητρόπουλος, 1999, 2003).

Η επαγγελματική επιτυχία του ατόμου ολοκληρώνεται μέσα από ένα σημαντικό παράγοντα, που αφορά στο εργασιακό περιβάλλον και την προσαρμογή του ατόμου ως εργαζόμενου σε αυτό.

6.3. Γνωριμία και προσαρμογή στο εργασιακό περιβάλλον

Η ικανότητα ενός ατόμου να προσαρμόζεται με ευκολία σε κάθε εργασιακό περιβάλλον και να καθίσταται ικανό να αντιμετωπίζει και να διαχειρίζεται οποιοδήποτε πρόβλημα ή αλλαγή προκύψει, αποτελεί φαινόμενο μείζονος αξίας και θα μας απασχολήσει σε αυτή την ενότητα. Η επαγγελματική προσαρμοστικότητα (career adaptability) θεωρείται όλο και περισσότερο ως μια πολυδιάστατη έννοια που σχετίζεται με τη μεταβλητή ικανότητα των ατόμων να διαπραγματευτούν με επιτυχία τις μεταβάσεις (Saviskas, 2013). Στις αρχές του 21ου αιώνα, η έννοια της επαγγελματικής προσαρμοστικότητας αναδιαμορφώνεται από τη μετανεωτερική θεωρία του Saviskas, στο πλαίσιο του μοντέλου που ανέπτυξε για τον *Σχεδιασμό Ζωής* και προτείνεται σε αντικατάσταση του όρου *επαγγελματική ωριμότητα* που είχε προταθεί πριν τρεις δεκαετίες (Super & Knasel, 1981). Κατά τον Saviskas (2009) η επαγγελματική προσαρμοστικότητα περιγράφει την ετοιμότητα του ατόμου να ανταποκριθεί στη συνειδητή και διαρκή διερεύνηση εαυτού και περιβάλλοντος προκειμένου να αντιμετωπίσει, να ακολουθήσει ή να αποδεχτεί την αλλαγή των εργασιακών ρόλων στη σταδιοδρομία του και να χειριστεί με επιτυχία όλες τις απρόβλεπτες προσαρμογές και μεταβάσεις, που ενδεχομένως θα απαιτηθούν από τις αλλαγές στις εργασιακές συνθήκες και την αγορά εργασίας ευρύτερα.

Συμπληρωματικά με τα παραπάνω, οι Rottinghaus, Day και Borgen (2005) υποστηρίζουν ότι η επαγγελματική προσαρμοστικότητα εκφράζει την αντιλαμβανόμενη ικανότητα του ατόμου να αντιμετωπίσει και να αξιοποιήσει την αλλαγή στο μέλλον με νέα επαγγελματικά καθήκοντα, καθώς και να μπορέσει να ανακτήσει τις δυνάμεις του, όταν απρόβλεπτα γεγονότα μεταβάλλουν τα σχέδια της σταδιοδρομίας του.

Προκειμένου να καταστεί καλύτερα η έννοια της επαγγελματικής προσαρμοστικότητας πρέπει να διασαφηνίσουμε τους όρους μετάβαση, προσαρμογή και προσαρμοστικότητα. **α. Μετάβαση:** Η έννοια της μετάβασης (transition)

διατυπώνεται ως κάθε αλλαγή στη σταδιοδρομία σχετικά με την εργασία, θέσεις εργασίας, ένα επαγγελματικό «τραύμα» (π.χ. συνταξιοδότηση, απόλυση), την ανάπτυξη δεξιοτήτων ή την ενίσχυση των ήδη υπάρχουσών (Savickas & Porfeli, 2012). Οι μεταβάσεις μπορεί να είναι επιθυμητές ή ανεπιθύμητες, προγραμματισμένες ή τυχαίες, μπορεί να οφείλονται σε κάποια προαγωγή ή υποβάθμιση/υποβιβασμό ή ακόμη, να εμπεριέχουν απροσδόκητα ή οδυνηρά γεγονότα. **β. Προσαρμογή:** Η προσαρμογή (adaptation) προέρχεται από το ρήμα «προσαρμόζομαι» που σημαίνει εναρμονίζομαι με τις συνθήκες και μπορεί να θεωρηθεί ως η ισορροπία που χρειάζεται να επέλθει ανάμεσα στις εσωτερικές ανάγκες και τις εξωτερικές ευκαιρίες. Ωστόσο, δεν προσαρμόζονται όλοι οι άνθρωποι με τον ίδιο τρόπο. Άλλοι άνθρωποι διαφέρουν ως προς την προθυμία τους να διαχειριστούν τις αλλαγές, ενώ άλλοι αλλάζουν περισσότερο ή λιγότερο (όταν η αλλαγή είναι αναγκαία) και ως εκ τούτου, εντάσσονται περισσότερο ή λιγότερο σε ρόλους ζωής, με την πάροδο του χρόνου (Savickas & Porfeli, 2012). **γ. Προσαρμοστικότητα:** Το περιεχόμενο της έννοιας προσαρμοστικότητα (adaptivity) δηλώνει το προσωπικό χαρακτηριστικό της ευελιξίας ή την προθυμία του ατόμου να αντιμετωπίσει τους στόχους της σταδιοδρομίας του, τις μεταβάσεις ή τα απροσδόκητα γεγονότα με τις κατάλληλες ενέργειες. Ωστόσο, η προσαρμοστικότητα από μόνη της δεν αρκεί, ώστε να υπάρχει συμπεριφορά προσαρμογής. Το άτομο που διακρίνεται από προσαρμοστική ετοιμότητα έχει αναπτύξει κατάλληλες δεξιότητες προσαρμοστικότητας, δηλαδή, γνώσεις, στάσεις και στρατηγικές. Η αξιοποίηση αυτών των δεξιοτήτων θα βοηθήσει το άτομο να φέρει την αλλαγή στη ζωή και στο επαγγελματικό του περιβάλλον, εξασφαλίζοντας ισορροπία και αρμονία (Savickas & Porfeli, 2012).

6.3.1. Δεξιότητες Επαγγελματικής Προσαρμοστικότητας

Οι δεξιότητες επαγγελματικής προσαρμοστικότητας περιλαμβάνουν το ενδιαφέρον για τη σταδιοδρομία, τον έλεγχο, την περιέργεια, την αυτοπεποίθηση και το βαθμό δέσμευσης (Savickas & Porfeli, 2012). Συγκεκριμένα, το ενδιαφέρον για τη σταδιοδρομία σχετίζεται με θέματα προσανατολισμού στο μέλλον και μάλιστα, με ένα αίσθημα αισιοδοξίας για αυτό το μέλλον. Ο έλεγχος αναφέρεται στην ανάγκη του ατόμου να ασκεί κάποια επίδραση στο περιβάλλον και στη διαμόρφωση των επαγγελματικών ζητημάτων που το αφορούν. Η περιέργεια δίνει έμφαση τόσο στην αναζήτηση πληροφοριών σχετικών με τη σταδιοδρομία και τα μελλοντικά επαγγελματικά σχέδια, όσο και στη διερεύνηση του εαυτού και του περιβάλλοντος. Η

αυτοπεποίθηση σχετίζεται με την εμπιστοσύνη του ατόμου στον εαυτό του και στο ότι μπορεί να καταφέρει ό,τι χρειάζεται για την επίτευξη της πορείας του επαγγελματικού του στόχου. Τέλος, ο βαθμός δέσμευσης ενθαρρύνει τον πειραματισμό με νέες δραστηριότητες και σχέδια δράσης, αντί να επικεντρώνεται το ενδιαφέρον του ατόμου σε μια συγκεκριμένη επαγγελματική επιλογή παραβλέποντας έτσι άλλες δυνατότητες που έχει (Bimrose, Brown, Barnes & Hughes, 2011).

Από τα παραπάνω, γίνεται άμεσα κατανοητό ότι η επαγγελματική προσαρμοστικότητα είναι στενά συνδεδεμένη με τη διαμόρφωση της ταυτότητας. Από την προθυμία, λοιπόν, του ατόμου να καλλιεργήσει τις παραπάνω δεξιότητες, το βαθμό στον οποίο έχει καλλιεργήσει τις δεξιότητες αυτές και τη διάθεσή του να τις αναπτύξει περαιτέρω εξαρτάται εν πολλοίς η ετοιμότητά του να αντιμετωπίσει και να αξιοποιήσει την αλλαγή στο μέλλον (Duffy & Blustein, 2005). Όσο πιο ευέλικτος είναι ένας άνθρωπος, αντιμετωπίζει με ενεργητικό τρόπο ζητήματα σταδιοδρομίας, ανακαλύπτει ενδιαφέρουσες επαγγελματικές ευκαιρίες και αναζητά δραστηριότητες που θεωρούνται χρήσιμες για την επίτευξη των στόχων του τόσο καλύτερα θεωρείται ότι διακρίνεται από επαγγελματική προσαρμοστικότητα. Βασικοί δείκτες της επαγγελματικής προσαρμοστικότητας ενός ατόμου θεωρούνται η διερεύνηση πιθανών ευκαιριών και προσωπικών δυνατοτήτων, οι οποίες, ίσως, να μην είχαν έως τώρα αποκαλυφθεί, η αξιοποίηση των διαθέσιμων ευκαιριών μάθησης, η ανάπτυξη σχέσεων που θα προσθέσουν εφόδια στη δια βίου εκπαίδευσή του, η θετική συναισθηματική του διάθεση.

Σημαντικός είναι ο ρόλος των επαγγελματικών συμβούλων στην ενδυνάμωση του ατόμου, ώστε να ελέγχει την επαγγελματική του ζωή, όταν έρχεται αντιμέτωπο με πολλαπλές μεταβάσεις. Η αντίληψη αυτή δίνει τη δυνατότητα στην επαγγελματική συμβουλευτική να βοηθήσει τους ανθρώπους να αναπτύξουν στρατηγικές διαχείρισης, όπως η επαγγελματική προσαρμοστικότητα, προκειμένου να προβούν σε θετικές για τον εαυτό τους ενέργειες και να αξιοποιήσουν όσο το δυνατόν καλύτερα το δυναμικό τους προκειμένου να σχεδιάσουν τη σταδιοδρομία τους. (Μικεδάκη, 2012. Τσακανίκα, 2012). Ωστόσο, πολλοί άνθρωποι δεν έχουν ενδιαφέρον να ικανοποιήσουν τους στόχους και την ανάγκη τους για αυτοπραγμάτωση, καθώς η απασχόληση γι' αυτούς σημαίνει μόνον επιβίωση. Έτσι, η όποια προσπάθεια προσαρμογής τους στις αλλαγές γίνεται για να επιβιώσουν και όχι για να φτάσουν στο επίπεδο της αυτοπραγμάτωσης. Επιπλέον, για κάποια άτομα η κακή υγεία, η έλλειψη ευκαιριών απασχόλησης στις τοπικές αγορές εργασίας τους, οι αλλαγές των προσωπικών προτεραιοτήτων και η

έλλειψη θεσμικής υποστήριξης συμβάλουν στο να παραιτηθούν από την εκπαίδευσή τους και τις φιλοδοξίες σταδιοδρομίας τους. Τα άτομα αυτά ωφελούνται αν ασχοληθούν με κατάλληλες δραστηριότητες προσαρμοστικότητας στη διάρκεια του ελεύθερου χρόνου τους προκειμένου να αναπτύξουν επαγγελματική προσαρμοστικότητα με την πάροδο του χρόνου (Savickas, 2013).

6.3.2. Ανάπτυξη Προγραμμάτων Επαγγελματικής Προσαρμοστικότητας

Η επαγγελματική προσαρμοστικότητα διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη θεωρία και πρακτική της σταδιοδρομίας, καθώς θεωρείται ένας δυναμικός μηχανισμός μέσω του οποίου οι άνθρωποι διαχειρίζονται τις μεταβάσεις σε όλη τη διάρκεια της ζωής τους (Rottinghaus & Van Esbroeck, 2011, van Vianen, De Pater & Preenan, 2009). Όταν τα άτομα στην επαγγελματική συμβουλευτική βιώνουν οποιοσδήποτε αλλαγές, είναι βοηθητικό γι' αυτά να κατανοήσουν τη διαδικασία της μετάβασης. Για το λόγο αυτό, ο επαγγελματικός σύμβουλος χρειάζεται να δώσει ιδιαίτερη προσοχή στο βαθμό ανάπτυξης των δεξιοτήτων επαγγελματικής προσαρμοστικότητας και στον τρόπο που οι δεξιότητες αυτές βοηθούν το άτομο να αναζητήσει έναν εργασιακό τρόπο ζωής πολύ διαφορετικό από το παραδοσιακό πρότυπο.

Οι Creed, Fallon και Hood (2009) προτείνουν ένα μοντέλο ανάπτυξης δεξιοτήτων επαγγελματικής προσαρμοστικότητας που στηρίζεται στην εκπαίδευση τεχνικών επαγγελματικής διερεύνησης, επαγγελματικού σχεδιασμού και λήψης αποφάσεων. Σε παρόμοιο πλαίσιο ο Duffy (2010) υποστηρίζει ότι ένα μοντέλο ανάπτυξης της ετοιμότητας του ατόμου να διαχειριστεί με αποτελεσματικό τρόπο τις αλλαγές στη σταδιοδρομία του χρειάζεται να προχωρά σε επίπεδο προπόνησης καλλιεργώντας δεξιότητες ελέγχου, θετικής προοπτικής για τη σταδιοδρομία και αναζήτησης της ενεργούς υποστήριξης από τρίτα πρόσωπα. Τέλος, οι Rottinghaus, Day και Borgen (2005) παρουσιάζουν ορισμένες διαστάσεις επαγγελματικής προσαρμοστικότητας που αποτελούν τη βάση για την ανάπτυξη κατάλληλων δραστηριοτήτων παρέμβασης, οι οποίες θα κινητοποιήσουν το άτομο στην αποτελεσματική διαχείριση των μεταβάσεων και των αλλαγών στη σταδιοδρομία του. Οι διαστάσεις αυτές αναφέρονται στη γνώση εαυτού και επαγγελματικού περιβάλλοντος, στην ανάληψη αυτοελέγχου σε σχέση με την επαγγελματική συμπεριφορά και στη διασύνδεση επαγγελματικής αυτοαντίληψης και σχεσιακού κόσμου. Όλα τα παραπάνω, αποτελούν διαστάσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης

και της ενσυνειδητότητας, έννοιες στις οποίες αναφερθήκαμε σε προηγούμενα κεφάλαια. Συγκεκριμένα, η γνώση εαυτού και επαγγελματικού περιβάλλοντος αναφέρεται στην ανάπτυξη της αυτογνωσίας (Armstrong & Rounds, 2008) και στις επιθυμίες και ανάγκες που σχετίζονται με τη σταδιοδρομία (Gore & Hitch, 2005, Bimrose & Hearne, 2012).

Ο επαγγελματικός σύμβουλος, προκειμένου να είναι αποτελεσματικός χρειάζεται να βοηθήσει το άτομο να διακρίνει τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιεί τις δεξιότητες, τα ενδιαφέροντα και τα προσωπικά χαρακτηριστικά του στην εργασία και να ενθαρρύνει το άτομο να εκμεταλλευτεί τις προσωπικές ικανότητες και δυνατότητες που του παρέχει το περιβάλλον προκειμένου να διαχειριστεί ή να «διαπραγματευτεί» την αλλαγή στην πάροδο του χρόνου. Η ανάληψη αυτοελέγχου σε σχέση με την επαγγελματική συμπεριφορά αναδεικνύει τον τρόπο αντίδρασης του ατόμου στα εμπόδια που συνδέονται με τη σταδιοδρομία, τις επαγγελματικές μεταβάσεις, τις εργασιακές συγκρούσεις και το εργασιακό άγχος (Chen, Powell & Greenhaus, 2009; Fouad & Bynner, 2008). Η υιοθέτηση διαφορετικών στρατηγικών στην αντιμετώπιση εσωτερικών ή εξωτερικών εμποδίων στη σταδιοδρομία οδηγεί σε διαφορετικά αποτελέσματα. Για το λόγο αυτό, οι επαγγελματικοί σύμβουλοι χρειάζεται να λειτουργήσουν ως υποστηρικτές με τη βοήθεια των οποίων οι άνθρωποι μπορούν να αποκτήσουν γνώση των «οδοφραγμάτων», τα οποία εμποδίζουν την ανάληψη ρίσκου και την πορεία επίτευξης των στόχων τους. Τέλος, η διασύνδεση επαγγελματικής αυτοαντίληψης και σχεσιακού κόσμου αποτελεί μια διάσταση της επαγγελματικής προσαρμοστικότητας, η οποία συνδέεται με ζητήματα σχετικά με την ισορροπία προσωπικής ζωής και εργασίας που με τη σειρά τους, μπορεί να προκύψουν για τα άτομα που περνούν από ένα στάδιο ζωής σε ένα άλλο (Kalliath & Brough, 2008).

Οι επαγγελματικοί σύμβουλοι χρειάζεται να λειτουργούν ως μέντορες που προσφέρουν ανατροφοδότηση, προπόνηση και συμβουλές για καθήκοντα που συνδέονται με τη διαχείριση μεταεπαγγελματικών ζητημάτων, προκειμένου τα άτομα να προβούν σε θετικές για τον εαυτό τους ενέργειες και να κατακτήσουν μια επιτυχημένη και με νόημα εργασιακή ζωή. Αξίζει να σημειωθεί, σε αυτό το σημείο, ότι το Κέντρο Έρευνας και Αξιολόγησης στην Επαγγελματική Συμβουλευτική του Τομέα Ψυχολογίας του Πανεπιστημίου Αθηνών έχει αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα παρέμβασης για την ανάπτυξη δεξιοτήτων επαγγελματικής προσαρμοστικότητας σε μαθητές Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και φοιτητές Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Σκοπός του προγράμματος είναι η παροχή υποστήριξης

στους συμμετέχοντες, ώστε να μπορούν να αναπτύξουν και να χρησιμοποιούν τις απαραίτητες δεξιότητες επαγγελματικής προσαρμοστικότητας, οι οποίες θα συμβάλλουν σε μια πιο αποτελεσματική διαχείριση των μεταβάσεων στην επαγγελματική τους ζωή, καθώς και το να κατανοήσουν πώς θα σχεδιάσουν τη σταδιοδρομία τους σε σχέση με την κοινωνική πολυπλοκότητα. Η ανάπτυξη δεξιοτήτων επαγγελματικής προσαρμοστικότητας μπορεί να βοηθήσει μαθητές και φοιτητές να διαχειριστούν με ευελιξία, θετική σκέψη και δημιουργικό τρόπο τις μεταβάσεις στην επαγγελματική τους ζωή και να σχεδιάσουν τη σταδιοδρομία τους με διαφορετικό τρόπο από το παραδοσιακό πρότυπο. Οι σύμβουλοι χρειάζεται να ενθαρρύνουν τα άτομα στην ανάπτυξη τέτοιων δεξιοτήτων, προκειμένου να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών τους και να βοηθήσουν τους ανθρώπους να προσαρμόζονται στις εργασιακές αλλαγές και τις συνθήκες εργασίας, που χαρακτηρίζουν τον σύγχρονο κόσμο της εργασίας.

Με βάση τα παραπάνω θα γίνει στη συνέχεια λόγος σχετικά με το κλίμα του εργασιακού περιβάλλοντος και ιδιαίτερα το ψυχοκοινωνικό και τις επιδράσεις που έχει στον κάθε εργαζόμενο.

6.4. Ψυχοκοινωνικό περιβάλλον στην εργασία

Το ψυχοκοινωνικό περιβάλλον ενός εργασιακού χώρου αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες για την εύρυθμη λειτουργία και αποδοτικότητα στην εργασία (οργανισμούς, επιχειρήσεις και λοιπές εργασιακές ομάδες). Ο προβληματικός σχεδιασμός, η οργάνωση και η διαχείριση της εργασίας, η μη υγιής επικοινωνία κ.ά. μπορεί να επιφέρουν ένα αρνητικό κλίμα στον εργασιακό χώρο με καταστροφικά ψυχολογικά, σωματικά και κοινωνικά αποτελέσματα, όπως εργασιακό άγχος, εργασιακή εξουθένωση ή κατάθλιψη. Ορισμένα παραδείγματα συνθηκών εργασίας που ενδέχεται να οδηγήσουν σε ψυχοκοινωνικούς κινδύνους είναι τα εξής (Papatriantafillou, 2011):

- ✓ Υπερβολικός φόρτος εργασίας
- ✓ Αντικρουόμενες απαιτήσεις και ασάφειες όσον αφορά τον ρόλο του εργαζόμενου
- ✓ Έλλειψη συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων που επηρεάζουν τον εργαζόμενο και έλλειψη επιρροής στον τρόπο διεξαγωγής της εργασίας
- ✓ Κακή διαχείριση των οργανωτικών αλλαγών, εργασιακή ανασφάλεια

- ✓ Αναποτελεσματική επικοινωνία, έλλειψη υποστήριξης από τη διοίκηση ή τους συναδέλφους
- ✓ Ψυχολογική και σεξουαλική παρενόχληση, βία που ασκείται από τρίτους (Caplan et al, 1975).

Σε αυτό το σημείο πρέπει να διευκρινίσουμε ότι όλα τα προβλήματα μέσα στον εργασιακό χώρο δεν καταλήγουν οπωσδήποτε σε αρνητικά αποτελέσματα εάν τελούνται μέσα σε ένα υποστηρικτικό περιβάλλον εργασίας το οποίο παρέχει κίνητρα και σωστή κατάρτιση στους εργαζόμενους προκειμένου να αποδώσουν το μέγιστο των ικανοτήτων τους. Το υγιές ψυχοκοινωνικό περιβάλλον αυξάνει την απόδοση και την προσωπική ανάπτυξη, καθώς και την ψυχική και σωματική ευεξία των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι βιώνουν κρίσεις άγχους όταν οι απαιτήσεις της εργασίας τους είναι υπερβολικές και υπερβαίνουν την ικανότητά τους να τις αντιμετωπίσουν. Σε επίπεδο οργανισμού ή επιχείρησης, οι αρνητικές συνέπειες μπορεί να περιλαμβάνουν κακή συνολική επιχειρηματική απόδοση, αυξημένο ποσοστό απουσίας από την εργασία, τυπική παρουσία στην εργασία (περιπτώσεις εργαζομένων που εμφανίζονται στην εργασία τους ενώ είναι άρρωστοι και δεν μπορούν να λειτουργήσουν αποτελεσματικά) και αυξημένα ποσοστά ατυχημάτων και τραυματισμών. Οι απουσίες που συνδέονται με το άγχος τείνουν να έχουν μεγαλύτερη διάρκεια από τις απουσίες που συνδέονται με άλλες αιτίες και το εργασιακό άγχος μπορεί να συμβάλει στην αύξηση των ποσοστών πρόωρης συνταξιοδότησης. Το κόστος για τις επιχειρήσεις και την κοινωνία εκτιμάται ότι είναι σημαντικό και ανέρχεται σε δισεκατομμύρια ευρώ σε εθνικό επίπεδο (Papatriantafillou, 2011).

Στο εργασιακό περιβάλλον δημιουργούνται ποικίλες ανθρώπινες σχέσεις (τυπικές ή άτυπες), δημιουργώντας θετικές ή αρνητικές συνθήκες εργασίας οι οποίες επηρεάζουν ανάλογα την απόδοση του κάθε οργανισμού. Αυτές αποτελούν τους παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν έντονα την ψυχολογική κατάσταση των εργαζομένων. Η ψυχολογική αυτή κατάσταση των εργαζομένων εκδηλώνεται με τη μορφή της διάθεσης, του ηθικού, του επιπέδου φιλοδοξίας, της συμμετοχής και της ευχαρίστησης ή μη από την εργασία (Schneider, 1992).

Η ποιότητα των ανθρώπινων σχέσεων επηρεάζει θετικά ή αρνητικά το κλίμα που αναπτύσσεται στο εσωτερικό του οργανισμού και έχει επιπτώσεις στην αποτελεσματικότητα του οργανισμού. Οι περισσότεροι εργαζόμενοι αλλά και τα διευθυντικά στελέχη, ακόμη και εκείνοι με ιδιαίτερη εργασιακή εμπειρία, υποτιμούν την αξία των ανθρώπινων σχέσεων και την επιρροή που ασκούν στην προσπάθεια τους

για επαγγελματική καταξίωση και ανάπτυξη (Schneider, 1992). Άλλοι προσπερνούν το ζήτημα ισχυριζόμενοι ότι οι ανθρώπινες σχέσεις στην επιχείρηση είναι κατάσταση αυτονόητη και άλλοι το απορρίπτουν επειδή απλά δεν έχουν τη δυνατότητα να το αντιληφθούν. Στην απλούστερη εκδοχή τους οι ανθρώπινες σχέσεις στην επιχείρηση θεωρούνται το status, το πλέγμα σχέσεων, με το οποίο αποφεύγονται οι ενδοεπιχειρησιακές συγκρούσεις και κυρίως οι τριβές ανάμεσα στους εργαζομένους (Papatriantafillou, 2011). Μέσω των ανθρώπινων σχέσεων οικοδομούνται και διατηρούνται πολυεπίπεδοι, σύνθετοι και πολλών κατευθύνσεων δεσμοί ανάμεσα σε πολλές ομάδες ανθρώπων σε θετικά και αρνητικά εργασιακά περιβάλλοντα. Η οικοδόμηση ενός πλέγματος θετικών εργασιακών ανθρώπινων σχέσεων οδηγεί:

- ✓ Στην επίλυση δύσκολων προβλημάτων όταν και όπου εμφανίζονται
- ✓ Στη δυνατότητα για προσαρμογή του ανθρώπινου δυναμικού στις απαιτήσεις δύστροπων και πολλές φορές άδικων προϊσταμένων (Papatriantafillou, 2011).
- ✓ Στην αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων στο εργασιακό περιβάλλον
- ✓ Στη διαμόρφωση πλέγματος επικοινωνίας και ενδοεπικοινωνίας των ομάδων εργασίας
- ✓ Στην οικοδόμηση μακροχρόνιων και αποτελεσματικών σχέσεων ανάμεσα σε εργαζόμενους
- ✓ Στην αποκατάσταση και ομαλοποίηση ήδη διαταραγμένων σχέσεων
- ✓ Στη δυνατότητα προσαρμογής εργαζομένων με ειδικά προβλήματα στο περιβάλλον εργασίας και στην προφύλαξη των συνεργατών τους από πιθανή μετάγχιση των προβλημάτων αυτών
- ✓ Στη διαμόρφωση θετικής στάσης από την πλευρά των εργαζομένων σε όλο το φάσμα την επιχείρησης (Papatriantafillou, 2011, Caplan et al, 1975).

Όταν παύουν οι ανθρώπινες σχέσεις τότε αρχίζουν να κάνουν την εμφάνιση τους συγκρούσεις μεταξύ των εργαζομένων, απογοητεύσεις, παράπονα, παραιτήσεις προσωπικού, μείωση της ποιοτικής και ποσοτικής απόδοσης του προσωπικού και πτώση ανταγωνιστικότητας, έχοντας ως τελικό αποτέλεσμα την κατάρρευση του οργανισμού. Αξιολογικά καλός χαρακτηρίζεται ο οργανισμός του οποίου όλα τα μέρη συντονίζονται και συσχετίζονται κατά τρόπο ικανοποιητικό προς την κατεύθυνση της προώθησης των γενικών αντικειμενικών σκοπών και είναι ικανός να ανταποκριθεί στις εσωτερικές και εξωτερικές ανάγκες για αλλαγή και πρόοδο. Το εργασιακό κλίμα είναι οι συνθήκες εκείνες που δημιουργούνται μέσα σε κάθε οργανισμό. Οι πλέον παραγωγικοί εργαζόμενοι σε οποιοδήποτε εργασιακό περιβάλλον είναι αυτοί που

φανερώνουν θετική συμπεριφορά, με άλλα λόγια αποπνέουν και ενισχύουν το θετικό κλίμα στην εργασία (Papatriantafillou, 2011, Van Harrison, 1978).

Η θετική συμπεριφορά: α. Δημιουργεί αντίστοιχα συναισθήματα και θετικό ψυχολογικό κλίμα στο περιβάλλον εργασίας, β. Ενισχύει τους δεσμούς συνεργασίας της ομάδας και δρομολογεί θετική παραγωγική διάθεση. Εργαζόμενοι με θετική στάση καταγράφονται ως ηγέτες στο χώρο εργασίας, κάτι που εκτιμά ιδιαίτερα το επιχειρησιακό management, γ. Σφυρηλατεί το πνεύμα συνεργασίας, ενισχύει και βελτιώνει το δείκτη παραγωγικότητας και δημιουργεί θετικές προϋποθέσεις επαγγελματικής ανόδου για τους εργαζομένους (Schneider, 1992, Papatriantafillou, 2011). Οι σταθερά αρνητικές διαθέσεις αυξάνουν το εργασιακό στρες και επηρεάζουν αρνητικά το ομαδικό πνεύμα στο περιβάλλον εργασίας. Οι αρνητικές συμπεριφορές: α. Ανατρέπουν το θετικό κλίμα ομαδικής εργασίας μειώνοντας το δείκτη δημιουργικότητας και παραγωγικότητας. Παράλληλα οδηγούν το διευθυντικό management σε αποφάσεις και κινήσεις πολλές φορές επώδυνες για τους υφιστάμενους, β. Επηρεάζουν αρνητικά τη διάθεση για συμμετοχή και προσφορά καθώς επίσης και οποιαδήποτε νεωτεριστική πρωτοβουλία. γ. Αποτρέπουν τις προσπάθειες των εργαζομένων για ενσωμάτωση στην ομάδα εργασίας. Όπως γίνεται αντιληπτό από τα παραπάνω, η σημασία του σωστού εργασιακού περιβάλλοντος, των καλών εργασιακών και ανθρώπινων σχέσεων, συμβάλλουν άμεσα στην απόδοση των εργαζομένων αλλά και στη σωματική και ψυχική τους υγεία. Στη συνέχεια θα αναφερθούμε αναλυτικά στις αρνητικές επιπτώσεις που λαμβάνει ο εργαζόμενος από το αρνητικό εργασιακό περιβάλλον (Schneider, 1992, Baker, 1985).

Το εργασιακό περιβάλλον έχει πολλές ιδιότητες που μπορεί να επηρεάσει τόσο την σωματική όσο την ψυχολογική ευεξία ενός εργαζομένου (Carlan et al, 1975, Van Harrison, 1978, Baker, 1985). Η εργασία μπορεί να αποδειχθεί αγχωτική συνθήκη για τον εργαζόμενο όταν υπάρχει χάσμα: α. Ανάμεσα στα κίνητρα και τις επιδιώξεις του και σε αυτά που το περιβάλλον του προσφέρει. β. Ανάμεσα στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος και στην ικανότητα του να ανταποκριθεί σε αυτές. Συγκεκριμένα αναφέρεται στην ομοιότητα ενός συγκεκριμένου συνόλου ατόμων που σχετίζονται με τα χαρακτηριστικά γνώρισμα και σε ένα σύνολο χαρακτηριστικών που σχετίζονται με το περιβάλλον (Schneider, 1992). Ο πιο σημαντικός παράγοντας άγχους για τους εργαζόμενους φαίνεται να είναι ο μεγάλος φόρτος διοικητικής εργασίας, η πολύπλοκη δουλειά, η μη αξιοποίηση των ικανοτήτων τους, και οι ανεπιθύμητες υπερωρίες.

Σημαίνουσα θέση στη δημιουργία ενός υγιούς ψυχοκοινωνικού περιβάλλοντος στον εργασιακό χώρο, κατέχει η συναισθηματική νοημοσύνη, η οποία προσδίδει τα εχέγγυα για μια καλή κατάσταση ψυχικής και σωματικής υγείας, ποιότητα ζωής, συναισθηματική εκφραστικότητα, συμπόνια, εμπιστοσύνη σε συνδυασμό με την άριστη εργασιακή απόδοση (Cooper, 1996, Mayer & Salovey, 1997, Mayer, Salovey & Caruso, 2000). Η συναισθηματική νοημοσύνη διευκολύνει την οργανωμένη σκέψη, αναγνωρίζει και διαχειρίζεται τα ποικίλα συναισθήματα και διευρύνει κανάλια επικοινωνίας, δημιουργεί θετική συγκινησιακή κατάσταση (επηρεάζοντας τις γνωστικές διαδικασίες μνήμης και κρίσης και την κοινωνική συμπεριφορά) και επιτυγχάνεται η αυτογνωσία και η κοινωνική επίγνωση του ατόμου (Buck, 1984, Ekman & Friesen, 1975, Nowicki & Mitchell, 1998, Scherer et al., 2001). Πρόκειται για χαρακτηριστικά που είναι απαραίτητα για τη δημιουργία του θετικού κλίματος στον εργασιακό χώρο. Ο Goleman (1998) συμπληρώνει όλα τα προαναφερθέντα με τον αυτοέλεγχο και την αυτορρύθμιση, την αξιοπιστία (η διατήρηση της τιμότητας και της ακεραιότητας), την ευσυνειδησία (το να αναλαμβάνει κανείς την ευθύνη για την προσωπική του επίδοση), την προσαρμοστικότητα (η ευελιξία στον χειρισμό των αλλαγών), την καινοτομία (το να αισθάνεται κανείς άνετα και να είναι ανοικτός σε πρωτοποριακές ιδέες, την πρωτοβουλία (η ετοιμότητα για δράση μόλις εμφανιστεί η ευκαιρία), και την αισιοδοξία (η επιμονή στην επιδίωξη του στόχου παρά τα εμπόδια και τις αποδιές). Επίσης, θετικό ρόλο στη δημιουργία του θετικού ψυχοκοινωνικού περιβάλλοντος στον εργασιακό χώρο παρουσιάζουν α. η κατανόηση των άλλων (η κατανόηση των συναισθημάτων και της άποψης των άλλων και το ενεργό ενδιαφέρον για τις ανησυχίες τους), β. ο προσανατολισμός στη παροχή υπηρεσιών (η πρόβλεψη, αναγνώριση και ικανοποίηση των αναγκών των άλλων (π.χ. πελατών)), γ. η ενίσχυση της ανάπτυξης των άλλων (η αίσθηση του τι έχουν οι άλλοι ανάγκη για να αναπτυχθούν και η ενίσχυση των δυνατοτήτων τους), δ. ο σωστός χειρισμός της διαφορετικότητας (η δημιουργία και καλλιέργεια ευκαιριών σε διαφορετικές κατηγορίες ατόμων), και ε. η πολιτική επίγνωση (η αναγνώριση των συναισθηματικών τάσεων μιας ομάδας και η ενδυνάμωση των σχέσεων) (Bower, 1982, Isen, 1998).

Στην επόμενη ενότητα θα γίνει διεξοδικότερη αναφορά στις θετικές επιπτώσεις της συναισθηματικής νοημοσύνης και στη συμβολή της στο θετικό περιβάλλον του εργασιακού χώρου.

6.5. Ανάπτυξη συναισθηματικής νοημοσύνης στο εργασιακό περιβάλλον

Αναφερθήκαμε στο πέμπτο κεφάλαιο για την ανάπτυξη της συναισθηματικής νοημοσύνης στη διαδικασία της Επαγγελματικής Συμβουλευτικής, καταλήγοντας ότι ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης στον εργασιακό χώρο είναι πολύ σημαντικός, τόσο στην επιλογή ενός επαγγέλματος, όσο και στην μετέπειτα διαχείριση ποικίλων θεμάτων ή προβλημάτων που μπορεί να αναδυθούν στον εργασιακό χώρο. Προσπαθώντας να προσεγγιστεί το θέμα από την σκοπιά της ψυχολογίας και των συναισθημάτων, θα μπορούσε να ειπωθεί ότι ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης εστιάζεται αρχικά στη διαχείριση ενός συναισθήματος και τη διάρκεια ή την ένταση των αρνητικών του επιπτώσεων. Οι Boyatzis, Goleman και Rhee, με άρθρο τους το 1999, υποστήριξαν μία νέα ομαδοποίηση των ικανοτήτων της συναισθηματικής νοημοσύνης. Μέσα σε κάθε ομάδα, οι ικανότητες μπορεί να σχετίζονται μεταξύ τους με έναν από τους παρακάτω τέσσερις τύπους σχέσεων: μπορεί να είναι μέρη ενός συνόλου και να αλληλοσυμπληρώνονται στην λειτουργική συμπεριφορά (όπως η προσαρμοστικότητα και η ευσυνειδησία), μπορεί να αποτελούν εναλλασσόμενες εκδηλώσεις ή να είναι αντισταθμιστικές ή ανταγωνιστικές. Συγκεκριμένα, οι ικανότητες, σύμφωνα με την νέα θεώρηση, ομαδοποιούνται σε τέσσερις κατηγορίες που περιλαμβάνουν την αυτοεπίγνωση (επίγνωση συναισθημάτων, ακριβής αυτοαξιολόγηση, αυτοπεποίθηση), την αυτοδιαχείριση (αυτοέλεγχος, αξιοπιστία, ευσυνειδησία, προσαρμοστικότητα, τάση προς επίτευξη, πρωτοβουλία), την κοινωνική επίγνωση (ενσυναίσθηση, πολιτική επίγνωση, προσανατολισμός στην παροχή υπηρεσιών) και τις κοινωνικές δεξιότητες (ηγεσία, επικοινωνία, επιρροή, καταλυτική δράση όσον αφορά την αλλαγή, διαχείριση συγκρούσεων, καλλιέργεια δεσμών, σύμπραξη και συνεργασία, ενίσχυση της ανάπτυξης των άλλων) (Boyatzis R., Goleman D., Rhee K., 2005). Η συναισθηματική νοημοσύνη διευκολύνει την αντιμετώπιση πολλών αρνητικών περιπτώσεων με αριστοτεχνικό τρόπο επιτρέποντας στο άτομο να λειτουργήσει μέσα από μία σειρά βημάτων που προϋποθέτουν την ύπαρξη των δεξιοτήτων της:

A. Ηρεμία, συντονισμός με τα συναισθήματα και έκφρασή τους

B. Προθυμία για εξεύρεση λύσης μέσω της συζήτησης περί του θέματος, αντί της κορύφωσης της έντασης με περισσότερη επιθετικότητα.

Γ. Αναφορά της άποψης του ατόμου σε ουδέτερη γλώσσα, αντί της χρήσης μαχητικού ύφους.

Δ. Προσπάθεια εύρεσης δίκαιων τρόπων επίλυσης της διαφωνίας, δουλεύοντας σε συνεργασία με τους άλλους, ώστε να βρεθεί μία λύση αποδεκτή και από τις δύο πλευρές (Cooper, 1996, Mayer & Salovey, 1997).

Παρότι το να ακολουθήσει κανείς αυτά τα βήματα φαίνεται απλό, η σωστή εφαρμογή τους προϋποθέτει την ύπαρξη των συναισθηματικών ικανοτήτων της αυτοεπίγνωσης, της αυτοπεποίθησης, του αυτοελέγχου και της ενσυναίσθησης. Επισημαίνεται ότι ενσυναίσθηση δεν σημαίνει απαραίτητα υποχώρηση στις απαιτήσεις της άλλης πλευράς, ενώ, αντίθετα, η έλλειψη ενσυναίσθησης μπορεί να οδηγήσει σε πόλωση και αδιέξοδα (Goleman, 2011).

Γενικότερα, μπορεί να ειπωθεί ότι η συναισθηματική νοημοσύνη και οι επιμέρους δεξιότητές της υπαγορεύουν ορισμένους βασικούς κανόνες στην επιτυχή διαχείριση των προβλημάτων στο χώρο της εργασίας. Έτσι, η καλλιέργεια των σχέσεων στη βάση του σεβασμού, της εκτίμησης και του επαγγελματισμού, η ανάπτυξη της ικανότητας των ανθρώπων να ακούν με συγκέντρωση και προσοχή την άλλη πλευρά και η συνειδητή προσπάθεια κατανόησης των αντίθετων απόψεων, η προθυμία για συνεργασία, η αναζήτηση κοινών σημείων επαφής, η αποφυγή της κακόβουλης κριτικής, των απειλών και των προσωπικών επιθέσεων και η προσεγμένη, σχεδιασμένη και σταδιακή επίλυση των αντιπαραθέσεων αποτελούν ουσιαστικής σημασίας παράγοντες ελαχιστοποίησης των κινδύνων δυσλειτουργιών στο χώρο της εργασίας (Thomas, 1992).

Συμπερασματικά, ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης στην αποτελεσματική και θετική επίλυση των προβλημάτων στον εργασιακό χώρο καταδεικνύεται ουσιαστικός, καθώς αφενός δημιουργεί υποστηρικτικό περιβάλλον κατανόησης και δημιουργικής επικοινωνίας, και αφετέρου επιτρέπει την εύρεση κοινά αποδεκτών λύσεων μέσα από την επιτυχή επιλογή της κατάλληλης για κάθε περίπτωση μεθόδου επίλυσης των διαφωνιών, ώστε εστιάζοντας στη θετική πλευρά των γεγονότων (Jehn, 1995) να μπορέσουν τα όποια προβλήματα να αντιμετωπιστούν ως πηγή ενέργειας και δημιουργικότητας που επιτρέπει την αξιοποίηση όλων των απόψεων.

Παρότι ο χώρος της εργασίας θεωρείται ότι βασίζεται στη συστηματική λογική σκέψη, εν τούτοις, τα συναισθήματα κερδίζουν ολοένα έδαφος και αποτελούν και αυτά

ένα εξίσου σημαντικό εργαλείο (μαζί με τη λογική) διοίκησης και οικοδόμησης ενεργητικών σχέσεων με τους πολίτες, τις κοινωνικές ομάδες, τους δημόσιους λειτουργούς και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη που σχετίζονται με την σφαίρα της εργασίας. Το γεγονός αυτό, έχει ιδιαίτερη σημασία, αν κανείς λάβει υπόψιν του τις ιδέες της Νέας Δημόσιας Διοίκησης, σύμφωνα με τις οποίες οι δημόσιοι οργανισμοί οφείλουν να αμβλύνουν την παραδοσιακή γραφειοκρατική προσέγγισή τους απέναντι στους πολίτες και να καταστούν λίγο πιο ευαίσθητοι απέναντι στα αισθήματα του κοινού σε τοπικό και εθνικό επίπεδο. Η ανταπόκριση στα αιτήματα των πολιτών και η αντιμετώπισή τους ως πελατών, προϋποθέτει την υψηλή ικανότητα γνώσης και κατανόησης των εκάστοτε συναισθημάτων. Έτσι, ο ρόλος της ενσυναίσθησης, του χειρισμού των συναισθημάτων και της ρύθμισης των εντάσεων αποκτούν ιδιαίτερη σημασία. Ως σύνολο, μία συναισθηματική δημόσια διοίκηση απαρτίζεται από τα συναισθήματα των ενδιαφερόμενων μερών της, που αντανακλά την ανταπόκριση στις αλλαγές του περιβάλλοντος και περιλαμβάνει συγκεκριμένες εμπειρίες, γνώσεις, στάσεις σώματος και εκτιμήσεις των τρεχουσών καταστάσεων. Από την άλλη πλευρά, μία νοήμων δημόσια διοίκηση αντανακλά την ικανότητα κατανόησης και επίλυσης προβλημάτων βασιζόμενη στην συλλογιστική των θεωρητικών σχέσεων εξουσίας και επιρροής στον οργανισμό (της γενικής πολιτικής του οργανισμού), σε λογικές και οργανωμένες δράσεις (γραφειοκρατική τάξη και γνώση διοίκησης), στην συστηματική μάθηση των στόχων (χάραξη πολιτικής) και στην ανταπόκριση στις ανάγκες των ομάδων ενδιαφερομένων (stakeholders) (Cooper, 1996, Mayer & Salovey, 1997).

Συνεπώς, μία συναισθηματικά νοήμων δημόσια διοίκηση έχει την ικανότητα να κατανοεί και να επιλύει προβλήματα σε καταστάσεις που είναι σημαντικά για μεγάλους πληθυσμούς πολιτών και για θέματα πολιτικής κάτω από τον έλεγχο, την διοίκηση και την επίβλεψη των κυβερνήσεων. Αυτές οι ικανότητες εμπλέκουν πολλές πλευρές, όπως την διαχείριση των συναισθηματικών αποκρίσεων των ομάδων ενδιαφερομένων της δημόσιας σφαίρας, την κατανόηση των συναισθημάτων και των συναισθηματικών ερμηνειών των άλλων (πολιτών, πελατών, εργαζομένων κ.λπ.), την εκτίμηση των συναισθημάτων σε ποικίλες καταστάσεις και την ταυτοποίηση των συναισθημάτων σε πρόσωπα, φωνές, στάσεις σώματος και άλλους τρόπους έκφρασης των ανθρώπων κατά την διάρκεια άσκησης δραστηριοτήτων δημόσιας διοίκησης. Κάνοντας λόγο για συναισθηματικά νοήμονες δημόσιους οργανισμούς είναι σημαντικό να επισημανθούν ορισμένες ιδιαιτερότητες του δημόσιου τομέα. Έτσι, παρόλο που η οργανωσιακή πολιτική αποτελεί αντικειμενική πραγματικότητα σε κάθε οργανισμό, ο ρόλος της

στους οργανισμούς του δημόσιου τομέα είναι ακόμα μεγαλύτερος, λόγω της μεγάλης εγγύτητας σε ισχυρούς πολιτικούς θεσμούς και παράγοντες (Boyatzis R., Goleman D., Rhee K., 2005).

Συνεπώς, στον δημόσιο τομέα αφθονούν αναμφισβήτητα οι αγώνες εξουσίας, οι τακτικές επιρροής και οι διαρκείς προστριβές μεταξύ ενός μεγάλου αριθμού ομάδων ενδιαφερομένων (πολιτικών, διοικητικών παραγόντων, εκπροσώπων πολιτών κ.λπ.). Συνεπώς, στις σύγχρονες κοινωνίες, το περιβάλλον του δημόσιου τομέα μετατρέπεται σε ένα πεδίο όπου τα συναισθήματα παίζουν έναν πολύ σημαντικό ρόλο στην λήψη αποφάσεων, την διαμόρφωση της πολιτικής και την καθημερινή ζωή των υπαλλήλων, οι οποίοι και πρέπει να εκπαιδευτούν στον χειρισμό των συναισθημάτων αυτών. Ο δημόσιος τομέας, όμως, έχει και ορισμένες επιπλέον ιδιαιτερότητες που ευνοούν την δημιουργία συγκρούσεων και καθιστούν επιτακτική την ανάγκη ιδιαίτερης προσοχής και καλλιέργειας ικανοτήτων συναισθηματικής νοημοσύνης στους οργανισμούς, όπως το γεγονός ότι αντιμετωπίζει πολύπλοκα θέματα, έχει μεγαλύτερη δυσκολία εφαρμογής των αποφάσεων, είναι εργοδότης περισσότερων ανθρώπων διαφορετικών προσανατολισμών, καλείται να ανταποκριθεί σε θέματα ισονομίας, πρέπει να λειτουργεί ή να φαίνεται ότι λειτουργεί υπέρ του δημοσίου συμφέροντος, χρειάζεται σχετικά μικρή υλικοτεχνική υποστήριξη και ασχολείται με δραστηριότητες μεγάλης συμβολικής αξίας (Ακριβός Χρ., Ψαρόπουλος Χρ., 2008). Το θετικό στοιχείο αναφορικά με την συναισθηματική νοημοσύνη στον δημόσιο τομέα και την ανακαίνισή του, είναι το γεγονός ότι η χρήση της σοφίας της καρδιάς και των συναισθημάτων δεν παρεμποδίζει στο ελάχιστο την λογική συστηματική τάξη στην γραφειοκρατική παροχή υπηρεσιών. Αντιθέτως, παρέχει ένα συμπληρωματικό στοιχείο στη βελτίωση της απόδοσης και στην αναζήτηση ποιοτικότερων δημόσιων υπηρεσιών (Vigoda-GadotEr., Meisler G., 2010).

Στο έκτο κεφάλαιο αναφερθήκαμε στην κατάρτιση των εργασιακών συμβούλων, καθώς και στον πολυσχιδή ρόλο τους στην επαγγελματική σταδιοδρομία του ατόμου. Επίσης, έγινε ιδιαίτερη μνεία στην ικανότητα προσαρμογής του ατόμου και τη συμβολή της στο υγιές ψυχοκοινωνικό περιβάλλον σε ένα εργασιακό χώρο. Καταλήξαμε στην άμεση σύνδεση της προσαρμοστικότητας και του θετικού κλίματος στην εργασία με την ανάπτυξη της Συναισθηματικής νοημοσύνης.

ΜΕΡΟΣ ΕΒΔΟΜΟ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ ΣΤΟΝ ΟΑΕΔ

Στο έβδομο κεφάλαιο, με το οποίο ολοκληρώνεται το θεωρητικό πλαίσιο της παρούσας εργασίας, εμβαθύνουμε στις εργασιακές σχέσεις που αναπτύσσονται μέσα σε έναν εργασιακό χώρο και στο κατά πόσο επηρεάζουν το κλίμα, αλλά και την αποδοτικότητα των εργαζομένων. Επίσης, αναφερόμαστε στην άρρηκτη σχέση ανάμεσα στην προσαρμοστικότητα και την προσωπική ανάπτυξη του ατόμου και καταλήγουμε στη θέση που κατέχει ο θεσμός του εργασιακού συμβούλου στην σημερινή εποχή και κατά πόσο είναι αυτός αναγκαίος στον πολυσυζητημένο χώρο της εργασίας.

7.1. Εργασιακές ή Εργατικές Σχέσεις

Ο όρος «Εργασιακές» ή «Εργατικές» σχέσεις εμπεριέχει εντός του, όλες τις επίσημες και ανεπίσημες σχέσεις που δημιουργούνται και υφίστανται ανάμεσα στους εμπλεκόμενους σε έναν εργασιακό χώρο (εργαζόμενοι και εργοδότες). (Παπακωσταντίνου, 2019). Όμως στη σύγχρονη εποχή, προστέθηκε κι ένας άλλος εργασιακός παράγοντας, ο οποίος είναι το κράτος. Καταλήγουμε λοιπόν, ότι οι εργασιακές σχέσεις αφορούν το τριμερές σχήμα: α. εργαζόμενοι (ή εκπρόσωποι των εργαζομένων-συνδικαλισμός), β. εργοδοσία και γ. το κράτος (εργασιακοί εκπρόσωποι του κράτους (Κατσανέβας, 1997, Φαναριώτης, 2004). Επικεντρώνονται στην έρευνα των παραγόντων που επιδρούν και διαμορφώνουν την εργασιακή συμπεριφορά των ατόμων, των ομάδων και ειδικότερα των συνδικαλιστικών οργανώσεων. Μέσα σε ένα σύστημα εργασιακών σχέσεων, αναδύονται ποικίλοι όροι που διέπουν όλη την εργασιακή κοινότητα και μπορεί να πάρουν τη μορφή νόμου, θεσμού εργασίας, εθίμου, ατομικής ή συλλογικής σύμβασης κ.ά. παράλληλα, οι εμπλεκόμενοι λειτουργούν μέσα σε ένα εργασιακό πλαίσιο, το οποίο περιλαμβάνει άλλα τρία πλαίσια τα οποία είναι: α. η τεχνολογία του συστήματος, β. το πλαίσιο της αγοράς ή της οικονομίας και γ. η δυναμική των σχέσεων, η οποία και μας ενδιαφέρει περισσότερο στην παρούσα εργασία (Κατσανέβας, 1997, Φαναριώτης, 2004).

7.1.1. Φορείς των Εργασιακών Σχέσεων

Στο πλαίσιο αυτό θα αναφερθούμε στους φορείς -στο τριμερές σχήμα- που απαρτίζουν τις εργασιακές σχέσεις, οι οποίες κατά τον Dunlop (1958) αποτελούν ένα υποσύστημα, το οποίο βρίσκεται υπό την επίδραση του πολιτικού και κοινωνικού υποσυστήματος.

7.1.1.1. Το Κράτος (εργασιακοί εκπρόσωποι του κράτους)

Ο ρόλος του κράτους στη διαμόρφωση των εργασιακών σχέσεων είναι πολύ σημαντικός για το λόγο ότι η συνδικαλιστική οργάνωση και η ελευθερία, οι συλλογικές διαπραγματεύσεις, οι απεργίες κ.ά. συνιστούν πεδία παρέμβασης της νομοθετικής αλλά και εκτελεστικής λειτουργίας του κράτους. Η σχέση του εθνικού συστήματος εργασιακών σχέσεων με το πολιτικό σύστημα της χώρας έχει καθοριστική σημασία για το κοινωνικό κλίμα (Κουζής, 1998) και προϋποθέτει δημοκρατική και δημιουργική συνεργασία όλων των εμπλεκομένων.

7.1.1.2. Συνδικαλιστικές Οργανώσεις Εργαζομένων

Η πορεία και ο ρόλος των συνδικαλιστικών οργανώσεων, συνδέονται και εξαρτώνται άμεσα με τις ιστορικές και κοινωνικές δομές σε εθνικό – πολιτικό επίπεδο. Ενώ ο στόχος του συνδικαλισμού είναι ξεκάθαρα το εργασιακό συμφέρον των εργαζομένων, έχουν παρατηρηθεί φαινόμενα σύμπραξης με πολιτικούς φορείς που καταλήγουν σε μη θεμιτά αποτελέσματα (Σπυρόπουλος, 1998). Έστω και θεωρητικά, άσχετα από την αποτελεσματικότητα, ο συνδικαλισμός αποτελεί τον συνδετικό κρίκο ανάμεσα στην κρατική πολιτική και στους εργαζόμενους (ιδιωτικούς και δημόσιους). Κορυφαία οργάνωση στον ελλαδικό χώρο είναι η Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδας (ΓΣΕΕ) με έτος ίδρυσής της το 1918. Από το αγωνιστικό πλαίσιο και τα αποτελέσματα του συνδικαλιστικού οργάνου, εξαρτάται άμεσα η εργασιακή ικανοποίηση ή όχι των εργαζομένων σε σχέση με την εκάστοτε κρατική πολιτική.

7.1.1.3. Εργοδοσία

Με τον όρο «εργοδοσία» νοούμαι το σύνολο των ποικίλων εργοδοτικών οργανώσεων (επίσημων και ανεπίσημων) και αφορούν εκείνη την κατηγορία, η οποία προσφέρει εργασία και είναι υπεύθυνη για τις υπάρχουσες συνθήκες σε έναν εργασιακό χώρο. Παρότι έχουν δημιουργηθεί εργοδοτικές οργανώσεις, ωστόσο δεν έχουν αποκτήσει το μέγεθος των συνδικαλιστικών οργανώσεων των εργαζομένων, ίσως επειδή δεν έχουν καταγραφεί προβλήματα ισάξιου μεγέθους με αυτά που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι απέναντι στην εργοδοσία τους. Η σχέση που αναπτύσσεται ανάμεσα σε εργαζόμενους και την εργοδοσία αποτελεί έναν από του

σημαντικότερους παράγοντες της ικανοποίησης και εν τέλει της παραγωγικότητας των εργαζομένων (Γιαννακούρου, 2006).

Εκτός από το παραπάνω τριμερές σχήμα, στον εργασιακό χώρο εδρεύει και δραστηριοποιείται και μία ακόμη ομάδα, αυτή του συλλόγου των εργαζομένων σε κάθε οργανισμό. Η συνήθης ονομασία αυτής της ομάδας είναι το «σωματείο» και έχει ως στόχο τα εργασιακά θέματα που αφορούν εξειδικευμένα και κατά αποκλειστικότητα το συγκεκριμένο εργασιακό χώρο στον οποίο εδρεύουν. Έχουν άμεση σχέση και επικοινωνία με τους εργαζόμενους και με την εργοδοσία και υπό αυτό το πρίσμα, ο ρόλος τους είναι πλέον σημαντικός για τη δημιουργία ή όχι ενός υγιούς, ικανοποιητικού και αποδοτικού εργασιακού περιβάλλοντος (Σπυρόπουλος, 1998).

Αναλύοντας τα εργασιακά σχήματα που παρουσιάστηκαν εν συντομία παραπάνω, και σύμφωνα με το ρόλο που κατέχει το κάθε ένα χωριστά μέσα στις εργασιακές σχέσεις που αναπτύσσονται και υφίστανται στον εργασιακό χώρο, καταλήγουμε ότι η υγιής επικοινωνία, η ικανοποίηση των εργαζομένων αλλά και των εργοδοτών, το θετικό και ευχάριστο κλίμα στον εργασιακό χώρο, οι σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων μεταξύ τους αλλά και την εργοδοσία και εν τέλει το παραγόμενο έργο και η αποτελεσματικότητα, εξαρτώνται άμεσα από τη λειτουργία των προαναφερόμενων σχημάτων και τη μεταξύ τους συνεργασία και σχέση.

7.2. Επαγγελματική προσαρμοστικότητα και προσωπική ανάπτυξη

Για την επαγγελματική προσαρμοστικότητα, αναφερθήκαμε σε προηγούμενο κεφάλαιο και καταλήξαμε ότι είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τη συναισθηματική νοημοσύνη στον εργασιακό χώρο αφού καθορίζει σε μεγάλο βαθμό την προσαρμοστική ικανότητα του εργαζομένου, τη δυνατότητά του να εργάζεται κάτω από συνθήκες πίεσης, την ικανότητά του για την επίτευξη ενός στόχου, την ικανότητα του να διαχειρίζεται καταστάσεις όπου ανακύπτουν συγκρούσεις μεταξύ των υπαλλήλων, τη δημιουργία κινήτρων, την ιεράρχηση των στόχων του, τη ικανότητά του να συνεργάζεται αρμονικά με τους συναδέλφους του, την ικανότητά του να δημιουργεί δεσμούς με τους άλλους υπαλλήλους κ.α. (www.wordpress.com, Τριαντάρη, 2020, Baron, 2000, Goleman, 1995). Πολλές έρευνες αναφέρουν ότι η πρόσληψη, η παραμονή και η προαγωγή ενός ατόμου εξαρτάται κατά 15% μόνο από τις τεχνικές του γνώσεις και ικανότητες και 85% εξαρτάται από την ικανότητα ανάπτυξης και διατήρησης διαπροσωπικών σχέσεων (www.wordpress.com), η οποία

ικανότητα είναι βασικό χαρακτηριστικό της συναισθηματικής νοημοσύνης, η οποία χαρακτηρίζεται ως το πιο ισχυρό εργαλείο της ανθρώπινης επικοινωνίας και ψυχολογίας (Τριαντάρη, 2020, Μπρίνια, 2008, Sparrow & Knight, 2006).

Ο Goleman υποστήριξε ότι αναφορικά με τον εργασιακό χώρο αυτοί που θα πρέπει να κατέχουν υψηλό δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης είναι οι ιδιοκτήτες και τα διευθυντικά στελέχη τα οποία ουσιαστικά διοικούν τους υπαλλήλους και συνεπώς θα πρέπει να υιοθετούν διοικητικές πρακτικές και μεθόδους οι οποίες θα συμβάλουν στη εξύψωση του ηθικού και της παραγωγικότητάς τους. Ο manager με υψηλό δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης στο χώρο εργασίας μειώνει τις διαφωνίες, ελαττώνει τις αντιπάθειες και ενθαρρύνει το προσωπικό να είναι ένθερμο και αποδοτικό. Ο manager δεν θα πρέπει να κάνει κατάχρηση εξουσίας αλλά κύριο μέλημά του θα πρέπει να είναι το να πείθει τους υπαλλήλους να εργάζονται προς ένα κοινό στόχο. Και πράγματι τίποτα δεν είναι περισσότερο ουσιαστικό από το να αναγνωρίζουμε τα βαθύτερα συναισθήματά μας και ποιες αλλαγές μπορούν να μας βοηθήσουν να έχουμε περισσότερη ικανοποίηση στη εργασία μας. Επιπρόσθετα ένας manager με συναισθηματική νοημοσύνη ξέρει να μετατρέπει τα παράπονα σε εποικοδομητικά σχόλια, δικτυωμένη συνεργασία και τη δημιουργία εργασιακής ατμόσφαιρας όπου η διαφορετικότητα εκτιμάται, παρά να είναι αιτία προστριβών (Goleman, 1998, Mayer & Salovey, 1993).

Η Fredrickson (1998) ανέπτυξε το broaden-and build model, το οποίο συνέβαλε στην καλύτερη κατανόηση του συναισθήματος. Όταν λοιπόν οι άνθρωποι βιώνουν θετικά συναισθήματα όπως η αγάπη, η χαρά, η ευχαρίστηση και το ενδιαφέρον, μπορούν να βελτιώνουν και να εμπλουτίζουν το ρεπερτόριο των σκέψεων και των πράξεων που χρησιμοποιούν όταν κληθούν να αντιμετωπίσουν επαγγελματικές προκλήσεις. Συνεπώς, η ύπαρξη θετικών συναισθημάτων διευρύνει το πεδίο των εναλλακτικών λύσεων στις οποίες τα άτομα μπορούν να προβούν για να επιλύσουν ένα πρόβλημα ενώ χαρακτηρίζονται από μεγάλη ποικιλία δράσεων, στις οποίες μπορεί να καταφύγουν για να επιτύχουν ένα στόχο. Τα θετικά επίσης συναισθήματα βοηθούν στην εξάλειψη και την αντιμετώπιση των συνεπειών των αρνητικών συναισθημάτων. Ένα τρίτο αποτέλεσμα της βίωσης θετικών συναισθημάτων είναι η κινητοποίηση μηχανισμών που οδηγούν σε ψυχική και συναισθηματική ευημερία και βοηθούν στη δημιουργία ισχυρών ψυχικών θεμελίων που θα εξασφαλίσουν στο άτομο μια ικανοποιητική ψυχική υγεία. Τα στελέχη λοιπόν μιας εταιρείας και γενικότερα όσοι ασκούν διοικητικό ρόλο θα πρέπει να δημιουργήσουν όλες εκείνες τις προϋποθέσεις

που θα συμβάλλουν στην ανάπτυξη θετικών συναισθημάτων από τους υπαλλήλους. Η δημιουργία ενός ομαλού εργασιακού κλίματος από το οποίο οι εργαζόμενοι θα αντλούν μεγάλη ευχαρίστηση θα έχει ευεργετικές επιπτώσεις στην ψυχολογία και στην παραγωγικότητά τους (Diener, 2000, Τριαντάρη, 2020).

Ένα ευχάριστο εργασιακό περιβάλλον με τα προαναφερθέντα χαρακτηριστικά, δεν έχει θετικές επιπτώσεις μόνο σε εργασιακό επίπεδο, αλλά και σε προσωπικό. Οι εργαζόμενοι εκτός από επαγγελματίες, είναι πρωτίστως άνθρωποι με ξεχωριστή προσωπικότητα ο καθένας. Το εργασιακό κλίμα, οι σχέσεις που δημιουργούνται εντός του και η προσαρμοστικότητα του καθενός σε αυτό, επηρεάζει αναπόφευκτα και τα προσωπικά του συναισθήματα και την ψυχολογία του. Πρόκειται για δύο καταστάσεις που αλληλοεπιδρούν μέσα στο ίδιο το άτομο και ως τέτοιες πρέπει να τις αντιλαμβανόμαστε. Όταν ο εργαζόμενος νιώθει: α. εργασιακή ασφάλεια, β. ικανοποίηση από την εργασία του, γ. ικανοποίηση από τις απολαβές του (ύψος μισθού) και δ. ικανοποίηση από τις συνθήκες που επικρατούν στην εργασία του, τότε νιώθει ψυχολογική ευεξία και έχει διάθεση για αυτοβελτίωση, ευελιξία και συνεπώς αποδίδει περισσότερο στο έργο που του έχει ανατεθεί (Βραϊμάκη κ.ά., 2014).

Συνεχίζοντας το ίδιο πλαίσιο, τα αποτελέσματα πρόσφατης έρευνας για τους παράγοντες που οδηγούν στην «ευτυχία» του εργαζόμενου έχουν καταλήξει στο συμπέρασμα ότι, υπάρχουν έξι προσδιοριστικοί παράγοντες της εργασιακής ευτυχίας: α. η απόδοση των εργαζομένων (επαγγελματική, δεξιότητες, υπευθυνότητα, ακρίβεια, παραγωγικότητα), β. η κουλτούρα της επιχείρησης (εναρμόνιση στο χώρο εργασίας, αμοιβαία εμπιστοσύνη μεταξύ προϊσταμένων και υφισταμένων, συναδελφικότητα, ειλικρίνεια), γ. η οργανωσιακή δέσμευση (δέσμευση, ικανότητα, συνοχή του ανθρώπινου δυναμικού), δ. η ικανοποίηση από την εργασία (προαγωγές, κίνητρα, μισθός, συναδελφικότητα), ε. η συμπεριφορά της ηγεσίας (αξιόπιστος ηγέτης) και στ. η προσωπικότητα του εργαζόμενου (συναισθηματική κατάσταση, αυτοπεποίθηση, αυτό-εκτίμηση) (Haybron, 2016). Όλοι αυτοί οι παράγοντες δημιουργούν το ιδανικό εργασιακό κλίμα με τα καλύτερα εργασιακά αποτελέσματα σε επαγγελματικό και προσωπικό επίπεδο των εμπλεκομένων. Επιπλέον προσφέρουν ένα μοναδικό κίνητρο για προσωπική ανάπτυξη, αυτοβελτίωση και συνεχής εξέλιξη του κάθε ατόμου.

Επιβεβαιώνοντας την αλληλεπίδραση εργασίας και προσωπικής ανάπτυξης, αναφέρουμε συμπληρωματικά τα αποτελέσματα της ετήσιας έρευνας του Great Place to Work, σύμφωνα με τον Santos (2015), στην οποία συλλέγονται απαντήσεις από περισσότερους από δέκα (10) εκατομμύρια εργαζόμενους σε 50 χώρες που

αντιπροσωπεύουν περί τους έξι χιλιάδες (6.000) οργανισμούς ποικίλων μεγεθών, κλάδων και δομών. Το εξαιρετικό εργασιακό περιβάλλον χτίζεται μέσα από τις καθημερινές σχέσεις των εργαζομένων και των διευθυντών τους. Η λέξη κλειδί σε αυτές τις σχέσεις είναι η εμπιστοσύνη. Από την οπτική γωνία του εργαζόμενου, εξαιρετικό εργασιακό περιβάλλον είναι αυτό στο οποίο: α. εμπιστεύονται τους ανθρώπους για τους οποίους εργάζονται, β. αισθάνονται υπερήφανοι για αυτό που κάνουν και γ. απολαμβάνουν τη συνεργασία με τους συναδέλφους τους. Σύμφωνα με το Ινστιτούτο Great Place to Work, η εμπιστοσύνη αποτελεί την καθοριστική αρχή κάθε εξαιρετικού εργασιακού περιβάλλοντος. Δημιουργείται μέσα από την αξιοπιστία της διοίκησης, το σεβασμό με τον οποίο οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι τους φέρονται και το βαθμό στον οποίο οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι θα αντιμετωπιστούν δίκαια. Η εμπιστοσύνη ωφελεί όχι μόνο τα ανώτερα στελέχη, αλλά και όλη την εργασιακή ομάδα (Τριαντάρη, 2020, Ferris et al., 2014, Hinshaw et al., 2013). Ο βαθμός της υπερηφάνειας για τον οργανισμό-επιχείρηση στην οποία εργάζονται και το επίπεδο της ειλικρινούς επαφής και της συντροφικότητας που νιώθουν οι εργαζόμενοι με τους συναδέλφους τους είναι τα επιπλέον απαραίτητα συστατικά. Από την οπτική γωνία του διευθυντή, εξαιρετικό εργασιακό περιβάλλον είναι αυτό στο οποίο οι διευθυντές: α. επιτυγχάνουν τους επιχειρηματικούς τους στόχους, β. με εργαζόμενους που δίνουν τον καλύτερο τους εαυτό και γ. με τους οποίους συνεργάζονται ως ομάδα-οικογένεια σε ένα περιβάλλον εμπιστοσύνης. Σε μια επιχείρηση με εξαιρετικό εργασιακό περιβάλλον οι επιχειρηματικοί στόχοι επιτυγχάνονται μέσα από την έμπνευση (inspiring) και την αμφίδρομη επικοινωνία (speaking, listening). Οι εργαζόμενοι δίνουν τον καλύτερό τους εαυτό καθώς λαμβάνουν αναγνώριση, ανάπτυξη και φροντίδα (thanking, developing, caring). Συνεργάζονται αρμονικά ως ομάδα/οικογένεια μέσα από τις διαδικασίες της πρόσληψης, του εορτασμού των επιτυχιών της επιχείρησης και της συνεισφοράς προς αυτούς (hiring, celebrating, sharing) (Τριαντάρη, 2020, Santoso, 2015).

Στο πλαίσιο της πορείας των Εργασιακών Σχέσεων, είναι σημαντικό να ανιχνεύσουμε το κατά πόσο είναι αναγκαίος ο θεσμός του Εργασιακού Συμβούλου στη σύγχρονη εποχή για την ποιοτική λειτουργία και παραγωγικότητα των οργανισμών και των επιχειρήσεων.

7.3. Η αναγκαιότητα του θεσμού Συμβούλου – Διαμεσολαβητή Εργασίας

Στη σύγχρονη εποχή όλο και περισσότερο αναγνωρίζεται ο σημαντικός ρόλος που διαδραματίζει η γνώση και η καινοτομία στην ανάπτυξη των οικονομιών και η αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία των οργανισμών. Η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών του δημοσίου τομέα απαιτούν νέα πρότυπα επαγγελματισμού των δημοσίων υπαλλήλων (new professionalism) που σύμφωνα με τον Beaton (2010), δεν περιορίζονται στις γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες που απαιτεί ένα συγκεκριμένο επάγγελμα, αλλά αναφέρονται στο σύνολο αυτών, καθώς και ό,τι αναδύεται μέσα από τις διαμορφούμενες στάσεις και συμπεριφορές, προτύπων και πρακτικών ενός ατόμου (Τσολακίδου, 2016).

Η ύπαρξη προτύπων, όπως η ειλικρίνεια, η επιμονή, η προθυμία, η κριτική και δημιουργική σκέψη, η ευελιξία, η συνεργατική δράση, η επικοινωνία, η αποφυγή συγκρούσεων, αποτελούν στοιχεία που αναφέρονται ως «αρετές» (“virtues”) που οδηγούν στην «αξιοπιστία» (“trustworthiness”) και συλλογική δράση των υπαλλήλων, τη συνεργασία τους με την ιεραρχική και πολιτική ηγεσία των υπηρεσιών, προς όφελος του πολίτη (Τριαντάρη, 2020, Ferris et al., 2014). Οι σύγχρονοι οργανισμοί αντλούν τη δύναμη και την επιτυχία τους, κατά κύριο λόγο από τις γνώσεις, τις ικανότητες και τις δεξιότητες του προσωπικού τους. Υπό αυτό το πρίσμα οι υπηρεσίες συμβουλευτικής και προσανατολισμού, μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στο επίπεδο της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, αφού συνδέονται άμεσα με την αποτελεσματικότητα του ανθρώπινου δυναμικού (Τριαντάρη, 2020, Hinshaw et al., 2013).

Η φιλοσοφία της ύπαρξης υπηρεσιών δια βίου συμβουλευτικής, προσανατολισμού και σταδιοδρομίας στις υπηρεσίες και στους οργανισμούς, συνίσταται στην ιδέα ότι μπορούν να συμβάλουν στην στήριξη των εργαζομένων να ανανεώνουν, να επικαιροποιούν και να αναπροσαρμόζουν τις γνώσεις τους με σκοπό να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις κάθε νέας θέσης εργασίας που καταλαμβάνουν, είτε εντός του ίδιου οργανισμού, είτε σε άλλους οργανισμούς και υπηρεσίες εντός της χώρας, αλλά ακόμη και στο εξωτερικό, στο πλαίσιο διεθνών οργανισμών, κινητικότητας και ανταλλαγών του ανθρώπινου δυναμικού με άλλους ευρωπαϊκούς φορείς.

Οι ραγδαίες μεταβολές που λαμβάνουν χώρα στο παγκοσμιοποιημένο οικονομικό περιβάλλον επιδρούν και επηρεάζουν άμεσα τις δραστηριότητες των εργαζομένων και απαιτούν συνεχή αναπροσαρμογή των ικανοτήτων και δεξιοτήτων τους, πολύ περισσότερο σήμερα που η διείδυση των νέων τεχνολογιών στην παραγωγική διαδικασία είναι γενικευμένη και καθοριστική (Ντάνος, 2012). Επιπλέον,

η οικονομική κρίση στη χώρα μας με τη συνακόλουθη υπογραφή των προγραμμάτων οικονομικής βοήθειας έχουν επισπεύσει την ανάγκη αναδιοργάνωσης των δημόσιων υπηρεσιών οδηγώντας σε συγχωνεύσεις φορέων, έκδοση νέων οργανογραμμάτων των υπουργείων και κατ' επέκταση υιοθέτηση νέων περιγραμμάτων εργασίας, αξιολόγηση και κινητικότητα των δημοσίων υπαλλήλων, ενέργειες που καθιστούν τη λειτουργία δομών συμβουλευτικής, προσανατολισμού και σταδιοδρομίας των υπαλλήλων και των επιτελικών στελεχών ιδιαίτερα επιτακτική ανάγκη στο δημόσιο τομέα (Ντάνος, 2012). Σε αυτό το πλαίσιο ο ρόλος του Συμβούλου Προσανατολισμού και Σταδιοδρομίας ταυτίζεται συχνά με το συμβουλευτικό ρόλο της ηγεσίας (Τσολακίδου, 2014), σύμφωνα με τον οποίο ο σύμβουλος καθοδηγεί τον εργαζόμενο στην εκτίμηση της κατάστασης, στην υιοθέτηση αποτελεσματικών λύσεων και στην ανάληψη, από μέρους του, ευθυνών, που θα κάνουν τις αποφάσεις του πραγματικότητα.

Εκτός, όμως, από την πληροφόρηση και ψυχολογική στήριξη που προσφέρει στους υπαλλήλους, ο σύμβουλος καθοδηγεί τον εργαζόμενο στην ανεύρεση ατομικών επαγγελματικών και εκπαιδευτικών λύσεων που βοηθούν στη διαμόρφωση επαγγελματικής καριέρας (career path) με τη συμβολή σχετικής εκπαιδευτικής πορείας (training path) για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των αλλαγών. Ο σύμβουλος βοηθάει τον υπάλληλο να αναζητήσει λύσεις που συμβαδίζουν με τους προσωπικούς του στόχους, να διευρύνει το πεδίο εναλλακτικών προτάσεων και να διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ των συναδέλφων και των εργαζομένων με τους εξωτερικούς χρήστες των υπηρεσιών. Οι υπάλληλοι επιλέγουν τη μία ή την άλλη εκπαιδευτική ή επαγγελματική πορεία βάσει κάποιων παραγόντων που για τον καθένα είναι διαφορετικοί κάθε φορά και διαφοροποιούνται ανάλογα με τις περιστάσεις και τις φάσεις της ζωής τους (Perls, 1973, Repetto, 2008).

Ο Amundson (ΕΚΕΠ, 2006) αναγνωρίζει δέκα παράγοντες που παίζουν σημαντικό ρόλο στην επιλογή της επαγγελματικής σταδιοδρομίας από έναν εργαζόμενο. Η ασφάλεια που προσφέρει μια θέση εργασίας, ο τόπος και ο χώρος εργασίας, οι προσωπικές διασυνδέσεις που μπορεί να αναπτύξει στην εργασία του, η προσωπική αναγνώριση που μπορεί να λάβει από αυτή, η συνεισφορά του στην επίτευξη των αποτελεσμάτων, το κατά πόσο η εργασία του ταιριάζει με τα ενδιαφέροντά του, η δυνατότητα που έχει να συνδυάζει την επαγγελματική και την προσωπική του ζωή, οι ευκαιρίες που του προσφέρονται να συμμετέχει σε νέες δραστηριότητες στις οποίες μπορεί να συνεισφέρει δημιουργικά και η ανάληψη ευθυνών από μέρους του. Αυτοί, είναι κάποιοι από τους παράγοντες που καθορίζουν

τις αποφάσεις των εργαζομένων, όταν πρόκειται να επιλέξουν μια διαφορετική επαγγελματική πορεία. Συνεπώς, χρειάζεται σφαιρική αντιμετώπιση του θέματος της αλλαγής σταδιοδρομίας. Ο σύμβουλος αναλαμβάνοντας το ρόλο του υποκινητή μέσα στην εργασία μπορεί να συμβάλει ουσιαστικά στην κατάλληλη πληροφόρηση, στην ανάπτυξη του αισθήματος αυτοπεποίθησης και στο χτίσιμο της αυτοεκτίμησης των υπαλλήλων, ώστε να λαμβάνουν τις σωστές αποφάσεις και να προετοιμάζονται κατάλληλα για να είναι σε θέση να αντιμετωπίζουν τις επερχόμενες αλλαγές (Amundson, 2006, Perls, 1970). Πολύ περισσότερο, στο θέμα της κινητικότητας στο δημόσιο τομέα η ανάγκη της δια βίου συμβουλευτικής σταδιοδρομίας είναι ξεκάθαρη, καθώς με αυτό τον τρόπο οι υπάλληλοι μπορούν, αφενός να σχεδιάζουν κατάλληλα την επαγγελματική τους σταδιοδρομία και αφετέρου, να αποφεύγονται οι εντάσεις και η αναστάτωση που είναι δυνατό να προκύψουν από τις πιθανές αλλαγές.

Ο Σύμβουλος απαιτείται να αξιοποιεί όλο το εύρος των γνώσεων και της κατανόησής του και να επιδιώκει οι συμβουλευόμενοι να φτάσουν στα ανώτερα στάδια αναστοχασμού σχετικά με τη δική τους επαγγελματική επιλογή, ώστε αυτή να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες τους. Η ικανότητα επικοινωνίας απαιτεί ένα εύρος δεξιοτήτων από την πλευρά του συμβούλου που μπορεί να προσαρμόζεται ανάλογα με την καθοδήγηση που παρέχει στους συμβουλευόμενους για την ανεύρεση των δικών τους λύσεων ή εναλλακτικών σεναρίων. Άλλωστε, η αυτογνωσία, η ανάπτυξη της αυτοαντίληψης, η καλλιέργεια αυτοεκτίμησης, ο εντοπισμός των ιδιαίτερων γνώσεων και δεξιοτήτων του, η καταγραφή των προσωπικών του στόχων για το μέλλον του, τα ιδιαίτερα κίνητρα για την παρακίνησή του, είναι αυτά που θα τον βοηθήσουν να λάβει τις κατάλληλες αποφάσεις. Ο Σύμβουλος ενημερώνει για τις ευκαιρίες που προσφέρονται στον δημόσιο τομέα στις περιπτώσεις εσωτερικής μετακίνησης στην ίδια Υπηρεσία ή για εθελούσια κινητικότητα σε θέση άλλης Υπηρεσίας, συζητά τους προσωπικούς και επαγγελματικούς στόχους του υπαλλήλου, ώστε να κατανοηθούν κυρίως από τον ίδιο, εντοπίζει προβλήματα, κενά ή δυσκολίες και τον παρακινεί στη λήψη επαγγελματικών ή εκπαιδευτικών αποφάσεων (Perls, 1970, 1973, 1989, Santos, 2015).

Η συμβουλευτική σταδιοδρομίας κάνει πιο προσβάσιμη την πληροφόρηση για τις διάφορες ευκαιρίες κινητικότητας ή ανέλιξης στην ιεραρχία και βοηθάει στη συστηματοποίησή της για την ανεύρεση εναλλακτικών λύσεων. Κατά συνέπεια, η εργασία του Συμβούλου είναι ιδιαίτερα σημαντική και για την αποτελεσματική λειτουργία του απαιτείται να διαθέτει κατάλληλες βασικές δεξιότητες, όπως η

δεοντολογική συμπεριφορά απέναντι στους συμβουλευμένους, η αναγνώριση και ανταπόκριση στις εξατομικευμένες ανάγκες τους, η ανοιχτή επικοινωνία, η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών και η υποστήριξη τους για ευκολότερη πρόσβαση σε διάφορες πηγές πληροφοριών. Βασική συνιστώσα αποτελεί επίσης η δεξιότητα αλληλεπίδρασης με το συμβουλευόμενο, η ανάπτυξη σχέσης εμπιστοσύνης (Super, 1984, Tyler, 1953).

Ένα άλλος τομέας στον οποίο απαιτείται να επικαιροποιεί τις γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητές του είναι η εξατομικευμένη υποστήριξη του υπαλλήλου σε θέματα προσωπικής ανάπτυξης, η υποστήριξη για το σχεδιασμό στρατηγικών για την ανάπτυξη της σταδιοδρομίας του και η λήψη αποφάσεων ανάλογα με τις εξατομικευμένες ανάγκες του σε διάφορα εργασιακά περιβάλλοντα, η ατομική ή ομαδική συμβουλευτική υποστήριξη. Η ικανότητά του να ακούει με προσοχή, να κάνει ερωτήσεις, να υποστηρίζει το συνομιλητή του, αλλά και να τον προκαλεί, να συνοψίζει τα λεγόμενά του, να διασφαλίζει την αλληλοκατανόηση αποτελούν δεξιότητες που μπορούν να καλλιεργηθούν και να βελτιώσουν σε μεγάλο βαθμό την αποτελεσματικότητά του. Επιπλέον, η αλληλεπίδραση του Συμβούλου με τον συμβουλευόμενο για αναστοχασμό επιτευγμάτων, ανασκόπηση ενδιαφερόντων, η ανάλυση, σύνθεση και κριτική σκέψη για την παρούσα και μελλοντική κατάσταση, για τη συνειδητοποίηση των αλλαγών καθώς και των κινήτρων για κάθε μορφή κινητικότητας, αποτελούν στοιχεία που ενδυναμώνουν τον συμβουλευόμενο για την αποδοχή των προκλήσεων και την υπέρβαση των δυσκολιών (Watson, 1980, Segal, 1961, Καντάς & Χατζή, 1991).

Πρόσθετα η ικανότητα του συμβούλου να διευκολύνει την αυτοαξιολόγηση του ενδιαφερομένου και τη συσχέτιση των γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων του με τις απαιτούμενες στη νέα θέση εργασίας αποτελεί σημαντική παράμετρο του έργου του. Σημαντική ικανότητα του συμβούλου είναι επίσης η υποστηρικτική του δράση για την προετοιμασία των προσωπικών του πληροφοριών για την υποβολή αιτήσεων, διαμόρφωση βιογραφικών και τις τεχνικές συνεντεύξεων, η καθοδήγηση και υποστήριξη με παιχνίδια ρόλων και η διευκόλυνση της δικτύωσης των ενδιαφερομένων, ανάλογα με το προφίλ του συμβουλευόμενου και τις απαιτήσεις του νέου περιγράμματος θέσης (Perls, 1989, Καντάς & Χατζή, 1991).

Όλες οι παραπάνω ικανότητες και δεξιότητες απαιτείται να επικαιροποιούνται σύμφωνα με τις αλλαγές στο χώρο της εργασίας και της δια βίου μάθησης. Οι Σύμβουλοι, χρειάζεται να διαθέτουν εξειδικευμένες αλλά και γενικές γνώσεις και δεξιότητες προκειμένου να είναι ικανοί να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των

υπαλλήλων. Η ολοκληρωμένη γνώση των ασκούμενων δημοσίων πολιτικών, οι σχεδιαζόμενες αλλαγές και μεταρρυθμίσεις τομέων του δημοσίου, σε διεθνές, ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο επιβάλλουν τη συνεχή και δια βίου επιμόρφωσή τους (Evans, Booth και Turner-Whittaker, 2019). Η πανεπιστημιακή εκπαίδευση, καθώς και η εξειδίκευση σε μεταπτυχιακό επίπεδο είναι αναγκαία για την αποτελεσματική λειτουργία των συμβούλων. Επίσης, η παρακολούθηση μακροχρόνιων και βραχυχρόνιων προγραμμάτων σε θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού, συμβουλευτικής ψυχολογίας, δια βίου εκπαίδευσης και ενδυνάμωσης εργαζομένων, τα οποία προσφέρονται από το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (IN.ΕΠ) του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Κ.Δ.Δ.Α.) αλλά και από άλλα Κέντρα δια Βίου Μάθησης και τα οποία αποσκοπούν στην προσωπική και επαγγελματική βελτίωση, την ανάπτυξη των δεξιοτήτων των υπαλλήλων και την εκπαίδευσή τους σε εξατομικευμένη βάση, αποτελούν βασικές ενέργειες. Η συνεχής εκπαίδευση των στελεχών αυτών θα συμβάλει στην αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών στο ανθρώπινο δυναμικό του δημοσίου τομέα και κατά συνέπεια στην καλύτερη και πληρέστερη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού του Δημοσίου (Corey, 2005).

Στη διαδρομή της σταδιοδρομίας κάθε συμβουλευόμενου, οι ικανότητες και δεξιότητες, καθώς και η δημιουργικότητα και λειτουργικότητα των συμβούλων είναι καθοριστικές. Η ολοκληρωμένη και σφαιρική γνώση της λειτουργίας του δημοσίου, η γνώση και πρόβλεψη των αλλαγών και των προοπτικών της αγοράς εργασίας, η αξιοποίηση των ηλεκτρονικών δικτύων (εθνικά ευρωπαϊκά και διεθνή) για την πληροφόρηση και τον προσανατολισμό αποτελούν καταλυτικά στοιχεία για την υποστήριξη της κινητικότητας του ανθρώπινου δυναμικού στο δημόσιο τομέα, καθώς και στην ανάπτυξη δεξιοτήτων και κουλτούρας αριστείας στο πλαίσιο της εργασίας τους (Μαλικιώση- Λοΐζου, 2010). Μέσα από την αλληλεπίδραση και ανατροφοδότηση μπορούν να επιτευχθούν προσωπικοί και οργανωσιακοί στόχοι των εργαζομένων, λήψη απόφασης για κινητικότητα ή ανέλιξή τους σε ανώτερες θέσεις (Amundson κ.ά., 2009). Αυτό επιτυγχάνεται μέσω του σχεδιασμού ενός καινοτόμου και ρεαλιστικού ατομικού σχεδίου δράσης για την επίτευξη του οποίου οι ικανότητες στη διαπραγμάτευση και οι δεξιότητες επαναπροσδιορισμού των επαγγελματικών διαδρομών, όταν το σχέδιο τους αποτυγχάνει ή απαιτείται αναπροσαρμογή του, ο Σύμβουλος καθοδηγεί και υποστηρίζει. Στο πλαίσιο αυτό η στελέχωση των Τμημάτων διοικητικού ή ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα, με τους κατάλληλα εκπαιδευμένους συμβούλους δια βίου συμβουλευτικής,

προσανατολισμού και σταδιοδρομίας είναι μια έξυπνη πολιτική απόφαση (Δημητρόπουλος, 2005).

Στη βιβλιογραφία το συγκεκριμένο επάγγελμα εμφανίζεται με διάφορες ονομασίες, όπως: σύμβουλος σταδιοδρομίας, εργασιακός σύμβουλος ή σύμβουλος εργασίας, σύμβουλος απασχόλησης, σύμβουλος καριέρας, σύμβουλος επιχειρηματικότητας, στέλεχος γραφείου προώθησης στην απασχόληση, σύμβουλος σχολικού και επαγγελματικού προσανατολισμού, σύμβουλος επαγγελματικού προσανατολισμού κ.ά. Η διαφοροποίηση αυτή των ονομασιών πηγάζει από την ομάδα στόχου των ωφελούμενων αλλά και από το θεσμικό πλαίσιο μέσα στο οποίο ασκείται το επάγγελμα αυτό (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., 2015). Ο σύμβουλος σταδιοδρομίας ή αλλιώς σύμβουλος επαγγελματικού προσανατολισμού αναφέρεται στη δραστηριότητα που περικλείει διάφορες λειτουργίες με σκοπό την παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής σταδιοδρομίας- επαγγελματικού προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., 2015). Συγκεκριμένα: «...σχεδιάζει, οργανώνει, προετοιμάζει και υλοποιεί δράσεις συμβουλευτικής σταδιοδρομίας/ επαγγελματικού προσανατολισμού με βάση τις θεωρίες της συμβουλευτικής και της επαγγελματικής ανάπτυξης του ατόμου, τις εκπαιδευτικές πολιτικές, το κοινωνικο-οικονομικό πλαίσιο και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τις ανάγκες του πληθυσμού στόχου. Ακόμη αποτυπώνει, αξιολογεί και ανατροφοδοτεί την επαγγελματική του πρακτική και παράλληλα αναπτύσσει σχετικά εκπαιδευτικά προγράμματα». Από την άποψη της εμβέλειας ο σύμβουλος σταδιοδρομίας/ επαγγελματικού προσανατολισμού καλύπτει το φάσμα των υποστηρικτικών δράσεων στην επαγγελματική ανάπτυξη του ατόμου δια βίου, και κυρίως σε δύο βασικούς τομείς της ζωής του, στην εκπαίδευση/κατάρτιση και στην απασχόληση. Η ειδικότητα του συμβούλου σταδιοδρομίας/επαγγελματικού προσανατολισμού είναι οριζόντια» (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., 2015). Όπως και σε κάθε επάγγελμα έτσι και στο επάγγελμα του συμβούλου υπάρχουν κάποιες γενικές δεξιότητες που χαρακτηρίζουν τον επαγγελματία που ασκεί το επάγγελμα αυτό και που είναι απαραίτητες λειτουργώντας ως βάση της καθημερινής του ενασχόληση με το επάγγελμα αυτό (McLeod, 2003). Ο σύμβουλος σταδιοδρομίας μέσα από την κατάκτηση της αυτογνωσίας του και την κατάλληλη εκπαίδευση/κατάρτιση θα ενισχύσει δεξιότητες που θα τον βοηθήσουν να είναι πιο αποτελεσματικός στην καθημερινότητά του, ταυτόχρονα κάποιες από αυτές αποτελούν την βάση των δεξιοτήτων συμβουλευτικής (Καντούρου & Λιάπη, 2007, Nelson- Jones, 2009· Ivey,

Bradford- Ivey & Zalaquett, 2010, Κουϊμτζή, Αθανασιάδου & Στογιαννίδου, 2010, Brammer, 1988).

Αυτές οι δεξιότητες προϋπάρχουν μέσα στο σύμβουλο, απλά ο κάθε σύμβουλος βρίσκεται σε διαφορετικό επίπεδο κατάκτησής τους. Τέτοιες δεξιότητες είναι οι επικοινωνιακές δεξιότητες, οι διαπροσωπικές δεξιότητες, οι δεξιότητες οργάνωσης, οι δεξιότητες διαχείρισης χρόνου και η δεξιότητα της ορθής αντίληψης Επικοινωνιακές δεξιότητες: Το εργαλείο με το οποίο δουλεύει ένας σύμβουλος είναι η επικοινωνία, καθώς είναι ο πυρήνας της συμβουλευτικής, ο σύμβουλος καλείται να ενισχύσει τις επικοινωνιακές του δεξιότητες (Duffy, Gordon, Whelan, Cole-Kelly & Frankel, 2004).

Κάθε άνθρωπος καταναλώνει μια σημαντική χρονική περίοδο της ζωής του στην εργασία του. Είναι λοιπόν, ιδιαίτερα σημαντική η επιλογή του επαγγέλματος που θα υπηρετήσει ή τουλάχιστον των τομέων που θα συνδυάζονται με αυτήν, έτσι ώστε να περιλαμβάνουν τις κλίσεις και τα ενδιαφέροντα του κάθε ατόμου, για να είναι η εργασία πηγή χαράς και δημιουργικότητας και όχι μια ατελεύτητη δυσάρεστη και υποχρεωτική «αγγαρεία». Όταν η επιλογή του επαγγέλματος γίνει με βάση τις προσωπικές κλίσεις του ατόμου, τις ικανότητες και δεξιότητές του, τότε τα οφέλη είναι διττά και ως προς το ίδιο το άτομο (αποδοτικότητα, δημιουργικότητα και ευχάριστη διάθεση), αλλά και προς το κοινωνικό σύνολο (επίτευξη κοινωνικής ευημερίας). Η σωστή λοιπόν επιλογή σπουδών και κατ' επέκταση του επαγγέλματος αποτελεί μια από τις πλέον σημαντικές αποφάσεις του ατόμου στη διάρκεια της ζωής του (Perls, 1989).

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι η σημαντικότερη αιτία της αυξημένης αναγκαιότητας του θεσμού του Συμβούλου εργασίας είναι η ανεργία. Στην Ελλάδα, συγκεκριμένα, η ανεργία χαρακτηρίζεται κυρίως ως διαρθρωτική ανεργία και αποδίδεται στις αναντιστοιχίες δεξιοτήτων που παρατηρούνται μεταξύ της ζήτησης και προσφοράς εργασίας (Τούμπας, 2007). Χαρακτηριστικά της αποτελούν τα υψηλά ποσοστά ανεργίας που παρατηρούνται ανάμεσα στους νέους, το υψηλό ποσοστό ανεργίας των γυναικών σε σχέση με τους άντρες, 16,2% έναντι 6,6% αντίστοιχα, καθώς και τα υψηλά ποσοστά της μακροχρόνιας ανεργίας (European Commission, 2005). Προκειμένου να αντιμετωπιστεί κάθε κίνδυνος αποκλεισμού από την εργασία, η ενεργοποίηση, υποστήριξη και πληροφόρηση των πολιτών, τόσο πριν, όσο και μετά την ένταξη τους στην εργασία πρέπει να αποτελούν βασικές προτεραιότητες των σύγχρονων πολιτικών απασχόλησης και των υπηρεσιών Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Τούμπας, 2007).

Όλα όσα προαναφέρθηκαν επιτάσσουν την υποστήριξη μαθητών, ανέργων και εργαζομένων, προκειμένου να ενταχθούν ομαλά και επιτυχώς στο νέο εργασιακό περιβάλλον.

Η σημασία και το βάρος του θεσμού του Συμβούλου εργασίας, αναδεικνύει και την αναγκαιότητα του ρόλου του ως Διαμεσολαβητή (όπως αναλύθηκε στο τρίτο μέρος της εργασίας). Οι αυξημένες απαιτήσεις του εργασιακού περιβάλλοντος και οι διαφόρων μορφών συγκρούσεις που δύναται να βιώσει ο μαθητής, ο άνεργος και ο εργαζόμενος, μπορούν να δημιουργήσουν ρήξη μεταξύ αυτών και του εργασιακού περιβάλλοντος. Ο Σύμβουλος εργασίας, με κατάλληλη εκπαίδευση στη Διαμεσολάβηση, μπορεί να αποτελέσει τη λύση σε αυτό. Για το λόγο αυτό, η Διαμεσολάβηση ως εργαλείο του Συμβούλου εργασίας, κρίνεται επίσης απαραίτητη, καθώς με τη χρήση των αρχών της, τα αποτελέσματα της συμβουλευτικής διαδικασίας δύναται να ενισχυθούν, να ανιχνευθούν οι αιτίες σύγκρουσης μεταξύ ατόμων και εργασίας, έτσι ώστε να επιλυθούν.

Στο έβδομο και τελευταίο μέρος του θεωρητικού πλαισίου, αναλύθηκε η ορολογία των εργασιακών σχέσεων και ο ρόλος τους στην αποδοτικότητα των εργαζομένων, καθώς και στη δημιουργία ενός ιδανικού εργασιακού κλίματος. Επίσης, συνδέσαμε την προσαρμοστικότητα στο εργασιακό περιβάλλον με την προσωπική ανάπτυξη του κάθε ατόμου/εργαζόμενου και τέλος αναδείξαμε την αναγκαιότητα του θεσμού του εργασιακού συμβούλου/διαμεσολαβητή στο χώρο της εργασίας ειδικά στη σύγχρονη εποχή με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που τη διακατέχουν και ταλανίζουν όλους τους εργαζομένους αδιακρίτως της θέσης που κατέχουν στο χώρο της εργασίας τους.

Ερευνητικό Πλαίσιο

Το ερευνητικό πλαίσιο αποτελείται από τα εξής κεφάλαια:

8^ο κεφάλαιο: Μεθοδολογία Έρευνας, σκοπός της έρευνας, ερωτήματα της έρευνας, πληθυσμός και δείγμα της έρευνας, εργαλείο της έρευνας, καταγραφή και ανάλυση των δεδομένων.

9^ο κεφάλαιο: Αποτελέσματα της έρευνας, ποσοτική και ποιοτική ανάλυση

10^ο κεφάλαιο: Γενικά πορίσματα, συζήτηση και επέκταση της έρευνας.

ΜΕΡΟΣ ΟΓΔΩΟ

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζουμε τη μεθοδολογία της έρευνας, τον σκοπό και τους στόχους που θέσαμε, τα ερευνητικά ερωτήματα που πρέπει να απαντηθούν, τον πληθυσμό και το δείγμα της έρευνας, καθώς και το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή, καταγραφή και ανάλυση των δεδομένων.

8.1. Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα

Σκοπός της εργασίας είναι να αναδείξει τη σημασία των επικοινωνιακών δεξιοτήτων του Συμβούλου εργασίας ως απαραίτητα εργαλεία για τη δημιουργία της επιθυμητής σχέσης με τους συμβουλευμένους, η οποία με τη σειρά της αποτελεί το κλειδί για την επιτυχία της συμβουλευτικής διαδικασίας (Amundson et al., 2011) και κατ' επέκταση της διαμεσολαβητικής διαδικασίας. Ανιχνεύουμε τις επικοινωνιακές συμπεριφορές, δεξιότητες και στρατηγικές του σύγχρονου Εργασιακού Συμβούλου, ο οποίος διαδραματίζει και το ρόλο του διαμεσολαβητή, του οποίου τα χαρακτηριστικά είναι η αμεροληψία, η αμοιβαιότητα, η ισορροπία, η δικαιοσύνη, ο σεβασμός, η σοβαρότητα, η βοήθεια, η ψυχραιμία, η ενσυναίσθηση, το χιούμορ κ.α. (Τριαντάρη, 2018).

8.1.1. Ερευνητικά ερωτήματα της έρευνας

Τα ερευνητικά ερωτήματα που επιχειρεί να απαντήσει η εργασία είναι:

1. Ποιες επικοινωνιακές συμπεριφορές και δεξιότητες του Συμβούλου εργασίας παρατηρούνται κατά τη διάρκεια των παρεμβάσεων;
2. Ακολουθούνται στρατηγικές επικοινωνίας και εάν ναι, ποιες είναι αυτές;
3. Σε ποιες αρχές της Επικοινωνίας, της Ρητορικής και της Συμβουλευτικής στηρίζονται οι επικοινωνιακές συμπεριφορές, δεξιότητες και στρατηγικές που παρατηρούνται;
4. Όταν εφαρμόζονται επικοινωνιακές δεξιότητες και στρατηγικές από το Σύμβουλο εργασίας, παρατηρείται θετική ανταπόκριση από το συμβουλευόμενο;
5. Ο Εργασιακός Σύμβουλος, διαδραματίζοντας το ρόλο του Διαμεσολαβητή και κάνοντας χρήση των επικοινωνιακών τεχνικών και δεξιοτήτων της Διαμεσολάβησης, δύναται να επιφέρει καλύτερα αποτελέσματα κατά τη διάρκεια της Συμβουλευτικής διαδικασίας;

8.1.2. Στόχοι της έρευνας

Ο βασικός σκοπός της εργασίας είναι να ερευνησει και να καταγράψει τις επικοινωνιακές συμπεριφορές, δεξιότητες και στρατηγικές του σύγχρονου Συμβούλου εργασίας στον Ο.Α.Ε.Δ., κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής παρέμβασης.

Οι επιμέρους στόχοι της έρευνας είναι:

A. Η ανάδειξη της σημασίας της εφαρμογής επικοινωνιακών δεξιοτήτων και στρατηγικών ως μέσο για αύξηση των θετικών αποτελεσμάτων των συμβουλευτικών παρεμβάσεων.

B. Η καταγραφή των βασικών αρχών Επικοινωνίας – Ρητορικής και Συμβουλευτικής που εφαρμόζονται μέσω των επικοινωνιακών δεξιοτήτων και στρατηγικών που παρατηρούνται.

Γ. Η κατανόηση της σημασίας του ρόλου του Συμβούλου εργασίας.

Δ. Η ανάδειξη των επικοινωνιακών δεξιοτήτων και στρατηγικών που φαίνονται να επιφέρουν θετικότερη ανταπόκριση από τους συμβουλευμένους.

Ε. Η ανάδειξη του επικοινωνιακού προσανατολισμού του συμβούλου με τα απαραίτητα εφόδια του Διαμεσολαβητή.

8.1.3. Πληθυσμός της Έρευνας

Ο αρμόδιος δημόσιος φορέας για θέματα Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στην Απασχόληση, στην Ελλάδα, είναι ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.). Ο Ο.Α.Ε.Δ. έχει την ευθύνη της παροχής όλων των υπηρεσιών απασχόλησης και υποστήριξης των ανέργων, κοινωνικής προστασίας και αρχικής επαγγελματικής εκπαίδευσης και συνεχιζόμενης κατάρτισης (Ο.Α.Ε.Δ., 2005). Για το λόγο αυτό, η εργασία θα ασχοληθεί με τη μελέτη των Συμβούλων εργασίας του Ο.Α.Ε.Δ., καθώς είναι αυτοί οι οποίοι αναλαμβάνουν το μεγαλύτερο όγκο περιπτώσεων πανελλαδικώς. Συγκεκριμένα, η έρευνα θα διεξαχθεί στον Ο.Α.Ε.Δ. της Κεντρικής Μακεδονίας.

Η Συμβουλευτική και ο Επαγγελματικός Προσανατολισμός στον Ο.Α.Ε.Δ. εφαρμόζεται σε ατομικό και ομαδικό επίπεδο από Επαγγελματικούς Συμβούλους που βοηθούν τα άτομα στην προσωπική και επαγγελματική τους ανάπτυξη. Κεντρικοί άξονες της λειτουργίας αυτής αποτελούν (Ασβεστάς, 2007):

- Η δημιουργία μιας αποτελεσματικής συμβουλευτικής σχέσης ανάμεσα στο σύμβουλο και τον ενδιαφερόμενο.

- Η διερεύνηση των προσωπικών χαρακτηριστικών, ενδιαφερόντων, αξιών, ικανοτήτων και δεξιοτήτων του ενδιαφερόμενου.
- Η πληροφόρηση για επαγγέλματα, εκπαίδευση, καθώς και η πληροφόρηση για προοπτικές της αγοράς εργασίας.

Τόσο οι γενικοί στόχοι της Επαγγελματικής συμβουλευτικής, όσο και οι κεντρικοί άξονες λειτουργίας της στον Ο.Α.Ε.Δ., αναδεικνύουν τη μελέτη των επικοινωνιακών συμπεριφορών, δεξιοτήτων και στρατηγικών των εργασιακών συμβούλων ως καθοριστικής σημασίας.

Η συγκεκριμένη έρευνα θα διεξαχθεί στους χώρους του Ο.Α.Ε.Δ. της Κεντρικής Μακεδονίας και τον πληθυσμό της έρευνας αποτελούν 100 εργασιακοί σύμβουλοι της ίδιας περιφέρειας.

8.1.4. Το Δείγμα της Έρευνας

Το δείγμα της έρευνας αποτελούν τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια των εργασιακών συμβούλων. Διαμοιράστηκαν 100 ερωτηματολόγια στη γεωγραφική περιφέρεια της Κεντρικής Μακεδονίας και συλλέχτηκαν 69. Ο αριθμός των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων θεωρείται αρκετός αναλογικά με τον μικρό αριθμό των εργασιακών συμβούλων που υπηρετούν σε κάθε οργανισμό.

8.2. Ερευνητικό εργαλείο

Για τη διεξαγωγή της έρευνας, επιλέξαμε το ερωτηματολόγιο, ως το πλέον κατάλληλο εργαλείο, για το λόγο ότι δίνει τη δυνατότητα προσέγγισης μεγάλου δείγματος, παρέχοντας μια γενική εικόνα του προς διερεύνηση προβλήματος που είναι δύσκολο να αποτυπωθεί με άλλες ερευνητικές τεχνικές (Βάμβουκας, 2000, Cohen, Manion & Morrison, 2000). Επιπλέον, εξασφαλίζει την ανωνυμία του πληθυσμού που μετέχει στην έρευνα, κάτι που αφήνει μεγαλύτερο βαθμό ελευθερίας έκφρασης. Επίσης, το ερωτηματολόγιο είναι ένα εργαλείο με το οποίο είναι σχετικά εξοικειωμένοι οι περισσότεροι άνθρωποι (Javeau, 1996) και το οποίο μπορεί να παρέχει όχι μόνο ποσοτικά αλλά και ορισμένα ποιοτικά δεδομένα στην έρευνα, (Verma & Mallick, 2004). Επομένως, το ερωτηματολόγιο μπορεί να αποτελέσει ένα χρήσιμο εργαλείο, καθώς επιτρέπει τη συλλογή έγκυρων και αξιόπιστων δεδομένων με σχετική ευκολία και οικονομία χρόνου (Anderson, 1990). Κατά το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου λήφθηκε υπόψη το ερωτηματολόγιο της έρευνας της Pashiardi (2000), όσον αφορά το πρώτο μέρος που αναφέρεται στα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 40 ερωτήσεις οι οποίες εντάσσονται σε πέντε μεγαλύτερες κατηγορίες, οι οποίες αναλύονται παρακάτω:

A. Στο πρώτο μέρος καταγράφονται τα δημογραφικά στοιχεία των εργασιακών συμβούλων (τα ατομικά στοιχεία και η υπηρεσιακή κατάσταση των συμμετεχόντων, όπως το φύλο, η ηλικία, τα έτη υπηρεσίας, το επίπεδο εκπαίδευσης και η οικονομική τους κατάσταση).

B. Το δεύτερο μέρος αποτελείται από 40 ερωτήσεις, οι οποίες ταξινομούνται σε τρεις μεγαλύτερες κατηγορίες, μέσα από τις οποίες ανιχνεύονται α. οι επικοινωνιακές στάσεις, ικανότητες και συμπεριφορές των εργασιακών συμβούλων, β. η ικανότητα των Εργασιακών Συμβούλων να διαχειρίζονται προβλήματα και συγκρούσεις και γ. η ικανότητα ενσυναίσθησης των Εργασιακών Συμβούλων. Οι τρεις κατηγορίες εμπεριέχουν τις παρακάτω ερωτήσεις του ερωτηματολογίου:

A. Επικοινωνιακές στάσεις, ικανότητες και συμπεριφορές των Εργασιακών Συμβούλων (21 ερωτήσεις):

1. Σου βγαίνουν οι λέξεις με τον τρόπο που θέλεις σε μια ομιλία;
2. Όταν σου κάνουν μια ερώτηση που δεν είναι ξεκάθαρη, ρωτάς το πρόσωπο που την κάνει να σου εξηγήσει τι εννοεί;
3. Όταν προσπαθείς να εξηγήσεις κάτι, έχουν οι άλλοι την τάση να βάζουν λόγια στο στόμα σου;
4. Υποθέτεις ότι απλώς οι άλλοι ξέρουν τι προσπαθείς να πεις χωρίς να εξηγείς στα αλήθεια τι εννοείς;
6. Είναι δύσκολο για σένα να μιλάς με άλλους ανθρώπους;
7. Σε μια συζήτηση μιλάς για πράγματα που ενδιαφέρουν τόσο εσένα όσο και τους άλλους;
10. Σε μια συζήτηση έχεις την τάση να μιλάς περισσότερο από τους άλλους;
11. Έχεις επίγνωση το πώς ο τόνος της φωνής σου επηρεάζει τους άλλους;
22. Νιώθεις πολλή αμηχανία όταν κάποιος σου κάνει ένα κομπλιμέντο;
23. Γενικά μπορείς να εμπιστευτείς τους άλλους;
24. Το βρίσκεις δύσκολο να κάνεις φιλοφρονήσεις και να επαινείς τους άλλους;
25. Προσπαθείς εσκεμμένα να αποκρύψεις τα λάθη σου από τους άλλους;
26. Βοηθάς τους άλλους να σε καταλάβουν, λέγοντάς τους πώς σκέφτεσαι, πώς νιώθεις, τι πιστεύεις;
27. Είναι δύσκολο για σένα να εμπιστευτείς τους ανθρώπους;
28. Έχεις την τάση να αλλάζεις θέμα όταν τα συναισθήματά σου εμπλέκονται στη συζήτηση;
29. Σε μια συζήτηση αφήνεις τους άλλους να ολοκληρώσουν τα λόγια τους προτού αντιδράσεις σε αυτά που σου λένε;
30. Πιάνεις τον εαυτό σου να μην προσέχει στη διάρκεια της συζήτησης;
31. Προσπαθείς να αφουγκραστείς τι εννοεί κάποιος όταν σου μιλάει;
32. Φαίνεται πως οι άλλοι σε παρακολουθούν όταν μιλάς;
34. Προσποιείσαι ότι ακούς τους άλλους όταν πραγματικά δεν τους ακούς;
39. Σου επισημαίνουν ποτέ οι άλλοι ότι φαίνεται να νομίζεις ότι έχεις πάντα δίκιο;

B. Ικανότητα Διαχείρισης Προβλημάτων και Συγκρούσεων (12 ερωτήσεις)

8. Σου είναι δύσκολο να εκφράσεις τις απόψεις σου όταν διαφέρουν από αυτών που βρίσκονται γύρω σου;
12. Αποφεύγεις να πεις κάτι όταν ξέρεις ότι μόνο θα πληγώσει τους άλλους ή θα κάνει τα πράγματα χειρότερα;
13. Σου είναι δύσκολο να δεχτείς εποικοδομητική κριτική από τους άλλους;
14. Όταν κάποιος σε πληγώνει το συζητάς μαζί του;
15. Ζητάς αργότερα συγνώμη από κάποιον τον οποίο ίσως έχεις πληγώσει;
16. Σου προκαλεί μεγάλη αναστάτωση όταν κάποιος διαφωνεί μαζί σας;

17. Δυσκολεύεσαι να σκεφτείς καθαρά όταν είσαι θυμωμένος με κάποιον;
18. Αποφεύγεις να διαφωνήσεις με άλλους επειδή πιστεύεις ότι θα θυμώσουν;
19. Όταν δημιουργείτε ένα πρόβλημα ανάμεσα σε σένα και σε κάποιον άλλο, μπορείς να το συζητήσεις χωρίς να θυμώσεις;
20. Είσαι ικανοποιημένος με τον τρόπο που αποκαθιστάς τις διαφορές σου με τους άλλους;
21. Σκυθρωπιάζεις και μελαγχολείς για πολύ καιρό, όταν κάποιος σε αναστατώσει;
40. Παραδέχεσαι το λάθος σου, όταν ξέρεις ότι κάνεις λάθος σε κάτι;

Γ. Ικανότητα Ενσυναίσθησης (7 ερωτήσεις)

5. Ρωτάς τους άλλους να σου πουν πώς νιώθουν σχετικά με το θέμα που προσπαθείς να θίξεις;
9. Σε μια συζήτηση προσπαθείς να βάλεις τον εαυτό σου στη θέση των άλλων;
33. Σε μια συζήτηση σου είναι δύσκολο να δεις τα πράγματα από την οπτική του άλλου;
35. Σε μια συζήτηση μπορείς να αντιληφθείς τη διαφορά ανάμεσα σε αυτά που κάποιος λέει και σε αυτά που ίσως αισθάνεται;
36. Ενώ μιλάς είσαι ενήμερος για το πώς αντιδρούν οι άλλοι σε αυτά που λες;
37. Αισθάνεσαι ότι οι άλλοι θα εύχονταν να ήσουν ένα διαφορετικό άτομο;
38. Οι άλλοι καταλαβαίνουν τα συναισθήματά σου;

Οι ερωτήσεις που επιλέχθηκαν είναι κλειστού τύπου. Επιπρόσθετα, επιλέχθηκαν ερωτήματα τύπου Likert, όπως τρίβαθμες κλίμακες (1= ΝΑΙ, Συνήθως ή τις περισσότερες φορές, 2= Μερικές φορές 3= ΟΧΙ, Ποτέ ή σπάνια).

8.3. Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για το σκοπό της έρευνας και την ανωνυμία των προσωπικών τους στοιχείων από τον ερευνητή. Επίσης, τονίστηκε πως οι απαντήσεις που θα δοθούν θα χρησιμοποιηθούν καθαρά και μόνο για τους ερευνητικούς σκοπούς της συγκεκριμένης εργασίας. Με αυτόν τον τρόπο τηρήθηκε η ανωνυμία και εξασφαλίστηκε η συγκατάθεση των συμμετεχόντων.

Η διαμοίραση και συλλογή των ερωτηματολογίων έγινε ηλεκτρονικά κατά τους μήνες Ιούνιο-Νοέμβριο του έτους 2020. Οι Εργασιακοί Σύμβουλοι συμμετείχαν στην έρευνα οικειοθελώς και ανώνυμα. Στη συνέχεια έγινε η καταγραφή των απαντήσεων, η στατιστική ανάλυση των δεδομένων και κατόπιν εξήχθησαν τα ποσοτικά και ποιοτικά αποτελέσματα της έρευνας. Για την καταγραφή και ανάλυση των δεδομένων, χρησιμοποιήθηκε το ελεύθερο λογισμικό υπολογιστικών φύλλων Microsoft Office Excel.

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας που συμπλήρωσαν οι Εργασιακοί Σύμβουλοι, είναι το εξής:

A) Ατομικά στοιχεία- Ιδιότητα:

Ημερομηνία:

Ιδιότητα: ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

Επιλέξτε μία απάντηση σε κάθε ερώτηση.

A1. Φύλο

Άνδρας	
Γυναίκα	
Άλλο	

A2. Ηλικία

20-30	31-39	40-49	50-59

A3. Επίπεδο Εκπαίδευσης (Διαλέξτε το μεγαλύτερο προσόν)

Απολυτήριο πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης	
Απολυτήριο Γυμνασίου	
Απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	
Απόφοιτος ΙΕΚ	
Πτυχίο Ανώτερης ή Ανώτατης σχολής	
Δεύτερο πτυχίο Ανώτερης ή Ανώτατης σχολής	
Μεταπτυχιακό Δίπλωμα	
Διδακτορικό Δίπλωμα	

A4. Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμος	Έγγαμος	Διαζευγμένος	Εν χηρεία	Άλλο

Μένω με:

Γονείς	Σύζυγο	Σύζυγο και παιδιά	Σύντροφο	Μόνος	Άλλο

Παιδιά:

ΝΑΙ	ΟΧΙ

Εάν ναι, πόσα;

1	2	3	4	Άλλο

A5. Οικονομική κατάσταση:

Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή

B) Στάσεις και συμπεριφορές των Εργασιακών Συμβούλων:

B1. Οι επόμενες ερωτήσεις αναφέρονται σε πρόσωπα άλλα από το οικογενειακό σας περιβάλλον και τους συγγενείς σας. Απαντήστε κάθε ερώτηση ειλικρινώς, σύμφωνα με τον τρόπο που νιώθετε αυτή τη στιγμή. Δηλώστε σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με κάθε μία από τις παρακάτω απόψεις, κυκλώνοντας τον αντίστοιχο αριθμό σύμφωνα με την παρακάτω αντιστοιχία:

	ΝΑΙ Συνήθως ή τις περισσότερες φορές	Μερικές φορές	ΟΧΙ Ποτέ ή σπάνια
1. Σου βγαίνουν οι λέξεις με τον τρόπο που θέλεις σε μια ομιλία;			
2. Όταν σου κάνουν μια ερώτηση που δεν είναι ξεκάθαρη, ρωτάς το πρόσωπο που την κάνει να σου εξηγήσει τι εννοεί;			
3. Όταν προσπαθείς να εξηγήσεις κάτι, έχουν οι άλλοι την τάση να βάζουν λόγια στο στόμα σου;			
4. Υποθέτεις ότι απλώς οι άλλοι ξέρουν τι προσπαθείς να πεις χωρίς να εξηγείς στα αλήθεια τι εννοείς;			
5. Ρωτάς τους άλλους να σου πουν πώς νιώθουν σχετικά με το θέμα που προσπαθείς να θίξεις;			
6. Είναι δύσκολο για σένα να μιλάς με άλλους ανθρώπους;			
7. Σε μια συζήτηση μιλάς για πράγματα που ενδιαφέρουν τόσο εσένα όσο και τους άλλους;			
8. Σου είναι δύσκολο να εκφράσεις τις απόψεις σου όταν διαφέρουν από αυτών που βρίσκονται γύρω σου;			
9. Σε μια συζήτηση προσπαθείς να βάλεις τον εαυτό σου στη θέση των άλλων;			
10. Σε μια συζήτηση έχεις την τάση να μιλάς περισσότερο από τους άλλους;			
11. Έχεις επίγνωση το πώς ο τόνος της φωνής σου επηρεάζει τους άλλους;			
12. Αποφεύγεις να πεις κάτι όταν ξέρεις ότι μόνο θα πληγώσει τους άλλους ή θα κάνει τα πράγματα χειρότερα;			
13. Σου είναι δύσκολο να δεχτείς εποικοδομητική κριτική από τους άλλους;			

14. Όταν κάποιος σε πληγώνει το συζητάς μαζί του;			
15. Ζητάς αργότερα συγγνώμη από κάποιον τον οποίο ίσως έχεις πληγώσει;			
16. Σου προκαλεί μεγάλη αναστάτωση όταν κάποιος διαφωνεί μαζί σου;			
17. Δυσκολεύεσαι να σκεφτείς καθαρά όταν είσαι θυμωμένος με κάποιον;			
18. Αποφεύγεις να διαφωνήσεις με άλλους επειδή πιστεύεις ότι θα θυμώσουν;			
19. Όταν δημιουργείτε ένα πρόβλημα ανάμεσα σε σένα και σε κάποιον άλλο, μπορείς να το συζητήσεις χωρίς να θυμώσεις;			
20. Είσαι ικανοποιημένος με τον τρόπο που αποκαθιστάς τις διαφορές σου με τους άλλους;			
21. Σκυθρωπιάζεις και μελαγχολείς για πολύ καιρό, όταν κάποιος σε αναστατώσει;			
22. Νιώθεις πολλή αμηχανία όταν κάποιος σου κάνει ένα κομπλιμέντο;			
23. Γενικά μπορείς να εμπιστευτείς τους άλλους;			
24. Το βρίσκεις δύσκολο να κάνεις φιλοφρονήσεις και να επαινείς τους άλλους;			
25. Προσπαθείς εσκεμμένα να αποκρύψεις τα λάθη σου από τους άλλους;			
26. Βοηθάς τους άλλους να σε καταλάβουν, λέγοντάς τους πώς σκέφτεσαι, πώς νιώθεις, τι πιστεύεις;			
27. Είναι δύσκολο για σένα να εμπιστεύεσαι τους ανθρώπους;			
28. Έχεις την τάση να αλλάζεις θέμα όταν τα συναισθήματά σου εμπλέκονται στη συζήτηση;			
29. Σε μια συζήτηση αφήνεις τους άλλους να ολοκληρώσουν τα λόγια τους προτού αντιδράσεις σε αυτά που σου λένε;			
30. Πιάνεις τον εαυτό σου να μην προσέχει στη διάρκεια της συζήτησης;			
31. Προσπαθείς να αφουγκραστείς τι εννοεί κάποιος όταν σου μιλάει;			
32. Φαίνεται πως οι άλλοι σε παρακολουθούν όταν μιλάς;			
33. Σε μια συζήτηση σου είναι δύσκολο να δεις τα πράγματα από την οπτική του άλλου;			
34. Προσποιείσαι ότι ακούς τους άλλους όταν πραγματικά δεν τους ακούς;			
35. Σε μια συζήτηση μπορείς να αντιληφθείς τη διαφορά ανάμεσα σε αυτά που κάποιος λέει και σε αυτά που ίσως αισθάνεται;			
36. Ενώ μιλάς είσαι ενήμερος για το πώς αντιδρούν οι άλλοι σε αυτά που λες;			
37. Αισθάνεσαι ότι οι άλλοι θα εύχονταν να ήσουν ένα διαφορετικό άτομο;			
38. Οι άλλοι καταλαβαίνουν τα συναισθήματά σου;			
39. Σου επισημαίνουν ποτέ οι άλλοι ότι φαίνεται να νομίζεις ότι έχεις πάντα δίκιο;			
40. Παραδέχεσαι το λάθος σου, όταν ξέρεις ότι κάνεις λάθος σε κάτι;			

ΜΕΡΟΣ ΕΝΑΤΟ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στο παρόν κεφάλαιο προβαίνουμε στην καταγραφή και παρουσίαση των ποσοτικών δεδομένων της έρευνας και στη συνέχεια ολοκληρώνουμε με ποιοτικές παρατηρήσεις, οι οποίες θα δώσουν απαντήσεις στα αρχικά ερωτήματα που τέθηκαν.

9.1. Ποσοτικά Αποτελέσματα της Έρευνας

Από την καταγραφή των δεδομένων εξήχθησαν τα παρακάτω ποσοτικά αποτελέσματα, τα οποία παρουσιάζουμε ανά κατηγορία:

A. Κατηγορία: Δημογραφικά Στοιχεία

Στην έρευνα συμμετείχαν 69 εργασιακοί σύμβουλοι που εργάζονται σε Οργανισμούς της Κεντρικής Μακεδονίας (Ο.Α.Ε.Δ.) εκ των οποίων, οι 15 άνδρες και 54 γυναίκες. Από την καταγραφή και ανάλυση του δείγματος, καταλήγουμε στις εξής παρατηρήσεις:

1. Η ηλικία του πληθυσμού κυμαίνεται από: α. 25-30 έτη= 3 εργασιακοί σύμβουλοι, β. 31-39 έτη=7 εργασιακοί σύμβουλοι γ. 40-49 έτη, 46 εργασιακοί σύμβουλοι, δ. 50-59 έτη, 13 εργασιακοί σύμβουλοι. Στον πίνακα 6. Παρουσιάζουμε την κατανομή του πληθυσμού κατά ηλικία και φύλο:

Ηλικία εργασιακού συμβούλου	Γυναίκα	Άνδρας
25 έως 30 έτη	3	
31 έως 39 έτη	7	
40 έως 49 έτη	35	11
50 έως 59 έτη	9	4
ΣΥΝΟΛΟ	54	15

Πίνακας 6.: Κατανομή του πληθυσμού σύμφωνα με την ηλικία και το φύλο

Όπως παρατηρούμε στον πίνακα 1. α. οι γυναίκες υπερτερούν των ανδρών με ποσοστό 78,26% έναντι των ανδρών που καλύπτουν το 21,74% του συνολικού πληθυσμού του δείγματος. β. Οι άνδρες που εργάζονται ως εργασιακοί σύμβουλοι ανήκουν στην ηλικιακές ομάδες των 40 έως 59 ετών σε αντίθεση με τις γυναίκες που εργάζονται σε αυτή τη θέση από πιο μικρή ηλικία, που αρχίζει από τα 25 έτη.

2. Το επίπεδο εκπαίδευσης των εργασιακών συμβούλων, κυμαίνεται ως εξής: α. Οι 36 σε σύνολο των 69, κατέχουν μόνο το βασικό τους πτυχίο, β. Οι 4 σε σύνολο των 69, κατέχουν δεύτερο πτυχίο, γ. Οι 29 σε σύνολο των 69 εργασιακών συμβούλων είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος. Στον πίνακα 7. Παρατηρούμε την κατανομή του πληθυσμού σύμφωνα με το επίπεδο εκπαίδευσης και το φύλο:

Επίπεδο Εκπαίδευσης	Γυναίκα	Άνδρας
Απολυτήριο πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης		
Απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης		
Πτυχίο Ανώτερης ή Ανώτατης σχολής	32	4
Δεύτερο πτυχίο Ανώτερης ή Ανώτατης σχολής	4	
Μεταπτυχιακό Δίπλωμα	18	11
Διδακτορικό Δίπλωμα		
ΣΥΝΟΛΟ	54	15

Πίνακας 7. Κατανομή του πληθυσμού σύμφωνα με το επίπεδο εκπαίδευσης και το φύλο

Όπως παρατηρούμε στον παραπάνω πίνακα: α. το 52,2% των εργασιακών συμβούλων κατέχει μόνο το βασικό του πτυχίο, β. μόνο το 5,8% κατέχει δεύτερο πτυχίο, γ. ενώ το 42% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος. Από το συνολικό ποσοστό του δείγματος παρατηρούμε ότι: α. οι γυναίκες που έχουν μόνο το βασικό τους πτυχίο κατέχουν ποσοστό της τάξης των 46,3% και οι άνδρες με ποσοστό 5,8%, β. κανένας άνδρας δεν κατέχει δεύτερο πτυχίο, ενώ οι γυναίκες που κατέχουν δεύτερο πτυχίο αγγίζουν το 5,8% του συνολικού δείγματος, γ. οι γυναίκες κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος αγγίζουν το 26,1% του συνολικού δείγματος και οι άνδρες το 16%, ενώ κανένας εργασιακός σύμβουλος δεν κατέχει διδακτορικό δίπλωμα.

3. Ως προς την οικογενειακή κατάσταση του πληθυσμού, προβαίνουμε στις εξής παρατηρήσεις: από τους 69 εργασιακούς συμβούλους, α. οι 10 είναι άγαμοι, β. οι 56 είναι έγγαμοι, εκ των οποίων οι 47 έχουν και τέκνα και γ. οι 3 είναι διαζευγμένοι. Στον πίνακα 8. Παρατηρούμε την ανάλυση των δεδομένων σύμφωνα και με το φύλο:

Οικογενειακή κατάσταση των Εργασιακών Συμβούλων σύμφωνα με το φύλο								
Άγαμος/η	Γυναίκα	Άνδρας	Έγγαμος/η	Γυναίκα	Άνδρας	Διαζευγμένος/η	Γυναίκα	Άνδρας
	7	3		44	12		3	-
ΣΥΝΟΛΟ	10,10%	4,35%		63,8%	17,4%		4,35%	

Πίνακας 8. Οικογενειακή κατάσταση των Εργασιακών Συμβούλων σύμφωνα με το φύλο

Όπως παρατηρούμε από τον παραπάνω πίνακα, το υψηλότερο ποσοστό (63,8%) των γυναικών εργασιακών συμβούλων είναι έγγαμες, ενώ δεν υπάρχουν διαζευγμένοι άνδρες στον πληθυσμό της έρευνας.

Στον πίνακα 9. καταγράφουμε τη διαμονή των εργασιακών συμβούλων, η οποία βρίσκεται σε άμεση σχέση με την προαναφερόμενη οικογενειακή τους κατάσταση:

Διαμονή των Εργασιακών Συμβούλων σύμφωνα με το φύλο		
	Γυναίκα	Άνδρας
Γονείς		
Σύζυγο	10	
Σύζυγο και παιδιά	35	12
Σύντροφο	1	3
Μόνος	6	
Με την αδερφή	1	
Μόνη με παιδιά	1	
ΣΥΝΟΛΟ	54	15

Πίνακας 9. Διαμονή των Εργασιακών Συμβούλων σύμφωνα με το φύλο

Όπως παρατηρούμε στον παραπάνω πίνακα, κανένας εργασιακός σύμβουλος δεν διαμένει με τους γονείς του, ενώ η πλειοψηφία του δείγματος διατηρεί σταθερές σχέσεις εντός του οικογενειακού πλαισίου.

4. Ως προς την οικονομική κατάσταση των Εργασιακών Συμβούλων, αξιοπρόσεκτο είναι το φαινόμενο ότι η πλειοψηφία του δείγματος δηλώνει ότι έχει καλή έως πολύ καλή οικονομική κατάσταση και πιο συγκεκριμένα: α. μόνο ένας (1) εργασιακός σύμβουλος δηλώνει ότι έχει κακή οικονομική κατάσταση και είναι γυναίκα, β. οι 15 εργασιακοί σύμβουλοι δηλώνουν ότι έχουν μέτρια οικονομική κατάσταση, γ. οι 48 εργασιακοί σύμβουλοι δηλώνουν καλή οικονομική κατάσταση και δ. οι 5 εργασιακοί σύμβουλοι του δείγματος δηλώνουν ότι έχουν πολύ καλή οικονομική κατάσταση. Στον πίνακα 10 βλέπουμε τα δεδομένα συγκεντρωτικά:

Οικονομική κατάσταση των Εργασιακών Συμβούλων σύμφωνα με το φύλο		
	Γυναίκα	Άνδρας
Κακή	1	
Μέτρια	9	6
Καλή	39	9
Πολύ καλή	5	
ΣΥΝΟΛΟ	54	15

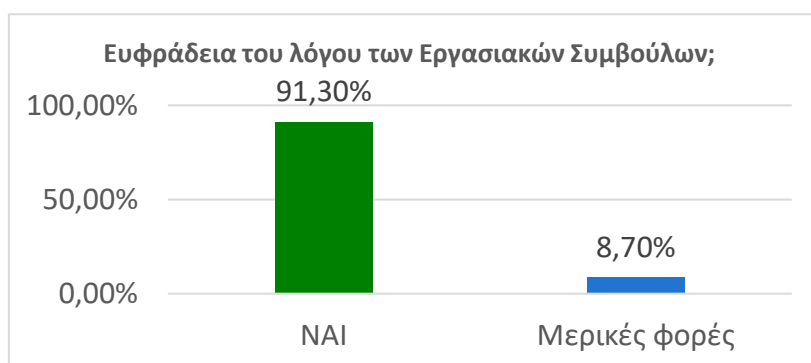
Πίνακας 10. Οικονομική κατάσταση των Εργασιακών Συμβούλων

Σύμφωνα με τα δεδομένα του πίνακα 5. καταλήγουμε ότι οι εργασιακοί σύμβουλοι: α. στην πλειοψηφία τους έχουν καλή οικονομική κατάσταση με ποσοστό 72% οι γυναίκες και 60% οι άνδρες και συνολικά του δείγματος 69,55%, β. μόνο ένας εργασιακός σύμβουλος (γυναίκα) δηλώνει ότι έχει κακή οικονομική κατάσταση με ποσοστό 1,5% του συνολικού δείγματος, γ. μέτρια οικονομική κατάσταση δηλώνουν 16,6% των γυναικών και 40% των ανδρών και συνολικά του δείγματος 21,7% και δ. πολύ καλή οικονομική κατάσταση δηλώνουν 5 εργασιακοί σύμβουλοι, όλες γυναίκες με ποσοστό 7,2% του συνολικού δείγματος.

Παρακάτω θα παρουσιάσουμε τα ποσοτικά αποτελέσματα του Β' μέρους του ερωτηματολογίου ανά κατηγορία:

Α. Επικοινωνιακές στάσεις, ικανότητες και συμπεριφορές των Εργασιακών Συμβούλων (21 ερωτήσεις):

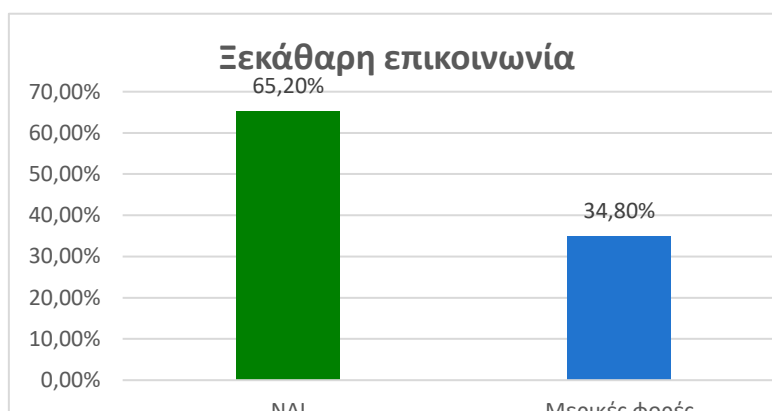
1. Στο πρώτο ερώτημα που αφορά την ευφράδεια του λόγου των Εργασιακών Συμβούλων και την άνεση στον προφορικό τους λόγο καταγράφηκαν οι εξής απαντήσεις: α. από τους 69 εργασιακούς συμβούλους, οι 63 δηλώνουν ότι δεν αντιμετωπίζουν κανένα πρόβλημα στην ομιλία τους με ποσοστό 91,3% έναντι των 6 εργασιακών συμβούλων που δηλώνουν ότι μερικές φορές αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα στην προφορική τους επικοινωνία με ποσοστό 8,7%. Αξιοπρόσεκτο είναι ότι οι άνδρες των εργασιακών συμβούλων με ποσοστό 100% δηλώνουν ότι δεν αντιμετωπίζουν κανένα πρόβλημα. Στο γράφημα 1. Καταγράφουμε ποσοστιαία τις δηλώσεις του συνολικού δείγματος στο 1^ο ερώτημα: «Σου βγαίνουν οι λέξεις με τον τρόπο που θέλεις σε μια ομιλία;»:



Γράφημα 1. Ευφράδεια προφορικού λόγου των Εργασιακών Συμβούλων

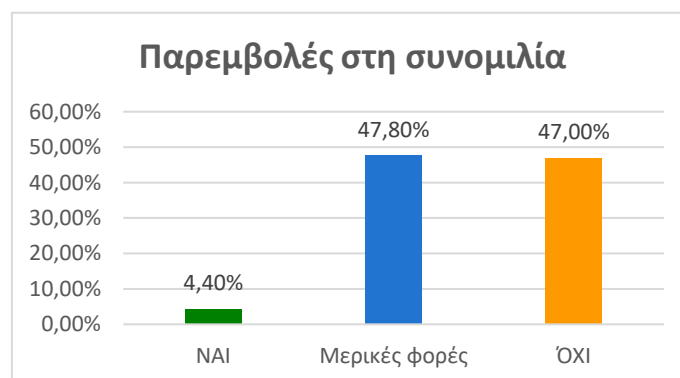
2. Στο δεύτερο ερώτημα που αφορά στην αποσαφήνιση όρων και ξεκάθαρης επικοινωνίας, οι απαντήσεις κυμαίνονται ως εξής: α. το 65,2% των εργασιακών συμβούλων ζητούν πάντα επεξηγήσεις προκειμένου να έχουν πιο ξεκάθαρη συνομιλία

και β. το 34,8% ζητούν μερικές φορές. Το γράφημα 2. Καταγράφει ποσοστιαία τις απαντήσεις στο ερώτημα: «Όταν σου κάνουν μια ερώτηση που δεν είναι ξεκάθαρη, ρωτάς το πρόσωπο που την κάνει να σου εξηγήσει τι εννοεί;»:



Γράφημα 2.: Ξεκάθαρη Επικοινωνία

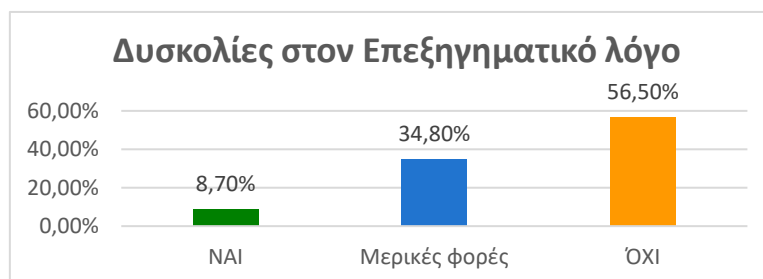
3. Στο τρίτο ερώτημα που αφορά τις παρεμβολές στον προφορικό λόγο των εργασιακών συμβούλων από τους ακροατές τους, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 4,4% των εργασιακών συμβούλων δηλώνει ότι παρεμβάλλουν στο λόγο τους, β. το 47,8% δηλώνει μερικές φορές και γ. το 47,8% επίσης ότι δεν γίνονται ποτέ παρεμβολές όταν ομιλούν. Στο γράφημα 3. Παρατηρούμε τις απαντήσεις των εργασιακών συμβούλων στο ερώτημα: «Όταν προσπαθείς να εξηγήσεις κάτι, έχουν οι άλλοι την τάση να βάζουν λόγια στο στόμα σου;»:



Γράφημα 3.: Παρεμβολές στη συνομιλία των Εργασιακών Συμβούλων

4. Στο τέταρτο ερώτημα που αφορά στην ικανότητα του εργασιακού συμβούλου να επεξηγεί ξεκάθαρα αυτό που θέλει να πει (επεξηγηματικός λόγος), οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 8,7% των εργασιακών συμβούλων κινούνται διαισθητικά και δεν δίνουν τις απαραίτητες διευκρινήσεις, υποθέτοντας ότι οι ακροατές τους κατανοούν τι θέλουν να πουν, β. το 34,8% των εργασιακών συμβούλων μερικές φορές υποθέτουν ότι οι ακροατές τους κατανοούν αυτό που θέλουν να πουν χωρίς ιδιαίτερες

διευκρινήσεις και γ. το 56,5% δεν θεωρούν ότι οι ακροατές μπορούν να κατανοήσουν το λόγο τους χωρίς να ολοκληρώσουν την ομιλία τους. Το γράφημα 4. Καταγράφει τις ποσοστιαίες απαντήσεις των εργασιακών συμβούλων στο ερώτημα: «Υποθέτεις ότι απλώς οι άλλοι ξέρουν τι προσπαθείς να πεις χωρίς να εξηγείς στα αλήθεια τι εννοείς;»:



Γράφημα 4.: Δυσκολίες στον Επεξηγηματικό Λόγο των Εργασιακών Συμβούλων

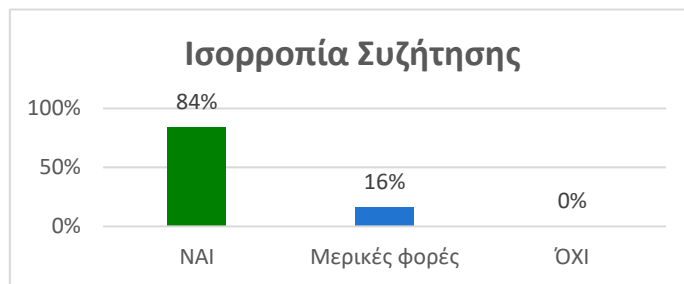
5. Στο πέμπτο ερώτημα που αφορά στην επικοινωνιακή ικανότητα των Εργασιακών Συμβούλων και στην ευκολία συζήτησης με άλλους ανθρώπους, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. μόνο το 1,5% δηλώνει ότι δυσκολεύεται να συνομιλεί με άλλους ανθρώπους, β. το 16% δηλώνει ότι μερικές φορές δυσκολεύεται, ενώ γ. το 82,5% των εργασιακών συμβούλων δηλώνει ότι δε αντιμετωπίζει καμιά δυσκολία στην επικοινωνία του με άλλους ανθρώπους. Στο γράφημα 5. Παρατηρούμε τις ποσοστιαίες απαντήσεις των εργασιακών συμβούλων στο ερώτημα: «Είναι δύσκολο για σένα να μιλάς με άλλους ανθρώπους;»:



Γράφημα 5.: Δυσκολίες των Εργασιακών Συμβούλων στην Επικοινωνία

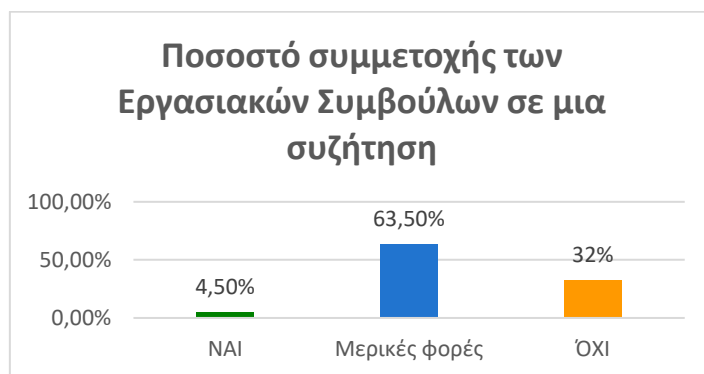
6. Στο έκτο ερώτημα που αφορά στην ικανότητα των εργασιακών συμβούλων να διατηρούν μια ισορροπία στις συζητήσεις τους και να μην μονοπωλούν τη συζήτηση μόνο με δικά τους ενδιαφέροντα, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 84% των εργασιακών συμβούλων δηλώνουν ότι διατηρούν ισορροπία ανάμεσα στα δικά τους ενδιαφέροντα και των άλλων, β. το 16% δηλώνουν ότι μερικές φορές διατηρούν αυτή την ισορροπία, ενώ γ. κανένας εργασιακός σύμβουλος δεν μονοπωλεί τη συζήτηση μόνο με δικά του ενδιαφέροντα. Στο γράφημα 6. Καταγράφονται οι ποσοστιαίες

απαντήσεις των εργασιακών συμβούλων στο ερώτημα: «Σε μια συζήτηση μιλάς για πράγματα που ενδιαφέρουν τόσο εσένα όσο και τους άλλους;»:



Γράφημα 7.: Ισορροπία ενδιαφερόντων σε μια συζήτηση

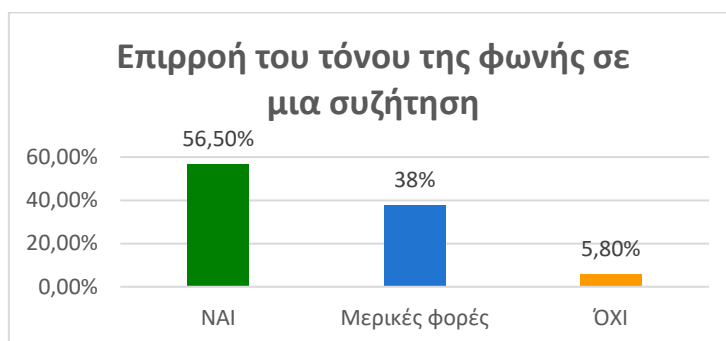
7. Στο έβδομο ερώτημα που αφορά επίσης την ισορροπία στη συζήτηση και το ποσοστό συμμετοχής των εργασιακών συμβούλων σε μια συνεδρία, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 4,5% των εργασιακών συμβούλων (μόνο άνδρες), δήλωσαν ότι συνήθως μιλούν περισσότερο από τους άλλους σε μια συζήτηση, β. το 63,5% δήλωσαν ότι μερικές φορές μιλούν περισσότερο, ενώ γ. το 32% δήλωσαν ότι δεν μιλούν περισσότερο από τους άλλους σε μια συζήτηση. Το γράφημα 7. Καταγράφει τις ποσοστιαίες απαντήσεις των εργασιακών συμβούλων στο ερώτημα: «Σε μια συζήτηση έχεις την τάση να μιλάς περισσότερο από τους άλλους;»:



Γράφημα 7.: Ποσοστό συμμετοχής των Εργασιακών Συμβούλων σε μια συζήτηση

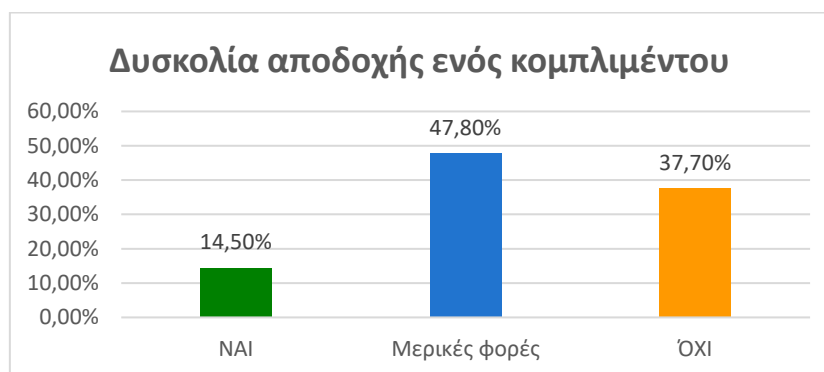
8. Στο όγδοο ερώτημα που αφορά στην επίγνωση των Εργασιακών Συμβούλων για τη δύναμη του τόνου της φωνής τους σε μια συνομιλία, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 56,5% των εργασιακών Συμβούλων, δηλώνουν ότι γνωρίζουν πως ο τόνος της φωνής τους σε μια συνομιλία επηρεάζει πάντα τους άλλους, β. το 37,7% δηλώνει ότι μερικές φορές ο τόνος της φωνής τους επηρεάζει τους άλλους, ενώ γ. το 5,8% των εργασιακών συμβούλων δεν έχουν επίγνωση της δυνατότητας του τόνου της φωνής τους για τον επηρεασμό των άλλων σε μια συζήτηση. Το γράφημα 8. Παρουσιάζει τις

ποσοστιαίες απαντήσεις των εργασιακών συμβούλων στο ερώτημα: «Έχεις επίγνωση το πώς ο τόνος της φωνής σου επηρεάζει τους άλλους;»:



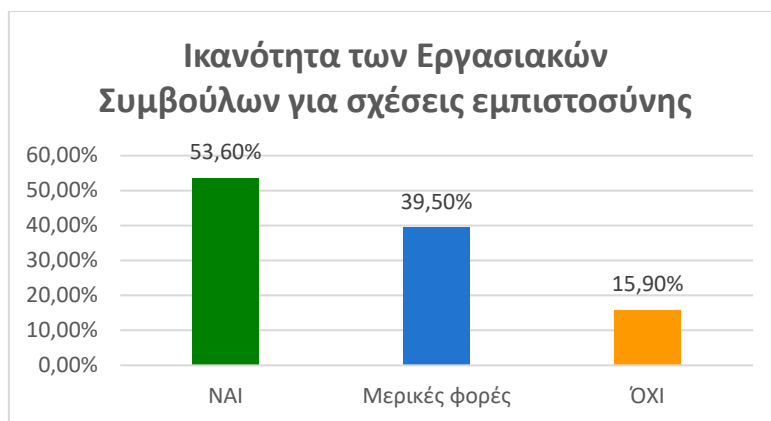
Γράφημα 8.: Επιρροή του τόνου της φωνής σε μια συζήτηση

9. Στο ένατο ερώτημα που αφορά στην προσωπικότητα των Εργασιακών Συμβούλων και πιο συγκεκριμένα στο εάν νιώθουν αμηχανία όταν κάποιος τους κάνει ένα κομπλιμέντο, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 14,5% των Εργασιακών Συμβούλων νιώθει αμηχανία τις περισσότερες φορές, β. το 47,8% νιώθει αμηχανία μερικές φορές και γ. το 37,7% δεν νιώθει αμήχανα όταν τους κάνουν κομπλιμέντα. Το γράφημα 9. Παρουσιάζει ποσοστιαία τις απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Νιώθεις πολλή αμηχανία όταν κάποιος σου κάνει ένα κομπλιμέντο;»:



Γράφημα 9.: Δυσκολία αποδοχής ενός κομπλιμέντου

10. Στο δέκατο ερώτημα που αφορά στις διαπροσωπικές σχέσεις των Εργασιακών Συμβούλων και πιο συγκεκριμένα στο εάν μπορούν να εμπιστευτούν τους άλλους, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 53,6% των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνουν ότι εμπιστεύονται τους άλλους, β. το 39,5% δηλώνουν ότι μερικές φορές εμπιστεύονται τους άλλους, ενώ γ. το 15,9% (όλες γυναίκες) δηλώνουν ότι ποτέ δεν εμπιστεύονται τους άλλους. Το γράφημα 10. Καταγράφει τις ποσοστιαίες απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Γενικά μπορείς να εμπιστευτείς τους άλλους;»:



Γράφημα 10.: Ικανότητα των Εργασιακών Συμβούλων για σχέσεις εμπιστοσύνης

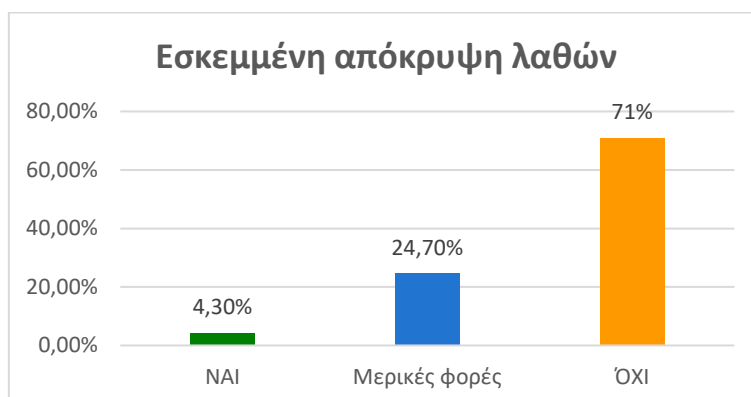
11. Στο ενδέκατο ερώτημα που αφορά στις διαπροσωπικές σχέσεις των Εργασιακών Συμβούλων και πιο συγκεκριμένα, στο εάν μπορούν να κάνουν φιλοφρονήσεις και να αποδίδουν επαίνους σε άλλους, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 2,8% των Εργασιακών Συμβούλων (όλες γυναίκες), δηλώνουν ότι τους είναι πολύ δύσκολο να κάνουν φιλοφρονήσεις σε άλλους, β. το 10,2% δηλώνει ότι δυσκολεύεται μερικές φορές να κάνει φιλοφρονήσεις και γ. το 87% των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι δεν δυσκολεύεται καθόλου να κάνει φιλοφρονήσεις. Το γράφημα 11. Καταγράφει τις απαντήσεις στο ερώτημα: «Το βρίσκεις δύσκολο να κάνεις φιλοφρονήσεις και να επαινείς τους άλλους;»:



Γράφημα 11.: Δυσκολία των Εργασιακών Συμβούλων στην απόδοση φιλοφρονήσεων

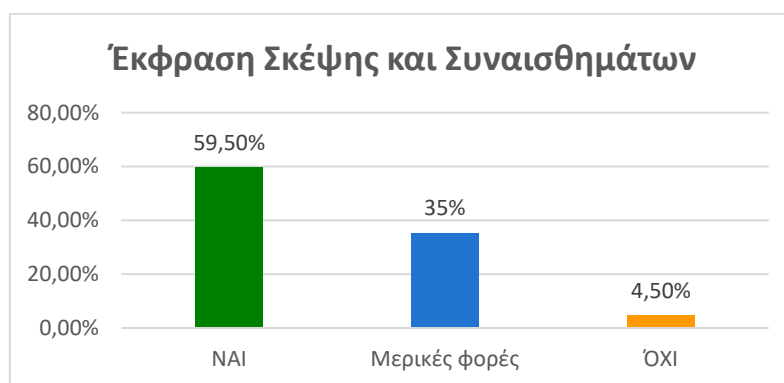
12. Στο δωδέκατο ερώτημα που αφορά στις διαπροσωπικές σχέσεις των Εργασιακών Συμβούλων και πιο συγκεκριμένα στο εάν προσπαθούν να αποκρύψουν τα λάθη τους από τους άλλους, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 4,3% των Εργασιακών Συμβούλων (όλες γυναίκες), δηλώνουν ότι τις περισσότερες φορές προσπαθούν εσκεμμένα να αποκρύψουν τα λάθη τους, β. το 24,7%, μερικές φορές και γ. το 71% δηλώνει ότι δεν προσπαθούν εσκεμμένα να αποκρύψουν τα λάθη τους. Το γράφημα

12. Καταγράφει τις ποσοστιαίες απαντήσεις στο ερώτημα: «Προσπαθείς εσκεμμένα να αποκρύψεις τα λάθη σου από τους άλλους;»:



Γράφημα 12.: Εσκεμμένη απόκρυψη λαθών

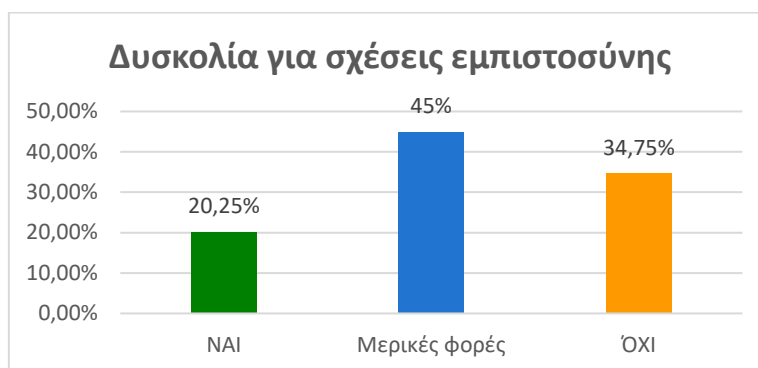
13. Στο δέκατο τρίτο ερώτημα που αφορά στην έκφραση των συναισθημάτων των Εργασιακών Συμβούλων, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 59,5% των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι τις περισσότερες φορές βοηθούν τους άλλους να καταλάβουν πώς σκέφτονται, πώς νιώθουν και τι πιστεύουν, β. το 35% μερικές φορές και γ. το 4,5% (όλες γυναίκες) δηλώνουν ότι δεν εκδηλώνουν τις σκέψεις και τα συναισθήματά τους στους άλλους. Το γράφημα 13. Καταγράφει τις ποσοστιαίες απαντήσεις στο ερώτημα: «Βοηθάς τους άλλους να σε καταλάβουν, λέγοντάς τους πώς σκέφτεσαι, πώς νιώθεις, τι πιστεύεις;»:



Γράφημα 13.: Ικανότητα εκδήλωσης των σκέψεων και συναισθημάτων των Εργασιακών Συμβούλων

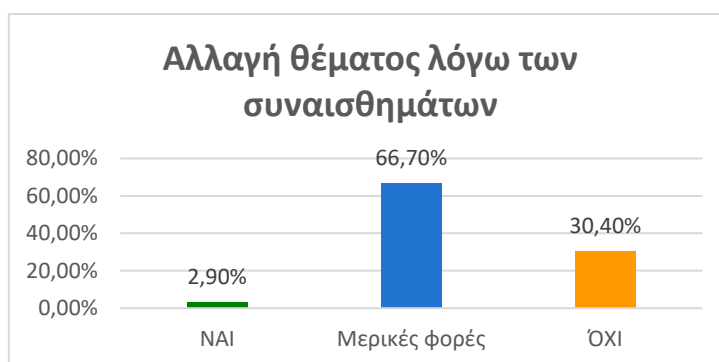
14. Στο δέκατο τέταρτο ερώτημα που αφορά στο εάν δυσκολεύονται οι Εργασιακοί Σύμβουλοι να εμπιστεύονται τους ανθρώπους, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 20,25% (όλες γυναίκες) δηλώνουν ότι τις περισσότερες φορές δυσκολεύονται να εμπιστευτούν τους άλλους, β. το 45% μερικές φορές και γ. το 34,75% δεν δυσκολεύονται καθόλου. Το γράφημα 14. Παρουσιάζει τις ποσοστιαίες απαντήσεις

των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Είναι δύσκολο για σένα να εμπιστευτείσαι τους ανθρώπους;»:



Γράφημα 14.: Δυσκολία στη σύναψη σχέσεων εμπιστοσύνης

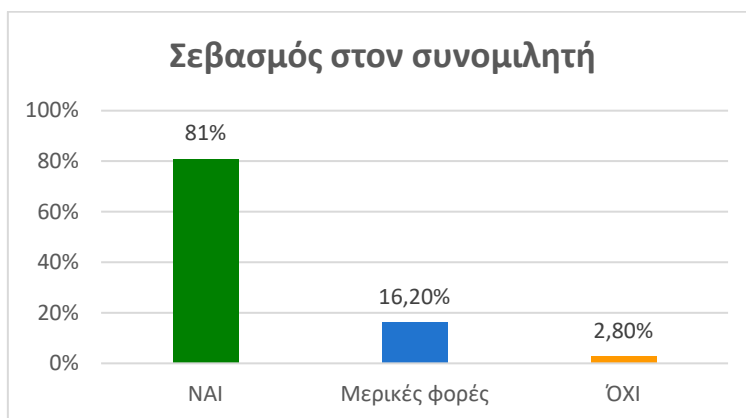
15. Στο δέκατο πέμπτο ερώτημα που αφορά στη συμπεριφορά των Εργασιακών Συμβούλων και πιο συγκεκριμένα στο εάν αλλάζουν θέμα στη συζήτηση όταν νιώσουν ότι εμπλέκονται τα συναισθήματά τους, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 2,9% των Εργασιακών Συμβούλων (όλες γυναίκες) δηλώνουν ότι έχουν την τάση να αλλάζουν θέμα όταν τα συναισθήματά τους εμπλέκονται στη συζήτηση, β. το 66,7% μερικές φορές και γ. το 30,4% δηλώνουν ότι δεν αλλάζουν θέμα. Το γράφημα 15. Καταγράφει τις ποσοστιαίες απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Έχεις την τάση να αλλάξεις θέμα όταν τα συναισθήματά σου εμπλέκονται στη συζήτηση;»:



Γράφημα 15.: Η τάση να αλλάζουν θέμα οι Εργασιακοί Σύμβουλοι ανάλογα με τα συναισθήματά τους

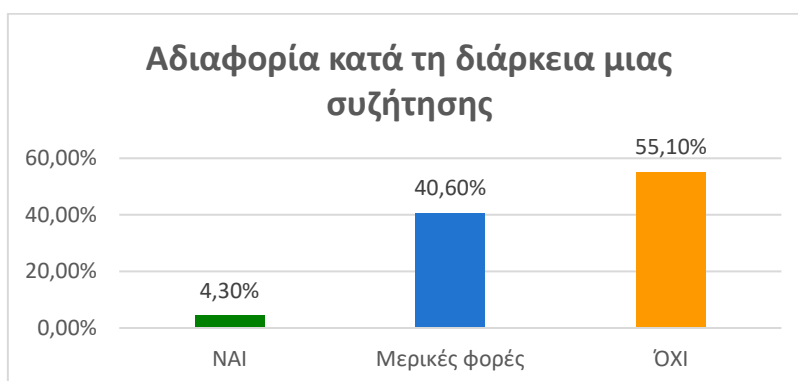
16. Στο δέκατο έκτο ερώτημα που αφορά στην επικοινωνιακή ικανότητα των Εργασιακών Συμβούλων και πιο συγκεκριμένα στο εάν αφήνουν τους άλλους να ολοκληρώσουν τα λόγια τους σε έναν διάλογο, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 81% των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνουν ότι περιμένουν τις περισσότερες φορές να ολοκληρώσουν το λόγο τους οι άλλοι, β. το 16,2% μερικές φορές και γ. το 2,8% (όλες γυναίκες) δηλώνουν ότι δεν περιμένουν τους άλλους να ολοκληρώσουν το λόγο

τους. Το γράφημα 16. Παρουσιάζει τις απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Σε μια συζήτηση αφήνεις τους άλλους να ολοκληρώσουν τα λόγια τους προτού αντιδράσεις σε αυτά που σου λένε;»:



Γράφημα 16.: Σεβασμός στον συνομιλητή σε έναν διάλογο

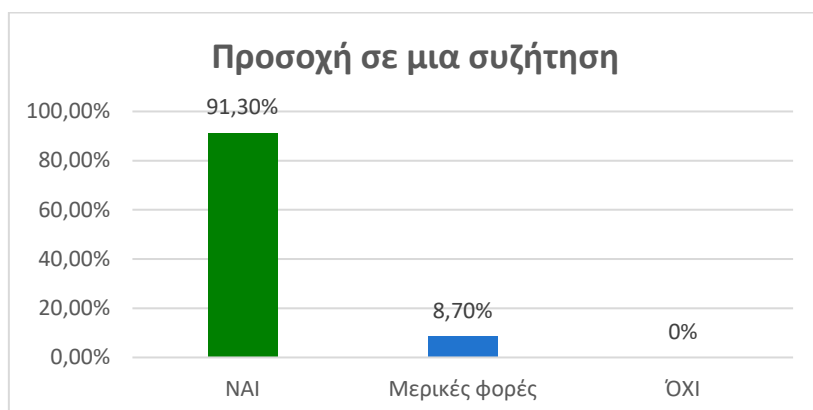
17. Στο δέκατο έβδομο που αφορά στη συμπεριφορά των Εργασιακών Συμβούλων κατά τη διάρκεια μιας συνομιλίας και πιο συγκεκριμένα για το εάν δεν προσέχουν όταν οι άλλοι μιλούν, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 4,3% (μόνο άνδρες) δηλώνει ότι τις περισσότερες φορές δεν προσέχει, β. το 40,6% μερικές φορές δεν προσέχει (μόνο γυναίκες) και γ. 55,1% προσέχει πάντα κατά τη διάρκεια μιας συζήτησης. Το γράφημα 17. Καταγράφει ποσοστιαία τις απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Πιάνεις τον εαυτό σου να μην προσέχει στη διάρκεια της συζήτησης;»:



Γράφημα 17.: Αδιαφορία κατά τη διάρκεια μιας συζήτησης

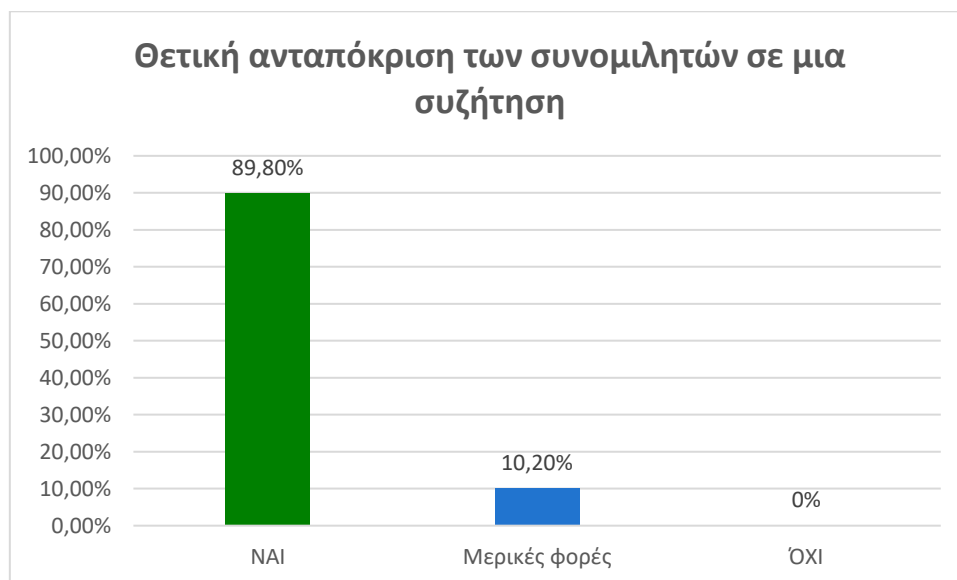
18. Στο δέκατο όγδοο ερώτημα που αφορά στο εάν οι Εργασιακοί Σύμβουλοι αφογκράζονται τι εννοούν οι συνομιλητές τους, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 91,3% των Εργασιακών Συμβούλων (μεταξύ αυτών όλοι οι άνδρες) δηλώνουν ότι πάντα προσπαθούν να αφογκραστούν τι εννοεί ο άλλος όταν μιλάει και β. το 8,7% μερικές φορές. Το γράφημα 18. Καταγράφει ποσοστιαία τις απαντήσεις των

Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Προσπαθείς να αφουγκραστείς τι εννοεί κάποιος όταν σου μιλάει;»:



Γράφημα 18.: Προσοχή των Εργασιακών Συμβούλων σε μια συζήτηση

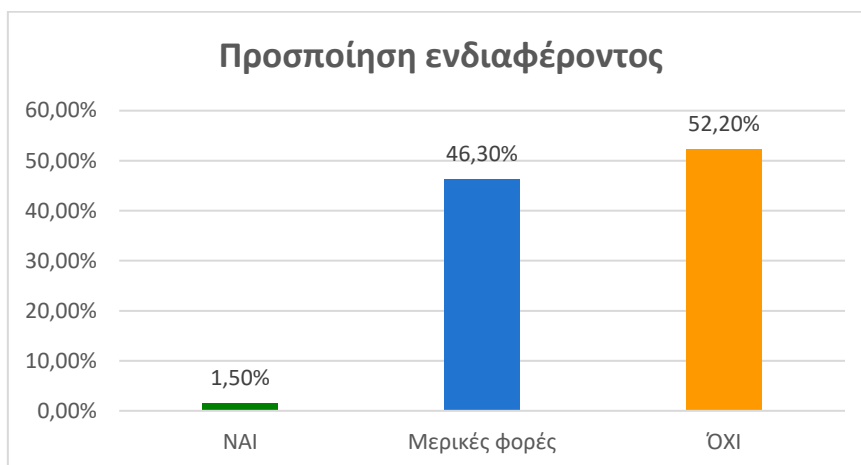
19. Στο δέκατο ένατο ερώτημα που αφορά στην επίγνωση των Εργασιακών Συμβούλων για το εάν νιώθουν ότι όταν μιλούν, οι άλλοι τους παρακολουθούν, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 89,8% δηλώνουν ότι νιώθουν ότι τις περισσότερες φορές νιώθουν ότι οι άλλοι τους παρακολουθούν και β. το 10,2% μερικές φορές. Το γράφημα 19. Παρουσιάζει τις ποσοστιαίες απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Φαίνεται πως οι άλλοι σε παρακολουθούν όταν μιλάς;»:



Γράφημα 19.: Θετική ανταπόκριση των συνομιλητών σε μια συζήτηση

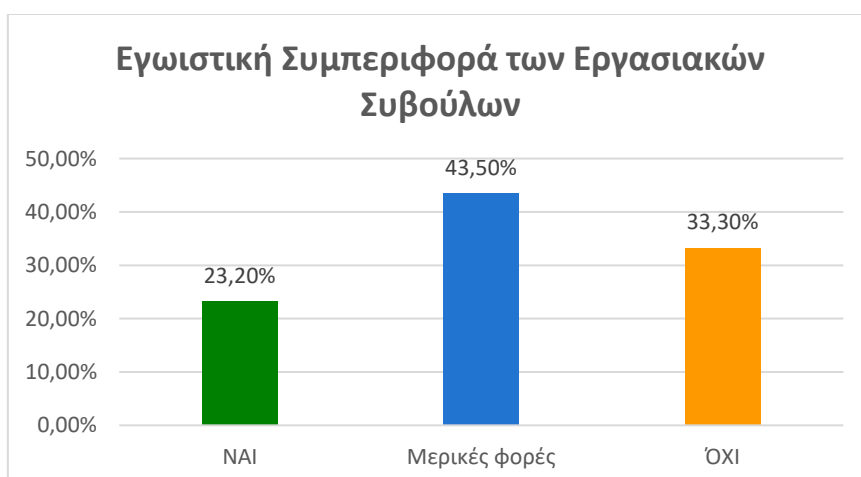
20. Στο εικοστό ερώτημα που αφορά στο εάν οι Εργασιακοί Σύμβουλοι δείχνουν αληθινό ενδιαφέρον για τον συνομιλητή τους, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 1,5% (όλες γυναίκες) απάντησε ότι τις περισσότερες φορές προσποιείται ότι ακούει τους άλλους, β. το 46,30% μερικές φορές και γ. το 52,20% απάντησε ότι δεν

προσποιείται. Το γράφημα 20. Αποτυπώνει τις ποσοστιαίες απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: « Προσποιείσαι ότι ακούς τους άλλους όταν πραγματικά δεν τους ακούς;»:



Γράφημα 20.: Προσποίηση των Εργασιακών Συμβούλων για ψεύτικο ενδιαφέρον σε μια συζήτηση

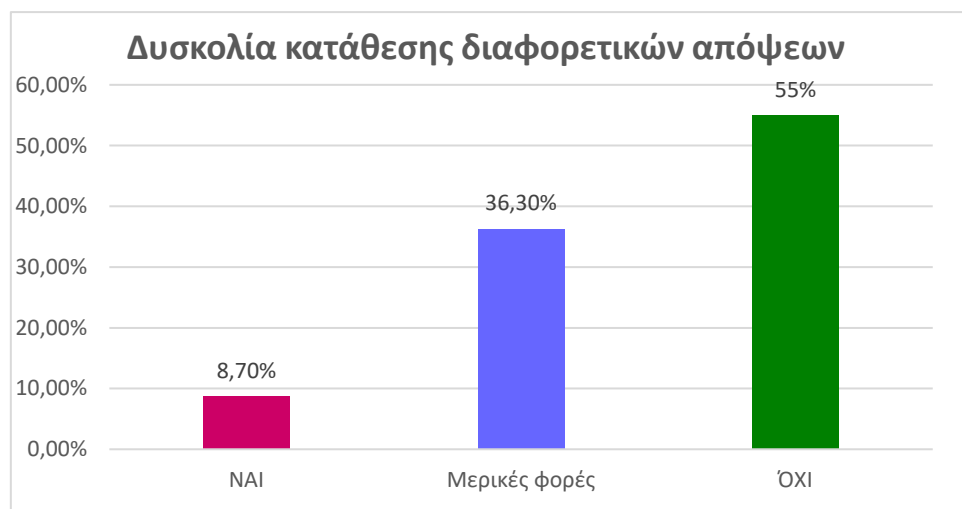
21. Στο εικοστό πρώτο ερώτημα που αφορά στις διαπροσωπικές σχέσεις των Εργασιακών Συμβούλων και πιο συγκεκριμένα στο εάν οι άλλοι τους επισημαίνουν ότι φαίνεται να νομίζουν ότι έχουν πάντα δίκιο, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 23,2% των Εργασιακών Συμβούλων ότι συνήθως τους επισημαίνουν οι άλλοι ότι φαίνεται να νομίζουν ότι έχουν πάντα δίκιο, β. το 43,5% μερικές φορές και γ. το 33,3% σπάνια. Το γράφημα 21. αποτυπώνει ποσοστιαία τις απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Σου επισημαίνουν ποτέ οι άλλοι ότι φαίνεται να νομίζεις ότι έχεις πάντα δίκιο;»:



Γράφημα 21.: Εγωιστική Συμπεριφορά των Εργασιακών Συμβούλων

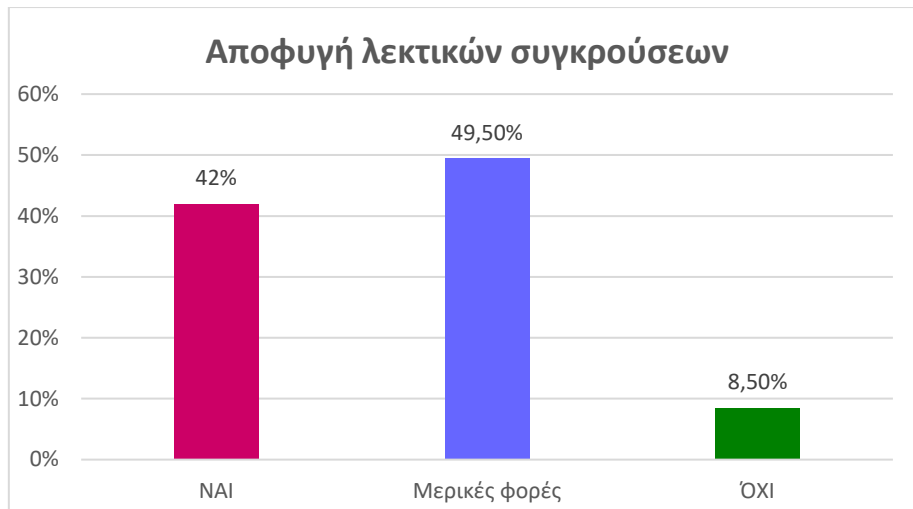
B. Ικανότητα Διαχείρισης Προβλημάτων και Συγκρούσεων (12 ερωτήσεις)

1. Στο πρώτο ερώτημα που αφορά στη δυσκολία ή ευκολία κατάθεσης διαφορετικών απόψεων, οι απαντήσεις κυμάνθησαν ως εξής: α. το 8,7% δυσκολεύεται να εκφράσει απόψεις που είναι διαφορετικές από αυτές των υπολοίπων της ομήγυρης, β. το 36,3 των εργασιακών συμβούλων δυσκολεύεται μερικές φορές ενώ γ. το 55% των εργασιακών συμβούλων δεν δυσκολεύεται ποτέ. Αξιοπρόσεκτο είναι το γεγονός, ότι οι εργασιακοί σύμβουλοι (8,7%) που δήλωσαν ότι δυσκολεύονται να εκφράσουν διαφορετικές απόψεις, είναι όλες γυναίκες. Στο γράφημα 22. Παρατηρούμε τις ποσοστιαίες απαντήσεις των εργασιακών συμβούλων στο ερώτημα: «Σου είναι δύσκολο να εκφράσεις τις απόψεις σου όταν διαφέρουν από αυτών που βρίσκονται γύρω σου;»:



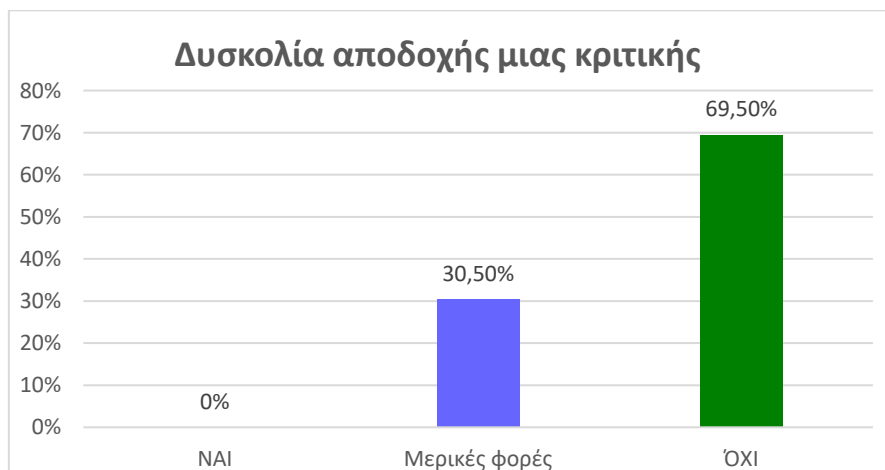
Γράφημα 22: Δυσκολία κατάθεσης διαφορετικών απόψεων

2. Στο δεύτερο ερώτημα που αφορά στην αποφυγή ή όχι των λεκτικών συγκρούσεων μέσα σε μια συνομιλία, οι απαντήσεις των εργασιακών συμβούλων κυμάνθησαν ως εξής: α. το 42% των εργασιακών συμβούλων αποφεύγουν πάντα να πουν κάτι σε μια συζήτηση όταν ξέρουν ότι θα πληγώσουν κάποιον ή θα κάνουν τα πράγματα χειρότερα, β. το 49,5% δηλώνουν ότι μερικές φορές αποφεύγουν αυτή την κατάσταση, ενώ γ. το 8,5% των εργασιακών συμβούλων (μόνο γυναίκες), δηλώνουν ότι δεν αποφεύγουν να πουν κάτι σε μια συζήτηση, άσχετα εάν θα πληγωθεί κάποιος ή θα γίνουν τα πράγματα χειρότερα. Στο γράφημα 23. Παρατηρούμε τις ποσοστιαίες απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Αποφεύγεις να πεις κάτι όταν ξέρεις ότι μόνο θα πληγώσει τους άλλους ή θα κάνει τα πράγματα χειρότερα;»:



Γράφημα 23.: Αποφυγή Λεκτικών Συγκρούσεων

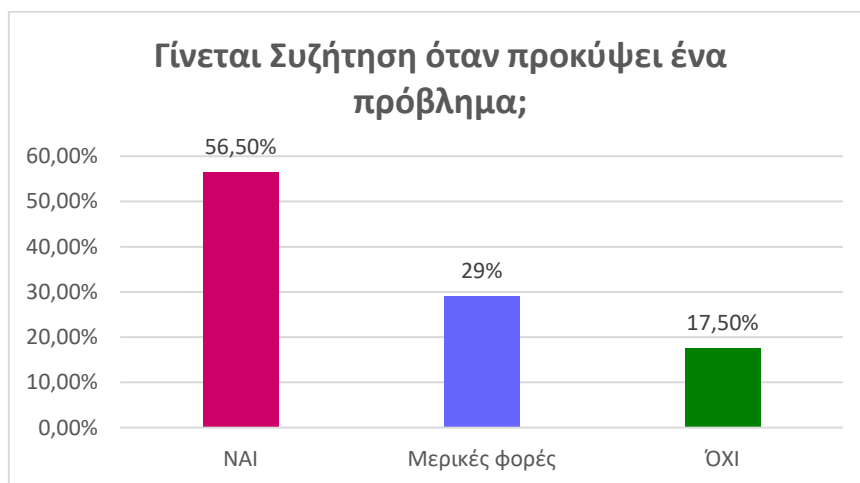
3. Στο τρίτο ερώτημα που αφορά στη διαλλακτικότητα και εγωιστική στάση των εργασιακών Συμβούλων, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 30,5% των Εργασιακών Συμβούλων (μόνο γυναίκες), δηλώνουν ότι μερικές φορές τους είναι δύσκολο να δεχθούν εποικοδομητική κριτική από τους άλλους, ενώ β. το 69,5% δηλώνουν ότι μπορούν να δεχτούν κριτική από τους άλλους. Αξιοπρόσεκτο είναι ότι όλοι οι άνδρες δηλώνουν ότι μπορούν να δεχτούν κριτική. Στο γράφημα 24. Καταγράφουμε τις ποσοστιαίες απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Σου είναι δύσκολο να δεχτείς εποικοδομητική κριτική από τους άλλους;»:



Γράφημα 24.: Δυσκολία αποδοχής μιας εποικοδομητικής κριτικής

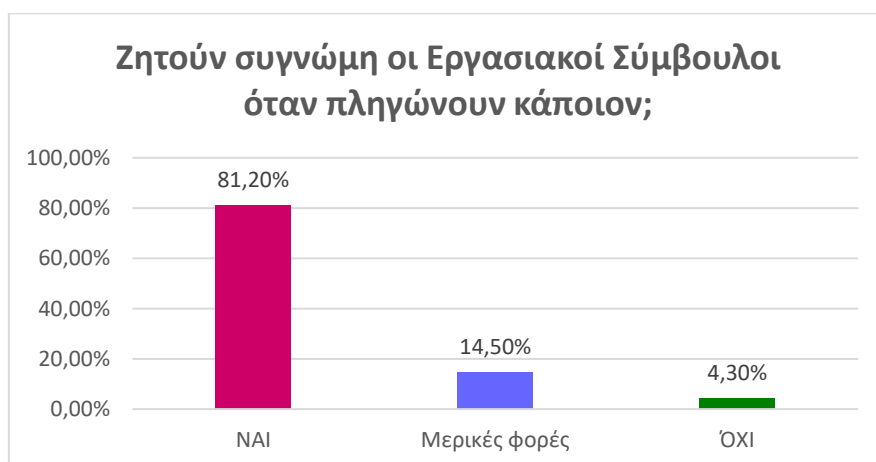
4. Στο τέταρτο ερώτημα που αφορά στη διαχείριση ενός προβλήματος που μπορεί να προκύψει, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 56,5% των Εργασιακών Συμβούλων, όταν κάποιος τους πληγώνει, το συζητούν μαζί του πάντα, β. το 29% των Εργασιακών Συμβούλων το συζητούν μερικές φορές και γ. το 17,5% δεν το συζητούν

ποτέ. Στο γράφημα 25. Παρατηρούμε τις καταγεγραμμένες απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Όταν κάποιος σε πληγώνει το συζητάς μαζί του;»:



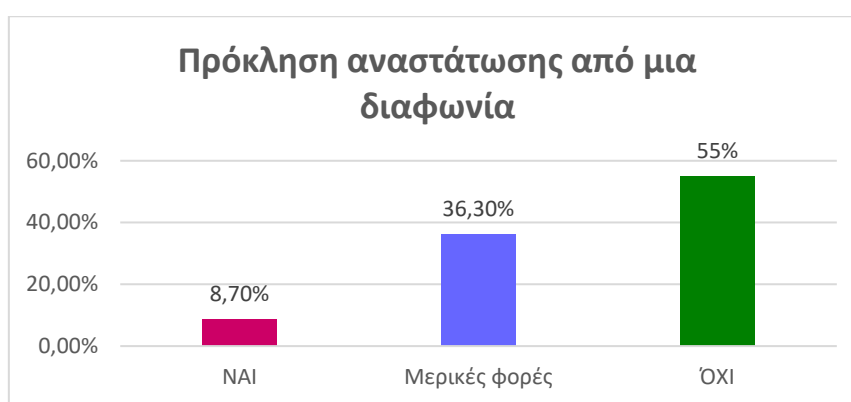
Γράφημα 25. Συζήτηση ενός προβλήματος

5. Στο πέμπτο ερώτημα που αφορά στην επίλυση μιας παρεξήγησης, αντιπαράθεσης ή σύγκρουσης και πιο συγκεκριμένα στο εάν ζητούν συγνώμη από κάποιον που έχουν πληγώσει, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 81,2% των Εργασιακών Συμβούλων, δηλώνει ότι ζητά συγνώμη πάντα από κάποιον που έχει πληγώσει, β. το 14,5% των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι μερικές φορές ζητά συγνώμη και είναι όλες γυναίκες, ενώ γ. το 4,3% των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι ποτέ δεν ζητά συγνώμη και είναι όλοι άνδρες. Το γράφημα 26. Παρουσιάζει τις ποσοστιαίες απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Ζητάς αργότερα συγνώμη από κάποιον τον οποίο ίσως έχεις πληγώσει;»:



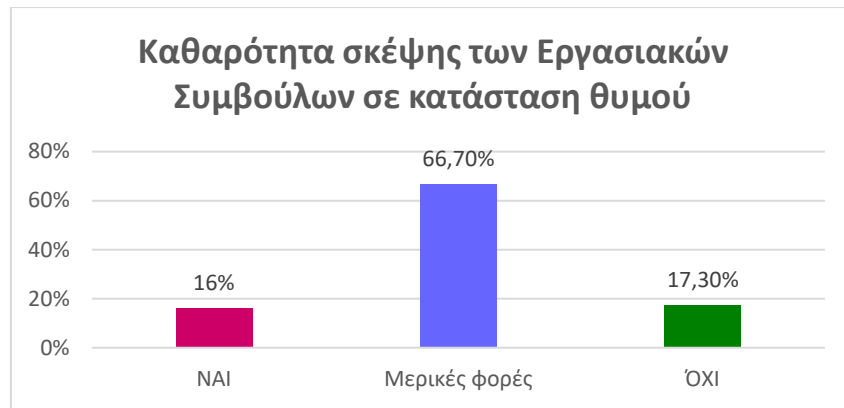
Γράφημα 26.: Διαπροσωπικές Σχέσεις των Εργασιακών Συμβούλων

6. Στο έκτο ερώτημα που αφορά στην ψυχραιμία και συναισθηματική αποστασιοποίηση σε μια αντιπαράθεση και πιο συγκεκριμένα στο εάν αναστατώνονται σε μια διαφωνία, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 8,7% των Εργασιακών Συμβούλων (όλες γυναίκες), δηλώνουν ότι αναστατώνονται όταν κάποιος διαφωνεί μαζί τους, β. το 36,3% (όλες γυναίκες) των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνουν ότι αναστατώνονται μερικές φορές και γ. το 55% των Εργασιακών Συμβούλων (μεταξύ αυτών και όλοι οι άνδρες), δηλώνουν ότι δεν τους προκαλεί αναστάτωση όταν κάποιος διαφωνεί μαζί τους. Το γράφημα 27. Καταγράφει τις απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Σου προκαλεί μεγάλη αναστάτωση όταν κάποιος διαφωνεί μαζί σας;»:



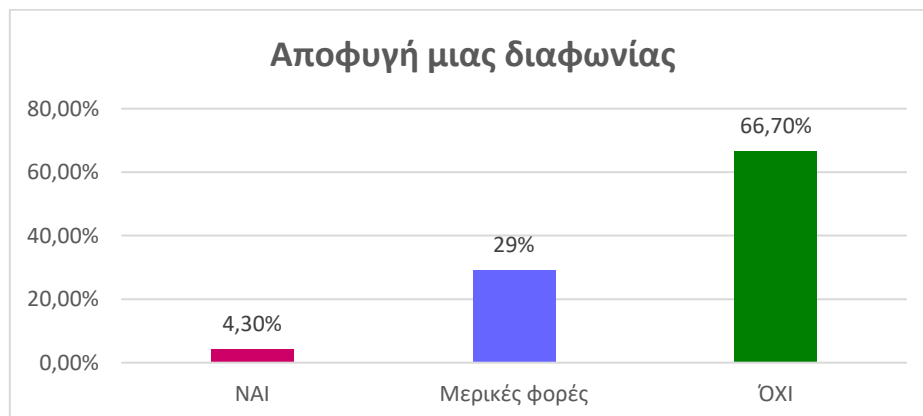
Γράφημα 27.: Πρόκληση αναστάτωσης από μια διαφωνία

7. Στο έβδομο ερώτημα που αφορά στην ψυχραιμία και αντικειμενικότητα των Εργασιακών Συμβούλων και συνεπώς τις διαπροσωπικές τους σχέσεις, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 16% των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι δυσκολεύεται πάντα να σκεφτεί καθαρά όταν είναι θυμωμένοι, β. το 66,7% των Εργασιακών Συμβούλων (όλες γυναίκες), δηλώνει ότι μερικές φορές δυσκολεύεται να σκεφτεί καθαρά, ενώ γ. το 17,3% των Εργασιακών Συμβούλων (όλοι άνδρες), δηλώνει ότι δεν επηρεάζεται η νοητική του κατάσταση από το θυμό του. Στο γράφημα 28. Καταγράφονται οι ποσοστιαίες απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Δυσκολεύεσαι να σκεφτείς καθαρά όταν είσαι θυμωμένος με κάποιον;»:



Γράφημα 28.: Επιρροή του θυμού στη νοητική κατάσταση των Εργασιακών Συμβούλων

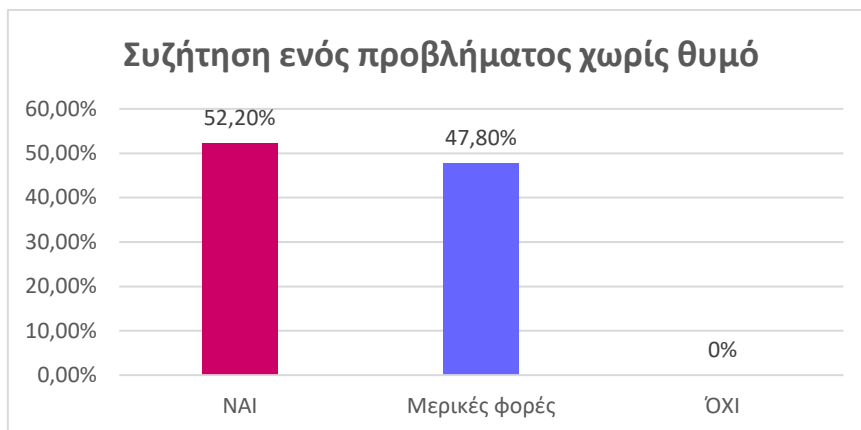
8. Στο όγδοο ερώτημα που αφορά στην αποφυγή μιας σύγκρουσης με άλλους για να μη θυμώσουν, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 4,3% των Εργασιακών Συμβούλων (όλες γυναίκες), δηλώνουν ότι αποφεύγουν πάντα να διαφωνήσουν με κάποιον για να μη θυμώσει, β. το 29% των Εργασιακών Συμβούλων (όλες γυναίκες), δηλώνουν ότι αποφεύγουν μερικές φορές να διαφωνήσουν με κάποιον επειδή πιστεύουν ότι θα θυμώσει και γ. το 66,7% (μεταξύ αυτών και όλοι οι άνδρες), δηλώνουν δεν αποφεύγουν να διαφωνήσουν με κάποιον άσχετα από το εάν πιστεύουν ότι θα θυμώσει ή όχι. Το γράφημα 29. Καταγράφει τις ποσοστιαίες απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Αποφεύγεις να διαφωνήσεις με άλλους επειδή πιστεύεις ότι θα θυμώσουν;»:



Γράφημα 29.: Αποφυγή μιας διαφωνίας

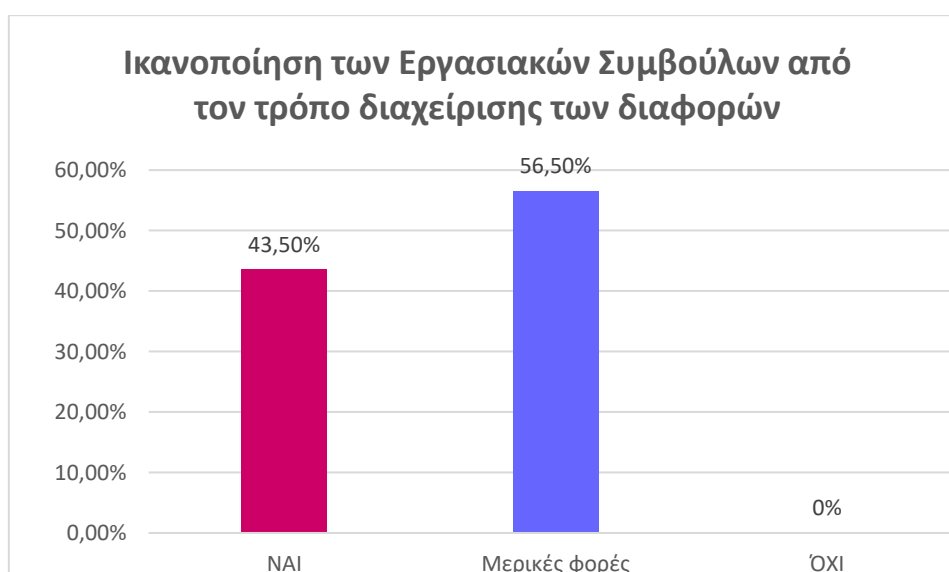
9. Στο ένατο ερώτημα που αφορά στην επίλυση ενός προβλήματος και πιο συγκεκριμένα στο εάν προκύψει ένα πρόβλημα, κατά πόσο είναι ικανός ένας Εργασιακός Σύμβουλος να το επιλύσει χωρίς να θυμώσει, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 52,2% των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι πάντα μπορεί να συζητήσει ένα πρόβλημα χωρίς να θυμώσει και β. το 47,8% των Εργασιακών

Συμβούλων δηλώνει ότι μερικές φορές μπορεί να συζητήσει ένα πρόβλημα χωρίς το αίσθημα του θυμού. Το γράφημα 30. Καταγράφει τις ποσοστιαίες απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Όταν δημιουργείται ένα πρόβλημα ανάμεσα σε σένα και σε κάποιον άλλο, μπορείς να το συζητήσεις χωρίς να θυμώσεις;»:



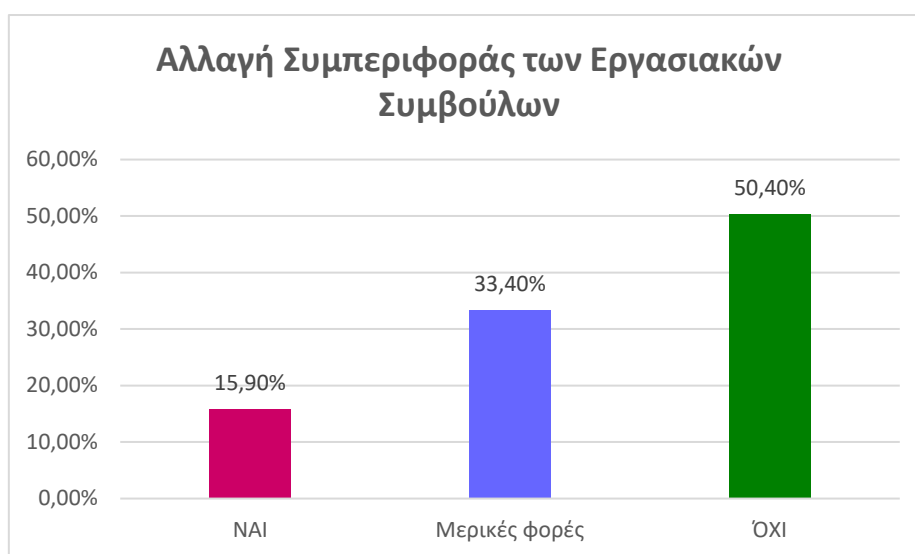
Γράφημα 30.: Συζήτηση ενός προβλήματος χωρίς θυμό

10. Στο δέκατο ερώτημα που αφορά στην ικανοποίηση των Εργασιακών Συμβούλων από τη διαχείριση των διαφορών με τους άλλους, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 43,5% των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει πάντα ικανοποιημένο από τον τρόπο που αποκαθιστούν τις διαφορές τους με τους άλλους και β. το 56,5% των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι μερικές φορές νιώθει ικανοποιημένο. Στο γράφημα 31. Παρατηρούμε τις ποσοστιαίες απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Είσαι ικανοποιημένος με τον τρόπο που αποκαθιστάς τις διαφορές σου με τους άλλους;»:



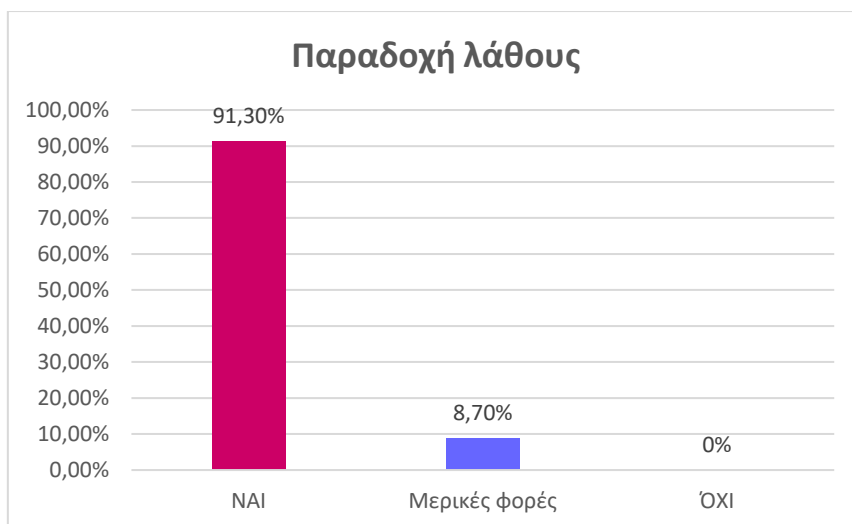
Γράφημα 31.: Ικανοποίηση των Εργασιακών Συμβούλων από τον τρόπο διαχείρισης των διαφορών

11. Στο ενδέκατο πρώτο ερώτημα που αφορά στη συμπεριφορά των Εργασιακών Συμβούλων σε μια κατάσταση απρόβλεπτη, όπως εάν σκυθρωπιάζουν και μελαγχολούν όταν κάποιος τους αναστατώνει, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 15,9% των Εργασιακών Συμβούλων (όλες γυναίκες), δηλώνουν ότι τις περισσότερες φορές σκυθρωπιάζουν και μελαγχολούν, β. το 33,4% των Εργασιακών Συμβούλων, μερικές φορές και γ. το 50,7% δηλώνουν ότι δεν επηρεάζονται από μια τέτοια κατάσταση. Το γράφημα 32. Καταγράφει ποσοστιαία τις απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Σκυθρωπιάζεις και μελαγχολείς για πολύ καιρό, όταν κάποιος σε αναστατώσει;»:



Γράφημα 32.: Αλλαγή συμπεριφοράς των Εργασιακών Συμβούλων σε μια δύσκολη κατάσταση

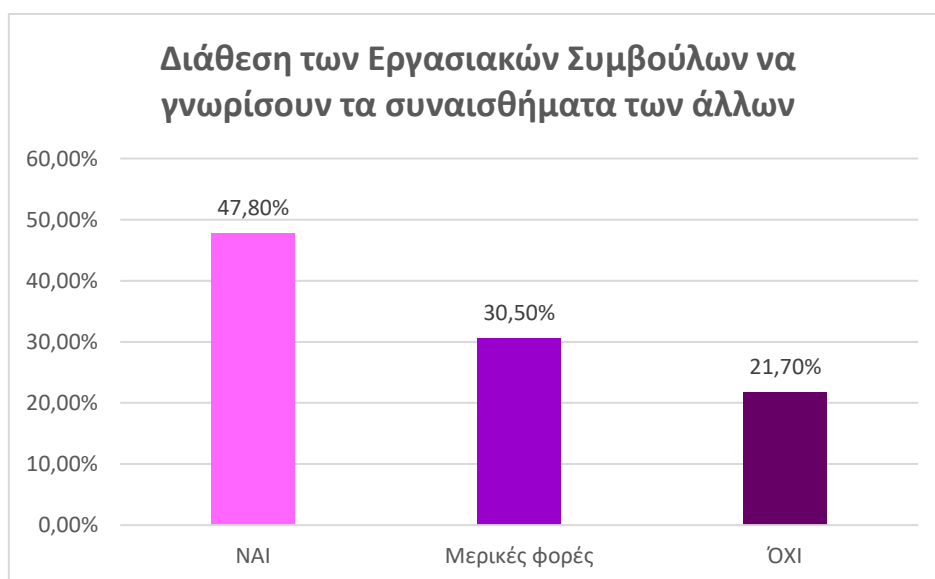
12. Στο δωδέκατο ερώτημα που αφορά στη διαχείριση κάποιου προβλήματος και πιο συγκεκριμένα στο εάν οι Εργασιακοί Σύμβουλοι παραδέχονται το λάθος τους όταν ξέρουν ότι κάνουν λάθος σε κάτι, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 91,3% των Εργασιακών Συμβούλων (μεταξύ αυτών και όλοι οι άνδρες), δηλώνουν ότι πάντα παραδέχονται το λάθος τους και β. το 8,7% μερικές φορές (όλες γυναίκες). Το γράφημα 33. αποτυπώνει ποσοστιαία τις απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Παραδέχεσαι το λάθος σου, όταν ξέρεις ότι κάνεις λάθος σε κάτι»:



Γράφημα 33.: Εάν οι Εργασιακοί Σύμβουλοι παραδέχονται τα λάθη τους

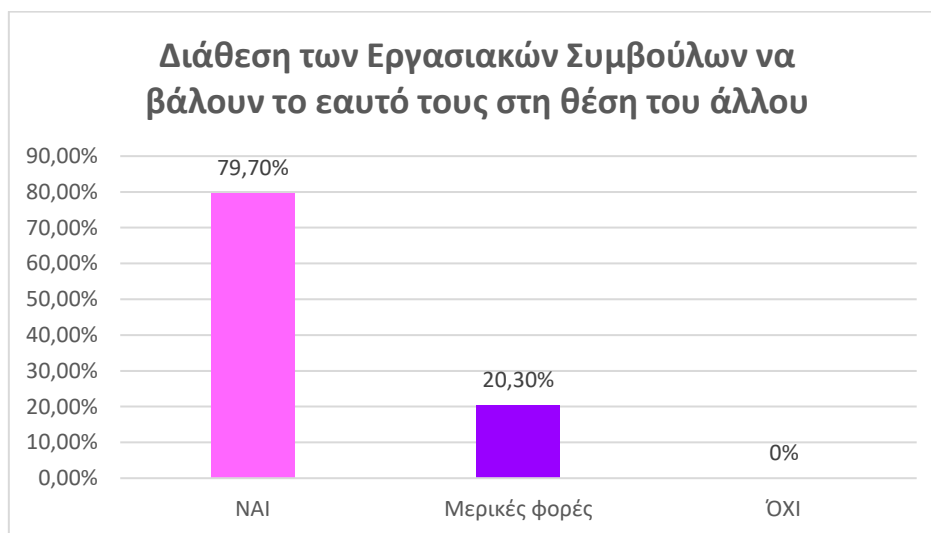
Γ. Ικανότητα Ενσυναίσθησης (7 ερωτήσεις)

1. Στο πρώτο ερώτημα που αφορά την ικανότητα των εργασιακών συμβούλων για ενσυναίσθηση και εάν ενδιαφέρονται πώς νιώθουν οι συνομιλητές τους (θεραπευόμενοι), οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 47,8% ενδιαφέρονται πάντα και ρωτούν για τα συναισθήματα των θεραπευομένων τους, β. το 30,5%, μερικές και φορές και γ. το 21,7% δεν ενδιαφέρονται και δεν ρωτούν τους θεραπευόμενους τους για τα συναισθήματά τους κατά τη διάρκεια της συνομιλίας τους. Το γράφημα 34. Καταγράφει ποσοστιαία τις απαντήσεις των εργασιακών συμβούλων στο ερώτημα: «Ρωτάς τους άλλους να σου πουν πώς νιώθουν σχετικά με το θέμα που προσπαθείς να θίξεις;»:



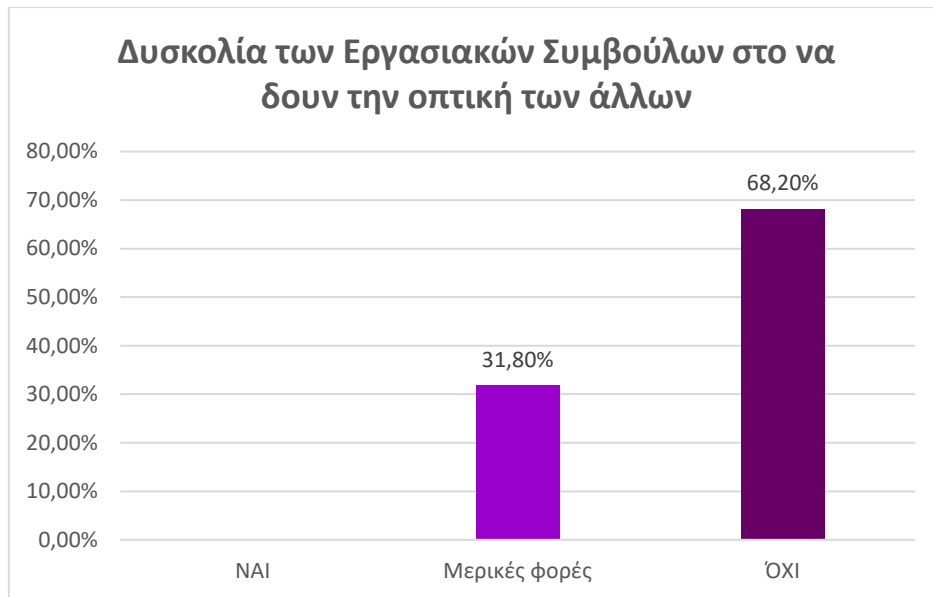
Γράφημα 34.: Ενσυναίσθηση των Εργασιακών Συμβούλων

2. Στο δεύτερο ερώτημα που αφορά επίσης την ικανότητα ενσυναίσθησης των εργασιακών συμβούλων, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 79,7% των εργασιακών συμβούλων δηλώνουν ότι προσπαθούν να βάλουν τον εαυτό τους στη θέση του άλλου, β. το 20,3% μερικές φορές ενώ γ. κανένας εργασιακός σύμβουλος δεν δήλωσε ότι δεν βάζει το εαυτό του στη θέση των άλλων. Στο γράφημα 35. Καταγράφονται οι ποσοστιαίες απαντήσεις των εργασιακών συμβούλων στο ερώτημα: «Σε μια συζήτηση προσπαθείς να βάλεις τον εαυτό σου στη θέση των άλλων;»:



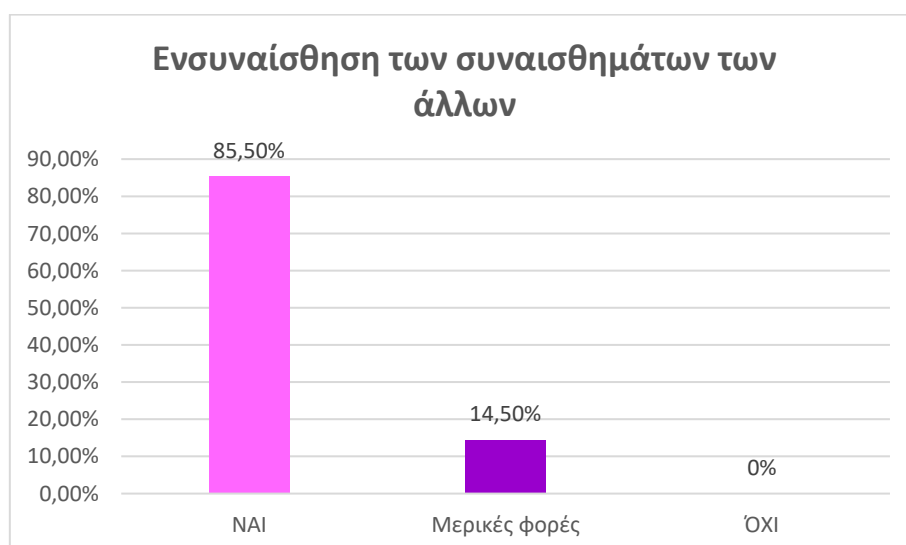
Γράφημα 35. Ικανότητα Ενσυναίσθησης των Εργασιακών Συμβούλων

3. Στο τρίτο ερώτημα που αφορά στην ικανότητα ενσυναίσθησης των Εργασιακών Συμβούλων και πιο συγκεκριμένα στην ικανότητα να δουν τα πράγματα από την οπτική των άλλων, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 31,8% δηλώνουν ότι μερικές φορές τους είναι δύσκολο να δουν τα πράγματα από την οπτική των άλλων, ενώ β. το 68,2% δηλώνουν ότι δεν αντιμετωπίζουν καμιά δυσκολία στο να έρθουν στη θέση του άλλου. Το γράφημα 36. Αποτυπώνει τις απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Σε μια συζήτηση σου είναι δύσκολο να δεις τα πράγματα από την οπτική του άλλου;»:



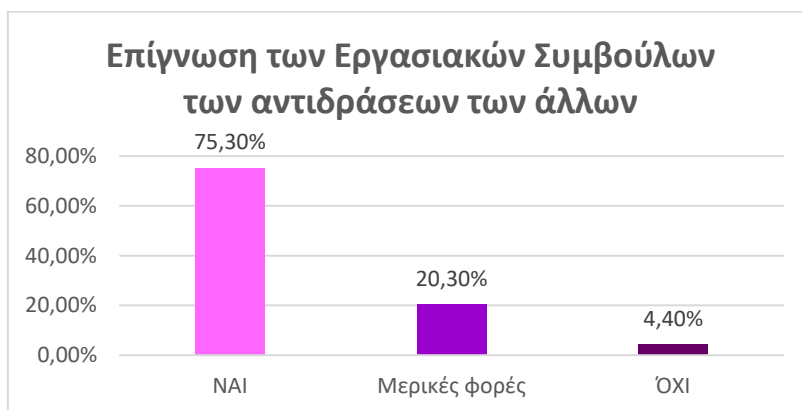
Γράφημα 36.: Δυσκολία των Εργασιακών Συμβούλων στο να δουν την οπτική των άλλων

4. Στο τέταρτο ερώτημα που αφορά στην ικανότητα ενσυναίσθησης και πιο συγκεκριμένα στο εάν οι Εργασιακοί Σύμβουλοι έχουν την ικανότητα να αντιλαμβάνονται τη διαφορά ανάμεσα σε αυτά που λέει κάποιος και σε αυτά που αισθάνεται, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 85,5% των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι τις περισσότερες φορές μπορεί να αντιληφθεί τη διαφορά ανάμεσα στα λόγια και στα συναισθήματα κάποιου, ενώ β. το 14,5% μερικές φορές. Το γράφημα 37. Αποτυπώνει τις απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Σε μια συζήτηση μπορείς να αντιληφθείς τη διαφορά ανάμεσα σε αυτά που κάποιος λέει και σε αυτά που ίσως αισθάνεται;»:



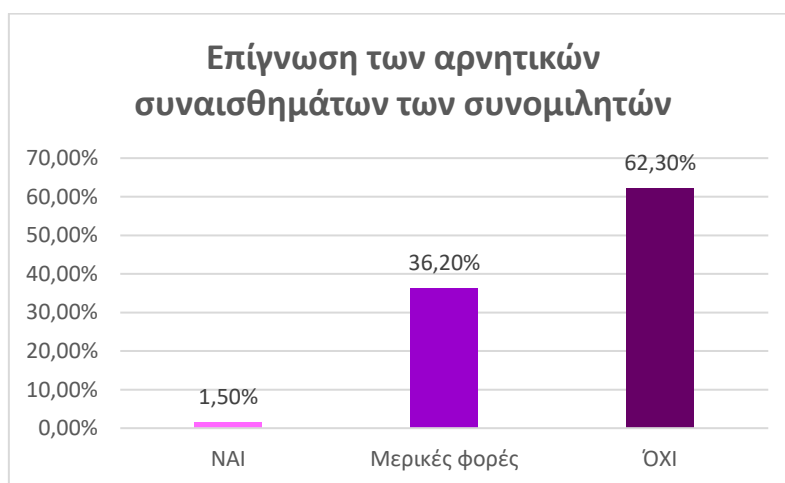
Γράφημα 37.: Ενσυναίσθηση των Εργασιακών Συμβούλων για τα συναισθήματα των άλλων

5. Στο πέμπτο ερώτημα που αφορά στην ικανότητα των Εργασιακών Συμβούλων να γνωρίζουν τις αντιδράσεις των άλλων σε αυτά που λένε, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 75,3% των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι τις περισσότερες φορές είναι ενήμεροι για το πώς αντιδρούν οι άλλοι στα λεγόμενά τους, β. το 20,3% μερικές φορές και γ. το 4,4% ότι δεν είναι. Το γράφημα 38. Παρουσιάζει ποσοστιαία τις απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Ενώ μιλάς είσαι ενήμερος για το πώς αντιδρούν οι άλλοι σε αυτά που λες;»:



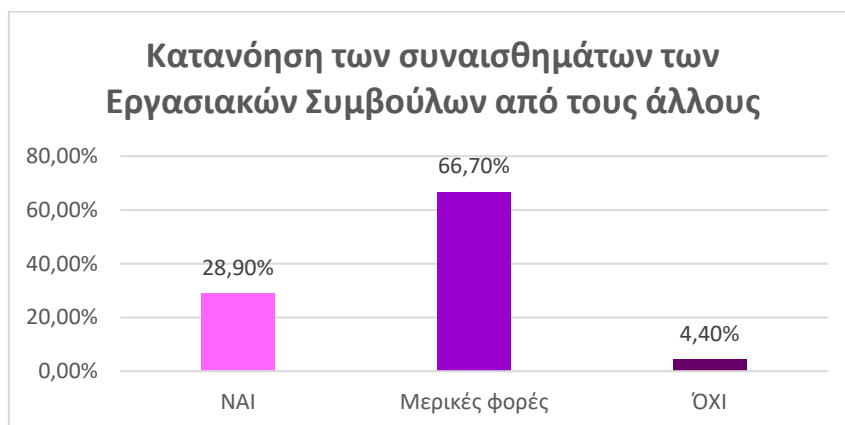
Γράφημα 38.: Επίγνωση των Εργασιακών Συμβούλων των αντιδράσεων των άλλων

6. Στο έκτο ερώτημα που αφορά στην επίγνωση των Εργασιακών Συμβούλων για τις απόψεις των άλλων για το άτομο τους, οι απαντήσεις κυμάνθηκαν ως εξής: α. το 1,5% των Εργασιακών Συμβούλων (όλοι άνδρες), δηλώνουν ότι αισθάνονται ότι οι άλλοι θα εύχονταν να ήταν ένα διαφορετικό άτομο, β. το 36,2% μερικές φορές νιώθουν έτσι, ενώ γ. το 62,3% δεν νιώθουν έτσι. Στο γράφημα 39. Παρατηρούμε τις ποσοστιαίες απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Αισθάνεσαι ότι οι άλλοι θα εύχονταν να ήσουν ένα διαφορετικό άτομο;»:



Γράφημα 39.: Επίγνωση των Εργασιακών Συμβούλων για αρνητικά συναισθήματα των συνομιλητών τους

7. Στο έβδομο ερώτημα που αφορά στην γνώση των Εργασιακών Συμβούλων για το εάν οι άλλοι καταλαβαίνουν τα συναισθήματά τους, οι απαντήσεις κυμάνθησαν ως εξής: α. το 28,9% των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι τις περισσότερες φορές οι άλλοι καταλαβαίνουν τα συναισθήματά τους, β. το 66,7% μερικές φορές και γ. το 4,4% δηλώνει ότι οι άλλοι δεν καταλαβαίνουν ποτέ τα συναισθήματά τους. Το γράφημα 40. Αποτυπώνει τις απαντήσεις των Εργασιακών Συμβούλων στο ερώτημα: «Οι άλλοι καταλαβαίνουν τα συναισθήματά σου;»:



Γράφημα 40.: Κατανόηση των συναισθημάτων των Εργασιακών Συμβούλων από τους άλλους

9.2. Ποιοτική Ανάλυση των αποτελεσμάτων

Στην παρούσα ενότητα θα προβούμε σε ποιοτικές παρατηρήσεις σύμφωνα με τα ποσοτικά αποτελέσματα που ανάδειξε η έρευνα. Για καλύτερη οργάνωση των παρατηρήσεων, θα αναφερθούμε σε κάθε κατηγορία του ερωτηματολογίου ξεχωριστά:

A. Δημογραφικά Στοιχεία

Από την ανάλυση των δημογραφικών στοιχείων των Εργασιακών Συμβούλων προβαίνουμε στις εξής παρατηρήσεις:

- Το επάγγελμα του Εργασιακού Συμβούλου το προτιμούν περισσότερο οι γυναίκες.
- Η συνήθης ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκουν οι Εργασιακοί Σύμβουλοι είναι αυτή της κλίμακας 40-49 έτη.
- Οι περισσότεροι Εργασιακοί Σύμβουλοι είναι έγγαμοι με παιδιά.
- Οι περισσότεροι Εργασιακοί Σύμβουλοι έχουν καλή οικονομική κατάσταση.
- Οι άγαμοι Εργασιακοί Σύμβουλοι δεν διαμένουν με τους γονείς, αλλά προτιμούν να ζουν μόνοι τους ή με κάποιον/α σύντροφο.

- Περίπου οι μισοί Εργασιακοί Σύμβουλοι (42%) είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος, αλλά κανένας δεν είναι κάτοχος διδακτορικού διπλώματος.

B. Επικοινωνιακές στάσεις, ικανότητες και συμπεριφορές των Εργασιακών Συμβούλων (21 ερωτήσεις):

Από την ανάλυση των δεδομένων στην κατηγορία που αφορά στις επικοινωνιακές στάσεις, ικανότητες και δεξιότητες των Εργασιακών Συμβούλων προβαίνουμε στις εξής παρατηρήσεις:

- Η πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων θεωρούν ότι δεν αντιμετωπίζουν κανένα πρόβλημα στον προφορικό τους λόγο.
- Η πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων ζητούν τις περισσότερες φορές τις απαιτούμενες επεξηγήσεις από τον συνομιλητή τους, προκειμένου να έχουν μια ξεκάθαρη και χωρίς παρεξηγήσεις και παρερμηνείες επικοινωνία.
- Η συντριπτική πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων επιτυγχάνουν μια αρμονική και ισορροπημένη επικοινωνία με τους συνομιλητές τους.
- Η πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων προβαίνουν στις απαραίτητες διευκρινήσεις και πληροφορίες προκειμένου να επιτύχουν μια ξεκάθαρη επικοινωνία.
- Η συντριπτική πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι δεν αντιμετωπίζει καμιά δυσκολία στην επικοινωνία τους με τους άλλους.
- Η συντριπτική πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι έχει επίγνωση των κανόνων με μέσων έκφρασης στον προφορικό λόγο, προκειμένου να κρατούν το ενδιαφέρον των συνομιλητών αμείωτο.
- Οι Εργασιακοί Σύμβουλοι, σε προσωπικό επίπεδο, νιώθουν αμήχανα όταν γίνονται δέκτες κομπλιμέντων, ενώ με πολλή μεγάλη ευκολία προβαίνουν σε φιλοφρονήσεις προς τους άλλους.
- Η συντριπτική πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνουν ότι εμπιστεύονται τους άλλους.
- Η συντριπτική πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι δεν έχουν κανένα πρόβλημα να αποδέχονται τα λάθη τους και δεν προσπαθούν να τα αποκρύψουν στις διαπροσωπικές τους σχέσεις.
- Η συντριπτική πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων αποδέχεται τα συναισθήματά της και τα επικοινωνεί με τους συνομιλητές της.

- Η συντριπτική πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων προσπαθεί να μην επηρεάζεται από τα συναισθήματά της και ολοκληρώνει τη συζήτηση άσχετα από τον συναισθηματικό της φορτίο.
- Η συντριπτική πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι σέβεται τον συνομιλητή της και περιμένει να ολοκληρώσει τις σκέψεις και το λόγο του.
- Η συντριπτική πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι τις περισσότερες φορές είναι προσεκτικός ακροατής σε μια συζήτηση και σχεδόν πάντοτε προσπαθούν να αφουγκραστούν τι εννοούν οι συνομιλητές τους.
- Η πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνουν ότι νιώθουν αυτοπεποίθηση στο έργο τους και ότι χαίρουν της προσοχής και του ενδιαφέροντος των συνομιλητών τους.

B. Ικανότητα Διαχείρισης Προβλημάτων και Συγκρούσεων (12 ερωτήσεις)

Από την ανάλυση των δεδομένων στην κατηγορία που αφορά στην ικανότητα των Εργασιακών Συμβούλων για τη διαχείριση και επίλυση προβλημάτων και συγκρούσεων, προβαίνουμε στις εξής παρατηρήσεις:

- Η πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι δεν αντιμετωπίζει καμιά δυσκολία στο να εκφράσει μια αντίθετη άποψη σε μια συζήτηση και δεν θεωρεί ότι μια αντίθετη άποψη θα διασαλεύσει την αρμονία στην επικοινωνία.
- Η πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι αποφεύγουν να πληγώσουν τους συνομιλητές τους ή να κάνουν τα πράγματα χειρότερα.
- Η πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνουν ότι μπορούν να δεχτούν μια εποικοδομητική κριτική χωρίς να παρεξηγηθούν και να αντιδράσουν αρνητικά.
- Η πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνουν ότι χρησιμοποιούν το διάλογο για την διαχείριση μιας αρνητικής συμπεριφοράς που μπορεί να τους έχει πληγώσει.
- Η πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι όταν προκύψει μια δυσάρεστη κατάσταση και νομίζουν ότι έχουν φερθεί άσχημα και έχουν πληγώσει κάποιον, ζητούν συγνώμη με μεγάλη ευκολία.
- Η πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων αντιμετωπίζει με ψυχραιμία μια αντιπαράθεση και διαφωνία που μπορεί να προκύψει σε μια συζήτηση.

- Η πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι μερικές φορές δυσκολεύεται να σκεφτεί καθαρά όταν νιώθει θυμό με κάποιον.
- Η πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι δεν αποφεύγει μια σύγκρουση όταν τη θεωρεί αναγκαία, άσχετα από το εάν θυμώσουν οι άλλοι ή όχι.
- Η πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι έχουν την ικανότητα και την ψυχραιμία να αντιμετωπίσουν ένα πρόβλημα χωρίς συναισθηματικές εξάρσεις και θυμό.
- Η συντριπτική πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι νιώθουν ικανοποιημένοι από τη γενικότερη διαχείριση και επίλυση των διαφορών και αντιπαράθεσεων με τους άλλους.
- Η πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι δεν εμπλέκει τα προσωπικά τους συναισθήματα σε μια επικοινωνία, όσο δυσάρεστα και εάν είναι.
- Η συντριπτική πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι δεν έχει κανένα πρόβλημα να παραδεχτεί το λάθος του σε μια σχέση ή επικοινωνία.

Γ. Ικανότητα Ενσυναίσθησης (7 ερωτήσεις)

Στην τρίτη κατηγορία που αφορά στην ικανότητα των Εργασιακών Συμβούλων για ενσυναίσθηση, προβαίνουμε στις παρακάτω παρατηρήσεις:

- Η συντριπτική πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνουν ότι ενδιαφέρονται και ρωτούν τις περισσότερες φορές τους συνομιλητές τους για τα συναισθήματά τους.
- Η συντριπτική πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι τις περισσότερες φορές σε μια συζήτηση βάζουν τον εαυτό τους στη θέση των άλλων.
- Η συντριπτική πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων, δηλώνει ότι σε μια συζήτηση προσπαθεί τις περισσότερες φορές να δει τα πράγματα από την οπτική των άλλων.
- Η συντριπτική πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι μπορεί να αντιληφθεί τη διαφορά ανάμεσα στα λόγια κάποιου και στα συναισθήματά του.
- Η πλειοψηφία των Εργασιακών Συμβούλων δηλώνει ότι έχει την ικανότητα να αντιλαμβάνεται τις αντιδράσεις των συνομιλητών τους στα δικά τους λεγόμενα.

- Οι περισσότεροι Εργασιακοί Σύμβουλοι νιώθουν αυτοπεποίθηση και δηλώνουν ότι νιώθουν το σεβασμό και την εκτίμηση των άλλων για το άτομό τους.
- Οι περισσότεροι Εργασιακοί Σύμβουλοι δηλώνουν ότι κοινωνούν τα συναισθήματά τους με τους άλλους και νιώθουν ότι οι άλλοι το καταλαβαίνουν αυτό.

Στο επόμενο κεφάλαιο θα προβούμε σε γενικές παρατηρήσεις για τα αποτελέσματα της έρευνας, τα οποία θα απαντήσουν στα αρχικά τιθέμενα ερωτήματα.

ΜΕΡΟΣ ΔΕΚΑΤΟ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ-ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Στο τελευταίο μέρος της παρούσας εργασίας, θα προβούμε σε γενικές παρατηρήσεις επί των αποτελεσμάτων της έρευνας, θα προσπαθήσουμε να δώσουμε απαντήσεις στα ερωτήματα που θέσαμε πριν την υλοποίηση της έρευνας και θα αναφέρουμε τους περιορισμούς που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της έρευνας.

10.1. Απαντήσεις στα Ερωτήματα της Έρευνας

Με την ολοκλήρωση της έρευνας επιτεύχθηκε ο σκοπός της έρευνας, ο οποίος ήταν να αναδείξει τη σημασία των επικοινωνιακών δεξιοτήτων του Συμβούλου εργασίας ως απαραίτητα εργαλεία για τη δημιουργία της επιθυμητής σχέσης με τους συμβουλευμένους, η οποία με τη σειρά της αποτελεί το κλειδί για την επιτυχία της συμβουλευτικής διαδικασίας (Amundson et al., 2011) και κατ' επέκταση της διαμεσολαβητικής διαδικασίας, όπως προαναφέρθηκε στη μεθοδολογία της έρευνας. Ανιχνεύσαμε τις επικοινωνιακές συμπεριφορές, δεξιότητες και στρατηγικές του σύγχρονου Εργασιακού Συμβούλου, ο οποίος διαδραματίζει και το ρόλο του διαμεσολαβητή, του οποίου τα χαρακτηριστικά είναι η αμεροληψία, η αμοιβαιότητα, η ισορροπία, η δικαιοσύνη, ο σεβασμός, η σοβαρότητα, η βοήθεια, η ψυχραιμία, η ενσυναίσθηση, το χιούμορ κ.α. (Τριαντάρη, 2018).

Ερευνήθηκαν και καταγράφηκαν οι επικοινωνιακές συμπεριφορές, δεξιότητες και στρατηγικές του σύγχρονου Συμβούλου εργασίας στον Ο.Α.Ε.Δ. και τα αποτελέσματα κατέδειξαν ότι:

Α. Οι Εργασιακοί Σύμβουλοι κατά τη διάρκεια των συμβουλευτικών τους συνεδριών εφαρμόζουν στην πλειοψηφία τους τις βασικές αρχές και μεθόδους της Επικοινωνίας και Ρητορικής, οι οποίες είναι απαραίτητες για την επίτευξη θετικών αποτελεσμάτων, όπως: α. η ευγένεια, β. η αντικειμενικότητα, γ. η ψυχραιμία, δ. ο επεξηγηματικός και ξεκάθαρος λόγος, ε. η αποσαφήνιση ορολογίας για αποφυγή παρεξηγήσεων και στ. ο σεβασμός στον συνομιλητή.

Β. Οι Εργασιακοί Σύμβουλοι, παρότι δεν γνωρίζουν τις αρχές της Διαμεσολάβησης, εν τούτοις διαισθητικά ακολουθούν κάποιες γενικές αρχές κυρίως στον τομέα διαχείρισης και επίλυσης τυχόν προβλημάτων και συγκρούσεων που αναφέρονται στην εργασία τους, όπως: α. η αποφυγή προσβλητικών καταστάσεων, β. η αποφυγή

αντιπαραθέσεων, γ. η αποδοχή του λάθους και η αποκατάσταση μιας δυσάρεστης κατάστασης και δ. η συναισθηματική αποστασιοποίηση από μια δυσάρεστη κατάσταση.

Γ. Οι Εργασιακοί Σύμβουλοι στην πλειοψηφία τους έχουν την ικανότητα ενσυναίσθησης και κοινωνικής νοημοσύνης και επιδιώκουν σε μια αλληλεπίδραση να γνωρίσουν και τη θέση του άλλου, έτσι ώστε να μπορέσουν να τον κατανοήσουν και να τον βοηθήσουν πιο αποτελεσματικά.

Δ. Οι Εργασιακοί Σύμβουλοι που συμμετείχαν στην έρευνα, δεν γνώριζαν το θεσμό της Διαμεσολάβησης. Όσα στοιχεία της Διαμεσολάβησης ανιχνεύθηκαν στην έρευνα, αποτελούν μόνο διαισθητική συμπεριφορά των Συμβούλων με άγνοια των αρχών της Διαμεσολάβησης, γεγονός που ενισχύει την άποψη για ανάγκη ενημέρωσης και επιμόρφωσης στον τομέα αυτόν.

Οι παραπάνω παρατηρήσεις που προέκυψαν από την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας, απαντούν τα δύο πρώτα ερωτήματα της έρευνας που αφορούν τις επικοινωνιακές δεξιότητες και στρατηγικές που χρησιμοποιούν οι Σύμβουλοι εργασίας, καθώς και το τρίτο ερώτημα που αφορά τις γενικές αρχές της Επικοινωνίας, της Ρητορικής και της Συμβουλευτικής που παρατηρούνται.

Το τέταρτο ερώτημα που επιχείρησε να απαντήσει η έρευνα αφορά την αλληλεπίδραση του Συμβούλου εργασίας με τον συμβουλευόμενο. Καθώς οι στάσεις των συμβουλευόμενων δεν μετρήθηκαν στην παρούσα έρευνα, η απάντηση στο συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα προκύπτει μόνο μέσω της αυτοαναφοράς των Συμβούλων εργασίας ως προς τη σχέση τους με τους συμβουλευόμενους. Σύμφωνα με το 89,8% των ερωτηθέντων συμβούλων, παρατηρείται θετική ανταπόκριση από τους συμβουλευόμενους (Γράφημα 19). Δεδομένου ότι η έρευνα έδειξε πολύ συχνή εφαρμογή επικοινωνιακών δεξιοτήτων και στρατηγικών από τους Συμβούλους, φαίνεται ότι όντως παρατηρείται θετική ανταπόκριση από τους συμβουλευόμενους όταν ο Σύμβουλος χρησιμοποιεί τις δεξιότητες και τις στρατηγικές που εμπίπτουν στις αρχές της επικοινωνίας.

Σε συνέχεια των προαναφερθέντων ακολουθεί και η απόπειρα απάντησης του πέμπτου ερευνητικού ερωτήματος, το οποίο επιχειρεί να ανιχνεύσει εάν οι αρχές της Διαμεσολάβησης, οι επικοινωνιακές τεχνικές της και οι δεξιότητες που αποκτά ο εκπαιδευμένος Διαμεσολαβητής, εφόσον εφαρμόζονται από τον Σύμβουλο εργασίας, δύνανται να επιφέρουν θετικότερα αποτελέσματα κατά τη Συμβουλευτική διαδικασία. Το ερώτημα αυτό απαντήθηκε εν μέρει. Καθώς, όπως προαναφέρθηκε παραπάνω, οι

Σύμβουλοι εργασίας διαισθητικά ακολουθούν ορισμένες γενικές αρχές της Διαμεσολάβησης, ενώ παράλληλα επιδεικνύουν αυξημένη ενσυναίσθηση, μπορούμε να θεωρήσουμε ότι η θετική ανταπόκριση των συμβουλευόμενων, η οποία αναφέρεται στο Γράφημα 19 σε ποσοστό 89,8% των ερωτηθέντων, δύναται να ενισχύεται και από τις τεχνικές Διαμεσολάβησης, όπου αυτές χρησιμοποιούνται. Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας έδειξαν ότι οι Σύμβουλοι εργασίας κάνουν πολύ συχνή χρήση των δεξιοτήτων της Επικοινωνίας και της Συμβουλευτικής (Κεφάλαιο 9.2), ενώ παράλληλα οι δεξιότητες αυτές έχουν πολλές ομοιότητες και ακολουθούν κοινές αρχές με τις δεξιότητες της Διαμεσολάβησης (Κεφάλαιο 4.2). Συνεπώς, η θετική ανταπόκριση από τους συμβουλευόμενους και η συνολικά επιτυχημένη συμβουλευτική διαδικασία, φαίνεται ότι σχετίζεται τόσο με τις δεξιότητες και στρατηγικές επικοινωνίας και συμβουλευτικής όσο και με τις αρχές της Διαμεσολάβησης. Ο Σύμβουλος εργασίας καλείται να αναλάβει ρόλο Διαμεσολαβητή και να εφαρμόσει σημαντικές πτυχές της Διαμεσολάβησης (Κεφάλαιο 4.5), παρότι δεν έχει λάβει αντίστοιχη εκπαίδευση. Αναδεικνύεται λοιπόν η ανάγκη για εντρύφηση των Συμβούλων εργασίας στον θεσμό της Διαμεσολάβησης, η εκπαίδευσή τους σε αυτήν και η εφαρμογή των αρχών της κατά τη Συμβουλευτική διαδικασία, γεγονός που θεωρείται ότι θα επιφέρει εν γένει θετικά αποτελέσματα τόσο προς τους συμβουλευόμενους, όσο και προς τους ίδιους τους συμβούλους.

10.2. Γενικές παρατηρήσεις

Παρότι η ανάλυση των δεδομένων που προέκυψαν από τα ερωτηματολόγια αναδεικνύει την ευρεία χρήση αρχών, στρατηγικών και δεξιοτήτων της Επικοινωνίας, της Συμβουλευτικής και, κατ' επέκταση, της Διαμεσολάβησης, από τους Συμβούλους εργασίας του ΟΑΕΔ (Κεφάλαιο 9.2), εν τούτοις, κάποια επιμέρους ευρήματα προκαλούν ενδιαφέρον. Οι ερωτήσεις 10 και 14 του ερωτηματολογίου διαπροσωπικής επικοινωνίας αφορούν την ικανότητα σύναψης σχέσεων εμπιστοσύνης. Παρότι η πλειοψηφία, σε ποσοστό 53,6% ανέφερε ότι έχει την ικανότητα να συνάψει σχέσεις εμπιστοσύνης (Γράφημα 10), μόνο το 34,7% ανέφερε ότι δεν έχει δυσκολία στο να το διαπράξει (Γράφημα 14). Παρατηρείται λοιπόν μια σχετική διαφοροποίηση στις απαντήσεις αυτές. Επιπροσθέτως, το 15,9 % δήλωσε ότι δεν μπορεί να εμπιστευτεί τους άλλους και το 30,5% δήλωσε ότι μπορεί μόνο μερικές φορές (Γράφημα 10). Παράλληλα, το 45% δήλωσε ότι μερικές φορές τους είναι δύσκολο να εμπιστευτούνται τους ανθρώπους και το 20,25% ότι πάντα τους είναι δύσκολο (Γράφημα 14).

Συνδυαστικά, οι παραπάνω παρατηρήσεις, δύναται να ερμηνευθούν ως μια συνολική δυσκολία των Συμβούλων εργασίας στο συγκεκριμένο τομέα. Η ικανότητα σύναψης σχέσεων αποτελεί σημαντική δεξιότητα, η οποία θεωρείται εξαιρετικά σημαντική στον εργασιακό τομέα, ενώ παράλληλα αποτελεί μία από τις σημαντικότερες πτυχές της ενσυναίσθησης (Boyatzis R., Goleman D., Rhee K., 2005), την οποία οι Σύμβουλοι δηλώνουν ότι την κατέχουν σε ικανοποιητικό βαθμό (Κεφάλαιο 9.2). Οι παρατηρήσεις αυτές αναδεικνύουν την ανάγκη περαιτέρω διερεύνησης στο πεδίο αυτό, ώστε να διεξαχθούν ασφαλή αποτελέσματα, τα οποία θα βοηθήσουν στον σχεδιασμό κατάλληλων επιμορφωτικών προγραμμάτων για τους Συμβούλους εργασίας, τα οποία θα περιλαμβάνουν ενίσχυση ανάλογων δεξιοτήτων, στις οποίες υστερούν. Ο θεσμός της Διαμεσολάβησης και η εκπαίδευση των Συμβούλων εργασίας σε αυτήν, μπορεί να ενισχύσει σημαντικά σε αυτόν τον τομέα καθώς έχει βρεθεί ότι συντελεί στη συνολική βελτίωση των σχέσεων μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών (Relyea, 1998; Τριαντάρη, 2018).

Ενδιαφέρον παρουσιάζουν επίσης και οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στις ερωτήσεις 9 και 11 του ICI. Οι ερωτήσεις αυτές αφορούν στη δυσκολία αποδοχής και απόδοσης φιλοφρονήσεων. Βλέπουμε λοιπόν ότι, ενώ το 87% των Συμβούλων εργασίας δηλώνει ότι δεν δυσκολεύεται να επαινέσει και να κάνει κάποια φιλοφρόνηση στον συνομιλητή του (Γράφημα 11), εντούτοις το 47,8% δηλώνει ότι μερικές φορές νιώθει αμηχανία όταν δέχεται κάποιο κομπλιμέντο και το 14,5% νιώθει πάντα αμηχανία (Γράφημα 9). Παρότι οι συγκεκριμένες ερωτήσεις αφορούν κυρίως την κατηγορία επικοινωνιακών δεξιοτήτων, η σχέση τους με την ενσυναίσθηση είναι αυτή που προκαλεί το ενδιαφέρον. Η ενσυναίσθηση δεν αφορά μόνο στα συναισθήματα του συνομιλητή. Σχετίζεται με την κατανόηση και αποδοχή του εαυτού καθώς και την αναγνώριση και διαχείριση των συναισθημάτων του ίδιου του ατόμου (Goleman, 2011). Παρατηρείται λοιπόν και στο σημείο αυτό μια ενδιαφέρουσα σύγκρουση: ενώ οι σύμβουλοι δηλώνουν ότι κατέχουν σε μεγάλο βαθμό την Ενσυναίσθηση, οι ίδιοι αναφέρουν την δυσκολία τους και σε αυτήν την πτυχή της.

Ανάλογο ενδιαφέρον παρουσιάζει και το γεγονός ότι το 66,7% των Συμβούλων εργασίας δηλώνει ότι μερικές φορές αλλάζει θέμα συζήτησης ανάλογα με τα συναισθήματά του (Γράφημα 15). Αυτό μπορεί να υποδηλώνει την επιθυμία να μην επηρεαστεί η αντικειμενικότητα και η ουδετερότητά τους, μπορεί όμως και να σχετίζεται με αποφυγή ενασχόλησης και διαχείρισης των συναισθημάτων τους. Σε κάθε περίπτωση, η περαιτέρω έρευνα ως προς τη συναισθηματική νοημοσύνη των

Συμβούλων εργασίας, ειδικότερα στις πτυχές που αφορούν τον εαυτό τους, μπορεί να παρουσιάσει ιδιαίτερο ενδιαφέρον.

Παρατηρώντας την κατηγορία Επικοινωνιακές στάσεις, ικανότητες και συμπεριφορές των Συμβούλων εργασίας, συνολικά παρατηρείται ότι οι σύμβουλοι φαίνεται να ακολουθούν επιτυχημένες στρατηγικές επικοινωνίας. Δεν απουσιάζουν όμως και οι ενδιάμεσες απαντήσεις. Δηλαδή, ενώ στην πλειοψηφία τους τα αποτελέσματα δείχνουν την παρουσία επικοινωνιακών δεξιοτήτων και την επιτυχημένη αμφίδρομη επικοινωνία, συχνά οι ερωτώμενοι δήλωσαν ως απάντηση ότι μερικές φορές δεν είναι απόλυτα ικανοί ή αποτελεσματικοί (9.1.B). Εκτός λοιπόν από τις ερωτήσεις που αναλύθηκαν παραπάνω, βλέπουμε τους συμμετέχοντες να δηλώνουν μερικές φορές προσποίηση ενδιαφέροντος, σε ποσοστό 46,3% (Γράφημα 20), εγωιστική συμπεριφορά που επισημαίνεται από τον συμβουλευόμενο σε ποσοστό 43,50% (Γράφημα 21), δεν εκφράζουν πάντα τα συναισθήματά τους στον συνομιλητή τους σε ποσοστό 35% (Γράφημα 13) ενώ το 40,60% δεν δείχνει πάντα προσοχή σε αυτά που λέει ο συμβουλευόμενος (Γράφημα 17). Επιπλέον, το 63,5% δηλώνει ότι μερικές φορές έχει την τάση να μονοπωλεί την συζήτηση (Γράφημα 7), το 34,80% θεωρεί κάποιες φορές αυτονόητο ότι ο συνομιλητής έχει κατανοήσει ακριβώς τι λέει, χωρίς να δώσει επεξήγηση (Γράφημα 4), το 47,80% αναφέρει παρεμβολές στη συζήτηση (Γράφημα 3) και το 34,8% δεν θα ζητούσε πάντα επεξήγηση εάν κάτι δεν του ήταν σαφές (Γράφημα 2). Οι επιμέρους αυτές παρατηρήσεις παρουσιάζουν ενδιαφέρον για τη συνέχιση της έρευνας, παράλληλα όμως δείχνουν ότι, ενώ το ερωτηματολόγιο είναι αυτοαναφοράς, οι Σύμβουλοι δεν παρουσίασαν τον εαυτό τους ως άψογο στην διαπροσωπική επικοινωνία, αλλά προσπάθησαν να απαντήσουν με ειλικρίνεια, ώστε τα αποτελέσματα που θα διεξαχθούν να είναι όσο το δυνατόν πιο έγκυρα.

Ως προς την κατηγορία ερωτήσεων για την διαχείριση συγκρούσεων, τα αποτελέσματα και εκεί δείχνουν ικανοποιητικές δεξιότητες, συμπεριφορές και στρατηγικές από τους ερωτώμενους συμβούλους εργασίας (9.1.Γ). Και στην κατηγορία αυτή όμως υπήρχαν ενδιάμεσες απαντήσεις, ορισμένες φορές σε μεγάλα ποσοστά. Το 33,40% των ερωτηθέντων δήλωσε πως μερικές φορές μπορεί να επηρεαστεί αρνητικά για πολύ καιρό λόγω μιας σύγκρουσης (Γράφημα 32), το 56,5% δήλωσε ότι μερικές φορές δεν είναι απόλυτα ικανοποιημένο από τον τρόπο που διαχειρίστηκε μια σύγκρουση (Γράφημα, 31), το 47,8% δήλωσε ότι δεν μπορεί πάντα να κρύψει τον θυμό του σε μια συζήτηση (Γράφημα 30) και το 66,70% δήλωσε ότι δεν μπορεί να σκεφτεί

πάντα καθαρά όταν βρίσκεται υπό την επήρεια θυμού (Γράφημα 28). Επιπλέον, το 36,30% δήλωσε ότι μερικές φορές του προκαλεί αναστάτωση μια διαφωνία (Γράφημα 27), ενώ το 56,5% δήλωσε ότι δεν συζητάει πάντα με τον συνομιλητή του όταν προκύψει διαφωνία (Γράφημα 25). Τέλος, το 49,50% δήλωσε ότι δεν αποφεύγει πάντα τις λεκτικές συγκρούσεις (Γράφημα 23) και το 36,30% δυσκολεύεται ορισμένες φορές να εκφράσει τις απόψεις του όταν διαφέρουν από αυτές του συνομιλητή του (Γράφημα 22). Στο σύνολό τους, οι επιμέρους αυτές παρατηρήσεις που προκύπτουν από τα δεδομένα της έρευνας, αναδεικνύουν την ανάγκη ενίσχυσης των δεξιοτήτων διαχείρισης συγκρούσεων των Συμβούλων εργασίας, παρότι εκ πρώτης όψεως φαίνονται ικανοποιητικές. Η συνεχής επιμόρφωση και η εκπαίδευση στις αρχές της Επικοινωνίας, της Συμβουλευτικής και, όπως αναδεικνύεται από την παρούσα έρευνα, της Διαμεσολάβησης, αναμένεται να βελτιώσει σημαντικά τις ικανότητες των εργασιακών συμβούλων στον τομέα αυτόν. Ειδικά ο θεσμός της Διαμεσολάβησης αποτελεί, όπως αναλύθηκε στο θεωρητικό μέρος της παρούσας έρευνας, κρίνεται ως ένας από τους καταλληλότερους τρόπους επίλυσης διαφορών και συγκρούσεων (Τριαντάρη, 2018), και ως εκ τούτου, οι αρχές του μπορούν να ενισχύσουν σημαντικά τις ανάλογες δεξιότητες στους Συμβούλους εργασίας.

Τέλος, ο τομέας που διερεύνησε την ενσυναίσθηση των Συμβούλων, κατέδειξε αυξημένα επίπεδα ενσυναίσθησης, καθώς και των επικοινωνιακών δεξιοτήτων που πηγάζουν από αυτήν (9.1.Δ). Ενδιαφέρον όμως παρουσιάζουν τα υπόλοιπα ευρήματα και σε αυτήν την κατηγορία. Έτσι, ενώ το 47,8% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι ρωτάει τον συνομιλητή του για τα συναισθήματα που του προκαλεί η συζήτηση πάνω σε ένα αντικείμενο, το 30,5% δήλωσε ότι δεν το κάνει πάντα και το 21,7% δήλωσε ότι δεν ρωτάει ποτέ (Γράφημα, 34). Αντιστοίχως, το 31,8% δήλωσε μερικές φορές δυσκολία να δει μια κατάσταση από την οπτική του άλλου (Γράφημα 36) και το 36,2% δήλωσε κατανόηση αρνητικών συναισθημάτων προς το πρόσωπό τους από τον συνομιλητή (Γράφημα 39). Τέλος, το 66,70% δήλωσε ότι ο συνομιλητής δεν αντιλαμβάνεται πάντα τα συναισθήματά τους (Γράφημα 40). Τα ευρήματα αυτά, αναδεικνύουν επίσης της ειλικρίνεια των συμμετεχόντων αλλά και την ανάγκη της συνέχισης της έρευνας ως προς τις πτυχές της συναισθηματικής νοημοσύνης που, εφόσον ενισχυθούν, δύναται να δυναμώσουν την ποιοτική επικοινωνία μεταξύ Συμβούλου εργασίας και συμβουλευόμενου αλλά και τη συμβουλευτική διαδικασία στο σύνολό της.

Κλείνοντας το κεφάλαιο των παρατηρήσεων, οφείλουμε να αναφερθούμε σε ορισμένους περιορισμούς που προέκυψαν στην ερευνητική διαδικασία. Ο πρώτος

αφορά το δείγμα της έρευνας, το οποίο αποτέλεσαν 69 από τους 100 εργασιακούς συμβούλους του ΟΑΕΔ της περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας. 31 από αυτούς, παρότι συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο, δεν είχαν απαντήσει σε όλες τις ερωτήσεις και επομένως οι απαντήσεις τους δεν καταχωρήθηκαν. Ο μικρός συνολικός αριθμός το δείγματος οφείλεται στον μικρό αριθμό συμβούλων που εργάζονται στην περιφέρεια αυτή, για το λόγο αυτό θεωρείται ικανοποιητικός. Προτείνεται η συνέχιση της έρευνας στους εργασιακούς συμβούλους του ίδιου φορέα (ΟΑΕΔ) σε υπόλοιπες περιφέρειες της Ελλάδας, ώστε να μπορούν να διεξαχθούν συγκριτικά αποτελέσματα.

Ένας ακόμα περιορισμός της έρευνας θεωρείται η αδυναμία συλλογής δεδομένων από τους συμβουλευόμενους, ώστε να διεξαχθούν συγκρίσεις και συσχετίσεις με τις απαντήσεις των Συμβούλων εργασίας. Λόγω των περιορισμών που δημιούργησε η πανδημία του Covid-19, οι ομαδικές παρεμβάσεις διακόπηκαν πριν ενημερωθούν οι συμβουλευόμενοι για την έρευνα και ως εκ τούτου δεν τους εστάλησαν ερωτηματολόγια προς συμπλήρωση.

Τέλος, η μέθοδος που είχε επιλεγεί αρχικά για την παρούσα έρευνα ήταν η μέθοδος της παρατήρησης, ώστε τα αποτελέσματα να διεξάγονται άμεσα, παρατηρώντας Συμβούλους και συμβουλευόμενους κατά τη διάρκεια των ομαδικών παρεμβάσεων. Η μέθοδος αυτή απορρίφθηκε από τους συμμετέχοντες στην έρευνα Συμβούλους εργασίας, οι οποίοι δεν δέχθηκαν παρατηρητή στις παρεμβάσεις τους, οπότε και επιλέχθηκε το αυτοσυμπληρούμενο ερωτηματολόγιο διαπροσωπικής επικοινωνίας ICI του Bienvenu, γεγονός που περιόρισε σε κάποιο βαθμό την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων, καθώς βασίζεται αποκλειστικά στις απαντήσεις των συμβούλων για τους εαυτούς τους.

ΑΝΤΙ ΕΠΙΛΟΓΟΥ

Η παρούσα έρευνα καλείται να συμπληρώσει τα ευρήματα που σχετίζονται με τις επικοινωνιακές τεχνικές, δεξιότητες και στρατηγικές του σύγχρονου Συμβούλου Εργασίας και με τα σημερινά δεδομένα του Διαμεσολαβητή. Η αναγκαιότητα του θεσμού του Συμβούλου εργασίας και η εξέχουσα σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας για τη βελτιστοποίηση των αποτελεσμάτων των συμβουλευτικών διαδικασιών, καθιστούν το ερευνητικό αυτό πεδίο ως καίριο για την περίοδο που διανύει η Ελλάδα αλλά και οι υπόλοιπες χώρες.

Τα αποτελέσματα της έρευνας μπορούν να χρησιμοποιηθούν για περαιτέρω μελέτη και ενίσχυση των θεωριών Επαγγελματικής Συμβουλευτικής με αρχές της Επικοινωνίας – Ρητορικής, ώστε, με σωστή εφαρμογή τους, να αυξηθούν οι πιθανότητες για θετικά αποτελέσματα από τις διαδικασίες και τις παρεμβάσεις.

Παράλληλα, θα ενισχυθεί η Ελληνική βιβλιογραφία σχετικά με τις επικοινωνιακές συμπεριφορές των Συμβούλων εργασίας και συγκεκριμένα, να διεξαχθούν αποτελέσματα για την περίπτωση του Ο.Α.Ε.Δ., ο οποίος είναι ο επίσημος φορέας για θέματα Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στην Απασχόληση, στην Ελλάδα. Τα αποτελέσματα αυτά δύνανται να χρησιμοποιηθούν για ενίσχυση των επικοινωνιακών στρατηγικών των Συμβούλων εργασίας, καθώς και για ενίσχυση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων των Συμβούλων.

Καινοτομία της έρευνας αποτελεί και η ανάδειξη του ρόλου της Διαμεσολάβησης στη Συμβουλευτική διαδικασία και η σημασία της εκπαίδευσης των Συμβούλων εργασίας στη Διαμεσολάβηση, καθώς οι τεχνικές και οι δεξιότητές της μπορούν να αποτελέσουν χρήσιμο επικοινωνιακό εργαλείο κατά τη Συμβουλευτική διαδικασία. Η φύση του έργου του Συμβούλου εργασίας φαίνεται να αποτελεί έδαφος στο οποίο η Διαμεσολάβηση δύναται να ισχυροποιήσει τα επιθυμητά αποτελέσματα, καθώς ο διαμεσολαβητής βοηθάει το άτομο να ενταχθεί ικανοποιητικά στην επιχείρηση και, κατ' επέκταση, συνδράμει στην υγιή σχέση του με την Εργασία και το Εργασιακό περιβάλλον (Τριαντάρη, 2018).

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Ακριβός Χρ., Ψαρόπουλος Χρ., (2008). *“Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Δημόσιες Υπηρεσίες και στον χώρο της Εκπαίδευσης”*, Αθήνα, Προγράμματα Επιμόρφωσης Στελεχών Διοίκησης της Εκπαίδευσης, Υπόεργο 3.
- Amundson, N., Harris-Bowlsbley, J., Niles, S., (2008). *Βασικές Αρχές Επαγγελματικής Συμβουλευτικής*, Αθήνα: Rosili.
- Αρβανιτίδης, Γ., 2001. *Γραφεία Διασύνδεσης Ελληνικών Πανεπιστημίων*. Το Γραφείο Διασύνδεσης του Α.Π.Θ., Πτυχιακή εργασία, Σχολή Εκπαιδευτικών Λειτουργών Επαγγελματικής και Τεχνικής Εκπαίδευσης (Σ.Ε.Λ.Ε.Τ.Ε.), Παιδαγωγική Τεχνική Σχολή Θεσσαλονίκης, Τμήμα Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού.
- Αριστοτέλης, *Ηθικά Νικομάχεια*, β: Α'-Δ'. Εισαγωγή-μετάφραση-σχόλια: Δ. Λυπουρλής. Θεσσαλονίκη: Ζήτρος. 2006.
- Αριστοτέλης, *Περί Ποιητικής*, Μετάφραση Σ. Μενάδρου, Εισαγωγή, κείμενο, ερμηνεία: Ι. Συκουτρή, Αθήνα: Εστία, 1995.
- Αρχαίοι Συγγραφείς, (2002). *Αριστοτέλης, Ρητορική Α'*, Εισαγωγή, μτφ., σχόλια, Δ. Λυπουρλής, σ. 136-161, Θεσσαλονίκη: Ζήτρος.
- Ασβεστάς, Α. (2007). *Μεθοδολογία Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού στην Απασχόληση*. Στο Ε.Κ.Ε.Π. (εκδ.) *Οδηγός Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στον τομέα της Απασχόλησης*.
- Αυγελής, Ν. (2014). *Η Φιλοσοφία της γλώσσας*. Θεσσαλονίκη: Σταμούλη.
- Besemer, Cr. (2014). *Διαμεσολάβηση. Μεσολάβηση σε συγκρούσεις*. Μτφρ. Θεοχάρης Αγγελίδης. Θεσσαλονίκη: ANTIΓΟΝΗ Κέντρο Πληροφόρησης και Τεκμηρίωσης.
- Βλαχάκη, Φ., (2006). Προοπτικές για το θεσμό ΣΥ.Ε.Π. Δράσεις Ε.Κ.Ε.Π. σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο-euroguidance, στο: Πρακτικά Πανελλήνιου Συνέδριου Συμβουλευτικής Προσανατολισμού «*Ο θεσμός Συμβουλευτική-Προσανατολισμός και ο ρόλος του στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας*», σ. 25-43, Αθήνα: Ε.Κ.Ε.Π. & ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π.

- Βραϊμάκη Ε., Στράνης Δ., Ιωαννίδου Σ., (2014). «*Η επίδραση της δημοσιονομικής κρίσης στις εργασιακές σχέσεις για τους εργαζομένους στο δημόσιο τομέα: Ένα προτεινόμενο ερευνητικό μοντέλο*», Εθνικό Αρχείο Διδακτορικών Διατριβών, Τεύχος 1, 2014, σελίδα 12, όπως παραπέμπουν στο έργο του Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43.
- Βρετάκου, Β. (1990). *Ο Σχολικός Επαγγελματικός Προσανατολισμός στην Ελλάδα*. Αθήνα: Παπαζήσης.
- Γαβριήλ, Α. (1990). Ας ξανασκεφτούμε τις οικονομικές θεωρίες επαγγελματικής ανάπτυξης. *Επιθεώρηση Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού*. 12-13, 8-10.
- Γαρδέλης Χ., 2003. *Εφαρμοσμένη Στατιστική*. Παπαζήση.
- Γεωργακόπουλος, Α. Ζανιάς, Γ. (1995). *Τομέας πρωτογενούς παραγωγής*, Αθήνα: Γνώση.
- Γεωργούσης, Π. (1995). Η Επαγγελματική Συμβουλευτική και ο ρόλος της Οικογένειας στις επαγγελματικές ανάγκες του ατόμου. *Επιθεώρηση Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού*. 32-33, 29-44.
- Γιαννακούρου, Στ. (2006). «Αγορά Εργασίας, Απασχόληση, Εργασιακές Σχέσεις και στοιχεία εργατικού δικαίου», *σημειώσεις του μαθήματος ΕΣΔΔ*, Αθήνα.
- Damianakis, M (2017). *Βασική Διαμεσολάβηση*. IMC.
- Δελλής, Ι. Γ. (2005). *Φιλοσοφική Συμβουλευτική. Η Φιλοσοφία ως θεραπεία*. Αθήνα: Τυπωθήτω, Δαρδανός.
- Δελτίο Επικοινωνίας (1998). *Τομέας ΣΕΠ του Π.Ι. Β' Έκδοση*, τ. 1.
- Δημητρίου, Κ. (1991). *Μέθοδοι και Τεχνικές Υποκίνησης Εργαζομένων στην πράξη*. Αθήνα: Γαλαίος.
- Δημητρόπουλος, Ε., Θεοδοσίου, Γ., Παπαδημητρίου, Δ. & Παπαθανασίου, Π., 1984. Οι προτιμήσεις των νέων για σπουδές και επάγγελμα, Υπόθεση κοινωνικής τάξης;. Αθήνα Δημητρόπουλος, Ε., (1998). Συμβουλευτική και Επαγγελματική Αγωγή στην Ελλάδα. Μια περιγραφική, αξιολογική παρουσίαση. *Πρακτικά Α' Κυπροελλαδικού Συνεδρίου Συμβουλευτικής*. Λευκωσία: Υπουργείο Παιδείας/ΥΣΕΑ.
- Δημητρόπουλος, Ε., (2003), *Αποφάσεις-λήψη αποφάσεων*, Αθήνα: Γρηγόρης.
- Δημητρόπουλος, Ε. Γ. (1999) *Συμβουλευτική Προσανατολισμός. Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας, Εκπαιδευτικός Επαγγελματικός Προσανατολισμός*. Αθήνα: Γρηγόρης.

- Δεσποτόπουλος, Κ.Ι. (1980). *Πολιτική Φιλοσοφία του Πλάτωνος*, Αθήνα: Παπαζήση.
- Έκο, Ουμπέρτο (1994). *Θεωρία Σημειωτικής*. Μετάφραση έφη Καλλιφατίδη, 3^η έκδοση, Αθήνα.
- Επίκτητος, (2004). *Εγχειρίδιον*, Εισαγωγή-μετάφραση, Ν.Μ. Σκουτερόπουλος, Αθήνα: Στιγμή.
- Επίκτητος, (2002). *Η Τέχνη του ζην*, μτφ. Σάρον Λέμπελ, Αθήνα: Πύρινος Κόσμος.
- Επίκτητος, (2015). *Η Τέχνη του Βίου: ο φιλοσοφημένος βίος του πολιτικού*, Εισαγωγή, μετάφραση, σχόλια: Σ. Τριαντάρη, Θεσσαλονίκη: Ζήτρος.
- Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2000) Υπόμνημα για την εκπαίδευση καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής. SEC (2000) 1832. Βρυξέλλες, 30.10.2000.
- Ζαβλανός, Μ (2002). *Μάνατζμεντ*. Αθήνα: Σταμούλης.
- Greenberg, J. & Baron, R. (2013). *Οργανωσιακή Ψυχολογία και Συμπεριφορά*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.
- Goleman, D. (2006). *Κοινωνική Νοημοσύνη*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Goleman D., (2011). *Η συναισθηματική νοημοσύνη στον χώρο της εργασίας*, Αθήνα, εκδόσεις «Πεδίο».
- Goleman D., (2011). *Η συναισθηματική νοημοσύνη. Γιατί το "EQ" είναι σημαντικότερο από το "IQ";*, Αθήνα, εκδόσεις «Πεδίο».
- Fiske, T., (1992). *Εισαγωγή στην Επικοινωνία*, Αθήνα: Επικοινωνία και Κουλτούρα.
- Θεοχάρης, Δ. (2017): *Η προστασία του απορρήτου των διαπραγματεύσεων ενώπιον του διαμεσολαβητή του ν. 3898/2010 – Εταιρία Νομικών Βορείου Ελλάδος*, Επετειακός Τόμος, Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Hooper-Greenhill, E., (1999). Σκέψεις για τη μουσειακή εκπαίδευση και επικοινωνία στη μεταμοντέρνα εποχή, *Αρχαιολογία και Τέχνες*, 72. 47-49.
- Ιορδάνογλου, Δ.& Μπ. Τσακαρέστου, Λ. Τσενέ, Ν. Λέανδρος, Κ. Ιωαννίδης, (2016). *Ηγέτες του Μέλλοντος*. Αθήνα, εκδ. Πεδίο.
- Καΐτατζή-Γουίτλοκ, Σ. (2012). *Επικοινωνία: Θεωρία στην Πράξη*. Αθήνα: Λιβάνη.
- Καλαβά-Μυλωνά, Ν., (2006). Το παρελθόν, το παρόν και το μέλλον του θεσμού συμβουλευτική-προσανατολισμός ακολουθώντας τις κοινωνικές και οικονομικές εξελίξεις, στο: Πρακτικά Πανελληνίου Συνεδρίου Συμβουλευτικής Προσανατολισμού «Ο θεσμός Συμβουλευτική-Προσανατολισμός και ο ρόλος του στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας», σ. 52-59, Αθήνα: Ε.Κ.Ε.Π. & ΕΛ.Ε.ΣΥ.Π.

- Καλαϊτζόπουλος, Ν. (1994). *Η Διδασκαλία του ΣΕΠ στα σχολεία*. Τα Νέα 19-10-94.
- Καλίρης, Α., & Φακιολάς, Ν. (2011). Διερεύνηση του ρόλου του Επαγγελματικού Συμβούλου στον τομέα της Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων στον 21ο αιώνα. *Επιθεώρηση Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού*, 94-95, 108-121.
- Καλογήρου, Κ., (1970). *Η Ψυχολογία της προσαρμογής στο χώρο εργασίας*. Αθήνα: Αυτοέκδοση.
- Καμινιώτη, Ο. (2014) «Αποτελεσματικές Πρακτικές στον τομέα του Επαγγελματικού Προσανατολισμού και της Συμβουλευτικής Σταδιοδρομίας», Εργασία και Απασχόληση στην Ελλάδα, Ετήσια Έκθεση 2013. Αθήνα: Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού, σσ. 261 – 274.
- Κάντας Α., (1995). *Οργανωτική –Βιομηχανική Ψυχολογία*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κάντας, Α., Χαντζή, Α. (1991). *Ψυχολογία της Εργασίας*. Θεωρίες Επαγγελματικής Ανάπτυξης, Στοιχεία Συμβουλευτικής. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Καρακατσάνης, Π. (2002). *Κείμενα Παιδείας*. Η περί φιλοσοφία των Στωικών. Αθήνα: Ατραπός.
- Κασσωτάκης, Μ., (2004). *Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός, Θεωρία και Πράξη*. (επιμ), Αθήνα: Τυπωθήτω.
- Κασσωτάκης, Μ. (2002) «*Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός: Εννοιολογικές διασαφήσεις, σκοποί και στόχοι*» στο Κασσωτάκης, Μ. (Επιμ.) Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός. Θεωρία και Πράξη. Αθήνα: Τυπωθήτω - Δάρδανος.
- Κατσανέβας, Θ., (1997). Οικονομική της εργασίας και εργασιακές σχέσεις., Αθήνα: Σταμούλης, σ. 40 –41.
- Κιντής, Α. (1995). *Μεταποιητική Βιομηχανία, Επιδόσεις, Κρίση, Προοπτικές*. Αθήνα: Γνώση.
- Κιντής, Α. (2004). *Η Ελληνική Οικονομία στο κατώφλι του 21^{ου} αιώνα*. Αθήνα: Γνώση.
- Κίτσος, Α. (1980). *Επικοινωνία και συζήτηση*, Αθήνα.
- Κόκκος, Α. (2005) *Εκπαίδευση Ενηλίκων: ανιχνεύοντας το πεδίο*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Κοντάκος, Αν., & Σταμάτης, Π. Ι. (2002-2003). *Παιδαγωγική μη λεκτική επικοινωνία στην αρχαιότητα: το παράδειγμα του «Πρωταγόρα»*. Θέματα Ιστορίας της εκπαίδευσης, 1, 57-80.
- Κοσμίδου – Hardy, Χ. (2002) «Μετάβαση και Εικονική Επικοινωνία: Ο ρόλος της Συμβουλευτικής και της Αγωγής» στο Κασσωτάκης Μ. (Επιμ.) *Συμβουλευτική*

- και *Επαγγελματικός Προσανατολισμός*. Θεωρία και Πράξη. Αθήνα: Τυπωθήτω - Δάρδανος.
- Κοσμίδου-Hardy, Χρ. (1991). «θέματα Σχολικού Επαγγελματικού Προσανατολισμού: Αυτογνωσία, Αυτοαντίληψη, Λήψη Απόφασης και Συμβουλευτική». *Σημειώσεις από τις παραδόσεις στη Φιλοσοφική Σχολή του Πανεπιστημίου Αθηνών*.
- Κοσμίδου-Hardy, Χ., Δροσινού, Μ., και Μπούκα, Α. (2007). Δεξιότητες Συμβουλευτικής: Κριτική, Ολική Προσέγγιση. Στο Ε.Κ.Ε.Π. (επιμ.) *Οδηγός Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στον τομέα της Απασχόλησης*.
- Κοσμίδου-Hardy, Χ., και Μπούκα, Α. (2007). Οι Οδηγοί Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού για την Εκπαίδευση και την Απασχόληση. Στο Ε.Κ.Ε.Π. (εκδ.) *Οδηγός Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στον τομέα της Απασχόλησης*.
- Κρίβας, Σ. (1987). Η συνεισφορά των θεωριών επαγγελματικής ανάπτυξης στη συμβουλευτική πρακτική κατά την επιλογή επαγγέλματος. *Σύγχρονη Εκπαίδευση*, 6,1, 71-81.
- Κουζής, Γ. (1998). ΟΝΕ και εργασιακές σχέσεις. *Ενημέρωση ΙΝΕ ΓΣΕΕ/ΑΔΕΔΥ*, τ. 37.
- Κουμουτσάκος, Σ. (1978). Θέματα που απασχολούν τον Επαγγελματικού Προσανατολισμό στην Ελλάδα, *Διεθνές Συνέδριο Επαγγελματικού Προσανατολισμού*, Αθήνα.
- Κούρτη, Ε. (1995). *Διαπροσωπική επικοινωνία: θεωρητικές προσεγγίσεις*. Θεσσαλονίκη: Μάγια.
- Κούτρας, Δ. (2002). *Η Πρακτική Φιλοσοφία του Αριστοτέλη*, τ. Α΄ Ηθική, Αθήνα: Δ. Κούτρας.
- Κοψίδα, Α. (1991). Σχολικός, Εκπαιδευτικός και Επαγγελματικός Προσανατολισμός, Διαπιστώσεις-Προβλήματα-Προοπτικές. *Επιθεώρηση Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού*, 18-19, 108-110.
- Κρίβας, Σπ. (2001) «Η διαφοροποίηση της αντίληψης για τη σταδιοδρομία στα πλαίσια της παγκοσμιοποίησης. Από την «αντικειμενική» ιεραρχική δομή στη διαμορφούμενη υποκειμενικά δια βίου διαδικασία», *Πρακτικά Α΄ Διεθνούς Συνεδρίου του Ε.Κ.Ε.Π. Εξελίξεις στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό στην Αυγή του 21ου Αιώνα*. Αθήνα: Ε.Κ.Ε.Π., σσ. 53 – 62.

- Κύρκος Β. Α. (1986), “Η Ρητορική Τέχνη και η Κοινωνική της Λειτουργία κατά τον Αριστοτέλη”, *Διαβάζω* 135 (Ιανουάριος), σελ. 42-47.
- Λάζος, Γ. (1998). *Το Πρόβλημα της ποιοτικής έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες: Θεωρία και πράξη*. Αθήνα: Παπαζήση.
- Lewicki, R. Saunders, D., Minton, J. (2004). *Η Φύση των Διαπραγματεύσεων*. Μτφρ. Κ. Παπαμιχαήλ. Αθήνα: Κριτική.
- Μαλικιώση – Λοΐζου, Μ. (2011) «Η Συμβουλευτική Ψυχολογία στην Ελλάδα σήμερα», *Hellenic Journal of Psychology*, Vol.8, pp. 266 – 288.
- ΜακΚουέλ, Ν., (1997). *Εισαγωγή στη θεωρία της μαζικής κουλτούρας*, Αθήνα: Καστανιώτης.
- Μάνος, Κ. (1997). *Ψυχοπαιδαγωγική Συμβουλευτική*, τ. 3. Αθήνα: Ιδίου.
- McLeod, J., (2003). *Εισαγωγή στη Συμβουλευτική*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Μικεδάκη, Κ. (2012). Ο ρόλος της επαγγελματικής προσαρμοστικότητας στην ανάπτυξη και ενίσχυση δεξιοτήτων σε μια περίοδο κρίσης και αβεβαιότητας. Εργασία στο πλαίσιο του μαθήματος *Θεωρία και Πράξη της Συμβουλευτικής II*, ΠΜΣ «Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός», Τμήμα Φ.Π.Ψ., Πανεπιστήμιο Αθηνών.
- Μπακιρτζής, Κ., Ν. (2004). *Επικοινωνία και Αγωγή*. Αθήνα: Gutenberg-Παιδαγωγική Σειρά.
- Μπαμπινιώτης, Γ., (1992). *Θεωρητική Γλωσσολογία*, Αθήνα. 32
- Μπεζεβέγκης, Η., (χ.χ.). επάγγελμα και επαγγελματικές επιλογές, στο: *Ανάπτυξη Δεξιοτήτων Δια Βίου Διαχείρισης Σταδιοδρομίας*, Αθήνα: ΕΟΠΠΕΠ.
- Μρίνια, Β. (2008). *Management. Συναισθηματική Νοημοσύνη*. Θεσσαλονίκη: Σταμούλης.
- Nathan, R., & Hill, L., (2006). *Επαγγελματική Συμβουλευτική*, μ.τ.φ. Δ. Σιδηροπούλου, Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Ο.Α.Ε.Δ. (2006). *Εγκύκλιος εφαρμογής προγράμματος ενεργού επαγγελματικού προσανατολισμού στα Τ.Ε.Ε. μαθητείας του Ο.Α.Ε.Δ. για το έτος 2006*. Αθήνα
- Ο’ Leary, E. (1995). *Η θεραπεία Gestalt*, επιμ. Νέστορος & Πολεμικός, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Παζαρζή Νίνα-Ελένη (2005). *Κοινωνική Ψυχολογία*, Αθήνα.
- Παπακωσταντίνου, Δ. Κ. (2019). *Εργασία, Εργασιακές Σχέσεις & Πολιτικές Απασχόλησης των Ατόμων με Αναπηρία*. Αθήνα: Gutenberg.
- Παπανικολάου Θ. (1996), *Slogans*, Αθήνα: Εκδόσεις Γ.Σ. Μπαρμπερόπουλος 20.

- Παπανικολάου Κ. Ι. (1952), *Νεοελληνική Καλολογία: Αισθητική του Λόγου*, Βιβλιοπωλείο της «Εστίας».
- Pearse, Ch. (1981). *Η Λογική ως Σημειωτική: Η Θεωρία των Σημείων*. Αθήνα: Νεφέλη.
- Περλς, Φ., (1989). *Η Προσέγγιση Γκεστάλτ*, Αθήνα: Γλάρος.
- Πολίτης, 2001).
- Robson, C. (2007). *Η έρευνα του πραγματικού κόσμου* (μτφρ. Β. Νταλάκου και Κ. Βασιλικού, επιμ. Κ. Μιχαλοπούλου). Αθήνα: Gutenberg.
- Russel, B. (1982). *Σωκράτης-Πλάτων και Αριστοτέλης*, μτφ. Αιμ. Χουρμουζιάδης, Αθήνα: Ι.Δ. Αρσενίδης.
- Σταμάτης, 2005
- Saussure, F. (1970). Το αντικείμενο της Γλωσσολογίας, *Λευκαλίων, τ.Ι*. Αθήνα.
- Saussure, F. (1979). *Μαθήματα Γενικής Γλωσσολογίας*, Αθήνα: Παπαζήσης.
- Σιδηροπούλου - Δημακάκου, Δ. (2004) Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός. Πανεπιστημιακές σημειώσεις. Αθήνα: Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Τμήμα Φιλοσοφίας, Παιδαγωγικής και Ψυχολογίας.
- Σιδηροπούλου-Δημακάκου, Δ., Αργυροπούλου, Κ., Δρόσος, Ν., Μικεδάκη, Κ. & Τσακανίκα, Ρ. (2012). Αποχαιρετώντας τη μονιμότητα και οδεύοντας στην επαγγελματική προσαρμοστικότητα: Πρόγραμμα ανάπτυξης δεξιοτήτων. Εισήγηση στο Κυπρο-Ελλαδικό Συνέδριο *Συμβουλευτικής και Επαγγελματικής Αγωγής*. *Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο Κύπρου*, Λευκωσία, 7-8/12/2012. 32 Νοε 2013 011-112:Layout 1 9/26/13 12:21 PM Page 32
- Σπυρόπουλος, Π.Γ. (1998). *Εργασιακές Σχέσεις, Εξελίξεις στην Ελλάδα, την Ευρώπη και το διεθνή χώρο*, σ. 62, Αθήνα: Σάκκουλα.
- Stulberg, B. J., Love, P. L., (2014). *Ανάμεσα στα μέρη: Ο ουδέτερος τρίτος. Στρατηγικές για μία επιτυχημένη διαμεσολάβηση*. Μετάφραση από την αγγλική Ορφανού Μ. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη ΑΕΒΕ
- Τασιόπουλος, Χ., (2015). *Πώς επιλέγω Επάγγελμα*, Αθήνα: Γραφικές Τέχνες Μητρόπολις.
- Τζωρτζάκης Κ. & Τζωρτζάκη Α., (2007). *Οργάνωση και Διοίκηση*. Το Μάνατζμεντ της Νέας Εποχής, Αθήνα:Rosili.
- Τέττερη, Ι., Σκαυδή, Δ., Ρουσσέας, Π., Κουτσούκος, Δ., (1989). *Αξιολόγηση του ΣΕΠ από τους μαθητές της Γ' Γυμνασίου. Ανάγκες και προσδοκίες τους*. Αθήνα: ΟΕΔΒ

- Τούμπας, Λ. (2007). Προσεγγίζοντας τις Σύγχρονες Συνθήκες Εργασίας στον Ευρωπαϊκό Χώρο, για την Εφαρμογή της Συμβουλευτικής και του Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Στο Ε.Κ.Ε.Π. (εκδ.) *Οδηγός Συμβουλευτικής και Επαγγελματικού Προσανατολισμού στον τομέα της Απασχόλησης*.
- Τριαντάρη-Μαρά, Σ. (2005). *Ιστορία της Φιλοσοφίας*, τ. Α', Θεσσαλονίκη: Σταμούλης.
- Τριαντάρη, Σ., (2012). *Το Πορτρέτο του Φιλόσοφου κατά τον Επίκτητο, ως βάση της Φιλοσοφικής Συμβουλευτικής*, Θεσσαλονίκη: Σταμούλης.
- Τριαντάρη Σ. (2013). *Πολιτική Ρητορική και Επικοινωνία τον 14^ο και 21^ο αιώνα*, Θεσσαλονίκη: Σταμούλης.
- Τριαντάρη Σ. (2016). *Η Ρητορική, Η Τέχνη της Επικοινωνίας από την Αρχαιότητα στο Βυζάντιο. Η Επικαιροποίηση της Ρητορικής και η Εξέλιξή της*, Θεσσαλονίκη: Σταμούλης.
- Τριαντάρη, Σ., (2018). *Από τη Σύγκρουση στη Διαμεσολάβηση. Η Διαμεσολάβηση ως Στρατηγική και Πολιτική της Επικοινωνίας*. Θεσσαλονίκη: Σταμούλης.
- Τριαντάρη, Σ. (2020). *Ηθική και Κοινωνική Φιλοσοφία της Επικοινωνίας*. Στρατηγικές και Τεχνικές της Επικοινωνίας. Θεσσαλονίκη: Σταμούλης.
- Τριαντάρη, Σ. (2020). *Ηγεσία, Θεωρίες Ηγεσίας. Από τον Αριστοτελικό ρήτορα, στο σύγχρονο Ηγέτη*. Θεσσαλονίκη: Σταμούλης.
- Τριαντάρη, Σ. (2021). *Ηθική στη λήψη αποφάσεων*, Θεσσαλονίκη: Σταμούλης.
- Τσακανίκα, Ρ. (2012). *Επαγγελματική προσαρμοστικότητα και μετάβαση: Προτάσεις για τους επαγγελματικούς συμβούλους στη σύγχρονη ελληνική πραγματικότητα*. Εφαρμογή στη δευτεροβάθμια, τριτοβάθμια εκπαίδευση και την απασχόληση. Εργασία στο πλαίσιο του μαθήματος Θεωρία και Πράξη της Συμβουλευτικής ΙΙ, ΠΜΣ «Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός», Τμήμα Φ.Π. Ψ., Πανεπιστήμιο Αθηνών.
- Χουρδάκη, Μ., (1967). Επαγγελματικός Προσανατολισμός, *Μεγάλη Παιδαγωγική εγκυκλοπαίδεια*, τ. Ε', σσ. 595-596. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Χυτήρης Λεωνίδα, (2006). *Μάνατζμεντ: Αρχές διοίκησης επιχειρήσεων*, Αθήνα: Interbooks.
- Ψαχαρόπουλος, Γ. (1999). *Οικονομική της Εκπαίδευσης*, Αθήνα: Παπαζήσης.
- Ψύλλα, Μ., (1991). *Η επικοινωνία σαν κοινωνική διεργασία*, Επιστημονική Επετηρίδα Χαροκοποείου Ανωτάτης Σχολής Οικιακής Οικονομίας, Αθήνα.

Ψύλλα Μ. (2014), «Επικοινωνία και τοπικός χώρος» (Μια αναφορά στη δημοτική επικοινωνία), Τοπική Αυτοδιοίκηση, Τεύχος, Αθήνα.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Armstrong, P. I., & Rounds, J. B. (2008). *Vocational psychology and individual differences*. Στο S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Handbook of counseling psychology* (4th ed., σσ. 375–391). New York: Wiley.
- Astin, H. S. (1984). *The meaning of work in women lives: A socio – psychological model of career choice and work behavior*. *The Counseling Psychologist*, 12, 117-126.
- Bandura, A. (1977a). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, N.J : Prentice Hall.
- Bandura, A. (1977b). Self-efficacy: Towards a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action. A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. In V.S. Pama - chaudran (Ed.), *Encyclopedia of Human Behaviour* (pp.71-81). New York: Academic Press.
- Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The Exercise of Control. W.H.
- Bakker, A., Heuven, E., (2006). Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*, 13, 423-440.
- Barker, EM, (1960). *Greek political Theory*. Plato and his Predecessors. London: s.n.
- Baron, R. (2000). *Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient inventory*, in R. Bar-ON ant A. Parker. San Francisco: Jossey-Bass.
- Becker, G. (1964). *Human Capital*. New York: National Bureau of Economic Research.
- Berne, E., (1967). *Games People Play*. Grove Press, New York.
- Berko, R. M., Wolvin, A. D., Wolvin, D. R. (1989). *Communicating: A social and career focus*, 4th Edition, Boston: Houghton Mifflin.
- Besemser, Cr. (1996). *Mediation inder Praxis*. Erfahrungen aus den USA. Werkstatt fur Gewaltt freie Aktion. Baden, Karlruhe.

- Bimrose, J., & Hearne, L. (2012). Resilience and career adaptability: Qualitative studies of adult career counselling. *Journal of Vocational Behavior*, 81(3), 338- 344.
- Bimrose, J., Brown, A., Barnes, S.A., & Hughes, D. (2011). *Evidence Report. The role of career adaptability in skills supply*. Warwick Institute for Employment Research. University of Warwick. Noe 2013 011-112:Layout 1 9/26/13 12:21 PM Page 31.
- Blaikie, N. (1971). *Towards a theoretical model for the study of occupational choice*. *Sociology*, 5, 313-333.
- Bourdieu, P. Passeron, J. C. (1964). *Les heritiers: Les etudiants et la culture*. Paris: Les Editions de Minuit.
- Boyatzis R., Goleman D., Rhee K., (2005). “Clustering competence in emotional intelligence: insights from the emotional competence inventory (ECI)”, in Conte J.M. “A review and critique of emotional intelligence measures”, *Journal of Organizational Behavior*, 26, p.433-440.
- Braddock, R. (1958) «An Extension of the “Lasswell Formula”», *Journal of Communication*,8, 88-93.
- Brill, A. (1949). *Basic Principles of Psychoanalysis*. N.Y: Doubleday.
- British Association for Counselling (1984). *Code of Ethics and Practice for Counsellors*. Rugby: BAC
- Brown, D.,& Brooks, L., (1991), *Carrer Counseling Techniques*, Boston: Allyn and Bacon.
- Burks, H., M. & Steffle, B. (1979). *Theories of Counseling*, 3d ed. New York: McGraw – Hill.
- Cannon, W.B.,(1932), *The wisdom of the body*, New York, Norton.
- Carter, M. (1966). *Into work*. Harmondsworth: Penguin.
- Chandler, A. (1950). *Strategy and structure*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Chen, Z., Powell, G. N., & Greenhaus, J. H. (2009). Work-to-family conflict, positive spillover, and boundary management: A person-environment fit approach. *Journal of Vocational Behavior*, 74, 82–93. doi:10.1016/j.jvb.2008.10.009.
- Clarke, L. (1977). *The practice of vocational guidance*. Report No 35. Manpower Services Commission MSC.
- Connor, R., (1992). *Cracking the over-50 job market*. New York: Penguin Books.
- Cooper, C.L. & Payne, R., (1988), *Causes coping and consequences of stress at work*, Chichester: John Wiley & Sons.

- Corbett E. P. J. (1990), *“Classical Rhetoric for the Modern Student”*, New York: Oxford University Press
- Corey, G., (1985). *Theory and Practice of Group Counselling*. Brooks /Cole. Monterey, CA.
- Creed, P. A., Fallon, T., & Hood, M. (2009). The relationship between career adaptability, person and situation variables, and career concerns in young adults. *Journal of Vocational Behavior*, 74, 219–229. doi:10.1016/j.jvb.2008.12.004.
- Crites, J. (1969). *Vocational Psychology*. N. Y.: McGraw Hill.
- Dance, F.E.X. (1967). «*A Helical of Communication*» στο Dance, F.E.X. (ed.) *Human Communication Theory*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Damianiakis, M. (2008).“Inter-cultural Mediation”.*ResolveJournal*10, 25-27.
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34-43.
- Dunlop, J. *Industrial Relations Systems*. Holt, 1958
- D’ Oosteerlinck, F. & Broekaert, E. (2003). *Integrating school-based and the rapeuticconflict management models at schools*. *The Journal of School Health*, 73(6), p.p. 222-225.
- Douglas, J. W. B. , Ross, J. M., Simpson, H. R. (1968). *All our future*. London: Peter Davies.
- Drummond, J. R., McIntyre, W. G., Skaggs, C. T., (1977). *Work values and job satisfaction of young adult males*. *Journal of Employment Counseling*, 14, 23-26.
- Dryden, W., (1984).*Individual Therapy in Britain*.Harper and Row, London.
- Duffy, R. D. (2010). Sense of control and career adaptability among undergraduate students. *Journal of Career Assessment*, 18, 420–430. doi:10.1177/1069072710374587.
- Duffy, R. D., & Blustein, D. L. (2005). The relationship between spirituality, religiousness, and career adaptability. *Journal of Vocational Behavior*, 67(3), 429- 440.
- Ekman, P. (1972). *Emotion in the Human face*, Wallace V. Friesen and Phoebe Ellsworth.
- Elliott, P.(1972) *The Makink of Television Series*. London: Constable.

- Enright, J., (1971). *An introduction to gestalt techniques*. In Fagan, J. & Shepherd, I. (eds) *Gestalt Therapy Now: Theory, Techniques and Application*. Science and Behavior Books, Palo Alto, CA, pp. 107-124.
- European Commission (2005). *Employment in Europe 2005*. Recent Trends and prospects, European Communities 2005, Belgium.
- Feltham, C. & Dryden, W. (1993). *Dictionary of Counselling*. London: Sage.
- Festinger, L.A. (1957) *A Theory of Cognitive Dissonance*. New York: Row and Peterson.
- Fiske, J. (1982): *Introduction to Communication Studies*. London: Routledge.
- Flick, U. (2006). *An Introduction to qualitative research (3rd ed.)*. London: Sage Publication.
- For Love of Country: A New Democracy Forum on the Limits of Patriotism. Ed. Joshua Cohen and Joel Rogers. Boston: Beacon Press, 1996.
- Foss, S.K. (2005). *Theory and Visual Rhetoric. Handbook of Visual Communication: Theory, Methods and Media*. Ken Smith, Sandra Moriarty, Gretchen Barbatsis and Keith Kenney (eds) Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Fouad, N. A., & Bynner, J. (2008). *Work transitions*. *American Psychologist*, 63, 241–251. doi:10.1037/0003-066X.63.4.241.
- Frey, L., Botan, C., Friedman, P., & Kreps, G. (1991). *Investigating Communication: An Introduction to Research Methods*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Gail T. & Eves A. (1999), “*The Use of Rhetorical Devices in Advertising*”, *Journal of Advertising Research* 39 (4) (July/August), σελ. 39 – 43.
- Gardner, H. (1993). *Multiple Intelligence: Theory in Practice*, New York: Basic Books.
- Gardner, H. (1999). *Intelligence Reframed: Multiple intelligence in the 21st Century*. New York: Basic Books.
- Gerbner, G.(1964). «On content Analysis and Critical Research (eds) *Peorle, Society and Mass Communications*, New York: The Free Press.
- Gieber, W. (1960). «Two Communicators of the News: a Study of the Roles of the Sources and Reporters» στο *Social Forces*, 37, 76-83.
- Ghiselli, E. E. (1966). *The validity of occupational aptitude tests*. N. York:Wiley.
- Glasser, W. (1984). *Control Theory*. Harper and Row, New York.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Gordon, J.R (1993). *A diagnostic approach to organizational behavior*. 4th ed. Boston, Allyn and Bacon.

- Gore, P. A., Jr., & Hitch, J. L. (2005). *Occupational classification and sources of occupational information*. Στο S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), *Career development and counseling: Putting theory to work* (σσ. 382–413). New York: Wiley.
- Gourinat, J. B. (2001). *Le Socrate d' Epictete*. *Philosophie Antique*: 2-137-165.
- Hackett, G. & Benz, N. E. (1981). A Self-Efficacy Approach to the Career Development of Women. *Journal of Vocational Behavior*, 18, 326-336.
- Hansen, L., S., (1979). Counseling and carrer (self) development. In S. Weinrach (ed), *Career counseling: Theoretical and practical perspectives*. N. York: McGraw-Hill.
- Hattery, A., (2000). *Women, work, and family: Balancing and weaving*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hearne, L. (2010). *Measuring individual progression in adult guidance: As Irish case study*. Waterford: Waterford Institute of Technology.
- Heidel, F. (1946). «Attitudes and Cogritive Infomation» στο *Journal of Psychology*, 21,107-112.
- Henkin, A. B., Cistone, P. J. & Dee, J.R. (2000). 'Conflict management strategies of principles in site-based managed schools'. *Journal of Educational Administration*, 38(3):142-158.
- Heppner, M. J., & Heppner, P. P. (2003). *Identifying Πεποιθήσεις Αυτοαποτελεσματικότητας και Δεξιότητες Επαγγελματικών Συμβούλων* process variables in career counseling: A research agenda. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 429-452.
- Heppner, M. J., Multon, K. D., Gysbers, N. C., Ellis, C. A., & Zook, C. E. (1998). *The relationship of trainee self-efficacy to the process and outcome of career counseling*. *Journal of Counseling Psychology*, 45(4), 393-402.
- Heppner, M. J., O'Brien, K. M., Hinkelman, J. M., & Flores, L. Y. (1996). *Training counseling psycho - logists in career development: Are we our own worst enemies?* *The Counseling Psycho logist*, 24(1), 105-125. HR Guide. (2010). Γέρακας, Αθήνα:
- Herbert, J. & Fornan, E.(2011). *Acceptance and mindfulness in cognitive behavior therapy*. New Jersey: John Wiley and Sons.
- Herr, E. L. & Cramer, S. H. (1992). *Career Guidance and Counseling through the life Span*. New York: Harper Collins.

- Holland, J. L. (1973). *Making vocational choices: A theory of careers*. Englewood Cliffs, N. Jersey: Prentice-Hall.
- Hoppock, R., (1976), *Occupational Information*, New York: McGraw-Hill.
- Hopson, B., (1982). Counselling and helping. In: R. Holdsworth (ed), *Psychology for careers counseling*. London: Macmillan/BPS.
- Inoue, K., Tanii, H., Abe, S., Kaiya, H., Nata, M., Fukunaga, T., (2006). The correlation between rates of unemployment and suicide rates in Japan between 1985 and 2003. *International Medical Journal*, 13, 261-263.
- Isaacson, L. E., & Brown, D., (1993), *Career Information, Career Counseling and Career Development*, Boston: Allyn and Bacon.
- Jakbson, R. (1960). *Closing statement: Linguistics and Poetics*. In Seheok, T. Style and Language. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.
- James, M. & Jongeward, D. (1971). *Born to Win Signet*. New York.
- Jehn, K., (1995). "A Multimethod Examination of the Benefits and Detriments of Intragroup Conflict", *Administrative Science Quarterly*, 40, 2, Jun 1995, p.256.
- Kalliath, T., & Brough, P. (2008). Work-life balance: A review of the meaning of the balance construct. *Journal of Management and Organization*, 14, 323–327.
- «Kant and Stoic Cosmopolitanism». (1997). In Perpetual Peace. Ed. J. Bohmann. Cambridge, Mass.: MIT Press. Rpr. 1997, 25-38. In *Journal of Political Philosophy* 5 (1997) 1–25.
- Kluckhohn, C. (1951). *Values and value orientations in the theory of action: An exploration in definition and classification*. In T. Parsons, E. T. Shils (eds), *Towards a general theory of action* Cambridge: Harvard University Press.
- Kounenou, K., Koumoundourou, G., & Makri-Botsari, E. (2010). *Greek school career counselors competencies and burnout syndrome*. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2, 1890-1895.
- Kozina, K., Grabovari, N., De Stefano, J., & Drapeau, M. (2010). *Measuring changes in counselor selfefficacy: Further Validation and Implications for Training and Supervision*. *The Clinical Supervisor*, 29, 117-127.
- Krumboltz, J. D., (1996). A Learning theory of career counseling, In M. Savickas & B. Walsh (Eds), *Integrating career theory and practice* (pp. 233-280). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Books.
- Kuhler-Rossedge, E., (1984). *On Death and Dying*. Routledge, London.

- Liebmann, M. (2000). *History and Overview of Mediation in the UK*, in *Mediation in Context*. London: Jessica Kingsley Publishers
- Likert, R.A. (1969). *The Human Organization*. New York: McGraw Hill.
- Le Gall, R., (1970). Psychopedagogie de l'orientation scolaire et professionnelle. In: *Maurice Debesse, Psychologie de l'enfant de la naissance a l'adolescence*. Paris: Arman Colin.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2008). *Theories of human communication* (9th ed.). Belmont, CA: Wadsworth.
- Lock, R., D., (1992). *Taking charge of your career direction* (2ed). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Long, A. (2002). *Epictetus A Stoic and Socratic*. Guide to life U.S.A: Oxford University Press.
- Lonsdale, S. (1985). *Work and inequality*. London: Longman.
- Lunenburg, F. C., & Ornstein, A. C. (2008). *Educational Administration: Concepts and Practices* (5th ed.). Belmont: Thomson Wadworth.
- Mason, A.S. (2007). *Introduction*. In *the Philosophy of Epictetus*. Eds Scaltsas, Theodore and Andrew, S. Mason. Oxford – New York: Oxford University Press.
- Mayer J., Caruso D., Salovey P., (2000). “*Selecting a Measure of Emotional Intelligence, The Case for Ability Scales*”, in Bar- On R., Parker J., “*The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*”, San Francisco, Jossey-Bass.
- Mayer J., Salovey P., Caruso D., (2004). “*Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications*”, *Psychological Inquiry*, vol.15, 3, p.197-215.
- Mayer J., Salovey P., (1995). “*Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings*”, *Applied & Preventive Psychology*, 4, p.197-208.
- McLeod, J.M. and Chaffee, S.H. (1973), «*Interpersonal Approaches to Communication Research*» στο *American Behavioral Scientist*, 16, 469-499.
- McLuhan, M. (1964) *Understanding Media*. New York: McGraw-Hill.
- Maitland, H., Meddick, J., (1990). *The Marketing Manual*, Office of the arts and libraries, London.
- Miner, J. B. (2006). *Organizational Behavior 3. Historical Origins*, Theoretical Foundations and the Future. New York: M.E. Sharpe.

- McQuarrie E. & Mick D. (1996), “*Figures of Rhetoric in Advertising Language*”, *Journal of Consumer Research* 22 (March), σελ. 424 – 438 31.
- McQuarrie E. F. & Mick D. (1999), “*Visual Rhetoric in Advertising: Text – Interpretive, Experimental, and Reader – Response Analyses*”, *Journal of Consumer Research* 26 (June), σελ. 37 – 54.
- McLeod, J. (2010). *The effectiveness of workplace counselling: A systematic review*. *Counselling and Psychotherapy Research: Linking research with practice*, 10(4), 238-248.
- Moor, C.,H. (1976). *From school to work-effective counseling and guidance*. London:Sage.
- Mulvey, B. (2010). *Socratic influence on the Stoic Epictetus*. Texas:University Rise.
- Nelson-Jones, R. (1988). *The Theory and practice of Counselling Psychology*. London: Cassel.
- Newcomb, T. (1959) «The Study of Consensus» στο Merton, R.K., Broom, L. and Cottrell, S. (eds) *Sociology Today*. New York: Basic Books.
- Nussbaum, M. (1987). «The Stoics on the Extirpation of the Passions». *Apeiron* 20.2:129-178.»»
- Nussbaum, M. (1995). «The Stoics on the Extirpation of the Passions». *Apeiron* 20.2 (1987), 129–78. «Erōs and the Wise: The Stoic Response to a Cultural Di-lemma». *Oxford Studies in Ancient Philosophy* 13 (1995), 231–67.
- Nussbaum, M., and Juha S. (eds.). (2002). *The Sleep of Reason: Erotic Experience and Sexual Ethics in Ancient Greece and Rome*. Chicago: University of Chicago Press.
- Osipow, S. H., Carney, G. & Barak, A. (1976). A scale of educational-vocational undecidedness: A typological approach. *Journal of Vocational Behavior*, 9, 233-243.
- Osipow, S. H. (1983). *Theories of career development*, 3rd edition, Englewood Cliffs, N. Jersey: Prentice-Hall.
- Osipow, S. H. (1999). Assessing career indecision. *Journal of Vocational Behavior*, 55, 147- 154.
- O’Brien, K. M., Heppner, M. J., Flores, L.Y., & Bikos, L. H. (1997). *The Career Counseling Self-Efficacy Scale*. Instrument Development and Training Applications. *Journal of Counseling Psychology*, 44(1), 20-31.
- Patton, M. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. London: Sage.

- Patterson, C., H., (1973). *Theory of Counselling and Psychotherapy*. Harper and Pow, New York.
- Perls, F., S., (1969). *Gestalt Therapy Verbatim*. Bantam, Toronto.
- Perls, F., S., (1970). Dream seminars. In Fagan, J. & Shepherd, I, (eds) *Gestalt Therapy Now*. Science and Behaviour Books, Palo Alto, pp. 204-33.
- Perls, F., S., (1973). *The Gestalt Approach and Eye Witness to Therapy*. Science and Behavior Books, Palo Alto.
- Perls, F., S., Hefferline, R., Goodman, P., (1951). *Gestalt Therapy*. Julian Press, New York.
- Polster, E., & Polster, M., (1973). *Gestalt Therapy Integrated*. Vintage Books, New York.
- Poulakos, I. -Poulakos T. (1999). *Classical Rhetorical Theory*. Boston – New York: Houghton Mifflin Company.
- Repetto, E. (2008). *International competencies for educational and vocational guidance practitioners: An IAEVG trans-national study* (Epilogue: pp. 182-185). *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 8, 135-195.
- Repetto, E., Malik, B., Ferrer-Sama, P., Manzano, N., & Hiebert, B. (2003). *International competencies for educational and vocational guidance practitioners: Final report to the General Assembly of the International Association for Educational and Vocational Guidance* (4/9/2003). Verne, Switzerland.
- Roberts, K. (1981). *The sociology of work entry and occupational choice*. Cambridge: CRAC.
- Rogers, E.M. (1986). *Communication Technology*. New York Free Press.
- Rogers, C. (1995). *On Becoming a Person*. New York: Houghton Mifflin, 1961.
- Rokeach, M. (1973). *The nature of human values*. N. York: Free Press.
- Rosenblatt, D., (1976). *Your Life is a Mess*. Harper and Row, New York.
- Rottinghaus, P. J., & Van Esbroeck, R. (2011). *Improving person-environment fit and selfknowledge*. In P. J. Hartung & L. M. Subich (Eds.), *Developing self in work and career: Concepts, cases, and contexts* (pp. 35–52). Washington, DC: American Psychological Association. doi:10.1037/12348-003.

- Rottinghaus, P. J., Day, S. X., & Borgen, F. H. (2005). The career futures inventory: A measure of career-related adaptability and optimism. *Journal of Career Assessment*, 13, 3–24. doi: 10.1177/1069072704270271.
- Santoso J., (2015). «Analytical of Factors Determinants of Happiness at Work Case Study on PT. PLN (Persero) Region Suluttenggo, Sulawesi, Indonesia», *European Journal of Business and Management*, Τεύχος 7, No.8, 2015, σελίδα 9.
- Savickas, M. L., (2005). *The theory and practice of carrer construction*. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds), *Carrer development and counseling: Putting theory and research to work* (pp. 42-70). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Savickas, M. L. (2009, April). *Utilising early anecdotes in counselling in the 21st century*. Keynote presentation, SA Society for Clinical Hypnosis. Pretoria, South Africa: Van Schaik.
- Savickas, M.L., & Porfeli, E. J. (2012). Career Adapt-Abilities Scale: Construction, reliability, and measurement equivalence across countries. *Journal of Vocational Behavior*, 80, 661-673. doi:10.1016/j.jvb.2012.01.011.
- Savickas, M. L. (2013). *Career Construction Theory and Practice*. In R. W. Lent & S. D. Brown (Eds.), *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work* (2nd ed, pp. 144-180). Hoboken, New Jersey: Wiley.
- Schramm, W. (1954) «How Communication Works» στο Schramm, W. (ed.) *The Process and Effects of Mass Communication*. University of Illinois Press.
- Segal, S. (1961). A psychoanalytic analysis of personality factors in vocational choice. *Journal of Counseling Psychology*, 8, 202-210.
- Simonton, D., K., (1997). *Creative productivity: A predictive and explanatory model of career trajectories and landmarks*. *Psychological Review*, 104, 66-89.
- Sinoir, G. (1959). *L'orientation professionnelle*. Paris: P.U.F.
- Spokane, A., (1991). *Carrerinteruentions*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Stephen, W. O. (2007). *Stoic ethics. Epictetus and happiness as freedom*. London: Continuum Studies in Ancient Philosophy.
- Stone, G., Singletary, M., &Richmont, V. P. (1999). *Clarifying communication theories: a hands-on approach*.Iowa State University Press: Wiley-Blackwell.
- Strijdom, J. (2007). On social justice: Comparing Paul with Plato, *Aristotle and the Stoics*. HTS 63.1:19-48.

- Super, D. E., (1963). *Self-Concepts in Vocational Development*. In D. E. Super, R. Starishevsky, N. Matlin, & J. P. Jordaan (Eds). Career development: Self-concept theory (pp. 17-32). New York: College Entrance Examination Board.
- Syper, D. E., (1980). A Life-spam, Life-space approach to career development. *Journal of Vocational Behavior*, 16, 282-298.
- Super, D., E., Bohn, M., J. (1971). *Occupational psychology*. London: Tavistock Publications.
- Super, D., E., (1973). *The work values inventory*. In D. G. Zytowski (ed), Contemporary approaches to interest measurement. Minneapolis:University of Minnesota Press.
- Super, D., & Knasel, E. (1981). *Career development in adulthood: Some theoretical problems and a possible solution*. British Journal of Guidance and Counseling, 9(2), 194– 201. doi.org/10.1080/03069888108258214
- Tangri, S., Thomas, V., Mednick, M., (2003). Predictors of satisfaction among college-educated African American women in midlife. *Journal of Adult Development*, 10, 113-125.
- Thomas K., (1992). “Conflict and conflict management: Reflections and update”, *Journal of Organizational Behavior*, vol. 13, p. 265-274.
- Tichenor, P.J., Rodenkirchen, J.M., Olien, C.N. and Donohue, G.A. (1973) «Community Issues, Conflict and Public Affairs Knowledge» στο Clarke, P. (ed) *New Models for Communication Research*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Tolbert, E. L. (1959). *Introduction to Counselling*. New York: McGraw-Hill.
- Tyler, L. (1961). *The Work of the Courtselector*. New York: Appleton – Century – Crofts.
- Uline, C.L., Tschannen-Moran, M. & Perez, L. (2003). *Constructive conflict: How controversy dan contribute to school improvement*. Teachers College Record, 105(5), p.p. 782-816.
- Upheavals of Thought: The Intelligence of Emotions. Cambridge: Cambridge University Press, 2001.
- Van Guilenburg. JJ. And Noomen, W. (1984) *Communicatiewetenschap*. Amsterdam: Coutinho.
- van Vianen, A. E. M., De Pater, I. E., & Preenan, P. T. Y. (2009). *Adaptable careers: Maximizing less and exploring more*. The Career Development Quarterly, 57(4), 298–309. doi:10.1002/j.2161-0045.2009.tb00115.x.

- Vigoda- Gadot Er., Meisler G., “Emotions in Management and the Management of Emotions: The Impact of Emotional Intelligence and Organizational Politics on Public Sector Employees”, *Public Administration Review*, January-February 2010, p.72-85.
- Wanous, J. P. (1977). *Organizational entry: The individual's viewpoint*. N. York:McGraw-Hill.
- Water L., Moore, K.,(2002). Predicting self-esteem during unemployment: The effect of gender financial deprivation alternate roles and social support.*Journal of Employment Counseling*, 39, 171-189.
- Watson, T., J.,(1980). *Sociology, work and industry*. London: Routledge and Kegan Paul.
- West, R., & Turner, L. H. (2007). *Introducing communication theory: analysis and application (3rd ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Winkin, Y. (1993). *Επικοινωνία* (Μ. Διάφα & Γ. Παπαδάκης, Μεταφ.). Θεσσαλονίκη: Μάγια.
- Wise, P.S. (1989). *The Use of Assessment Techniques by Applied Psychologists*. Belmont, CA:Wadsworth.
- Wollack, S., Coodale, J., G., Wijting, J., P., Smith, P., C.,(1971).*Development of the Survey of Work Values*.*Journal of Applied Psychology*, 55, 331-338.
- Women and Human Development: The Capabilities Approach. Cambridge: Cambridge University Press, 2000.
- Wood, J. T. (2010). *Interpersonal communication: Everyday Encounters* (6th ed.). Boston: Wadsworth.
- Woodworth, R., & Schlosberg, H., (1954). *Experimental Psychology*.Holt, Rinehart and Winston, New York.
- Yoder, D., Hugenberg, L., & Wallace, S. (1996). *Creating Competent Communication* (2nd ed.). Dubuque, Iowa: Kendall Hunt.
- Zedeck, S., Middlestadt, S., Hayes, E. (1981). Police work values: *A comparison of police science students and current officers*. *Journal of Occupational Psychology*, 54, 187-194.

Πηγές από το Διαδίκτυο

- Graig, R., (1999). *Communication theory as a field*στο:

- http://econoca.unica.it/public/downloadaddocenti/ARTICOLO_communication_theory_as_a_field.pdf ημερομηνία προσπέλασης: 25/03/2019.
- Dorman C. (1999), “*Visual Rhetoric: Using rhetorical figures*” <http://www.cti.dtu.dk/cd/visual-rhetoric/VR-introduction.html> (ημερομηνία προσπέλασης, 20/03/2019).
- Ράπτη, Γ. (2009-10). Jürgen Habermas. Η αναγκαιότητα του επικοινωνιακού λόγου. [Πανεπιστημιακές διαλέξεις]. Σχολή Αρχιτεκτόνων Μηχανικών Ε.Μ.Π. Ανακτημένο στις 3-9-2018: (ημερομηνία προσπέλασης, 22/03/2019). https://courses.arch.ntua.gr/el/aisuhtikes_uevries/ekpaideytiko_yliko/ekpaideytiko_yliko.html
- Kaminski, S., (2014). *Communication Models* στο: <http://www.shkaminski.com/Classes/Handouts/Communication%20Models.htm> ημερομηνία προσπέλασης: 25/03/2019.
- Ρισβάνη, Μ. (1991). *Γνωσιακή Συμπεριφοριστική Θεραπεία*. maria_ris1991@hotmail.com
- Βίκη, Α. & Παπάνης, Ε., 2007. *Ο επαγγελματικός προσανατολισμός*. [Ηλεκτρονικό] Available at: https://eclass.upatras.gr/modules/document/file.php/PDE1363_papanis_epaggelmatikosrp_osnatolismos.pdf [Πρόσβαση 2020].
- «Η ψυχολογία των καλών σχέσεων στο χώρο εργασίας», www.medlook.net.cy , 6/10/2004. [πρόσβαση 13/10/20].
- “ Warring Egos, Toxic Individuals, Feeble Leadership, a study of conflict in the Canadian workplace”, *Psychometrics, Conflict Study*, www.psychometrics.com. 'πρόσβαση 20/11/20].
- Ο.Α.Ε.Δ. Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού. Διαθέσιμο στο: www.oaed.gr (ημερομηνία προσπέλασης, 27/10/2020).
- Papatriantafillou, Ch. (2011). <https://osha.europa.eu/el/themes/psychosocial-risks-and-stress> (ημερομηνία προσπέλασης 29/11/2020).
- Δημητρόπουλος, Ε. Γ. (2000). Συμβουλευτική Προσανατολισμός. Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία. Αθήνα: Γρηγόρης. Διαδικασία της Μπολόνια: Δημιουργία του Ευρωπαϊκού χώρου Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (1999) <http://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EL/TXT/HTML/?uri=URISERV:c11088&from=EL>, τελευταία επίσκεψη: 11.08.2020.

- Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2008) Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies, http://www.consilium.europa.eu/eudocs/cms_data/docs/pressdata/en/educ/104236.pdf τελευταία επίσκεψη: 12.08.2020.
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2008) Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων για τη δια βίου μάθηση (ΕΠΕΠ), https://ec.europa.eu/ploteus/sites/eaceqf/files/brochexp_el.pdf, τελευταία επίσκεψη: 10.08.2020.
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2010) Ανακοινωθέν της Bruges για την Ενισχυμένη ευρωπαϊκή συνεργασία στον τομέα της ΕΕΚ για την περίοδο 2011 – 2020, http://ec.europa.eu/education/policy/vocational-policy/doc/brugescom_el.pdf, τελευταία επίσκεψη: 23.08.2020.
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2010) Μια νέα προή για την ευρωπαϊκή συνεργασία στον τομέα της ΕΕΚ για την υποστήριξη της στρατηγικής Ευρώπη 2020, <http://eurlex.europa.eu/legalcontent/EL/TXT/HTML/?uri=URISERV:c11055&from=EL>, τελευταία επίσκεψη: 17.08.2020. European Commission (2001) European Area of Lifelong Learning, <http://eurlex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=URISERV:c11054&from=EN>, τελευταία επίσκεψη: 20.08.2015. 62 European Commission (2010a) Europe 2020. A strategy for smart, sustainable and inclusive growth, Communication COM (2010) 2020. Brussels.
- Ευρωπαϊκός Κοινωνικός Χάρτης (1961) <http://www.conventions.coe.int/Treaty/en/Treaties/Html/035.htm>, τελευταία επίσκεψη: 7.08.2020.
- Ευρωπαϊκό Συμβούλιο (2000) Συμπεράσματα της Προεδρίας, Λισαβόνα, 23 – 24/03/2000, http://www.consilium.europa.eu/cs/uedocs/cms_data/docs/pressdata/el/ec/0100-r1.gr0.htm, τελευταία επίσκεψη: 24.08.2020.
- Haybron Dan, «Happiness», The Stanford Encyclopedia of Philosophy, έκδοση Φθινόπωρο 2011, σελίδα 1, <http://plato.stanford.edu/archives/fall2011/entries/happiness/> Τελευταία πρόσβαση 06-04- 2019.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΟΥ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΑΝ ΓΥΝΑΙΚΕΣ

Α) Ατομικά στοιχεία- Ιδιότητα:

Ημερομηνία:

Ιδιότητα: ΕΓΓΑΣΙΑΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

Επιλέξτε μία απάντηση σε κάθε ερώτηση.

A1. Φύλο

Άνδρας	
Γυναίκα	54
Άλλο	

A2. Ηλικία

25-30	31-39	40-49	50-59
3	7	35	9

A3. Επίπεδο Εκπαίδευσης (Διαλέξτε το μεγαλύτερο προσόν)

Απολυτήριο πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης	
Απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	
Πτυχίο Ανώτερης ή Ανώτατης σχολής	32
Δεύτερο πτυχίο Ανώτερης ή Ανώτατης σχολής	4
Μεταπτυχιακό Δίπλωμα	18
Διδακτορικό Δίπλωμα	

A4. Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμη	Έγγαμος	Διαζευγμένος	Εν χηρεία	Άλλο
7	44	3		

Μένω με:

Γονείς	Σύζυγο	Σύζυγο και παιδιά	Σύντροφο	Μόνος	Με την αδερφή	Μόνη με παιδιά
	10	35	1	6	1	1

Παιδιά:

ΝΑΙ	ΟΧΙ
35	9

Εάν ναι, πόσα;

1	2	3	4	Άλλο
8	33			

A5. Οικονομική κατάσταση:

Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή
1	9	39	5

B) Στάσεις και συμπεριφορές των Εργασιακών Συμβούλων:

B1. Οι επόμενες ερωτήσεις αναφέρονται σε πρόσωπα άλλα από το οικογενειακό σας περιβάλλον και τους συγγενείς σας. Απαντήστε κάθε ερώτηση ειλικρινώς, σύμφωνα με τον τρόπο που νιώθετε αυτή τη στιγμή. Δηλώστε σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με κάθε μία από τις παρακάτω απόψεις, κυκλώνοντας τον αντίστοιχο αριθμό σύμφωνα με την παρακάτω αντιστοιχία:

	ΝΑΙ Συνήθως ή τις περισσότερες φορές	Μερικές φορές	ΟΧΙ Ποτέ ή σπάνια
1. Σου βγαίνουν οι λέξεις με τον τρόπο που θέλεις σε μια ομιλία;	48	6	
2. Όταν σου κάνουν μια ερώτηση που δεν είναι ξεκάθαρη, ρωτάς το πρόσωπο που την κάνει να σου εξηγήσει τι εννοεί;	33	21	
3. Όταν προσπαθείς να εξηγήσεις κάτι, έχουν οι άλλοι την τάση να βάζουν λόγια στο στόμα σου;	3	27	24
4. Υποθέτεις ότι απλώς οι άλλοι ξέρουν τι προσπαθείς να πεις χωρίς να εξηγείς στα αλήθεια τι εννοείς;	3	24	27
5. Ρωτάς τους άλλους να σου πουν πώς νιώθουν σχετικά με το θέμα που προσπαθείς να θίξεις;	30	12	12
6. Είναι δύσκολο για σένα να μιλάς με άλλους ανθρώπους;	1	9	44
7. Σε μια συζήτηση μιλάς για πράγματα που ενδιαφέρουν τόσο εσένα όσο και τους άλλους;	44	10	
8. Σου είναι δύσκολο να εκφράσεις τις απόψεις σου όταν διαφέρουν από αυτών που βρίσκονται γύρω σου;	6	24	24
9. Σε μια συζήτηση προσπαθείς να βάλεις τον εαυτό σου στη θέση των άλλων;	44	10	
10. Σε μια συζήτηση έχεις την τάση να μιλάς περισσότερο από τους άλλους;		35	19
11. Έχεις επίγνωση το πώς ο τόνος της φωνής σου επηρεάζει τους άλλους;	27	23	4
12. Αποφεύγεις να πεις κάτι όταν ξέρεις ότι μόνο θα πληγώσει τους άλλους ή θα κάνει τα πράγματα χειρότερα;	20	28	6
13. Σου είναι δύσκολο να δεχτείς εποικοδομητική κριτική από τους άλλους;		21	33
14. Όταν κάποιος σε πληγώνει το συζητάς μαζί του;	27	20	9
15. Ζητάς αργότερα συγνώμη από κάποιον τον οποίο ίσως έχεις πληγώσει;	44	10	
16. Σου προκαλεί μεγάλη αναστάτωση όταν κάποιος διαφωνεί μαζί σας;	6	25	23
17. Δυσκολεύεσαι να σκεφτείς καθαρά όταν είσαι θυμωμένος με κάποιον;	8	46	
18. Αποφεύγεις να διαφωνήσεις με άλλους επειδή πιστεύεις ότι θα θυμώσουν;	3	20	31

19. Όταν δημιουργείτε ένα πρόβλημα ανάμεσα σε σένα και σε κάποιον άλλο, μπορείς να το συζητήσεις χωρίς να θυμώσεις;	27	27	
20. Είσαι ικανοποιημένος με τον τρόπο που αποκαθιστάς τις διαφορές σου με τους άλλους;	24	30	
21. Σκυθρωπιάζεις και μελαγχολείς για πολύ καιρό, όταν κάποιος σε αναστατώσει;	11	27	26
22. Νιώθεις πολλή αμηχανία όταν κάποιος σου κάνει ένα κομπλιμέντο;	10	31	14
23. Γενικά μπορείς να εμπιστευτείς τους άλλους;	28	15	11
24. Το βρίσκεις δύσκολο να κάνεις φιλοφρονήσεις και να επαινείς τους άλλους;	2	4	48
25. Προσπαθείς εσκεμμένα να αποκρύψεις τα λάθη σου από τους άλλους;	3	14	37
26. Βοηθάς τους άλλους να σε καταλάβουν, λέγοντάς τους πώς σκέφτεσαι, πώς νιώθεις, τι πιστεύεις;	30	18	3
27. Είναι δύσκολο για σένα να εμπιστευτείς τους ανθρώπους;	14	25	15
28. Έχεις την τάση να αλλάζεις θέμα όταν τα συναισθήματά σου εμπλέκονται στη συζήτηση;	2	40	12
29. Σε μια συζήτηση αφήνεις τους άλλους να ολοκληρώσουν τα λόγια τους προτού αντιδράσεις σε αυτά που σου λένε;	41	8	2
30. Πιάνεις τον εαυτό σου να μην προσέχει στη διάρκεια της συζήτησης;		28	26
31. Προσπαθείς να αφουγκραστείς τι εννοεί κάποιος όταν σου μιλάει;	48	6	3
32. Φαίνεται πως οι άλλοι σε παρακολουθούν όταν μιλάς;	48	6	
33. Σε μια συζήτηση σου είναι δύσκολο να δεις τα πράγματα από την οπτική του άλλου;		17	37
34. Προσποιείσαι ότι ακούς τους άλλους όταν πραγματικά δεν τους ακούς;	3	26	27
35. Σε μια συζήτηση μπορείς να αντιληφθείς τη διαφορά ανάμεσα σε αυτά που κάποιος λέει και σε αυτά που ίσως αισθάνεται;	45	9	
36. Ενώ μιλάς είσαι ενήμερος για το πώς αντιδρούν οι άλλοι σε αυτά που λες;	40	11	3
37. Αισθάνεσαι ότι οι άλλοι θα εύχονταν να ήσουν ένα διαφορετικό άτομο;		20	34
38. Οι άλλοι καταλαβαίνουν τα συναισθήματά σου;	9	42	3
39. Σου επισημαίνουν ποτέ οι άλλοι ότι φαίνεται να νομίζεις ότι έχεις πάντα δίκιο;	11	37	16
40. Παραδέχεσαι το λάθος σου, όταν ξέρεις ότι κάνεις λάθος σε κάτι;	48	6	

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΟΥ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΑΝ ΑΝΔΡΕΣ

A) Ατομικά στοιχεία- Ιδιότητα:

Ημερομηνία:

Ιδιότητα: ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

Επιλέξτε μία απάντηση σε κάθε ερώτηση.

A1. Φύλο

Άνδρας	15
Γυναίκα	
Άλλο	

A2. Ηλικία

25-30	31-39	40-49	50-59
		11	4

A3. Επίπεδο Εκπαίδευσης (Διαλέξτε το μεγαλύτερο προσόν)

Απολυτήριο πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης	
Απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	
Πτυχίο Ανώτερης ή Ανώτατης σχολής	4
Δεύτερο πτυχίο Ανώτερης ή Ανώτατης σχολής	
Μεταπτυχιακό Δίπλωμα	11
Διδακτορικό Δίπλωμα	

A4. Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμος	Έγγαμος	Διαζευγμένος	Εν χηρεία	Άλλο
3	12			

Μένω με:

Γονείς	Σύζυγο	Σύζυγο και παιδιά	Σύντροφο	Μόνος	Άλλο
		12	3		

Παιδιά:

ΝΑΙ	ΟΧΙ
12	

Εάν ναι, πόσα;

1	2	3	4	Άλλο
---	---	---	---	------

3	12			
---	----	--	--	--

A5. Οικονομική κατάσταση:

Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή
	6	9	

B) Στάσεις και συμπεριφορές των Εργασιακών Συμβούλων:

B1. Οι επόμενες ερωτήσεις αναφέρονται σε πρόσωπα άλλα από το οικογενειακό σας περιβάλλον και τους συγγενείς σας. Απαντήστε κάθε ερώτηση ειλικρινώς, σύμφωνα με τον τρόπο που νιώθετε αυτή τη στιγμή. Δηλώστε σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με κάθε μία από τις παρακάτω απόψεις, κυκλώνοντας τον αντίστοιχο αριθμό σύμφωνα με την παρακάτω αντιστοιχία:

	ΝΑΙ Συνήθως ή τις περισσότερες φορές	Μερικές φορές	ΟΧΙ Ποτέ ή σπάνια
1. Σου βγαίνουν οι λέξεις με τον τρόπο που θέλεις σε μια ομιλία;	15		
2. Όταν σου κάνουν μια ερώτηση που δεν είναι ξεκάθαρη, ρωτάς το πρόσωπο που την κάνει να σου εξηγήσει τι εννοεί;	12	3	
3. Όταν προσπαθείς να εξηγήσεις κάτι, έχουν οι άλλοι την τάση να βάζουν λόγια στο στόμα σου;		6	9
4. Υποθέτεις ότι απλώς οι άλλοι ξέρουν τι προσπαθείς να πεις χωρίς να εξηγείς στα αλήθεια τι εννοείς;	3		12
5. Ρωτάς τους άλλους να σου πουν πώς νιώθουν σχετικά με το θέμα που προσπαθείς να θίξεις;	3	9	3
6. Είναι δύσκολο για σένα να μιλάς με άλλους ανθρώπους;		2	13
7. Σε μια συζήτηση μιλάς για πράγματα που ενδιαφέρουν τόσο εσένα όσο και τους άλλους;	14	1	
8. Σου είναι δύσκολο να εκφράσεις τις απόψεις σου όταν διαφέρουν από αυτών που βρίσκονται γύρω σου;		1	14
9. Σε μια συζήτηση προσπαθείς να βάλεις τον εαυτό σου στη θέση των άλλων;	11	4	
10. Σε μια συζήτηση έχεις την τάση να μιλάς περισσότερο από τους άλλους;	3	9	3
11. Έχεις επίγνωση το πώς ο τόνος της φωνής σου επηρεάζει τους άλλους;	12	3	
12. Αποφεύγεις να πεις κάτι όταν ξέρεις ότι μόνο θα πληγώσει τους άλλους ή θα κάνει τα πράγματα χειρότερα;	9	6	
13. Σου είναι δύσκολο να δεχτείς εποικοδομητική κριτική από τους άλλους;			15
14. Όταν κάποιος σε πληγώνει το συζητάς μαζί του;	12		3

15. Ζητάς αργότερα συγγνώμη από κάποιον τον οποίο ίσως έχεις πληγώσει;	12		3
16. Σου προκαλεί μεγάλη αναστάτωση όταν κάποιος διαφωνεί μαζί σου;			15
17. Δυσκολεύεσαι να σκεφτείς καθαρά όταν είσαι θυμωμένος με κάποιον;	3		12
18. Αποφεύγεις να διαφωνήσεις με άλλους επειδή πιστεύεις ότι θα θυμώσουν;			15
19. Όταν δημιουργείτε ένα πρόβλημα ανάμεσα σε σένα και σε κάποιον άλλο, μπορείς να το συζητήσεις χωρίς να θυμώσεις;	9	6	
20. Είσαι ικανοποιημένος με τον τρόπο που αποκαθιστάς τις διαφορές σου με τους άλλους;	6	9	
21. Σκυθρωπιάζεις και μελαγχολείς για πολύ καιρό, όταν κάποιος σε αναστατώσει;		6	9
22. Νιώθεις πολλή αμηχανία όταν κάποιος σου κάνει ένα κομπλιμέντο;		3	12
23. Γενικά μπορείς να εμπιστευτείς τους άλλους;	9	6	
24. Το βρίσκεις δύσκολο να κάνεις φιλοφρονήσεις και να επαινείς τους άλλους;		3	12
25. Προσπαθείς εσκεμμένα να αποκρύψεις τα λάθη σου από τους άλλους;		3	12
26. Βοηθάς τους άλλους να σε καταλάβουν, λέγοντάς τους πώς σκέφτεσαι, πώς νιώθεις, τι πιστεύεις;	9	6	
27. Είναι δύσκολο για σένα να εμπιστευέσαι τους ανθρώπους;		6	9
28. Έχεις την τάση να αλλάζεις θέμα όταν τα συναισθήματά σου εμπλέκονται στη συζήτηση;		6	9
29. Σε μια συζήτηση αφήνεις τους άλλους να ολοκληρώσουν τα λόγια τους προτού αντιδράσεις σε αυτά που σου λένε;	12	3	
30. Πιάνεις τον εαυτό σου να μην προσέχει στη διάρκεια της συζήτησης;	3		12
31. Προσπαθείς να αφουγκραστείς τι εννοεί κάποιος όταν σου μιλάει;	15		
32. Φαίνεται πως οι άλλοι σε παρακολουθούν όταν μιλάς;	14	1	
33. Σε μια συζήτηση σου είναι δύσκολο να δεις τα πράγματα από την οπτική του άλλου;		5	10
34. Προσποιείσαι ότι ακούς τους άλλους όταν πραγματικά δεν τους ακούς;		6	9
35. Σε μια συζήτηση μπορείς να αντιληφθείς τη διαφορά ανάμεσα σε αυτά που κάποιος λέει και σε αυτά που ίσως αισθάνεται;	14	1	
36. Ενώ μιλάς είσαι ενήμερος για το πώς αντιδρούν οι άλλοι σε αυτά που λες;	12	3	
37. Αισθάνεσαι ότι οι άλλοι θα εύχονταν να ήσουν ένα διαφορετικό άτομο;	1	5	9
38. Οι άλλοι καταλαβαίνουν τα συναισθήματά σου;	11	4	
39. Σου επισημαίνουν ποτέ οι άλλοι ότι φαίνεται να νομίζεις ότι έχεις πάντα δίκιο;	5	3	7
40. Παραδέχεσαι το λάθος σου, όταν ξέρεις ότι κάνεις λάθος σε κάτι;	15		

