



**ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ
ΦΙΛΟΣΟΦΙΚΗ ΣΧΟΛΗ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«Συμβουλευτική, Επαγγελματικός Προσανατολισμός και
Δια Βίου Μάθηση»**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

***«Η επάρκεια του συμβούλου σε πολυπολιτισμικά
περιβάλλοντα»***

Καλλιόπη Γιαλεσάκη (Α.Μ.: 202006)

Επόπτης

Χρήστος Παρθένης, αναπλ. καθηγητής ΕΚΠΑ

Μέλη τριμελούς επιτροπής

Αικατερίνη Αργυροπούλου, αναπλ. καθηγήτρια ΕΚΠΑ

Φωτεινή Καλογερογιάννη, Διδάκτωρ ΕΚΠΑ

Αθήνα, 2023

« Η ικανότητα της ενσυναίσθητης κατανόησης και συναισθηματικής συμμετοχής σε όσα αισθάνονται και βιώνουν οι άλλοι αποτελεί τη βάση κάθε ανθρώπινης σχέσης»

Omdahl Becky Lynn, 1995

Ευχαριστίες

Σε αυτό το σύντομο αλλά πλούσιο σε γνώσεις και οπτικές του νου ταξίδι μου θα ήθελα να ευχαριστήσω από καρδιάς όλους/ες τους/τις καθηγητές/τριες μου για τα νέα μονοπάτια σκέψης που μου άνοιξαν. Αρχικά, ευχαριστώ πολύ τον κ. Χρήστο Παρθένη για την υποστήριξή του, τις πολύπλευρες οπτικές στα θέματα συζήτησης και την παρότρυνση για έναν διαφορετικό τρόπο σκέψης που μού έδωσε την ευκαιρία να αναζητήσω νέους δρόμους στον δικό μου τρόπο σκέψης. Ευχαριστώ ιδιαίτερος την κ. Κατερίνα Αργυροπούλου για την εξαιρετική συνεργασία, την επίμονη και αποτελεσματική μετάδοση της θεωρητικής και πρακτικής της γνώσης και της εμπειρίας που συνέβαλαν σημαντικά στη δική μου ανάπτυξη. Θα ήθελα ακόμη να ευχαριστήσω πολύ την κ. Φωτεινή Καλογερογιάννη για τη συνεχή υποστήριξή της, την ενθάρρυνσή της και τις επικοινωνιακές συζητήσεις σε όλη τη πορεία της συνεργασίας μας. Επίσης, ευχαριστώ από καρδιάς τον κ. Αντώνη Μπούρα για την λεπτομερή επεξήγηση και υποστήριξή του στο ερευνητικό μέρος της εργασίας μου. Ευχαριστώ πάρα πολύ όλους/ες τους/τις εργασιακούς συμβούλους και συμβούλους επαγγελματικού προσανατολισμού που συμμετείχαν στην έρευνά μου. Κλείνοντας θα ήθελα να ευχαριστήσω την κ. Μαριάννα Κουρουπάκη η οποία μού έδωσε μία πνοή ενθάρρυνσης και επιμονής, ώστε να εμπλακώ σε αυτό το όμορφο ταξίδι του μεταπτυχιακού προγράμματος.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι συνεχείς παγκόσμιες μετακινήσεις του πληθυσμού είτε λόγω οικονομικής κρίσης είτε λόγω εμπόλεμης κατάστασης έχουν δημιουργήσει στις χώρες υποδοχείς την ανάγκη ανάπτυξης ενός διαπολιτισμικού κοινωνικού πλαισίου, το οποίο θα υποδέχεται, θα υποστηρίζει και θα εντάσσει ομαλά και ισάξια τα άτομα εκείνα στην κοινωνία. Οι επαγγελματικοί σύμβουλοι και οι σύμβουλοι επαγγελματικού προσανατολισμού, οι οποίοι έχουν αρχίσει να αυξάνονται τα τελευταία χρόνια στην χώρα μας, αποτελούν ένα από αυτά τα πεδία της ανάπτυξης ενός διαπολιτισμικού κοινωνικού πλαισίου, καθώς γεφυρώνουν το χάσμα των πολιτισμικά διαφορετικών ατόμων που συνυπάρχουν στην κοινωνία μας, ενσωματώνοντας τους σ' αυτήν με την ένταξή τους στην εργασία. Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση της ικανότητας των επαγγελματικών συμβούλων να ανταποκρίνονται στις ποικίλες ανάγκες των πολιτισμικά διαφορετικών ατόμων που συναντούν στο πλαίσιο της εργασίας τους. Συγκεκριμένα, η έρευνα επικεντρώνεται στη διερεύνηση των πολυπολιτισμικών διαστάσεων που αφορούν την πολυπολιτισμική επίγνωση του/της συμβούλου για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικά άτομα, τις πολυπολιτισμικές δεξιότητες συμβουλευτικής, τον σχολιασμό πολυπολιτισμικών θεμάτων, τη γνώση σχετικά με τα εμπόδια στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική, την πολυπολιτισμική επίγνωση του εαυτού του/της συμβούλου και τη γνώση πολυπολιτισμικής ορολογίας.

Στην έρευνα συμμετείχαν 71 εργασιακοί σύμβουλοι, ορισμένοι από τους οποίους εργάζονται στο αντικείμενο τους σε δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς, ενώ κάποιοι άλλοι δεν απασχολούνται σε εργασίες σχετικά με το αντικείμενό τους. Οι συμμετέχοντες/χουσες κλήθηκαν να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο μέσω διαδικτυακής φόρμας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι διαπιστώνεται η πολυπολιτισμική επάρκεια στο δείγμα της έρευνας σε εξαιρετικό βαθμό, ενώ ήταν λίγες οι απαντήσεις στις οποίες μικρό ποσοστό του δείγματος δήλωσε ότι δεν διαθέτει την απαραίτητη πολυπολιτισμική επάρκεια. Τέλος, η έρευνα έδειξε ότι όσο αυξάνεται μια πολυπολιτισμική διάσταση από αυτές που μετράει το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο, ενδέχεται να αυξάνονται και όλες οι άλλες.

Λέξεις κλειδιά: πολυπολιτισμική συμβουλευτική επάρκεια, πολιτισμική ταυτότητα, διαπολιτισμική ταυτότητα, δεξιότητες πολυπολιτισμικής συμβουλευτικής, διαπολιτισμική επικοινωνία, διαπολιτισμική επικοινωνιακή ικανότητα

ABSTRACT

The continue movements of population over the world, either due to global economic crisis or an ongoing war in their homeland, have create the need of making an intercultural community, which would be able to support and integrate harmoniously and equally them. Career counselors which are increasingly being called in our country, consists one of the parts of intercultural community's development. The reason is why they bridge the distance among people of different cultural backgrounds. The aim of this study is to examine the ability of career counselors to cope with people's needs from other cultures in process of counseling. Concretely, the focus is on examining multicultural counselors' ability, multicultural counselors' skills, knowledge about multicultural issues and their punditry, knowledge about barriers in multicultural counseling, counselor's cultural awareness and multicultural terminology.

In this study 71 participants are selected, work as career counselors both in the public and private sector. They were invited to submit a questionnaire online. Results indicate that the overall of participants have multicultural counseling competence decently, except of some answers which designate insufficiency of some of them. Moreover, this study indicated the relation between multicultural dimensions, while the one's increasing has increasingly influence to the others too.

Key Words: *multicultural counseling competence, cultural identity, intercultural identity, multicultural counseling skills, intercultural communication, intercultural competence of communication*

Περιεχόμενα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	9
Μέρος Ι.....	10
1 ^ο Κεφάλαιο.....	10
Πολυπολιτισμική συμβουλευτική προσέγγιση.....	10
1. Συμβουλευτική Προσέγγιση σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα.....	10
1.1 Πολυπολιτισμική συμβουλευτική επάρκεια.....	11
1.2 Μοντέλα πολυπολιτισμικής συμβουλευτικής επάρκειας.....	14
2 ^ο Κεφάλαιο.....	15
Πολιτισμική επίγνωση και ταυτότητα του συμβούλου.....	15
2. Προσωπική πολιτισμική επίγνωση του συμβούλου.....	15
2.1 Η επίγνωση της πολιτισμικής ταυτότητας του συμβούλου.....	16
2.1.1 Πολιτισμική ταυτότητα.....	17
2.1.2 Διαμόρφωση διαπολιτισμικής ταυτότητας.....	19
2.1.2.1 Μοντέλο ανάπτυξης διαπολιτισμικής ταυτότητας.....	20
2.2 Η επιρροή του πολιτισμού στην αντίληψη και επικοινωνία του συμβούλου.....	21
2.2.1. Επιλογή.....	22
2.2.2 Κατηγοριοποίηση.....	23
2.2.3 Ερμηνεία.....	24
3 ^ο Κεφάλαιο.....	25
Κατανόηση του πολιτισμικά «άλλου».....	25
3. Κατανόηση της πολιτισμικής γνώσης του πολιτισμικά «άλλου».....	25
3.1 Εθνοκεντρισμός.....	28
3.2 Εμπόδια στη συμβουλευτική ατόμων διαφορετικού πολιτισμικού περιβάλλοντος.....	30
3.2.1. Γλώσσα και λεκτική επικοινωνία.....	30
3.2.2. Μη λεκτική επικοινωνία και πολιτισμικά απαγορευμένες συμπεριφορές και συναισθήματα.....	33
3.2.3. Αυτοαποκάλυψη και ενδοσκόπηση.....	34
3.2.4. Σχεσιακό σύστημα.....	35
3.2.5. Κοινωνικοοικονομικό επίπεδο.....	36
3.2.6. Κοσμοθεωρία.....	36
3.2.7. Επιπολιτισμός.....	37
4 ^ο Κεφάλαιο.....	39
Δεξιότητες συμβουλευτικής σε πολυπολιτισμικό πλαίσιο.....	39
4. Δεξιότητες συμβουλευτικής στο πολυπολιτισμικό πλαίσιο.....	39
4.1 Μοντέλο δεξιοτήτων συμβουλευτικής για πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα.....	40
4.1.1 Δεξιότητες ηθικής, πολυπολιτισμικότητας, νευροεπιστήμης και θετικής ψυχολογίας.....	41
4.1.1.1 Δεξιότητες ηθικής.....	41
4.1.1.2 Πολυπολιτισμική ικανότητα και θετική ψυχολογία.....	42
4.1.2 Δεξιότητες προσεκτικής παρακολούθησης.....	42
4.1.2.1 Δεξιότητες προσεκτικής παρακολούθησης και ακρόασης.....	42
Α. Δεξιότητες προσοχής και ενσυναίσθησης.....	42
Β. Δεξιότητες παρατήρησης.....	44
4.1.2.2 Τεχνικές προσεκτικής παρακολούθησης (Basic Listening Sequences (BLS)).....	45
Α. Ερωτήσεις.....	45
Β. Ενθάρρυνση, παράφραση, σύνοψη.....	46
Γ. Αντανάκλαση συναισθημάτων.....	48
4.1.3 Δεξιότητες οργάνωσης μιας αποτελεσματικής συνεδρίας- Five Stages.....	50

A. Stage 1 – Σχέση ενσυναίσθησης	51
B. Stage 2 – Αφήγηση και εμπάθунση (Story and strength)	51
Γ. Stage 3 – Στόχοι.....	52
Δ. Stage 4 – Επαναδιατύπωση (Restory)	52
E. Stage 5 – Δράση (Action).....	52
4.1.4 Εξελιγμένες δεξιότητες επιρροής	52
4.1.4.1 Εστίαση προσοχής (Focusing).....	53
4.1.4.2 Κατανόηση εσωτερικών συγκρούσεων (Empathic Confrontation).....	53
4.1.4.3 Αντανάκλαση νοήματος (Reflection of Meaning).....	54
4.1.4.4 Δεξιότητες διαχείρισης άγχους (Managing Stress: self-disclosure, feedback, logical consequences, directives/ psychoeducation).....	54
4.1.5 Προσωπικό στυλ	56
5 ^ο Κεφάλαιο	56
Διαπολιτισμική επικοινωνία	56
5. Διαπολιτισμική επικοινωνία	56
5.1 Πολιτισμική ενσυναίσθηση	58
5.1.1 Στοιχεία της πολιτισμικής ενσυναίσθησης	59
5.1.2 Διαστάσεις πολιτισμικής ενσυναίσθησης	60
5.1.3 Ευαίσθητα σημεία της πολιτισμικής ενσυναίσθησης	61
5.1.4 Προσέγγιση της πολιτισμικής ενσυναίσθησης	64
5.2 Η επικοινωνιακή ικανότητα στο διαπολιτισμικό πλαίσιο.....	65
5.2.1 Τομείς διαπολιτισμικής επικοινωνιακής ικανότητας.....	66
5.2.2 Στρατηγικές για την ανάπτυξη της επικοινωνιακής ικανότητας σε διαπολιτισμικό πλαίσιο	68
Μέρος II.....	70
6 ^ο κεφάλαιο	70
Σκοπός, στόχοι και μεθοδολογία	70
6.1 Σκοπός έρευνας.....	70
6.2 Μεθοδολογία έρευνας.....	70
6.3 Ερευνητικά ερωτήματα.....	71
6.4 Δείγμα	72
6.5 Ερευνητικό εργαλείο.....	73
6.6 Διαδικασία διεξαγωγής έρευνας	77
6.7 Ζητήματα δεοντολογίας.....	78
7 ^ο Κεφάλαιο	78
Αποτελέσματα.....	78
Κατανομές συχνότητας και δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς.....	78
Επεξεργασία των ερευνητικών ερωτημάτων	83
8 ^ο Κεφάλαιο	89
Συζήτηση.....	89
8.1 Ερμηνεία και Συζήτηση	89
8.2 Περιορισμοί της έρευνας	91
8.3 Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες.....	92
Επίλογος.....	93
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	95
Παράρτημα.....	103
Πίνακες δημογραφικών στοιχείων.....	104
Γραφήματα.....	109
Πίνακες ανάλυσης.....	115

Ερωτηματολόγιο πολυπολιτισμική επάρκειας..... 121

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η αλληλεξάρτηση των οικονομιών και η πολιτισμική ποικιλομορφία που χαρακτηρίζει τη σύνθεση του εργατικού δυναμικού στις επιχειρήσεις, έχουν διαμορφωθεί από την παγκοσμιοποίηση και έχουν κάνει τον εργασιακό κόσμο ένα διεθνές περιβάλλον (Osborn, 2012). Η Ελλάδα αποτελώντας τα τελευταία χρόνια μια χώρα υποδοχής μεταναστών και προσφύγων, από χώρα αποστολής μεταναστών όπως ήταν παλαιότερα, διαμορφώνει νέες ανάγκες στο κοινωνικό της πλαίσιο (Παρθένης, 2008). Μία από τις σημαντικές ανάγκες είναι, το κοινωνικό αυτό πλαίσιο να διαθέτει κατάλληλα εκπαιδευμένους/νες εργασιακούς συμβούλους ή συμβούλους επαγγελματικού προσανατολισμού για την εργασιακή ένταξη των ατόμων που εισέρχονται στη χώρα μας και κατ' επέκταση για την ένταξή τους στην κοινωνία, καθώς επίσης και για την υποστήριξη της προσαρμογής των Ελλήνων πολιτών στην υποδοχή και αποδοχή των νεοεισερχόμενων ατόμων στον εργασιακό χώρο.

Ο/Η εργασιακός σύμβουλος ή σύμβουλος επαγγελματικού προσανατολισμού δεν φροντίζει μόνο την εύρεση εργασίας των ατόμων για βιοποριστικούς λόγους. Η φροντίδα του/της αγγίζει επιπλέον τη ψυχική και σωματική υγεία των ατόμων που μετακινούνται από τη χώρα τους σε μια άλλη, καθώς μέσω της εργασιακής τους ένταξης επανέρχονται στην κανονικότητά τους. Η ένταξη των ατόμων αυτών στην αγορά εργασίας, τους βοηθάει τόσο στην καλύτερη εκμάθηση της γλώσσας της χώρας υποδοχής για την αποτελεσματική επικοινωνία τους, όσο και στην δημιουργία ενός νέου κοινωνικού δικτύου. Ταυτόχρονα μειώνεται το αίσθημα της απομόνωσης και αποξένωσης που έχουν τα άτομα κατά την εγκατάστασή τους στη νέα κοινωνία (Yakushko et. al., 2008).

Τέτοιου είδους προσπάθειες όπως η αναγνώριση της συμβολής του/της εργασιακού/ης συμβούλου ή συμβούλου επαγγελματικού προσανατολισμού αναδεικνύουν την τάση της κοινωνίας για προσαρμογή στα νέα δεδομένα της παγκόσμιας κοινότητας, με στόχο το σεβασμό στη διαφορετικότητα ως προς το φύλο, ως προς τη φυλή, ως προς την κουλτούρα. Άλλωστε, όπως αναφέρουν οι Καψάλης & Λινάρδος-Ρυλμόν (2005), ο κίνδυνος που απειλεί την αγορά εργασίας και την κοινωνία δεν πηγάζει από την συνύπαρξη πολλών διαφορετικών πολιτισμών. Ο κίνδυνος παρουσιάζεται όπου δεν υπάρχει σεβασμός στα ανθρώπινα και κοινωνικά δικαιώματα.

Μέρος Ι

1^ο Κεφάλαιο

Πολυπολιτισμική συμβουλευτική προσέγγιση

1. Συμβουλευτική Προσέγγιση σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα

Η Ελλάδα χαρακτηρίζεται πλέον ως μία κοινωνία πολυπολιτισμική και πολύγλωσση τα τελευταία εικοσιπέντε χρόνια, λόγω των μεγάλων μεταναστευτικών/προσφυγικών εισροών (Μπαλτάτζης & Νταβέλος, 2014· Μπουγιουκλί, 2014· Τριανταφυλλίδου, Μαρούφοφ, Δημητριάδη & Ισιφέφ, 2014· Χατζησωτηρίου & Ξενοφώντος, 2014 οπ. αναφ. στο Αλεξίου, 2022). Στο πλαίσιο αυτό, ο χώρος της συμβουλευτικής ξεκίνησε να εμπλουτίζεται με σημαντικό όγκο γραπτών πηγών για την υποστήριξη της πολιτισμικής διαφορετικότητας. Η ανάγκη αυτή οδήγησε στη δημιουργία ενός πλαισίου εκπαίδευσης και πρακτικής για την ανάπτυξη των συμβούλων, διαμορφώνοντας με αυτόν τον τρόπο μια άλλου είδους προσέγγιση, την διαπολιτισμική¹ (McLeod, 2005).

Η ένταξη των διαφορετικών πληθυσμιακών ομάδων στους κόλπους της συμβουλευτικής άρχισε να αναγνωρίζεται επίσημα με τη συμβολή του καθηγητή της συμβουλευτικής ψυχολογίας, Paul Pedersen, ο οποίος αναγνώρισε την πολυπολιτισμικότητα ως «τέταρτη δύναμη», στο επάγγελμα του/της συμβουλευτικού ψυχολόγου· ισότιμη τόσο ως προς τη σχετικότητα, όσο και ως προς την επιρροή της με τις άλλες τρεις παραδοσιακές προσεγγίσεις – ψυχαναλυτική, συμπεριφορική, ανθρωπιστική – (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2017).

Έπειτα από τη συνεισφορά της διαπολιτισμικής προσέγγισης για την αποδοχή της πολιτισμικής ανομοιογένειας, αναδείχθηκε έντονα η ανάγκη ανάπτυξης μιας προσέγγισης που θα περιλαμβάνει στην εικόνα του/της συμβουλευόμενου/ης το πολιτισμικό του υπόβαθρο. Σύμφωνα με τον Pedersen (1991) η αφετηρία αυτής της νέας προσέγγισης βασίζεται στην παραδοχή ότι η ανάπτυξη της προσωπικής ταυτότητας του ατόμου επηρεάζεται σημαντικά από τη συμμετοχή του ατόμου σε μια ή περισσότερες κουλτούρες,

¹Ο Sue και οι συνεργάτες του ορίζουν την έννοια της διαπολιτισμικής προσέγγισης το 1982, με σημείο αναφοράς τη σχέση που αναπτύσσεται στη συμβουλευτική διαδικασία με τους συμμετέχοντες να παρουσιάζουν διαφορετικότητα σχετικά με την πολιτισμική τους προέλευση, τις αξίες και τον τρόπο ζωής (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2017). Ο Leininger το 1985 παραλλάζει τον όρο, εισάγοντας το *transcultural caring*, θέλοντας να προσθέσει τη δημιουργική χρήση της πολιτισμικής γνώσης και των δεξιοτήτων για μια αξιόλογη βίωση και επιβίωση των ατόμων σε ένα ποικιλόμορφο και μεταβαλλόμενο κόσμο, όπως συγκεκριμένα αναφέρει «*diverse and changing world*». Ενώ στη συνέχεια οι D'Ardenne & Mahtani το 1989 εστιάζουν στα πρόσωπα που συμμετέχουν στη συμβουλευτική διαδικασία και στην υπεύθυνη συμμετοχή τους σε αυτήν, προσπαθώντας να δώσουν έμφαση στη προσωπική δράση και στην αμοιβαία διαδικασία συμμετοχής για μια επιτυχή συμβουλευτική συνάντηση (D'Ardenne & Mahtani, 1989).

καθώς επίσης και ότι η συναισθηματική και συμπεριφορική κατάσταση του ατόμου αναπαράγονται, αντικατοπτρίζοντας τον τρόπο που νοούνται και ορίζονται οι σχέσεις στο συγκεκριμένο πολιτισμικό πλαίσιο που ανήκουν. Αυτή η νέα προσέγγιση που εστιάζει περισσότερο στο πρακτικό μέρος της συμβουλευτικής σε ένα πολυπολιτισμικό πλαίσιο, ονομάστηκε πολυπολιτισμική συμβουλευτική προσέγγιση² (McLeod, 2005).

1.1 Πολυπολιτισμική συμβουλευτική επάρκεια

Από τότε που η συμβουλευτική ψυχολογία προσέγγισε ζητήματα συμβουλευτικής που αφορούσε άτομα διαφορετικού πολιτισμικού πλαισίου, θεωρήθηκε σημαντικό το γεγονός ότι η συμβουλευτική έχει αναπτυχθεί σε ένα συγκεκριμένο πολιτισμικό πλαίσιο και οι σύμβουλοι είναι ανάγκη να έχουν την ανάλογη κατάρτιση προκειμένου να προσαρμόσουν και να εφαρμόσουν την συμβουλευτική κατάλληλα, ώστε να απευθύνεται στον εκάστοτε κάθε φορά πολιτισμό που συναντά (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2017).

Για την υποστήριξη της κατάλληλης κατάρτισης των συμβούλων για την πολυπολιτισμική συμβουλευτική, εξειδικευμένοι επαγγελματικοί και ερευνητικοί σύνδεσμοι, σύλλογοι και εταιρείες εισήγαγαν κώδικες δεοντολογίας στους κόλπους της συμβουλευτικής για την ένταξη του πολιτισμικού υποβάθρου στην πρακτική της εφαρμογή. Μερικοί από αυτούς ήταν ο Σύνδεσμος Αμερικάνων Ψυχολόγων (APA), ο Αμερικάνικος Σύνδεσμος Συμβουλευτικής (ACA), ο Εθνικός Σύνδεσμος Κοινωνικών Λειτουργών (NASW) και ο Βρετανικός Σύνδεσμος Συμβουλευτικής (BAC) (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2017).

Παράλληλα, το ενδιαφέρον της συμβουλευτικής εστιάστηκε στην ανάπτυξη ενός συνόλου γνώσεων και δεξιοτήτων, με την κατάκτηση των οποίων ο/η σύμβουλος θα είναι προετοιμασμένος και ικανός να απευθυνθεί και να υπηρετήσει αποτελεσματικά

²Η πολυπολιτισμική συμβουλευτική κατά τον Berry και τους συνεργάτες του (1992) περιλαμβάνει έννοιες και παραστάσεις που αφορούν διαφορετικούς πολιτισμούς (Eleftheriadou, 2003). Συχνά η πολυπολιτισμική συμβουλευτική εμφανίζεται να ορίζεται από τον αρμονικό συνδυασμό των εννοιών της κουλτούρας, της διαφορετικότητας, της εθνικότητας και της φυλής (Μαλικιώση-Λοΐζου & Παπαστυλιανού, 2008). Κι ενώ ο ορισμός αυτός αναφέρεται στο θεωρητικό πλαίσιο της συμβουλευτικής αυτής προσέγγισης, οι Sue & Torino το 2005 εμπλέκουν στον ορισμό της έννοιας το περιεχόμενο της πρακτικής εφαρμογής της (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2017).

Συγκεκριμένα, θεωρούν ότι η πολυπολιτισμική συμβουλευτική αναφέρεται στο ρόλο και στη διαδικασία που υποστηρίζει κατάλληλους τρόπους και σκοπούς, προκειμένου αυτοί να είναι συναφείς με τις εμπειρίες και τις αξίες των πολιτισμικά διαφορετικών συμβουλευόμενων. Οι συγγραφείς πρόσθεσαν στον ορισμό την τρισδιάστατη φύση των ταυτοτήτων των ωφελομένων σε ατομικό, ομαδικό και παγκόσμιο επίπεδο. Επιπρόσθετα, δίνουν έμφαση στην συμβουλευτική διαδικασία, τονίζοντας την σπουδαιότητα της χρήσης στρατηγικών και ρόλων κατάλληλα εφαρμόσιμων σε παγκόσμιο και συνάμα ομαδικό επίπεδο, καθώς και της σπουδαιότητας του ατομικισμού και της συλλογικότητας για την αξιολόγηση, διάγνωση και θεραπεία (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2017).

συμβουλευόμενους/μενες διαφορετικών πολιτισμικών παραστάσεων. Στο πλαίσιο αυτό το 1992 ένας κλάδος του Αμερικάνικου Συνδέσμου Συμβουλευτικής (ACA) που ασχολείται με την άσκηση του επαγγέλματος της συμβουλευτικής, με την ονομασία Σύνδεσμος Πολυπολιτισμικής Συμβουλευτικής και Ανάπτυξης (Association for Multicultural Counseling and Development ή AMCD) όρισε υπεύθυνους για τα απαραίτητα προσόντα της αποτελεσματικής άσκησης της πολυπολιτισμικής συμβουλευτικής, τα Επαγγελματικά Κριτήρια και την Επιτροπή Πιστοποίησης (Professional Standards and Certification Committee) (Pack-Brown & Williams, 2003).

Παρόλο που η αξιολόγηση της επάρκειας του/της συμβούλου στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική ορίζεται ως η δυνατότητα να κατανοεί την ποικιλομορφία των πολιτισμικών παραστάσεων και πλαισίων που συναντά, όπως έχει προσδιοριστεί το 1992 από τον Κώδικα Δεοντολογίας του Συνδέσμου Αμερικάνων Ψυχολόγων (Μαλικιώση-Λοϊζου, 2017), η ικανότητά του/της πολυπολιτισμικά ικανού/ης συμβούλου δεν περιορίζεται μόνο στην κατανόηση αυτή.

Η πολυπολιτισμική ικανότητα του/της συμβούλου που έρχεται σε επαφή για επαγγελματικό σκοπό με άτομα από ποικίλα πολιτισμικά πλαίσια, απαρτίζεται από την ανάπτυξη και φροντίδα από την πλευρά του, κάποιων απαραίτητων δεξιοτήτων της επαγγελματικής του/της ταυτότητας για μια αποτελεσματική συμβουλευτική διαδικασία (Adernethy, 1995· Ponterotto & Casas, 1987· Sue, Arredondo & McDavis, 1992 οπ. αναφ. στο Holcomb-McCoy & Myers, 1999). Η Arredondo με τους συνεργάτες της (1996) έθεσαν ως θεμέλια για την προετοιμασία του πολυπολιτισμικά ικανού/ης συμβούλου, τον συνδυασμό των ικανοτήτων με τις επεξηγηματικές καταστάσεις.

Σύμφωνα με τους Holcomb-McCoy & Myers (1999), η πολυπολιτισμική συμβουλευτική ικανότητα έχει παρουσιαστεί στη βιβλιογραφία εστιασμένη σε τρεις περιοχές. Η πρώτη αναφέρεται στην επίγνωση των προσωπικών αξιών και πεποιθήσεων και στον τρόπο που έχουν δημιουργηθεί από την πολιτισμική κατάσταση. Η δεύτερη περιοχή αφορά την κατανόηση της κοσμοθεωρίας των πολιτισμικά διαφορετικών ατόμων που ακολουθούν τις υπηρεσίες συμβουλευτικής. Τέλος, η τρίτη περιοχή αναφέρεται στις κατάλληλες τεχνικές και στρατηγικές που θα οδηγήσουν σε μια αποτελεσματική παρέμβαση (Corvin & Wiggins, 1989· D' Andrea, Daniels & Heck, 1992 οπ. αναφ στο Holcomb-McCoy & Myers, 1999· Sue, et. al., 1992· Sue, Ivey & Pedersen, 1996· Sue & Sue, 2008 οπ. αναφ. στο Μαλικιώση-Λοϊζου, 2017· Sue & Sue, 1990 οπ. αναφ. στο Αργυροπούλου, 2021).

Η ανάπτυξη δεξιοτήτων του/της συμβούλου στο εύρος αυτών των περιοχών δίνει τη δυνατότητα στο/στη σύμβουλο να κατέχει τα χαρακτηριστικά και να κατανοεί τις απαραίτητες στρατηγικές για μια αποτελεσματική συμβουλευτική με συμμετέχοντες/χουσες από ποικίλα πολιτισμικά πλαίσια αναφοράς (Pedersen & Ivey, 1993· Ponterotto, Rieger, Barrett & Sparks, 1994· Sabnani, Ponterotto & Borodovsky, 1991 οπ. αναφ. στο Holcomb-McCoy & Myers, 1999). Μέσω της ανάπτυξης του/της συμβούλου στα αναφερόμενα πεδία, μπορεί να επιτευχθεί η πολυπολιτισμική του/της επάρκεια³. Εκτός όμως από τα χαρακτηριστικά του πολυπολιτισμικά ικανού συμβούλου που αφορούν την αυτογνωσία και το ανοιχτό μυαλό του, την ευελιξία και την επιδεξιότητά του στις πολιτισμικές παρεμβάσεις καθώς και τις γνώσεις και επίγνωση πολιτισμικών θεμάτων, η αφοσίωσή του σε ζητήματα κοινωνικής δικαιοσύνης φαίνεται να αποτελεί ένα επιπλέον χαρακτηριστικό του/της (Αργυροπούλου, 2021).

Το επίκεντρο της κοινωνικής δικαιοσύνης εστιάζει στην ισότιμη πρόσβαση των ατόμων ανεξαρτήτου πολιτισμικού υποβάθρου σε εκπαιδευτικές και επαγγελματικές ευκαιρίες, οι οποίες αποτελούν τη βάση για την κοινωνική ισότητα. Σύμφωνα με τους Arthur, Collins, Marshall & McMahon (2013), ένας/μία πολυπολιτισμικά ικανός/η εργασιακός/η σύμβουλος ή ένας/μία σύμβουλος επαγγελματικού προσανατολισμού που εκτός τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες του/της, εφαρμόζει πρακτικές προσανατολισμένες στην κοινωνική δικαιοσύνη παρουσιάζει και συγκεκριμένα γνωστικά, συμπεριφορικά και σχετικά με δεξιότητες χαρακτηριστικά (Αργυροπούλου, 2021).

Η υποστηρικτικότητα, δηλαδή η ανίχνευση των προσωπικών δυνάμεων του ατόμου σε συνδυασμό με την έμπνευση αισιοδοξίας και δημιουργικότητας από τον/την σύμβουλο, η μη επικριτικότητα με την αποδοχή του ατόμου και ο προσανατολισμός στην ισότητα με την πεποίθηση ότι όλοι έχουμε δικαίωμα σε υπηρεσίες επαγγελματικού προσανατολισμού, συνιστούν τα συμπεριφορικά χαρακτηριστικά του/της συμβούλου που οι πρακτικές του/της προσανατολίζονται στην κοινωνική δικαιοσύνη (Arthur, Collins, Marshall & McMahon, 2013 οπ. αναφ. στο Αργυροπούλου, 2021).

Η γνώση ενός υποστηρικτικού πλαισίου, η γνώση των ανησυχιών του των πολιτισμικά διαφορετικών ατόμων και η εμπειρία στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική αποτελούν τα γνωστικά χαρακτηριστικά του/της συμβούλου αφοσιωμένο σε ζητήματα

³Η πολυπολιτισμική επάρκεια αναφέρεται από τον Nelson-Jones (2009) ως ο συνδυασμός της γνώσης, της επίγνωσης και των δεξιοτήτων εκείνων που συνδέονται με την ικανότητα για εργασία με διαφορετικούς πολιτισμούς και κοινωνίες σε εθνικό και κοινωνικό επίπεδο (Μαλικιώση-Λοϊζου, 2017).

κοινωνικής δικαιοσύνης. Τέλος, η εμπιστευτικότητα και η ενεργή ακρόαση ως συμβουλευτικές δεξιότητες, οι επικοινωνιακές δεξιότητες, οι δεξιότητες παρέμβασης και οι τεχνικές δεξιότητες συνιστούν τα χαρακτηριστικά σχετικά με τις δεξιότητες του/της συμβούλου προσανατολισμένο στην κοινωνική δικαιοσύνη (Arthur, Collins, Marshall & McMahon, 2013 οπ. αναφ. στο Αργυροπούλου, 2021).

1.2 Μοντέλα πολυπολιτισμικής συμβουλευτικής επάρκειας

Έχουν αναπτυχθεί πολλές θεωρίες και ποικίλα μοντέλα για την ανάπτυξη των πολυπολιτισμικών συμβουλευτικών ικανοτήτων, προκειμένου να υποστηριχθεί επαρκώς η εργασία των συμβούλων σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα (Chambers, Lewis & Kerezsi, 1995· D' Andrea, et. al., 1992· Ibrahim, Stadler, Arredondo & McFadden, 1986 οπ. αναφ. στο Holcomb-McCoy & Myers, 1999).

Ήδη από το 1988 οι Heath, Neimeyer & Pedersen παρουσιάζουν την ποικιλότητα που υπάρχει μεταξύ των μεθόδων και προγραμμάτων εκπαίδευσης των συμβούλων. Πιο συγκεκριμένα, ο Pedersen το 1988, με το μοντέλο *Triad Model*, δίνει έμφαση στην εκπαίδευση των δεξιοτήτων ανάπτυξης των συμβούλων, σε αντίθεση με το μοντέλο του Mio το 1989, το οποίο εστιάζει στην εκπαίδευση μέσω της βιοματικής εμπειρίας με πολιτισμικά διαφορετικά άτομα. Ενώ ήδη το 1984 οι Carney & Kahn είχαν εισηγάγει την μέθοδο της πολυπολιτισμικής εκπαίδευσης, συνδέοντας την εκπαίδευση των συμβούλων με την διαρκή εξέλιξή τους (Holcomb-McCoy & Myers, 1999).

Παρά την ποικιλία των μοντέλων που έχουν δημιουργηθεί για την ανάπτυξη των πολυπολιτισμικών ικανοτήτων των συμβούλων, ακρογωνιαίο λίθο αποτελεί η πιο γνωστή δομή για τις πολυπολιτισμικές συμβουλευτικές ικανότητες που αρθρογραφήθηκε από τους Sue, Arredondo & McDavis (1992). Ενώ το 1996 η Arredondo και οι συνεργάτες της συμπληρώνουν την παραπάνω δομή με 31 εξειδικευμένες και πρακτικές ικανότητες με το μοντέλο *Personal Dimension of Identity Model* (Mollen, Ridley & Hill, 2003).

Σύμφωνα με τη δομή των Sue, Arredondo & McDavis (1992), θέτουν ως απαραίτητη διαδικασία την ανάπτυξη της επίγνωσης, της γνώσης και των δεξιοτήτων των συμβούλων στους τρεις τομείς των προσωπικών απόψεων και πεποιθήσεων, της κοσμοθεωρίας των άλλων και των κατάλληλα πολιτισμικά συμβατών παρεμβάσεων (Mollen, Ridley & Hill, 2003· Liu & Toporek, 2004).

Το μοντέλο της Arredondo και των συνεργατών της (1996) εστιάζει στις πολλαπλές απόψεις που συνιστούν την πολυπολιτισμική ταυτότητα, καθώς επίσης εστιάζει και στην επιρροή της στην εκάστοτε κοσμοθεωρία, εισάγοντας τριάντα μία κύριες ικανότητες. Ουσιαστικά, το συγκεκριμένο μοντέλο παρουσιάζει τη σύσταση κάθε ταυτότητας, αποτελούμενη από τρεις διαστάσεις. Η πρώτη αφορά τον ατομικό χαρακτήρα, δηλαδή απόψεις που δεν είναι εφικτό να αλλάξουν. Η δεύτερη διάσταση αναφέρεται σε συναφείς με το άτομο διαστάσεις, όπως εκείνη του εκπαιδευτικού υποβάθρου ή της κοινωνικής θέσης του ατόμου. Η τρίτη και τελευταία διάσταση αφορά την ιστορική διάσταση, δηλαδή την ιστορική θέση του κοινωνικού πλαισίου που ανήκει το άτομο (Mollen, Ridley & Hill, 2003· Liu & Toporek, 2004).

Σύμφωνα με αυτά τα δύο κύρια μοντέλα, οι Toporek & Reza (1996, 2001), δημιούργησαν μια πιο εξειδικευμένη δομή, η οποία αναλύει την καθεμία από τις τριάντα μία ικανότητες σε τρία επιμέρους επίπεδα, το προσωπικό, το επαγγελματικό και το θεσμικό. Επιπλέον, πρόσθεσαν τη μάθηση και την ανάπτυξη καθενός από αυτά τα επίπεδα, συναισθηματικά, γνωστικά και συμπεριφορικά (Mollen, Ridley & Hill, 2003).

Όσα μοντέλα κι αν έχουν αναπτυχθεί ακολουθούν κατά κύριο λόγο τις τρεις περιοχές που προαναφέρθηκαν, την προσωπική πολιτισμική επίγνωση του/της συμβούλου, την κατανόηση της πολιτισμικής γνώσης του πολιτισμικά άλλου και τις διαπολιτισμικά επαρκείς δεξιότητες, στρατηγικές και τεχνικές παρέμβασης (Μαλικιώση-Λοϊζου, 2017).

2^ο Κεφάλαιο

Πολιτισμική επίγνωση και ταυτότητα του συμβούλου

2. Προσωπική πολιτισμική επίγνωση του συμβούλου

Είναι γεγονός ότι τα πολιτισμικά σύνορα πλέον δεν υπάρχουν και εξαιτίας αυτού θα συναντήσουμε στην επαφή μας με τους «άλλους» διαφορετικές συμπεριφορές που απορρέουν από διαφορετικά πολιτισμικά στοιχεία που ο/η καθένας/μία έχει υιοθετήσει, διαμορφώνοντας παράλληλα και τον τρόπο που βλέπει τον κόσμο. Αυτή η επαφή με τα διαφορετικά πολιτισμικά στοιχεία δίνει τη δυνατότητα να συνειδητοποιήσουμε τη δική μας συμπεριφορά και τα όμοια ή τα διαφορετικά πολιτισμικά στοιχεία που την υπαγορεύουν και να ξεπεράσουμε τα στενά όρια του πολιτισμικού μας πλαισίου. Όπως αναφέρουν οι Liu, Volčič & Gallois (2018): *«Όλοι βλέπουμε τον κόσμο φορώντας πολιτισμικούς φακούς, τους οποίους σπανίως βγάζουμε».*

Η πολυπλοκότητα της έννοιας και του περιεχομένου του πολιτισμού που διαπιστώνεται από την πληθώρα ορισμών που υπάρχει στη βιβλιογραφία (Edward, T. Hall, 1906: x οπ. αναφ στο Liu, Volčič & Gallois, 2018· Greverus, 1978 οπ. αναφ. στο Δαμανάκη 1989· Modgil, Verma, Mallick & Modgil, 1997), δυσχεραίνει την προσπάθεια προσδιορισμού των πολιτισμικών ορίων και της αναγνώρισης των πολιτισμικών συμπεριφορών από το ίδιο το άτομο. Κατά πόσο όμως η χαρτογράφηση των πολιτισμικών ορίων συμβάλλει θετικά στην διαπολιτισμική επικοινωνία;

Σύμφωνα με τη Στάμου (2022) το πεδίο της διαπολιτισμικής επικοινωνίας έχει αναπτυχθεί ιδιαίτερα λόγω της αυξημένης πολιτισμικής επαφής των ατόμων, εισάγοντας δύο νέες προσεγγίσεις. Η μία από αυτές, η υπερπολιτισμική, αναφέρεται στην υπέρβαση των πολιτισμικών ορίων, σύμφωνα με την οποία αμφισβητούνται οι αυτονόητες διασυνδέσεις που υπήρχαν σε μια συγκεκριμένη γλώσσα, πολιτισμό ή γεωγραφικό χώρο.

Ο σύμβουλος στο πλαίσιο του ρόλου του, οφείλει να αποδεσμευτεί από τα «πολιτισμικά γυαλιά» του και να ταξιδέψει στο απέραντο πλαίσιο των πολιτισμικών πλαισίων του κόσμου, ώστε να μπορέσει να έρθει σε επαφή και να γνωρίσει τον κόσμο των ατόμων που προέρχονται από τα διάφορα αυτά πολιτισμικά πλαίσια, καθένα από τα οποία διακρίνονται από διαφορετικούς κανόνες και συμπεριφορές (Liu, Volčič & Gallois, 2018). Κατανοώντας αρχικά όσο γίνεται καλύτερα το πολιτισμικό πλαίσιο που ανήκει, κι έπειτα αναγνωρίζοντας την επίδραση αυτού στην επικοινωνία και στην αντίληψη με τον πολιτισμικά «άλλο», θα μπορέσει να πραγματοποιήσει τις κατάλληλες διορθώσεις στην αντίληψη και στη συμπεριφορά του, προκειμένου να συμμετέχει αποτελεσματικά στις διαπολιτισμικές συναντήσεις του.

2.1 Η επίγνωση της πολιτισμικής ταυτότητας του συμβούλου

Σύμφωνα με τους Liu, Volčič & Gallois (2018), ο πολιτισμός⁴ διαμορφώνεται μέσα από την ανατροφή και τη διαπαιδαγώγησή του ατόμου με κάποιες ιδέες, συνήθειες και ιδανικά. Επομένως, τα μέλη μιας πολιτισμικής ομάδας, έχοντας γαλουχηθεί από τις βασικές αξίες,

⁴ Ο πολιτισμός, στο σύνολο των ορισμών του που έχουν δοθεί κατά το πέρασμα των χρόνων από ερευνητές όπως ο Gramsci (2000), ο Geertz (1973), ο Williams (1989), οι Rogers & Steinfatt (1999), ορίζεται ως ο συγκεκριμένος τρόπος ζωής μιας ομάδας ατόμων, αποτελούμενος από τη γνώση, τις εμπειρίες, τις παραδόσεις, τη θρησκεία, τις νόρμες, τις πεποιθήσεις, τις αξίες, τα μοτίβα ζωής, την έννοια του χρόνου και των ρόλων στο σχεσιακό πλαίσιο της εκάστοτε πολιτισμικής ομάδα. Επίσης, το φαγητό, η μουσική, η γλώσσα, οι κώδικες ένδυσης, τα έργα τέχνης, η οικογένεια, η οργάνωση, η πολιτική, οι ιστορίες, η παραγωγή και κατανομή αγαθών και κάθε διαδικασία ανθρώπινης δραστηριότητας του καθημερινού τρόπου ζωής συνιστούν τον πολιτισμό (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

μπορούν να κρίνουν τις συμβατές ή όχι με το πολιτισμικό τους πλαίσιο συμπεριφορές (Ting-Toomey & Chung, 2005), είτε συνειδητά είτε ασυνείδητα. Παρουσιάζεται λοιπόν η ανάγκη να αναγνωρίσουμε και να συνειδητοποιήσουμε την ποικιλία των πολιτισμών και των διαφορετικών αποδεκτών συμπεριφορών από τον καθένα για να μπορέσουμε να αποδεχτούμε και να επικοινωνήσουμε σε διαπολιτισμικό επίπεδο (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

Για την καλύτερη κατανόηση της έννοιας του πολιτισμού έχουν αναπτυχθεί μοντέλα που προσδιορίζουν επακριβώς τα συστατικά του στοιχεία. Ένα πολύ γνωστό μοντέλο πολιτισμού είναι εκείνο του Dodd, Carley H. (1998). Στο συγκεκριμένο μοντέλο γίνεται μια ομαδοποίηση των πολιτισμικών συστατικών σε τρία επίπεδα. Το ένα επίπεδο, το οποίο αποτελεί και τον εσωτερικό πυρήνα του πολιτισμού, διαμορφώνεται από την ιστορία, την ταυτότητα, τις πεποιθήσεις, τις αξίες και τις κοσμοθεωρίες. Το δεύτερο επίπεδο, το ενδιάμεσο στρώμα του πολιτισμού συνίσταται από του κανόνες, τους ρόλους, τις ιεροτελεστίες, τα έθιμα, τα μοτίβα επικοινωνίας, τις καλλιτεχνικές εκφάνσεις και όλες τις δραστηριότητες που μπορούν να αποτελέσουν πολιτισμικές εκφάνσεις. Το τρίτο και τελευταίο επίπεδο, το εξωτερικό στρώμα του πολιτισμού, αποτελούν το εκπαιδευτικό σύστημα, το οικονομικό σύστημα, το θρησκευτικό σύστημα, το σύστημα υγείας, το οικογενειακό και πολιτικό σύστημα, δηλαδή το ευρύτερο πολιτισμικό σύστημα (Lui, Volčič & Gallois, 2018).

Η επίγνωση των βασικών αρχών του πολιτισμικού πλαισίου από τον ίδιο τον/την σύμβουλο αποτελεί το πρώτο βήμα για την εκκίνηση της διαπολιτισμικής επικοινωνίας και ακολούθως την ανάπτυξη μιας συμβουλευτικής σχέσης. Η επίγνωση της πολιτισμικής ταυτότητας του/της συμβούλου θα τον/την βοηθήσει να αποδεσμευτεί από τα «πολιτισμικά γυαλιά» του/της και να επεκτείνει τους ορίζοντες του/της στα ποικίλα πολιτισμικά πλαίσια που ενυπάρχουν.

2.1.1 Πολιτισμική ταυτότητα

Κάθε άτομο έχει την τάση να συγκροτεί μια συλλογική ταυτότητα βάσει της κουλτούρας⁵ του. Αυτή η συλλογική ταυτότητα αναφέρεται στην πολιτισμική του ταυτότητα, μέσω της οποίας αποδίδονται στο άτομο τα μοντέλα συμπεριφοράς που ρυθμίζουν τις σχέσεις μεταξύ

⁵ Η έννοια της κουλτούρας σύμφωνα με τον Σεραφείμ (2005) είναι ένα υποσύνολο του πολιτισμού που αναπτύσσεται σε μια συγκεκριμένη περιοχή από μια συγκεκριμένη ομάδα και αναφέρεται σε ιδεολογίες, θρησκευτικές πεποιθήσεις και σε επιτεύγματα τέχνης. Σύμφωνα με τους Ting-Toomey & Oetzel (2001) ό, τι περιλαμβάνει η κουλτούρα μεταβιβάζεται από γενιά σε γενιά και προσδίδει στοιχεία κοινής ταυτότητας και την αίσθηση κοινής κοινότητας στα άτομα που ανήκουν στην ομάδα αυτή (Αργυροπούλου, 2021).

των μελών της ομάδας της κουλτούρας αυτής, αλλά και μεταξύ της ομάδας με άλλες ομάδες (Σεραφεΐμ, 2005 οπ. αναφ. στο Αργυροπούλου, 2021). Ουσιαστικά, η πολιτισμική ταυτότητα περιέχει στοιχεία που αποπνέουν από την ταύτισή του ατόμου με την ευρύτερη πολιτισμική ομάδα μέσα στην οποία κοινωνικοποιείται και με την οποία μοιράζεται ένα κοινό σύστημα συμβόλων, αξιών, νορμών και παραδόσεων.

Η πολιτισμική αυτή ταυτότητα κάθε ατόμου συνιστά ένα τρόπο ζωής και έχει άμεση σχέση με τις συνθήκες, βάσει των οποίων αυτό κοινωνικοποιείται (Κωστούλα-Μακράκη, 2001). Έχοντας βιωματικό χαρακτήρα, η πολιτισμική ταυτότητα αναπτύσσεται μέσω της ενεργής συμμετοχής του ατόμου στο κοινωνικοπολιτισμικό περιβάλλον που αυτό βρίσκεται ή επιλέγει να βρίσκεται. Αυτό συμβαίνει καθώς, όπως ο πολιτισμός διαμορφώνεται με συγκεκριμένες ιστορικές, κοινωνικές, πολιτικές, οικονομικές και γλωσσικές συνθήκες, ανάλογη διαμόρφωση υφίσταται και η πολιτισμική ταυτότητα. Συγκεκριμένα, αποτελεί προϊόν της κοινωνικοποίησης και της πολιτισμοποίησης⁶ του ατόμου μέσα στις κοινωνικές, ιστορικές, πολιτικές, οικονομικές και γλωσσικές αυτές συνθήκες (Δαμανάκης, 2004).

Η πολιτισμική ταυτότητα εκτός του συνόλου των στοιχείων που αποτελείται, όπως τα φυλετικά γνωρίσματα, η γλώσσα, η φυσική εμφάνιση και όλα εκείνα τα στοιχεία που σχηματίζει το άτομο μέσω της κοινωνικοποίησής του, έχει αξιακό περιεχόμενο και περιεχόμενο ανάδειξης. Το αξιακό περιεχόμενο αφορά τα κριτήρια που ορίζουν μια συμπεριφορά κατάλληλη ή όχι στο αξιολογικό πλαίσιο ενός πολιτισμικού πλαισίου. Πολλές είναι οι φορές που μια απολύτως αποδεκτή συμπεριφορά σε ένα πολιτισμό, μπορεί να θεωρηθεί εγωιστική ή αγενής σε κάποιον άλλο. Το περιεχόμενο ανάδειξης αφορά το βαθμό της αίσθησης συσχέτισης που παρουσιάζει το άτομο με την ευρύτερη πολιτισμική ομάδα που ανήκει, και επομένως την ανάλογη υψηλή ή χαμηλή ανάδειξη της πολιτισμικής του ταυτότητας. Κι ενώ η ανάδειξη αυτή μπορεί να πραγματοποιείται συνειδητά ή ασυνείδητα, η επιρροή των πολιτισμικών αξιών στην έννοια του εαυτού του ατόμου επηρεάζει άμεσα την επικοινωνία του (Lui, Volčič & Gallois, 2018).

Η διαμόρφωση της πολιτισμικής ταυτότητας κάθε ατόμου πραγματοποιείται από δύο σύνολα στοιχείων. Το ένα σύνολο αφορά όλα εκείνα τα στοιχεία που προέρχονται από τις ατομικές του ιδιαιτερότητες και τα οποία είναι σταθερά, όπως είναι το φύλο. Το άλλο σύνολο αφορά τα μεταβαλλόμενα στοιχεία που προέρχονται από το γεγονός ότι ανήκει σε μια ομάδα (Κωνσταντοπούλου, 2000). Επομένως, ο συνδυασμός των ατομικών ιδιαιτεροτήτων του

⁶ Ο όρος αναφέρεται είτε στην πολιτισμική μεταβίβαση είτε στην διαδικασία κατά την οποία ένα άτομο γίνεται μέλος μια πολιτισμικής ομάδας (Κυπριανού, 2011).

ατόμου και της επιλογής των χαρακτηριστικών της ομάδας που ανήκει συγκροτούν την πολιτισμική του ταυτότητα.

Κι ενώ η πολιτισμική ταυτότητα περιέχει την συναισθηματική αξία της αίσθησης του «ανήκειν» σε έναν πολιτισμό για το άτομο (Ting-Toomey, 2005α), μέσω εμπειρικών ερευνών η Anne Campbell εκτίμησε την ταύτιση ορισμένων ατόμων με περισσότερες από μία πολιτισμικές ομάδες, την αλλαγή της πολιτισμικής ταυτότητας με την είσοδο του ατόμου σε ένα νέο πολιτισμικό περιβάλλον, καθώς και την ανάπτυξη της ικανότητας μιας ευέλικτης κίνησης μεταξύ διάφορων πολιτισμικών πεδίων αναφοράς, δίχως να ενέχει ο κίνδυνος απειλής της ατομικής τους ταυτότητας (Νικολάου, 2005). Η πολιτισμική ταυτότητα θα μπορούσε να χαρακτηριστεί από ποικιλότητα, λόγω της αλληλεπίδρασης του εκάστοτε κοινωνικοπολιτισμικού πλαισίου που βρίσκεται κάθε φορά ένα άτομο.

Ο/Η πολιτισμικά ικανός/η σύμβουλος είναι ανάγκη να έχει επίγνωση της πολιτισμικής του/της ταυτότητας, καθώς και κατανόηση και αναγνώριση των ποικίλων πολιτισμικών ταυτοτήτων που μπορούν να υπάρξουν, ώστε να αποφεύγεται η υπερεκτίμηση της δικής του, δείχνοντας σεβασμό και αποδοχή στην ετερότητα.

2.1.2 Διαμόρφωση διαπολιτισμικής ταυτότητας

Ο Stuart Hall (2001:123) διατυπώνει ότι *«η ταυτότητα αποτελεί αφήγηση· οι ιστορίες που οι πολιτισμοί αφηγούνται στον εαυτό τους τούς υπενθυμίζουν ποιοι είναι και από πού προέρχονται»*. Όμως αυτό αφορά το ένα μέρος που συνιστά την εκάστοτε ταυτότητα, καθώς οι ταυτότητες διαμορφώνονται τόσο εσωτερικά όσο και εξωτερικά, αφού το άτομο δημιουργείται από μια ταυτόχρονη επιρροή του εαυτού του και των άλλων. Αυτή η επιρροή θα λάβει χώρα στην έννοια του εαυτού του ατόμου και κατ' επέκταση στη συμπεριφορά του, ανάλογα με την αντίληψη που έχει το άτομο τόσο για τον εαυτό του όσο και για τους άλλους (Lui, Volčič & Gallois, 2018).

Η αντίληψη επομένως ενισχύει ή όχι τη διαμόρφωση μιας διαπολιτισμικής ταυτότητας του ατόμου, καθώς τα άτομα με ανεπτυγμένη τη διαπολιτισμική τους ταυτότητα είναι πρόθυμα να διαπραγματευτούν διαφορές. Επίσης, είναι σε θέση να διαπραγματευτούν διαπολιτισμικές συμφωνίες, να ενσωματώσουν διαφορετικά πολιτισμικά στοιχεία και ουσιαστικά να επεκτείνουν την ταυτότητά τους. Συγκεκριμένα, όπως αναφέρουν οι Lui, Volčič & Gallois (2018), τα άτομα αυτά προσπαθούν να ξεπεράσουν την αποδοχή κυρίαρχων νορμών και την απροθυμία για διερεύνηση, αναδόμηση και διαπραγμάτευση της ταυτότητάς

του, προσπαθώντας να ξεπεράσουν το στάδιο της λεγόμενης «μη συνειδητοποιημένης ταυτότητας».

Ο/Η πολυπολιτισμικά ικανός/η σύμβουλος οφείλει να αναπτύξει τη δική του/της διαπολιτισμική ταυτότητα, καθώς η αποτελεσματική διαπολιτισμική επικοινωνία στηρίζεται στους δύο πόλους, εκείνον της δεκτικότητας στους πολιτισμικά διαφορετικούς άλλους και εκείνον της προθυμίας για διαπραγμάτευση των διαφορών. Με τον τρόπο αυτό θα είναι σε θέση να εγκαταλείψει τα πολιτισμικά στερεότυπα, τις προκαταλήψεις, τον εθνοκεντρισμό και όλες αυτές τις πολιτισμικές διαφορές που τον/την κρατούν σε απόσταση από τους πολιτισμικά άλλους, και να εισέλθει σε διάλογο με εκείνους, προχωρώντας στην επίτευξη διαπολιτισμικής συναίνεσης. Έτσι, ο/η σύμβουλος, όντας ένας/μία ανοιχτόμυαλος/η διαπολιτισμικά συνομιλητής/τρια θα έχει την ικανότητα να αλληλεπιδρά ενεργά με πολιτισμικά «άλλους», δίχως να αποκλείει καθετί υπέρχει έξω από το καθιερωμένο πολιτισμικό όριο (Lui, Volčič & Gallois, 2018).

2.1.2.1 Μοντέλο ανάπτυξης διαπολιτισμικής ταυτότητας

Για την ανάπτυξη της διαπολιτισμικής ταυτότητας έχουν αναπτυχθεί αρκετές προσεγγίσεις, εκ των οποίων μια από τις ευρέως γνωστές αποτελεί το *Αναπτυξιακό Μοντέλο Διαπολιτισμικής Ευαισθητοποίησης* (Developmental Model of Intercultural Sensitivity-DMIS) που δημιουργήθηκε από τον Milton Bennett (1986, 1993). Στόχος του ήταν να αναπτυχθεί ένα πλαίσιο ώστε να επεξηγούνται οι αντιδράσεις των ανθρώπων στην πολιτισμική διαφορά και να δημιουργείται μια ολιστική κατανόηση άλλων πολιτισμών (Μανιάτης, 2007).

Ο Bennett (1986, 1993) οργάνωσε το μοντέλο πάνω σε έξι στάδια ευαισθητοποίησης στις πολιτισμικές διαφορές. Τα στάδια αυτά κυμαίνονται μεταξύ της εθνοκεντρικής και της εθνοσχετικής ευαισθητοποίησης (Μανιάτης, 2007). Η πρώτη περιλαμβάνει τα στάδια της άρνησης, της άμυνας και της ελαχιστοποίησης. Η δεύτερη εμπεριέχει τα στάδια της αποδοχής, της προσαρμογής και της ενσωμάτωσης (Lui, Volčič & Gallois, 2018).

Ξεκινώντας από τον εθνοκεντρισμό το άτομο περνά από το πρώτο στάδιο της άρνησης, στο οποίο δεν δείχνει ενδιαφέρον για άλλους πολιτισμούς καθώς θεωρεί τον δικό του πολιτισμό ως μοναδικό πραγματικό. Στο επόμενο στάδιο που ακολουθεί, εκείνο της άμυνας λαμβάνουν χώρα και οι άλλοι πολιτισμοί, όμως το άτομο βιώνει τον δικό του πολιτισμό ως ανώτερο και κατώτερους όλους τους υπόλοιπους. Στη συνέχεια ακολουθεί το

στάδιο της ελαχιστοποίησης που το άτομο βιώνει τα δικά του πολιτισμικά στοιχεία ως καθολικά και προσδοκώντας τις ομοιότητες με πολιτισμικά άλλους, ενδέχεται να επιδιώκει διορθώσεις στις συμπεριφορές τους προκειμένου να αρμόζουν στις προσδοκίες του (Lui, Volčič & Gallois, 2018).

Ολοκληρώνοντας τα στάδια της εθνοκεντρικής ευαισθητοποίησης, το άτομο προχωράει στα στάδια της εθνοσχετικής ευαισθητοποίησης. Προχωρώντας στο στάδιο της αποδοχής, παύει να υπάρχει η εθνοκεντρική άποψη ενώ το άτομο βιώνει τον πολιτισμό του ίσο με τους άλλους, δείχνοντας περιέργεια και σεβασμό προς αυτούς. Στη συνέχεια, στο στάδιο της προσαρμογής το άτομο προσαρμόζει την αντίληψη και τη συμπεριφορά του ώστε να είναι κατάλληλη με τον άλλο πολιτισμό, επιδιώκοντας μια αποτελεσματική επικοινωνία. Σε αυτό το στάδιο η κοσμοθεωρία του ατόμου διευρύνεται στην προσπάθειά του να συμπεριλάβει σε αυτήν κατασκευάσματα των άλλων πολιτισμών. Στο τελευταίο στάδιο του μοντέλου, εκείνο της ενσωμάτωσης, το άτομο είναι έτοιμο να βιώσει εμπειρίες κινούμενο μεταξύ διαφορετικών πολιτισμικών κοσμοθεωριών, δίχως να ενέχει κάποιος κίνδυνος κρίσης της ατομικής του ταυτότητας (Lui, Volčič & Gallois, 2018).

2.2 Η επιρροή του πολιτισμού στην αντίληψη και επικοινωνία του συμβούλου

Ισάξια σε σπουδαιότητα της αναγνώρισης της πολιτισμικής ταυτότητας του/της συμβούλου είναι και η κατανόηση και συνειδητοποίηση της επιρροής που έχει αυτή στην αντίληψη και κατ' επέκταση στην επικοινωνία με πολιτισμικά άλλους. Η επικοινωνία και ο πολιτισμός είναι αλληλένδετα. Έτσι και η μελέτη της διαπολιτισμικής επικοινωνίας δεν υφίσταται δίχως την αντίστοιχη έρευνα του πολιτισμού (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

Η όψη, ο ήχος, η γεύση και η αφή που έχει ο κόσμος προσδιορίζεται από τα κριτήρια που δίνει ο εκάστοτε πολιτισμός, βάσει των οποίων τα άτομα τον αντιλαμβάνονται. Επομένως, η βασική διαδικασία της αντίληψης είναι ίδια για όλα τα άτομα, διαφέροντας στο περιεχόμενο, λόγω διαφορών στις πεποιθήσεις και τις αξίες. Άλλωστε, το σύστημα των πεποιθήσεων αποτελεί τον πυρήνα των σκέψεων και δράσεων των ατόμων (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

Η αντίληψη, αποτελώντας το πρώτο στάδιο που περνά κάθε εισερχόμενη πληροφορία, συνιστά την γέφυρα για τις διαπροσωπικές μας σχέσεις, καθώς τα μηνύματα που δεχόμαστε φιλτράρονται πρώτα από το αντιληπτικό πλαίσιο αναφοράς που έχουμε διαμορφώσει, κι έπειτα πραγματοποιούμε την επικοινωνία. Το αντιληπτικό πλαίσιο

αναφοράς αναφέρεται στις εικόνες που έχουν αφομοιωθεί κατά τη διάρκεια της ανατροφής και διαπαιδαγώγησης του ατόμου, βάσει των οποίων πραγματοποιείται η ερμηνεία των ερεθισμάτων, των πληροφοριών και γενικά του εξωτερικού κόσμου. Επομένως, όπως αναφέρουν και οι Liu, Volčič & Gallois (2018), διαφορετικά άτομα μπορούν να έχουν διαφορετικό τρόπο ερμηνείας των πραγμάτων, ο οποίος μπορεί να οδηγήσει σε επικοινωνιακά προβλήματα.

Είναι γεγονός πως καθημερινά βομβαρδιζόμαστε από ένα τεράστιο όγκο πληροφοριών, τις οποίες είναι δύσκολο να διαχειριστούμε. Η ανθρώπινη αντίληψη, ως ενεργή διαδικασία θέτει σε λειτουργία τα αισθητήρια όργανα του ατόμου τα οποία εντοπίζουν και επιλέγουν συγκεκριμένα ερεθίσματα, τα οποία στην πορεία θα υποβληθούν σε αξιολόγηση και ερμηνεία. Βάσει ποιων κριτηρίων όμως γίνεται η επιλογή αυτή; Σύμφωνα με τον Cooper και τους συνεργάτες του (2007), η επιλογή των πληροφοριών από τα διαθέσιμα ερεθίσματα εξαρτάται από τις προσωπικές εμπειρίες, την ψυχολογική κατάσταση, τις αξίες, τον πολιτισμό και τέτοιου είδους παραμέτρους (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

Η αντιληπτική διαδικασία όμως είναι πιο πολύπλοκη και η επιρροή των ατομικών πολιτισμικών στοιχείων σε αυτήν παρουσιάζει περισσότερο τη δυναμική της. Καθώς τα στάδια της διαδικασίας της αντίληψης είναι τρία, το στάδιο της επιλογής, το στάδιο της κατηγοριοποίησης και το στάδιο της ερμηνείας, η πολιτισμική επιρροή που μπορεί να έχει το άτομο αποτυπώνεται σε κάθε ένα από αυτά (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

2.2.1. Επιλογή

Αρχικά, η επιλεκτική διαδικασία, η οποία μας εισάγει και στην διαδικασία της αντίληψης, περιλαμβάνει τα τρία βήματα της επιλεκτικής έκθεσης, της επιλεκτικής προσοχής και της επιλεκτικής διατήρησης (Klopf, 1995 οπ. αναφ. στο Liu, Volčič & Gallois, 2018). Η έκθεση του ατόμου σε συγκεκριμένα ερεθίσματα γίνεται επιλεκτικά από το ίδιο, ακολουθεί η εστίαση της προσοχής του σε ένα υποσύνολο του συνόλου που έχουν επιλεγεί, ενώ διατηρεί για μελλοντική ανάκληση και χρήση όσα είναι συμβατά με τις πεποιθήσεις, τις στάσεις και τις αξίες.

Όπως γίνεται εμφανές η επιλογή για έκθεση σε συγκεκριμένα είδη πληροφοριών, η επιλογή για προσοχή συγκεκριμένων ερεθισμάτων και η επιλογή για διατήρηση συγκεκριμένων στοιχείων είναι κατευθυνόμενα από το ίδιο το άτομο, συνειδητά ή ασυνειδητά. Πώς όμως πραγματοποιείται αυτή η επιλογή και βάσει ποιων κριτηρίων; Ο Goss

το 1995 εντόπισε τρεις κοινές αντιληπτικές τάσεις, οι οποίες όσο επηρεάζονται από τον πολιτισμό τόσο επηρεάζουν την αντιληπτική διαδικασία. Τις αντιληπτικές τάσεις αυτές συνιστούν το κλείσιμο, η οικειότητα και οι προσδοκίες (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

Το κλείσιμο αναφέρεται στο κλειστό σύνολο που έχουν την τάση να δημιουργούν τα άτομα και μέσω αυτού να νοηματοδοτούν τις εισερχόμενες πληροφορίες και ερεθίσματα ή και να συνάγουν συμπεράσματα από ένα μικρό αριθμό δεδομένων. Η δεύτερη τάση, η οικειότητα, αφορά την επιλογή για έκθεση, προσοχή, αναγνώριση και διατήρηση σε περισσότερο οικείων, παρά μη οικείων όψεων. Επομένως, το άτομο χρησιμοποιώντας την υπάρχουσα γνώση του πραγματοποιεί την επιλογή των οικείων προς αυτό πληροφοριών και ερεθισμάτων. Η τελευταία τάση αναφερόμενη ως προσδοκίες, μπορεί να προσδιοριστεί απλά *«βλέπουμε αυτό που θέλουμε να δούμε»* όπως αναφέρουν συγκεκριμένα οι Liu, Volčič & Gallois (2018). Ουσιαστικά, μια εικόνα που έχει αποκτήσει δυναμική και σταθερότητα λόγω της συνεχής έκθεσης του ατόμου σε αυτή, τροφοδοτεί τις μελλοντικές προσδοκίες του.

2.2.2 Κατηγοριοποίηση

Το επόμενο στάδιο της αντιληπτικής διαδικασίας συνιστά η κατηγοριοποίηση, μια νοητική στρατηγική διαδικασία κατάταξης των πολυπληθών δεδομένων σε κατηγορίες, μέσω της διαδικασίας της ομαδοποίησης. Η ομαδοποίηση πραγματοποιείται σε πρόσωπα, αντικείμενα και γεγονότα του περιβάλλοντός του ατόμου, τα οποία σύμφωνα με την αντίληψή του, παρουσιάζουν κάποια κοινά χαρακτηριστικά (Tajfel, 1978 οπ. αναφ. στο Liu, Volčič & Gallois (2018)). Ποια κριτήρια όμως ορίζουν τη συνάφεια των στοιχείων που θα κατηγοριοποιηθούν; Είναι για όλους τους ανθρώπους τα ίδια;

Η ομαδοποίηση είναι μια αυτόματη εγκεφαλική διαδικασία για την διευκόλυνση της επεξεργασίας των πληροφοριών και πραγματοποιείται από όλους τους ανθρώπους. Το περιεχόμενο όμως διαφέρει, καθώς τα φίλτρα του αντιληπτικού πλαισίου του ατόμου έχουν διαμορφωθεί από τις πολιτισμικές «εικόνες» του περιβάλλοντός του. Συγκεκριμένα, οι Nisbett & Miyamoto (2005) δήλωσαν ότι άτομα των δυτικών πολιτισμών κατηγοριοποιούν το περιβάλλον τους, βάσει των εμφανών αντικειμένων και κανόνων που υπάρχουν. Αντίθετα, υποστήριξαν πως τα άτομα πολιτισμών της Ανατολής πραγματοποιούν την κατηγοριοποίηση στο περιβάλλον τους με κριτήριο τις σχέσεις και τις ομοιότητες ανάμεσα στα αντικείμενα (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

Επομένως, οι κατηγορίες μπορούν να βοηθήσουν τους συμβούλους στην αναγνώριση των συμπεριφορών του ατόμου, όμως μπορούν παράλληλα να βοηθήσουν και στην αναγνώριση της προσωπικής συμπεριφοράς τους. Γνωρίζοντας ο/η σύμβουλος την τάση της κατηγοριοποίησης ενός ολόκληρου πολιτισμού με ένα εμφανές χαρακτηριστικό ενός ατόμου ή και αντιστρόφως, μπορεί να εστιάσει στα επί μέρους στοιχεία και να αναγνωρίσει τις ατομικές διαφορές της έσω-ομάδας, καθώς και την μοναδικότητα των μελών της έξω-ομάδας. Με αυτόν τον τρόπο αποφεύγονται φαινόμενα όπως της ομοιογένειας της έξω-ομάδας⁷ (Mullen & Hu, 1989), ένα φαινόμενο το οποίο διαμορφώνει πρόσφορο έδαφος για προκαταλήψεις και διακρίσεις (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

Επιπλέον, ο/η σύμβουλος οφείλει να γνωρίζει τη βάση που διαμορφώνουν οι κατηγορίες για τις προαποφάσεις του ατόμου, προκειμένου να τις αποφύγει, αποφεύγοντας με αυτόν τον τρόπο και τη δημιουργία στερεότυπων που αυτές οδηγούν. Γνωρίζοντας λοιπόν ότι σύμφωνα με τον Tajfel (1978) μια έξω-ομάδα που παρουσιάζει ομοιότητες με την έσω-ομάδα ενός ατόμου αναφορικά με ένα αξιολογικό χαρακτηριστικό, θα αποδώσει θετική εντύπωση στην έσω-ομάδα, η οποία θα επιτρέψει την επιδίωξη επαφών με τα μέλη της, ο/η σύμβουλος μπορεί να μειώσει αυτήν την μεροληψία και να ελαττώσει την απόσταση μεταξύ των ομάδων ανεξάρτητα κοινών ή μη χαρακτηριστικών (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

2.2.3 Ερμηνεία

Το τελευταίο στάδιο της αντιληπτικής διαδικασίας αποτελεί η ερμηνεία, δηλαδή η αποκωδικοποίηση των δεδομένων. Άλλο ένα στάδιο με εμφανή επιρροή των προσωπικών πολιτισμικών στοιχείων του ατόμου, καθώς οι ερμηνείες τείνουν να βασίζονται στα οικεία πλαίσια του κάθε ατόμου. Μια ίδια κατάσταση μπορεί να ερμηνευτεί διαφορετικά από διαφορετικούς ανθρώπους και ιδιαίτερα διαφορετικού πολιτισμικού υποβάθρου. Κι ενώ η αντίληψη πρόκειται για μια εσωτερική διαδικασία, η εξωτερική παράμετρος του πολιτισμού είναι εκείνη που καθορίζει τη σημασία που αποκτούν τα ερεθίσματα και η αξιοποίηση αυτών (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

Το είδος των πληροφοριών που αποδίδουν τα άτομα στις ερμηνείες τους επηρεάζεται από τον πολιτισμό, καθώς άλλη ερμηνεία για παράδειγμα θα δώσουν οι Ιάπωνες στη συμπεριφορά κάποιου που θα μιλάει λιγότερο και θα ακούει περισσότερο και άλλη οι

⁷Το φαινόμενο της ομοιογένειας της έξω-ομάδας των Mullen & Hu (1989) αναφέρεται στον κίνδυνο που ενέχει η διαδικασία της κατηγοριοποίησης να οδηγήσει σε αγνόηση των επιμέρους στοιχείων, θεωρώντας όλα τα μέλη της έξω-ομάδας ίδια μεταξύ τους και μη αναγνωρίζοντας τις ατομικές διαφορές της έσω-ομάδας.

Αυστραλοί. Για τους πρώτους η συμπεριφορά αυτή αποτελεί δείγμα σεβασμού, ενώ για τον πολιτισμό των δεύτερων παραπέμπει σε έλλειψη αυτοπεποίθησης. Έτσι ο/η σύμβουλος είναι ανάγκη να γνωρίζει την ποικιλομορφία των πολλαπλών ερμηνειών, τόσο από την πλευρά των συμβουλευόμενων όσο και από την πλευρά τη δική του/της, και να επιδιώκει όσο τον δυνατόν λιγότερες παρερμηνείες στην διαπολιτισμική του επικοινωνία (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

Ιδιαίτερη προσοχή είναι απαραίτητο να δοθεί από την πλευρά του/της συμβούλου στην ερμηνεία της συμπεριφοράς των συμβουλευόμενων, αποδεσμευμένος/η από προσωπικούς ή περιπτωσιολογικούς λόγους. Ο/Η σύμβουλος γνωρίζοντας την προσωπικότητα, τα κίνητρα, τις προσωπικές προτιμήσεις και καθετί που οδηγεί σε προσωπικές αποδόσεις είναι ανάγκη να διαφοροποιηθεί από αυτά προκειμένου να διαμορφώνει αληθινές ερμηνείες· όπως επίσης να διαφοροποιηθεί και από συνθήκες κοινωνικής πίεσης και λοιπές περιπτωσιολογικές αποδόσεις που επηρεάζουν τις μεταβλητές που χρησιμοποιούνται για την ερμηνεία (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

Επομένως, οι σύμβουλοι πραγματοποιώντας ερμηνείες δίχως την παρουσία των προαναφερθέντων αποδόσεων, απομακρύνουν παρεξηγήσεις, καθώς ελαχιστοποιούνται οι διαφορές ως προς την ερμηνεία που έχουν πολιτισμική χροιά. Για ακριβείς αποδόσεις και επομένως αποτελεσματική διαπολιτισμική επικοινωνία ο/η σύμβουλος μπορεί να ακολουθήσει κάποιες τεχνικές που θα τον/την βοηθήσουν να ερμηνεύσει τα λόγια και τις πράξεις του συμβουλευόμενου. Μερικές από αυτές τις τεχνικές είναι ο έλεγχος της αντίληψης, η ενεργή παρακολούθηση του/της συνομιλητή/τρια και η ανατροφοδότηση (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

3^ο Κεφάλαιο

Κατανόηση του πολιτισμικά «άλλου»

3. Κατανόηση της πολιτισμικής γνώσης του πολιτισμικά «άλλου»

Η πραγματικότητα κάθε ατόμου είναι διαφορετική και μοναδική στη σύστασή της. Ομοιότητες όμως μπορούν να παρατηρηθούν σε άτομα που ανήκουν στην ίδια πολιτισμική ομάδα, καθώς η αντίληψη του κόσμου συνδέεται με την κουλτούρα και το πολιτισμικό

πλαίσιο. Μέσω αυτής της παρατήρησης προκύπτει μία ποικιλία κοσμοθεωριών⁸, ανάλογη με εκείνη των πολιτισμικών πλαισίων.

Οι παγκόσμιες μετακινήσεις πληθυσμών που καταγράφονται στην εξέλιξη της ιστορίας έχουν οδηγήσει στο μοίρασμα ενός πλούσιου αποθέματος πολιτισμικών παραδόσεων και εθίμων μεταξύ των ανθρώπων από όλο τον κόσμο. Το γεγονός αυτό μαρτυρά την απουσία συνόρων μεταξύ των πολιτισμών, ενώ παράλληλα αποκαλύπτει το μεγάλο προνόμιο των πολιτισμικών διαφορών, το οποίο είναι ο εμπλουτισμός που προσφέρει στον καθένα μας η πολιτισμική διαφορετικότητα. Για την επίτευξη αυτού, βασική προϋπόθεση αποτελεί η αποδοχή των πολιτισμικών ιδιαιτεροτήτων, ενώ το πρώτο βήμα για τη διαδικασία της αποδοχής τους, σύμφωνα με τους Liu, Volčič & Gallois (2018) συνιστά η κατανόηση.

Ιδιαίτερα σημαντική δεξιότητα/ικανότητα του/της συμβούλου είναι να βλέπει τον κόσμο μέσα από τα μάτια του/της συμβουλευόμενου/ης, με έμφαση στους/στις συμβουλευόμενους/ες που προέρχονται από διαφορετικές πολιτισμικές παραστάσεις. Καθώς μόνο έτσι θα τον κατανοήσει. Για να επιτευχθεί αυτό, φαίνεται να είναι απαραίτητη η διείσδυση του/της συμβούλου στην κοσμοθεωρία του/της συμβουλευόμενου/ης.

Επομένως, ο/η σύμβουλος για να μπορέσει να κατανοήσουμε έναν πολιτισμό και κατ' επέκταση ένα πολιτισμικά διαφορετικό άτομο, χρειάζεται να κατανοήσει τις πεποιθήσεις, τις αξίες, την ίδια την κοσμοθεωρία του, προκειμένου να πραγματοποιήσει μια λογική αποκωδικοποίηση των πράξεων και συμπεριφορών του. Με την ερμηνεία της συμπεριφοράς του/της συμβουλευόμενου/ης, μέσω του τρόπου αντίληψης του για τον κόσμο, ο/η σύμβουλος είναι δυνατόν να επιτύχει αυξημένες πιθανότητες αποτελεσματικής διαπολιτισμικής επικοινωνίας (Liu, Volčič & Gallois, 2018). Με τον τρόπο αυτό μειώνονται πιθανές αποκλίσεις στην κατανόηση των κοσμοθεωριών των συμμετεχόντων κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, και κατά συνέπεια μειώνονται και οι πιθανότητες παρεξηγήσεων και παρανοήσεων.

Αυτή η ικανότητα του/της συμβούλου που περιλαμβάνει την παρατήρηση και την εφαρμογή των κατάλληλων διορθωτικών προσαρμογών στην συμπεριφορά για αλληλεπίδραση, προσδιορίζει το βαθμό της συμβατότητάς του/της με το πολιτισμικά

⁸ Με τον όρο κοσμοθεωρία αναφερόμαστε στον υποκειμενικό τρόπο που αντιλαμβάνεται ένα άτομο την πραγματικότητα και στον τρόπο που νοηματοδοτεί τα γεγονότα της ζωής. Πρόκειται για τον ψυχολογικό προσανατολισμό κάποιου προς τη ζωή, καθώς η κοσμοθεωρία καθορίζει τον τρόπο σκέψης, συμπεριφοράς και λήψης απόφασης του (Κλεφτάρας, 2009 σ. 72).

διαφορετικό άτομο. Παράλληλα προάγει την ανάπτυξη μιας υγιούς μεταξύ τους σχέσης, με κύριο συστατικό την κατανόηση (Hannush, 2007· Ibrahim, 1999).

Πολλές φορές, συμπεριφορές που σε ένα πολιτισμό είναι αποδεκτές και κατάλληλες, σε κάποιον άλλο μπορεί να φαίνονται σκληρές ή και προσβλητικές. Άλλες πάλι φορές, ένα μεμονωμένο στοιχείο ενός πολιτισμού δεν δίνει κάποιο νόημα. Αν, όμως, ειδωθεί με άλλα στοιχεία του πολιτισμικού του πλαισίου, τότε δίνει σαφές νόημα. Αυτός είναι και ο λόγος, που αρκεί να πραγματοποιείται εκτίμηση των συμπεριφορών μέσα από τον συνολικό τρόπο αντίληψης της πραγματικότητας που δημιουργεί ο πολιτισμός, για την κατανόηση του. Η ιδέα αυτή αποτελεί τη βάση του πολιτισμικού σχετικισμού⁹ (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

Ενισχύοντας με αυτόν τον τρόπο την αίσθηση του πολιτισμικού σχετικισμού, ενθαρρύνεται τόσο η διαπολιτισμική κατανόηση όσο και η αποτελεσματική διαπολιτισμική επικοινωνία μεταξύ των συμμετεχόντων στη συνάντηση· δύο προϋποθέσεις για την ανάπτυξη μιας υγιούς συμβουλευτικής σχέσης και ακολούθως μιας αποτελεσματικής συμβουλευτικής διαδικασίας (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

Αξίζει να σημειωθεί πως η διαπολιτισμική επικοινωνία, ως απόρροια του συνδυασμού απόκτησης διαπολιτισμικής γνώσης και ανάπτυξης διαπολιτισμικών ικανοτήτων διευρύνει τις μεμονωμένες πραγματικότητες των συμμετεχόντων στη συνάντηση, είτε μέσω της αμφισβήτησης των ατομικών στάσεων είτε μέσω της ενθάρρυνσης για αξιολόγηση και συσχέτιση των πραγμάτων μέσω μια διαφορετικής οπτικής γωνίας. Έτσι, οι πολιτισμικές διαφορές αποκτούν ιδιαίτερη αξία και αναγνώριση, καθώς ενισχύουν την πολιτισμική αυτογνωσία λόγω της αναπτυγμένης πολιτισμικής ευαισθησίας που διέπει την επικοινωνία με πολιτισμικό σχετικισμό (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

Κι ενώ ο πολιτισμικός σχετικισμός αποτελεί μια σπουδαία προϋπόθεση για την κατανόηση της πολιτισμικής διαφορετικότητας, ο εθνοκεντρισμός, όντας στην αντίθετη όχθη του πρώτου, ουσιαστικά φράζει την αποτελεσματική διαπολιτισμική επικοινωνία, παρακωλύοντας την κατανόηση στο διαφορετικό. Εκτός όμως της δυσκολίας που δημιουργεί στη συνάντηση των πολιτισμικά διαφορετικών ατόμων, μπορεί να προκαλέσει δυσλειτουργία στο κοινωνικό πλαίσιο, λόγω των στερεότυπων¹⁰, των προκαταλήψεων¹¹ και των

⁹Ο πολιτισμικός σχετικισμός εκφράζει το βαθμό με τον οποίο ένα άτομο εκτιμά και σχηματίζει γνώμη για έναν άλλο πολιτισμό εκτός του δικού του πολιτισμικού του πλαισίου (Rogers & Steinfatt, 1999 οπ. αναφ. στο Liu, Volčič & Gallois, 2018).

¹⁰Τα στερεότυπα έχουν τις ρίζες του στην διαδικασία της στερεοτύπωσης που εισήγαγαν το 1798 δύο Ευρωπαίοι τυπογράφοι αποδίδοντας με αυτόν τον όρο τον τρόπο αναπαραγωγής εικόνων (Liu, Volčič & Gallois, 2018). Προσαρμόζοντας την διαδικασία αυτή στο χώρο της Ψυχολογίας, ο Walter Lippmann το 1922 όρισε την στερεοτύπωση ως την ψυχολογική διαδικασία για την διαμόρφωση νοητικών εικόνων,

διακρίσεων¹² που γεννά, τα οποία με τη σειρά τους ασκούν την επιρροή τους στην εκάστοτε διαπροσωπική διαπολιτισμική σχέση και επικοινωνία, όπως εκείνη της συμβουλευτικής (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

3.1 Εθνοκεντρισμός

Ο εθνοκεντρισμός εκφράζοντας την τάση των ατόμων να θεωρούν τον πολιτισμό τους σε περισσότερο πλεονεκτική θέση από τους άλλους πολιτισμούς, τους οποίους θέτουν ως κατώτερους ή ασήμαντους (Neuliep, 2012 οπ. αναφ. στο Liu, Volčič & Gallois, 2018), λειτουργεί ως φίλτρο για την επεξεργασία των δεδομένων που θα χρησιμοποιηθούν στην επικοινωνία (Gudykunst, 2004). Συνεπώς, αυτός ο πολιτισμικός προσανατολισμός με σημείο αναφοράς τον πολιτισμό του ατόμου επηρεάζει αναπόφευκτα κάθε διαπολιτισμική επικοινωνιακή σχέση, με τρόπο που να τη δυσχεραίνουν τις περισσότερες φορές (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

Ο εθνοκεντρισμός αποτελεί σύμφωνα με τους Liu, Volčič & Gallois (2018), ένα συνεχές, στο οποίο βρίσκεται κάθε άτομο. Ανάλογα τη θέση που επιλέγει το άτομο στο συνεχές καθορίζεται η απόσταση που θα δημιουργήσει στην επικοινωνία με τους πολιτισμικά διαφορετικούς συνομιλητές του. Στο υψηλότερο άκρο της κλίμακας του συνεχές η απόσταση ανάμεσα στους διαπολιτισμικά διαφορετικούς συνομιλητές είναι μεγάλη, και επομένως μεγάλη παρουσιάζεται και η έλλειψη ευαισθησίας στην κατανόηση των αισθημάτων και της οπτικής της άλλης κάθε φορά ομάδας. Αντίθετα, στο άλλο άκρο που χαρακτηρίζεται από χαμηλά επίπεδα εθνοκεντρισμού, παρουσιάζεται περιορισμένη και μικρή η απόσταση μεταξύ

χαρακτηρίζοντας τα στερεότυπα ως «εικόνας στο κεφάλι μας». Το 1996 οι Hilton & von Hippel υποστήριξαν τον κίνδυνο επέκτασης των διανοητικών αυτών εικόνων και σε άλλα μέλη της ομάδας. Έτσι ο Miller (1982) παρατήρησε πως ανάλογα με τον αν αυτά εκλαμβάνονται ως ατομικές ή συλλογικές αναπαραστάσεις όπως αναφέρουν οι Stangor & Schaller (1996), υπάρχουν αρκετοί ορισμοί οι οποίοι εντάσσονται στις δύο ανάλογες κατηγορίες (Παπαστάμου, 2008). Επομένως, η μία κατηγορία αφορά τα στερεότυπα που αποτελούν αποθηκευμένες νοητικές αναπαραστάσεις και ορίζονται ως πεποιθήσεις που έχουν τα άτομα για κάποια χαρακτηριστικά των μελών μιας κοινωνικής ομάδας, ενώ η άλλη κατηγορία αναφέρει τα στερεότυπα ως κοινές πεποιθήσεις για κάποια χαρακτηριστικά μια ομάδας ατόμων (Leyens, Yzerbyt & Schadron, 1994 οπ. αναφ. στο Παπαστάμου, 2008). Οι προκατασκευασμένες αυτές πεποιθήσεις ενθαρρύνονται μέσω των διηγήσεων (Clark & Kashima, 2007) και των φορέων της κοινωνικοποίησής μας και η επίδρασή τους σύμφωνα με τους Steel & Aronson (1995) ασκείται τόσο στον υποστηρικτή τους όσο και στο δέκτη αυτών (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

¹¹Οι προκαταλήψεις, στηριζόμενες στο μοναδικό πυλώνα τους, τα στερεότυπα, προκύπτουν μέσω της ενίσχυσης αυτών με αρνητική στάση (Liu, Volčič & Gallois, 2018). Συγκεκριμένα, συνθέτουν ένα σύνολο γενικευμένων εκτιμήσεων αρνητικής απόχρωσης προς τα μέλη μιας ομάδας, το γνωστικό στοιχείο των οποίων είναι τα στερεότυπα (Παπαστάμου, 2008). Η δύναμη της προκατειλημμένης σκέψης είναι ιδιαίτερα μεγάλη, καθώς όπως υποστήριξε ο Allport το 1954 τα στοιχεία που εισέρχονται διαστρεβλώνονται ή αγνοούνται προκειμένου να είναι συμβατά με τη σκέψη και να ικανοποιηθεί η προκατάληψη (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

¹²Η διάκριση ορίζεται ως συμπεριφορά διαφορετικής διαχείρισης ατόμων ή ομάδων με διαφοροποιημένα χαρακτηριστικά, έχοντας την ανισότητα χαρακτηριστικό της. Πρόκειται για το «συμπεριφορικό στοιχείο της προκατάληψης» (Παπαστάμου, 2008).

των συμμετεχόντων στη διαπολιτισμική επικοινωνία (Cooper κ.α., 2007 οπ. αναφ. στο Liu, Volčič & Gallois, 2018).

Καθώς τα εθνοκεντρικά άτομα τείνουν να εστιάζουν στις προσωπικές τους πολιτισμικές σταθερές, στο διάλογο γίνονται εγωκεντρικοί, υποβαθμίζοντας ή αποτρέποντας την κατανόηση των αισθημάτων, των εμπειριών, του τρόπου σκέψης και συμπεριφοράς των πολιτισμικά διαφορετικών ατόμων (Liu, Volčič & Gallois, 2018). Οι κανονικότητες που δημιουργούν οι πολιτισμικές σταθερές σε καθιερωμένους περίγυρους, ενισχύουν τη δημιουργία μιας φωτογραφικής εικόνας του άλλου σε μια κοινωνική συνεύρεση. Αυτό συνεπάγεται το γεγονός ότι στην επαφή με ένα ξένο οι πρώτες εντυπώσεις καθορίζονται από την κατηγορία και τα γνωρίσματα που έχει η εικόνα της εξω-ομάδας στην εσω-ομάδα του ατόμου (Goffman, 2001).

Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες, αυτή η φωτογραφική εικόνα που έχει δημιουργηθεί από μία πολιτισμική ομάδα για μία άλλη, εμπεριέχει απαξιωτικά χαρακτηριστικά, τότε μπορεί να γίνει αναφορά στον όρο του στίγματος. Ο τρόπος διαχείρισης του στίγματος αποτελεί ένα ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο για την «σκιαγράφηση» των προσδοκιών που θα έχουν τα άτομα της ομάδας αναφορικά με την κανονικότητα στην συμπεριφορά και στο χαρακτήρα. Ως επέκταση αυτού μπορούμε να πούμε ότι η διαχείριση του στίγματος αποτελεί ένα σημαντικό στοιχείο στην ομαλή λειτουργία μιας κοινωνίας (Goffman, 2001).

Η διαπαιδαγώγηση των ατόμων συνιστά το κλειδί για τη μείωση των αποστάσεων μεταξύ των πολιτισμικά διαφορετικών ατόμων σε μια κοινωνία και για την ανάπτυξη διαπολιτισμικών σχέσεων. Κι ενώ το στίγμα βρίσκεται στον ένα πόλο του συνεχούς, η διαπαιδαγώγηση των ατόμων αποτελεί το μονοπάτι που θα οδηγήσει στην οικειότητα, τον άλλο πόλο του συνεχούς (Goffman, 2001), ένα ευαίσθητο και συνάμα σημαντικό στοιχείο της συμβουλευτικής σχέσης.

Η ικανότητα του/της συμβούλου να διαχειρίζεται τις αποστάσεις που πιθανόν υπάρχουν στην επαφή του με τον/την πολιτισμικά διαφορετικό συμβουλευόμενο/η, όχι μόνο βοηθάει την αποτελεσματικότητα της συμβουλευτικής διαδικασίας, αλλά ο ίδιος παραδειγματίζει τον/την συμβουλευόμενο/η, προκειμένου ο δεύτερος να αναπτύξει ένα σχετικό τρόπο σκέψης και συμπεριφοράς για την υγιή ένταξη του στον κοινωνικό και επαγγελματικό χώρο.

3.2 Εμπόδια στη συμβουλευτική ατόμων διαφορετικού πολιτισμικού περιβάλλοντος

Εκτός όμως από το φαινόμενο του εθνοκεντρισμού που αναδύεται μέσω της σύνδεσης πολιτισμού και επικοινωνίας, υπάρχουν κι άλλοι παράγοντες που αποτελούν εμπόδια και θέτουν δυσκολίες, τόσο στην ανάπτυξη της συμβουλευτικής σχέσης όσο και στη διεξαγωγή της συμβουλευτικής διαδικασίας. Και αφού η αποφυγή ή η αγνόηση των δυσκολιών αυτών αποτελεί αναπόφευκτο φαινόμενο, καθώς μπορεί να αποβεί καταστρεπτικό για ολόκληρη τη συμβουλευτική διαδικασία ή και να περιορίσει, σημαντικά όμως, την αποτελεσματικότητά της, κάθε παρέμβαση είναι αναγκαίο να είναι πολιτισμικά κατάλληλη, προϋποθέτοντας την προετοιμασία του συμβούλου σχετικά με την επίγνωση της ύπαρξης των πιθανών πολιτισμικών διαφοροποιήσεων και προκαταλήψεων και τη συνειδητή διαχείρισή τους (Κλεφτάρας, 2009).

Τα εμπόδια αυτά αφορούν τη γλώσσα, τη λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία, τις πολιτισμικά απαγορευμένες συμπεριφορές και συναισθήματα, την αυτοαποκάλυψη, την ενδοσκόπηση, το σχεσιακό σύστημα, το κοινωνικοοικονομικό επίπεδο, την κοσμοθεωρία και το φαινόμενο του επιπολιτισμού (Atikson, Bui & Mori, 2001· Young, 2001 οπ. αναφ. στο Κλεφτάρας, 2009· Lee, 1999· Rawson, Whitehead & Luthra, 1999· Sye & Sue, 1999 οπ. αναφ. στο Κλεφτάρας· Tucker & Herman, 2007· Vogel, Wester & Larson, 2007).

3.2.1. Γλώσσα και λεκτική επικοινωνία

Η λεκτική αλληλεπίδραση που παίρνει μέρος μεταξύ των συμμετεχόντων στην συμβουλευτική διαδικασία αποτελεί τη βάση του θεραπευτικού διαλόγου. Για την αποτελεσματική δημιουργία/ανάπτυξη μιας ποιοτικής συμβουλευτικής σχέσης και τη διεξαγωγή μιας επιτυχούς συμβουλευτικής διαδικασίας βασική προϋπόθεση αποτελεί η ικανότητα των συμμετεχόντων για αλληλοκατανόηση με όσο το δυνατόν πιο ακριβή λεκτικά και μη λεκτικά μηνύματα (Κλεφτάρας, 2009).

Στην περίπτωση που οι συμμετέχοντες/χουσες στη συμβουλευτική διαδικασία δεν έχουν κοινή μητρική γλώσσα, η μεταξύ τους επικοινωνία αρχίζει να ενέχει κινδύνους, που οδηγούν σε παρερμηνείες και παρεξηγήσεις και επομένως στην αποτυχία της συμβουλευτικής συνάντησης. Αναφερόμενοι στο πλαίσιο της ελληνικής κοινωνίας με τον σύμβουλο να έχει ελληνική καταγωγή θα αναλυθούν τρεις περιπτώσεις, σχετικά με το λεκτικό επίπεδο επικοινωνίας του με άτομα διαφορετικού πολιτισμικού υποβάθρου (Κλεφτάρας, 2009).

Στην περίπτωση που ο/η ωφελούμενος/η δεν έχει ως μητρική του γλώσσα την ελληνική, όμως έχει κάποιες βασικές γνώσεις της για να την μιλήσει και την κατανοήσει και ο/η σύμβουλος δεν μιλάει την μητρική γλώσσα του/της ωφελούμενου/ης, θα μπορούσε να δημιουργηθεί μια ποιοτική επικοινωνία και αξιόπιστη συμβουλευτική σχέση; Η αποτύπωση των πολύπλοκων σκέψεων και συναισθημάτων που εμπλέκει ο θεραπευτικός λόγος και η διαδικασία της συμβουλευτικής απαιτούν την αυθόρμητη χρήση του προφορικού λόγου και επομένως την άριστη χρήση της γλώσσας έκφρασης (Κλεφτάρας, 2009).

Όταν ο/η ωφελούμενος/η αναγκάζεται να μιλήσει τα ελληνικά, τόσο η χρήση του φτωχού λεξιλογίου όσο και το αίσθημα του άγχους για την παραγωγή του λόγου καθώς και η συγκέντρωση της προσοχής σε αυτήν, απορροφούν το συναισθηματικό βάρος που θα μπορούσε να εκφράσει το άτομο στην περίπτωση που εκφραζόταν στη μητρική του γλώσσα. Επιπρόσθετα, στην περίπτωση αυτή ο/η ωφελούμενος/η ενώ είναι σε θέση να κατανοήσει τη βασική γνώση των ελληνικών, δεν είναι σε θέση να κατανοήσει και να αντιληφθεί εις βάθος τις υποστηρικτικές συμβουλές του/της συμβούλου, η οποία χαρακτηρίζεται από γλαφυρότητα και λεπτές αποχρώσεις στον λόγο (Κλεφτάρας, 2009).

Ιδιαίτερη προσοχή χρειάζεται να δοθεί από τον/την σύμβουλο στις απαντήσεις του/της ωφελούμενου/ης, όταν αυτές είναι λακωνικές και φτωχές σε λεκτικό επίπεδο. Οι σύντομες λεκτικές απαντήσεις και περιορισμένες στο λεξιλόγιο είναι ανάγκη να αποκωδικοποιηθούν καταλλήλως από τον/την σύμβουλο, καθώς και να γίνει κατανοητή η πιθανή αιτία τους. Τέτοιου είδους απαντήσεις, όταν πρόκειται για άτομα που προέρχονται από διαφορετικό πολιτισμικό πλαίσιο, συνηθίζουν να έχουν τις ρίζες τους στην διαφορετική κουλτούρα του ατόμου και στις περιορισμένες μορφωτικές και κοινωνικοοικονομικές ευκαιρίες. Σύμφωνα με τον Κλεφτάρα (2009), μια λανθασμένη απόδοση του/της συμβούλου στο προφίλ του/της συμβουλευόμενου/ης, με χαρακτηριστικά όπως του αδιάφορου ατόμου, του μη συνεργάσιμου, του αρνητικού ή με χαμηλού νοητικού επιπέδου ή έλλειμμα αυτογνωσίας θα μπορούσε φανεί ανασταλτικός παράγοντας για την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας.

Στην περίπτωση που οι συμμετέχοντες/χουσες στη συμβουλευτική διαδικασία χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα ως κλειδί της σύνδεσής του, θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί με επιτυχία η συμβουλευτική διαδικασία; Εάν τα αγγλικά δεν είναι η μητρική γλώσσα των συμμετεχόντων/χουσων στη διαδικασία, παραμονεύουν οι παρερμηνείες και προβλήματα στην επικοινωνία (Κλεφτάρας, 2009).

Στην περίπτωση που ο/η συμβουλευόμενος/η δεν είναι εξοικειωμένος/η με κάποια γλώσσα, συνίσταται ο/η σύμβουλος να ενθαρρύνει την έκφραση μέσω της μητρικής γλώσσας, ακόμα κι αν ο/η δεύτερος/η δεν καταλαβαίνει. Οι ανεκτίμητες πληροφορίες που λαμβάνει ο/η σύμβουλος καθώς ο/η ωφελούμενος/η έρχεται σε επαφή με τα βαθύτερα συναισθήματα και σκέψεις του/της μέσω της αυθόρμητης έκφρασης στη μητρική του/της γλώσσα, αποτελούν πολύτιμους λίθους για την αποτελεσματικότητα της συμβουλευτικής παρέμβασης και τη βελτίωση αυτής. Έπειτα από την αποκωδικοποίηση της μη λεκτικής συμπεριφοράς του/της συμβουλευόμενου/ης, μπορεί να πραγματοποιηθεί μετάφραση της λεκτικής έκφρασης στο/στη σύμβουλο (Κλεφτάρας, 2009).

Στην περίπτωση που ο/η ωφελούμενος/η εκφραστεί σε κάποια γλώσσα που γνωρίζει καλά, όπως τα αγγλικά που συνηθίζει να έχει άριστη γνώση η πλειοψηφία των ατόμων στην Ελλάδα, πραγματοποιείται συγκεκριμένη καθοδήγηση από τον/την σύμβουλο. Ο/Η δεύτερος/η εστιάζει το ενδιαφέρον του/της και αφιερώνει αρκετό χρόνο σε σημαντικά συναισθήματα και εμπειρίες του/της συμβουλευόμενου/νης, ενώ παράλληλα πραγματοποιεί πολύπλευρη προσέγγιση των θεμάτων που έρχονται στο επίκεντρο της συζήτησης (Atkinson, Bui & Mori, 2001· D' Ardenne & Mahtani, 1999· Du Toit, Grobler & Schenck, 1998· Ivey, Ivey & Simek-Morgan, 1997· Ramos-Sánchez, 2007· Spangenberg, 2003 οπ. αναφ. στο Κλεφτάρας).

Στις περιπτώσεις που παρουσιάζονται δυσκολίες στην επικοινωνία μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου/ης είναι απαραίτητος ο ρόλος του/της διερμηνέα. Η παρουσία ενός/μιας διερμηνέα ενέχει την παρουσίαση πρόσθετων προβλημάτων, για αυτό το λόγο είναι ανάγκη η προσοχή στην επιλογή του/της και η υπό προϋποθέσεις συνεργασία του/της με τον/την σύμβουλο (Κλεφτάρας, 2009).

Αρχικά, η επιλογή του/της διερμηνέα θα πρέπει να αφορά πρόσωπο επαγγελματία και να αποφεύγεται η επιθυμία του ωφελούμενου για επιλογή μέλους της οικογένειας για διερμηνέα. Ο/Η διερμηνέας είναι ανάγκη να γνωρίζει το ρόλο του/της, πραγματοποιώντας μια ατόφια μετάφραση. Με αυτόν τον τρόπο αποφεύγεται η ακούσια ή εκούσια στρέβλωση των λεγόμενων του/της ωφελούμενου/ης λόγω συναισθηματικού βάρους ή προσωπικής εμπειρίας και σύνδεσης που θα μπορούσε να έχει ένα συγγενικό πρόσωπο ως διερμηνέας (D' Ardenne & Mahtani, 1999).

Απαραίτητη προϋπόθεση για την ένταξη του/της διερμηνέα στη συμβουλευτική διαδικασία είναι η συνεργασία με τον/την σύμβουλο. Αρχικά η χωροταξική τοποθέτηση τους είναι συγκεκριμένη. Παρουσιάζεται αναγκαίως όσο στο/στη σύμβουλο τόσο και στο/στη

διερμηνέα ο σεβασμός στην κουλτούρα του/της συμβουλευόμενου/της. Επιπρόσθετα, η επεξήγηση από τον/την σύμβουλο στο/στη διερμηνέα των βασικών σημείων της συμβουλευτικής διαδικασίας πριν την έναρξή της, καθώς και η μεταξύ τους συζήτηση για τον βαθμό της αποτελεσματικότητας της επικοινωνίας μετά το πέρας της συμβουλευτικής συνάντησης (D' Ardenne & Mahtani, 1999) ολοκληρώνουν τις προϋποθέσεις που είναι απαραίτητες για την ένταξη του/της διερμηνέα στην ομάδα των συμμετεχόντων/χουσων στη συμβουλευτική διαδικασία (Κλεφτάρας, 2009).

3.2.2. Μη λεκτική επικοινωνία και πολιτισμικά απαγορευμένες συμπεριφορές και συναισθήματα

Η εκδήλωση των συμπεριφορών και των συναισθημάτων, ως μη λεκτική έκφραση, συνιστά ένα σημαντικό παράγοντα επιρροής για τη διεξαγωγή της συμβουλευτικής διαδικασίας, όταν οι συμμετέχοντες/χουσες σε αυτήν έχουν βιώσει εμπειρίες σε διαφορετικές πολιτισμικές καταστάσεις.

Οι τρόποι εκδήλωσης καθώς και το νόημα που μπορεί το κάθε άτομο να αποδώσει στην αποκωδικοποίηση μιας συμπεριφοράς, ποικίλουν ανάλογα με την επιρροή των πολιτισμικών στοιχείων που έχει. Αυτός είναι και ο λόγος που ο/η σύμβουλος οφείλει να είναι ενημερωμένος/η για τα πολιτισμικά στοιχεία που προκαλούν τη μη λεκτική συμπεριφορά του/της συμβουλευόμενου/ης, προκειμένου να αποφευχθούν παρερμηνείες και παρανοήσεις (Κλεφτάρας, 2009).

Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα μη λεκτικής συμπεριφοράς αποτελεί η βλεμματική επαφή. Αυτό το μη λεκτικό μήνυμα, ενώ στη δυτική κουλτούρα θεωρείται αποδεκτό και επιθυμητό για την επικοινωνία, σε άλλες κουλτούρες μπορεί να ερμηνευτεί ως αγενής ή προσβλητική συμπεριφορά (Atkinson, Morten & Sue, 1998· Sue & Sue, 1999 οπ. αναφ. στο Κλεφτάρας· Lee, 1999· Chen & Han, 2001· Kim & Atkinson, 2002· McLeod, 2003).

Στην περίπτωση ενός/μιας συμβούλου δυτικής κουλτούρας που δεν είναι ενήμερος/η για το πολιτισμικό αυτό στοιχείο της ανατολικής κουλτούρας του/της συμβουλευόμενου/ης, η ερμηνεία, από τον πρώτο, του μη λεκτικού μηνύματος τη βλεμματικής επαφής μπορεί να αναφέρεται στην παθητικότητα, στην αδιαφορία και απροθυμία του ατόμου, η οποία όμως αποτελεί λανθασμένη εικόνα, καθώς η αναπαραγωγή αυτής της συμπεριφοράς πηγάζει από τον αποδεκτό κώδικα συμπεριφοράς του πολιτισμικού πλαισίου του ατόμου (Κλεφτάρας, 2009).

Επομένως, τα μη λεκτικά μηνύματα που εκφράζει ένα άτομο, λαμβάνοντας την επιρροή του πολιτισμικού πλαισίου που αυτό ανήκει, δύναται να διαφέρουν· ανάλογα τη θετική ή την αρνητική χροιά που δίνει η κουλτούρα στην εκάστοτε μη λεκτική συμπεριφορά και στην αποδεκτή ή απαγορευτική από την κουλτούρα μη λεκτική έκφραση.

Καθώς δείχνει επιτακτική και απαραίτητη η ανάγκη της ενημέρωσης και επίγνωσης του/της συμβούλου σχετικά με τα πολιτισμικά στοιχεία που επιδρούν στη σκέψη και στη συμπεριφορά του/της, αποκτά ακόμα μεγαλύτερη σπουδαιότητα στα πλαίσια των σύγχρονων συμβουλευτικών προσεγγίσεων που ακολουθούν κυρίως το δυτικό πολιτισμό.

Οι σύγχρονες συμβουλευτικές προσεγγίσεις εστιάζουν στη συμπεριφορική και συναισθηματική έκφραση, ενθαρρύνοντας το άτομο που λαμβάνει τις υπηρεσίες, τόσο να «ακούει» τα συναισθήματα του, όσο και να τα εκφράζει λεκτικά, αλλά και έμπρακτα. Αυτός όμως ο τρόπος αντίληψης και προσέγγισης δε λαμβάνει υπόψη του τις διαφορές στην ικανότητα ελέγχου των συναισθημάτων που μπορεί να παρουσιάζουν οι πολιτισμικά διαφορετικοί συμβουλευόμενοι. Όπως επίσης δε λαμβάνεται υπόψη η αποδεκτή ή όχι και η θετική ή αρνητική σε χροιά συμπεριφορά (Uba, 1994· Sue, 1998· Sue & Sue, 1999 οπ. αναφ. στο Κλεφτάρας, 2009· Lee, 1999· Kim & Atkinson, 2002· Kim, Liang & Li, 2003).

3.2.3. Αυτοαποκάλυψη και ενδοσκόπηση

Η ικανότητα του ατόμου για αυτοαποκάλυψη ή η τουλάχιστον προθυμία του για έκφραση των συναισθημάτων, των πεποιθήσεων και των σκέψεών του συνιστά ένα σημαντικό μέρος της συμβουλευτικής (Faber, 2006· Farber, Berano & Capobianco, 2006· Sloan & Kahn, 2005 οπ. αναφ. στο Κλεφτάρας, 2009). Ένας παράγοντας που μπορεί να καταστεί ενισχυτικός ή ανασταλτικός στην πραγματοποίηση της συμβουλευτικής διαδικασίας είναι οι επιρροές των πολιτισμικών πλαισίων σε αυτήν την ικανότητα του ατόμου.

Ένας συνήθης πολιτισμικός λόγος που αναστέλλει την αποτελεσματική ροή της συμβουλευτικής διαδικασίας είναι η δέσμευση του ατόμου στη μη αποκάλυψη των προσωπικών θεμάτων σε ξένα άτομο, όπως θεωρείται από το ίδιο ο/η σύμβουλος. Ένας κοινωνικοπολιτικός λόγος στην ελληνική κοινωνία, που θα μπορούσε να αποτελέσει εμπόδιο στην πορεία της συμβουλευτικής διαδικασίας αποτελούν οι αρνητικές εμπειρίες υποτίμησης και εκμετάλλευσης που έχουν υποστεί άτομα διαφορετικού πολιτισμικού πλαισίου, καθώς εμπιστεύονται με επιφυλακτικότητα έπειτα από αυτές τις εμπειρίες (Farber, 2006· La Framboise, 1998· Ridley, 1995· Sue & Sue, 1999· White & Parham, 1990 οπ. αναφ. στο Κλεφτάρας, 2009· Burkard, Knox, Groen, Perez & Hezz, 2006).

Με παρόμοιο τρόπο οι κουλτούρες επηρεάζουν τη διαδικασία της ενδοσκόπησης, παρεμποδίζοντας και πάλι τη διαδικασία της συμβουλευτικής. Ιδιαίτερα οι πολιτισμικές ομάδες που προσεγγίζουν τη συλλογικότητα, δεν αποδίδουν σημαντική αξία σε αυτή τη μέθοδο εσωτερικής διερεύνησης, την ενδοσκόπηση (Oyserman, Coon & Kimmelmeier, 2002· Sue & Sue, 1999· Williams, 2003 οπ. αναφ. στο Κλεφτάρας, 2009· Lee, 1999· McLeod, 2003).

3.2.4. Σχεσιακό σύστημα

Τα πρότυπα σχέσεων μπορεί να ποικίλουν στις διάφορες πολιτισμικές ομάδες που υπάρχουν. Ιδιαίτερες διαφορές παρουσιάζονται στο σχεσιακό σύστημα που πλαισιώνει τις δυτικές κουλτούρες από εκείνο των ασιατικών. Καθώς σε ορισμένες κουλτούρες τηρείται οριοθετημένη η ιεραρχία των σχέσεων στο εσωτερικό της οικογενείας και κατ' επέκταση στην κοινωνία, οι ρόλοι κυριαρχίας έχουν τον πρώτο λόγο προς τους ρόλους υποταγής, γεγονός που δημιουργεί έναν βασικό ανασταλτικό παράγοντα για την επιτυχή ολοκλήρωση της συμβουλευτικής διαδικασίας (Κλεφτάρας, 2009).

Σε αυτές τις συνθήκες, τα πολιτισμικά δεδομένα του ατόμου αντικρούονται με τη στάση των σύγχρονων συμβουλευτικών προσεγγίσεων που θέτουν τον/την σύμβουλο σε ένα μη κατευθυνόμενο ρόλο και τοποθετούν το άτομο που δέχεται τις συμβουλευτικές υπηρεσίες, στο επίκεντρο της διαδικασίας, αναθέτοντάς του ένα μεγάλο μέρος της ευθύνης για τη ροή της συζήτησης (Sue & Sue, 1999 οπ. αναφ. στο Κλεφτάρας· Γιωτσίδη & Στάλικας, 2004· Laungani, 2004).

Οι ρόλοι κυριαρχίας εμποδίζουν το άτομο που ανήκει στην πολιτισμική ομάδα που ακολουθεί αυτό το πρότυπο σχέσεων, να λάβει πρωτοβουλίες για τη λεκτική του έκφραση στη συμβουλευτική διαδικασία, ενώ παράλληλα παρακαλύει της ροή της συζήτησης, καθώς οι απαντήσεις του είναι μονολεκτικές και σύντομες (Mau & Jepsen, 1988· McLeod, 2003· Sandhu, 1997· Sue & Sue, 1999 οπ. αναφ. στο Κλεφτάρας· Atkinson, Bui & Mori, 2001· Γιωτσίδη & Στάλικας, 2004· Laungani, 2004). Επομένως, το συγκεκριμένο σχεσιακό σύστημα που έχουν υιοθετήσει ορισμένες πολιτισμικές ομάδες παρουσιάζεται ως ανασταλτικός παράγοντας για την επιτυχή ολοκλήρωση της συμβουλευτικής διαδικασίας.

3.2.5. Κοινωνικοοικονομικό επίπεδο

Ένα άλλο εμπόδιο που θα μπορούσε να παρακωλύσει τη συμβουλευτική διαδικασία στην αποτελεσματικότητά της, αποτελεί το κοινωνικοοικονομικό επίπεδο του/της συμβουλευόμενου/νης σε συνδυασμό με το κοινωνικό πλαίσιο στο οποίο επιβιώνει και εργάζεται.

Στην ελληνική κοινωνία στην οποία κατά κύριο λόγο η παρουσία των ειδικών της συμβουλευτικής γίνεται αντιληπτή στον ιδιωτικό τομέα, ενώ ο δημόσιος χώρος στερείται της ειδικότητας, το οικονομικό βάρος παρουσιάζεται επιτακτικό προς τους ωφελούμενους. Το εμπόδιο παίρνει μεγαλύτερες διαστάσεις όταν πρόκειται για άτομα προερχόμενα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, τα οποία λόγω της αργής κοινωνικής και εργασιακής τους ένταξης ανήκουν σε χαμηλό κοινωνικοοικονομικό επίπεδο. Ο συνδυασμός του υψηλού κόστους των συνεδριών της συμβουλευτικής με το χαμηλό κοινωνικοοικονομικό επίπεδο ορισμένων ατόμων συνθέτουν έναν σημαντικό ανασταλτικό παράγοντα για την αποτελεσματική πορεία και επιτυχή ολοκλήρωση της συμβουλευτικής διαδικασίας (Κλεφτάρας, 2009).

3.2.6. Κοσμοθεωρία

Καθώς η αντίληψη του κόσμου και γενικά της πραγματικότητας δεν είναι για όλους η ίδια, δεν μπορεί να θεωρείται δεδομένη και αυτονόητη. Η κοσμοθεωρία κάθε ατόμου είναι μοναδική και υποκειμενική, όμως έχει στενές σχέσεις με την κουλτούρα και το πολιτισμικό πλαίσιο που ανήκει.

Εφόσον στους κόλπους της περιλαμβάνει έννοιες όπως της κοινωνικής και προσωπικής ταυτότητας, του εαυτού, της γλώσσας, των αξιών και πεποιθήσεων, καθώς και της πολιτισμικής ταυτότητας, του φύλου, της ηλικίας, της θρησκείας, του σεξουαλικού προσανατολισμού και της ύπαρξης ή μη δυσλειτουργίας σε πολιτισμικά διαφοροποιημένο άτομο (Ibrahim, Roysircar- Sodowsky & Ohnishi, 2001· Kim, Ng & Ahn, 2005· Ivey, Ivey & Simek-Morgan, 1997 οπ. αναφ. στο Κλεφτάρας· Hannush, 2007), συνιστά τη κύρια μεταβλητή, βάσει της οποίας πραγματοποιείται τόσο η κατανόηση των πολιτισμικών στάσεων και απόψεων του ατόμου όσο και η αποκωδικοποίηση του τρόπου επιρροής τους στις συναισθηματικές δομές και αντιδράσεις (Κλεφτάρας, 2009).

Επομένως, η νοηματοδότηση της ζωής του/της ωφελούμενου/ης από τον/την ίδιο/α, οι επιπτώσεις προβληματικών καταστάσεων στη ζωή και στη συμπεριφορά του/της, καθώς

και η διαδικασία επίλυσης που ακολουθεί για αυτές, μπορούν να αναδειχθούν με την αποσαφήνιση της κοσμοθεωρίας του από τον/την σύμβουλο (Κλεφτάρας, 2009). Αυτό βέβαια για να συμβεί απαιτεί την ανοχή και την αποδοχή του διαφορετικού από τον/την σύμβουλο.

Η διαφορετική αντίληψη των πραγμάτων και της πραγματικότητας είναι υποκειμενική και επομένως διαφορετική για το κάθε άτομο. Αυτήν την διαφορετικότητα οφείλει να αποδεχτεί και να κατανοήσει ο/η σύμβουλος, η οποία αμβλύνεται στην περίπτωση που σύμβουλος και συμβουλευόμενος/η προέρχονται από διαφορετικά πολιτισμικά πλαίσια, λόγω της στενής σύνδεσης κοσμοθεωρίας και κουλτούρας.

Η απόκλιση των κοσμοθεωριών των συμμετεχόντων/χουσων στη συμβουλευτική διαδικασία δημιουργεί ένα σημαντικό εμπόδιο, λόγω των παρανοήσεων και παρεξηγήσεων που επιτρέπει να συμβούν. Για την αποφυγή της δυσμενής συνέπειας του, δηλαδή της πρόωρης διακοπής της συμβουλευτικής διαδικασίας, θεωρείται απαραίτητη και αναγκαία η ικανότητα της επαγρύπνησης του συμβούλου για παρατήρηση αυτών των πιθανών αποκλίσεων και των άμεσων διορθωτικών προσαρμογών (Ibrahim, Roysircar-Sodowsky & Ohnishi, 2001· Kim, Ng & Ahn, 2005· Mallinckrodt, Shigeoka & Suzuki, 2005· Roysircar-Sodowsky & Kuo, 2001 οπ. αναφ. στο Κλεφτάρας· Hannush, 2007· Ibrahim, 1999).

3.2.7. Επιπολιτισμός

Ο επιπολιτισμός συνιστά μια διαδικασία που εμπεριέχει αξίες, στάσεις και συμπεριφορές βάσει των οποίων το άτομο του μεταναστευτικού πληθυσμού εμπλέκεται με τον πολιτισμό της χώρας καταγωγής και της κοινωνίας υποδοχής. Ο επιπολιτισμός μπορεί να είναι αποτελεσματικός όταν υπάρχει ισορροπία και λειτουργικότητα σε προσωπικό και διαπροσωπικό επίπεδο του νεοαφιχθέντου ατόμου, έτσι ώστε να προσαρμοστεί και να ενταχθεί ψυχοκοινωνικά (Παυλόπουλος κ.α., 2009 οπ. αναφ. στο Αργυροπούλου, 2021). Εάν όμως η επιπολιτισμική διαδικασία δεν επιτυγχάνεται, δύναται να αποτελέσει ένα από τα εμπόδια για τη διεξαγωγή της συμβουλευτικής διαδικασίας (Κλεφτάρας, 2009).

Καθώς αφορά μια επώδυνη για το πολιτισμικά διαφοροποιημένο άτομο διαδικασία, λόγω της πίεσης για αλλαγή των δικών του πολιτισμικών στοιχείων, είναι δυνατόν να οδηγήσει σε πολιτισμική σύγκρουση. Η πολιτισμική αυτή σύγκρουση αφήνει τα αποτυπώματά της τόσο στη δυσκολία ή και αδυναμία της προσαρμογής του ατόμου στο νέο

κοινωνικό πλαίσιο, όσο και στην αναστάτωση του εσωτερικού της οικογένειας¹³ (Κλεφτάρας, 2009).

Το πρόβλημα προσαρμογής που δημιουργείται στο άτομο που υπόκειται τον επιπολιτισμό δυσκολεύει τόσο τη συμβουλευτική του συνάντηση με τον ειδικό, όσο την δυσκολεύει και η επιρροή που δέχεται από την αναστάτωση της οικογένειας λόγω αυτού. Συνεπώς, παρακωλύεται η ανάπτυξη της συμβουλευτικής σχέσης και επομένως η ολοκλήρωση της συμβουλευτικής διαδικασίας (Κλεφτάρας, 2009).

Για την όσο το δυνατόν ομαλή ολοκλήρωση της διαδικασίας της συμβουλευτικής που εμπλέκει το φαινόμενο του επιπολιτισμού, μέλημα του/της συμβούλου αποτελεί η αξιολόγηση του βαθμού που αυτό συμβαίνει. Η προσέγγιση πολιτισμικών θεμάτων με ευαισθησία από τον σύμβουλο θεωρείται καθοριστικής σημασίας. Εξίσου σημαντική και απαραίτητη όμως είναι και η αξιολόγηση του βαθμού κατανόησης ή και τυχόν παρανοήσεων σχετικά με τα πολιτισμικά στοιχεία της κοινωνικής ομάδας που εισέρχεται το πολιτισμικά διαφοροποιημένο άτομο (Κλεφτάρας, 2009).

Καθώς εν είναι απαραίτητο ο/η σύμβουλος να ανήκει στην ίδια πολιτισμική ομάδα με τον/την συμβουλευόμενο/η, είναι ανάγκη να έχει ανεπτυγμένη ευαισθησία στις πολιτισμικές διαφορές που ενδεχομένως υπάρχουν και να μην θεωρείται τίποτα δεδομένο. Ο/Η σύμβουλος οφείλει επίσης να προσεγγίζει την μοναδική διάσταση του/της συμβουλευόμενου/ης, ακόμα κι αν έχει γνώσεις για την πολιτισμική ομάδα που ο/η δεύτερος/η ανήκει. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγεται ο κίνδυνος της υπεργενίκευσης και της στερεοτυπικής αντίληψης που ελλοχεύει, καθώς η κουλτούρα καταγωγής αποκαλύπτει λίγα χαρακτηριστικά σχετικά με τις στάσεις, τις αξίες και τις συμπεριφορές και έτσι άτομα μιας πολιτισμικής ομάδας παρουσιάζουν σημαντικές ατομικές διαφορές μεταξύ τους (Κλεφτάρας, 2009).

Το αυθεντικό και ειλικρινές ενδιαφέρον του/της συμβούλου για να γνωρίσει τις πολιτισμικές εμπειρίες του/της συμβουλευόμενου/ης, η ευημερία, καθώς και η ετοιμότητα για τη διαχείριση των εμποδίων και δυσκολιών που επρόκειτο να συναντήσει στις πολιτισμικά ποικιλόμορφες συνεργασίες του/της, συνιστούν τη βασική προϋπόθεση για μια αποτελεσματική και αποδεσμευμένη από εμπόδια συμβουλευτική συνάντηση (Κλεφτάρας, 2009).

¹³Σε οικογένειες ανατολικής κουλτούρας όπου το σχεσιακό τους σύστημα οριοθετεί την ιεραρχία των σχέσεων μέσα στην οικογένεια, με τους κυρίαρχους ρόλους να υποτάσσουν τους ρόλους υποταγής, δύναται να απορρυθμιστεί η ισορροπία μέσα στην οικογένεια, όταν αγγίζουν πολιτισμικά στοιχεία της δυτικής κουλτούρας. Ο κυρίαρχος ρόλος του πατέρα αποδυναμώνεται, ενώ ενισχύεται ο ρόλος της μητέρας, αποκτώντας πιο απελευθερωμένη διάθεση, αφού στην δυτική κουλτούρα τα δύο φύλα αντιμετωπίζονται ως ισάξια, όπως και οι ρόλοι τους μέσα στην οικογένεια (Κλεφτάρας, 2009).

Απαραίτητο στοιχείο που διακρίνει ένα πολυπολιτισμικά ικανό/η και αποτελεσματικό/ή σύμβουλο αποτελεί το αυθόρμητο ενδιαφέρον του/της για γνωριμία και κατανόηση του «άλλου». Καθοριστικής σημασίας είναι το ενδιαφέρον αυτό να χαρακτηρίζεται από ενσυναίσθηση και σεβασμό για τις πολιτισμικές εμπειρίες του/της συνομιλητή/τρια του, που αποτελεί ένα από τους λίθους για την οικοδόμηση μιας ποιοτικής συμβουλευτικής σχέσης για συνεργασία (Κλεφτάρας, 2009).

4^ο Κεφάλαιο

Δεξιότητες συμβουλευτικής σε πολυπολιτισμικό πλαίσιο

4. Δεξιότητες συμβουλευτικής στο πολυπολιτισμικό πλαίσιο

Οι δεξιότητες συμβουλευτικής που χρησιμοποιούνται από τον/την σύμβουλο σε ένα διαπολιτισμικό πλαίσιο, δε διαφέρουν με τις δεξιότητες που έχουν αναπτυχθεί στο πεδίο της συμβουλευτικής προσέγγισης. Εκείνο που χαρακτηρίζει την εφαρμογή των δεξιοτήτων στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική προσέγγιση είναι ο σκοπός που επιδιώκουν οι σύμβουλοι. Έτσι, ο τρόπος που αυτές θα συνδυαστούν, διευκολύνει την κατάλληλη προσέγγιση της πολιτισμικής ποικιλίας που παρουσιάζεται στις συμβουλευτικές συναντήσεις.

Η εκπαίδευση των συμβούλων για εκμάθηση και απόκτηση των δεξιοτήτων συμβουλευτικής ίσως από πολλούς να δημιουργεί συναισθήματα άγχους, τόσο λόγω του μεγάλου αριθμού τους και της πολυπλοκότητας ορισμένων, όσο και λόγω του τρόπου σύνδεσής τους. Κάθε σύμβουλος είναι ανάγκη να γνωρίζει και να θυμάται πως κατά μία έννοια κατέχει ήδη τις δεξιότητες συμβουλευτικής που διδάσκεται.

Καθώς από μωρά τα άτομα μαθαίνουν κάποιες δεξιότητες όπως τον τρόπο να παρατηρούν τους άλλους ή τον τρόπο να εστιάζουν την προσοχή τους στα σήματα που δηλώνουν συναισθήματα, και μεγαλώνοντας εμπλουτίζουν το ρεπερτόριο τους με δεξιότητες όπως τον τρόπο να συμπάσχουν, να υποστηρίζουν και να βοηθούν τους συνανθρώπους τους, αποδεικνύεται ότι κατέχουν ήδη κάποιες βασικές διαπροσωπικές δεξιότητες όταν επιδιώκουν να εκπαιδευτούν ως σύμβουλοι. Βάσει των δεξιοτήτων που γνωρίζουν, είναι ικανοί να εφαρμόζουν δεξιότητες συμβουλευτικής, όπως είναι η παράφραση του νοήματος μιας δήλωσης του συμβουλευόμενου ατόμου ή η χρήση ανοιχτών ερωτήσεων για τη διερεύνηση συναισθημάτων, καθώς κάθε δεξιότητα συμβουλευτικής περιλαμβάνει μια ακολουθία των βασικών εκμαθημένων δεξιοτήτων (McLeod, 2020).

Η αποτελεσματική απόκτηση των δεξιοτήτων συμβουλευτικής και εκπαίδευση του τρόπου της εφαρμογής τους απαιτεί την ενεργό πρακτική άσκηση από τους εκπαιδευόμενους συμβούλους (McLeod, 2020). Ο/Η σύμβουλος δε χρειάζεται να έχει κάποια ανησυχία για την πορεία της διαδικασίας εκμάθησης, καθώς αυτή είναι συγκεκριμένη. Η διαδικασία εκμάθησης είναι εύκολη λόγω της καθορισμένης πορείας της, όμως είναι απαιτητική από την πλευρά του/της συμβούλου που επιθυμεί να επιφέρει τα ικανοποιητικά αποτελέσματα.

Σύμφωνα με την πορεία της διαδικασίας εκμάθησης των δεξιοτήτων συμβουλευτικής και του τρόπου εφαρμογής του, ο/η εκπαιδευόμενος/η σύμβουλος αρχικά λαμβάνει κάποια καθοδήγηση, έπειτα παρακολουθεί τον τρόπο εφαρμογής της δεξιότητας από κάποιον/α άλλο/η, στη συνέχεια εφαρμόζει τη δεξιότητα ο/η ίδιος/α, λαμβάνει ανατροφοδότηση και έπειτα από τον αναστοχασμό του/της, επαναλαμβάνει την προσπάθεια του/της (McLeod, 2020).

4.1 Μοντέλο δεξιοτήτων συμβουλευτικής για πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα

Για την κατανόηση των δεξιοτήτων της συμβουλευτικής έχουν αναπτυχθεί δύο μεγάλες προσεγγίσεις. Η μία αφορά το *μοντέλο μικροδεξιοτήτων* που αναπτύχθηκε από τον Allen Ivey και τους συνεργάτες του το 2010 και η δεύτερη αναφέρεται σε μια παραλλαγή των *μοντέλων τριών σταδίων*, η οποία αναπτύχθηκε από τους Robert Carkhuff, Gerard Egan, Clara Hill και άλλους το 2004 (McLeod, 2020).

Η προσέγγιση των μικροδεξιοτήτων είναι εκείνη η οποία αναγνωρίζει και αγκαλιάζει την πολιτισμική ποικιλομορφία στη συμβουλευτική. Από τη δεκαετία του 1960 που υπάρχει το μοντέλο μέχρι και σήμερα που έχει εμπλουτιστεί με νέες ιδέες, οι βασικές αντιλήψεις της προσέγγισης εστιάζουν στην αναγνώριση της πολιτισμικής ποικιλότητας. Σύμφωνα με τον McLeod (2020), η προσέγγιση αυτή εστιάζει στα άτομα που παρέχουν τη συμβουλευτική βοήθεια, δίνοντας έμφαση τόσο στην ικανότητά τους να γνωρίζουν τους στόχους που θέτουν, όσο και στην ικανότητά τους για την κατάλληλη επιλογή απαντήσεων και στρατηγικών την κατάλληλη στιγμή.

Χαρακτηριστικό γνώρισμα του μοντέλου των μικροδεξιοτήτων αποτελεί η έννοια της προθετικότητας που εισήγαγε ο Ivey, με σκοπό να δώσει έμφαση στη σπουδαιότητα της ευελιξίας σε ένα πλαίσιο όπου υπάρχουν διαφορετικές ανάγκες και αιτίες για παροχή βοήθειας, οι οποίες συνδέονται με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο και εμπειρίες ζωής. Ουσιαστικά η έννοια αυτή υπενθυμίζει στους συμβούλους τη μοναδικότητα του ατόμου που

λαμβάνει τις συμβουλευτικές υπηρεσίες, και επομένως καταρρίπτει την αντίληψη της ύπαρξης μιας και μόνο αμετάβλητης φόρμουλας συμβουλευτικής που θα ήταν κατάλληλη για όλους (McLeod, 2020).

Στο πλαίσιο του μοντέλου των μικροδεξιοτήτων, οι δεξιότητες ακολουθούν μια ιεραρχική δομή, η οποία αντιπροσωπεύεται με τη μορφή πυραμίδας. Τη βάση της πυραμίδας συνιστούν δεξιότητες που σχετίζονται με την ηθική, την πολυπολιτισμικότητα, την νευροεπιστήμη και τη θετική ψυχολογία. Το επόμενο επίπεδο της πυραμίδας απαρτίζουν οι δεξιότητες της προσεκτικής παρακολούθησης. Ανεβαίνοντας τα επίπεδα της πυραμίδας συναντάμε τις δεξιότητες οργάνωσης μιας αποτελεσματικής συνεδρίας. Ακολουθεί το επίπεδο με τις περισσότερο εξελιγμένες δεξιότητες επιρροής. Τέλος, στην κορυφή της πυραμίδας βρίσκεται ο συνδυασμός των διαφόρων δεξιοτήτων από όλα τα προηγούμενα επίπεδα, ο οποίος ορίζεται και καθορίζει το προσωπικό στυλ/ύφος του συμβούλου (Ivey et. al., 2010 οπ. αναφ. στο McLeod, 2020· Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

4.1.1 Δεξιότητες ηθικής, πολυπολιτισμικότητας, νευροεπιστήμης και θετικής ψυχολογίας

4.1.1.1 Δεξιότητες ηθικής

Η ηθική υπευθυνότητα του/της συμβούλου θεωρείται απαραίτητη στη συμβουλευτική προσέγγιση. Οι ηθικοί κώδικες παρέχουν κάποιες κατευθυντήριες γραμμές στους συμβούλους για την χρήση των κατάλληλων δεξιοτήτων. Αρχικά, η διατήρηση της εμπιστευτικότητας μεταξύ των συμμετεχόντων στη συμβουλευτική διαδικασία, προσδίδει προστασία στο/στη συμβουλευόμενο, ενώ παράλληλα ενδυναμώνει τη σχέση που αναπτύσσεται (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Επιπλέον, η δεξιότητα της αναγνώρισης των ορίων είναι ωφέλιμη για τη διατήρηση μιας υποστηρικτικής ατμόσφαιρας, συνοδευόμενο από βοηθητικό χαρακτήρα και όχι εξεταστικό. Η επιδίωξη για συμβουλή, καθώς και η επίγνωση της ατομικής και πολιτισμικής διαφορετικότητας κρύβουν τις δεξιότητες της ετοιμότητας και του εντοπισμού τόσο του διαφορετικού στοιχείου όσο και του κατάλληλου χρόνου και τεχνικής παρέμβασης. Τέλος, η δεξιότητα της ενσυναίσθησης, κατά την οποία ο/η σύμβουλος καλείται να μπει στη θέση του/της συμβουλευόμενου/ης (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

4.1.1.2 Πολυπολιτισμική ικανότητα και θετική ψυχολογία

Η πολυπολιτισμική ικανότητα αφορά την επίγνωση της προσωπικής πολιτισμικής ταυτότητας του/της συμβούλου και παράλληλα την κατανόηση της κοσμοθεωρίας τους/της συμβουλευόμενου/ης. Η αίσθηση του σεβασμού προς τη διαφορετική ατομικότητα και πολιτισμικότητα του ατόμου αποτελεί μια δεξιότητα κλειδί τη στιγμή που τα μεγάλα ιστορικά γεγονότα και οι καθημερινές προσβολές στην εκάστοτε διαφορετικότητα (χρώμα, εθνικότητα, φύλο, σεξουαλικό προσανατολισμό, θρησκευτικά πιστεύω, δυσλειτουργία) συχνάζουν στο κοινωνικό πλαίσιο (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Σε συνέχεια της αίσθησης του σεβασμού, οι δεξιότητες της εμπιστοσύνης, της πίστης και της ελαστικότητας, καθώς και το αίσθημα της υπερηφάνειας για το πολιτισμικό πλαίσιο της οικογένειας του ατόμου συστήνουν πρόσφορο το έδαφος ώστε ο/η σύμβουλος να μπορέσει να παρακολουθήσει αποτελεσματικά τον κόσμο γενικά και τον κόσμο του/της συμβουλευόμενου/ης ειδικά (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Η θετική ψυχολογία εστιάζει το σκοπό της στην ενθάρρυνση και ανάπτυξη της αισιοδοξίας και της ελαστικότητας, δύο δεξιότητες ωφέλιμες τόσο για τον/την σύμβουλο όσο και για τον/την συμβουλευόμενο/η. Η αισιοδοξία συμπεριλαμβάνει τις έννοιες της ελπίδας, της αυτοπεποίθησης, της ευθυμίας και της πίστης για θετική πορεία των πραγμάτων στο μέλλον, η οποία οδηγεί στην ελαστικότητα, αλλά και στην ικανότητα για ανακάλυψη και γνώση του διαφορετικού (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

4.1.2 Δεξιότητες προσεκτικής παρακολούθησης

Η βάση της ανθρώπινης επικοινωνίας είναι η προσοχή που εκφράζουν οι συμμετέχοντες/χουσες στη διαδικασία αυτή. Η παρακολούθηση του εκάστοτε συνδιαλεγόμενου αναφέρεται στη συμπεριφορά που συνδέεται με δεξιότητες εστίασης της προσοχής, ακρόασης, παρατήρησης, ενσυναίσθησης και ενθάρρυνσης για ενεργή εμπλοκή και συνειδητοποίηση του συνομιλητή (McLeod, 2020).

4.1.2.1 Δεξιότητες προσεκτικής παρακολούθησης και ακρόασης

A. Δεξιότητες προσοχής και ενσυναίσθησης

Σύμφωνα με τους Ivey, Ivey & Zalaquett (2018), οι δεξιότητες που συνιστούν την προσεκτική παρακολούθηση και επομένως ακρόαση σε μια επικοινωνιακή διαδικασία,

επικεντρώνονται στην οπτική επαφή, στη φωνητική ποιότητα, στη λεκτική παρακολούθηση και εντοπισμό, καθώς και στις εκφράσεις του προσώπου.

Η επικοινωνία που πραγματοποιείται μέσω της οπτικής επαφής και τα στοιχεία που απορρέουν από εκείνη κατά τη διάρκεια της συνομιλίας είναι πολύτιμα για τον/την σύμβουλο. Η διάρκεια του κοιτάγματος και τα οπτικά διαλείμματα που πραγματοποιεί ο/η συμβουλευόμενος/η εκφράζουν τη συναισθηματική άνεση ή όχι που έχει με το θέμα συζήτησης. Κατά πόσο όμως ο κώδικας της οπτικής επαφής σε μια συνομιλία παραμένει ίδιος στους διάφορους πολιτισμούς; Στους δυτικούς πολιτισμούς, το ενδιαφέρον για τον/την συνομιλητή εκφράζεται μέσω της οπτικής επαφής, η οποία αποκαλύπτει τη διάθεση του δέκτη στην επικοινωνία για ακρόαση. Σε πολιτισμούς της Ανατολής όμως η οπτική επαφή δεν εκφράζει κάτι ανάλογο (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Επιπρόσθετα, η φωνητική ποιότητα αποτελεί μία δεξιότητα που συνοδεύει την προσεκτική παρακολούθηση και ακρόαση του/της συμβούλου. Η φωνή αποτελώντας ένα όργανο επικοινωνίας, αποκαλύπτει τα συναισθήματα του ατόμου τόσο προς τον εαυτό του όσο και προς τους άλλους. Η ζεστασιά, το ενδιαφέρον και η αποδοχή λαμβάνονται από τον/την συμβουλευόμενο/η, ακούγοντας τον ζεστό τόνο φωνής, τη χαμηλή ταχύτητα του λόγου και την ευγενική και ήρεμη διάθεση για επικοινωνία του/της συμβούλου. Παράλληλα ο/η σύμβουλος μπορεί να αποσπάσει πληροφορίες για την άνετη ή όχι συναισθηματική κατάσταση του/της ωφελούμενου/ης για το θέμα συζήτησης, παρατηρώντας τις αλλαγές στον τόνο, στην ένταση και στην ταχύτητα της φωνής του/της, καθώς επίσης και στα διαλείμματα του λόγου του/της (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Όπως αναφέρουν οι Ivey, Ivey & Zalaquett (2018), η λεκτική παρακολούθηση και ο εντοπισμός των επαναλήψεων στις λέξεις και λεκτικές εκφράσεις του/της συμβουλευόμενου/νης, αποτελούν ακόμη μια σημαντική δεξιότητα της προσεκτικής ακρόασης του/της συμβούλου. Οι λέξεις που επαναλαμβάνονται στην αφήγηση του/της ωφελούμενου/ης αποτελούν για τον/την σύμβουλο λέξεις κλειδιά που θα ακολουθήσει, τόσο για τον εντοπισμό του θέματος που απασχολεί τον/την συμβουλευόμενο/η, όσο και για την εμπάθυνση του, αλλά και για την ενίσχυση του/της για συνειδητοποίηση.

Οι εκφράσεις του προσώπου του ατόμου αποκαλύπτει τόσο την συναισθηματική του κατάσταση για εκείνον και για τους άλλους, όσο και την αντίληψη του για το νόημα της ζωής και του κόσμου. Αποτελώντας την πιο ειλικρινή μορφή έκφρασης, οι εκφράσεις του προσώπου αποκαλύπτουν τον εαυτό του ατόμου. Η ελεύθερη έκφραση στις κινήσεις του προσώπου, προκειμένου να παρουσιάσει το άτομο τον εαυτό του δίχως ενδοιασμό και φόβο,

συνιστά τη βάση της αυθεντικότητας, μιας δεξιότητας με αξιοσημείωτη σπουδαιότητα για τον/την σύμβουλο. Αποτελεί τη δεξιότητα με την οποία θα χτιστεί η εμπιστοσύνη, και επομένως θα αποκτηθεί πρόσφορο έδαφος για την ανάπτυξη μιας ποιοτικής συμβουλευτικής σχέσης (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

B. Δεξιότητες παρατήρησης

Οι δεξιότητες της παρατήρησης συνιστούν ένα σημαντικό εργαλείο για τον/την σύμβουλο. Οι συμβουλευόμενοι/ες εκφράζουν τον κόσμο τους με λεκτικά και μη λεκτικά νοήματα, τα οποία ο/η σύμβουλος είναι ανάγκη να παρατηρήσει και να αποκωδικοποιήσει, προκειμένου να μειώσει την απόσταση από τον/την ωφελούμενο/η, ιδιαίτερα όταν παρουσιάζεται χάσμα μεταξύ του πολιτισμικού πλαισίου των δύο συνδιαλεγόμενων στη συμβουλευτική διαδικασία (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Η παρατήρηση ως ικανότητα αποτελεί ένα βοηθητικό υπόβαθρο για τον/την σύμβουλο προκειμένου να δημιουργεί προσδοκίες και να κατανοεί τον κόσμο του/της συμβουλευόμενου/νης. Η παρατήρηση λαμβάνει χώρα τόσο στη μη λεκτική επικοινωνία, όπως προαναφέραμε τη βλεμματική επαφή, τα χαρακτηριστικά της φωνής, τα στοιχεία έκφρασης του προσώπου και τις κινήσεις του σώματος, όσο και τη λεκτική επικοινωνία, όπως ήδη αναφέραμε την παρατήρηση στις λέξεις-κλειδιά που επαναλαμβάνονται, καθώς και στις θετικές και αρνητικές στάσεις και αντιλήψεις του ατόμου (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Επιπρόσθετα όμως, οι Ivey, Ivey & Zalaquett (2018) παρουσιάζουν ιδιαίτερα σημαντική και την παρατήρηση στις πιθανές αντιφάσεις που μπορεί να εκφράσει ο/η συμβουλευόμενος/η είτε λεκτικά είτε μη λεκτικά, λόγω των εσωτερικών, αλλά και εξωτερικών αντιφάσεων/αντιπαραθέσεων που λαμβάνουν χώρα στο μυαλό του/της.

Οι εσωτερικές αντιπαραθέσεις που έχει ένα άτομο μπορούν να εκφραστούν λεκτικά όταν παρουσιάζεται μία ή περισσότερες αντιφάσεις σε μια πρόταση του ατόμου (ο γιος μου είναι καλό παιδί αλλά δε με σέβεται), αλλά και μη λεκτικά όταν η λεκτική έκφραση έρχεται σε αντίθεση με την πράξη του ατόμου. Οι εξωτερικές αντιφάσεις μπορούν να εκφραστούν είτε με τη δυσκολία διαχείρισης σε ορισμένες διαπροσωπικές σχέσεις είτε με την δυσκολία διαχείρισης μιας κατάστασης. Επιπρόσθετα, οι αντιφάσεις, εάν υπάρχουν, μπορούν να γίνουν διακριτές στους στόχους που θέτει το άτομο ή και στη σχέση που αναπτύσσει με τον/την σύμβουλο (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Ο/Η πολιτισμικά επαρκής σύμβουλος έχοντας την επίγνωση των διαφορετικών νοημάτων στις κινήσεις και στη χρήση της γλώσσας που παρουσιάζονται στα διάφορα άτομο και στους διάφορους πολιτισμούς, χρησιμοποιεί/εφαρμόζει τη δεξιότητα της παρατήρησης από μια πιο λεπτεπίλεπτη οπτική γωνία. Καθώς ο/η σύμβουλος παρακολουθεί τον/την συμβουλευόμενο, τόσο περισσότερο αντιλαμβάνεται και κατανοεί το νόημα που έχει για τον κόσμο και τη ζωή και τόσο περισσότερο μπαίνει στο ίδιο καράβι για να πλεύσει στα ίδια νερά και να ταξιδέψουν παρέα, επικοινωνώντας αποτελεσματικά στο ταξίδι της συμβουλευτικής διαδικασίας (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Μέσω της ποιοτικής παρατήρησης, μπορεί να πραγματοποιηθεί μια αποτελεσματική επικοινωνία, η οποία εκφράζεται με το λεγόμενο κινητικό συγχρονισμό (movement synchrony) ή με τη λεγόμενη κινητική συμπληρωματικότητα (movement complementary). Πρόκειται για δύο διαδραστικές ποιότητες που λαμβάνουν χώρο στη διαδικασία της επικοινωνίας, όταν η επικοινωνία είναι καλή και η παρακολούθηση οδηγεί στο καθρέπτισμα του/της συνδιαλεγόμενου/νης. Ο κινητικός συγχρονισμός αναφέρεται στο συγχρονισμό των κινήσεων των ατόμων που επικοινωνούν, «σαν να χόρευαν μπαλέτο» όπως αναφέρεται. Η κινητική συμπληρωματικότητα αφορά τους λεπτεπίλεπτους αρμονικούς ρυθμούς με τους οποίους κινούνται τα σώματα των ατόμων που επικοινωνούν (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

4.1.2.2 Τεχνικές προσεκτικής παρακολούθησης (Basic Listening Sequences (BLS))

Σύμφωνα με τους Ivey, Ivey & Zalaquett (2018), η προσεκτική παρακολούθηση εκτός από τις δεξιότητες παρατήρησης των στοιχείων που μπορούν να εντοπιστούν μέσω της επικοινωνιακής διαδικασίας, περιλαμβάνει δεξιότητες για τη χρήση αξιοσημείωτων τεχνικών που μπορούν να επιφέρουν ιδιαίτερα χρήσιμο πληροφοριακό υλικό τόσο για τον/την σύμβουλο, όσο και για τον ίδιο τον συμβουλευόμενο. Οι τεχνικές δίνουν τη δυνατότητα στο/στη σύμβουλο να αποσπάσει σκέψεις, συναισθήματα και συμπεριφορές του/της ωφελούμενου/ης, εάν και εφόσον έχει τις δεξιότητες να εφαρμόσει τις τεχνικές αυτές.

A. Ερωτήσεις

Οι ερωτήσεις αποτελούν τη βάση μιας αποτελεσματικής επικοινωνίας, δημιουργώντας πρόσφορα εδάφη για γνώση και κατανόηση. Ως μια τεχνική που χρησιμοποιείται από τις περισσότερες θεωρητικές προσεγγίσεις, φαίνεται ότι δημιουργούν ενθαρρυντικό πλαίσιο στο/στη συμβουλευόμενο, προκειμένου να αφηγείται συνεχώς νέες ιστορίες/τις ιστορίες του.

Πρόκειται για τις ανοιχτές και τις κλειστές ερωτήσεις, έχοντας κάθε μια από τις κατηγορίες συγκεκριμένο σκοπό, με τις πρώτες να στοχεύουν στη βαθύτερη επεξεργασία του θέματος και τις δεύτερες να εστιάζουν στη συγκέντρωση συγκεκριμένων πληροφοριών επί του θέματος συζήτησης. Επιπρόσθετα, ερωτήσεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν με σκοπό την ενθάρρυνση για θετική προσέγγιση των γεγονότων/πραγμάτων, τονίζοντας τη θετική οπτική (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018) .

Η ευελιξία της τεχνικής των ερωτήσεων τις καθιστά ένα πολύ χρήσιμο εργαλείο για τον/την πολιτισμικά επαρκή σύμβουλο, καθώς του δίνουν την ελευθερία να τις προσαρμόσει στο κοινωνικό, πολιτισμικό και μορφωτικό επίπεδο του ατόμου που δέχεται τις συμβουλευτικές υπηρεσίες, αναγνωρίζοντας και κατανοώντας τις ειδικές ανάγκες και τον τρόπο σκέψης και αντίληψης του (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

B. Ενθάρρυνση, παράφραση, σύνοψη

Οι δεξιότητες όμως για παρατήρηση και απόσπαση στοιχείων που υποστηρίζουν την εργασία του συμβούλου δεν είναι επαρκείς, εάν δεν υπάρχει μια ποιοτική συμβουλευτική σχέση ανάμεσα στους/στις συμμετέχοντες/ουσες στη διαδικασία, όπως υποστηρίζουν οι Ivey, Ivey & Zalaquett (2018). Οι τεχνικές της παράφρασης, της ενθάρρυνσης και της σύνοψης δημιουργούν τις κατάλληλες συνθήκες για την ανάπτυξη μιας ισχυρής σχέσης και μιας εργασιακής συμμαχίας ανάμεσα στο/στη σύμβουλο και στο/στη συμβουλευόμενο/η.

Οι παραπάνω τεχνικές σύμφωνα με τους συγγραφείς Ivey, Ivey & Zalaquett (2018), αποκτούν ακόμα μεγαλύτερη σπουδαιότητα σε πλαίσια που υπάρχει η παρουσία πολιτισμικών διαφορών, με τις δεξιότητες των οποίων να βρίσκονται στο επίκεντρο της αποτελεσματικής συμβουλευτικής σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα. Οι δεξιότητες που απαιτούνται για την εφαρμογή αυτών των τεχνικών αποτελούν τις ενεργητικές δεξιότητες ακρόασης, μια πολύ σημαντική παράμετρο για την αναγνώριση, αποδοχή και τη σύναψη μιας διαπολιτισμικής σχέσης.

Είναι οι δεξιότητες που παρουσιάζουν τον βαθμό που ο/η σύμβουλος παρακολουθεί και κατανοεί τον/την συμβουλευόμενο/η, τη συναισθηματική του/της κατάσταση, τον τρόπο που έχει βιώσει τις εμπειρίες του/της και τον τρόπο που αντιλαμβάνεται τον κόσμο. Καθώς λοιπόν το συναίσθημα αποτελεί την κινητήρια δύναμη για την εστίαση της προσοχής του εκάστοτε ατόμου, αλλά και για την αποκάλυψη των σημαντικών για αυτό θεμάτων, οι δεξιότητες αυτές παρουσιάζουν τη διπλή φύση τους (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Η παράφραση, η ενθάρρυνση και η σύνοψη εκτός της συνειδητοποίηση που προκαλούν στο/στη συμβουλευόμενο/η, δημιουργούν συναισθήματα αποδοχής, αναγνώρισης, κατανόησης και σεβασμού από και προς τον/την σύμβουλο, αφού μέσω αυτών αντιλαμβάνεται ότι ο/η σύμβουλος βρίσκεται εκεί μαζί του/της και τον/την παρακολουθεί προσεκτικά. Η συναισθηματική αυτή κατάσταση δημιουργεί το έδαφος για την ανάπτυξη του συναισθήματος της εμπιστοσύνης και την οικοδόμηση μιας χωρίς αποστάσεις συμβουλευτικής σχέσης (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Ο δεύτερος ρόλος των δεξιοτήτων αυτών χρησιμοποιείται από την πλευρά του/της συμβούλου, καθώς μέσω της ενθάρρυνσης, της παράφρασης και της σύνοψης μπορεί να εντοπίσει τα «μελανά» σημεία του/της συμβουλευόμενου/ης.

Η ενθάρρυνση στοχεύει στην όσο το δυνατόν εμπάθυνση του επικείμενου θέματος. Μπορεί να πραγματοποιηθεί λεκτικά μέσω της επαναδιατύπωσης με ερωτηματικό τόνο ή μέσω μικρών ενθαρρυντικών ερωτήσεων. Η εφαρμογή επίσης μπορεί να γίνει και μη λεκτικά, με τις θετικές εκφράσεις του προσώπου του/της συμβούλου, με το νόημα του κεφαλιού του ή τα χέρια του σε ανοιχτή θέση (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Η παράφραση, έχοντας την πιο βασική δεξιότητα ακρόασης καθώς συνδέεται με την ενσυναίσθηση, παρουσιάζεται περισσότερο πολύπλοκη από την ενθάρρυνση. Πρόκειται για την επαναδιατύπωση των λεγόμενων του/της συμβουλευόμενου/νης, δίχως όμως να τροποποιείται το νόημα που ο/η δεύτερος/η έχει δώσει. Ουσιαστικά, μέσω της παράφρασης, ο/η σύμβουλος μεταφέρει ξανά στον/στην συμβουλευόμενο/η ό, τι ακριβώς έχει πρωτύτερα αναφέρει ο/η ίδιος/α, αλλά με διαφορετικά περισσότερο σαφή και ξεκάθαρα λόγια και με τη χρήση λέξεων κλειδιά που έχουν επαναληφθεί αρκετά από τον/την συμβουλευόμενο/η. Είναι σημαντικό ο τόνος της φωνής και η γλώσσα του σώματος να έχουν ζεστή διάθεση, ενώ η χρήση του ονόματος του/της συμβουλευόμενου/νης μπορεί να μειώσει ακόμα περισσότερο την απόσταση (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Τέλος, η σύνοψη συμβάλει στην οργάνωση των γεγονότων, των συναισθημάτων και γενικά όσων συζητήθηκαν, υποστηρίζοντας την εγκεφαλική λειτουργία. Η τεχνική της σύνοψης αποτελεί «το κλειδί στη *Theory of Mind (ToM)*» όπως αναφέρουν συγκεκριμένα οι Ivey, Ivey & Zalaquett (2018), καθώς και το διαβατήριο για να εισέλθει ο/η σύμβουλος στον κόσμο του/της συμβουλευόμενου/ης και να τον κατανοήσει όπως ο/η δεύτερος/η τον αντιλαμβάνεται.

Η τεχνική της σύνοψης αξιοποιεί λεκτικά και μη λεκτικά στοιχεία, ενώ μπορεί να πραγματοποιηθεί σε πολλές περιστάσεις στη συμβουλευτική πορεία που ακολουθεί το άτομο

που χρήζει συμβουλευτικών υπηρεσιών. Η σύνοψη μπορεί να γίνει στην αρχή μιας συνεδρίας για επανάληψη των όσων έχουν αναφερθεί σε προηγούμενες συνεδρίες. Επίσης, η εφαρμογή της τεχνικής πραγματοποιείται ακόμα και στη μέση μιας συνεδρίας, αλλά και στο τέλος της. Επιπρόσθετα, η σύνοψη πραγματοποιείται και μετά την ολοκλήρωση μιας σειράς συζητήσεων και έπειτα από αρκετές συνεδρίες (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Γ. Αντανάκλαση συναισθημάτων

Καθώς αναφέραμε τη σπουδαιότητα του συναισθήματος και της σύνδεσής του τόσο με την ανάπτυξη της συμβουλευτικής σχέσης όσο και με την αποτύπωση των θεμάτων που απασχολούν τον/την συμβουλευόμενο/η προκύπτει μοναδική η σύνδεση που μπορεί να προκαλέσει ο/η σύμβουλος στον/στην συμβουλευόμενο/η. Μέσω της σύνδεσης των τριών παραπάνω ποιοτήτων – σχέση-συναίσθημα-θέμα/πρόβλημα – ο/η συμβουλευόμενος/η θα καταφέρει να αναγνωρίσει και να εμπλακεί συνειδητά στη συναισθηματική του/της κατάσταση (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Η ασφαλής και με σεβασμό συμβουλευτική σχέση που έχει αναπτυχθεί μεταξύ των συμμετεχόντων/χουσων στη διαδικασία, δημιουργεί πρόσφορο το πλαίσιο, ώστε ο/η συμβουλευόμενος/η να εμπιστευτεί τον/την σύμβουλο στο ταξίδι που τον/την εμπλέκει. Ο/Η σύμβουλος λοιπόν «μπαίνει στη καρδιά του θέματος», όπως αναφέρουν οι Ivey, Ivey & Zalaquett (2018), αναγνωρίζοντας τα συναισθήματα του/της συμβουλευόμενου/ης είτε μέσω λεκτικών εκφράσεων είτε μέσω συμπεριφορών, αφού εκείνα που είναι που καθορίζουν τα λεγόμενα και τις πράξεις μας.

Μια δεξιότητα του/της συμβούλου που αναγνωρίζεται από πολλούς ως η πιο σημαντική δεξιότητα ακρόασης μετά τη δεξιότητα προσοχής της λεκτικής και μη λεκτικής συμπεριφοράς, είναι η δεξιότητα της αντανάκλασης των συναισθημάτων. Ο/Η επαρκής σύμβουλος ιδιαίτερα σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα, όπου έννοιες όπως αποδοχή, αναγνώριση, κατανόηση και σεβασμό αποτελούν σημαντικά μέρη του λόγου της συμβουλευτικής διαδικασίας, παρουσιάζεται μεγάλης σπουδαιότητας η αποτύπωση και ο τονισμός των συναισθημάτων με συναισθηματικές λέξεις και εκφράσεις (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται τόσο η συνειδητοποίηση και κατανόηση της συναισθηματικής κατάστασης από την πλευρά του/της συμβουλευόμενου/νης, όσο και η αναγνώριση από εκείνο/η του βαθμού της ενσυναίσθησης που πραγματοποιεί ο/η σύμβουλος

προς το πρόσωπό του/της, με επακόλουθο την περαιτέρω σύσφιξη της συμβουλευτικής σχέσης, την ανάπτυξη περισσότερης εμπιστοσύνης από τον/την συμβουλευόμενο/η και επομένως την επιτυχή συμβουλευτική διαδικασία (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Τα *emotions* ή *feelings* όπως αναφέρεται στη βιβλιογραφία δε διαχωρίζονται και γίνονται αντιληπτά μέσω της παρατήρησης της μη λεκτικής και λεκτικής γλώσσας των συναισθημάτων. Ουσιαστικά, τα συναισθήματα εκφράζονται είτε μέσω του τόνου της φωνής και της έντασής της, είτε μέσω των εκφράσεων του προσώπου και των κινήσεων του σώματος, είτε όμως και μέσω λέξεων και λεκτικών εκφράσεων (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Για την αντανάκλαση των συναισθημάτων, ο/η σύμβουλος αρχικά ονοματίζει και κατανοεί τα συναισθήματα κι έπειτα επιχειρεί να αντιστοιχίσει το κατάλληλο λεξιλόγιο των συναισθημάτων με αυτά. Οι εφαρμογές της συγκεκριμένης τεχνικής για να επιτευχθεί μια συναισθηματική κανονικότητα είναι πολλαπλές, καθώς ο/η σύμβουλος μπορεί να επισημάνει τα συναισθήματα του/της συμβουλευόμενου/νης, αλλά επίσης μπορεί να τον/την ενθαρρύνει να τα εκφράσει λεκτικά (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Μια άλλη εφαρμογή της τεχνικής της αντανάκλασης συναισθημάτων είναι εκείνη που στοχεύει στην προσέγγιση των θετικών συναισθημάτων, με τον/την σύμβουλο να προκαλεί τον/την συμβουλευόμενο να εντοπίσει, να αναγνωρίσει και να ονοματίσει τα θετικά συναισθήματα που εμφανίζονται την εκάστοτε χρονική στιγμή. Επίσης, μέρος της είναι η προσέγγιση των γεγονότων με θετική σκέψη. Αυτή η μορφή της εφαρμογής της συγκεκριμένης τεχνικής βασίζεται στην ευρεία προσέγγιση της θετικής ψυχολογίας, με τη χρήση της οποίας ο/η σύμβουλος μπορεί να βοηθήσει τον/την συμβουλευόμενο/η στην επίλυση των προβλημάτων του με πιο εύκολο και ευχάριστο τρόπο (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Η συμβουλευτική εστιάζει στα έξι βασικά συναισθήματα που σύμφωνα με τον Ekman (2007) δεν παρουσιάζονται διαφορές στο πλήθος των πολιτισμών του κόσμου, η χαρά, η λύπη, ο φόβος, ο θυμός, η έκπληξη και η αηδία. Βάσει αυτών των βασικών συναισθημάτων προκαλούνται και τα υπόλοιπα γνωστά σε όλους μας, τα οποία όμως παρουσιάζουν διαφορές ανάλογα το πολιτισμικό πλαίσιο που ανήκει το άτομο. Αυτά τα συναισθήματα αναφέρονται ως κοινωνικά, καθώς εμφανίζονται να είναι γνωστά μόνο στο πλαίσιο της εκάστοτε κοινότητας, πολιτισμού ή οικογένειας και η εκμάθησή τους πραγματοποιείται βιωματικά μέσω των εμπειριών (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Ο/Η πολυπολιτισμικά επαρκής σύμβουλος είναι ανάγκη να γνωρίζει την ιστορία του κοινωνικού πλαισίου που ανήκει το άτομο που παρέχει τις συμβουλευτικές υπηρεσίες του, καθώς μονάχα τότε θα είναι σε θέση να αναγνωρίσει τα κοινωνικά συναισθήματα του ατόμου και να τα συνδέσει με τα βασικά, προκειμένου να πραγματοποιήσει την αντανάκλασή τους, αλλά και να βοηθήσει το συμβουλευόμενο άτομο να αναγνωρίσει και να εκφράσει με ξεκάθαρο τρόπο τα όποια συναισθήματα του, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις ανάμεικτων και συγκρουόμενων συναισθημάτων (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Η αντανάκλαση των συναισθημάτων χρειάζεται σεβασμό στα άτομα και στην πολιτισμική διαφορετικότητα με τον τρόπο έκφρασης των συναισθημάτων να συνοδεύεται με κομψότητα, ακρίβεια και προσοχή. Είναι χρήσιμο ο/η σύμβουλος να αντανάκλα το συναίσθημα μέσω μιας πρότασης όπως «*Σε νιώθω να αισθάνεσαι χαρούμενος*». Εξίσου αποτελεσματικό είναι το συναίσθημα να ονοματίζεται, αλλά και να διατηρείται το περιεχόμενο του θέματος που συνδέεται με το συγκεκριμένο συναίσθημα, προκαλώντας την σύνδεση μεταξύ του, όπως: «*Δείχνεις λυπημένος για ...*». Επίσης, η χρήση του ενεστώτα χρόνου ισχυροποιεί την αντανάκλαση του συναισθήματος «*Λοιπόν τώρα νιώθεις άγχος*». Τέλος, η χρήση της ερώτησης παρουσιάζεται χρήσιμο, καθώς έχει επιβεβαιωτικό χαρακτήρα. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό στην τεχνική αυτή ο/η σύμβουλος να εντοπίζει και να προκαλεί τον συμβουλευόμενο να εστιάσει στα θετικά συναισθήματα (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

4.1.3 Δεξιότητες οργάνωσης μιας αποτελεσματικής συνεδρίας- Five Stages

Ανεβαίνοντας στην πυραμίδα του μοντέλο μικροδεξιοτήτων του Allen Ivey και των συνεργατών του (2018), και μόλις ο/η σύμβουλος αποκτήσει την επάρκεια στις δεξιότητες παρατήρησης και στην βασική ακολουθία των δεξιοτήτων ακρόασης, είναι έτοιμος να διαχειριστεί τα στάδια οργάνωσης μιας καλά δομημένης συνεδρίας.

Τα πέντε στάδια μιας αποτελεσματικά δομημένης συνεδρίας αναφέρονται σε μια δομή ονομαζόμενη *Five Stages* από τους ιδίους, που υποδεικνύει συγκεκριμένα βήματα για την διεξαγωγή μιας συνεδρίας συμπεριλαμβάνοντας τη χρήση μικροδεξιοτήτων με την εμπλοκή των πολλαπλών θεωριών συμβουλευτική και ψυχοθεραπείας. Στόχος μιας καλά δομημένης συνεδρίας και επομένως της δομής αυτής είναι η ανάπτυξη μιας ποιοτικής συμβουλευτικής σχέσης και η εξωτερίκευση των ιστοριών των ωφελούμενων, με απώτερο σκοπό την επιτυχή ολοκλήρωση της συμβουλευτικής διαδικασίας (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Σύμφωνα με τους Ivey, Ivey & Zalaquett (2018) οι δεξιότητες που χρησιμοποιεί ο/η σύμβουλος σε όλα τα στάδια της δομής, είναι οι βασικές δεξιότητες ακρόασης –Basic Listening Sequence– οι ερωτήσεις, η ενθάρρυνση, η παράφραση, η αντανάκλαση συναισθημάτων και η σύνοψη.

Ο κύκλος των πέντε σταδίων πραγματοποιείται συνεχώς, δίχως να τερματίζει, ενώ αποκαλύπτει κάθε φορά την ισότιμη σχέση ανάμεσα στον/στην σύμβουλο και στον/στην συμβουλευόμενο/η, υπενθυμίζοντας την αναγκαιότητα της αμοιβαίας προσπάθειας τους. Καθώς στο επίκεντρο του κύκλου, δηλαδή στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος κάθε σταδίου βρίσκονται οι έννοιες της ενσυναίσθησης, των θετικών τοποθετήσεων και της σωματικής και ψυχικής υγείας, γίνεται αντιληπτή η σπουδαιότητα που αποκτά η ευελιξία και ελαστικότητα του/της συμβούλου για τη χρήση των δεξιοτήτων (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

A. Stage 1 – Σχέση ενσυναίσθησης

Το πρώτο στάδιο επιδιώκει την ανάπτυξη μιας σχέσης με ενσυναίσθηση, με το χτίσιμο της εμπιστοσύνης προκειμένου να δομηθεί η συνεδρία και να τεθούν οι στόχοι. Οι δεξιότητες που εφαρμόζονται είναι οι δεξιότητες προσεκτικής παρακολούθησης και παρατήρησης, οι βασικές δεξιότητες ακρόασης, η δεξιότητα επιρροής με τη παροχή πληροφοριών, ενώ επίσης και η δεξιότητα της αυτό-αποκάλυψης στην περίπτωση που ο/η ωφελούμενος/η πραγματοποιεί ερωτήσεις. Ο σκοπός του σταδίου αυτού είναι η γνωριμία με τον/την ωφελούμενο/η τόσο ως άτομα όσο και ως συνεργάτες, με επακόλουθο σκοπό τη δημιουργία μιας εργασιακής συμμαχίας (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

B. Stage 2 –Αφήγηση και εμπάθυση (Story and strength)

Το στάδιο που ακολουθεί αναφέρεται στην αφήγηση των ιστοριών των συμβουλευόμενων και στην εμπάθυση και επέκτασή τους. Ο/Η ωφελούμενος/η μοιράζεται τις σκέψεις, τα συναισθήματα και τις συμπεριφορές του/της με τον/την σύμβουλο, αφηγούμενος/η τις ιστορίες του/της. Οι δεξιότητες που χρησιμοποιεί ο/η σύμβουλος στο στάδιο αυτό περιλαμβάνουν τις δεξιότητες της προσεκτικής παρακολούθησης και παρατήρησης, τις βασικές δεξιότητες ακρόασης, καθώς και δεξιότητες θετικής ενίσχυσης. Το δεύτερο αυτό στάδιο στοχεύει στην ανακάλυψη και διερεύνηση του λόγου για τον οποίο ο/η ωφελούμενος/η επιδίωξε να συμμετέχει στην συμβουλευτική διαδικασία (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Γ. Stage 3 –Στόχοι

Το τρίτο στάδιο περιλαμβάνει τη δημιουργία των στόχων με ένα συλλογικό τρόπο μέσω της συνεργασίας του/της συμβούλου και του/της συμβουλευόμενου/ης. Η θέσπιση των στόχων μπορεί να αποτελέσει μέρος της πρώτης φάσης της συμβουλευτικής διαδικασίας, καθώς σε συνδυασμό με τα πεδία της ανοιχτότητας και της εξερεύνησης συνιστούν πρόσφορα εδάφη για το ξεκίνημα της συμβουλευτικής διαδικασίας. Οι δεξιότητες που χρησιμοποιούνται στο στάδιο αυτό είναι επίσης οι δεξιότητες της προσεκτικής παρατήρησης, οι βασικές δεξιότητες ακρόασης, καθώς και οι δεξιότητες επιρροής (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Δ. Stage 4 – Επαναδιατύπωση (Restory)

Ακολουθεί το στάδιο τέσσερα να εστιάζει το λεγόμενο *restory*, δηλαδή στην εφεύρεση εναλλακτικών λύσεων και στην επαναδιατύπωση των αφηγήσεων με τις εναλλακτικές οπτικές. Στο στάδιο αυτό, ο/η ωφελούμενος επανεξετάζει τους στόχους που έχει θέσει, εισαγάγει νέες εναλλακτικές λύσεις για το επικείμενο ζήτημα και ξεκινάει τη δημιουργία νέων αφηγήσεων, σκοπεύοντας στην πραγματοποίησή τους. Το στάδιο συνοδεύεται με δεξιότητες επιρροής, ακρόασης και κυρίως τη δεξιότητα της δημιουργικότητας (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Ε. Stage 5 – Δράση (Action)

Το πέμπτο και τελευταίο στάδιο περιλαμβάνει την δράση. Πρόκειται για τη δημιουργία των βημάτων που θα πραγματοποιήσει ο/η συμβουλευόμενος/η σε συνεργασία με τον/την σύμβουλο προκειμένου να επιτύχει τους στόχους που έχουν από κοινού θέσει. Ο σκοπός του σταδίου εστιάζει στη γενίκευση της νέας μάθησης του/της ωφελούμενου/ης και στην διευκόλυνση από τον/την σύμβουλο για πραγματοποίηση των αλλαγών στη ζωή του/της ωφελούμενου/ης. Οι δεξιότητες που εφαρμόζει και πάλι ο/η σύμβουλος είναι εκείνες της προσεκτικής παρακολούθησης, της ακρόασης και οι δεξιότητες επιρροής, καθοδήγηση και επεξήγηση-πληροφόρηση (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

4.1.4 Εξελιγμένες δεξιότητες επιρροής

Σύμφωνα με το μοντέλο των μικροδεξιοτήτων του Ivey και των συνεργατών του (2018), το επόμενο επίπεδο ανεβαίνοντας στην πυραμίδα του συνιστά η ομάδα των δεξιοτήτων

επιρροής. Οι δεξιότητες αυτές αποτελούν έναν άλλο τρόπο προσοχής, ο οποίος ενθαρρύνει για τη δημιουργία νέων αφηγήσεων, ενώ παράλληλα έχει στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος τη σπουδαιότητα του ατόμου και ατομικά και κοινωνικά ζητήματα που συνδέονται τόσο με τον/την σύμβουλο όσο και με τον/την συμβουλευόμενο/η. Οι δεξιότητες αυτές δίνουν έμφαση στην επιλεκτική προσοχή, προκειμένου να επιτευχθεί η κατάλληλη επιλογή των θεμάτων που χρήζουν συμβουλευτική υποστήριξη (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

4.1.4.1 Εστίαση προσοχής (Focusing)

Το λεγόμενο *focusing* αποτελεί την δεξιότητα κατά την οποία η προσοχή εστιάζεται σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο (ατομικό, συναισθηματικό, κοινωνικό, οικογενειακό, πλαίσιο δράσης ή χρονικό πλαίσιο, πολιτισμικό). Σύμφωνα με τους Ivey, Ivey & Zalaquett (2018), η συγκεκριμένη δεξιότητα βοηθάει τους/τις συμβούλους να κατανοήσουν καλύτερα τους/τις συμβουλευόμενους/ες και τα πολλαπλά συστήματα που ασκούν επιρροή σε αυτούς/αυτές. Χαρακτηριστικές τεχνικές που εφαρμόζονται βάσει αυτής της δεξιότητας είναι τα γενεογράμματα, ανάλογα με το πλαίσιο που εστιάζεται το ενδιαφέρον. Για παράδειγμα, εάν το ενδιαφέρον εστιαστεί στην οικογένεια, τότε θα πραγματοποιηθεί οικογενειακό γενεόγραμμα. Ενώ, αν το ενδιαφέρον επικεντρωθεί στο κοινωνικό πλαίσιο, θα δημιουργηθεί κοινωνικό γενεόγραμμα.

4.1.4.2 Κατανόηση εσωτερικών συγκρούσεων (Empathic Confrontation)

Η συγκεκριμένη δεξιότητα αποτελεί μια βασική δεξιότητα, η οποία περιλαμβάνει τις δεξιότητες ακρόασης για τις αφηγήσεις των συμβουλευόμενων, ενώ παράλληλα περιλαμβάνει και τις δεξιότητες επιρροής για την ενθάρρυνση σε μια επανεξέταση τόσο του εαυτού τους όσο και της κατάστασης που βιώνουν. Οι Ivey, Ivey & Zalaquett (2018) τονίζουν τη σπουδαιότητα της δεξιότητας της παράφρασης, της αντανάκλασης συναισθημάτων ειδικά σε περιπτώσεις μικτών συναισθημάτων, καθώς επίσης και στη δεξιότητα της σύνοψης σε συγκρούσεις, σκέψεις, συναισθήματα και συμπεριφορές.

Επομένως σε πρώτο στάδιο, η δεξιότητα της προσεκτικής παρατήρησης και ακρόασης παρουσιάζεται από τους συγγραφείς ιδιαίτερα σημαντική, καθώς ο/η σύμβουλος μπορεί να αναγνωρίσει πιθανές συγκρούσεις, ασυμφωνίες, μικτά μηνύματα ή συναισθήματα. Με τον τρόπο αυτό και ακολουθώντας σε επόμενο στάδιο η σύνοψη από τον/την σύμβουλο και η διερεύνηση πιθανόν εσωτερικών και εξωτερικών συγκρούσεων, βοηθάει στην

αναγνώριση από τον/την ωφελούμενο/η και ενθαρρύνει για επίλυση των δυσκολιών και δημιουργία της ανθεκτικότητας του/της. Σε τελευταίο στάδιο, πραγματοποιείται παρατήρηση της αλλαγής του/της ωφελούμενου/ης (*Observe the Client Change Scale (CCS)*). Η κλίμακα αυτή της αξιολόγησης δίνει μια δομή και ουσιαστικά το στάδιο αυτό έχει σκοπό να επηρεάσει τον τρόπο που σκέφτεται, αισθάνεται και συμπεριφέρεται ο/η ωφελούμενος/η (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

4.1.4.3 Αντανάκλαση νοήματος (Reflection of Meaning)

Το νόημα που δίνει κάθε άνθρωπος στα λεγόμενά του, μεταφέρει τις προσωπικές σκέψεις, συναισθήματα και συμπεριφορές του, συνειδητές ή ασυνείδητες. Επομένως, το νόημα που περιέχουν όσα εκφράζει κάθε άτομο οργανώνει και οργανώνεται από την εμπειρία των βιωμάτων του. Ουσιαστικά, παρότι το νόημα των εκφερόμενων σκέψεων ή συμπεριφορών δεν μπορεί να γίνει παρατηρήσιμη συμπεριφορά, έχει τη δυνατότητα να περιγράψει μια ειδική δομή γνώσης (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Η δεξιότητα της αντανάκλασης του νοήματος μπορεί να αποτελέσει μια σημαντική δεξιότητα επιρροής, καθώς μέσω αυτής καθρεπίζεται το νόημα, δηλαδή το μοτίβο σκέψης και συμπεριφοράς που ακολουθεί το άτομο. Το καθρέφτισμα αυτό χρησιμεύει στην κατανόηση και κατ' επέκταση στην συνειδητοποίηση του συγκεκριμένου μοτίβου, δημιουργώντας/δίνοντας το έναυσμα για επαναπροσδιορισμό και αλλαγή της σκέψης και ανάπτυξη μιας νέας εκδοχής (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018). Η αντανάκλαση συνηθίζεται να είναι μια σύντομη δήλωση και η συγκεκριμένη δεξιότητα εφαρμόζεται δίχως να διακόψει την ροή της αφήγησης του/της συμβουλευόμενου/ης (McLeod, 2020).

4.1.4.4 Δεξιότητες διαχείρισης άγχους (Managing Stress: self-disclosure, feedback, logical consequences, directives/ psychoeducation)

Προχωρώντας και ανεβαίνοντας επίπεδο στην πυραμίδα των δεξιοτήτων συμβουλευτικής των Ivey, Ivey & Zalaquett (2018), ακολουθούν οι δεξιότητες επιρροής οι οποίες βοηθούν τον/την σύμβουλο να ενθαρρύνει, να υποστηρίξει και να εφαρμόσει τις κατάλληλες ερωτήσεις για να βοηθήσει τον/την ωφελούμενο/η τόσο να διαχειριστεί αγχωτικές καταστάσεις, αλλά και στην ανάπτυξη της ανθεκτικότητας. Η ομάδα δεξιοτήτων αυτή περιλαμβάνει τις δεξιότητες της αυτοαποκάλυψης του/της συμβούλου (self-disclosure), την δεξιότητα του feedback, των λογικών συνεπειών (logical consequences) και εκείνη της

καθοδήγησης και ψυχοεκπαίδευσης (directives/psychoeducation) (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Παρότι η αυτοαποκάλυψη αφορά το μοίρασμα προσωπικών πληροφοριών με ένα άλλο άτομο, στη συμβουλευτική διαδικασία, αυτοαποκάλυψη πραγματοποιεί κυρίως ο/η συμβουλευόμενος/η. Η αυτοαποκάλυψη του/της συμβούλου αποτελεί δεξιότητα, καθώς είναι ανάγκη ο/η σύμβουλος να έχει επεξεργαστεί τα προσωπικά του/της ζητήματα και να αυτοαποκαλύψει την προσωπική του/της εμπειρία με επιλεκτικό και προσεκτικό τρόπο, δίχως να μοιραστεί προσωπικά του/της προβλήματα. Ο σκοπός που ο/η σύμβουλος μιλάει για τον εαυτό του/της είναι για να ενθαρρύνει και να προκαλέσει τον/την συμβουλευόμενο/η για περισσότερη εμπλοκή και διερεύνηση των ζητημάτων που τον/την απασχολούν (McLeod, 2020). Η δεξιότητα της αυτοαποκάλυψης (self-disclosure) μπορεί να εφαρμοστεί από τον/την σύμβουλο μετά την ενεργή ακρόασή του/της προς τον/την συμβουλευόμενο/η (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Σύμφωνα με τους Ivey, Ivey & Zalaquett (2018), η δεξιότητα της ανατροφοδότησης (feedback) εστιάζει στις δυνάμεις του/της ωφελούμενου/ης και είναι απαραίτητο να είναι σε θέση για συνειδητοποίηση και αλλαγή. Η συγκεκριμένη δεξιότητα απαιτεί σαφήνεια και διακριτικότητα καθώς επίσης αναφέρεται στον χρόνο της συγκεκριμένης στιγμής.

Σε περιπτώσεις λήψης απόφασης ή προσδοκίας αποτελεσμάτων, ιδιαίτερα χρήσιμη παρουσιάζεται η δεξιότητα των λογικών συνεπειών (logical consequences). Η δεξιότητα αυτή στοχεύει στη συστηματοποίηση των σκέψεων του/της ωφελούμενου/ης για τη διευκόλυνση λήψης μιας απόφασης και την ομαλή επίλυση τυχόν προβλημάτων.

Τέλος, η δεξιότητα της παροχής πληροφοριών, παροχής συμβουλών και εκείνη της psychoeducation, οι οποίες συνδέονται στενά μεταξύ τους, απαιτούν την ύπαρξη μιας καλής σχέσης και εργασιακής συμμαχίας, προκειμένου ο/η ωφελούμενος/η να μπορέσει να εμπιστευτεί και να ανταποκριθεί στην επιρροή του/της συμβούλου. Η πρώτη δεξιότητα παρέχει πληροφορίες και οδηγίες χρήσιμες για την αλλαγή του/της ωφελούμενου/ης. Η δεύτερη και περισσότερο πολύπλοκη δεξιότητα, απαιτεί γνώσεις και εξειδίκευση, καθώς παρέχει ένα συστηματικό τρόπο εκπαίδευσης στον/στην ωφελούμενου/η για τον σχεδιασμό και οργάνωση ενός νέου τρόπου ζωής (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

4.1.5 Προσωπικό στυλ

Το τελευταίο στάδιο της πυραμίδας των Ivey, Ivey & Zalaquett (2018) αφορά το προσωπικό στυλ του/της συμβούλου. Οι δεξιότητες που τον/την εκφράζουν και επιλέγει να ενσωματώσει στη συμβουλευτική του/της διαδικασία συνιστούν το προσωπικό του/της στυλ. Ο σκοπός της δεξιότητας αυτής του/της συμβούλου να ενσωματώνει στην συμβουλευτική του/της διαδικασία τις μικροδεξιότητες και τα στάδια (five stages) της συνέντευξης, καθώς και τις φυσικές ειδικές γνώσεις του/της, τον/την καθιστούν επαρκή ως σύμβολο αυξάνοντας την ικανότητά του/της για συνέντευξη με ανάλογη αύξηση των αποτελεσμάτων της συμβουλευτικής διαδικασίας (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

Το προσωπικό στυλ του/της συμβούλου εκφράζει τον τρόπο που αντιλαμβάνονται την ανθρώπινη συμπεριφορά. Επομένως, ο/η σύμβουλος είναι αναγκαίο να ενσωματώνει στη συμβουλευτική του διαδικασία δεξιότητες και θεωρίες που εναρμονίζονται με το φυσικό του προφίλ, προκειμένου αυτή να είναι αποτελεσματική (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018).

5^ο Κεφάλαιο Διαπολιτισμική επικοινωνία

5. Διαπολιτισμική επικοινωνία

Η γνωστική επάρκεια του/της συμβούλου αποτελεί το υπόβαθρο για την άσκηση του επαγγέλματός του/της, ενώ οι δεξιότητες συμβουλευτικής διευκρινίζουν το «πώς» υλοποιούνται οι θεωρητικές αυτές προσεγγίσεις από εκείνον/εκείνη (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2018). Εκτός όμως του πεδίου των θεωρητικών προσεγγίσεων και των δεξιοτήτων, μία άλλη παράμετρος που ολοκληρώνει την πολυπολιτισμική διάσταση της συμβουλευτικής προσέγγισης αποτελεί η διαπολιτισμική επικοινωνία¹⁴.

Η επίτευξη της διαπολιτισμικής επικοινωνίας απαιτεί την ύπαρξη της διαπολιτισμικής εκπαίδευσης¹⁵. Σύμφωνα με τον Γκόβαρη (2011), στόχο της διαπολιτισμικής εκπαίδευσης

¹⁴ Η διαπολιτισμική επικοινωνία αναφέρεται στη διαδικασία της επικοινωνίας που εμπλέκει άτομα ή και κοινωνικούς, πολιτικούς και οικονομικούς θεσμούς διαφορετικών πολιτισμικών πλαισίων. Λόγω της λειτουργίας της τόσο σε εκπαιδευτικό όσο και κοινωνικό, πολιτικό και επαγγελματικό πλαίσιο, προσεγγίζεται από πολλές επιστήμες, μέσω της έρευνας και της γνώσης, προκειμένου να μελετηθεί, να ερμηνευτεί και να αξιοποιηθεί καταλλήλως. Συγκεκριμένα, η διεπιστημονική διάστασή της αφορά τους επιστημονικούς τομείς της Γλωσσολογίας, της Ανθρωπολογίας, της Κοινωνιολογίας, της Ψυχολογίας και Διδακτικής παιδαγωγικής, των Μοντέρνων Γλωσσών και Πολιτισμού, τον τομέα της «Γενικής Παιδείας», των Πολιτικών Επιστημών, τον τομέα της Διοίκησης και Διαχείρισης Προγραμμάτων, της Θεωρίας οργάνωσης και Μάνατζμεντ, της Τεχνολογίας και Ειδικού Λογισμικού και τον τομέα των Επιστημών της Τεχνολογίας και Πληροφορικής (Νικολάου, 2011).

¹⁵ Η διαπολιτισμική εκπαίδευση πραγματοποιείται στον εκπαιδευτικό οργανισμό ενός πολυπολιτισμικού κοινωνικού πλαισίου, και η άσκηση των παιδευτικών επιρροών υλοποιούνται αποκλειστικά στο εκπαιδευτικό

ορίζεται η συνάντηση με το «ξένο», διατηρώντας την απόσταση μεταξύ «εαυτού» και «άλλου». Ουσιαστικά, ο στόχος επικεντρώνεται στη συνάντηση των πολιτισμών σε πλαίσιο ισοτιμίας και αμοιβαιότητας, διατηρώντας την πολιτισμική ταυτότητα του κάθε ατόμου και έχοντας συνείδηση της ιδιαιτερότητάς του. Με την ύπαρξη λοιπόν της διαπολιτισμικής εκπαίδευσης, η διαπολιτισμική επικοινωνία μεριμνά για τη διαχείριση των εμποδίων που δημιουργούνται στη βάση της γλωσσικής και συμπεριφορικής διαφορετικότητας που υπάρχει λόγω των πολιτισμικών πλαισίων. Αναζητώντας ομοιότητες που γεφυρώνουν τους πολιτισμικά διαφορετικούς αλληλεπιδρώντες εστιάζει την προσοχή της στον όσο το δυνατό σαφή τρόπο μεταβίβασης των λεκτικών και μη λεκτικών μηνυμάτων που στέλνει ο/η πομπός/σύμβουλος (Νικολάου, 2011).

Ένα θεμέλιο της επικοινωνίας που λαμβάνει χώρα σε μια διαπολιτισμική συνάντηση θεωρείται η διαπολιτισμική γνώση. Η διαπολιτισμική γνώση περιλαμβάνει την επίγνωση του πολιτισμού του ίδιου του ατόμου και παράλληλα την επίγνωση των πολιτισμικών στοιχείων του συνομιλητή του. Ουσιαστικά, αυτές οι δύο «ποιότητες» κρύβουν από την μία πλευρά την ικανότητα για αποστασιοποίηση των προσωπικών πολιτισμικών στοιχείων του ατόμου και από την άλλη πλευρά την ικανότητα για γνωριμία με τις αξίες, τις πεποιθήσεις και τις αντιλήψεις που έχουν οι πολιτισμικά διαφορετικοί συνομιλητές του. Για την επίτευξη της τελευταίας όμως ικανότητας, είναι ανάγκη το άτομο να μπει στη θέση του άλλου, δηλαδή απαιτείται η παρουσία μιας αίσθησης της ενσυναίσθησης (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

Η έννοια της ενσυναίσθησης έχει κεντρίσει ιδιαίτερος το ενδιαφέρον της διαπολιτισμικής επικοινωνίας, καθώς απεικονίζεται ως βασικός μηχανισμός για την κατανόηση μεταξύ των ατόμων που αλληλεξαρτώνται (Liu, Volčič & Gallois, 2018). Η συναισθηματική συμμετοχή του συμβούλου, εκμηδενίζοντας τις αποστάσεις με τα πολιτισμικά διαφοροποιημένα άτομα, συμπληρώνει τον κύκλο της επιτυχημένης συμβουλευτικής διαδικασίας που έχουν διαμορφώσει η θεωρία και η πράξη-δεξιότητες, και δηλώνει την ικανότητα της ενσυναίσθησης, μία ικανότητα ιδιαίτερης σπουδαιότητας για την επικοινωνία και τη συμβουλευτική (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2003).

αυτό περιβάλλον και είναι θεσμικά προσδιορισμένη (Γκότοβος, 2002). Συγκεκριμένα, ορίζεται ως το παιδαγωγικό πρόγραμμα στήριξης της ιδιαίτερης κουλτούρας των άλλων πολιτισμών, το οποίο συμβάλει ουσιαστικά στην διαπολιτισμική δόμηση της ατομικής αλλά και ομαδικής ταυτότητας των ατόμων (Γκόβαρης, 2011). Η διαπολιτισμική εκπαίδευση πρόκειται για μια δυναμική διαδικασία βάσει της οποίας η αλληλεπίδραση και συνεργασία των ατόμων διαφορετικού πολιτισμικού υποβάθρου πραγματοποιούνται με ισονομία, αλληλοκατανόηση, αλληλοαποδοχή και αλληλεγγύη (Παρθένης, 2008). Από την άλλη πλευρά, η έννοια της διαπολιτισμικής αγωγής στην, σχετική με τις Επιστήμες Αγωγής, διεθνή βιβλιογραφία, αναφέρεται στην άσκηση του ατόμου σε επιρροές διαμορφωτικού-παιδευτικού χαρακτήρα στα ποικίλα περιβάλλοντα ενός κοινωνικού πλαισίου, όπου εμπλέκονται ποικίλες ταυτότητες ζωτικής σημασίας (Γκότοβος, 2002).

Στους δυτικούς πολιτισμούς η έννοια της ενσυναίσθησης θεωρείται από τις πρωταρχικές δεξιότητες που καλείται να έχει ο/η σύμβουλος, ώστε να λειτουργήσει αποτελεσματικά η συμβουλευτική διαδικασία (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2008). Στο πλήθος όμως των διαφόρων πολιτισμών, η ενσυναίσθηση μπορεί να λάβει χώρα έχοντας το ίδιο νόημα και μπορεί να εκφραστεί έχοντας αποτέλεσμα;

5.1 Πολιτισμική ενσυναίσθηση

Ο Rogers (1959), ως θεωρητικός που είχε ασχοληθεί αρκετά με την ενσυναίσθηση, την αντιλαμβάνεται ως μια βαθιά κατανόηση, ως μία ακριβής αντίληψη των λεγόμενων του συμβουλευόμενου ατόμου, αποδεσμευμένη από στοιχεία κριτικής για το διαφορετικό, που πηγάζουν από εξωτερικά πλαίσια αναφοράς. Γι' αυτό και ο ορισμός που της έδωσε την προσεγγίζει ως την ικανότητα του/της συμβούλου να αντιλαμβάνεται με ακρίβεια τα λεγόμενα του άλλου, μέσω του εσωτερικού πλαισίου αναφοράς του δεύτερου, «σαν να ήταν άλλο πρόσωπο», δίχως να ξεχνάει ή να παραγνωρίζει αυτήν την παρομοίωση (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2008).

Η προσέγγιση του Rogers, όπως αναφέρει η Μαλικιώση-Λοΐζου (2008) θεωρεί πως όλοι οι άνθρωποι ανεξάρτητα από την πολιτισμική τους προέλευση, μοιραζόμαστε όμοια συναισθήματα ή συναισθήματα που συγγενεύουν, και με την λογική αυτή καθιστά την ενσυναίσθηση ως διαπολιτισμικό φαινόμενο. Στο πέρασμα όμως των χρόνων η προσέγγισή του αμφισβητήθηκε, καθώς ο Green (1995) υποστήριξε πως η κατανόηση του νοήματος και των ευαίσθητων σκέψεων του άλλου, προϋποθέτει τη γνωριμία με το συγκεκριμένο πλαίσιο από το οποίο πηγάζουν οι σκέψεις. Επομένως, η προσέγγιση του Rogers θεωρήθηκε ανεπαρκής να χρησιμοποιηθεί ως τεχνική σε μία διαπολιτισμική συνάντηση.

Έτσι λοιπόν, σύμφωνα με την Μαλικιώση-Λοΐζου (2008), στην περίπτωση εμπλοκής ατόμων με διαφορετικά πολιτισμικά πλαίσια, είναι ανάγκη να δοθεί έμφαση και προσοχή στο νόημα που δίνουν τα πολιτισμικά διαφοροποιημένα άτομα που λαμβάνουν τις υπηρεσίες συμβουλευτικής. Το νόημα που δίνεται σύμφωνα με το πολιτισμικό πλαίσιο που ανήκουν, μπορεί να εκφραστεί με τη λεκτική αλλά και τη μη λεκτική επικοινωνία.

Ο Ridley (1995) εισήγαγε τον όρο πολυπολιτισμική ενσυναίσθηση, ως μια διάσταση της ενσυναίσθησης, με σκοπό να ανταποκρίνεται σε όλους τους πολιτισμούς. Η πολυπολιτισμική ενσυναίσθηση αφορά την ικανότητα των συμβούλων, τόσο να κατανοούν με μεγάλη ακρίβεια τις προσωπικές εμπειρίες, σκέψεις και συμπεριφορές ατόμων άλλων πολιτισμικών πλαισίων όσο και να επικοινωνούν ξανά σε εκείνους αυτήν την κατανόηση που

πραγματοποίησαν, μεταφέροντας τα αναφερόμενα ζητήματα με πιστή ακολουθία του πολιτισμικού πλαισίου αναφοράς των συμβουλευόμενων, δίχως επιρροή των προσωπικών πολιτισμικών τους στοιχείων (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2008).

Πρόκειται για τη διαδικασία κατά την οποία ο/η συμβουλευόμενος/η αφηγείται τις προσωπικές εμπειρίες και σκέψεις του/της και ο/η αφοσιωμένος/η στην αφήγηση σύμβουλος επεξεργάζεται και κατανοεί τα λεγόμενα, τα οποία με τη σειρά του τα επικοινωνεί στον/στην συμβουλευόμενο/η. Ο/Η συμβουλευόμενος/η ακολουθεί τη διαδικασία της επεξεργασίας και κατανόησης των δικών του εμπειριών και σκέψεων που αφηγείται αυτή τη φορά ο/η σύμβουλος, εισπράττοντας με αυτόν τον τρόπο την ενσυναίσθηση του/της συμβούλου. Ο/Η συμβουλευόμενος/η νιώθει την κατανόηση του/της συμβούλου και αναπτύσσει εμπιστοσύνη προς αυτόν/ην, ενώ παράλληλα ανταποδίδει την ενσυναίσθηση.

Με την επιτυχή ολοκλήρωση αυτής της διαδικασίας οι συμμετέχοντες/ουσες πραγματοποιούν ένα αμοιβαίο μοίρασμα, διεισδύοντας ο ένας στον υποκειμενικό κόσμο του άλλου. Έτσι, επιτυγχάνεται μια ποιοτική και αποτελεσματική επικοινωνία, αναπτύσσεται μια ουσιαστική συμβουλευτική σχέση και η συμβουλευτική διαδικασία ολοκληρώνεται επιτυχώς.

5.1.1 Στοιχεία της πολιτισμικής ενσυναίσθησης

Η πολυδιάστατη και σύνθετη φύση της πολιτισμικής ενσυναίσθησης παρουσιάζεται από τρία στοιχεία που την περιγράφουν: το θυμικό στοιχείο, το γνωστικό στοιχείο και κλινικά-πολιτικά στοιχεία, όπως υποστηρίζουν οι Dyché & Zayas (2001).

Το θυμικό στοιχείο της πολιτισμικής ενσυναίσθησης συνδέεται με την συναισθηματική συμμετοχή του/της συμβούλου. Η συναισθηματική αυτή εμπλοκή του/της εκφράζεται με την ενεργητική ακρόαση και δεκτικότητα, και με μια γνήσια και διακριτική περιέργεια και ανοχή προς τον/την πολιτισμικά διαφορετικό άλλο (Dyché & Zayas, 2001 σελ. 249).

Το δεύτερο στοιχείο της πολιτισμικής ενσυναίσθησης αφορά την διαπολιτισμική κατανόηση του συμβούλου. Πρόκειται για τη λογική κατανόηση που πραγματοποιεί ο/η σύμβουλος σχετικά με τα συναισθήματα του/της συμβουλευόμενου/ης, διατηρώντας με προσοχή τα όρια που διαχωρίζουν τον εαυτό του/της και τον/την άλλο/η. Η διατήρηση αυτή των ορίων, όχι μονάχα προστατεύει τον εκάστοτε συμμετέχοντα, αλλά παράλληλα ενισχύει

την επιτυχία μιας ισορροπημένης σύνδεσης μεταξύ θυμικού και γνωστικού στοιχείου της πολιτισμικής ενσυναίσθησης (Dyche & Zayas, 2001).

Η ενσυναίσθητη κατανόηση, το στοιχείο δηλαδή της κατανόησης της πολιτισμικής ενσυναίσθησης, εμφανίζεται ιδιαίτερα σημαντικό στη διαπολιτισμική συμβουλευτική, όπου οι αξίες και οι πεποιθήσεις των συμμετεχόντων στη διαδικασία αποκλίνουν λόγω πολιτισμικών διαφορών. Ο λόγος βασίζεται στη διαδικασία εκείνη που επιβάλλει η ενσυναίσθητη κατανόηση, κατά την οποία ο σύμβουλος προκειμένου να επιβεβαιώσει τις εντυπώσεις του, τις αντανακλά (Dyche & Zayas, 2001 σελ. 251).

Τα κλινικά-πολιτικά στοιχεία, ως τρίτο στοιχείο της πολιτισμικής ενσυναίσθησης, αφορούν τις δεξιότητες για διαπολιτισμική συνεργασία του/της συμβούλου. Λόγω της πολιτισμικής διαφοράς, ο ένας από τους δύο συμμετέχοντες/ουσες στη συμβουλευτική διαδικασία υιοθετεί ένα περισσότερο κυρίαρχο ρόλο σε σχέση με τον άλλο, ανάλογα την δύναμη που κατέχουν κοινωνικά οι πολιτισμικές ομάδες που ανήκουν. Η κατανομή της δύναμης στους/στις συνδιαλεγόμενους/μενες καθορίζεται από εκείνο που έχει το κυρίαρχο ρόλο στη σχέση, στον οποίο συνηθίζει να ανήκει ο/η σύμβουλος. Στην περίπτωση λοιπόν που ο/η σύμβουλος διαχειριστεί στην εργασία του ισότιμα τη δύναμη αυτή, μπορεί να αναπτυχθεί μια υγιής συνεργασία μεταξύ των συμμετεχόντων στη συμβουλευτική συνάντηση, αλλά και να διευκολυνθεί η διαδικασία της ενσυναίσθησης (Dyche & Zayas, 2001).

Το τρίτο αυτό στοιχείο της πολιτισμικής ενσυναίσθησης, των διαπολιτισμικών δεξιοτήτων συνεργασίας, θεωρείται ιδιαίτερα σημαντικό, καθώς είναι αναπόφευκτη η ισότιμη κατανομή της δύναμης και επιρροής των πολιτισμικών ομάδων που συνιστούν το κοινωνικό σύνολο. Επομένως, οι διαπολιτισμικές δεξιότητες συνεργασίας του συμβούλου θα οδηγήσουν στο σημείο συνάντησης των πολιτισμικά διαφορετικών συμμετεχόντων για συνεργασία στο συμβουλευτικό πλαίσιο. Οι δεξιότητες αυτές είναι επίκτητες, καθώς η ανάπτυξή τους απαιτεί μονάχα πρόθεση και πεποίθηση από τον σύμβουλο (Σταλίκας & Χαμόδρακα, 2004 σελ. 138).

5.1.2 Διαστάσεις πολιτισμικής ενσυναίσθησης

Σύμφωνα με τους Ridley & Lingle (1996) και Ridley & Udipi (2002), η πολιτισμική ενσυναίσθηση αποτελείται από δύο κύριες διαστάσεις, την πολιτισμική ενσυναίσθητη κατανόηση και την πολιτισμική ενσυναίσθητη ανταπόκριση. Αυτές οι δύο διαστάσεις αποτελούν τις πρωταρχικές διεργασίες της πολιτισμικής ενσυναίσθησης, ενώ καθεμία από

αυτές πραγματοποιείται με την υποστήριξη τριών επιμέρους διεργασιών. Οι τρεις δευτερεύουσες αυτές διεργασίες είναι ίδιες και για τις δύο διαστάσεις και αναφέρονται συγκεκριμένα στη γνωστική, στη συναισθηματική και στην επικοινωνιακή διεργασία (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2008).

Η πρώτη διάσταση που αφορά την πολιτισμική ενσυναίσθητη κατανόηση, αναφέρεται στη διεργασία μέσω της οποίας ο/η σύμβουλος αντιλαμβάνεται το νόημα της εμπειρίας του πολιτισμικά διαφορετικού συνομιλητή του, όπως ακριβώς θα έδινε νόημα ο δεύτερος. Η ενσυναίσθητη κατανόηση θεωρείται ιδιαίτερα σπουδαία για να λάβει χώρα η πολιτισμική ενσυναίσθηση στη συμβουλευτική διαδικασία.

Ισάξιας σπουδαιότητας με την πρώτη διάσταση είναι και η δεύτερη διάσταση της πολιτισμικής ενσυναίσθησης, η πολιτισμική ενσυναίσθητη ανταπόκριση. Η ικανότητα του/της συμβούλου να επικοινωνήσει την ενσυναίσθητη ενέργεια που πραγματοποιεί, αποτελεί κατά το ήμισυ τη διαδικασία της ενσυναίσθησης. Αυτό συμβαίνει διότι δίχως την μεταφορά των όσων κατανοήθηκαν, ο/η συμβουλευόμενος/η δυσκολεύεται να εισπράξει την προσπάθεια του/της συμβούλου για κατανόηση και επομένως δεν ακολουθεί και η ανάλογη ανταπόκριση από τον/την συμβουλευόμενο/η (Parham & Brown, 2003), με αποτέλεσμα την απομάκρυνση των συμμετεχόντων/ουσών αντί του επιτυχούς μοιράσματος των βιωμάτων και σκέψεων.

Η πολιτισμική ενσυναίσθητη ανταπόκριση λοιπόν αφορά την διεργασία σύμφωνα με την οποία ο/η σύμβουλος επικοινωνεί όσο πιο αποτελεσματικά μπορεί στον/στην πολιτισμικά διαφορετικό/η συμβουλευόμενο/η την κατανόηση της εμπειρίας που του αφηγήθηκε (Ridley & Lingle, 1996· Ridley & Udipi, 2002 οπ. αναφ. στο Μαλικιώση-Λοΐζου, 2008). Η μεταβίβαση αυτή της κατανόησης του νοήματος όπως έχει δοθεί από τα «μάτια» του συμβουλευόμενου ατόμου ολοκληρώνει τη διεργασία της πολιτισμικής ενσυναίσθησης, καθώς το συμβουλευόμενο άτομο εισπράττει μέσω της μεταβίβασης αυτής την ενσυναίσθητη κατανόηση του/της συμβούλου και το ίδιο αισθάνεται εμπιστοσύνη, σεβασμό και άνεση για να ανταποκριθεί ανάλογα και να σχετιστεί με τον/την σύμβουλο.

5.1.3 Ευαίσθητα σημεία της πολιτισμικής ενσυναίσθησης

Η πολιτισμική διάσταση της ενσυναίσθησης παρουσιάζει κάποιους περιορισμούς στην έκφρασή της, καθώς τα πολιτισμικά στοιχεία των συμμετεχόντων/ουσών στην διαπολιτισμική συμβουλευτική συνάντηση ποικίλουν. Ο/Η σύμβουλος είναι ανάγκη να έχει

την επίγνωση και την αντίληψη αυτών των περιορισμών, με σκοπό να εκφράσει αποτελεσματικά την πολιτισμική ενσυναίσθηση, ενισχύοντας με αυτόν τον τρόπο τη συμβουλευτική διαδικασία.

Αρχικά, η πρώτη ευαίσθητη περιοχή της πολιτισμικής ενσυναίσθησης αφορά το βαθμό στον οποίο ο/η σύμβουλος μπορεί να ταυτιστεί και να κατανοήσει τα αφηγούμενα από το συμβουλευόμενο άτομο βιώματα, όταν ο/η ίδιος/α δεν έχει παρόμοιες εμπειρίες όπως εκφράζουν οι Devore & Schlesinger (1996). Στο ίδιο πλαίσιο, παρόμοιο ευαίσθητο σημείο που έχει παρουσιάσει ως προβληματισμό ο Ibrahim (1991), είναι ο βαθμός που η έκφραση της ενσυναίσθησης με τον παραδοσιακό τρόπο μπορεί να είναι κατανοητή και αποδεκτή από όλα τα πολιτισμικά περιβάλλοντα (Μαλικιώση-Λοϊζου, 2008).

Η αληθινή έκφραση της ενσυναίσθησης απαιτεί την παρουσία των προσωπικών συναισθημάτων του/της συμβούλου. Μονάχα εάν ο σύμβουλος θέσει το δικό του συναισθηματικό πλαίσιο αναφοράς θα μπορεί να έχει συναισθηματική εμπλοκή και να βιώσει, να καταλάβει και να νιώσει τον συνομιλητή του. Βασική προϋπόθεση για την πραγματοποίηση αυτού αποτελεί φυσικά η ενδοσκόπηση του κόσμου του/της συμβούλου.

Ένα άλλο ευαίσθητο σημείο της έκφρασης της ενσυναίσθησης είναι η διαφορετικότητα της έκφρασής της και της αντίληψής της στα διάφορα πολιτισμικά πλαίσια που υπάρχουν, όπως έχει υποστηρίξει ο Parsons (1993). Επομένως, θεωρείται χρήσιμη οδηγία για τον/την σύμβουλο να προσδιορίζει, τόσο τις στάσεις που έχει το συμβουλευόμενο άτομο προς την ενσυναίσθηση όσο και τον τρόπο έκφρασης που εκείνη έχει στο συγκεκριμένο πολιτισμικό πλαίσιο που ανήκει το άτομο. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγονται τυχόν αποκλίσεις στη σημασία και βαρύτητα που προσδίδει ο/η έκαστος/η συμμετέχων/ουσα στη συμβουλευτική διαδικασία και ο/η σύμβουλος προσπαθεί να γνωρίσει τις πολιτισμικές πτυχές του/της συνομιλητήτριας του/της, εδραιώνοντας μια συμβουλευτική σχέση και αναπτύσσοντας ένα αμοιβαίο σεβασμό (Μαλικιώση-Λοϊζου, 2008).

Ιδιαίτερα περιοριστική διάσταση της έκφρασης της ενσυναίσθησης αποτελεί η αντίληψη της αυθεντίας που προσδίδεται στον/στην σύμβουλο. Ο/Η σύμβουλος παρουσιάζεται να διαθέτει μεγάλη ακρίβεια αντίληψης του πλαισίου αναφοράς του συμβουλευόμενου ατόμου, μια οπτική η οποία δεν αφήνει τα περιθώρια της αναγνώρισης και της γνωριμίας με το διαφορετικό. Βέβαια οι Tyler, Sussewell & Williams-McCoy (1985) παρουσίασαν την κριτική της διαπολιτισμικής βιβλιογραφίας προς την παραπάνω άποψη, υποστηρίζοντας την σπουδαιότητα της προσέγγισης του ατόμου ως γνώστης του εαυτού του (Μαλικιώση-Λοϊζου, 2008).

Ένα εξίσου ευαίσθητο σημείο για την παρουσία της πολιτισμικής ενσυναίσθησης στη συμβουλευτική διαδικασία, αποτελεί η αμοιβαία έκφραση αυτής από όλους τους συμμετέχοντες στη διαδικασία. Για την πρόοδο και επιτυχία της συμβουλευτικής διαδικασίας τίθεται αναγκαία η συναισθηματική εμπλοκή και αλληλεπίδραση όσων ατόμων συμμετέχουν σε αυτήν. Όσο πιο αποτελεσματικά επικοινωνήσει ο/η σύμβουλος την ενσυναίσθησή του στο συμβουλευόμενο άτομο, τόσο καλύτερα θα την εκλάβει ο δεύτερος, ο οποίος θα την ανταποδώσει με την σειρά του, νιώθοντας τον σεβασμό, την προσοχή και την αξία που του προσδίδει ο πρώτος (Μαλικιώση-Λοϊζου, 2008).

Η αμοιβαία ενσυναίσθηση κρύβει στους κόλπους της την αμοιβαία αποδοχή και κατανόηση από τους/τις συμμετέχοντες/ουσες στη διαδικασία. Στα πλαίσια της διαφορετικότητας στη διαπολιτισμική συνάντηση της συμβουλευτικής διαδικασίας, η αποδοχή και κατανόηση που προαναφέρθηκε προϋποθέτουν διευρυμένη την ενσυναίσθηση. Σύμφωνα με την οπτική αυτή, ο/η σύμβουλος κατέχει το γνωστικό πλαίσιο που αφορά την κοσμοθεωρία και το πολιτισμικό πλαίσιο αναφοράς του/της συμβουλευόμενου/ης, όμως κατέχει και την ικανότητα να «βλέπει με τα μάτια» του/της συμβουλευόμενου/ης τα όσα αφηγείται ο δεύτερος (Μαλικιώση-Λοϊζου, 2008).

Κατά πόσο όμως είναι εύκολο να καταλάβουμε την ιστορία κάποιου ατόμου, βλέποντας τα γεγονότα «με τα δικά του μάτια»; Κατά πόσο είναι εύκολο να μεταβούμε στο προσωπικό πλαίσιο αναφοράς του συνομιλητή μας, ιδιαίτερα αν έχουμε διαφορές στην κουλτούρα μας;

Αφού πρωτίστως ο/η σύμβουλος παραμερίσει τα προσωπικά πολιτισμικά του στοιχεία που ίσως τον/την αποστασιοποιούν από τη διαπολιτισμική συνάντηση, κλειδί για την μετάβασή του/της στο προσωπικό πλαίσιο αναφοράς του/της συμβουλευόμενου/ης είναι ο εντοπισμός και η ευαισθητοποίηση προσωπικών νύξεων που επικοινωνεί ο δεύτερος. Μέσω της παρατήρησης και της συναισθηματικής εμπλοκής του/της συμβούλου στα συγκεκριμένα σημεία που ο/η συμβουλευόμενος επιθυμεί να επικοινωνήσει, δίνεται η ευκαιρία και η δυνατότητα στον πρώτο να αντιληφθεί και να κατανοήσει τόσο το νόημα που δίνει στα γεγονότα και στα πρόσωπα ο δεύτερος όσο και τα πράγματα που θεωρεί σπουδαία και τον αγγίζουν συναισθηματικά (Μαλικιώση-Λοϊζου, 2008).

Ένα άλλο ευαίσθητο σημείο για την έκφραση της πολιτισμικής ενσυναίσθησης στη συμβουλευτική διαδικασία προβαίνει από τη θεώρηση των υποστηρικτών της πολυπολιτισμικής συμβουλευτικής των Green (1995), La Fromboise & Foster (1992) και Sue & Sue (1990). Η θεώρηση αυτή αφορά την ανάγκη για γνώση του/της συμβούλου της

ιστορίας, του πολιτισμού και των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων της ομάδας που ανήκει το άτομο που επρόκειτο να λάβει τις υπηρεσίες του. Σύμφωνα με αυτή τη προσέγγιση, από την μία δε λαμβάνεται υπόψη η ατομικότητα, μοναδικότητα και διαφορετικότητα των ατόμων μέσα στην ομάδα, ενώ παράλληλα θεωρείται αδύνατο όπως εκφράζουν οι Dyché & Zayas (1995) ο/η σύμβουλος να γνωρίζει όλα τα πολιτισμικά πλαίσια που ανήκουν τα άτομα που συνεργάζεται (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2008).

Τέλος, το τελευταίο θέμα που χρειάζεται προσοχή από τον/την σύμβουλο αφορά την ευαίσθητη φύση της ενσυναίσθησης και τον τρόπο που εκλαμβάνεται από τον/την ίδιο/ίδια. Πρόκειται για τη σύγχυση που δημιουργείται πολλές φορές αναφορικά με το σκοπό της δεξιοτήτας αυτής, καθώς ο διττός σκοπός της προσεγγίζει την διευκολυντική και την θεραπευτική φύση της. Ο/Η σύμβουλος είναι ανάγκη να κατανοήσει ότι η χρήση της πολιτισμικής ενσυναίσθησης λειτουργεί αρχικά για να διευκολύνει την προσέγγιση του/της συμβουλευόμενου/ης, μεταφέροντας συναισθήματα και αναπτύσσοντας συναισθηματική επαφή. Στη συνέχεια ακολουθεί η θεραπευτική της διάσταση και σκοπός, η οποία όμως λαμβάνει μέρος μοιραία (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2008).

5.1.4 Προσέγγιση της πολιτισμικής ενσυναίσθησης

Η πολιτισμική ενσυναίσθηση αποτελεί μια δύσκολη δεξιότητα στην έκφραση και στην ανάπτυξή της, τόσο λόγω της φύσης της διεργασίας της όσο και λόγω των ευαίσθητων σημείων που παρουσιάζει και επιτρέπουν στους κινδύνους να αποτρέψουν την επιτυχή ολοκλήρωση της συμβουλευτικής διαδικασίας. Για αυτό το λόγο έχουν μελετηθεί και διευκρινιστεί τρόποι με τους οποίους μπορεί ο σύμβουλος να προσεγγίσει την πολιτισμική ενσυναίσθηση.

Αρχικά, πολλοί μελετητές έχουν δώσει έμφαση στη σημασία που έχει η φαντασία στην πολυπολιτισμική διάσταση της συμβουλευτικής προσέγγισης. Τονίζεται η οπτική της φαντασιακής ενσυναίσθησης ή η «φαντασιακή προβολή του εαυτού στον κόσμο του άλλου» (Margulies, 1989 οπ. αν. στο Μαλικιώση-Λοΐζου, 2008). Ουσιαστικά τονίζεται η ικανότητα του/της συμβούλου να δημιουργεί με τη ελεύθερη φαντασία του/της μια εικόνα του κόσμου του συμβουλευόμενου ατόμου μέσω των λεκτικών και μη λεκτικών μηνυμάτων. Όσο ο/η σύμβουλος ενεργοποιεί σε μεγαλύτερο βαθμό την ικανότητα του/της αυτή να φαντάζεται εναλλακτικές πιθανές πραγματικότητες τόσο επιτυγχάνει σε μεγαλύτερο βαθμό να εισχωρήσει και να συναισθανθεί τα βιώματα του πολιτισμικά διαφορετικού συνομιλητή του.

Στα πλαίσια αυτής της οπτικής γίνεται λόγος στον όρο «ενσυναίσθητη φαντασίωση» (Klein, 1995 οπ. αναφ. στο Μαλικιώση-Λοΐζου, 2008), σύμφωνα με τον οποίο ο/η σύμβουλος, αποδεχόμενος την ασάφεια και παύοντας να αναζητά την βεβαιότητα, καλείται να φανταστεί τον διαφορετικό κόσμο σε βαθμό τέτοιο που θα νιώσει την ανάγκη να εμπλακεί συναισθηματικά.

Ιδιαίτερη έμφαση για την έκφραση της πολιτισμικής ενσυναίσθησης στη συμβουλευτική διαδικασία σε διαπολιτισμικό πλαίσιο, δίνεται στη κοινή χρήση της γλώσσας (Sandhu, Leung & Tang, 2003 οπ. αναφ. στο Μαλικιώση-Λοΐζου, 2008), καθώς θεωρείται απαραίτητο εργαλείο για την αμοιβαία κατανόηση. Το εργαλείο που την αντικαθιστά στην περίπτωση της μη κοινής χρήσης της, δεν είναι τόσο η παρέμβαση μεταφραστική, όσο η χρήση και αποκωδικοποίηση των μη λεκτικών μηνυμάτων.

Όπως γίνεται αντιληπτό, όλοι οι τρόποι προσέγγισης της πολιτισμικής ενσυναίσθησης εστιάζουν στο νόημα που δίνει ο/η συμβουλευόμενος/η στα βιώματά του, και δεν λαμβάνεται υπόψη η αντικειμενική αλήθεια του παισίου. Το τρίτο εργαλείο ώστε να εκφραστεί αποτελεσματικά η πολιτισμική ενσυναίσθηση αφορά την προσεγγίζει του προσώπου που χρήζει συμβουλευτικών υπηρεσιών. Ο/Η σύμβουλος δίνοντας την προσοχή του/της στην προσωπική οπτική γωνία του συμβουλευτικού ατόμου και εκδηλώνοντας το ενδιαφέρον του/της, λεκτικά ή μη, με έμφαση στην προσωπική σκέψη και άποψη του ατόμου, εμπνέει ένα σεβασμό. Το συμβουλευόμενο άτομο εκλαμβάνοντας αυτόν τον σεβασμό, ενθαρρύνεται για να εκφράσει όσο το δυνατό περισσότερες ιδέες μπορεί, οι οποίες συνιστούν τροφή για την κατανόηση του κόσμου του (Νικολάου, 2011).

5.2 Η επικοινωνιακή ικανότητα στο διαπολιτισμικό πλαίσιο

Η ενσυναίσθηση όμως μπορεί να θεωρηθεί ένα ικανό μέσο επικοινωνίας που θα λειτουργήσει ως γέφυρα στα πολιτισμικά χάσματα; Η αλήθεια είναι πως για αυτόν το σκοπό έχει αναπτυχθεί ο όρος της επικοινωνιακής ικανότητας, ο οποίος έχει οριστεί με διάφορους τρόπους και η μελέτη του ξεκινάει από την εποχή του Αριστοτέλη. Ο ορισμός του J.M. Wiemann (1977), στον οποίο τονίζεται η σημασία της επίτευξης των διαπροσωπικών στόχων των συνομιλητών κατά τη διάρκεια μιας αλληλεπίδρασης, αλλά και παράλληλα η σπουδαιότητα του ενδιαφέροντος για τους άλλους μετέχοντες στην αλληλεπίδραση, είναι αυτός που δείχνει να ταιριάζει περισσότερο στο σκοπό της συμβουλευτικής (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

5.2.1 Τομείς διαπολιτισμικής επικοινωνιακής ικανότητας

Το μοντέλο που αναπτύχθηκε αρχικά για την επικοινωνιακή ικανότητα, την τοποθετούσε ως συμπεριφορά που αλλάζει με παράγοντα το πλαίσιο (Spitzberg & Cupach, 1984 οπ. αναφ. στο Liu, Volčič & Gallois, 2018). Οι Liu, Volčič & Gallois (2018) εξελίσσοντας το μοντέλο αυτό, περιγράφουν τα συστατικά πεδία της διαπολιτισμικής επικοινωνιακής ικανότητας που αφορούν το γνωσιακό, το συναισθηματικό, το ψυχοκινητικό και τον καταστασιακό τομέα. Αυτοί οι τομείς είναι αλληλένδετοι μεταξύ τους.

Ο γνωσιακός τομέας της αφορά την γνώση που έχει το άτομο σχετικά με τα πολιτισμικά στοιχεία της ομάδας που ανήκει ο συνομιλητής του (Liu, Volčič & Gallois, 2018). Ο σύμβουλος ίσως είναι αδύνατο να γνωρίζει όλα τα πολιτισμικά στοιχεία στα ποικίλα πολιτισμικά πλαίσια που ανήκουν τα συμβουλευόμενα άτομα, όμως μπορεί να λαμβάνει μια ενδεικτική εικόνα για το εκάστοτε πολιτισμικό πλαίσιο που συνεργάζεται, δίχως να χάνει το ενδιαφέρον του να γνωρίσει προσωπικά το άτομο με το οποίο συνδιαλέγεται (Dyche & Zayas, 1995 οπ. αναφ. στο Νικολάου, 2011).

Ο συναισθηματικός τομέας της διαπολιτισμικής επικοινωνιακής ικανότητας αναφέρεται στις συναισθηματικές καταστάσεις που βρίσκεται ένα άτομο όταν λαμβάνει μέρος σε μια επικοινωνιακή διαδικασία. Τα συναισθήματα ασκούν επιρροή στα κίνητρα του ατόμου που καλείται να επικοινωνήσει με πολιτισμικά διαφορετικά άτομα. Αυτό σημαίνει πως κάποια άτομα είναι πρόθυμα και έχουν περισσότερο θετικά συναισθήματα προς το άγνωστο, το αβέβαιο και το μη οικείο, από κάποια άλλα άτομα που παρουσιάζουν νευρικήτητα στο «ξένο» και διαφορετικό από τα γνώριμα για αυτά πολιτισμικά ερεθίσματα. Ο/Η διαπολιτισμικά ικανός/ή σύμβουλος είναι ανάγκη να έχει ανοχή στο ασαφές και αβέβαιο που θα συναντήσει (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

Ο ψυχοκινητικός τομέας εστιάζει στην κατάλληλη συνεργασία των δύο παραπάνω τομέων, του γνωσιακού και του συναισθηματικού. Συγκεκριμένα, αφορά την ικανότητα χρήσης του κώδικα της λεκτικής και μη λεκτικής έκφρασης που λαμβάνουν μέρος στη μετάδοση των μηνυμάτων κατά τη διάρκεια της αλληλεπίδρασης, και παράλληλα αφορά την ικανότητα της πολιτισμικά κατάλληλα μεταβίβασης των μηνυμάτων αυτών. Ο τομέας αυτός πηγάζει από τους ρόλους στην επικοινωνιακή κατάσταση και από τις προσδοκίες που σχετίζονται με αυτούς, δύο μεταβλητές οι οποίες ποικίλουν στα διάφορα πολιτισμικά πλαίσια. Ο/Η σύμβουλος έχοντας μέριμνα για όσα μοιράζεται άλλα και για τον τρόπο που τα

μοιράζεται, δύναται να επιδιώξει ικανοποιητικά αποτελέσματα στη διαπολιτισμική επικοινωνία (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

Τελευταίος αλλά εξίσου σημαντικός τομέας της επικοινωνιακής ικανότητας σε ένα διαπολιτισμικό πλαίσιο αποτελεί ο καταστασιακός τομέας. Πρόκειται για το πραγματικό πλαίσιο που πραγματοποιείται η διαπολιτισμική επικοινωνία, ενώ περιλαμβάνει τόσο το περιβαλλοντικό πλαίσιο, όσο και την επαφή των συμμετεχόντων στη διαδικασία που είχε αναφερθεί προτύτερα, αλλά και την οποιαδήποτε διαφορά παρουσιάζουν στην κοινωνική θέση. Έτσι, ο βαθμός χρήσης της επιστημότητας του λεξιλογίου ποικίλει ανάλογα με την ιεραρχικά κοινωνική θέση ή την μεταξύ σχέση των συμμετεχόντων στη διαδικασία, όπως ποικίλει και η συμπεριφορά (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

Οι τέσσερις αυτοί τομείς της διαπολιτισμικής επικοινωνιακής ικανότητας είναι στενά συνδεδεμένοι μεταξύ τους και αλληλεπιδρούν. Επομένως, όσο περισσότερες γνώσεις διαθέτει ο/η σύμβουλος, τόσο οι στάσεις που έχει προς τη διαπολιτισμική επικοινωνία αποκτούν θετική διάσταση και τόσο πιο υψηλό κίνητρο για συμμετοχή στη διαδικασία επικοινωνίας αποκτά και τόσο το εκφράζει με τη συμπεριφορά του για εμπλοκή σε αυτή. Όταν επιτύχει η διαπολιτισμική επικοινωνία, η θετική εμπειρία που αποκτάται λειτουργεί ως ανατροφοδότηση, ενθαρρύνοντας το άτομο να συμμετάσχει μελλοντικά σε παρόμοιες αλληλεπιδράσεις (Liu, Volčič & Gallois, 2018).

Η διαπολιτισμική επικοινωνιακή ικανότητα γεφυρώνοντας τα πολιτισμικά χάσματα των αλληλεπιδρώντων στη συμβουλευτική διαδικασία συμβάλλει τόσο στην ποιοτική επικοινωνία μεταξύ τους, όσο και στην ανάπτυξη μιας ουσιαστικής συμβουλευτικής σχέσης, με επακόλουθο τα επιτυχή αποτελέσματα της διαδικασίας της συμβουλευτικής.

Καθώς όμως κάθε συνάντηση που συμμετέχουν πολιτισμικά διαφορετικά άτομα, περιλαμβάνει εκτός από την προσωπική παρουσία των ατόμων και την παρουσία των πολιτισμικών πλαισίων που αυτά ανήκουν (Ivey, 1987, σελ. 197 οπ. αναφ. στο Μαλικιώση-Λοϊζου, 2008)· η επικοινωνία που αναπτύσσεται λαμβάνει χώρα σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο, έχοντας ένα «*διομαδικό ιστορικό*» των πολιτισμών.

Τα αρνητικά ή θετικά στοιχεία που περιλαμβάνονται σε αυτό το πλαίσιο πολλές φορές δημιουργούν συνθήκες στις οποίες η επικοινωνιακή ικανότητα δεν επαρκεί από μόνη της για να επιτευχθεί η διαπολιτισμική επικοινωνία και συνάντηση, αλλά ανοίγει χώρο στη συμβολή της δεξιοτεχνίας, της υπομονής και της τύχης.

Οι περισσότερες περιπτώσεις μπορούν να είναι διαχειρίσιμες από τον/την σύμβουλο χρησιμοποιώντας δεξιότητες και στρατηγικές για την όσο το δυνατό ικανοποιητική ανάπτυξη

της διαπολιτισμικής επικοινωνιακής ικανότητας, στοχεύοντας τη δημιουργία θετικών αλληλεπιδράσεων με τους πολιτισμικά διαφορετικούς συνδιαλεγόμενους/ες τους και επιδιώκοντας την αποφυγή των πιθανών παρεξηγήσεων.

5.2.2 Στρατηγικές για την ανάπτυξη της επικοινωνιακής ικανότητας σε διαπολιτισμικό πλαίσιο

Οι Liu, Volčič & Gallois (2018) προτείνουν τρεις στρατηγικές βάσει των οποίων ένας/μία σύμβουλος μπορεί να αποκτήσει επαρκή ανάπτυξη της διαπολιτισμικής επικοινωνιακής ικανότητας.

Ένας τρόπος ανάπτυξης της επικοινωνιακής ικανότητας σε ένα διαπολιτισμικό πλαίσιο, όπως αυτό που εμφανίζεται στη συμβουλευτική διαδικασία με συμμετέχοντες διαφορετικής πολιτισμικής προέλευσης, είναι η εστίαση στις ομοιότητες. Καθώς εκ φύσεως η συνάντηση πολιτισμικά διαφορετικών ατόμων είναι προικισμένη με ποικιλία διαφορών, είναι αναμενόμενη η συνειδητή ή όχι παρατήρηση και αντίληψη αυτών. Στόχος όμως της συμβουλευτικής συνάντησης δεν είναι ο εντοπισμός των διαφορών, αλλά η αμοιβαία βαθιά κατανόηση, η οποία σίγουρα δε θα επιτευχθεί εάν ο εκάστοτε συμμετέχοντας στη διαδικασία είναι επικεντρωμένος μονάχα στο πρόσωπό του. Οι ομοιότητες που μπορούν να γίνουν αντιληπτές μικραίνουν την απόσταση μεταξύ των πολιτισμικά διαφορετικών ατόμων, καθώς μειώνουν την αίσθηση του άγνωστου και αβέβαιου.

Ένας άλλος τρόπος για να αναπτύξει ο/η σύμβουλος τη διαπολιτισμική επικοινωνιακή ικανότητα του είναι να εξασκήσει την ικανότητα του πολιτισμικού σχετικισμού. Όπως έχει αναφερθεί στο κεφάλαιο τρία, αντίδοτο του εθνικισμού αποτελεί ο πολιτισμικός σχετικισμός, ο οποίος ενθαρρύνει στην κατανόηση των πολιτισμικά άλλων από την οπτική του δικού τους πολιτισμικού πλαισίου. Με τον τρόπο αυτό αποδυναμώνεται ο όποιος βαθμός εθνικιστικού χαρακτήρα μπορεί να έχει ο/η σύμβουλος, μειώνοντας τις όποιες προκατειλημμένες στάσεις εκφράζει.

Τέλος, καθώς η επικοινωνία αποτελεί συμπεριφορά οριζόμενη από κανόνες, το περιεχόμενό της διαμορφώνεται από τον εκάστοτε πολιτισμό, με αποτέλεσμα οι κανόνες αυτοί να διαφέρουν στα διαφορετικά πολιτισμικά πλαίσια. Σε μια διαπολιτισμική λοιπόν συνάντηση που λαμβάνει χώρα στη διαδικασία της συμβουλευτικής, οι πολιτισμικοί κανόνες που ενυπάρχουν οριοθετούν την κατάλληλη απόσταση ανάμεσα στους συνδιαλεγόμενους, εκδηλώνοντάς την μέσω της λεκτικής και μη λεκτικής έκφρασης. Προς αποφυγή των παρεξηγήσεων, αφού δεν είναι εφικτό ο/η σύμβουλος να έχει γνώση όλων των πολιτισμικών

κανόνων των ποικίλων πολιτισμικών πλαισίων που ανήκουν τα άτομα που συνδιαλέγεται, παρουσιάζονται οι δεξιότητες της ανοιχτότητας και της ευελιξίας.

Ο τρίτος λοιπόν τρόπος για την επαρκή ανάπτυξη της επικοινωνιακής ικανότητας σε ένα διαπολιτισμικό περιβάλλον που καλείται να εργαστεί ο/η σύμβουλος είναι η ανάπτυξη των δεξιοτήτων της ανοιχτότητας και της ευελιξίας. Ο/Η σύμβουλος έχοντας ανοιχτό το μυαλό του, αποδεσμεύεται από την αντίληψη της μοναδικότητας του δικού του πολιτισμού, ενώ είναι δεκτικός και ανοιχτός να παρατηρεί και γνωρίζει άλλους τρόπους σκέψης, δράσης και συμπεριφοράς.

Παράλληλα, η ευελιξία του/της συμβούλου, του/της παρέχει τη δυνατότητα να προσαρμόσει κατάλληλα την επικοινωνία προκειμένου να ικανοποιηθούν οι ανάγκες των εκάστοτε περιστάσεων. Σημαντικό εργαλείο για την ανάπτυξη της ευελιξίας αποτελεί η γνώση για τις πολιτισμικές διαστάσεις και αξίες που συναντά ο/η σύμβουλος, αφού δημιουργεί πρόσφορο έδαφος και διευκολύνει την προσαρμογή σε νέες καταστάσεις.

Όλες αυτές οι στρατηγικές αποτελούν βοηθητικές κατευθυντήριες γραμμές για τον/την σύμβουλο, προκειμένου να αποκτήσει επάρκεια της επικοινωνιακής ικανότητας και να προσεγγίσει επιτυχώς τα πολιτισμικά διαφορετικά άτομα που καλείται να συναντήσει στα πλαίσια της πολυπολιτισμικής σύγχρονης κοινωνίας. Βέβαια, η διαδικασία της συμβουλευτικής, αποτελώντας μια διαδικασία αλληλεπίδρασης απαιτεί και την ανάλογη ανταπόκριση από τον/την συμβουλευόμενο/η, ο/η οποίος/α φυσικά δεν είναι υποχρεωμένος/η, και ούτε εκ φύσεως είναι γνώστης όλων αυτών των θεωριών και στρατηγικών συμβουλευτικής και ανάπτυξης δεξιοτήτων. Ο/Η σύμβουλος όμως αποτελεί τον «καπετάνιο» στο ταξίδι της συμβουλευτικής διαδικασίας και με συνταξιδιώτη του το συμβουλευόμενο άτομο, του δείχνει τον τρόπο με τον οποίο θα επικοινωνήσουν, θα αναπτύξουν σχέση και θα ταξιδέψουν.

Μέρος II

6^ο κεφάλαιο

Σκοπός, στόχοι και μεθοδολογία

6.1 Σκοπός έρευνας

Σκοπός της έρευνας είναι η διερεύνηση της πολυπολιτισμικής διάστασης της επαγγελματικής ταυτότητας των συμβούλων και η επαρκής ανάπτυξή της για την αποτελεσματική παροχή των συμβουλευτικών τους υπηρεσιών σε άτομα από ποικίλα πολιτισμικά περιβάλλοντα.

Έναυσμα της παρούσας έρευνας αποτέλεσαν οι συνεχόμενες εισροές μεταναστών και προσφύγων στην Ελλάδα και η κοινωνική τους ένταξη, σε συνδυασμό με την περιορισμένη έρευνα της πολυπολιτισμικής επάρκειας των συμβούλων στον ελληνικό χώρο (η οποία έχει αρχίσει να μελετάται και να ερευνάται την τελευταία εικοσαετία) και με την ανάγκη της διαπολιτισμικής τους κατάρτισης να αναδύεται όλο και περισσότερο, να αναγνωρίζεται και να αναπτύσσεται με τη συνεχή ένταξη διαπολιτισμικών μαθημάτων σε προπτυχιακό επίπεδο, τη συνεχή δημιουργία διαπολιτισμικών προγραμμάτων σε μεταπτυχιακό και διδακτορικό επίπεδο και γενικά τη δημιουργία διαπολιτισμικών επιμορφώσεων και προγραμμάτων κατάρτισης.

6.2 Μεθοδολογία έρευνας

Ως σκοπός της μεθοδολογίας, σύμφωνα με τον Kaplan (1973), ορίζεται η συμβολή της στην κατανόηση της πορείας της επιστημονικής έρευνας. Όπως αναφέρει ο Mouly (1978), η κατανόηση αυτή προϋποθέτει την προγραμματισμένη και συστηματική συλλογή, ανάλυση και ερμηνεία των δεδομένων που θα οδηγήσουν στην επίτευξη και αξιόπιστη επίλυση προβλημάτων. Ο Mouly (1978) θεωρεί την έρευνα ως μέσο για το προχώρημα της γνώσης και την εξέλιξη των επιστημών (Cohen, Manion & Morrison, 2008).

Στην παρούσα εργασία πραγματοποιήθηκε δειγματοληπτική έρευνα, με τη χρήση ερωτηματολογίου, στηριζόμενη στις ποσοτικές μεθοδολογικές προσεγγίσεις. Η συλλογή των δεδομένων με τη χρήση αυτού του ποσοτικού εργαλείου θεωρήθηκε η πιο κατάλληλη για την πολύπλευρη σκιαγράφηση της πολυπολιτισμικής πλευράς της επαγγελματικής ταυτότητας των εργασιακών συμβούλων ή συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού στην Ελλάδα, καθώς προσέφερε μια απλή και άμεση προσέγγιση για τη μελέτη των στάσεων, των πεποιθήσεων και των αξιών τους. Επίσης, η ανωνυμία που επιτρέπει η χρήση

ερωτηματολογίου ήταν άλλος ένας λόγος της επιλογής αυτής της μεθόδου, καθώς λειτουργεί ενθαρρυντικά στην ειλικρινή συμμετοχή των εργασιακών συμβούλων, ενώ το αποτέλεσμα της συλλογής των πληροφοριών από την πληθυσμιακή αυτή ομάδα μπορεί να γενικευτεί (Robson, 2010).

Η λεπτομερής διερεύνηση της ανταπόκρισης των συμβούλων με επάρκεια στις συμβουλευτικές υπηρεσίες που παρέχουν σε περιβάλλοντα που χαρακτηρίζονται από πολιτισμική ποικιλότητα, αποτέλεσε το επίκεντρο της έρευνας.

6.3 Ερευνητικά ερωτήματα

- 1) Κατά πόσο εκτιμούν οι εργασιακοί σύμβουλοι ή σύμβουλοι επαγγελματικού προσανατολισμού την επάρκεια τους στην συμβουλευτική ατόμων με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο;
- 2) Κατά πόσο η εξειδικευμένη εκπαίδευση του/της συμβούλου σχετικά με τη συμβουλευτική ατόμων από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα επηρεάζει την πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς;
- 3) Κατά πόσο η εξειδικευμένη εκπαίδευση του/της συμβούλου σχετικά με τη συμβουλευτική ατόμων από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα επηρεάζει τις πολυπολιτισμικές του/της δεξιότητες;
- 4) Κατά πόσο η εξειδικευμένη εκπαίδευση του/της συμβούλου σχετικά με τη συμβουλευτική ατόμων από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα επηρεάζει τον καλύτερο σχολιασμό του/της σε πολυπολιτισμικά θέματα;
- 5) Κατά πόσο η εξειδικευμένη εκπαίδευση του/της συμβούλου σχετικά με τη συμβουλευτική ατόμων από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα επηρεάζει την γνώση για τα εμπόδια της πολυπολιτισμικής συμβουλευτικής;
- 6) Κατά πόσο η συμβουλευτική εποπτεία που ακολουθεί ο/η σύμβουλος επηρεάζει την πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς;
- 7) Κατά πόσο η εργασία ως επαγγελματίας σύμβουλος επηρεάζει την πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς;
- 8) Κατά πόσο η εργασία ως επαγγελματίας σύμβουλος επηρεάζει τις πολυπολιτισμικές δεξιότητες του/της;
- 9) Κατά πόσο η εργασία ως επαγγελματίας σύμβουλος επηρεάζει τη γνώση για τα εμπόδια στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική;

6.4 Δείγμα

Η ομάδα- στόχος που απευθύνθηκε η έρευνα ήταν πιστοποιημένοι επαγγελματίες εργασιακοί σύμβουλοι ή σύμβουλοι επαγγελματικού προσανατολισμού. Πραγματοποιήθηκε η μέθοδος της δειγματοληπτικής σκοπιμότητας, σύμφωνα με την οποία ο ερευνητής επιλέγει το δείγμα, ανάλογα με τα άτομα που επιθυμούν να συμμετάσχουν (Cohen, Manion & Morrison, 2008).

Οι συμμετέχοντες/ουσες επιλέχθηκαν από διάφορα σημεία της Ελλάδας, προκειμένου να διαμορφωθεί όσο το δυνατόν μια πιο γενική και ολοκληρωμένη εικόνα της επάρκειας των εργασιακών συμβούλων ή συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού για την εργασία τους σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα. Χορηγήθηκαν 100 ερωτηματολόγια, από τα οποία απαντήθηκαν τα 71. Από τα 71 άτομα που απάντησαν, οι 50 ήταν γυναίκες και οι 21 ήταν άντρες (Πίνακας 1, Δημογραφικών Στοιχείων). Από τους/τις συμμετέχοντες/ουσες οι 46 είχαν ηλικία που κυμαίνεται μεταξύ 31 με 45 ετών, οι 11 ήταν μεταξύ των 25 με 30 ετών, ενώ οι 14 είχαν ηλικία άνω των 46 ετών (Πίνακας 2, Δημογραφικών Στοιχείων). Οι 62 από τους/τις συμμετέχοντες/ουσες έχουν μεταπτυχιακή εκπαίδευση, ενώ ο ένας είναι σε διδακτορικό επίπεδο και οι 8 είναι σε προπτυχιακό (Πίνακας 3, Δημογραφικών Στοιχείων). Αναφορικά με το επίπεδο κατάρτισης βάσει του οποίου οι συμμετέχοντες/χουσες ασκούν το επάγγελμα του εργασιακού συμβούλου ή συμβούλου επαγγελματικού προσανατολισμού, οι 39 συμμετέχοντες/ουσες βρίσκονται στο επίπεδο Α1 με εξειδίκευση ΣυΕΠ μέσω Μεταπτυχιακών ή Διδακτορικών Σπουδών, οι 20 συμμετέχοντες/ουσες δηλώνουν να βρίσκονται στο επίπεδο Β, το βασικό επίπεδο άσκησης του επαγγέματος μέσω Επιμορφωτικών προγραμμάτων ΣυΕΠ (Πίνακας 4, Δημογραφικών Στοιχείων). Από τους/τις συμμετέχοντες/ουσες στην παρούσα έρευνα οι 11 βρίσκονται στο επίπεδο Α2, μέσω Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε., ενώ ένας βρέθηκε σε προπτυχιακό επίπεδο (Πίνακας 5, Δημογραφικών Στοιχείων).

Το δείγμα των εργασιακών συμβούλων ή συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού που συμμετείχε στην παρούσα έρευνα δηλώνει στην πλειοψηφία του να εργάζεται με πλήρη απασχόληση σχετικά με το αντικείμενο, ενώ μόνο 18 από τους/τις συμμετέχοντες/ουσες δεν εργάζονται σχετικά με αυτό και 11 έχουν μερική απασχόληση στην εργασιακή συμβουλευτική (Πίνακας 5, Δημογραφικών Στοιχείων). Επίσης, 40 από τους/τις συμμετέχοντες/ουσες δηλώνουν ότι δεν ακολουθούν μια διαδικασία εποπτείας, ενώ οι 31 έδειξαν να ακολουθούν (Πίνακας 6, Δημογραφικών Στοιχείων). Επιπρόσθετα, τα 40 άτομα του δείγματος δηλώνουν να έχουν από 0 έως 2 έτη εργασιακή εμπειρία στην εργασιακή

συμβουλευτική, οι 17 έχουν από 3 έως 6 χρόνια εργασιακής εμπειρίας και οι 14 δηλώνουν να έχουν από 7 έτη και πάνω (Πίνακας 7, Δημογραφικών Στοιχείων). Αναφορικά με την εξειδίκευση των εργασιακών συμβούλων ή συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού σχετικά με την συμβουλευτική ατόμων από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, οι 32 δηλώνουν να έχουν πραγματοποιήσει από 1 έως 3 εξειδικευμένα σχετικά σεμινάρια, οι 29 δηλώνουν να μην έχουν παρακολουθήσει κανένα, ενώ οι 10 φαίνεται να έχουν ολοκληρώσει πάνω από 4 (Πίνακας 8, Δημογραφικών Στοιχείων). Τέλος, σχετικά με την πρόσφατη εκπαίδευση των συμβούλων στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική η έρευνα έδειξε ότι οι 46 εργασιακοί σύμβουλοι δεν πραγματοποίησαν καμία εξειδικευμένη εκπαίδευση στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική τον τελευταίο χρόνο, οι 24 από τους/τις συμμετέχοντες/ουσες παρακολούθησαν 1 με 2 εργαστήρια ή εκπαιδεύσεις σχετικές, ενώ ένας ολοκλήρωσε πάνω από 3 εργαστήρια ή εκπαιδεύσεις σχετικές με την πολυπολιτισμική συμβουλευτική τον τελευταίο χρόνο (Πίνακας 9, Δημογραφικών Στοιχείων).

6.5 Ερευνητικό εργαλείο

Το εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για την διεξαγωγή της έρευνας ήταν το ερωτηματολόγιο της κλίμακας MCCT (Multicultural Counseling Competence and Training Survey), για την διερεύνηση της πολυπολιτισμικής επάρκειας των συμβούλων.

Η κλίμακα MCCT (Multicultural Counseling Competence and Training Survey) αποτελεί το βασικό εργαλείο για την διερεύνηση της πολυπολιτισμικής επάρκειας των συμβούλων. Αναφέρεται στις προσωπικές στάσεις και πεποιθήσεις των συμβούλων, και συνάμα στις απαραίτητες γνώσεις και ικανότητες που θα τους/τις διευκολύνουν στην επαφή τους με άτομα διαφορετικής πολιτισμικής προέλευσης (Sue, et al., 1998).

Το ερωτηματολόγιο κατασκευάστηκε από τους Holcomb-McCoy & Myers το 1999, προκειμένου να μετρηθεί η πολυπολιτισμική επάρκεια των επαγγελματιών συμβούλων, βασιζόμενο στις προτεινόμενες προσδοκίες του συλλόγου AMCD (Association for the Multicultural Counseling and Development). Αποτελείται από 32 ερωτήσεις σχετικές με την επάρκεια του/της συμβούλου σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα και πρόκειται για ένα ερωτηματολόγιο αυτοαναφοράς.

Οι δημιουργοί του εργαλείου ανέδειξαν πέντε βασικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης κλίμακας, μέσω της παραγοντικής ανάλυσής της. Τα χαρακτηριστικά σχετίζονταν με τον ορισμό της πολυπολιτισμικής γνώσης και επίγνωσης, την γνώση θεωριών

για φυλετικά ζητήματα ταυτότητας και ανάπτυξης, καθώς επίσης και με τις πολιτισμικές δεξιότητες.

Επιπρόσθετα η μορφή της κλίμακας MCCT αναθεωρήθηκε με σκοπό να απευθυνθεί και σε σχολικούς συμβούλους. Αυτός είναι ο λόγος που σε ορισμένες διατυπώσεις παρατηρείται να έχει αντικατασταθεί ο όρος πελάτης με τον όρο μαθητή. Η στάθμιση της κλίμακας πραγματοποιήθηκε με τη συμμετοχή 510 επαγγελματιών συμβούλων, μέλη της Αμερικάνικης Ένωσης σχολικών συμβούλων και το δείγμα λήφθηκε από όλες τις περιοχές που υπάρχουν μέλη της Αμερικάνικης Ένωσης σχολικών συμβούλων.

Αξίζει να σημειωθεί το γεγονός ότι καθώς τα αποτελέσματα παρουσίασαν την έλλειψη δεξιοτήτων σε πολυπολιτισμικό επίπεδο, η κλίμακα MCCT φαίνεται να μετράει τρεις τομείς της πολυπολιτισμικής επάρκειας, αντί για τέσσερις ή πέντε που είχαν αναφερθεί αρχικά. Ο πρώτος τομέας αναφέρεται στην πολυπολιτισμική ορολογία, ο δεύτερος στην πολυπολιτισμική γνώση και ο τρίτος στην πολυπολιτισμική επίγνωση (Holcomb-McCoy & Myers, 1999).

Για την εφαρμογή της κλίμακας MCCT στην Ελλάδα, ήταν αναγκαίες η μετάφραση της και η προσαρμογή της στα ελληνικά δεδομένα. Οι απαντήσεις δίνονται στην κλίμακα διάταξης Likert και είναι οι εξής: 1) μη επαρκής, ως αδυναμία της επιτυχής επιτέλεσης του αντικειμένου της ερώτησης, 2) σε κάποιο βαθμό επαρκής, θεωρώντας πως απαιτείται περισσότερη εκπαίδευση), 3) επαρκής, δείχνοντας την ικανότητα της επιτυχής επιτέλεσης-εκτέλεσης του έργου της ερώτησης και 4) εξαιρετικά επαρκής, που αναφέρεται στην υψηλού επιπέδου επιτέλεση-εκτέλεση του έργου που αναφέρεται στην ερώτηση (Holcomb-McCoy & Myers, 1999). Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι ο έλεγχος για την εσωτερική αξιοπιστία του ερωτηματολογίου, πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του δείκτη α του Cronbach (Holcomb-McCoy & Myers, 1999).

Η παραγοντική ανάλυση για την κλίμακα MCCT, δομήθηκε σε 2 φάσεις. Αρχικά ήταν η φάση για την εξαγωγή κύριων συνιστωσών (Principal Component Analysis) και στη συνέχεια ακολούθησε η περιστροφή τύπου Varimax. Πριν την εφαρμογή της μεθόδου ελέγχτηκε ο δείκτης KMO (Kaiser-Meyer-Olkin), ο οποίος αναφέρεται στην αξιοπιστία του δείγματος και παρόλο που ο αριθμός του δείγματος $n=106$, ο δείκτης KMO ισούται με 0.883 και το Bartlett's sphericity (ύπαρξη ικανοποιητικών συσχετίσεων μεταξύ αρχικών μεταβλητών, ώστε να εξαχθούν παράγοντες) είναι στατιστικά σημαντικό ($p<.000$), γεγονός το οποίο μας επέτρεψε να προχωρήσουμε στην παραγοντική ανάλυση και στην εξαγωγή των παραγόντων.

Με τη μέθοδο της ανάλυσης κύριων συνιστωσών και μετά την περιστροφή τύπου Varimax, προέκυψαν 6 ερμηνεύσιμοι παράγοντες. Ακολουθούν οι παράγοντες με τις ερωτήσεις που αντιστοιχούν στον καθένα.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

Παράγοντας 1. Πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς:

17. Μπορώ να εκφράσω με σαφή τρόπο τις πιθανές διαφορές στη μη λεκτική συμπεριφορά ανάμεσα στις πέντε κύριες εθνικές ομάδες (Αλβανοί, Μουσουλμάνοι της Θράκης, Ρομά, παλιννοστούντες από την πρώην Σοβιετική Ένωση, μετανάστες και πρόσφυγες από χώρες του Τρίτου Κόσμου)
18. Μπορώ να εκφράσω με σαφή τρόπο τις πιθανές διαφορές στη λεκτική συμπεριφορά ανάμεσα στις πέντε κύριες εθνικές ομάδες.
19. Μπορώ να σχολιάσω τις επιπτώσεις στη συμβουλευτική που έχουν δύο τουλάχιστον μοντέλα ανάπτυξης φυλετικής/εθνικής ταυτότητας.
20. Μπορώ να συζητήσω τις ενδο-ομαδικές διαφορές που υπάρχουν στις εθνοπολιτισμικές ομάδες (π.χ. Αλβανοί χαμηλής κοινωνικοοικονομικής κατάστασης και Αλβανοί υψηλής κοινωνικοοικονομικής κατάστασης).
21. Μπορώ να συζητήσω τον τρόπο με τον οποίο το πολιτισμικό υπόβαθρο επηρεάζει τις επαγγελματικές επιλογές των ατόμων.
22. Μπορώ να συζητήσω τον τρόπο με τον οποίο το πολιτισμικό υπόβαθρο επηρεάζει τη συμπεριφορά αναζήτησης βοήθειας των συμβουλευόμενων. 23. Μπορώ να συζητήσω τον τρόπο με τον οποίο η κουλτούρα επηρεάζει την εκδήλωση των ψυχολογικών διαταραχών.
24. Μπορώ να περιγράψω το βαθμό στον οποίο μια συμβουλευτική προσέγγιση είναι κατάλληλη για μια συγκεκριμένη ομάδα ανθρώπων.
25. Μπορώ να εξηγήσω τον τρόπο με τον οποίο παράγοντες όπως η φτώχεια και η έλλειψη δύναμης έχουν επηρεάσει τις τρέχουσες συνθήκες ζωής δύο τουλάχιστον εθνοπολιτισμικών ομάδων.
29. Μπορώ να συζητήσω την ενδεχόμενη μεροληψία δύο εργαλείων αξιολόγησης τα οποία χρησιμοποιούνται συχνά στις δομές παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών.
30. Μπορώ να σχολιάσω ζητήματα οικογενειακής συμβουλευτικής μέσα από μια εθνοπολιτισμική συμβουλευτική.
32. Μπορώ να βοηθήσω τους/τις συμβουλευόμενους/νες μου να αποφασίσουν κατά πόσο ένα πρόβλημα προέρχεται από το ρατσισμό ή τις προκαταλήψεις των άλλων.

Παράγοντας 2. Πολυπολιτισμική επίγνωση εαυτού

2. Έχω επίγνωση του τρόπου με τον οποίο το πολιτισμικό μου υπόβαθρο και οι εμπειρίες μου έχουν επηρεάσει τις στάσεις μου απέναντι στις ψυχολογικές διεργασίες.
3. Είμαι σε θέση να σχολιάσω τον τρόπο με τον οποίο η κουλτούρα μου έχει επηρεάσει τον τρόπο επηρεάσει τον τρόπο που σκέπτομαι.
4. Μπορώ να αναγνωρίσω πότε οι στάσεις, οι πεποιθήσεις και οι αξίες μου παρεμβαίνουν στην παροχή των καλύτερων δυνατών υπηρεσιών στους συμβουλευόμενους.
5. Εκφράζω λεκτικά την αποδοχή μου για τους πολιτισμικά διαφορετικούς αποδέκτες των υπηρεσιών μου.
6. Εξωτερικεύω μη λεκτικά την αποδοχή μου για τους πολιτισμικά διαφορετικούς συμβουλευόμενους.
7. Μπορώ να σχολιάσω την οπτική της οικογένειάς μου σχετικά με το τι συνιστά αποδεκτούς και μη αποδεκτούς κώδικες συμπεριφοράς.

Παράγοντας 3. Πολυπολιτισμικές δεξιότητες

14. Μπορώ να αναγνωρίσω τις προσωπικές μου αρνητικές και θετικές συναισθηματικές αντιδράσεις απέναντι σε άτομα που ανήκουν σε άλλες φυλετικές και εθνοπολιτισμικές ομάδες.
15. Μπορώ να αναγνωρίσω τις προσωπικές μου αντιδράσεις που βασίζονται σε στερεοτυπικές πεποιθήσεις για διαφορετικές εθνοπολιτισμικές ομάδες.
16. Μπορώ να δώσω παραδείγματα για τον τρόπο με τον οποίο στερεοτυπικές πεποιθήσεις για πολιτισμικά διαφορετικά άτομα επηρεάζουν τη συμβουλευτική σχέση.
31. Μπορώ να προβλέψω πότε ο προσωπικός μου τρόπος παροχής βοήθειας είναι ακατάλληλος για ένα άτομο που ανήκει σε διαφορετική πολιτισμική ομάδα.

Παράγοντας 4. Σχολιασμός πολυπολιτισμικών θεμάτων

1. Μπορώ να μιλήσω για τη προσωπική μου εθνική/πολιτισμική κληρονομιά.
8. Μπορώ να κάνω λόγο για μοντέλα ανάπτυξης της λευκής φυλετικής ταυτότητας.
13. Μπορώ να αναγνωρίσω τις πολιτισμικές βάσεις του προσωπικού μου τρόπου επικοινωνίας.
26. Μπορώ να συζητήσω ερευνητικά δεδομένα σχετικά με ζητήματα ψυχικής υγείας σε πολιτισμικά/εθνικά.

Παράγοντας 5. Πολυπολιτισμική ορολογία

9. Μπορώ να ορίσω τι είναι ρατσισμός.
10. Μπορώ να ορίσω τι είναι προκατάληψη.
12. Μπορώ να ορίσω τι είναι τα στερεότυπα
11. Μπορώ να ορίσω τι είναι διάκριση.

Παράγοντας 6. Γνώση για τα εμπόδια στη πολυπολιτισμική συμβουλευτική

27. Μπορώ να σχολιάσω τον τρόπο με τον οποίο η συμβουλευτική διαδικασία μπορεί να έρθει σε σύγκρουση με τις πολιτισμικές αξίες δύο τουλάχιστον εθνοπολιτισμικών ομάδων.

28. Μπορώ να απαριθμήσω τουλάχιστον τρία εμπόδια τα οποία αποτρέπουν τα άτομα, τα οποία ανήκουν σε εθνοπολιτισμικές μειονότητες να κάνουν χρήση των συμβουλευτικών υπηρεσιών.

Αναφορικά με την αξιοπιστία για τον παράγοντα 1 (πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με άτομα από διαφορετικό πολιτισμικό πλαίσιο) το α του Cronbach είναι $\alpha = .933$, για τον παράγοντα 2 (πολυπολιτισμική επίγνωση εαυτού) $\alpha = .801$, για τον παράγοντα 3 (πολυπολιτισμικές δεξιότητες) $\alpha = .772$, για τον παράγοντα 4 (ικανότητα σχολιασμού πολυπολιτισμικών θεμάτων) $\alpha = .766$, για τον παράγοντα 5 (πολυπολιτισμική ορολογία) $\alpha = .891$ και για τον παράγοντα 6 (γνώση για τα εμπόδια στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική) $\alpha = .845$.

6.6 Διαδικασία διεξαγωγής έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε πανελλήνιο επίπεδο και το δείγμα συλλέχθηκε από πόλεις όπως η Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Βόλος, Αλεξανδρούπολη, Αγρίνιο και από νησιά όπως η Μυτιλήνη, η Σάμος, η Κρήτη, η Λευκάδα. Η συλλογή των δεδομένων ξεκίνησε αρχές Ιουνίου 2022 και ολοκληρώθηκε τον Αύγουστο 2022.

Κριτήριο για την επιλογή των συμμετεχόντων/ουσων στην έρευνα ήταν η άσκηση ή κατάρτισή τους στο αντικείμενο της επαγγελματικής συμβουλευτικής. Έπειτα από την καταγραφή των δομών όπου πραγματοποιείται επαγγελματικός προσανατολισμός και ένταξη στον εργασιακό χώρο, έγινε η αναζήτηση των συμμετεχόντων/ουσων στους χώρους εργασίας τους, ενώ σημαντική ήταν και η συμμετοχή συμμετεχόντων/ουσων μέσω προσωπικών γνωριμιών. Τα ερωτηματολόγια στάλθηκαν σε δομές όπως ΚΕΘΕΑ, ΟΚΑΝΑ, Σ.Δ.Ε., ΟΑΕΔ, Γραφείο Διασύνδεσης Πανεπιστημίου Μακεδονίας, ΚΕ.Δ.Α.Σ.Υ. (πρώην ΚΕΣΥ).

Η χορήγηση του ερωτηματολογίου έγινε με τον τρόπο της *αυτο-συμπλήρωσης* (Robson, 2010), μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και η συμπλήρωσή του είχε ηλεκτρονική μορφή μέσω της πλατφόρμας Google Form. Η ηλεκτρονική αυτή αποστολή και συμπλήρωση του εργαλείου είχε τόσο το πλεονέκτημα της αμεσότητας και της ταχύτητας, όσο και την ευκολία της άμεσης συμπλήρωσής του.

6.7 Ζητήματα δεοντολογίας

Η συλλογή και η επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας πραγματοποιήθηκε με πλήρη ανωνυμία. Οι συμμετέχοντες/ουσες είχαν λάβει την απαραίτητη ενημέρωση τόσο για τον σκοπό της έρευνας, όσο και για τον τρόπο συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, την εμπιστευτικότητα και τη μη ανιχνευσιμότητα της όλης διαδικασίας. Η συμμετοχή των ατόμων στην έρευνα έγινε συνειδητά και με δική τους απόφαση, γνωρίζοντας ότι μπορούν να εγκαταλείψουν την έρευνα όποτε οι ίδιοι επιθυμούν και με την εγγύηση ότι δεν θα τους προκαλέσει βλάβη (Cohen, Manion & Morrison, 2008).

7^ο Κεφάλαιο Αποτελέσματα

Στο παρόν κεφάλαιο περιγράφονται αναλυτικά τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως προέκυψαν από τη στατιστική ανάλυση δεδομένων του δείγματος. Για τις στατιστικές αναλύσεις χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο επεξεργασίας δεδομένων SPSS 22.0.

Τα ευρήματα, ως προς τους περιγραφικούς δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς, θα παρουσιαστούν για τους έξι επιμέρους υποκλίμακες του Ερωτηματολογίου Πολυπολιτισμικής Επάρκειας (Multicultural Counseling Competence and Training Survey - MCCT), οι οποίες χρησιμοποιήθηκαν στην παρούσα έρευνα. Στη συνέχεια θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα της προσπάθειας να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα μέσω των αναλύσεων συσχέτισης, των δοκιμών του *t*-test των ανεξάρτητων δειγμάτων, του στατιστικού κριτηρίου Kruskal Wallis, καθώς και του ελέγχου Mann-Whitney *U*.

Κατανομές συχνότητας και δείκτες κεντρικής τάσης και διασποράς

Στον Πίνακα 1 αναγράφονται τα αποτελέσματα του ελέγχου κανονικότητας κατανομής των έξι επιμέρους υποκλιμάκων του Ερωτηματολογίου Πολυπολιτισμικής Επάρκειας (MCCT), δηλαδή, τα κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk, μαζί με τους βαθμούς ελευθερίας και τα επίπεδα σημαντικότητας.

Πίνακας 1. Έλεγχος Κανονικότητας Κατανομών (Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk τεστ) των επιμέρους υποκλιμάκων του Ερωτηματολόγιου Πολυπολιτισμικής Επάρκειας (MCCT)

	<i>Kolmogorov-Smirnov</i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	<i>Στατ. δείκτη</i>			<i>Στατ. δείκτη</i>		
	<i>ς</i>	<i>df</i>	<i>p</i>	<i>ς</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
Πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς	.085	71	Σ.Α.	.956	71	.014
Πολυπολιτισμική επίγνωση εαυτού	.118	71	.016	.940	71	.002
Πολυπολιτισμικές δεξιότητες	.126	71	.007	.942	71	.003
Σχολιασμός πολυπολιτισμικών θεμάτων	.136	71	.002	.942	71	.003
Πολυπολιτισμική ορολογία	.367	71	<.000	.717	71	<.000
Γνώση για τα εμπόδια στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική	.148	71	.001	.933	71	.001

Σημείωση: Σ.Α. – στατιστικά ασήμαντο, Στατ. δείκτης - στατιστικός δείκτης

Οι *p* τιμές δείχνουν ότι πρόκειται για κανονική κατανομή απαντήσεων μόνο για την υποκλίμακα «Πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς» ($p > .05$), ανάλογα μόνο με το τα κριτήριο Kolmogorov-Smirnov, αλλά όχι με το κριτήριο Shapiro-Wilk. Παρατηρούνται, δηλαδή, ασύμμετρες κατανομές για σχεδόν όλες τις κλίμακες (για τα ιστογράμματα και τα γραφήματα βλέπε Παράρτημα - Σχήματα 1, 2, 3, 4, 5 και 6). Επομένως, θα προχωρήσουμε στις επιλογές των μη παραμετρικών αναλυτικών μεθόδων, όσον αφορά στα ερευνητικά ερωτήματα

Στη συνέχεια, στον Πίνακα 2 παρουσιάζονται οι κλίμακες της παρούσας έρευνας σχετικά με τα περιγραφικά τους στατιστικά χαρακτηριστικά (μέσοι όροι, τυπικές αποκλίσεις και τα ελάχιστα και μέγιστα όρια των απαντήσεων).

Πίνακας 2. Μέσοι Όροι, Τυπικές Αποκλίσεις, Ελάχιστη και Μέγιστη Απάντηση των επιμέρους υποκλιμάκων του Ερωτηματολόγιου MCCT

	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Ελάχιστη Απάντησ η</i>	<i>Μέγιστη Απάντησ η</i>
Πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική	2.90	.64	1.75	4.00

με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς				
Πολυπολιτισμική επίγνωση εαυτού	3.23	.57	2.00	4.00
Πολυπολιτισμικές δεξιότητες	3.20	.31	2.00	4.00
Σχολιασμός πολυπολιτισμικών θεμάτων	2.92	.69	1.67	4.00
Πολυπολιτισμική ορολογία	3.57	.57	2.00	4.00
Γνώση για τα εμπόδια στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική	2.85	.73	1.50	4.00

Λαμβάνοντας υπόψιν την 4-βαθμη κλίμακα τύπου Likert στη βαθμολόγηση των απαντήσεων, όπου το 1 είναι «Μη επαρκής» και το 4 «Εξαιρετικά επαρκής», στον παραπάνω Πίνακα παρατηρείται η τάση των απαντήσεων πάνω από το μέσο όρο της κλίμακας για όλους τους παράγοντες.

Στον Πίνακα 3 παρουσιάζονται οι δείκτες εσωτερικής συνέπειας α του Cronbach για τις συγκεκριμένες μετρήσεις της παρούσας έρευνας.

Πίνακας 3. Δείκτες α του Cronbach (δείκτες εσωτερικής συνέπειας) των επιμέρους υποκλιμάκων του Ερωτηματολογίου MCCT

	α
Πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς	.91
Πολυπολιτισμική επίγνωση εαυτού	.87
Πολυπολιτισμικές δεξιότητες	.84
Σχολιασμός πολυπολιτισμικών θεμάτων	.70
Πολυπολιτισμική ορολογία	.98
Γνώση για τα εμπόδια στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική	.74

Φαίνεται πως ο δείκτης εσωτερικής συνέπειας α του Cronbach, είναι ικανοποιητικός για κάθε κλίμακα/υποκλίμακα της έρευνας, και κυμαίνεται από το .70 έως το .98.

Παρακάτω, στον Πίνακα 4. παρουσιάζονται απόλυτες και σχετικές συχνότητες όλων των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου MCCT.

Πίνακας 4. Απόλυτες και σχετικές συχνότητες του Ερωτηματολογίου MCCT

	1.		2.		3.		4.		5.		6.		7.		8./(9.)	
	<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>	
	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>
Απαντήσεις																
Μη επαρκής	5	7.0	1	1.4	-	-	-	-	-	-	2	2.8	-	-	-	-
Σε κάποιο βαθμό επαρκής	12	16.9	9	12.7	7	9.9	11	15.5	15	21.1	14	19.7	9	12.7	3	4.2
Επαρκής	30	42.3	34	47.9	35	49.3	36	50.7	21	29.6	26	36.6	37	52.1	22	31.0
Εξαιρετικά επαρκής	24	33.8	27	38.0	29	40.8	24	33.8	35	49.3	29	40.8	25	35.2	46	64.8
Σύνολο	71	100.	1	1.4	71	100.	71	100.	71	100.	71	100.	71	100.	71	100.
		0				0		0		0		0		0		0
	9./(10.)		10./(11.)		11./(12.)		12./(13.)		13./(14.)		14./15.)		15./(16.)		16./(21.)	
	<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>	
Απαντήσεις	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>
Μη επαρκής	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1.4
Σε κάποιο βαθμό επαρκής	3	4.2	3	4.2	4	5.6	14	19.7	7	9.9	6	8.5	11	15.5	9	12.7
Επαρκής	24	33.8	25	35.2	25	35.2	31	43.7	32	45.1	36	50.7	35	49.3	37	52.1
Εξαιρετικά επαρκής	44	62.0	43	60.6	42	59.2	26	36.6	32	45.1	29	40.8	25	35.2	24	33.8
Σύνολο	71	100.	71	100.	71	100.	71	100.	71	100.	71	100.	71	100.	71	100.
		0		0		0		0		0		0		0		0
	17./(22.)		18./(23.)		19./(24.)		20./(25.)		21./(26.)		22./(27.)		23./(28.)		24./(29.)	
	<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>	
Απαντήσεις	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>
Μη επαρκής	-	-	6	8.5	2	2.8	1	1.4	11	15.5	2	2.8	4	5.6	7	9.9
Σε κάποιο βαθμό επαρκής	15	21.1	19	26.8	24	33.8	14	19.7	25	35.2	30	42.3	13	18.3	26	36.6
Επαρκής	35	49.3	27	38.0	28	39.4	30	42.3	20	28.2	27	38.0	33	46.5	28	39.4
Εξαιρετικά επαρκής	21	29.6	19	26.8	17	23.9	26	36.6	15	21.1	12	16.9	21	29.6	10	14.1
Σύνολο	71	100.	71	100.	71	100.	71	100.	71	100.	71	100.	71	100.	71	100.
		0		0		0		0		0		0		0		0
	25./(30.)		26./(31.)		27./(32.)											
	<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>		<i>ερώτηση</i>											

Απαντήσεις	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>	<i>f</i>	<i>rf</i>
Μη επαρκής	9	12.7	2	2.8	4	5.6
Σε κάποιο βαθμό επαρκής	26	36.6	19	26.8	15	21.1
Επαρκής	23	32.4	35	49.3	31	43.7
Εξαιρετικά επαρκής	13	18.3	15	21.1	21	29.6
Σύνολο	71	100.	71	100.	71	100.
		0		0		0

Σημείωση: Στις παρενθέσεις παρουσιάζεται η αρίθμηση των ερωτήσεων όπως είναι στο πρότυπο ερωτηματολόγιο

Όπως και στον Πίνακα 2, στον Πίνακα 4 φαίνεται πως οι περισσότερες απαντήσεις δείχνουν κάποιο έως εξαιρετικό βαθμό πολυπολιτισμικής επάρκειας του δείγματος της παρούσας έρευνας. Υπάρχουν μερικές ερωτήσεις, όπως: «Είμαι σε θέση να σχολιάσω τον τρόπο με τον οποίο η κουλτούρα μου έχει επηρεάσει τον τρόπο που σκέπτομαι», «Μπορώ να συζητήσω τον τρόπο με τον οποίο η κουλτούρα επηρεάζει την εκδήλωση των ψυχολογικών διαταραχών», «Μπορώ να απαριθμήσω τουλάχιστον τρία εμπόδια τα οποία αποτρέπουν τα άτομα, τα οποία ανήκουν σε εθνοπολιτισμικές μειονότητες να κάνουν χρήση των συμβουλευτικών υπηρεσιών», «Μπορώ να συζητήσω την ενδεχόμενη μεροληψία δύο εργαλείων αξιολόγησης τα οποία χρησιμοποιούνται συχνά στις δομές παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών», «Μπορώ να σχολιάσω ζητήματα οικογενειακής συμβουλευτικής μέσα από μια εθνοπολιτισμική συμβουλευτική» και «Μπορώ να βοηθήσω τους συμβουλευόμενους/νες μου να αποφασίσουν κατά πόσο ένα πρόβλημα προέρχεται από το ρατσισμό ή τις προκαταλήψεις των άλλων», στις οποίες ένα μικρό ποσοστό του δείγματος δήλωσε ανεπαρκή.

Επεξεργασία των ερευνητικών ερωτημάτων

Ο συντελεστής συσχέτισης που χρησιμοποιήθηκε στις πρώτες αναλύσεις είναι ο Spearman R . Αυτός ο συντελεστής καθορίζει το βαθμό και το είδος της συσχέτισης που προκύπτει ανάμεσα στις δύο μεταβλητών. Οι τιμές κυμαίνονται μεταξύ του -1 και του $+1$, και όσο πιο κοντά στο -1 ή το $+1$ βρίσκεται τόσο πιο ισχυρή είναι η γραμμική συσχέτιση των μεταβλητών αυτών, ενώ όσο πιο κοντά είναι στο 0 οι μεταβλητές είναι ασυσχέτιστες. Ο βαθμός συσχέτισης καθορίζεται από την απόλυτη τιμή του R και όχι από το πρόσημο του R . Το πρόσημο του R καθορίζει μόνο το είδος της συσχέτισης (θετική ή αρνητική).

Στον Πίνακα 5 παρουσιάζονται οι τιμές των αναλύσεων συσχέτισης μεταξύ των κλιμάκων μέτρησης της παρούσας έρευνας.

Πίνακας 5. Δείκτες Συνάφειας του Spearman R μεταξύ των παραγόντων μέτρησης

	Spearman R					
	1	2	3	4	5	6
1. Πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς	-	-	-	-	-	-
2. Πολυπολιτισμική επίγνωση εαυτού	.633**	-	-	-	-	-
3. Πολυπολιτισμικές δεξιότητες	.747**	.593**	-	-	-	-
4. Σχολιασμός πολυπολιτισμικών θεμάτων	.827**	.706**	.658**	-	-	-
5. Πολυπολιτισμική ορολογία	.599**	.578**	.594**	.479**	-	-
6. Γνώση για τα εμπόδια στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική	.761**	.575**	.714**	.695**	.413**	-

Σημείωση: ** = Η συσχέτιση είναι σημαντική στο επίπεδο.01 (διπλής κατεύθυνσης)

Οι δείκτες συνάφειας Spearman R ανάμεσα σε όλες τις κλίμακες μέτρησης, δηλαδή ανάμεσα στους παράγοντες που σχηματίζουν το ερωτηματολόγιο MCCT, οι οποίοι χρησιμοποιήθηκαν στην παρούσα έρευνα, ήταν στατιστικά σημαντικοί, θετικοί και υψηλοί. Αυτό σημαίνει ότι όσο αυξάνεται μια πολυπολιτισμική διάσταση που μετράει το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο, ενδέχεται να αυξάνονται και όλες οι άλλες, όσον αφορά στο παρόν δείγμα. Η μικρότερη συσχέτιση, μέτρια προς υψηλή, είναι ανάμεσα στους παράγοντες «Πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς» και «Γνώση για τα εμπόδια στη πολυπολιτισμική συμβουλευτική» ($R = .413$), ενώ η υψηλότερη φαίνεται να είναι ανάμεσα στους παράγοντες «Πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς» και «Σχολιασμός πολυπολιτισμικών θεμάτων» ($R = .827$)

Πριν προχωρήσουμε στις αναλύσεις από τις οποίες προέκυψαν στατιστικά σημαντικές σχέσεις, θεωρείται σημαντικό να αναφερθούμε σε εκείνες που δεν ήταν στατιστικά σημαντικές στο παρόν δείγμα. Μέσω του *t*-test των ανεξάρτητων δειγμάτων φάνηκε στατιστικά ασήμαντη σχέση ανάμεσα σε όλους του παράγοντες του ερωτηματολόγιο MCCT και το φύλο (βλέπε Παράρτημα, Πίνακας 1). Το στατιστικό κριτήριο Kruskal Wallis έδειξε στατιστικά ασήμαντη σχέση μεταξύ όλων των παραγόντων και της ηλικίας (βλέπε Παράρτημα, Πίνακας 2). Στη συνέχεια, το στατιστικό κριτήριο Kruskal Wallis έδειξε στατιστικά ασήμαντη σχέση και ανάμεσα στους βασικούς παράγοντες των μετρήσεων και στην πιστοποίηση ως επαγγελματίας

σύμβουλος (βλέπε Παράρτημα, Πίνακας 3), αλλά και με τη διάρκεια εργασίας ως επαγγελματίας σύμβουλος (βλέπε Παράρτημα, Πίνακας 4). Τέλος, με το έλεγχο Mann-Whitney U φάνηκε στατιστικά ασήμαντη σχέση μεταξύ των παραγόντων του ερωτηματολογίου MCCT και των αριθμών των εργαστήριων/εκπαιδεύσεων πολυπολιτισμικής συμβουλευτικής τον τελευταίο χρόνο (βλέπε Παράρτημα, Πίνακας 5).

Το στατιστικό τεστ Kruskal-Wallis αποτελεί μη παραμετρικό τρόπο ελέγχου της υπόθεσης ότι τρία ή περισσότερα τυχαία δείγματα προέρχονται από τον ίδιο πληθυσμό, έναντι της εναλλακτικής υπόθεσης ότι τουλάχιστον δύο από τα δείγματα προέρχονται από πληθυσμούς που διαφέρουν ως προς τους μέσους όρους. Δηλαδή, χρησιμοποιείται για τη σύγκριση δύο ή περισσότερων ανεξάρτητων δειγμάτων ίσων ή διαφορετικών μεγεθών.

Στον Πίνακα 6 παρουσιάζονται οι τιμές όπως αναδείχθηκαν από την ανάλυση μέσω του στατιστικού τεστ Kruskal-Wallis σχετικά με τη σχέση μεταξύ των κλιμάκων μέτρησης και της εργασίας ως επαγγελματίας σύμβουλος.

Πίνακας 6. Στατιστικό κριτήριο Kruskal Wallis με τις κλίμακες μέτρησης ως εξαρτημένες μεταβλητές σε σχέση με την Εργασία ως Επαγγελματίας Σύμβουλος

		<i>Εργασία ως Επαγγελματίας Σύμβουλος</i>			
		<i>N</i>	<i>Mean Rank</i>	<i>x²(2)</i>	<i>p</i>
Πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς	Δεν εργάζομαι	18	27.72	5.989	.050
	Μερική απασχόληση	11	30.82		
	Πλήρης απασχόληση	42	40.90		
Πολυπολιτισμική επίγνωση εαυτού	Δεν εργάζομαι	18	34.47	.134	Σ.Α.
	Μερική απασχόληση	11	36.55		
	Πλήρης απασχόληση	42	36.51		
	Δεν εργάζομαι	18	29.11		
Πολυπολιτισμικές δεξιότητες	Μερική απασχόληση	11	29.90	5.929	.050
	Πλήρης απασχόληση	42	40.90		
	Δεν εργάζομαι	18	29.00		
Σχολιασμός πολυπολιτισμικών θεμάτων	Μερική απασχόληση	11	32.18	4.104	Σ.Α.
	Πλήρης απασχόληση	42	40.00		
	Δεν εργάζομαι	18	38.75		
Πολυπολιτισμική ορολογία	Δεν εργάζομαι	18	38.75	.824	Σ.Α.

	Μερική απασχόληση	11	32.55		
	Πλήρης απασχόληση	42	35.73		
Γνώση για τα εμπόδια στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική	Δεν εργάζομαι	18	27.94		
	Μερική απασχόληση	11	29.95	6.452	.040
	Πλήρης απασχόληση	42	41.04		

Σημείωση: Στατιστικά Ασήμαντο

Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά όσον αφορά στους παράγοντες «Πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς» ($\chi^2 = 5.989$, $p = .050$), «Πολυπολιτισμικές δεξιότητες» ($\chi^2 = 5.929$, $p = .050$) και «Γνώση για τα εμπόδια στη πολυπολιτισμική συμβουλευτική» ($\chi^2 = 6.452$, $p = .040$), σε σχέση με την εργασία ως επαγγελματίας σύμβουλος. Τα άτομα που έχουν πλήρη απασχόληση (*Mean Rank* = 40.90), σε σχέση με εκείνα που έχουν μερική απασχόληση (*Mean Rank* = 30.82) ή δεν εργάζονται (*Mean Rank* = 27.72), είναι πιθανόν να έχουν και περισσότερη πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς, κατά το παρόν δείγμα. Επίσης, τα άτομα που έχουν πλήρη απασχόληση (*Mean Rank* = 40.90), σε σχέση με εκείνα που έχουν μερική απασχόληση (*Mean Rank* = 29.90) ή δεν εργάζονται (*Mean Rank* = 29.11), φαίνεται να έχουν περισσότερες πολυπολιτισμικές δεξιότητες. Τέλος, τα άτομα που έχουν πλήρη απασχόληση (*Mean Rank* = 41.04), σε σχέση με εκείνα που έχουν μερική απασχόληση (*Mean Rank* = 29.95) ή δεν εργάζονται (*Mean Rank* = 27.94), ενδέχεται να διαθέτουν περισσότερη γνώση για τα εμπόδια στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική. Οι υπόλοιποι τρεις παράγοντες (Πολυπολιτισμική επίγνωση εαυτού, Σχολιασμός πολυπολιτισμικών θεμάτων και Πολυπολιτισμική ορολογία) δεν έδειξαν στατιστικά σημαντική σχέση με την εργασία ως επαγγελματίας σύμβουλος.

Η επόμενη ανάλυση που εφαρμόστηκε ήταν ο έλεγχος Mann-Whitney *U*, ένας μη παραμετρικός έλεγχος για τη σύγκριση των μέσων τιμών δύο μη συζευγμένων ομάδων της ίδιας μεταβλητής, στην περίπτωση που οι τιμές της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή, και εξετάζει τις διαφορές ως προς την κατάταξη - κατανομή των δύο δειγμάτων.

Στον Πίνακα 7 παρουσιάζονται οι τιμές του ελέγχου της σχέσης μεταξύ των κλιμάκων μέτρησης και της συμβουλευτικής εποπτείας.

Πίνακας 7. Έλεγχος Mann-Whitney U με τις κλίμακες μέτρησης ως εξαρτημένες μεταβλητές σε σχέση με τη Συμβουλευτική Εποπτεία

		<i>Συμβουλευτική Εποπτεία</i>			
		<i>N</i>	<i>Mean Rank</i>	<i>U</i>	<i>p</i>
Πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς	Όχι	40	31.89	455.500	.050
	Ναι	31	41.31		
Πολυπολιτισμική επίγνωση εαυτού	Όχι	40	34.60	564.000	Σ.Α.
	Ναι	31	37.81		
Πολυπολιτισμικές δεξιότητες	Όχι	40	33.35	514.000	Σ.Α.
	Ναι	31	39.42		
Σχολιασμός πολυπολιτισμικών θεμάτων	Όχι	40	35.11	584.500	Σ.Α.
	Ναι	31	37.15		
Πολυπολιτισμική ορολογία	Όχι	40	34.43	557.000	Σ.Α.
	Ναι	31	38.03		
Γνώση για τα εμπόδια στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική	Όχι	40	32.85	494.000	Σ.Α.
	Ναι	31	40.06		

Σημείωση: Στατιστικά Ασήμαντο

Φαίνεται από τα αποτελέσματα ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά ($U = 455.500$, $p = .050$) μόνο όσον αφορά στον παράγοντα «Πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς» σε σχέση με τη συμβουλευτική εποπτεία. Τα άτομα που δηλώσαν ότι έχουν συμβουλευτική εποπτεία ($Mean Rank = 41.31$), σε σχέση με αυτούς που δεν έχουν ($Mean Rank = 31.89$), ενδέχεται να έχουν αναπτύξει και περισσότερη πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς, κατά το παρόν δείγμα. Οι υπόλοιποι πέντε παράγοντες δεν έδειξαν στατιστικά σημαντική σχέση με συμβουλευτική εποπτεία, όσον αφορά στο δείγμα της παρούσας έρευνας.

Η τελευταία ανάλυση που παρουσιάζεται στον Πίνακα 8 αφορά τις τιμές που προέκυψαν μέσω του στατιστικού τεστ Kruskal-Wallis για τη σχέση ανάμεσα στις κλίμακες μέτρησης και τα εξειδικευμένα σεμινάρια σχετικά με τη συμβουλευτική ατόμων από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα.

Πίνακας 8. Στατιστικό κριτήριο Kruskal Wallis με τις κλίμακες μέτρησης ως εξαρτημένες μεταβλητές σε σχέση με τα Εξειδικευμένα Σεμινάρια Σχετικά με την Συμβουλευτική Ατόμων από Διαφορετικά Πολιτισμικά Περιβάλλοντα

		<i>Εξειδικευμένα Σεμινάρια Σχετικά με την Συμβουλευτική Ατόμων από Διαφορετικά Πολιτισμικά Περιβάλλοντα</i>			
		<i>N</i>	<i>Mean Rank</i>	<i>x²(2)</i>	<i>p</i>
Πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς	Κανένα	29	27.02	9.330	.009
	1-3	32	42.19		
	≥4	10	42.25		
	Κανένα	29	29.40		
Πολυπολιτισμική επίγνωση εαυτού	1-3	32	40.86	5.110	Σ.Α.
	≥4	10	41.01		
	Κανένα	29	27.33		
	1-3	32	41.92		
Πολυπολιτισμικές δεξιότητες	≥4	10	42.20	8.831	.012
	Κανένα	29	28.31		
	1-3	32	41.50		
	≥4	10	41.70		
Σχολιασμός πολυπολιτισμικών θεμάτων	Κανένα	29	32.64	6.951	.031
	1-3	32	39.91		
	≥4	10	39.25		
	Κανένα	29	27.55		
Πολυπολιτισμική ορολογία	1-3	32	39.91	2.716	Σ.Α.
	≥4	10	39.25		
	Κανένα	29	27.55		
	1-3	32	40.63		
Γνώση για τα εμπόδια στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική	≥4	10	45.70	9.047	.011

Σημείωση: Στατιστικά Ασήμαντο

Τα αποτελέσματα επιδειχνουν ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά όσον αφορά στους παράγοντες «Πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς» ($x^2 = 9.330$, $p = .009$), «Πολυπολιτισμικές δεξιότητες» ($x^2 = 8.831$, $p = .012$), «Σχολιασμός πολυπολιτισμικών θεμάτων» ($x^2 = 6.951$, $p = .031$), και «Γνώση για τα εμπόδια στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική» ($x^2 = 9.047$, $p = .011$) σε σχέση με τα εξειδικευμένα σεμινάρια σχετικά με τη συμβουλευτική ατόμων από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα. Τα άτομα που έχουν ολοκληρώσει τέσσερα και άνω εξειδικευμένα σεμινάρια σχετικά με τη συμβουλευτική ατόμων από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα ($Mean Rank = 42.25$) και με ένα έως τρία ($Mean Rank$

= 42.19), σε σχέση με εκείνα που δεν έχουν ολοκληρώσει κανένα σχετικό σεμινάριο (*Mean Rank* = 27.02), είναι πιθανόν να έχουν και περισσότερη πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς αναπτύξουν. Στη συνέχεια, τα άτομα που έχουν ολοκληρώσει τέσσερα και άνω εξειδικευμένα σεμινάρια σχετικά με τη συμβουλευτική ατόμων από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα (*Mean Rank* = 42.20) και με ένα έως τρία (*Mean Rank* = 41.92), σε σχέση με εκείνα που δεν έχουν ολοκληρώσει κανένα σχετικό σεμινάριο (*Mean Rank* = 27.33), φαίνεται να έχουν περισσότερες πολυπολιτισμικές δεξιότητες. Επίσης, τα άτομα που έχουν ολοκληρώσει τέσσερα και άνω εξειδικευμένα σεμινάρια σχετικά με τη συμβουλευτική ατόμων από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα (*Mean Rank* = 41.70) και με ένα έως τρία (*Mean Rank* = 41.50), σε σχέση με εκείνα που δεν έχουν ολοκληρώσει κανένα σχετικό σεμινάριο (*Mean Rank* = 28.31), ενδεχομένως παρουσιάζουν και καλύτερο σχολιασμό πολυπολιτισμικών θεμάτων. Τέλος, τα άτομα που έχουν ολοκληρώσει τέσσερα και άνω εξειδικευμένα σεμινάρια σχετικά με τη συμβουλευτική ατόμων από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα (*Mean Rank* = 45.70) και με ένα έως τρία (*Mean Rank* = 40.63), σε σχέση με εκείνα που δεν έχουν ολοκληρώσει κανένα σχετικό σεμινάριο (*Mean Rank* = 27.55), ενδέχεται να διαθέτουν περισσότερη γνώση για τα εμπόδια στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική. Οι υπόλοιποι δύο παράγοντες (Πολυπολιτισμική επίγνωση εαυτού και Πολυπολιτισμική ορολογία) δεν έδειξαν στατιστικά σημαντική σχέση με τα εξειδικευμένα σεμινάρια σχετικά με τη συμβουλευτική ατόμων από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα.

8^ο Κεφάλαιο **Συζήτηση**

8.1 Ερμηνεία και Συζήτηση

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η διερεύνηση της επάρκειας των πολυπολιτισμικών διαστάσεων της συμβουλευτικής των εργασιακών συμβούλων ή συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού στην Ελλάδα. Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία η πολυπολιτισμική επάρκεια των συμβούλων προσανατολίζεται σε

τρεις περιοχές, εκείνη που αφορά την επίγνωση των προσωπικών αξιών και πεποιθήσεων του/της συμβούλου, εκείνη που σχετίζεται με την κατανόηση, από την πλευρά του/της συμβούλου, της κοσμοθεωρίας του πολιτισμικά διαφορετικού ατόμου και εκείνη που περιλαμβάνει το σύνολο των κατάλληλων δεξιοτήτων, τεχνικών και στρατηγικών (Corvin & Wiggins, 1989· D' Andrea, Daniels & Heck, 1992 οπ. αναφ στο Holcomb-McCoy & Myers, 1999· Sue et.al., 1992· Sue, Ivey & Pedersen, 1996· Sue & Sue, 2008 οπ. αναφ. στο Μαλικιώση-Λοΐζου, 2017· Sue & Sue, 1990 οπ. αναφ. στο Αργυροπούλου, 2021).

Οι περισσότερες απαντήσεις του δείγματος της παρούσας έρευνας δείχνουν ένα εξαιρετικό βαθμό πολυπολιτισμικής επάρκειας των εργασιακών συμβούλων ή συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού στην Ελλάδα. Ωστόσο το δείγμα δείχνει να έχει περισσότερο ανεπτυγμένες τις δύο από τις τρεις περιοχές της πολυπολιτισμικής επάρκειας, εκείνη της κατανόησης του πολιτισμικά «άλλου» και εκείνη των κατάλληλων δεξιοτήτων, τεχνικών και στρατηγικών.

Από την έρευνα αναδεικνύεται η σπουδαιότητα της εκπαίδευσης και κατάρτισης των συμβούλων σε εξειδικευμένα προγράμματα σχετικά με την συμβουλευτική ατόμων διαφορετικού πολιτισμικού υποβάθρου, καθώς η σχετική εκπαίδευση/ κατάρτιση δείχνει να ενισχύει τις πολυπολιτισμικές διαστάσεις των συμβούλων, τόσο για την κατανόηση των πολιτισμικά διαφορετικών ατόμων που καλούνται να διαχειριστούν όσο και για τις δεξιότητες, τεχνικές και στρατηγικές που καλούνται να αναπτύξουν. Αυτό συμβαίνει καθώς όπως φαίνεται η εξειδικευμένη εκπαίδευση στη συμβουλευτική πολιτισμικά διαφορετικών ατόμων παρέχει γνώση τόσο για τις θεωρίες και τα μοντέλα της πολυπολιτισμικής συμβουλευτικής και των πολυπολιτισμικών δεξιοτήτων, όσο και για τα πολυπολιτισμικά ζητήματα και τα εμπόδια που ενδέχεται να προκύψουν στα πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα όπου παρέχονται υπηρεσίες συμβουλευτικής.

Επιπλέον, η συμβουλευτική εποπτεία όπως φαίνεται από την βιβλιογραφία θα έπρεπε να έχει επιρροή στην ανάπτυξη των περιοχών που συνιστούν την πολυπολιτισμική επάρκεια των συμβούλων, ιδιαίτερα στην περιοχή που αφορά την ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων συμβουλευτικής (McLeod, 2020). Ωστόσο, στο δείγμα της παρούσας έρευνας, η συμβουλευτική εποπτεία δείχνει να έχει ενισχύσει την πολυπολιτισμική επίγνωση στη συμβουλευτική πολιτισμικά διαφορετικών ατόμων, δίχως όμως να έχει επηρεάζει ενισχυτικά συγκεκριμένα την

πολυπολιτισμική επίγνωση του/της συμβούλου, την κατανόηση του/της πολιτισμικά διαφορετικού ατόμου και τις κατάλληλες σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα δεξιότητες και τεχνικές, τις τρεις δηλαδή περιοχές της πολυπολιτισμικής επάρκειας.

Τέλος, όπως αναφέρει η βιβλιογραφία, η εργασία σχετικά με το αντικείμενο αυξάνει τα επίπεδα της πολυπολιτισμικής επάρκειας των συμβούλων (McLeod, 2020), το οποίο επιβεβαιώνεται στην παρούσα έρευνα, καθώς οι σύμβουλοι που εργάζονται στο αντικείμενο της συμβουλευτικής με πλήρη απασχόληση σε σχέση με όσους δεν εργάζονται σχετικά με το αντικείμενο ή εργάζονται μερικώς, έχουν ανεπτυγμένες τις πολυπολιτισμικές διαστάσεις της πολυπολιτισμικής επίγνωσης για συμβουλευτική πολιτισμικά διαφορετικών ατόμων, των πολυπολιτισμικών δεξιοτήτων και της γνώσης των εμποδίων στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική. Επομένως, οι σύμβουλοι φαίνεται να έχουν επάρκεια έστω στις δύο περιοχές της πολυπολιτισμικής επάρκειας, εκείνη της κατανόησης των πολιτισμικά «άλλων» και εκείνη που αφορά τις κατάλληλες δεξιότητες.

Εν κατακλείδι, μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι οι εργασιακοί σύμβουλοι ή σύμβουλοι επαγγελματικού προσανατολισμού που συμμετείχαν στην έρευνα δείχνουν επάρκεια στη συμβουλευτική ατόμων διαφορετικού πολιτισμικού υποβάθρου σε εξαιρετικό βαθμό, καθώς καλύπτουν τις δύο από τις τρεις περιοχές της πολυπολιτισμικής επάρκειας που έχει αναφέρει η βιβλιογραφία (Corvin&Wiggins, 1989·D' Andrea, Daniels&Heck, 1992 οπ. αναφ στο Holcomb-McCoy&Myers, 1999·Sue, et. al., 1992· Sue, Ivey & Pedersen, 1996· Sue & Sue, 2008 οπ. αναφ. στο Μαλικιώση-Λοΐζου, 2017· Sue & Sue, 1990 οπ. αναφ. στο Αργυροπούλου, 2021). Ωστόσο, παρατηρείται η αδυναμία στην περιοχή της πολυπολιτισμικής επάρκειας που αφορά την προσωπική πολιτισμική επίγνωση του/της συμβούλου, καθώς από την παρούσα έρευνα δεν παρουσιάζεται στους/στις συμβούλους σε ικανοποιητικό βαθμό.

8.2 Περιορισμοί της έρευνας

Ένας βασικός περιορισμός της έρευνας είναι ότι η μέτρηση της επάρκειας που έχουν οι σύμβουλοι σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα πραγματοποιήθηκε ποσοτικά λόγω της χρήσης της ποσοτικής μεθόδου, με αποτέλεσμα να μην διερευνηθεί η ποιότητα της πολυπολιτισμικής τους επάρκειας.

Άλλος περιορισμός της έρευνας ήταν το σχετικά μικρό δείγμα. Βέβαια το δείγμα των εβδομήντα εργασιακών συμβούλων ή συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού θεωρείται αντιπροσωπευτικό του συνόλου των εργασιακών συμβούλων ή συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού στην Ελλάδα, καθώς σύμφωνα με τις αιτήσεις που υποβλήθηκαν το Φεβρουάριο του 2022 για την ένταξη στο Υπομητρώο Στελεχών Σταδιοδρομίας/ Επαγγελματικού Προσανατολισμού Επιπέδου Α1 του Μητρώου Συμβούλων Σταδιοδρομίας Επαγγελματικού Προσανατολισμού του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. οι εγγεγραμμένοι σύμβουλοι ήταν 203.

Τέλος, ένας άλλος περιορισμός σχετίζεται με την ηλικία, καθώς λόγω της μεγάλης απόκλισης των ηλικιακών ομάδων που δόθηκαν στο ερωτηματολόγιο, περιορίστηκε η δυνατότητα εντοπισμού στατιστικών σημαντικών διαφορών. Θα ήταν περισσότερο αποτελεσματικό να καταγράφονταν επακριβώς οι ηλικίες των συμμετεχόντων/χουσων.

8.3 Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες

Αποτελεσματική ενδέχεται να είναι η μελέτη για την επάρκεια των εργασιακών συμβούλων ή συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα με τη χρήση ποιοτικών ερευνητικών προσεγγίσεων. Η ποιοτική μέθοδος, δίνοντας τη δυνατότητα της άμεσης διαπροσωπικής επαφής με τους/τις συμβούλους μέσω συνεντεύξεων, αυξάνει την αξιοπιστία και δίνει την ευκαιρία να διαπιστωθεί μεγαλύτερος αριθμός των χαρακτηριστικών που θα επιβεβαιώσουν την ερευνητική υπόθεση ή θα αναδείξουν τις σχετικές με το ζήτημα ανάγκες και τους σχετικούς προβληματισμούς.

Επιπρόσθετα, μια μελέτη για την πληροφόρηση των εργασιακών συμβούλων ή συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού σχετικά με τα προγράμματα κατάρτισης και εκπαίδευσης στην συμβουλευτική ατόμων διαφορετικών πολιτισμικών υποβάθρων που υπάρχουν στην Ελλάδα, θα μπορούσε να επιφέρει ενδιαφέρον αποτελέσματα και ενδεχομένως να προβληματίσει και να παρακινήσει τους/τις συμμετέχοντες/χουσες για μια δια βίου μάθηση σχετικά με το αντικείμενο.

Επιπρόσθετη πρόταση είναι η μελέτη των απόψεων των πολιτισμικά διαφορετικών ατόμων που δέχονται υπηρεσίες συμβουλευτικής στην Ελλάδα, σχετικά με την ικανοποίηση τους από την παροχή αυτών των υπηρεσιών.

Τέλος, η γενίκευση των αποτελεσμάτων σε μεγαλύτερο δείγμα των εργασιακών συμβούλων ή συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού θα παρουσίαζε τη σπουδαιότητα και την αναγκαιότητα της πολυπολιτισμικής επάρκειας των συμβούλων, ενώ παράλληλα θα αναδείκνυε περισσότερο τα εκπαιδευτικά ζητήματα σχετικά με το αντικείμενο της πολυπολιτισμικής συμβουλευτικής στην Ελλάδα.

Επίλογος

Η ελληνική κοινωνία ως μια δυτική κοινωνία που έχει μετατραπεί σε χώρα υποδοχής τα τελευταία χρόνια, δεν έχει αποκτήσει εμπειρία την συμβίωση και εξοικείωση με το διαφορετικό, καθώς αποτελούσε χώρα αποστολής μεταναστών όλα τα προηγούμενα χρόνια. Το γεγονός της μη εξοικείωσής της με την ετερότητα αποκαλύπτουν τόσο οι κοινωνικοοικονομικές και θεσμικές δομές που προσπαθούν να οργανωθούν τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα (Παρθένης & Φραγκούλης, 2016), όσο και η αντίληψη και οι στάσεις των πολιτών προς το διαφορετικό που προσεγγίζει την ετερότητα ως απειλή (Harell & Stolle, 2015 οπ. αναφ. στο Παρθένης & Φραγκούλης, 2016).

Η νέα πραγματικότητα όμως της ελληνικής κοινωνίας άρχισε να αναγνωρίζεται, με τις προσπάθειες για ένταξης του μεταναστευτικού και προσφυγικού πληθυσμού να επιχειρούνται στους διάφορες τομείς της. Ο εκπαιδευτικός τομέας αποτελεί πεδίο που γίνονται προσπάθειες ένταξης των πολιτισμικά διαφορετικών πληθυσμών. Ενώ ένας άλλος τομέας που έχει ξεκινήσει η κοινωνία να φροντίζει προκειμένου να προσαρμοστεί στα νέα δεδομένα της πολυπολιτισμικότητάς της, είναι ο εργασιακός τομέας. Η εργασιακή συμβουλευτική ή συμβουλευτική επαγγελματικού προσανατολισμού παρουσιάζει την σπουδαιότητά της τόσο για την προσαρμογή των πολιτισμικά διαφορετικών ατόμων στον εργασιακό κόσμο της ελληνικής κοινωνίας, όσο και για την προσαρμογή τους στην ίδια την ελληνική κοινωνία μέσω της παραγωγικότητας και της λειτουργικότητας τους σε αυτή.

Η εργασιακή συμβουλευτική ή συμβουλευτική επαγγελματικού προσανατολισμού έχει αποδεχτεί και παρουσιάζει την ευαισθητοποίησή της στην ετερότητα, στην πολιτισμική ανομοιογένεια και στην αντίληψη της διαφορετικότητας

ως κεντρικό άξονα για την διαμόρφωση της προσωπικής και επαγγελματικής ταυτότητας του ατόμου, βάσει των οποίων το άτομο οργανώνει τις αποφάσεις και τις επιλογές της ζωής του (Αργυροπούλου, 2021).

Η αναγνώριση της αξίας της εργασιακής συμβουλευτικής ή της συμβουλευτικής επαγγελματικού προσανατολισμού στην οικονομική ανάπτυξη της Ελλάδας έχει εκφραστεί από τους περισσότερους πολιτικούς. Η σημασία όμως που της αρμόζει δεν έχει δοθεί κατάλληλα, καθώς η εργασιακή συμβουλευτική αποτελεί δημόσιο αγαθό και οι υπηρεσίες της θα έπρεπε να παρέχονται δωρεάν σε όλη την κοινωνία (Kassotakis, 2017).

Παρουσιάζεται λοιπόν συνεχώς η ανάγκη της ύπαρξης εργασιακής συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού στην ελληνική κοινωνία, ιδιαίτερα στα πλαίσια της πολυπολιτισμικής της διάστασης, αναζητώντας την ευημερία και τη λειτουργικότητα της. Οι εργασιακοί σύμβουλοι ή σύμβουλοι επαγγελματικού προσανατολισμού προκειμένου να ανταποκριθούν στα δεδομένα της πολυπολιτισμικής κοινωνίας τόσο για να υποστηρίξουν τα νεοεισαχθέντα άτομα όσο και για να προετοιμάσουν τους Έλληνες πολίτες να υποδεχτούν και να εντάξουν στον εργασιακό χώρο τα νέα άτομα, οφείλουν να έχουν την κατάλληλη κατάρτιση και εκπαίδευση που θα τους/τις καθιστά επαρκείς στο αντικείμενο τους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αλεξίου, Μ. (2022). Συμβουλευτική και πολυπολιτισμική συμβουλευτική: Αντιλήψεις των εκπαιδευτικών Πρωτοβάθμιας του Ν. Δράμας για την ικανότητα του Σχολικού Συμβουλίου. Doi: <http://195.251.240.227/jspui/handle/123456789/15363>
- Αργυροπούλου, Κ. (2021). *Διαδικασία Λήψης Επαγγελματικών Αποφάσεων Εφήβων και Νέων: Παράγοντες, Διαστάσεις και Παρεμβάσεις. Ένα βιβλίο πρακτικής και εκπαίδευσης για Συμβούλους Σταδιοδρομίας και Εκπαίδευσης*. Αθήνα: Γρηγόρης.
- Burkard, A. W., Knox, S., Groen, M., Perez, M., & Hess, S. A. (2006). European American therapist self-disclosure in cross-cultural counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 53(1), 15. Doi: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0022-0167.53.1.15>
- Chen, M. W., & Han, Y. S. (2001). Cross-cultural group counseling with Asians: A stage-specific interactive approach. *Journal for Specialists in Group Work*, 26(2), 111-128. Cooper, P.J., Carolyn, C., Th. & Cheri, J.S. (2007). *Intercultural Communication: A Text with Readings*. Boston. MA: Pearson. Doi: <https://doi.org/10.1080/01933920108415732>
- Γιωτσίδη, Β., & Σταλίκας, Α. (2004). Cross-cultural counselling and psychotherapy to refugees: Psychosocial needs and cultural differences. *Psychology: the Journal of the Hellenic Psychological Society*, 11(1), 34-52.
- Γκόβαρης, Χ. (2011). *Εισαγωγή στην Διαπολιτισμική Εκπαίδευση*. Αθήνα: Διάδραση.
- Γκότοβος, Α. Ε. (2022). *Εκπαίδευση και ετερότητα. Ζητήματα Διαπολιτισμικής Παιδαγωγικής*. Αθήνα: Μεταίχμιο.

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2008). *Methodology of educational research*. Athens: Metaichmio. [In Greek].

Δαμανάκης, Μ. (2004). *Η εκπαίδευση των Παλλινოსτούντων και Αλλοδαπών Μαθητών στην Ελλάδα* (σ. 34). Αθήνα: Gutenberg.

D'Ardenne P. & Mahtani, A., (1989). Introducing Transcultural counselling. *Transcultural Counselling in Action* (pp. 1-13).

Dyche, L. & Zayas, L. H. (2001). Cross-cultural empathy and training the contemporary psychotherapist. *Clinical Social Work Journal*, 29, 245-258. Doi: <https://doi.org/10.1023/A:1010407728614>.

Eleftheriadou, Z., (2003). Cross-cultural Counselling Psychology. *Handbook of Counselling Psychology* (pp. 500-517).

Goffman, E. (2001). *Στίγμα. Σημειώσεις για τη Διαχείριση της Φθααρμένης Ταυτότητας*. Μτφ. Μακρυγιάννη, Δ. (επιμ. Κ. Λιβιεράτος). Αθήνα: Αλεξάνδρεια.

Gudykunst, W. B. (2004). *Bridging differences: Effective intergroup communication* (4th edn). Thousand Oaks, CA: Sage. [https://books.google.gr/books?id=B9LReJA44WwC&lpg=PP1&ots=SJWpOjQkrc&dq=Gudykunst%2C%20W.%20B.%20\(2004\).%20Bridging%20differences&lr&hl=el&pg=PR10#v=onepage&q=Gudykunst,%20W.%20B.%20\(2004\).%20Bridging%20differences&f=false](https://books.google.gr/books?id=B9LReJA44WwC&lpg=PP1&ots=SJWpOjQkrc&dq=Gudykunst%2C%20W.%20B.%20(2004).%20Bridging%20differences&lr&hl=el&pg=PR10#v=onepage&q=Gudykunst,%20W.%20B.%20(2004).%20Bridging%20differences&f=false)

Hannush, M. J. (2007). An existential-dialectical-phenomenological approach to understanding cultural tilts: Implications for multicultural research and practice. *Journal of Phenomenological Psychology*, 38(1), 7-23. Doi: <https://doi.org/10.1163/156916207X190229>

Holcomb-McCoy, C. C., & Myers, J. E. (1999). Multicultural competence and counselor training: A national survey. *Journal of counseling &*

development, 77(3), 294-302. Doi: <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1999.tb02452.x>

Ibrahim, F. A. (1999). Transcultural counseling: Existential worldview theory and cultural identity. <https://psycnet.apa.org/record/1998-06538-002>

Ivey, A. E., Ivey, M. B., & Zalaquett, C. P. (2018). *Intentional Interviewing and Counseling: Facilitating Client Development in a Multicultural Society*. Belmont, A: Brooks.

Kassotakis, M. (2017). Career counseling and guidance in Greece. Past, Present and Future. In R.G. Sultana *Career Guidance and Livelihood Planning across the Mediterranean. Challenging Transitions in South Europe and the MENA region*, SensePublishers, pp. 303-322

Καψάλης, Α., & Λινάρδος-Ρυλμόν, Π. (2005). Μεταναστευτική πολιτική και δικαιώματα των μεταναστών. Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ-ΑΔΕΔΥ.

Kim, B. S. & Atkinson, D. R. (2002). Asian American client adherence to Asian cultural values, counselor expression of cultural values, counselor ethnicity, and career counseling process. *Journal of Counseling Psychology*, 49(1), 3. Doi: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0022-0167.49.1.3>

Kim, B. S., Liang, C. T., & Li, L. C. (2003). Counselor ethnicity, counselor nonverbal behavior, and session outcome with Asian American clients: Initial findings. *Journal of Counseling & Development*, 81(2), 202-207. Doi: <https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2003.tb00243.x>

Κλεφτάρας, Γ. (2009). Πολιτισμική και Πολυπολιτισμική Συμβουλευτική. (σ.σ. 60-90). *Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα*.

- Κυπριανού, Δ. (2011). *Παιδιά Μεταναστών σε Ελλάδα και Κύπρο- Υποκειμενοποίηση και υποκειμενικότητα ως αποτέλεσμα διαμεσολαβητικών διαδικασιών σε συνθήκες μετανάστευσης* (σ. 78). Θεσσαλονίκη: Επίκεντρο.
- Κωνσταντοπούλου, Χ. (2000). Αναφορά στην Έννοια και στο Όψεις των Σύγχρονων Αποκλεισμών. Στο: Κωνσταντοπούλου, Χ., Μαράτου- Αλιπράντη, Λ. Γερμανός Δ. & Οικονόμου Θ. «Εμείς» και οι «Άλλοι»: Αναφορά στις τάσεις και τα σύμβολα (σ. 51). Τυπωθήτω. Αθήνα.
- Κωστούλα- Μακράκη, Ν. (2001). *Γλώσσα και Κοινωνία: Βασικές έννοιες* (σ. 96). Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Laungani, P. (2004). Counselling and therapy in a multi-cultural setting. *Counselling Psychology Quarterly*, 17(2), 195-207.
<https://doi.org/10.1080/09515070410001728262>
- Lee, W. M. (1999). *An introduction to multicultural counseling*. Taylor & Francis. Philadelphia, PA: Accelerated Development..
[https://books.google.gr/books?id=OJyki76ec-cC&lpg=PR11&ots=UCI67MeB_6&dq=Lee%2C%20W.%20M.%20\(1999\).%20An%20introduction%20to%20multicultural%20counseling&lr&hl=el&pg=PR11#v=onepage&q=Lee,%20W.%20M.%20\(1999\).%20An%20introduction%20to%20multicultural%20counseling&f=false](https://books.google.gr/books?id=OJyki76ec-cC&lpg=PR11&ots=UCI67MeB_6&dq=Lee%2C%20W.%20M.%20(1999).%20An%20introduction%20to%20multicultural%20counseling&lr&hl=el&pg=PR11#v=onepage&q=Lee,%20W.%20M.%20(1999).%20An%20introduction%20to%20multicultural%20counseling&f=false)
- Liu, W. M. & Toporek, R. L. (2004). Advocacy. *Handbook of Rehabilitation Counseling*. 188-199.
- Liu, S., Volčič, Z., & Gallois, C. (2018). *Εισαγωγή στη Διαπολιτισμική Επικοινωνία*. Αθήνα. Gutenberg.
- Μαλικιώση-Λοΐζου, Μ. (2003). Μία κριτική ματιά στην ενσυναίσθηση. *Psychology: the Journal of the Hellenic Psychological Society*, 10(2+ 3), 295-309. Doi: 10.12681/psy_hps.24033 .

- Μαλικιώση-Λοΐζου, Μ. (2008). Η πολυπολιτισμική διάσταση της ενσυναίσθησης. *Ψυχολογία: Το Περιοδικό της Ελληνικής Ψυχολογικής Εταιρείας*, 15(1), 1-15. Ανακτήθηκε από: https://www.researchgate.net/profile/Maria-Malikiosi-Loizos/publication/270589453_The_multicultural_dimension_of_empathy_in_Greek/links/54affed60cf2431d3531cd36/The-multicultural-dimension-of-empathy-in-Greek.pdf .
- Μαλικιώση-Λοΐζου, Μ., (2017). Σύγχρονες προσεγγίσεις της συμβουλευτικής ψυχολογίας. *Συμβουλευτική Ψυχολογία* (σ. 323-337).
- Μανιάτης, Π. (2007). Εκπαιδύοντας διαπολιτισμικά ικανούς εκπαιδευτικούς. Θεωρητικές αναζητήσεις και πρακτικές εφαρμογές.
- McLeod, J. (2003). *An introduction to counselling* (3rd ed.). Buckingham: Open University Press.
- McLeod, J. (2005). *Εισαγωγή στην συμβουλευτική*. Αθήνα: Gutenberg.
- McLeod, J. (2020). *Δεξιότητες Συμβουλευτικής. Ένας πρακτικός οδηγός για συμβούλους και όσους ασκούν επαγγέλματα υποστήριξης του ανθρώπου*. Αθήνα: Gutenberg.
- Modgil, S., Verma, G., Mallick, K., & Modgil, C. (1997). *Πολυπολιτισμική Εκπαίδευση. Προβληματισμοί-Προοπτικές*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Mollen, D., Ridley, C. R., & Hill, C. L. (2003). Models of multicultural competence: A critical evaluation. In D. B. Pope-Davis, H. L. K. Coleman, W. M. Liu, & R. L. Toporek (Eds.), *Handbook of multicultural competencies: In counseling & psychology* (pp. 21–37). Sage Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781452231693.n2>

- Mullen, B., & Hu, L. T. (1989). Perceptions of ingroup and outgroup variability: A meta-analytic integration. *Basic and Applied Social Psychology*, 10(3), 233-252. Doi: https://doi.org/10.1207/s15324834basp1003_3
- Nelson-Jones, R. (2009). *Βασικές δεξιότητες συμβουλευτικής. Ένα εγχειρίδιο για βοηθούς*.
- Νικολάου, Γ. (2005). *Διαπολιτισμική Διδακτική: Το νέο περιβάλλον. Βασικές αρχές* (σ. 212). Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Νικολάου, Γ. (2011). Διαπολιτισμική Εκπαίδευση και Επικοινωνία. Ανακτήθηκε από: <https://repository-eduull.ekt.gr/edull/bitstream/10795/260/2/260.pdf>
- Osborn, D. S. (2012). An international discussion about cross-cultural career assessment. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 12(1), 5–16. <https://doi.org/10.1007/s10775-012-9220-0>
- Pack-Brown, S. P., & Williams, C. B. (2003). *Ethics in a multicultural context*. Sage Publications (pp. 3). https://books.google.gr/books?hl=el&lr=&id=9gVzAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR9&dq=pack-brown+%26+williams+2003&ots=GdfC05vRo_&sig=vQknBKLLmAbWGdJ3blPgI6YPsqo&redir_esc=y#v=onepage&q=pack-brown%20%26%20williams%202003&f=false
- Παπαστάμου, Σ., (2008). *Εισαγωγή στην Κοινωνική Ψυχολογία. Η παράδοση*. Νέα βελτιωμένη έκδοση. Τόμος Β. Αθήνα: Πεδίο.
- Parham, T. A. & Brown, S. (2003). Therapeutic approaches with African American populations. In F. D. Harper & J. McFadden (Eds.) *Culture and counseling. New approaches*. (σελ. 81-98). New York: Allyn and Bacon. Ανακτήθηκε από: <https://psycnet.apa.org/record/2003-88258-006>

Παρθένης, Χ. (2008). Σχεδιάζοντας καινοτόμες πολυπολιτισμικές δράσεις: το παράδειγμα του προγράμματος εκπαίδευση παλιννοστούτων και αλλοδαπών μαθητών στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση. *Επιστημονική Επετηρίδα Παιδαγωγικού Τμήματος Δ.Ε. Πανεπιστημίου Ιωαννίνων*, 21, 131-162, <http://62.217.125.140/jspui/bitstream/123456789/5963/1/6.%20%CE%A3%CF%87%CE%B5%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%B6%CE%BF%CE%BD%CF%84%CE%B1%CF%82%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%CE%BD%CE%BF%CF%84%CE%BF%CE%BC%CE%B5%CF%82%20%20%CF%80%CE%BF%CE%BB%CF%85%CF%80%CE%BF%CE%BB%CE%B9%CF%84%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%B9%CE%BA%CE%B5%CF%82%20%CE%B4%CF%81%CE%B1%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82.pdf>

Παρθένης, Χ. & Φραγκούλης, Γ. (2016). *Η Διαπολιτισμική Εκπαίδευση Απέναντι σε Νέες Προσκλήσεις. Ρομά. Μία θεωρητική και εμπειρική προσέγγιση*. Αθήνα: Μεταίχμιο.

Robson, C. (2010). *Η Έρευνα του Πραγματικού Κόσμου. Ένα μέσο για κοινωνικούς επιστήμονες και επαγγελματίες ερευνητές*. Αθήνα: Gutenberg.

Σταλίκας, Α. & Χαμόδρακα, Μ. (2004). *Η ενσυναίσθηση*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Στάμου, Α. (2022). Διαπολιτισμική επικοινωνία: Χαρτογραφώντας το πεδίο. *Επιστημονική Επετηρίδα Παιδαγωγικού Τμήματος Νηπιαγωγών Πανεπιστημίου Ιωαννίνων*, 15(1), 42–70. <https://doi.org/10.12681/jret.29697>

Sue, D. W., Carter, R. T., Casas, J. M., Fouad, N. A., Ivey, A. E., Jensen, M. & Vazquez-Nutall, E. (1998). *Multicultural counseling competencies: Individual and organizational development* (Vol. 11). Sage Publications.

Ting-Toomey, S., & Chung, L. C. (2005). *Understanding intercultural communication* (p. 352). New York: Oxford University Press.

- Tucker, C. M., & Herman, K. C. (2007). Resolving the paradoxes of and barriers to patient-centered culturally sensitive health care: Lessons from the history of counseling and community psychology. *The Counseling Psychologist*, 35(5), 735-743. Doi: <https://doi.org/10.1177/0011000007304297>
- Vogel, D. L., Wester, S. R., & Larson, L. M. (2007). Avoidance of counseling: Psychological factors that inhibit seeking help. *Journal of counseling & development*, 85(4), 410-422. Doi: <https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2007.tb00609.x>
- Yakushko, O., Watson, M., & Thompson, S. (2008). Stress and coping in the lives of recent immigrants and refugees: Considerations for counseling. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 30(3), 167–178. <https://doi.org/10.1007/s10447-008-9054-0>

Παράρτημα

Πίνακες δημογραφικών στοιχείων

Ποιο είναι το φύλο σας;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Γυναίκα	50	70.4	70.4	70.4
Ανδρας	21	29.6	29.6	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Πίνακας 1. Απόλυτες (f) και σχετικές συχνότητες (rf) ως προς το φύλο

	f	rf
Άνδρες	50	70.4
Γυναίκες	21	29.6
Σύνολο	71	100.0

Η ηλικία σας είναι:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 25-30 ετών	11	15.5	15.5	15.5
31-45 ετών	46	64.8	64.8	80.3
46 και άνω	14	19.7	19.7	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Πίνακας 2. Απόλυτες (f) και σχετικές συχνότητες (rf) ως προς την ηλικία

	f	rf
25-30 ετών	11	15.5
31-45 ετών	46	64.8
46 και άνω	14	19.7
Σύνολο	71	100.0

Ποια είναι η ανώτερη βαθμίδα εκπαίδευσής σας;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Προπτυχιακό επίπεδο	8	11.3	11.3	11.3
Μεταπτυχιακό επίπεδο	62	87.3	87.3	98.6
Διδακτορικό επίπεδο	1	1.4	1.4	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Πίνακας 3. Απόλυτες (f) και σχετικές συχνότητες (rf) ως προς το επίπεδο ανώτερης κατάρτισης

	f	rf
Προπτυχιακό επίπεδο	8	11.3
Μεταπτυχιακό επίπεδο	62	87.3
Διδακτορικό επίπεδο	1	1.4
Σύνολο	71	100.0

Σε ποιο επαγγελματικό επίπεδο έχετε πιστοποίηση ως Επαγγελματίας Σύμβουλος;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Επίπεδο Α' - Ανώτερο επίπεδο	1	1.4	1.4	1.4
Επίπεδο Α1 - Ανώτερο επίπεδο (Εξειδίκευση ΣυΕΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, Μεταπτυχιακές ή Διδακτορικές Σπουδές)	39	54.9	54.9	56.3
Επίπεδο Α2 - Ανώτερο επίπεδο (Πτυχίο ΣυΕΠ στην Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε.-τέως Σ.Ε.Λ.Ε.Τ.Ε.)	11	15.5	15.5	71.8
Επίπεδο Β' - Βασικό επίπεδο άσκησης του επαγγέλματος (Επιμορφωτικό Πρόγραμμα ΣυΕΠ)	20	28.2	28.2	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Πίνακας 4. Απόλυτες (f) και σχετικές συχνότητες (rf) ως προς το επίπεδο πιστοποίησης επαγγελματικής συμβουλευτικής

	f	rf
Επίπεδο Α	1	1.4
Επίπεδο Α1	39	54.9
	11	15.5

Επίπεδο Α2	20	28.2
Επίπεδο Β		
Σύνολο	71	100.0

Στην παρούσα φάση εργάζεστε ως Επαγγελματίας Σύμβουλος;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Δεν εργάζομαι	18	25.4	25.4	25.4
Μερική απασχόληση	11	15.5	15.5	40.8
Πλήρης απασχόληση	42	59.2	59.2	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Πίνακας 5. Απόλυτες (f) και σχετικές συχνότητες (rf) ως προς την εργασία σχετικά με το αντικείμενο στην παρούσα φάση

	f	rf
Δεν εργάζομαι	18	25.4
Μερική απασχόληση	11	15.5
Πλήρης απασχόληση	42	59.2
Σύνολο	71	100.0

Έχετε κάποια συμβουλευτική εποπτεία;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Όχι	40	56.3	56.3	56.3
Ναι	31	43.7	43.7	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Πίνακας 6. Απόλυτες (f) και σχετικές συχνότητες (rf) ως προς την παρακολούθηση συμβουλευτικής εποπτείας

	f	rf
Χωρίς συμβουλευτική εποπτεία	40	56.3
Με συμβουλευτική εποπτεία	31	43.7

Πόσο καιρό εργάζεστε ως Επαγγελματίας Σύμβουλος;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0-2 έτη	40	56.3	56.3	56.3
3- 6 έτη	17	23.9	23.9	80.3
7 έτη και άνω	14	19.7	19.7	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Πίνακας 7. Απόλυτες (f) και σχετικές συχνότητες (rf) ως προς την προϋπηρεσία στο επάγγελμα του εργασιακού συμβούλου

	f	rf
0-2 εργασιακά έτη	40	56.3
3-6 εργασιακά έτη	17	23.9
7 και άνω εργασιακά έτη	14	19.7
Σύνολο	71	100.0

Πόσα εξειδικευμένα σεμινάρια σχετικά με την συμβουλευτική ατόμων από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα έχετε ολοκληρώσει;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Κανένα	29	40.8	40.8	40.8
1-3	32	45.1	45.1	85.9
4 και περισσότερα	10	14.1	14.1	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Πίνακας 8. Απόλυτες (f) και σχετικές συχνότητες (rf) ως προς την παρακολούθηση εξειδικευμένων ως προς την πολυπολιτισμική συμβουλευτική σεμιναρίων

	f	rf
Κανένα εξειδικευμένο σεμινάριο	29	40.8

32 45.1

1-3		
4 και περισσότερα	10	14.1
Σύνολο	71	100.0

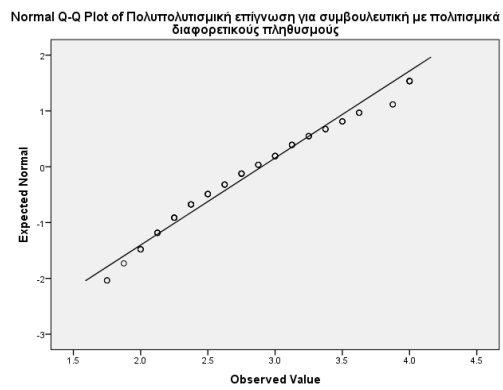
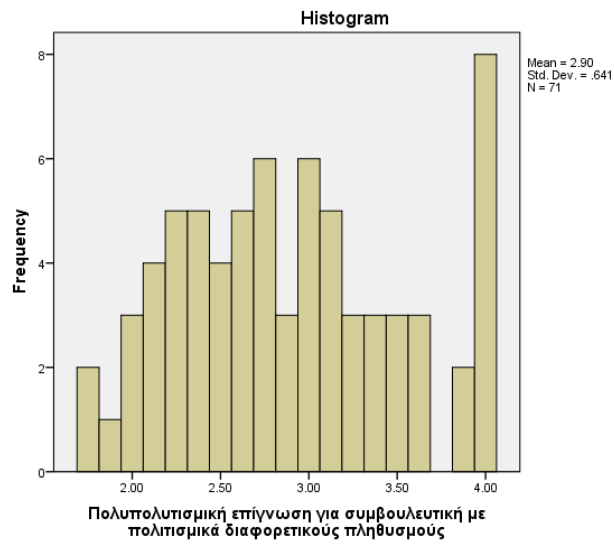
Πόσα εργαστήρια ή εκπαιδεύσεις πολυπολιτισμικής συμβουλευτικής έχετε ολοκληρώσει τον τελευταίο χρόνο;

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Κανένα	46	64.8	64.8	64.8
1-2	24	33.8	33.8	98.6
3 και περισσότερα	1	1.4	1.4	100.0
Total	71	100.0	100.0	

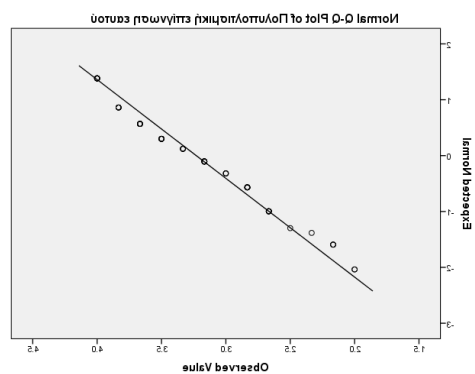
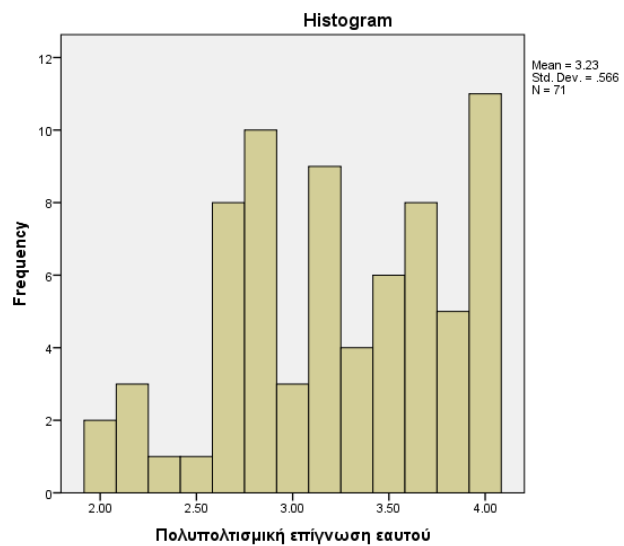
Πίνακας 9. Απόλυτες (f) και σχετικές συχνότητες (rf) ως προς τις εκπαιδεύσεις πολυπολιτισμικής συμβουλευτικής τον τελευταίο χρόνο

	f	rf
Καμία εκπαίδευση το τελευταίο χρόνο	46	64.8
1-2 εκπαιδεύσεις	24	33.8
3 και περισσότερες εκπαιδεύσεις	1	1.4
Σύνολο	71	100.0

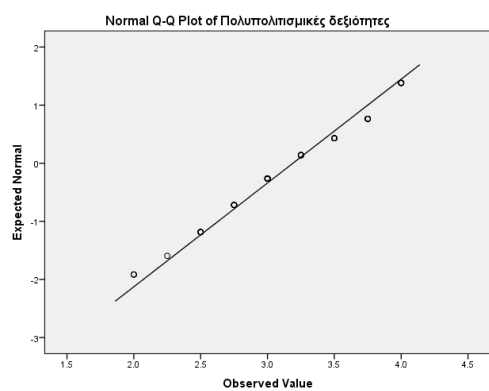
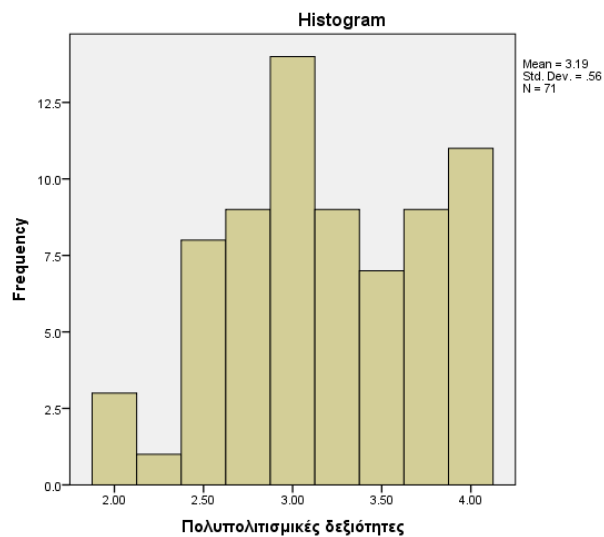
Γραφήματα



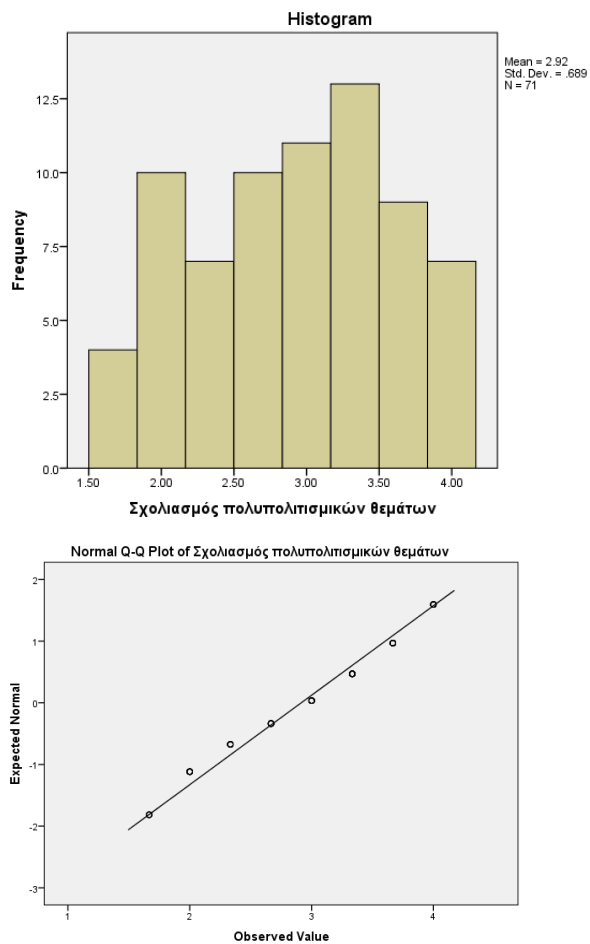
Σχήμα 1. Ιστόγραμμα και γράφημα (plot) του παράγοντα «Πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς»



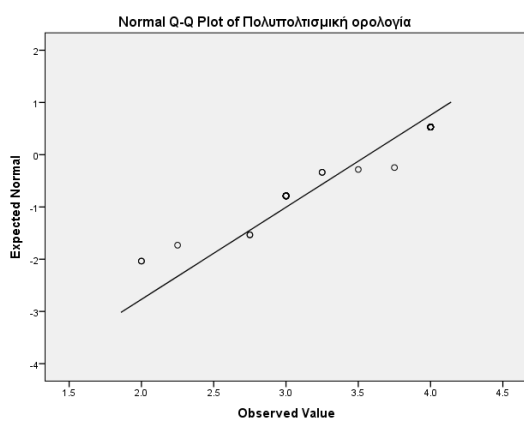
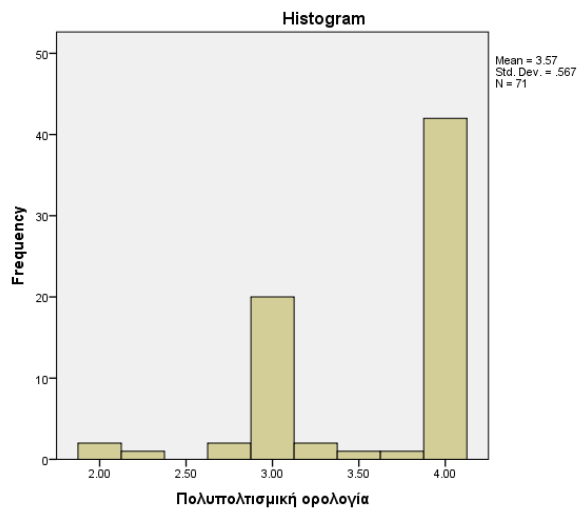
Σχήμα 2. Ιστόγραμμα και γράφημα του παράγοντα «Πολυπολιτισμική επίγνωση εαυτού»



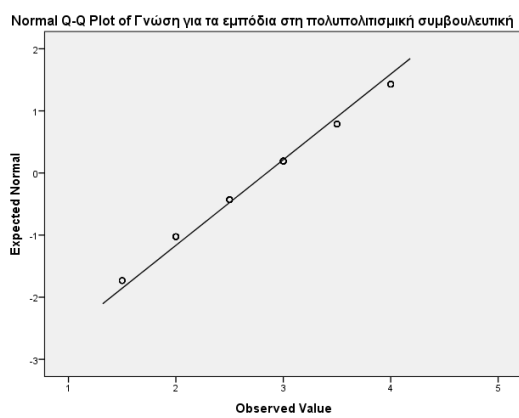
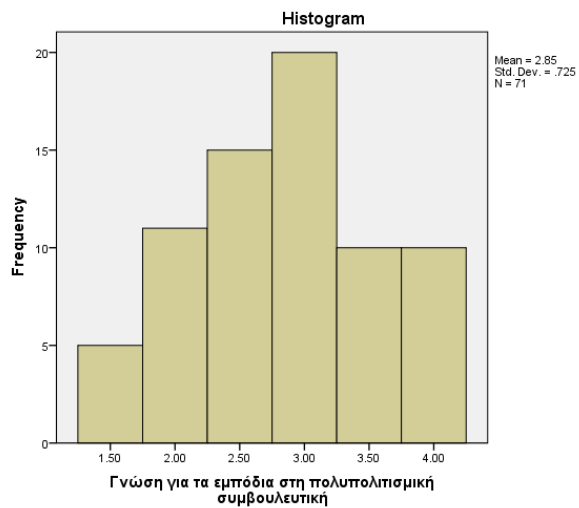
Σχήμα 3. Ιστόγραμμα και γράφημα του παράγοντα «Πολυπολιτισμικές δεξιότητες»



Σχήμα 4. Ιστόγραμμα και γράφημα του παράγοντα «Σχολιασμός πολιπολιτισμικών θεμάτων»



Σχήμα 5. Ιστόγραμμα και γράφημα του παράγοντα «Πολυπολιτισμική ορολογία»



Σχήμα 6. Ιστόγραμμα και γράφημα του παράγοντα «Γνώση για τα εμπόδια στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική»

Πίνακες ανάλυσης

Πίνακας 1. *t*-test των ανεξάρτητων δειγμάτων των κλιμάκων μέτρησης ως προς το φύλο

	Φύλο	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
Πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς	Γυναίκα	2.93	.69	.593	69	Σ.Α.
	Άνδρας	2.84	.48			
Πολυπολιτισμική επίγνωση εαυτού	Γυναίκα	3.20	.59	-.728	69	Σ.Α.
	Άνδρας	3.30	.51			
Πολυπολιτισμικές δεξιότητες	Γυναίκα	3.21	.57	.470	69	Σ.Α.
	Άνδρας	3.14	.54			
Σχολιασμός πολυπολιτισμικών θεμάτων	Γυναίκα	2.95	.70	.600	69	Σ.Α.
	Άνδρας	2.84	.66			
Πολυπολιτισμική ορολογία	Γυναίκα	3.50	.59	-1.627	69	Σ.Α.
	Άνδρας	3.73	.49			
Γνώση για τα εμπόδια στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική	Γυναίκα	2.91	.73	1.175	69	Σ.Α.
	Άνδρας	2.69	.72			

Σημείωση: Σ.Α. – Στατιστικά Ασήμαντο

Πίνακας 2. Στατιστικό κριτήριο Kruskal Wallis με τις κλίμακες μέτρησης ως εξαρτημένες μεταβλητές σε σχέση με την Ηλικία

		<i>Ηλικία</i>			
		<i>N</i>	<i>Mean Rank</i>	<i>x²(2)</i>	<i>p</i>
Πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς	25-30 ετών	11	33.05	.959	Σ.Α.
	31-45 ετών	46	37.76		
	≥46	14	32.54		
Πολυπολιτισμική επίγνωση εαυτού	25-30 ετών	11	36.82	.062	Σ.Α.
	31-45 ετών	46	35.55		
	≥46	14	36.82		
Πολυπολιτισμικές δεξιότητες	25-30 ετών	11	25.27	4.050	Σ.Α.
	31-45 ετών	46	38.96		
	≥46	14	34.71		
Σχολιασμός πολυπολιτισμικών θεμάτων	25-30 ετών	11	35.82	.750	Σ.Α.
	31-45 ετών	46	37.29		
	≥46	14	31.89		
Πολυπολιτισμική ορολογία	25-30 ετών	11	31.41	4.256	Σ.Α.
	31-45 ετών	46	39.23		
	≥46	14	29.00		
Γνώση για τα εμπόδια στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική	25-30 ετών	11	26.27	3.131	Σ.Α.
	31-45 ετών	46	38.27		
	≥46	14	36.18		

Σημείωση: Στατιστικά Ασήμαντο

Πίνακας 3. Στατιστικό κριτήριο Kruskal Wallis με τις κλίμακες μέτρησης ως εξαρτημένες μεταβλητές σε σχέση με την Πιστοποίηση ως Επαγγελματίας Σύμβουλος

		<i>Πιστοποίηση ως Επαγγελματίας Σύμβουλος</i>			
		<i>N</i>	<i>Mean Rank</i>	<i>x²(2)</i>	<i>p</i>
Πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς	Επίπεδο Α1 - Ανώτερο επίπεδο (Εξειδίκευση ΣυσΕΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, Μεταπτυχιακές ή Διδακτορικές Σπουδές)	39	37.17	.844	Σ.Α.
	Επίπεδο Α2 - Ανώτερο επίπεδο (Πτυχίο ΣυσΕΠ στην Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε.-τέως Σ.Ε.Λ.Ε.Τ.Ε.)	11	35.86		
	Επίπεδο Β' - Βασικό επίπεδο άσκησης του επαγγέλματος (Επιμορφωτικό Πρόγραμμα ΣυσΕΠ)	20	32.05		
Πολυπολιτισμική επίγνωση εαυτού	Επίπεδο Α1 - Ανώτερο επίπεδο (Εξειδίκευση ΣυσΕΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, Μεταπτυχιακές ή Διδακτορικές Σπουδές)	39	35.31	4.091	Σ.Α.
	Επίπεδο Α2 - Ανώτερο επίπεδο (Πτυχίο ΣυσΕΠ στην Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε.-τέως Σ.Ε.Λ.Ε.Τ.Ε.)	11	45.64		
	Επίπεδο Β' - Βασικό επίπεδο άσκησης του επαγγέλματος (Επιμορφωτικό Πρόγραμμα ΣυσΕΠ)	20	30.30		
Πολυπολιτισμικές δεξιότητες	Επίπεδο Α1 - Ανώτερο επίπεδο (Εξειδίκευση ΣυσΕΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, Μεταπτυχιακές ή Διδακτορικές Σπουδές)	39	36.13	.142	Σ.Α.
	Επίπεδο Α2 - Ανώτερο επίπεδο (Πτυχίο ΣυσΕΠ στην Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε.-τέως Σ.Ε.Λ.Ε.Τ.Ε.)	11	35.86		

	Σ.Ε.Λ.Ε.Τ.Ε.) Επίπεδο Β' - Βασικό επίπεδο άσκησης του επαγγέλματος (Επιμορφωτικό Πρόγραμμα ΣυΕΠ)	20	34.08		
	Επίπεδο Α1 - Ανώτερο επίπεδο (Εξειδίκευση ΣυΕΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, Μεταπτυχιακές ή Διδακτορικές Σπουδές)	39	34.05		
Σχολιασμός πολυπολιτισμικών θεμάτων	Επίπεδο Α2 - Ανώτερο επίπεδο (Πτυχίο ΣυΕΠ στην Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε.-τέως Σ.Ε.Λ.Ε.Τ.Ε.)	11	40.45	.867	Σ.Α.
	Επίπεδο Β' - Βασικό επίπεδο άσκησης του επαγγέλματος (Επιμορφωτικό Πρόγραμμα ΣυΕΠ)	20	35.60		
	Επίπεδο Α1 - Ανώτερο επίπεδο (Εξειδίκευση ΣυΕΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, Μεταπτυχιακές ή Διδακτορικές Σπουδές)	39	37.62		
Πολυπολιτισμική ορολογία	Επίπεδο Α2 - Ανώτερο επίπεδο (Πτυχίο ΣυΕΠ στην Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε.-τέως Σ.Ε.Λ.Ε.Τ.Ε.)	11	31.05	1.397	Σ.Α.
	Επίπεδο Β' - Βασικό επίπεδο άσκησης του επαγγέλματος (Επιμορφωτικό Πρόγραμμα ΣυΕΠ)	20	33.83		
	Επίπεδο Α1 - Ανώτερο επίπεδο (Εξειδίκευση ΣυΕΠ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, Μεταπτυχιακές ή Διδακτορικές Σπουδές)	39	35.85		
Γνώση για τα εμπόδια στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική	Επίπεδο Α2 - Ανώτερο επίπεδο (Πτυχίο ΣυΕΠ στην Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε.-τέως Σ.Ε.Λ.Ε.Τ.Ε.)	11	39.55	.887	Σ.Α.
	Επίπεδο Β' - Βασικό επίπεδο άσκησης του επαγγέλματος	20	32.60		

Πίνακας 4. Στατιστικό κριτήριο Kruskal Wallis με τις κλίμακες μέτρησης ως εξαρτημένες μεταβλητές σε σχέση με την Διάρκεια Εργασίας ως Επαγγελματίας Σύμβουλος

		<u>Διάρκεια Εργασίας ως Επαγγελματίας Σύμβουλος</u>			
		<i>N</i>	<i>Mean Rank</i>	<i>x²(2)</i>	<i>p</i>
Πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς	0-2 έτη	40	35.73	.830	Σ.Α.
	3- 6 έτη	17	39.38		
	≥7 έτη	14	32.68		
Πολυπολιτισμική επίγνωση εαυτού	0-2 έτη	40	36.96	.552	Σ.Α.
	3- 6 έτη	17	36.74		
	≥7 έτη	14	32.36		
Πολυπολιτισμικές δεξιότητες	0-2 έτη	40	35.81	.769	Σ.Α.
	3- 6 έτη	17	39.15		
	≥7 έτη	14	32.71		
Σχολιασμός πολυπολιτισμικών θεμάτων	0-2 έτη	40	35.06	1.874	Σ.Α.
	3- 6 έτη	17	41.53		
	≥7 έτη	14	31.96		
Πολυπολιτισμική ορολογία	0-2 έτη	40	37.94	3.249	Σ.Α.
	3- 6 έτη	17	37.88		
	≥7 έτη	14	28.18		
Γνώση για τα εμπόδια στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική	0-2 έτη	40	33.40	2.551	Σ.Α.
	3- 6 έτη	17	42.71		
	≥7 έτη	14	35.29		

Πίνακας 5. Έλεγχος Mann-Whitney U με τις κλίμακες μέτρησης ως εξαρτημένες μεταβλητές σε σχέση με τα Εργαστήρια ή Εκπαιδεύσεις Πολυπολιτισμικής Συμβουλευτικής

		<i>Εργαστήρια ή Εκπαιδεύσεις Πολυπολιτισμικής Συμβουλευτικής</i>			
		<i>N</i>	<i>Mean Rank</i>	<i>U</i>	<i>p</i>
Πολυπολιτισμική επίγνωση για συμβουλευτική με πολιτισμικά διαφορετικούς πληθυσμούς	Κανένα	46	34.68	514.500	Σ.Α.
	1-2	24	37.06		
Πολυπολιτισμική επίγνωση εαυτού	Κανένα	46	33.24	448.000	Σ.Α.
	1-2	24	39.83		
Πολυπολιτισμικές δεξιότητες	Κανένα	46	37.49	460.500	Σ.Α.
	1-2	24	31.69		
Σχολιασμός πολυπολιτισμικών θεμάτων	Κανένα	46	34.18	491.500	Σ.Α.
	1-2	24	38.02		
Πολυπολιτισμική ορολογία	Κανένα	46	35.14	535.500	Σ.Α.
	1-2	24	36.19		
Γνώση για τα εμπόδια στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική	Κανένα	46	35.53	550.500	Σ.Α.
	1-2	24	35.44		

Σημείωση: Στατιστικά Ασήμαντο

Ερωτηματολόγιο πολυπολιτισμική επάρκειας

Το παρόν ερωτηματολόγιο υποστηρίζει την έρευνα για τις ανάγκες της διπλωματικής εργασίας με επιβλέπων καθηγητή τον κ. Χρήστο Παρθένη, Επίκουρο Καθηγητή της Παιδαγωγικής στο Πανεπιστήμιο Αθηνών. Η εργασία διεξάγεται στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών: «Συμβουλευτική, Επαγγελματικός Προσανατολισμός και Δια Βίου Μάθηση» του Τμήματος Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Στόχο της έρευνας αποτελεί η διερεύνηση της επάρκειας των συμβούλων σε μια διαπολιτισμική συμβουλευτική διαδικασία, με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα. Τα στοιχεία θα αξιοποιηθούν για τη διαπίστωση του βαθμού επάρκειας των συμβούλων σε μια διαπολιτισμική συμβουλευτική διαδικασία, ενώ παράλληλα θα ενισχύσουν την ανάδειξη ενδεχόμενων αναγκών των συμβούλων για περαιτέρω γνώση και κατάρτιση στο χώρο της πολυπολιτισμικής συμβουλευτικής.

Η καταγραφή των δημογραφικών στοιχείων και η αποθήκευση των αποτελεσμάτων είναι ανώνυμες, ενώ τα στοιχεία θα αξιοποιηθούν αυστηρά και μόνο για τη στατιστική επεξεργασία της έρευνας. Η δημοσίευση των συμπερασμάτων της έρευνας θα γίνει με την απόλυτη προστασία των συμμετεχόντων/χουσών και μονάχα υπό τη μορφή μέσο όρων ομάδων των συμμετεχόντων/χουσών.

Η βοήθειά σας είναι πολύτιμη στην συμπλήρωση του ερωτηματολογίου και μετά τα δημογραφικά στοιχεία θα ενημερωθείτε για τον τρόπο συμπλήρωσης του. Ο χρόνος διεξαγωγής του ερωτηματολογίου είναι 10 λεπτά. Παρακαλώ απαντήστε χωρίς να προσπαθήσετε να βρείτε «σωστές» απαντήσεις, καθώς «σωστές» απαντήσεις δεν υπάρχουν. Σωστές θα είναι οι απαντήσεις που περιγράφουν πώς πραγματικά σκέφτεστε και νιώθετε.

Με εκτίμηση και ευχαριστίες για την υποστήριξή σας,

Καλλιόπη Γιαλεσάκη

Εκπαιδευτικός Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης, Μεταπτυχιακή φοιτήτρια ΠΜΣ:
«Συμβουλευτική, Επαγγελματικός Προσανατολισμός και Δια Βίου Μάθηση»

Email επικοινωνίας: kellygialesaki@gmail.com

**Έρευνα Επάρκειας και Εκπαίδευσης στην Πολυπολιτισμική
Συμβουλευτική – Αναθεωρημένη Τμήμα Επάρκειας στην
Πολυπολιτισμική Συμβουλευτική Οδηγίες:**

Οδηγίες: Παρακάτω παρατίθενται δηλώσεις επάρκειας βασισμένες στις Διευκρινιστικές Δηλώσεις και τις Δηλώσεις Επάρκειας στην Πολυπολιτισμική Συμβουλευτική. Παρακαλώ διαβάστε κάθε δήλωση επάρκειας και εκτιμήστε την πολυπολιτισμική σας επάρκεια χρησιμοποιώντας την ακόλουθη τετραβάθμια κλίμακα.

- 1 - Μη επαρκής (Δεν είμαι σε θέση να το επιτελέσω/επιτύχω επαρκώς)**
- 2 - Σε κάποιο βαθμό επαρκής (Απαιτείται περαιτέρω εκπαίδευση)**
- 3 - Επαρκής (Είμαι σε θέση να το επιτελέσω/επιτύχω επαρκώς)**
- 4 - Εξαιρετικά επαρκής (Μπορώ να το επιτελέσω/επιτύχω σε υψηλό επίπεδο)**

1.	Μπορώ να μιλήσω για τη προσωπική μου εθνική/πολιτισμική κληρονομιά.	1 2 3 4
2.	Έχω επίγνωση του τρόπου με τον οποίο το πολιτισμικό μου υπόβαθρο και οι εμπειρίες μου έχουν επηρεάσει στις στάσεις μου απέναντι στις ψυχολογικές διεργασίες.	1 2 3 4
3.	Είμαι σε θέση να σχολιάσω τον τρόπο με τον οποίο η κουλτούρα μου έχει επηρεάσει τον τρόπο που σκέπτομαι.	1 2 3 4
4.	Μπορώ να αναγνωρίσω πότε οι στάσεις, οι πεποιθήσεις και οι αξίες μου παρεμβαίνουν στην παροχή των καλύτερων δυνατών υπηρεσιών στους συμβουλευόμενους.	1 2 3 4
5.	Εκφράζω λεκτικά την αποδοχή μου για τους πολιτισμικά διαφορετικούς αποδέκτες των υπηρεσιών μου.	1 2 3 4
6.	Εξωτερικεύω μη λεκτικά την αποδοχή μου για της πολιτισμικά διαφορετικούς συμβουλευόμενους.	1 2 3 4
7.	Μπορώ να σχολιάσω την οπτική της οικογένειάς	1 2 3 4

	μου σχετικά με το τι συνιστά αποδεκτούς και μη αποδεκτούς κώδικες συμπεριφοράς.	
8.	Μπορώ να κάνω λόγο για μοντέλα ανάπτυξης της λευκής φυλετικής ταυτότητας.	1 2 3 4
9.	Μπορώ να ορίσω τι είναι ρατσισμός.	1 2 3 4
10.	Μπορώ να ορίσω τι είναι προκατάληψη.	1 2 3 4
11.	Μπορώ να ορίσω τι είναι διάκριση.	1 2 3 4
12.	Μπορώ να ορίσω τι είναι τα στερεότυπα.	1 2 3 4
13.	Μπορώ να αναγνωρίσω τις πολιτισμικές βάσεις του προσωπικού μου τρόπου επικοινωνίας.	1 2 3 4
14.	Μπορώ να αναγνωρίσω άλλες προσωπικές μου αρνητικές και θετικές συναισθηματικές αντιδράσεις απέναντι σε άτομα που ανήκουν σε άλλες φυλετικές και εθνοπολιτισμικές ομάδες.	1 2 3 4
15.	Μπορώ να αναγνωρίσω τις προσωπικές μου αντιδράσεις που βασίζονται σε στερεοτυπικές πεποιθήσεις για διαφορετικές εθνοπολιτισμικές ομάδες.	1 2 3 4
16.	Μπορώ να δώσω παραδείγματα για τον τρόπο με τον οποίο στερεοτυπικές πεποιθήσεις για πολιτισμικά διαφορετικά άτομα επηρεάζουν τη συμβουλευτική σχέση.	1 2 3 4
17.	Μπορώ να εκφράσω με σαφή τρόπο τις πιθανές διαφορές στη μη λεκτική συμπεριφορά ανάμεσα στις πέντε κύριες εθνικές ομάδες (Αλβανοί, Μουσουλμάνοι της Θράκης, Ρομά, παλιννοστούντες από την πρώην Σοβιετική Ένωση, μετανάστες και πρόσφυγες από χώρες του Τρίτου Κόσμου).	1 2 3 4
18.	Μπορώ να εκφράσω με σαφή τρόπο στις πιθανές διαφορές στη λεκτική συμπεριφορά ανάμεσα στις πέντε κύριες εθνικές ομάδες.	1 2 3 4

19.	Μπορώ να σχολιάσω τις επιπτώσεις στη συμβουλευτική που έχουν δύο τουλάχιστον μοντέλα ανάπτυξης φυλετικής/εθνικής ταυτότητας.	1 2 3 4
20.	Μπορώ να συζητήσω στις ενδο-ομαδικές διαφορές που υπάρχουν στις εθνο-πολιτισμικές ομάδες (π.χ. Αλβανοί χαμηλής κοινωνικοοικονομικής κατάστασης και Αλβανοί υψηλής κοινωνικο-οικονομικής κατάστασης).	1 2 3 4
21.	Μπορώ να συζητήσω τον τρόπο με τον οποίο το πολιτισμικό υπόβαθρο επηρεάζει τις επαγγελματικές επιλογές των ατόμων.	1 2 3 4
22.	Μπορώ να συζητήσω τον τρόπο με τον οποίο το πολιτισμικό υπόβαθρο επηρεάζει τη συμπεριφορά αναζήτησης βοήθειας των συμβουλευόμενων.	1 2 3 4
23.	Μπορώ να συζητήσω τον τρόπο με τον οποίο η κουλτούρα επηρεάζει την εκδήλωση των ψυχολογικών διαταραχών.	1 2 3 4
24.	Μπορώ να περιγράψω το βαθμό στον οποίο μια συμβουλευτική προσέγγιση είναι κατάλληλη για μια συγκεκριμένη ομάδα ανθρώπων.	1 2 3 4
25.	Μπορώ να εξηγήσω τον τρόπο με τον οποίο παράγοντες τις η φτώχεια και η έλλειψη δύναμης έχουν επηρεάσει τις τρέχουσες συνθήκες ζωής δύο τουλάχιστον εθνοπολιτισμικών ομάδων.	1 2 3 4
26.	Μπορώ να συζητήσω ερευνητικά δεδομένα σχετικά με ζητήματα ψυχικής υγείας σε πολιτισμικά/εθνικά διαφορετικούς πληθυσμούς.	1 2 3 4
27.	Μπορώ να σχολιάσω τον τρόπο με τον οποίο η συμβουλευτική διαδικασία μπορεί να έρθει σε σύγκρουση με τις πολιτισμικές αξίες δύο τουλάχιστον εθνο-πολιτισμικών ομάδων.	1 2 3 4

28.	Μπορώ να απαριθμήσω τουλάχιστον τρία εμπόδια τα οποία αποτρέπουν τα άτομα, τα οποία ανήκουν σε εθνο-πολιτισμικές μειονότητες να κάνουν χρήση των συμβουλευτικών υπηρεσιών.	1 2 3 4
29.	Μπορώ να συζητήσω την ενδεχόμενη μεροληψία δύο εργαλείων αξιολόγησης τα οποία χρησιμοποιούνται συχνά στις δομές παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών.	1 2 3 4
30.	Μπορώ να σχολιάσω ζητήματα οικογενειακής συμβουλευτικής μέσα από μια εθνοπολιτισμική συμβουλευτική.	1 2 3 4
31.	Μπορώ να προβλέψω πότε ο προσωπικός μου τρόπος παροχής βοήθειας είναι ακατάλληλος για ένα άτομο που ανήκει σε διαφορετική πολιτισμική ομάδα.	1 2 3 4
32.	Μπορώ να βοηθήσω τους συμβουλευόμενους/νες μου να αποφασίσουν κατά πόσο ένα πρόβλημα προέρχεται από το ρατσισμό ή τις προκαταλήψεις των άλλων.	1 2 3 4