



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ, ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΩΝ

Τμήμα Εκπαιδευτικής και Κοινωνικής Πολιτικής

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών

«Επιστήμες της Αγωγής: Εκπαίδευση Ενηλίκων, Ειδική Αγωγή»

## ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

*Επαγγελματική Συμβουλευτική σε Πολιτισμικές Μειονότητες.*

*Διαπολιτισμική ικανότητα, αυτό-αποτελεσματικότητα και η σχέση τους με το  
αντιληπτό στρες και την εργασιακή δέσμευση των συμβούλων.*

**Γεωργάκη Γεωργία**

Θεσσαλονίκη 2021





**Τμήμα Εκπαιδευτικής και Κοινωνικής Πολιτικής**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών**

**«Επιστήμες της Αγωγής: Εκπαίδευση Ενηλίκων, Ειδική Αγωγή»**

### **ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

*Επαγγελματική Συμβουλευτική σε Πολιτισμικές Μειονότητες.*

*Διαπολιτισμική ικανότητα, αυτό-αποτελεσματικότητα και η σχέση τους με το αντιληπτό στρες και την εργασιακή δέσμευση των συμβούλων.*

*Career counseling in cultural minorities.*

*Intercultural competence, self-efficacy and their relation with counselors' perceived stress and work engagement.*

**Γεωργάκη Γεωργία**

**Εξεταστική επιτροπή**

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια:

Παπαβασιλείου Ιωάννα, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια

Εποπτεία Εργασίας:

Σιπητάνου Αθηνά, (αφυπηρετήσασα) Καθηγήτρια

Τσιρίκας Αθανάσιος, μέλος Ε.Δι.Π.

Θεσσαλονίκη 2021

Η συγγραφέας βεβαιώνει ότι το περιεχόμενο του παρόντος έργου είναι αποτέλεσμα προσωπικής εργασίας και ότι έχει γίνει η κατάλληλη αναφορά στην εργασία τρίτων, όπου κάτι τέτοιο ήταν απαραίτητο, σύμφωνα με τους κανόνες της ακαδημαϊκής δεοντολογίας.

#### ΓΕΩΡΓΑΚΗ ΓΕΩΡΓΙΑ

#### Ευχαριστίες

Ολοκληρώνοντας τις μεταπτυχιακές μου σπουδές στην Εκπαίδευση Ενηλίκων, θα ήθελα να ευχαριστήσω από καρδιάς την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου, κυρία Παπαβασιλείου Ιωάννα, για την εμπιστοσύνη που μου έδειξε και την καθοδήγησή της σε κάθε φάση της υλοποίησης αυτής της ερευνητικής εργασίας. Την ευχαριστώ τόσο για την πρακτική όσο και για την ψυχολογική στήριξή της, καθώς οι δυσκολίες που παρουσιάστηκαν κατά την εκπόνηση αυτού του έργου ήταν αρκετές και παρ' όλα αυτά, εκείνη έδειχνε πάντα κατανόηση και προθυμία να βρούμε μαζί τη λύση σε οποιοδήποτε πρόβλημα ανέκυπτε.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τα υπόλοιπα μέλη της εξεταστικής μου επιτροπής, ιδιαίτερα την κυρία Σιπητάνου Αθηνά για τη συνεχή ενθάρρυνση, τις χρήσιμες συμβουλές της και κυρίως την άμεση ανταπόκρισή της, καθώς και τον κύριο Τσιρίκα Αθανάσιο για τον χρόνο που αφιέρωσε και τη συμβολή του στην ανάλυση των ερευνητικών δεδομένων.

Ακόμη, θα ήθελα να ευχαριστήσω την κ. Αγάπη Χουζουράκη για τη βοήθεια και τα χρήσιμα σχόλιά της, την κ. Μαρία Μπότσιου για την έμπρακτη και πολύτιμη στήριξή της, καθώς και όλους και όλες όσοι και όσες συμμετείχαν στην έρευνα είτε άμεσα είτε έμμεσα, φίλους, φίλες και συμφοιτητές, συμφοιτήτριες, που προώθησαν το εργαλείο σε σχετικούς φορείς, χωρίς τη συμμετοχή των οποίων θα ήταν αδύνατο να διεξαχθεί η έρευνα.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου και τα αγαπημένα μου πρόσωπα, που στερήθηκαν την παρουσία μου για μεγάλο διάστημα και παρέμειναν δίπλα μου υπομονετικά στηρίζοντας την προσπάθειά μου και τους στόχους μου.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	σελ.
Περίληψη.....	7
Εισαγωγή.....	9
Μέρος Α' Θεωρητική θεμελίωση της έρευνας-Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας.....	11
1. Εννοιολογικές Αποσαφηνίσεις και Θεωρίες Σταδιοδρομίας.....	11
1.1 Πρόσφυγας, μετανάστης/ρια, μειονότητες.....	11
1.1.1 Πρόσφυγας.....	11
1.1.2 Μετανάστης/ρια.....	12
1.1.3 Μειονότητες.....	12
1.2 Ιστορική αναδρομή της εργασιακής συμβουλευτικής και θεωρητικά μοντέλα ....	13
1.2.1 Η θεωρία του Super: Life-Span, Life-Space Theory.....	14
1.2.3 Η τυπολογική θεωρία του Holland.....	14
1.2.4 Η κοινωνικό-γνωστική θεωρία σταδιοδρομίας.....	15
1.2.5 Η θεωρία Κατασκευής Σταδιοδρομίας.....	16
1.2.6 Η θεωρία της πολιτισμικά 'εμπνευσμένης' συμβουλευτικής.....	17
1.2.7 Το μοντέλο της πολιτισμικής ετοιμότητας.....	17
1.2.8 Το μοντέλο της αφηγηματικής συμβουλευτικής.....	18
Κεφάλαιο 2: Η Διαπολιτισμική Ικανότητα των Εργασιακών Συμβούλων.....	20
2.1 Η κοινωνικό-πολιτική φύση του επαγγέλματος των εργασιακών συμβούλων.....	20
2.2 Ο πολιτισμός ως κληρονομιά.....	22
2.3 Η αναγκαιότητα παροχής εργασιακής συμβουλευτικής στα άτομα πολιτισμικών μειονοτήτων.....	25
2.4 Στόχοι και Δεξιότητες των Διαπολιτισμικών Συμβούλων.....	28
2.4.1 Στόχοι των διαπολιτισμικών συμβούλων.....	28
2.4.2 Η Διαπολιτισμική Ικανότητα των Συμβούλων.....	30
2.4.3 Δυσκολίες, εμπόδια και παγίδες.....	32
Κεφάλαιο 3: Η Αυτό-αποτελεσματικότητα των Συμβούλων.....	35
Κεφάλαιο 4: Εργασιακή Δέσμευση και Στρες.....	37
4.1 Εργασιακή Δέσμευση.....	37
4.2 Στρες.....	37
Κεφάλαιο 5: Βιβλιογραφική Επισκόπηση Προηγούμενων Ερευνών.....	39
Μέρος Β' Σκοπός και επιμέρους στόχοι της έρευνας.....	41
6. Μέθοδος.....	42
6.1 Συλλογή Δεδομένων.....	42
6.2 Συμμετέχοντες/ουσες.....	42
6.3 Ερευνητικά εργαλεία.....	46

6.3.1	Ερωτηματολόγιο Δημογραφικών Χαρακτηριστικών.....	47
6.3.2	Κλίμακα Διαπολιτισμικής Αποτελεσματικότητας .....	47
6.3.3	Κλίμακα Αυτό-αποτελεσματικότητας Συμβούλων.....	48
6.3.4	Κλίμακα Εργασιακής Δέσμευσης .....	48
6.3.5	Κλίμακα Αντιληπτού Στρες .....	49
7.	Αποτελέσματα.....	50
7.1	Παραγοντικές Αναλύσεις των ερωτηματολογίων.....	50
7.1.2	Παραγοντική Ανάλυση της Κλίμακας Διαπολιτισμικής Αποτελεσματικότητας. 50	
7.1.3	Παραγοντική Ανάλυση της Κλίμακας Εργασιακής Δέσμευσης.....	52
7.2	Έλεγχος αξιοπιστίας ερευνητικών εργαλείων.....	53
7.3	Καταγραφή της Διαπολιτισμικής Αποτελεσματικότητας, της Αυτό-αποτελεσματικότητας, της Εργασιακής Δέσμευσης και του Στρες. ....	53
7.4	Διερεύνηση της Διαπολιτισμικής Αποτελεσματικότητας των Συμβούλων .....	54
7.4.1	Ατομικές διαφορές των συμβούλων ως προς τη Διαπολιτισμική Αποτελεσματικότητα.....	55
7.5	Διερεύνηση της σχέσης μεταξύ της Διαπολιτισμικής Αποτελεσματικότητας με την αντιληπτή Αυτό-αποτελεσματικότητα, την Εργασιακή Δέσμευση και το Στρες .....	60
7.6	Ανάλυση Παλινδρόμησης.....	61
8.	Συζήτηση και Συμπεράσματα.....	63
8.1	Διερεύνηση της Διαπολιτισμικής Ικανότητας των εργασιακών συμβούλων .....	63
8.2	Η σχέση ανάμεσα στη διαπολιτισμική ικανότητα, την αυτό-αποτελεσματικότητα, την εργασιακή δέσμευση και το στρες.....	67
8.3	Παράγοντες πρόβλεψης της Διαπολιτισμικής Ικανότητας .....	67
9.	Επίλογος .....	69
10.	Περιορισμοί της έρευνας-Προτάσεις για μελλοντική έρευνα .....	71
	Βιβλιογραφία .....	73
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	87

## Περίληψη

Οι εργασιακοί σύμβουλοι και σύμβουλοι επαγγελματικού προσανατολισμού αυξάνονται συνεχώς στη χώρα μας, καθώς αυξάνονται οι εισροές ανθρώπων στην Ελλάδα προς αναζήτηση καλύτερης ποιότητας ζωής, είτε λόγω της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης, είτε εξαιτίας εμπόλεμης κατάστασης στην πατρίδα τους και βάσιμου φόβου άλλων διώξεων. Σκοπός της έρευνας είναι να ρίξει φως στην ικανότητα των συμβούλων να ανταποκριθούν στις ανάγκες των πολιτισμικών μειονοτήτων στην Ελλάδα, καθώς τώρα περισσότερο από ποτέ, είναι ζωτικής σημασίας η παροχή εργασιακής συμβουλευτικής, ειδικά σε όλους εκείνους τους ανθρώπους που ανήκουν σε χαμηλότερα κοινωνικοοικονομικά στρώματα. Για τον λόγο αυτόν, η έρευνα επικεντρώθηκε στη διερεύνηση της ικανότητας των συμβούλων να επικοινωνήσουν αποτελεσματικά με ανθρώπους από διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο και της σχέσης μεταξύ αυτής της διαπολιτισμικής αποτελεσματικότητας με τα δημογραφικά τους χαρακτηριστικά, την αντιληπτή αυτό-αποτελεσματικότητά τους ως σύμβουλοι, την εργασιακή τους δέσμευση αλλά και το στρες που βιώνουν.

Στην έρευνα συμμετείχαν 146 άτομα που εργάζονται στον τομέα της εργασιακής συμβουλευτικής, τόσο σε ιδιωτικούς όσο και σε δημόσιους φορείς, τα οποία κλήθηκαν να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο μέσω διαδικτυακής φόρμας. Τα αποτελέσματα δείχνουν πως ορισμένα δημογραφικά χαρακτηριστικά φαίνεται να επηρεάζουν τα επίπεδα διαπολιτισμικής αποτελεσματικότητας, η οποία συσχετίζεται σημαντικά με την εργασιακή εμπειρία με πολιτισμικές μειονότητες και με την παροχή συμβουλευτικής με διάφορους τρόπους αντί αποκλειστικά μέσω ατομικών συνεδριών. Εξίσου σημαντικό ρόλο φαίνεται να παίζει κι ο τομέας εργασίας, καθώς άτομα τα οποία εργάζονται στον ιδιωτικό τομέα εμφάνισαν μεγαλύτερα επίπεδα διαπολιτισμικής δεξιότητας σε σχέση με όσα εργάζονται στον δημόσιο τομέα. Επίσης, σημαντική συσχέτιση εμφανίζεται μεταξύ αυτής της δεξιότητας με την αυτό-αποτελεσματικότητά τους, η οποία φαίνεται ότι μπορεί να γίνει και δείκτης πρόβλεψης της πρώτης, ενώ λιγότερο σημαντική συσχέτιση υπάρχει με την εργασιακή δέσμευση και το στρες. Τα συμπεράσματα αναλύονται και συγκρίνονται με δεδομένα από τη διεθνή βιβλιογραφία.

*Λέξεις κλειδιά:* πολυπολιτισμική εργασιακή συμβουλευτική, διαπολιτισμική αποτελεσματικότητα, αυτό-αποτελεσματικότητα, εργασιακή δέσμευση, ικανότητες εργασιακών συμβούλων, πολιτισμικές μειονότητες

## Abstract

Career counselors are increasingly being called to assist new comers in their country migrating there in search of a better quality of life due to either the global economic crisis or an ongoing war in their homeland. The aim of this study is to shed light on the ability of career counselors to cope with cultural minorities in Greece since now more than ever it is vital they provide guidance especially to those from less privileged backgrounds. For that reason, the focus is on examining their ability to communicate effectively with people from various cultural backgrounds and the relation between this intercultural effectiveness with their demographic characteristics, their self-efficacy as counselors, their job engagement and self-perceived stress. Randomly selected participants working as career practitioners, both in the private and public sector, were invited to submit a questionnaire online which contained measures of these factors (n=146). Results indicate that the overall intercultural effectiveness is affected by socio-demographic characteristics and correlates more significantly with working experience with multicultural clients and practice in group settings rather than individually, presenting better results in the private sector, as opposed to public institutions. It also correlates significantly with self-efficacy which can be a predictor for intercultural effectiveness, but less significantly with job engagement and perceived stress. Conclusions are discussed with the international research literature and implications for career practitioners are formulated.

**Key words:** *multicultural career counseling, intercultural effectiveness, self-efficacy, work engagement, counselors' competence, cultural minorities*



## Εισαγωγή

Η παγκοσμιοποίηση έχει καταστήσει τον εργασιακό κόσμο ένα διεθνές περιβάλλον με αλληλεξαρτώμενες οικονομίες κι η σύνθεση του εργατικού δυναμικού στις επιχειρήσεις αλλάζει ραγδαία καθώς οι εργαζόμενοι/ες<sup>1</sup> προέρχονται από διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο (Osborn, 2012). Η Ελλάδα ως μια τέτοια περίπτωση πολυπολιτισμικής κοινωνίας και χώρα υποδοχής μεγάλου αριθμού προσφύγων και μεταναστών/τριών τα τελευταία χρόνια, θα πρέπει να αποκτήσει ανάλογα εκπαιδευμένους/ες συμβούλους επαγγελματικού προσανατολισμού, καθώς όλο και περισσότεροι άνθρωποι, που είτε αναζητούν εργασία είτε ήδη εργάζονται στην χώρα μας, προέρχονται από πολιτισμικές μειονότητες, ενώ ταυτόχρονα όλο και περισσότεροι/ες νέοι/ες Έλληνες/ίδες επιλέγουν να φύγουν στο εξωτερικό είτε για σπουδές είτε για εύρεση εργασίας με καλύτερες προοπτικές. Επομένως, οι σύμβουλοι σταδιοδρομίας καλούνται να προετοιμαστούν κατάλληλα για να εργαστούν επιτυχώς μ' ένα ευρύ κοινό στη χώρα μας, τόσο για τη δική τους εργασιακή και προσωπική εξέλιξη όσο και για την ομαλή ένταξη και προσαρμογή των συμβουλευόμενων ατόμων σε διαφορετικό πολιτισμικό πλαίσιο.

Η εργασία δεν καλύπτει μόνο τις βιοποριστικές ανάγκες των εργαζομένων που κατατάσσονται σε μειονοτικές ομάδες, αλλά τους/τις επαναφέρει σε μια κανονικότητα που είναι κρίσιμης σημασίας για την ψυχική και σωματική τους υγεία. Μειώνει το αίσθημα της απομόνωσης και της αποξένωσης και συμβάλλει στη δημιουργία ενός νέου κοινωνικού δικτύου καθώς συνάπτουν καινούργιες φιλίες μέσα από τον εργασιακό χώρο κι έτσι παράλληλα τους δίνεται η ευκαιρία να γνωρίσουν περισσότερα για τον άλλο ή τους άλλους πολιτισμούς με τους οποίους έρχονται σε επαφή, αλλά και να εξασκήσουν τη γλώσσα (Yakushko et al., 2008). Άλλωστε, η σταθερή κι επιτυχημένη εργασία δεν έχει να κάνει μόνο με την προσωπική ικανοποίηση που λαμβάνουμε εμείς οι ίδιοι/ες από αυτή, αλλά έχει πολύ σημαντικότερες προεκτάσεις για την οικονομική, πολιτική και κοινωνική ενδυνάμωση μιας χώρας (Stebbleton & Eggerth, 2012).

Η κοινωνικο-οικονομική ανάπτυξη μιας χώρας, λοιπόν, εξαρτάται από τις ομαλές διαπολιτισμικές σχέσεις (Tamam, 2010), γι' αυτό κι εργασιακοί σύμβουλοι οφείλουν να είναι φορείς διαπολιτισμικών πρακτικών με οποιαδήποτε κοινωνική ομάδα κι αν εργάζονται. Η αποστολή τους είναι η επαγγελματική ανάπτυξη κι η

---

<sup>1</sup> Σε όλο το παρόν έργο θα χρησιμοποιούνται και τα δύο γένη χάριν συμπερίληψης.

εργασιακή προσαρμογή σε όλα τα στάδια της ζωής ενός ανθρώπου, βοηθώντας τον να οργανώσει τη ζωή του και να σχεδιάσει το μέλλον του, θέτοντας στόχους, προσπαθώντας πάντα να συνδυαστούν οι ικανότητές του με τις απαιτήσεις της κάθε κοινωνίας, αλλά και της αγοράς εργασίας. Οι γρήγορες αλλαγές στην οργάνωση και την απασχόληση καθώς κι η παγκοσμιοποίηση υπογραμμίζουν συνεχώς την ύπαρξη ενός νέου πολιτισμικού πλαισίου και το κύρος του ίδιου του επαγγέλματος των εργασιακών συμβούλων κινδυνεύει αν δεν προσαρμοστεί το έργο τους στη νέα εποχή. Απαιτείται, λοιπόν, προσαρμογή τόσο των συμβούλων όσο και των συμβουλευόμενων ατόμων στο κοινωνικό γίγνεσθαι και την εξέλιξη στην αγορά εργασίας (Savickas, 2003).

Η αγορά εργασίας και η κοινωνία δεν κινδυνεύουν από τη συνύπαρξη πολλών διαφορετικών πολιτισμών, αλλά κινδυνεύουν από την ανοχή της ύπαρξης μιας αγοράς εργασίας και μιας κοινωνίας, όπου δεν είναι σεβαστά τα ανθρώπινα και κοινωνικά δικαιώματα (Καψάλης & Λινάρδος-Ρυλμόν, 2005). Η μεγαλύτερη συνειδητοποίηση και ευαισθησία ως προς το φύλο, την φυλή και την κουλτούρα, έχει υπάρξει στόχος ήδη από τις αρχές του 21<sup>ου</sup> αιώνα. Το κατά πόσο έχει επιτευχθεί αυτός ο στόχος στην Ελλάδα, έγινε και το αντικείμενο απασχόλησης έρευνας στο παρόν εγχείρημα.

### 1. Εννοιολογικές Αποσαφηνίσεις και Θεωρίες Σταδιοδρομίας

#### 1.1 Πρόσφυγας, μετανάστης/ρια, μειονότητες

##### 1.1.1 Πρόσφυγας

Σύμφωνα με τη Σύμβαση της Γενεύης που υπογράφηκε το 1951 και τέθηκε σε ισχύ από το 1954, πρόσφυγας ορίζεται το άτομο το οποίο λόγω

«δεδικαιολογημένου φόβου διώξεως λόγω φυλής, θρησκείας, εθνικότητας, κοινωνικής τάξεως ή πολιτικών πεποιθήσεων ευρίσκεται εκτός της χώρας της οποίας έχει την υπηκοότητα και δεν δύναται ή, λόγω του φόβου τούτου, δεν επιθυμεί να απολαύη της προστασίας της χώρας ταύτης, ή εάν μη έχον υπηκοότητα τινά και ευρισκόμενον συνεπεία τοιούτων γεγονότων εκτός της χώρας της προηγούμενης συνήθους αυτού διαμονής, δεν δύναται ή, λόγω του φόβου τούτου, δεν επιθυμεί να επιστρέψη εις ταύτην»<sup>2</sup>.

Την προστασία των δικαιωμάτων των προσφύγων καθώς και τις διαδικασίες μετεγκατάστασής τους έχει αναλάβει η Ύπατη Αρμοστεία του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, (Ο.Η.Ε.) για την οποία πρόσφυγες θεωρούνται κι όσα άτομα αφήνουν την πατρίδα τους λόγω πολεμικών συρράξεων ή φόβου διώξεων λόγω φυλής, θρησκείας ή πολιτικών πεποιθήσεων<sup>3</sup>. Οι πρόσφυγες δικαιούνται να αιτηθούν άσυλο και να αναγνωριστεί η προσφυγική τους ιδιότητα προκειμένου να εξασφαλίσουν την φυσική και ηθική τους ακεραιότητα, σύμφωνα με το άρθρο 14 της Οικουμενικής Διακήρυξης των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου (UN, 1948). Ωστόσο, έντονη συζήτηση υπάρχει γύρω από την έννοια των «περιβαλλοντικών προσφύγων», τα άτομα δηλαδή που μετακινούνται από την πατρίδα τους λόγω κλιματικής αλλαγής, τα οποία με βάση το διεθνές δίκαιο δεν εμπίπτουν στην κατηγορία των προσφύγων. Γι' αυτά τα άτομα, προτιμάται από διάφορους νομικούς, ο όρος «περιβαλλοντικός μετανάστης» ωστόσο, σύμφωνα με την εφημερίδα efsyn, έκθεση της Παγκόσμιας Τράπεζας του 2018 εκτιμά ότι, μέχρι το 2050, θα υπάρξουν 143 εκατομμύρια περιβαλλοντικοί μετανάστες από

<sup>2</sup> Διαθέσιμο στο [www.unhcr.org/gr](http://www.unhcr.org/gr)

<sup>3</sup> Διαθέσιμο στο [www.unhcr.org/gr](http://www.unhcr.org/gr)

περιοχές της Λατινικής Αμερικής, της Αφρικής νοτίως της Σαχάρας και της νοτιοανατολικής Ασίας, κάτι που προδίδει την τεράστια ανάγκη για προετοιμασία και αντιμετώπιση του φαινομένου.

### **1.1.2 Μετανάστης/ρια**

Ως μετανάστης/ρια ορίζεται συνήθως, το άτομο που οικειοθελώς εγκαταλείπει τη χώρα του, κυρίως λόγω οικονομικών αντίξοων συνθηκών, προκειμένου να αναζητήσει καλύτερες συνθήκες διαβίωσης είτε για περιορισμένο χρονικό διάστημα είτε μόνιμα. Οι οικονομικοί μετανάστες/ριες, σε αντίθεση με τους/τις πρόσφυγες, δε διώκονται από την χώρα ιθαγένειάς τους, ούτε ζουν υπό το καθεστώς φόβου για τη ζωή τους καθώς τα κίνητρα μετανάστευσής τους είναι κυρίως οικονομικής φύσης (Μουσούρου, 2003). Ανάλογα με τη νομοθεσία κάθε χώρας, οι οικονομικοί μετανάστες/ριες μπορεί να χαρακτηριστούν ως «παράτυποι/ες», χωρίς τα απαιτούμενα ταξιδιωτικά έγγραφα και να δημιουργηθούν προβλήματα τόσο κατά την είσοδό τους σε μια χώρα όσο και κατά τη διάρκεια παραμονής τους και αναζήτησης νόμιμης εργασίας εκεί (Brinkmann, 2004).

### **1.1.3 Μειονότητες**

Ο όρος μειονότητα είναι ευρύς και περιλαμβάνει τις εθνικές, φυλετικές και θρησκευτικές μειονότητες αλλά και διάφορες κοινωνικές ομάδες που αποτελούν μειοψηφία εντός μιας κοινωνίας με βάση τα εθνοτικά, γλωσσικά ή θρησκευτικά χαρακτηριστικά τους (Διακοφωτάκης, 2001). Υπάρχουν περιορισμοί στο να αποδοθεί συγκεκριμένος ορισμός, επειδή από τη μία υπάρχουν πολλές διαφορετικές ομάδες κι από την άλλη αντιλαμβανόμαστε πως πρόκειται εν τέλει για πολιτικό διακύβευμα. Είναι μια διαδικασία κατά την οποία η κοινωνία αποκλείει συγκεκριμένες ομάδες ανθρώπων, αναγνωρίζοντας σε αυτές διαφορετικά χαρακτηριστικά σε βάρος τους. Οι μειοψηφικές αυτές ομάδες συχνά αντιμετωπίζουν εξαιτίας αυτού του αποκλεισμού την ανισότητα και την κοινωνική αδικία μέσω της στέρησης ισότιμης συμμετοχής στο κοινωνικό γίγνεσθαι, στην εκπαίδευση και την αγορά εργασίας.

Στην Ελλάδα, για παράδειγμα, ως θρησκευτική μειονότητα, χαρακτηρίζεται η μουσουλμανική μειονότητα της Θράκης, σύμφωνα με τη Συνθήκη της Λωζάνης (1923), ενώ ένα άλλο παράδειγμα πολιτισμικής μειονότητας είναι οι Αθίγγανοι, οι οποίοι συνιστούν μια κοινωνική ομάδα και όχι εθνική μειονότητα. Δυστυχώς, πολιτικοί

λόγοι με άξονα την απομόνωση των μειονοτικών ομάδων, αλλά και οι πολιτικές λιτότητας που μαστίζουν την ελληνική κοινωνία από το 2008 (Χατζηπροκοπίου & Φραγκόπουλος, 2015), οδηγούν στη διατήρηση του διαχωρισμού των μειονοτήτων τόσο εκπαιδευτικά όσο και οικονομικά-εργασιακά.

Σύμφωνα με τον νόμο 4430/2016, άρθρο 2, παράγραφος 8, οι πρόσφυγες και οι αιτούντες άσυλο, καθώς και οι οικονομικοί μετανάστες ανήκουν στην κατηγορία των ειδικών ομάδων, λαμβάνοντας υπόψιν τις δυσκολίες στη μετάβαση στην ελληνική κοινωνία εξαιτίας οικονομικών, κοινωνικών και πολιτισμικών αιτιών. Το ίδιο ισχύει δια νόμου και για τα άτομα με πολιτισμικές ιδιαιτερότητες, όπως Ρομά και Έλληνες/ίδες μουσουλμάνοι/ες. Ωστόσο, η έλλειψη στρατηγικής στην κοινωνία και την οικονομία, η κακή οργάνωση των υπηρεσιών και του διοικητικού συστήματος και η ανεπαρκής εκπαίδευση του προσωπικού δεν επιτρέπει την αποτελεσματική αντιμετώπιση των οικονομικών δυσκολιών και της ανεργίας που αντιμετωπίζουν αυτές οι ομάδες ανθρώπων σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό από τον υπόλοιπο πληθυσμό (Kassotakis, 2017) παρόλο που τα στοιχεία δείχνουν ότι οι άνθρωποι αυτοί και κυρίως οι πρόσφυγες και οι μετανάστες/ριες συνεισφέρουν περισσότερα στο κράτος πρόνοιας μέσω της αδήλωτης εργασίας, από όσα τους κατηγορούν ότι απολαμβάνουν από αυτό υπέρμετρα.

## **1.2 Ιστορική αναδρομή της εργασιακής συμβουλευτικής και θεωρητικά μοντέλα**

Οι θεωρητικές προσεγγίσεις για την εργασιακή συμβουλευτική άρχισαν να αναπτύσσονται από τη δεκαετία του 1950, γεγονός που εξηγεί την πληθώρα θεωριών που υπάρχουν για το πεδίο, από παραδοσιακά έως σύγχρονα θεωρητικά μοντέλα (Pope, 2003). Στη βιβλιογραφία γίνεται λόγος για την προσωπική ανάπτυξη, τη λήψη αποφάσεων, τα ατομικά γνωρίσματα του ατόμου, τις πολυπολιτισμικές κοινωνίες, τις κοινωνικό-γνωστικές και κονστрукτιβιστικές θεωρίες. Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά στις πιο σημαντικές από τις θεωρίες αυτές, οι οποίες αποτέλεσαν σταθμό για το πεδίο της εργασιακής συμβουλευτικής και θα μπορούσαν να αποτελέσουν τη βάση για όλους/ες εκείνους/ες τους/τις συμβούλους που θέλουν να εξελίξουν το κομμάτι της διαπολιτισμικής τους ικανότητας. Άλλωστε, υπάρχουν ενδείξεις από έρευνες ότι η ενασχόληση με την έρευνα και η απόκτηση θεωρητικής βάσης κάνει τα άτομα να νιώθουν πιο αποτελεσματικά στη δουλειά τους (Brown, 2002).

### **1.2.1 Η θεωρία του Super: Life-Span, Life-Space Theory**

Η θεωρία του Super, η οποία αναπτύχθηκε από τα τέλη του '50 έως τις αρχές του '90, είναι μία από τις πιο διαδεδομένες, παραδοσιακές θεωρίες καριέρας και βρίσκει εφαρμογή στη συμβουλευτική των ευάλωτων ομάδων και των πολιτισμικών μειονοτήτων. Έχει, ως βασικό άξονα, το γεγονός ότι η εργασιακή ανάπτυξη είναι μια δια βίου διαδικασία, εξ ου και το όνομά της. Ο Super οριοθετεί 5 στάδια, τα οποία, όπως επισημαίνει (1980), μπορούν να επαναλάβουν τον κύκλο τους σε οποιαδήποτε ηλικία. Τα στάδια αυτά είναι τα εξής: ανάπτυξη, 4-13 χρονών, εξερεύνηση, 14 έως 24 χρονών, καθιέρωση, 25 έως 44 χρονών, διατήρηση, 45 έως 65 χρονών και αποδέσμευση, 65 χρονών και άνω. Αυτός ο κύκλος, και κυρίως, η δυνατότητα επανεκκίνησης κι επανάληψής του είναι μια χρήσιμη πληροφορία ειδικά για συμβούλους που εργάζονται με πρόσφυγες και μετανάστες/ριες, οι οποίοι πιθανόν να χρειαστεί να επανεκπαιδευτούν και να ξεκινήσουν μια νέα καριέρα σε εντελώς διαφορετικό πεδίο, είτε γιατί δεν μπορούν να αποδείξουν τα προσόντα τους στην χώρα μετεγκατάστασης, είτε γιατί αυτά δεν είναι χρήσιμα στο καινούργιο τους κοινωνικό κι εργασιακό περιβάλλον (Cedefop 2014; Van Esbroeck, 2008).

### **1.2.3 Η τυπολογική θεωρία του Holland**

Μία άλλη εξίσου διαδεδομένη θεωρία στο πεδίο είναι η τυπολογική θεωρία του Holland, η οποία έχει αποδειχθεί ένα εξαιρετικά δημοφιλές εργαλείο για τη συλλογή χρήσιμων πληροφοριών για την προσωπικότητα και τα εργασιακά ενδιαφέροντα των ευάλωτων-και όχι μόνο, ασφαλώς- πληθυσμών (Gottfredson & Johnstun, 2009). Ο Holland προτείνει την κατηγοριοποίηση των ατόμων με βάση τα χαρακτηριστικά τους σε 6 τύπους προσωπικοτήτων, τον ρεαλιστικό, τον διερευνητικό, τον καλλιτεχνικό, τον κοινωνικό, τον επιχειρηματικό και τον συντηρητικό, ταιριάζοντας τους μετέπειτα με 6 εργασιακά περιβάλλοντα (Leung, 2008). Οι συμπεριφορές ενός ανθρώπου εξαρτώνται κατά περίπτωση από τη διάδραση του τύπου της προσωπικότητας με το περιβάλλον και με βάση αυτό, έχει δημιουργηθεί μια κλίμακα αντιστοίχισης της προσωπικότητας του κάθε ατόμου με το κατάλληλο εργασιακό περιβάλλον για την αποκλειστική χρήση της οποίας κατά τη συμβουλευτική διαδικασία υπάρχουν επιφυλάξεις (Reardon & Lenz, 1999) ενώ άλλοι/ές θεωρητικοί εξαίρουν τη θεωρία του Holland γιατί συνδυάζει

ευκολία στη χρήση, εγκυρότητα και καταλληλότητα για ευρεία εφαρμογή (Reardon & Lenz, 1999).

#### **1.2.4 Η κοινωνικό-γνωστική θεωρία σταδιοδρομίας**

Άλλη μία δημοφιλής θεωρία, η οποία απαντάται συχνά στη βιβλιογραφία, είναι η κοινωνικό-γνωστική θεωρία σταδιοδρομίας (Κ.Γ.Θ.). Όταν πρώτο-εισήχθη ο όρος στο πεδίο, βασισμένος στην Κ.Γ.Θ. του Bandura, συμπεριλάμβανε τρία στοιχεία: ανάπτυξη εργασιακού και ακαδημαϊκού ενδιαφέροντος, επιλογή και επίδοση (Lent, Brown, & Hackett, 1994). Το μοντέλο αυτό σχεδιάστηκε αρχικά για να εξηγήσει το πώς αναπτύσσονται τα επαγγελματικά ενδιαφέροντα και πώς σχετίζονται με τις εργασιακές επιλογές. Η προσμονή συγκεκριμένων αποτελεσμάτων και οι πεποιθήσεις για την αυτό-αποτελεσματικότητα θεωρούνται ότι διαμορφώνουν τα ενδιαφέροντα του ατόμου, τα οποία με τη σειρά τους διαμορφώνουν τους στόχους που θα οδηγήσουν στην αναζήτηση συγκεκριμένου επαγγέλματος (Smith & Fouad, 1999). Στην πορεία, οι Lent και Brown προσέθεσαν άλλα δύο στοιχεία, την ικανοποίηση για καλή ψυχοσωματική κατάσταση και την ικανότητα των ανθρώπων να διαχειρίζονται την καριέρα τους είτε μόνοι τους είτε με καθοδήγηση (Brown & Lent, 2019). Με αυτόν τον τρόπο, οι υπηρεσίες συμβουλευτικής ενδυναμώνουν το άτομο ώστε να αξιολογεί αντικειμενικά τις δυσκολίες και τα εμπόδια στην καριέρα του, αλλά ταυτόχρονα να μπορεί να αναγνωρίζει και να εκμεταλλεύεται το δίκτυο υποστήριξης από το οποίο περιβάλλεται.

Οι Bandura, Lent και οι συνεργάτες τους θέτουν, λοιπόν, στο επίκεντρο τις έννοιες της αυτό-αποτελεσματικότητας και της προσδοκίας ενός αποτελέσματος. Το πρώτο αφορά την αντιληπτή ικανότητα κι απαντάει στην ερώτηση «μπορώ να τα καταφέρω;» ενώ το δεύτερο αφορά τις συνέπειες κι απαντάει στο ερώτημα «τι θα συμβεί αν τα καταφέρω;». Τρίτος βασικός άξονας εδώ, είναι οι στόχοι, δηλαδή, η πρόθεση ενός ανθρώπου να πετύχει ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα. Οι στόχοι βοηθούν τους ανθρώπους να οργανώνουν και να κρατούν σταθερά προσανατολισμένη τη συμπεριφορά τους (Brown & Lent, 2019)<sup>4</sup>. Η κοινωνικό-γνωστική θεωρία, λοιπόν, είναι μια προσπάθεια να γίνει κατανοητός ο τρόπος που οι άνθρωποι διαμορφώνουν ενδιαφέροντα, κάνουν επιλογές και πετυχαίνουν τους εκπαιδευτικούς κι επαγγελματικούς τους στόχους, δίνοντας έμφαση στο πώς αλληλεπιδρά η αυτό-

---

<sup>4</sup> Για τη θεωρία της αυτό-αποτελεσματικότητας του Bandura βλ. και κεφάλαιο 5.3

αποτελεσματικότητα, η προσμονή αποτελέσματος και οι στόχοι με το φύλο, την εθνικότητα, τα κοινωνικά δίκτυα και τα εμπόδια, ώστε να αναπτυχθούν επαγγελματικά (Lent, Brown, & Hackett, 2000).

Η επίτευξη ή μη μιας ομαλής μετάβασης των προσφύγων στην αγορά εργασίας, μπορεί να οφείλεται σε πολλούς παράγοντες όπως οι γνώσεις, οι δεξιότητες, οι κυβερνητικές πολιτικές ή οι ενέργειες άλλων οργανώσεων, η προσωπική τους πρωτοβουλία ή και συνδυασμός κάποιων παραγόντων. Η επαγγελματική ανάπτυξη, επομένως, επηρεάζεται τόσο από αντικειμενικούς όσο κι από υποκειμενικούς περιβαλλοντικούς παράγοντες χωρίς καν το άτομο να τους αντιλαμβάνεται ενώ παράλληλα το κάθε άτομο ερμηνεύει διαφορετικά τόσο τις ευκαιρίες όσο και τα εμπόδια που μπορεί να προκύψουν. Όποιοι κι αν είναι οι παράγοντες που εμπλέκονται, όμως, η κοινωνικό-γνωστική θεωρία υποστηρίζει ότι άνθρωποι, όπως οι πρόσφυγες για παράδειγμα, μπορούν ως ένα βαθμό να επηρεάσουν την εργασιακή τους ανάπτυξη με όσες ευκαιρίες και περιορισμούς κι αν υπάρχουν. Δε θεωρείται το άτομο παθητικός αποδέκτης του περιβάλλοντος στο οποίο ζει, αλλά διαδραματίζει με τη σειρά του τον δικό του ρόλο (Παπαβασιλείου-Αλεξίου, I. & Σιδερά, A., 2020· Σιδερά, A. & Παπαβασιλείου-Αλεξίου, I., 2016). Γι' αυτό και η εργασιακή συμβουλευτική με βάση αυτή τη θεωρία, θα πρέπει να στραφεί προς την επιρροή των προσφύγων όσον αφορά τους πεποιθήσεις τους για την αυτό-αποτελεσματικότητά τους, τις προσδοκίες για τα αποτελέσματα και τους στόχους τους. Αυτοί οι τρεις γνωστικοί παράγοντες πρόκειται στην πορεία να επηρεάσουν την επιτυχή αναζήτηση εργασίας, την ικανοποιητική εργασιακή επίδοση και προσωπική ευημερία (Zacher, 2019).

### **1.2.5 Η θεωρία Κατασκευής Σταδιοδρομίας**

Η θεωρία αυτή διαφέρει από τις άλλες ως προς το γεγονός ότι επικεντρώνεται στο πώς οι άνθρωποι οικοδομούν τη σταδιοδρομία τους αποδίδοντας νόημα στις εργασιακές τους εμπειρίες (Savickas, 2013· Savickas et al., 2009). Χρησιμοποιώντας ως εργαλείο την αφηγηματική τεχνική<sup>5</sup>, διερευνά το πώς και το γιατί οι άνθρωποι οικοδομούν την καριέρα τους συνδέοντας τον εαυτό τους με εργασιακούς ρόλους (Del Corso & Rehfuß, 2011). Επίσης, η θεωρία ισχυρίζεται ότι οι άνθρωποι προσαρμόζονται στα διάφορα εργασιακά τους περιβάλλοντα αντλώντας δύναμη από όσα ψυχολογικά αποθέματα έχουν συγκεντρώσει στη ζωή τους (Rudolf et al., 2017b, στο Zacher, 2019,

---

<sup>5</sup> Βλ κεφάλαιο 1.2.8



σελ. 363). Θα μπορούσε να ειπωθεί, επομένως, ότι η προσαρμοστικότητα κι ο αναστοχασμός είναι κεντρικοί άξονες αυτής της θεωρίας (Watson, 2013). Η επαγγελματική σταδιοδρομία οφείλει να είναι ευέλικτη και τα συμβουλευόμενα άτομα να αναπτύξουν την προσαρμοστικότητά τους εξαιτίας της συνεχώς μεταβαλλόμενης αγοράς εργασίας του 21<sup>ου</sup> αιώνα. Ασφαλώς, κάποιοι άνθρωποι είναι αρκετά ικανοί στο να προσαρμόζονται σε νέες συνθήκες και αλλαγές ενώ για κάποιους άλλους, αυτό είναι μια μεγάλη πρόκληση (Rudolph, Zacher, & Hirschi, 2019). Όσο πιο προσαρμοστικοί αποδειχθούν τόσο πιο ικανοποιημένοι και αφοσιωμένοι θα είναι και στην εργασία τους (Xie et al. , 2016)

### **1.2.6 Η θεωρία της πολιτισμικά ‘εμπνευσμένης’ συμβουλευτικής**

Η θεωρία της πολιτισμικά ‘εμπνευσμένης’ συμβουλευτικής, από την αγγλική φράση «culture-infused counseling» (Collins & Arthur, 2010b), είναι μια πιο σύγχρονη θεωρία, η οποία λαμβάνει υπόψιν το ευρύτερο κοινωνικό πλαίσιο, τις συνθήκες, τους προσωπικούς- υποκειμενικούς, αλλά και πολιτισμικούς παράγοντες που επηρεάζουν το άτομο, υπογραμμίζοντας ότι είναι ηθικά αναγκαίο να ληφθούν όλοι αυτοί οι παράγοντες υπόψιν στην άσκηση εργασιακής συμβουλευτικής (Abkhezr, McMahon, & Rossouw, 2015). Οι Collins και Arthur (2010a) επισημαίνουν ότι, ειδικά στην περίπτωση συμβουλευτικής προς νεότερους πληθυσμούς, η θεώρηση διαπολιτισμικών θεμάτων δεν μπορεί να είναι πλέον μια επιλογή ή ένας επιπρόσθετος στόχος των συμβούλων, αλλά ο κεντρικός τους και θεμελιώδης άξονας, ενώ παράλληλα τονίζουν τον ρόλο των συμβούλων ως φορείς κοινωνικής δικαιοσύνης, χάρη στη δράση των οποίων οι περιοριστικές συνθήκες των συμβουλευόμενων ατόμων μπορούν να αλλάξουν προς επίτευξη της προσωπικής τους εξέλιξης.

### **1.2.7 Το μοντέλο της πολιτισμικής ετοιμότητας**

Το μοντέλο της πολιτισμικής ετοιμότητας θεωρεί ότι οι παρεμβάσεις των συμβούλων πρέπει να γίνονται με βάση συγκεκριμένα πλαίσια, στα οποία ανήκουν οι εκάστοτε πληθυσμοί. Η κουλτούρα της κοινωνίας στην οποία έζησαν ή ζουν ακόμα, μέσα από περίπλοκη και μακροχρόνια διαδικασία έχει προετοιμάσει τα άτομα να ενταχθούν στην αγορά εργασίας έχοντας συγκεκριμένες αντιλήψεις για την εργασία. Γι’ αυτό κι η αφομοίωση νέων στοιχείων σ’ έναν καινούργιο τόπο κρίνεται απαραίτητη για να επιτευχθεί η πολιτισμική ετοιμότητα. Το συγκεκριμένο μοντέλο βασίζεται σε τρεις

δομές: το ατομικό-συλλογικό συνεχές, την απόδοση αξιών και την κατανομή ρόλων (Arulmani, 2011). Οι αρχές μιας κοινωνίας με ατομικό προσανατολισμό διαφέρουν κι επηρεάζουν ανάλογα τον πληθυσμό τους σε σύγκριση με κοινότητες προσανατολισμένες στο συλλογικό συμφέρον. Αντίστοιχα, η κάθε κοινωνία προσδίδει διαφορετικό κύρος σε κάποιο επάγγελμα, επηρεάζοντας ταυτόχρονα και την εργασιακή κατανομή των ρόλων. Συγκεκριμένα, η καριέρα ορίζεται ως μία έννοια συνυφασμένη με τον πολιτισμό, με συγκεκριμένες ιστορικές και οικονομικές συσχετίσεις. Με άλλα λόγια, η πολιτισμική ετοιμότητα είναι η αναγνώριση του γεγονότος ότι ένας πολιτισμός έχει ήδη θέσει τα κριτήρια αξιολόγησης της εργασίας και της απασχόλησης, γι' αυτό χρειάζονται ανοιχτά μυαλά που θα μαθαίνουν από τα ήθη και έθιμα των άλλων με σκοπό να παράσχουν υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις εκάστοτε ανάγκες των συμβουλευόμενων ατόμων (Arulmani, 2011).

### **1.2.8 Το μοντέλο της αφηγηματικής συμβουλευτικής**

Το μοντέλο της αφηγηματικής τεχνικής έχει ευρέως μελετηθεί και συζητηθεί στη βιβλιογραφία και θεωρείται κατάλληλο για τον επαναπροσανατολισμό και την επαναδόμηση της σταδιοδρομίας ενός ανθρώπου. Επιτρέπει στους/στις συμβούλους να αφουγκραστούν τις εμπειρίες των ανθρώπων και να σχηματίσουν μια ολοκληρωμένη εικόνα για τις πεποιθήσεις τους, το υπόβαθρο, την κοινωνία που τους περιβάλλει καθώς και για τις εμπειρίες και τα σημαντικά γεγονότα που έχουν καθορίσει την μέχρι τώρα επαγγελματική τους πορεία (Abkhezr, McMahon & Rossouw, 2015). Οι αφηγηματικές τεχνικές, επομένως, κερδίζουν όλο και περισσότερο έδαφος, καθώς μέσα από τις εμπειρίες που αφηγούνται οι συμβουλευόμενοι/ες, δίνουν πολύ σημαντικές πληροφορίες στον/στη σύμβουλο για τους φόβους και τους προβληματισμούς που τους διακατέχουν κι εμποδίζουν την ανεύρεση εργασίας.

Το πρώτο βήμα της αφηγηματικής προσέγγισης είναι η συνεργασία συμβούλων και συμβουλευόμενων για τη δόμηση του υπάρχοντος πλαισίου, μέσα από την εξερεύνηση ιστοριών που σχετίζονται με προηγούμενες εμπειρίες. Το δεύτερο βήμα είναι η αποδόμηση παγιωμένων αντιλήψεων, εξετάζοντας εναλλακτικές, αξίες, ενδιαφέροντα και κίνητρα, οδηγώντας έτσι, στο τρίτο βήμα, αυτό της αναδόμησης, στο οποίο δημιουργείται μια καινούργια προτιμώμενη ταυτότητα. Τέλος, συνειδητοποιώντας το πώς οι εμπειρίες και τα γεγονότα έχουν επηρεάσει την εξέλιξή τους, τα συμβουλευόμενα άτομα μπορούν να πετύχουν την οικοδόμηση ενός νέου πλαισίου, αναλαμβάνοντας δράση προς νέες κατευθύνσεις, ώστε να πάρουν αποφάσεις

για τη ζωή τους αυτόνομα (Abkhezr & McMahon, 2017). Αρκεί, συνεπώς, οι σύμβουλοι να ενθαρρύνουν τα συμβουλευόμενα άτομα να διηγηθούν ιστορίες από τη ζωή τους πριν και μετά τη μετανάστευση, για να σταματήσουν οι αναμνήσεις να περιστρέφονται γύρω από τους επώδυνους λόγους που οδήγησαν σε αυτή και να γεμίσουν ξανά με ελπίδα, αυτοπεποίθηση και αισιοδοξία.

Όπως πάντα, στη συμβουλευτική διαδικασία, ο στόχος είναι να χτιστεί εμπιστοσύνη, μια ισχυρή συμμαχία όπως αναφέρουν κι οι Toporek και Flamer (2009, σελ. 7). Για την επίτευξη αυτού του σκοπού και την αποφυγή παρερμηνειών, οι σύμβουλοι οφείλουν να αναπτύξουν διαπολιτισμική ευχέρεια. Οι προσωπικές πεποιθήσεις και στάσεις μπορεί να επηρεάσουν την απόδοση νοήματος στα λεγόμενα των συμβουλευομένων κι εν συνεχεία στην αποτελεσματικότητα της εργασιακής συμβουλευτικής. Το να μοιράζεσαι τις γνώσεις και τις εμπειρίες δημιουργεί μια κοινότητα κι εμπνέει ασφάλεια, απαραίτητο στοιχείο της διαδικασίας, κυρίως με ανθρώπους που αρχικά νιώθουν «ξένοι» σ' ένα καινούργιο, διαφορετικό περιβάλλον. Μέσω της αφήγησης, οι σύμβουλοι μπορεί να αντιληφθούν υπόνοιες διάκρισης που υπέστησαν σε προηγούμενο εργασιακό χώρο. Στη βιβλιογραφία, γίνεται εκτενής λόγος για την αντιμετώπιση αυτών των διακρίσεων με τη βοήθεια των συμβούλων κάτι που οδηγεί στην ανάγκη για ανάλυση της κοινωνικό-πολιτικής φύσης τους επαγγέλματος.

## Κεφάλαιο 2: Η Διαπολιτισμική Ικανότητα των Εργασιακών Συμβούλων

### 2.1 Η κοινωνικό-πολιτική φύση του επαγγέλματος των εργασιακών συμβούλων

Στη βιβλιογραφία απαντάται συχνά ο χαρακτηρισμός της εργασιακής συμβουλευτικής ως αρωγός στη συντέλεση παγκόσμιας δικαιοσύνης (Sultana, 2017). Οι εργασιακοί σύμβουλοι μεταδίδουν μέσα από τη δουλειά τους τις αξίες της κοινωνίας κι οφείλουν να συνειδητοποιήσουν ότι η συμβουλευτική δεν μπορεί να είναι ανεξάρτητη από άλλα σημαντικά γεγονότα στην κοινωνία. Τέτοια γεγονότα, καθώς και η πολιτική γραμμή των κυβερνήσεων, επηρεάζουν όχι μόνο την προσωπική, αλλά και την επαγγελματική ζωή των ανθρώπων (Sue, Arredondo & Davis, 1992). Η κοινωνική κατασκευή της ταυτότητας κατατάσσει ομάδες ανθρώπων σε λιγότερο δυνατούς και κοινωνικά στιγματισμένους, οι οποίοι έχουν να αντιμετωπίσουν εμπόδια στην εκπαίδευσή τους και κατόπιν στην επαγγελματική τους ανάπτυξη. Κατά συνέπεια, η υγεία και η ευημερία των ανθρώπων, μπορεί να επηρεαστεί είτε θετικά είτε αρνητικά από κοινωνικό-οικονομικές και πολιτικές δομές, καθώς επίσης, από το εκπαιδευτικό και οργανωσιακό σύστημα.

Η κοινωνική δικαιοσύνη είναι θεμελιώδης αξία για την υποστήριξη της προσωπικής ανάπτυξης κι είναι το κατεξοχήν έργο των εργασιακών συμβούλων. Χρειάζεται να έχουν γνώση των ανισοτήτων και της επίδρασης αυτών. Όπως λένε και οι Arthur και Collins (2014, σελ. 172), «η γνώση μπορεί να χρησιμοποιηθεί σαν ισχυρό εργαλείο για δράση». Χρειάζονται, όμως, και τα δύο αυτά στοιχεία, γνώση αλλά και δράση, διότι δεν αρκεί να γνωρίζεις και να μην πράττεις. Η αδράνεια σημαίνει συνενοχή και διαίωσιση των ανισοτήτων. Δεν αρκούν οι καλές προθέσεις, χρειάζονται πράξεις και κυρίως από τις υψηλότερες δομές προς τα κάτω (Sue, 1996). Η στάση κάθε συμβούλου είναι, επομένως, μια επιλογή του ρόλου που θέλουν τελικά να παίξουν και του πώς ορίζεται το επάγγελμα. Όπως λέει κι ο Arulmani (2011, σελ. 92)

«Career guidance would serve a larger cause if it moves beyond helping a person find a ‘good’ job to helping a person discover how he or she could contribute to the broader human situation».

Η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε ανθρώπους από ποικίλα πολιτισμικά υπόβαθρα από συμβούλους μη ικανούς/ές να κατανοήσουν και να παρέχουν αυτές τις υπηρεσίες σε αυτούς τους ανθρώπους θα πρέπει να θεωρείται «ανήθικη» (Korman,

1974, σελ. 105 όπως επισημαίνεται στο Sue, 1992 σελ. 72) ενώ και ο Pedersen (1991), αν και δε χρησιμοποιεί τον όρο «ανήθικο», ωστόσο επισημαίνει τη συνενοχή των συμβούλων στην προκατάληψη και την καταπίεση των συμβουλευομένων. Ζούμε σε μια πολυπολιτισμική και πολυγλωσσική κοινωνία, όπου είναι σχεδόν αδύνατον να μην έρθουμε σε επαφή με ανθρώπους από διαφορετικό υπόβαθρο. Είναι χρέος, επομένως, των συμβούλων να αναπτύξουν τη συνείδηση και την ευαισθησία τους όταν εργάζονται με διαφορετικούς πληθυσμούς.

Η δημόσια πολιτική και η εκάστοτε νομοθεσία περί εργασιακής συμβουλευτικής και επαγγελματικής ανάπτυξης προσδιορίζει το ποιος/α ασκεί τέτοιου είδους συμβουλευτική, σε ποια πλαίσια και με τι είδους παρεμβάσεις, την φύση της εκπαίδευσης που θα έπρεπε να έχουν οι σύμβουλοι, το ποιος/α δικαιούται να λαμβάνει εργασιακή συμβουλευτική και τον σκοπό αυτών των παρεμβάσεων (Herr, 2003). Η εργασιακή συμβουλευτική συμπεριλαμβάνεται στις στρατηγικές επίλυσης εθνικών, πολιτικών, οικονομικών κι εργασιακών ζητημάτων κι είναι ζωτικής σημασίας για την πρόληψη ή/και τη μείωση της ανεργίας, την ανάπτυξη ενός αποτελεσματικού εργατικού δυναμικού, την προσαρμογή των εργαζομένων στην ολοένα μεταβαλλόμενη αγορά εργασίας λόγω της προηγμένης τεχνολογίας και την υποστήριξη ανθρώπων που ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικά ομάδες για λόγους έλλειψης δεξιοτήτων, αναπηρίας ή κοινωνικών προβλημάτων. Η νομοθεσία, ως έκφραση της δημόσιας πολιτικής, εκφράζει τους στόχους σε εθνικό επίπεδο για οικονομική ανάπτυξη, αύξηση της παραγωγικότητας μέσω της αποτελεσματικής ανάθεσης εργασιών με βάση τις δεξιότητες των ανθρώπων και μείωση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι/ες σχετικά με το φύλο, την εθνικότητα ή την φυλή ώστε να επιτευχθεί η ισότητα στις ευκαιρίες για εκπαίδευση και εργασία.

Η συμπερίληψη του επαγγελματικού προσανατολισμού στα σχολεία αποδεικνύει την ύπαρξη πολιτικής προσανατολισμένης στην παραπάνω κατεύθυνση. Αυτό που πρέπει να γίνει αντιληπτό, ωστόσο, είναι το γεγονός ότι η επαγγελματική ανάπτυξη και η συμβουλευτική για την επίτευξή της είναι ένα συνεχές παρεμβάσεων κι όχι μια μεμονωμένη διαδικασία. Είναι ένα ευρύ φάσμα που περιλαμβάνει από παραδοσιακές προσεγγίσεις συμβουλευτικής που περιορίζονται σε ερωτηματολόγια ανακάλυψης δεξιοτήτων κι ενδιαφερόντων ενός ατόμου, μέχρι παρεμβάσεις για μείωση άγχους, αναδρομής σε καθοριστικές εμπειρίες και ανακάλυψη βαθύτερων αιτιών που προκαλούν εργασιακά κωλύματα συμπεριλαμβανομένων των οικογενειακών επιρροών. Ακόμη κι αν όλα αυτά δεν είναι πρόδηλα ως αντανάκλαση

των κυβερνητικών πολιτικών, είναι σίγουρα θέματα που αφορούν όσους/ες ασκούν εργασιακή συμβουλευτική κι επικεντρώνονται στην παροχή βοήθειας των ανέργων ή ημιαπασχολουμένων.

Στο μεταξύ, οι απαιτήσεις αυξάνονται και οι εργαζόμενοι/ες χρειάζεται να αναλάβουν την ατομική τους ευθύνη για εξέλιξη και αναβάθμιση των δεξιοτήτων τους. Έτσι, λοιπόν, και το επάγγελμα των εργασιακών συμβούλων εμπλουτίζεται με νέες ανάγκες για παροχή πληροφοριών και ανάπτυξη δεξιοτήτων μέσα στις οποίες περιλαμβάνονται και οι διαπολιτισμικές ικανότητες. Περίπου δύο δεκαετίες πριν, οι ερευνητές/ριες προέβλεπαν την ανάγκη να συμπεριληφθεί στην εργασιακή συμβουλευτική η διαχείριση του άγχους προσαρμογής, του πολιτισμικού σοκ και της σύγχυσης σχετικά με τους εργασιακούς κανόνες και τη στάση σ' έναν καινούργιο τόπο, όπου θα βρεθούν να εργάζονται χιλιάδες κόσμου λόγω παγκοσμιοποίησης (Herr, 2003). Σήμερα, είναι βέβαιο πως αυτή η ανάγκη είναι περισσότερο επείγουσα λόγω των αυξημένων μεταναστευτικών ροών και γενικότερα των μετακινούμενων πληθυσμών.

## **2.2 Ο πολιτισμός ως κληρονομιά**

Ο όρος πολιτισμός, αν και είναι δύσκολο να αποσαφηνιστεί, διότι είναι ένας δυναμικός όρος που συνεχώς μεταβάλλεται στην πορεία των χρόνων κι εξελίσσεται σε ζωντανός οργανισμός, έχει πολλές διαστάσεις, καθώς περιλαμβάνει όλα εκείνα τα στοιχεία που μοιράζεται μια ομάδα ανθρώπων, όπως η γλώσσα, η θρησκεία, τα ήθη και τα έθιμα, οι παραδόσεις και οι αντιλήψεις ή ακόμη και τα επιστημονικά επιτεύγματα που αποδίδονται σε αυτή την πληθυσμιακή ομάδα (Swidler, 1986). Δεν μπορεί να υπάρξει ένας γενικός ορισμός για τον πολιτισμό, καθώς διαφέρει από χώρα σε χώρα, αλλά μεταβάλλεται και στην πορεία των χρόνων. Εξελίσσεται συνεχώς καθώς μεταβιβάζεται από γενιά σε γενιά και διαμορφώνεται από την καθεμία τους (Χρυσόχου, 2011).

Παρομοίως, ο όρος ταυτότητα είναι δύσκολο να προσδιοριστεί καθότι αμφίσημος, διότι, από τη μία περιλαμβάνει όλα τα κοινά χαρακτηριστικά μιας ομάδας ανθρώπων που την κάνουν να ξεχωρίζει από άλλες, ενώ, ταυτόχρονα, αυτά τα χαρακτηριστικά είναι που ενώνουν και κατηγοριοποιούν τους ανθρώπους σε ομάδες (Geertz, 1973). Σχηματίζεται, έτσι το δίπολο της ένταξης ή της διαφοροποίησης αν και το άτομο είναι αυτό που τελικά ορίζει τον εαυτό του με τον έναν ή τον άλλο τρόπο και δεν αποκλείεται να κατατάσσει τον εαυτό του σε περισσότερες από μία ομάδες προσδίδοντάς του περισσότερες από μία ταυτότητες.

Όλοι οι άνθρωποι φέρουν στοιχεία του πολιτισμού που διδάχθηκαν είτε έμμεσα είτε άμεσα από το οικογενειακό τους περιβάλλον και το σχολείο. Πολύ αργότερα, συνειδητοποιούν ότι αυτά τα στοιχεία, που θεωρήθηκαν εκ προοιμίου ανώτερα από εκείνα άλλων πολιτισμών, είναι απλά κάποιες από τις ποικίλες πεποιθήσεις και στάσεις ζωής που ο κάθε άνθρωπος έχει δικαίωμα να επιλέξει και να πρεσβεύει χωρίς αυτές να τον κατατάσσουν σε ανώτερο ή κατώτερο ον (Pedersen, 1991).

Παρακάτω δίνονται διάφοροι ορισμοί που απαντώνται στη διεθνή βιβλιογραφία για τον όρο κουλτούρα όπως τους έχουν συγκεντρώσει οι Hertzberg & Sundelin (2014, σελ. 92) .

Ορισμοί κουλτούρας:

- ❖ Η κατανόηση του ατομικού μικρόκοσμου και του εθνικού ή φυλετικού Άλλου (Garcea, 2005).
- ❖ Η κοινωνία επιδρά αποφασιστικά και εσωκλείεται στον μικρόκοσμο του ανθρώπου ώστε κάθε ανθρώπινη ιδέα ή έκφραση καταντά συλλογική, παρά ατομική (Hannerz, 1992).
- ❖ Οτιδήποτε κάνει μια ομάδα ανθρώπων μοναδική και την ξεχωρίζει από τις άλλες (Barth, 1969; Jenkins, 2008).
- ❖ Τα συντηρητικά σχήματα θεωρούν τον πολυπολιτισμικό δρόμο καταστροφικό για την κοινωνική ενότητα (Roth, 2006).
- ❖ Η αριστερά επιμένει στην ανακατανομή του πλούτου και την αναγνώριση της σημασίας κάθε εθνικής ταυτότητας (Fraser, 2000).

Στην Ελλάδα, υπάρχει μια ποικιλία μειονοτικών ομάδων, εθνικών και θρησκευτικών, όπως οι πρόσφυγες κι οι μετανάστες, που στην πλειονότητά τους δεν έχουν χαρτογραφηθεί ως Έλληνες/ίδες πολίτες, αλλά κι οι εθνοφυλετικές-θρησκευτικές μειονότητες κυρίως της Θράκης<sup>6</sup>, οι οποίες, ναι μεν χαίρουν όλων των νομικών και πολιτικών δικαιωμάτων παρ' όλα αυτά ως μειονότητα υφίστανται διακρίσεις σε βάρος τους.

Η πολιτισμική μας ταυτότητα είναι εξίσου σημαντική με την ατομική μας ταυτότητα, δηλαδή την προσωπικότητά μας. Κάθε συμπεριφορά μας προδίδει την πολιτισμική μας γαλούχηση και πηγάζει από εκείνη ενώ ταυτόχρονα, σε καμία ομάδα δεν μπορεί τα μέλη της να είναι πανομοιότυπα, καθώς οι παράγοντες που επηρεάζουν

---

<sup>6</sup> Βλ. κεφάλαιο 1.1.3

την πολιτισμική μας ταυτότητα είναι διάφοροι όπως επισημαίνεται από τις Collins και Arthur (2010b).

- ❖ Πολιτισμικοί παράγοντες:
  - Φύλο
  - Ηλικία
  - Εθνικότητα
  - Σωματική και πνευματική ικανότητα
  - Σεξουαλικός προσανατολισμός
  - Θρησκεία
  - Γλώσσα
  - Κοινωνική τάξη
- ❖ Προσωπικοί παράγοντες:
  - Ιδιοσυγκρασία
  - Γονίδια
  - Ανατροφή και κοινωνικοποίηση
- ❖ Παράγοντες σχετικοί με τις συνθήκες
  - Ιστορικό πλαίσιο
  - Κοινωνικό πλαίσιο
  - Πολιτικό πλαίσιο
  - Περιβαλλοντικό πλαίσιο
  - Οικονομικό πλαίσιο
- ❖ Καθολικοί παράγοντες
  - Αυτογνωσία
  - Χρήση συμβόλων
  - Ψυχολογικές και βιολογικές ομοιότητες

Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, αυτοί οι παράγοντες είναι δυναμικοί κι αλληλεπιδρούν, αλλάζουν κι εξελίσσονται. Δυστυχώς, όμως, οι προσωπικοί και οι καθολικοί παράγοντες είναι αυτοί που μελετώνται και λαμβάνονται περισσότερο υπόψιν με αποτέλεσμα, συγκεκριμένες πολιτισμικές ομάδες να στερούνται υπηρεσίες που ανταποκρίνονται ουσιαστικά στις ανάγκες τους. Οι εργασιακοί σύμβουλοι καλούνται να έχουν την επιδεξιότητα της κατανόησης κι ερμηνείας των ατομικών συμπεριφορών για την αντιμετώπιση των σύνθετων διαφορών μεταξύ των



συμβουλευόμενων ατόμων (Pedersen, 1991)<sup>7</sup>. Μια συμπεριφορά από μόνη της δε σημαίνει τίποτα, αν δεν εξεταστεί υπό συγκεκριμένο πολιτισμικό πρίσμα. Παρόμοιες συμπεριφορές ενδέχεται να υποδηλώνουν διαφορετικό νόημα και το αντίστροφο, δηλαδή άνθρωποι που μπορεί να συμπεριφερθούν διαφορετικά σε μια συγκεκριμένη κατάσταση ενδέχεται να εννοούν το ίδιο πράγμα. Επίσης, δύο πλευρές μπορεί να έχουν κοινό στόχο και φιλοδοξίες, αλλά διαφορετική συμπεριφορά (Ibrahim, 1991).

Συνοψίζοντας, η επαγγελματική συμβουλευτική θα πρέπει να έχει ως στόχο να βοηθήσει ανθρώπους που εμπίπτουν σε αυτή την κατηγορία να βγουν από αυτή τη μειονεκτική θέση όπως περιγράφεται, βοηθώντας τους να γνωρίσουν πρώτα απ' όλα τον εαυτό τους, να κατανοήσουν το εργασιακό καθεστώς στην Ελλάδα και να αυτονομηθούν στην αναζήτηση πληροφοριών και τη λήψη αποφάσεων (Nathan & Hill, 2006). Γι' αυτό το λόγο, θεωρείται πλέον απαραίτητη δεξιότητα για τους συμβούλους η διαπολιτισμική ικανότητα στην επικοινωνία τους με άτομα από πολιτισμικές μειονότητες. Για τη δεξιότητα αυτή, καθώς και για τις υπόλοιπες δεξιότητες και τους στόχους που χρειάζονται οι σύμβουλοι, γίνεται εκτενής ανάλυση στο αμέσως επόμενο κεφάλαιο.

### **2.3 Η αναγκαιότητα παροχής εργασιακής συμβουλευτικής στα άτομα πολιτισμικών μειονοτήτων.**

Η παγκόσμια οικονομική κρίση από το 2007 έφερε μία από τις χειρότερες περιόδους ανεργίας που έχει ζήσει η ανθρωπότητα, με τρομακτικές οικονομικές και προσωπικές συνέπειες και συνεχείς μετακινήσεις πληθυσμών για την εύρεση καλύτερων συνθηκών διαβίωσης. Η Ελλάδα, όπως και πολλές άλλες χώρες<sup>8</sup>, υποδέχεται πληθυσμούς με πολύ διαφορετικές αντιλήψεις για την εκπαίδευση και την εργασία. Τα πιο συχνά προβλήματα που αντιμετωπίζουν ειδικά τα νεαρά σε ηλικία άτομα σχετίζονται με την εκπαίδευση και την εργασία, διότι, συνήθως, τους παρέχεται ελλιπής εκπαίδευση και κατά συνέπεια περιορισμένες ευκαιρίες στην αγορά εργασίας (Beadle, 2014).

Η πιο αποτελεσματική παρέμβαση για την πάταξη της ανεργίας είναι η εργασιακή συμβουλευτική (Behrendt, Heuer, & Go, 2019). Σύμφωνα με αποτελέσματα ερευνών, όπως στο (Ivlevs & Veliziotis, 2018), οι συνέπειες μιας εξαναγκαστικής μετακίνησης πληθυσμών μπορεί να έχει διάρκεια μεγαλύτερη κι από δεκαετία. Επίσης, σύμφωνα με την ίδια έρευνα, άτομα που αναγκάστηκαν να μεταναστεύσουν ενώ

---

<sup>7</sup> Περαιτέρω ανάλυση για τη συγκεκριμένη δεξιότητα των συμβούλων βλ κεφάλαιο 3.2

<sup>8</sup> Βλ. (Abkhezr et al., 2015) για το παράδειγμα της Αυστραλίας.

πήγαιναν σχολείο, εμφανίζουν μεγαλύτερη προθυμία να συνεχίσουν τις σπουδές τους κι αυτές τις εκπαιδευτικές ανάγκες οφείλουν να τις λάβουν υπόψιν τα κράτη. Άνθρωποι που είναι προσκολλημένοι σε ένα μόνο μονοπάτι, ενδεχομένως, να χάνουν ευκαιρίες να μάθουν και να αναπτυχθούν κι ίσως αποτύχουν στο να προσαρμοστούν σε αναπάντεχες, αναγκαστικές αλλαγές (Juntunen, Motl & Rozzi, 2019). Έρευνες όπως αυτή των Rajic et al. (2017), αποδεικνύουν ότι είναι αναγκαίο να μειωθούν τα κοινωνικά εμπόδια και να αναπτυχθεί η προσαρμοστικότητα των μετακινούμενων πληθυσμών στην αγορά εργασίας, ενισχύοντας ταυτόχρονα το ψυχολογικό τους κομμάτι, την ελπίδα, την ψυχική ανθεκτικότητα και την αισιοδοξία.

Το πόσο επείγον είναι ειδικά οι πρόσφυγες και μετανάστες/ριες να βρουν εργασία, μελέτησαν ερευνητές όπως οι Codell et al. (2011) και Hainmuller et al. (2016), στις έρευνες των οποίων αποδείχθηκε ότι όσο περισσότερο χρόνο παραμένει ένας άνθρωπος στην κατάσταση του πρόσφυγα, τόσο πιο πολύ απομακρύνεται από την ομαλή μετάβαση σε ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον, ενώ ο Lundborg (2013), παρατηρεί ότι όσο πιο μεγάλες οι πολιτισμικές διαφορές τόσο περισσότερο καιρό περνάει το άτομο στην ανεργία. Η καταγωγή του κάθε ανθρώπου είναι ισχυρός δείκτης πρόβλεψης της θέσης που θα λάβει στην αγορά εργασίας κι αυτή η σχέση μεταξύ φυλής και καριέρας σηματοδοτεί το γεγονός ότι η επαγγελματική ανάπτυξη συμβαίνει μέσα σε συγκεκριμένο πολιτισμικό πλαίσιο (Byars-Winston, 2010).

Υπάρχουν πολλοί και διάφοροι παράγοντες, κοινωνικοί και οικονομικοί, πολιτισμικοί και θρησκευτικοί, που καθορίζουν την επαγγελματική ανάπτυξη των πολιτισμικών μειονοτήτων, αλλά και τις υπηρεσίες που αναζητούν με βάση τους προβληματισμούς τους (Niles, Lenz, & Engels, 2009). Η οικογένεια, είναι ένας εξίσου σημαντικός παράγοντας σε αυτή την επιρροή. Είναι πηγή και συγχρόνως εμπόδιο στην επίτευξη επαγγελματικών στόχων. Είναι πολύ σημαντικό, επομένως, να εξετάζονται οι προσδοκίες των ανθρώπων αυτών, καθώς τέτοιου είδους πληροφορίες είναι πολύ χρήσιμες για τους/τις συμβούλους ώστε να μπορέσουν να θέσουν αντικειμενικούς στόχους μαζί τους (Baran, et al., 2018). Φτάνοντας σε έναν ξένο τόπο, έχουν ήδη προκαθορισμένες αντιλήψεις για το τις δυνατότητές τους και τη δουλειά που μπορούν να κάνουν, τις οποίες έχουν βασίσει σε προηγούμενες εμπειρίες. Αυτές οι εμπειρίες μαρτυρούν περισσότερες λεπτομέρειες για τη θέση που κατέχει η εργασία στη ζωή τους, δηλαδή το πόσο κεντρικό ρόλο έχει στην καθημερινότητά τους, το πώς σχετίζεται με άλλες δραστηριότητες και τους κανόνες που είναι αποδεκτοί σε αυτόν τον τομέα. Για παράδειγμα, η Αραβική κοινότητα στο Ισραήλ είναι μια κοινότητα που υφίσταται

μετάβαση από τα συλλογικά, παραδοσιακά της χαρακτηριστικά και την έμφαση στην αλληλεξάρτηση και την αφοσίωση στην οικογένεια σε πιο ατομικιστικό περιβάλλον, προσανατολισμένο στην αυτονομία και την ανεξαρτησία, όπως ορίζονται τα χαρακτηριστικά της Ισραηλινής κουλτούρας (Flum & Cinamon, 2006), ενώ ένα άλλο κομμάτι του πληθυσμού, που καλείται να αλλάξει το ρόλο του σε πιο δυναμικό και πολυδιάστατο, είναι οι γυναίκες πρόσφυγες. Καλούνται να φροντίσουν την οικογένεια, να εργαστούν, καθώς συνήθως ο μισθός του συζύγου δεν επαρκεί και ταυτόχρονα, ενδεχομένως, να εκπαιδεύονται είτε για την εκμάθηση της γλώσσας είτε για την προσωπική τους κι επαγγελματική τους εξέλιξη (Warriner, 2009).

Ένα άλλο συχνό φαινόμενο με τους πληθυσμούς αυτούς είναι η υπό-απασχόληση, η οποία οφείλεται σε δύο λόγους. Ο πρώτος είναι ότι χρειάζεται χρόνος για να αποδείξουν τις ικανότητες που έχουν και τα ακαδημαϊκά τους προσόντα ώστε να μπορέσουν να βγάλουν άδεια ασκήσεως επαγγέλματος, ακόμη κι αν στην χώρα προέλευσης είχαν αποκτήσει νόμιμα τέτοιου είδους διαπιστευτήρια κι ο δεύτερος λόγος είναι ότι στη χώρα υποδοχής, αυτές οι δεξιότητες που έχουν μπορεί να μη χρησιμοποιούνται για τις ανάγκες της αγοράς εργασίας τη δεδομένη τουλάχιστον χρονική στιγμή (Baran et al., 2018). Με άλλα λόγια, οι δεξιότητες ειδικά των προσφύγων υπό-χρησιμοποιούνται κάτι που επιφέρει επιπλέον ψυχολογική πίεση στα άτομα αυτά. Επίσης, τείνουν να συνάπτουν σχέσεις με ομοεθνείς, ενώ κατά την Campion (2018), όσα άτομα έχουν δημιουργήσει επαφές με ντόπιο πληθυσμό είναι πιο πιθανό να στραφούν σε νόμιμες μεθόδους για την ανεύρεση εργασίας όπως το να απευθυνθούν σε αντίστοιχες υπηρεσίες.

Οι άνθρωποι που αναγκάστηκαν να μεταναστεύσουν μπορεί να μην κινδυνεύουν πια από τις αιτίες που τους οδήγησαν στη μετανάστευση, ωστόσο ένας καινούργιος κύκλος προκλήσεων ανοίγει στην χώρα μετακίνησης. Οι αφηγηματικές τεχνικές θεωρούνται κατάλληλες για τέτοιους πληθυσμούς, οι οποίοι σύμφωνα με τους Abkhezr και McMahon (2017), δυστυχώς, τείνουν να ξεχνούν τη ζωή που έκαναν πριν τους συμβούν όλα εκείνα που τους οδήγησαν στη μετανάστευση κι έτσι όταν ερωτηθούν για τη ζωή τους, οι ιστορίες τους αφορούν κυρίως τις κακουχίες και τους κινδύνους που διέτρεξαν μέχρι να φτάσουν στη χώρα μετακίνησής τους. Αποκτούν και υιοθετούν την προσφυγική ταυτότητα καταχωριάζοντας όλα τα στοιχεία που τους προσέδιδαν μέχρι τότε μια άλλη ταυτότητα (Abkhezr & McMahon, 2017).

## **2.4 Στόχοι και Δεξιότητες των Διαπολιτισμικών Συμβούλων**

### **2.4.1 Στόχοι των διαπολιτισμικών συμβούλων**

Το έργο των διαπολιτισμικών συμβούλων είναι να αναπτύξουν πιο ρεαλιστικές προσδοκίες με τα συμβουλευόμενα άτομα που προέρχονται από πολιτισμικές μειονότητες και να προετοιμαστούν για αλλαγές με βάση τις συνθήκες και τις ανάγκες στην αγορά εργασίας της χώρας που μετοίκησαν (Baran et al., 2018). Μ' αυτόν τον τρόπο, θα αποφευχθεί κι η απογοήτευση των ανθρώπων αυτών που μπορεί να οδηγήσει ακόμη και σε επιπλοκές στην υγεία τους. Οι σύμβουλοι οφείλουν να ενδυναμώσουν τα ψυχοκοινωνικά τους αποθέματα και να δημιουργήσουν ένα υποστηρικτικό κλίμα, παρέχοντας τα εργαλεία, τις πληροφορίες, αλλά και τη συναισθηματική βοήθεια που χρειάζονται για να αντιπαρέρχονται των διακρίσεων που υφίστανται (Zacher, 2019). Η δημιουργία συναισθηματικών δεσμών είναι πολύ δυναμική πηγή για την κοινωνική τους ένταξη. Οι άνθρωποι αυτοί χρειάζονται τη σύναψη σχέσεων και τη δημιουργία ενός ασφαλούς συναισθηματικού δικτύου (Schultheiss, et al. , 2011). Είναι ζωτικής σημασίας να νιώσουν ότι ανήκουν κάπου, ότι είναι ενσωματωμένοι/ες κι ότι έχουν αποφύγει την κοινωνική απομόνωση. Με άλλα λόγια, η εργασία είναι γι' αυτούς ένα μέσο χάρη στο οποίο οι άνθρωποι συμβάλλουν στην κοινότητα και ξεπερνούν την ανασφάλεια και την αβεβαιότητα για το μέλλον τους, καθώς δεν έχουν εγκατασταθεί μόνιμα σ' έναν τόπο (Ivlevs & Veliziotis, 2018).

Για να πετύχει, όμως, ένα πρόγραμμα συμβουλευτικής, πρέπει να λαμβάνει υπόψιν τις πεποιθήσεις για την εργασία, οι οποίες είναι βαθιά ριζωμένες στο μυαλό των ανθρώπων και θα συνεχίσουν να τους επηρεάζουν ακόμη και μετά τη μετανάστευση στην καινούργια χώρα. Δε νοείται συμβουλευτική διαδικασία χωρίς να τεθεί ως δεδομένη η ύπαρξη παγιωμένων αντιλήψεων (Argulmani, 2011) και χωρίς να ληφθεί υπόψιν η ετερογένεια των μειονοτήτων, κάτι που θα οδηγήσει στην ανάπτυξη κατάλληλων τεχνικών.

Το σημείο εκκίνησης είναι οι σύμβουλοι να αναθεωρήσουν τις επαγγελματικές τους πρακτικές και τους κώδικες ηθικής (Collins & Arthur, 2010b). Όταν γίνεται συζήτηση για ατομική πολιτισμική ταυτότητα αναφερόμαστε τόσο στην αναγνώρισή της από τον/τη σύμβουλο όσο κι από το συμβουλευόμενο άτομο. Επομένως, στόχος των συμβούλων είναι αρχικά να αναπτύξουν τη συνείδηση των δικών τους πολιτισμικών ταυτοτήτων προτού ασχοληθούν με το αντικείμενό τους (Arthur & Collins, 2011). Είναι οι ίδιοι/ες τους πολιτισμικά όντα κι ανεξάρτητα από την

πολιτισμική ομάδα στην οποία ανήκουν οι συμβουλευόμενοι/ές τους, έχουν όλοι/ες τους μοναδικές εμπειρίες κι εσωτερικευμένες αντιλήψεις για την επαγγελματική ανάπτυξη. Ακόμη κι οι θεωρίες στις οποίες βασίζονται οι σύμβουλοι φέρουν συνήθως τη σφραγίδα του δυτικού πολιτισμού, κάτι που επίσης επηρεάζει τη συμβουλευτική διαδικασία. Σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να χρησιμοποιούνται οι ίδιες τεχνικές με όλους/ες (Abkhezr et al., 2015· Arthur & Collins, 2011 )κι επίσης, ενδέχεται οι στόχοι να μην έχουν τεθεί ατομικά, αλλά να συνδέονται με τις προσδοκίες της οικογένειας ή της κοινωνίας. Η οικογένεια για την ακρίβεια, μπορεί να αποτελέσει πηγή αλλά ταυτόχρονα κι εμπόδιο στην επίτευξη επαγγελματικών στόχων (Flum & Cinamon, 2006). Ξεπερνώντας τους εξωτερικούς παράγοντες, οι σύμβουλοι πρέπει να χτίσουν κλίμα εμπιστοσύνης, ώστε να δημιουργηθεί μια ισχυρή συμμαχία μεταξύ των ίδιων και των συμβουλευομένων. Αν αποτύχει αυτή η προσπάθεια, το πιο πιθανό είναι οι συμβουλευόμενοι/ες να αποσυρθούν από τη διαδικασία και να χάσουν το κίνητρο για δράση και συμμετοχή στην αγορά εργασίας.

Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουν τα συμβουλευόμενα άτομα απειλούν την επιβίωσή τους, ειδικά όταν πρόκειται για πρόσφυγες και άτομα που αναζητούν άσυλο κι η κοινωνικό-οικονομική τους θέση είναι αδύναμη. Απαιτείται να προσαρμοστούν σε ήδη υπάρχοντα συστήματα και διαδικασίες ανοίκειες (Schultheiss et al., 2011), ενώ έχουν παράλληλα να αντιμετωπίσουν αρνητική στάση και προκατάληψη που υπονομεύουν με τη σειρά τους τις δεξιότητες και τις γνώσεις που έχουν οδηγώντας τους στην ανεργία, την εκμετάλλευση και την προσβολή της ταυτότητάς τους. Έρευνες δείχνουν ότι οι μειονότητες απανταχού κατέχουν τα μεγαλύτερα ποσοστά ανεργίας ενώ στα υψηλού κύρους επαγγέλματα, το ποσοστό τους είναι εξαιρετικά χαμηλό, χωρίς αυτό το γεγονός να οφείλεται απαραίτητα μόνο στην ελλιπή τους εκπαίδευση ή επαγγελματική κατάρτιση, αλλά και στις διακρίσεις που υφίστανται στην αγορά εργασίας (Brown & Segrist, 2016; Eggerth, et al. , 2012; Flum & Cinamon, 2006; Stebleton & Eggerth, 2012). Οι διαδικασίες απόκτησης ασύλου ενδέχεται να κρατήσουν χρόνια, όχι μόνο παρατείνοντας την ανεργία των ανθρώπων, αλλά καθιστώντας και τις δεξιότητές τους ξεπερασμένες από τον χρόνο. Ο ρόλος των συμβούλων και πάλι είναι να διευκολύνουν την πρόσβαση στην κοινωνία, αφού πρωτίστως, οι ίδιοι/ες κατανοήσουν με ευαισθησία τις εμπειρίες των ανθρώπων που έχουν απέναντί τους.

Συνοψίζοντας, στόχος των συμβούλων θα πρέπει να είναι η αποστασιοποίηση από την εξουσία που τυχόν θεωρούν ότι έχουν απέναντι στους/στις

συμβουλευόμενους/ες και η αναγνώριση των εμπειριών και των διαφορετικών κοσμοθεωριών που υπάρχουν (Bellini, 2002; Byars-Winston, 2010; Chan et al., 2015; Flum & Cinamon, 2006; Rush, 2010). Οφείλουν να αναγνωρίζουν τα δυνατά σημεία των ωφελούμενων, τους πολιτισμικούς και κοινωνικό-οικονομικούς παράγοντες που τους/τις επηρεάζουν, τα εξωτερικά εμπόδια και την καταπίεση που δέχονται από το σύστημα, δίνοντας ελπίδα, επιβεβαίωση, κατανόηση, αλλά και την αίσθηση του να μοιράζεσαι (Sodowsky, 1996). Η διαφορετικότητα, άλλωστε, επ' ουδενί δε σημαίνει κατωτερότητα (Sodowsky, 1996· Sue et al., 1992). Κατόπιν, θα είναι σε θέση να τους/τις οδηγήσουν στο πώς να αποφασίζουν και να δρουν αυτόνομα (Niles, Engels & Lenz, 2009).

#### **2.4.2 Η Διαπολιτισμική Ικανότητα των Συμβούλων**

Ικανό εννοούμε τον άνθρωπο που μπορεί να εκτελέσει καθήκοντα ικανοποιώντας αναμενόμενα επίπεδα. Τα εργαλεία του είναι οι γνώσεις, οι δεξιότητες και κάποια προσωπικά χαρακτηριστικά (Hiebert, 2009). Η λέξη διαπολιτισμικότητα σηματοδοτεί μια διαλεκτική σχέση μεταξύ των ανθρώπων, την αλληλεπίδραση και την αμοιβαία αποδοχή της διαφορετικότητας των άλλων. Το πρόθεμα τη λέξης- δια- προσδίδει ακριβώς αυτή την έννοια της συμμετοχής δύο ή και περισσότερων διαφορετικών πολιτισμών σε μια συνθήκη, όπου δεν υπερτερεί ο ένας σε σχέση με τον άλλο, καταρρίπτοντας τις θεωρίες περί ιεραρχικών πολιτισμών και τονίζοντας την ωφελιμότητα της συνάντησης και του διαλόγου με κάτι διαφορετικό (Portera, 2014). Είναι, λοιπόν, μια ισότιμη συνάντηση διαφορετικών πολιτισμών με σκοπό να προαχθεί ισότητα ευκαιριών στην κοινωνική και οικονομική ζωή (Bailey & Harindranath, 2007).

Στοιχεία κλειδί για την προσωπικότητα των διαπολιτισμικών συμβούλων είναι η κοινωνικότητα, η υψηλή αυτό-εκτίμηση, η θετική αυτό-εικόνα και η ικανότητα επίλυσης προβλημάτων σε ανοίκειο πλαίσιο (Sodowsky, 1996), ενώ κρίσιμης σημασίας για να κερδίσουν την εμπιστοσύνη των συμβουλευόμενων ατόμων είναι και η ενσυναίσθηση για να κατανοήσουν τη δική τους θεώρηση του κόσμου (Ibrahim, 1991; Patterson, 1996). Είναι απαραίτητο οι σύμβουλοι να εξερευνήσουν τα ιδιαίτερα πολιτισμικά χαρακτηριστικά των συμβουλευόμενων, ώστε να είναι αποτελεσματική τόσο η λεκτική όσο και η μη λεκτική επικοινωνία τους (Σιδηροπούλου-Δημακάκου, 2003). Συνεπώς, όταν αναφερόμαστε στη διαπολιτισμική ικανότητα κι ευαισθησία των συμβούλων, εννοούμε την ικανότητά τους να αλληλοεπιδράσουν και να επικοινωνήσουν επιτυχώς με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα χωρίς

να υπάρχουν συγκρούσεις και παρερμηνείες από ατυχή αποκωδικοποίηση των μηνυμάτων που στέλνουν και λαμβάνουν κι οι δύο πλευρές, σύμβουλοι-συμβουλευόμενοι/ες.

Η γνώση για τον πολιτισμό των άλλων είναι μόνο η βάση για την αποτελεσματική συμβουλευτική. Είναι η ελάχιστη δεξιότητα που οφείλουν να έχουν οι σύμβουλοι σύμφωνα με τον Middleton (2000 σελ. 225) όπως καταγράφει ο Bellini (2002). Η ιδιαίτερη προσοχή στον πολιτισμό των άλλων δεν είναι σημαντική μόνο για μια αποτελεσματική πρακτική, αλλά είναι ηθική υποχρέωση για μια επαρκή πρακτική (Collins, Arthur, & Wong-Wylie, 2010, σελ. 340). Είναι επομένως απαραίτητη προϋπόθεση οι σύμβουλοι να διακρίνονται για την αποδοχή του πολιτισμικού κεφαλαίου των άλλων και την εκτίμηση που τρέφουν για το διαφορετικό (Green et al., 2005). Χρειάζονται διαπολιτισμική εκπαίδευση για επαγγελματικούς προφανώς λόγους, αλλά και για φιλοσοφικούς με σεβασμό στην ειρηνική συνύπαρξη των λαών στον 21<sup>ο</sup> αιώνα και για πολιτικούς, αποκαθιστώντας την κοινωνική αδικία, τον ρατσισμό και την ανισότητα (Sodowsky, 1996).

Οι διαπολιτισμικά ικανοί σύμβουλοι είναι επίσης, ιδιαίτερα προσεκτικοί/ές στη χρήση τυποποιημένων εργαλείων με μειονοτικούς πληθυσμούς, αντιλαμβανόμενοι/ες τον κίνδυνο παρερμηνείας των δεδομένων που θα συλλεχθούν κατ' αυτόν τον τρόπο ειδικά αν συμπεριλάβουμε και το εμπόδιο της γλώσσας<sup>9</sup>. Οι ωφελούμενοι/ες χρειάζονται μια προσέγγιση εξατομικευμένη στις ιδιαίτερες ανάγκες τους. Αυτό σημαίνει όχι μόνο κατανόηση των προσωπικών τους ορίων αλλά κυρίως κατανόηση τόσο των εσωτερικών όσο και των εξωτερικών πηγών υποστήριξης για να αντιμετωπιστούν αυτά τα όρια (Evans, Booth, & Turner-Whittaker, 2019).

Η διαπολιτισμική ικανότητα των συμβούλων αρχίζει, ωστόσο, από τη δική τους αυτογνωσία (Collins, Arthur & Wong-Wylie, 2010). Όπως αναφέρθηκε και στην προηγούμενη ενότητα, όταν ο κάθε άνθρωπος αυτό-αναφέρεται με κάποια πολιτισμική ταυτότητα, οφείλει να γνωρίζει τα χαρακτηριστικά αυτής της ταυτότητας κι από πού πηγάζουν οι επιρροές που έχει. Είναι, λοιπόν, μια εσωτερική διαδικασία αναζήτησης και αναγνώρισης των δικών τους ιδιαίτερων χαρακτηριστικών και της δικής τους κοσμοθεωρίας για να μπορέσουν να κατανοήσουν την κατασκευή της.

---

<sup>9</sup> Για το εμπόδιο της γλώσσας καθώς και άλλες δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι σύμβουλοι, θα γίνει λόγος σε επόμενο κεφάλαιο.

### 2.4.3 Δυσκολίες, εμπόδια και παγίδες

Ένα από τα πρώτα εμπόδια που συναντούν οι σύμβουλοι κατά τη διάρκεια των συναντήσεών τους με άτομα από πολιτισμικές μειονότητες και ειδικότερα με πρόσφυγες και μετανάστες/τριες είναι η γλώσσα επικοινωνίας. Η μετανάστευση συχνά γίνεται ξαφνικά κι απότομα χωρίς προετοιμασία, άρα χωρίς να έχουν προλάβει να μάθουν τη γλώσσα (Campion, 2018). Ερευνητές όπως οι Lee et al., (2017) θεωρούν δεδομένο πως όταν μια εμπειρία έχει μεταφερθεί σ' ένα τρίτο άτομο σε δεύτερη, ξένη γλώσσα, σίγουρα έχει χαθεί στη μετάφραση ένα μεγάλο κομμάτι της. Ως σύμβουλοι και ενεργητικοί ακροατές/τριες οφείλουν να δώσουν μεγάλη προσοχή σ' αυτό το πρώτο και σημαντικότερο ίσως εμπόδιο, που είναι η έλλειψη επικοινωνίας στην ίδια γλώσσα. Διαφορετικά, όχι μόνο οι πληροφορίες που λαμβάνουν κι οι δύο πλευρές θα είναι ανακριβείς, αλλά το συμβουλευόμενο άτομο θα βρεθεί σε άβολη θέση και θα αρχίσει εκ νέου να απομακρύνεται από τη διαδικασία και να αποξενώνεται αντί να συμμετέχει ενεργά. Το πρόβλημα της επικοινωνίας εντοπίζεται πολύ συχνά στη σχετική βιβλιογραφία, όπως για παράδειγμα εκτός από τους Lee et al., (2017) και σε πολλές άλλες μελέτες (El Khoury, 2019; Novak & Chen, 2013; Westwood & Ishiyama, 1991; Yakushko, Watson, & Thompson, 2008).

Μία άλλη αδυναμία του επαγγέλματος, θεωρείται και το γεγονός ότι οι σύμβουλοι, κυρίως, επικεντρώνονται σε έναν πληθυσμό και συνήθως αυτός ο πληθυσμός δεν είναι οι μειονότητες, αφαιρώντας έτσι από τη διαδικασία αναπόσπαστα κομμάτια της κοινωνίας (Pope, 2003). Αυτό παρατηρείται κυρίως στις εταιρίες και τα ιδιωτικά γραφεία παροχής εργασιακής συμβουλευτικής, καθώς το κόστος της συνεδρίας ενδεχομένως να αποτελεί τροχοπέδη για ομάδες ανθρώπων σε δυσμενή οικονομική κατάσταση. Το αντίθετο, ωστόσο, παρατηρείται στις δημόσιες υπηρεσίες, όπου τα περισσότερα άτομα τα οποία προσέρχονται για συμβουλευτική ανήκουν στη μεγάλη τους πλειοψηφία σε χαμηλότερα κοινωνικά στρώματα και μειονότητες.

Το στοίχημα των συμβούλων στη δεύτερη περίπτωση είναι αρχικά να βγουν από τη δική τους πολιτισμική κάψουλα, όπως πρώτος χρησιμοποίησε τον όρο ο Wrenn τη δεκαετία του '60 και γίνεται αναφορά σε αυτόν συχνά στη βιβλιογραφία (Patterson, 1996; Pedersen, 1991; Pope, 2003; Sadowsky, 1996; Sue et al., 1992) Είναι ανθρωπίνως αδύνατον να ξεφύγει οποιοσδήποτε άνθρωπος από τα στερεότυπα και τις προκαταλήψεις χωρίς συνειδητή προσπάθεια και δυνατή θέληση. Οι σύμβουλοι θεωρώντας ότι, μέσω του επαγγέλματός τους νοιάζονται βαθιά για τον συνάνθρωπο, πολλές φορές αδυνατούν να συνειδητοποιήσουν ότι ασκούν τελικά κι εκείνοι/ες πίεση



στις μειονότητες. Όπως εξηγεί κι ο Pore (2003), όσο συνεχίζουμε να κρίνουμε ένα πολιτισμό μέσα από τα κριτήρια του δικού μας, χάνεται η ευκαιρία τόσο για προσωπική όσο και για επαγγελματική ανάπτυξη. Ο ρατσισμός όμως, είναι θέμα κοινωνικών δομών και πολιτισμού. Είναι κομμάτι της καθημερινής κοινωνικής μας πραγματικότητας σαν τον αέρα που αναπνέουμε, όπως πολύ χαρακτηριστικά τονίζει ο (Speight, 2007 σελ. 127).

Το δεύτερο στοίχημα των συμβούλων είναι να καταφέρουν να πείσουν τα συμβουλευόμενα άτομα για τη σημασία της διαδικασίας της συμβουλευτικής και να πάψουν να είναι προσανατολισμένα μόνο στο αποτέλεσμα, δηλαδή την εύρεση εργασίας. Αυτό που ξεκίνησε ως δυναμικό στοιχείο των συμβούλων, δηλαδή, η ευχέρειά τους στην επίλυση προβλημάτων, αποδείχθηκε πιθανός κίνδυνος να υποπέσουν στην παγίδα της ευκολίας του να οδηγήσουν τα συμβουλευόμενα άτομα στη λήψη απόφασης χωρίς να έχουν εμβαθύνει στην προσωπικότητά τους και τις δυνατότητές τους. Επίσης, εφόσον το κίνητρο των συμβούλων είναι να βοηθήσουν άλλους ανθρώπους, τότε είναι αυτονόητο ότι δεν πρέπει να προσπεράσουν αυτή τη μοναδική ευκαιρία που έχουν να το κάνουν αυτό με τις ομάδες των ανθρώπων που το χρειάζονται περισσότερο (Pore, 2003) κι οι οποίοι πολύ συχνά αντιμετωπίζουν σε πρώτη φάση τον/την εργασιακό σύμβουλο ως έναν/μία εκπρόσωπο του κρατικού συστήματος που τους ταλαιπωρεί στερώντας τους το δικαίωμα στην εργασία (Piggott, 1995).

Επιπλέον, είναι πολύ εύκολο οι σύμβουλοι να πέσουν στην παγίδα της υπέρ-γενίκευσης, για παράδειγμα, να αναμένουν συγκεκριμένες συμπεριφορές ανάλογα με την πολιτισμική ομάδα στην οποία ανήκουν τα συμβουλευόμενα άτομα. Σαφώς, υπάρχουν κοινά χαρακτηριστικά, όμως οι ατομικές διαφορές είναι αρκετά ισχυρές για να επιτρέψουν να βγουν ολιστικά συμπεράσματα για κάποιον άνθρωπο με βάση μόνο το φύλο ή την εθνικότητά του. Κάθε άνθρωπος είναι μοναδικός, γι' αυτό και όλοι οι παράγοντες που διαμορφώνουν την ταυτότητά του πρέπει συνεχώς να επαναπροσδιορίζονται και να επαναξιολογούνται (Collins & Arthur, 2010b). Χρειάζεται να κατανοήσουν ότι, αν δεν αναγνωρίσουν την οπτική όλων των κοινωνικών ομάδων και του κάθε ατόμου ξεχωριστά και δεν γίνει αυτή η οπτική αναπόσπαστο κομμάτι της παροχής υπηρεσιών και της γενικότερης πολιτικής, τότε η διαπολιτισμική αποτελεσματικότητα θα παραμείνει απλά μια δημοκρατική ρητορική χωρίς εφαρμογή (Ibrahim, 1991). Δυστυχώς, όμως, παρατηρείται έλλειψη γνώσεων για τις πολιτισμικές μειονότητες, «lack of minority input» όπως το ορίζει ο Pedersen (1991

σελ. 11) κι υπάρχει μερίδιο ευθύνης και στους/στις ερευνητές/τριες του πεδίου, οι οποίοι/ες δεν ασχολούνται με την κατηγορία αυτών των ανθρώπων και τη χαρτογράφησή τους. Οι σύμβουλοι πρέπει να αντιληφθούν ότι η δουλειά τους θα διευκολυνθεί από τη στιγμή που θα αρχίσουν να αναγνωρίζουν τόσο τον δικό τους κόσμο όσο και τον κόσμο των άλλων γύρω τους.

Άλλη μια συχνή παγίδα, είναι αυτή της τυποποιημένης διαδικασίας την οποία ακολουθούν αρκετοί/ές στην εργασιακή συμβουλευτική τους. Ο Vontress (1976) όπως αναφέρει ο Patterson (1996 σελ. 230) επισημαίνει ότι τα περισσότερα άτομα που ζητούν εργασιακή συμβουλευτική έρχονται σε επαφή με συμβούλους που απλά τους λένε τι πρέπει να κάνουν. Δεν υπάρχει καν διαδικασία συμβουλευτικής, δηλαδή, δεν επιδιώκεται προσωπική αναζήτηση κι επαγγελματική ανάπτυξη, αλλά στόχευση στην ευκολία. Όπως προτείνουν και οι Rajic et al (2017 σελ. 169) που διεξήγαγαν έρευνα πάνω στο ψυχολογικό κεφάλαιο των Σύριων προσφύγων στην Ολλανδία και στην Ελλάδα, απαιτούνται συγκεκριμένες πολιτικές για την κοινωνική κι εργασιακή ένταξη των προσφύγων ακόμη και πρωτοβουλίες που θα κινητοποιήσουν την επικοινωνία και την ανταλλαγή πολιτισμικών στοιχείων μεταξύ των ντόπιων και των προσφύγων, ενώ ταυτόχρονα, επισημαίνουν την ανάγκη για προσοχή στις ατομικές διαφορές μεταξύ των μελών διάφορων υποομάδων. Στην έρευνά τους παρατήρησαν ότι συνήθως, τα προγράμματα που παρέχονται σε αυτούς τους ανθρώπους δεν είναι εξειδικευμένα στις ιδιαιτερότητές τους, αλλά πρόκειται για προσαρμογή των ήδη υπάρχοντων που απευθύνονται γενικά σε ωφελούμενους/ες χωρίς να βασίζονται σε θεωρητικά θεμέλια. Μόλις το 12% των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι στην Ελλάδα συμμετείχαν σε εκπαιδευτικό πρόγραμμα βοηθητικό για την εύρεση εργασίας (Rajic et al, 2017).

Η παροχή συμβουλευτικής, λαμβάνοντας υπόψιν τις ιδιαίτερες ανάγκες των εθνικών και φυλετικών μειονοτήτων ή και των μεταναστών/τριών, έχει αποτελέσει θέμα μελέτης σε χώρες της Βόρειας Αμερικής αλλά και της Δυτικής Ευρώπης. Ωστόσο, παραμένει αμφίβολο το εάν αυτή η συνειδητοποίηση των ιδιαίτερων αναγκών οδήγησε και σε αντιρατσιστικές τακτικές (Hertzberg & Sundelin, 2014). Υπάρχει ο κίνδυνος, ο εσωτερικός κόσμος κι οι πεποιθήσεις των ωφελούμενων να θεωρηθούν όχι απλά διαφορετικές, αλλά και παράλογες ή ακόμη χειρότερα παραβατικές ως συμπεριφορές. Οι προκαταλήψεις, λοιπόν και τα στερεότυπα, συνειδητά ή ασυνείδητα, όπως επισημαίνουν οι Hertzberg και Sundelin (2014), πάντα θα προσπαθούν να διαφυλάξουν τις στάσεις και τις αντιλήψεις της πλειοψηφίας έναντι των μειονοτήτων. Οι σύμβουλοι δεν πρέπει να θεωρούν τίποτα δεδομένο εξ αρχής.

### Κεφάλαιο 3: Η Αυτό-αποτελεσματικότητα των Συμβούλων

Η αυτό-αποτελεσματικότητα είναι μια έννοια που εισήχθη στον διεθνή χώρο από τον Albert Bandura τη δεκαετία του 1970 και είναι ο κεντρικός άξονας της κοινωνικό-γνωστικής θεωρίας που αναπτύχθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο<sup>10</sup>. Αφορά στην προσωπική πεποίθηση του κάθε ατόμου για το πόσο ικανό είναι να φέρει εις πέρας ένα έργο που του ανατίθεται, είναι δηλαδή η υποκειμενική αντίληψη για το πόσο μπορεί το άτομο να αποδώσει σ' ένα έργο, γι' αυτό και διακρίνεται σε υψηλή και χαμηλή αυτό-αποτελεσματικότητα και είναι συγγενική έννοια με την αυτοπεποίθηση και την αυτό-εκτίμηση (Lunenburg, 2011). Η αποτελεσματικότητα είναι ένα από τα στοιχεία που απαρτίζουν τη διαπολιτισμική ικανότητα και η μέτρησή της έχει ενδιαφέρον καθώς αφορά συμπεριφορές που στοχεύουν στην αποτελεσματικότητα των εργασιακών σχέσεων (Petrovskaya & Shaposhnikov, 2020). Κατά τον Bandura (1997), υπάρχουν οι εξής τέσσερις πηγές ενίσχυσης της αυτό-αποτελεσματικότητας:

- προηγούμενη εμπειρία σε επιτυχημένες προσπάθειες<sup>11</sup>
- έμμεση μάθηση μέσω της μοντελοποίησης, παρατήρηση και μίμηση του πώς το κάνουν άλλοι άνθρωποι και πετυχαίνουν
- κοινωνική πειθώ, τί λένε και τί πιστεύουν οι άλλοι/ες
- συναισθηματική διέγερση και σταθερότητα συμπεριφοράς

ενώ κατά τον Lunenburg (2011), οι τρεις διαστάσεις της είναι

- η σπουδαιότητα ή το επίπεδο δυσκολίας στο οποίο θεωρεί ένας άνθρωπος ότι μπορεί να αντεπεξέλθει
- η δύναμη ή αλλιώς η αποφασιστικότητα και η σιγουριά ότι μπορεί να το πετύχει
- η γενίκευση, δηλαδή ο βαθμός στον οποίο η προσδοκία γενικεύεται σε διάφορες καταστάσεις.

Το συμπέρασμα είναι ότι η αυτό-αποτελεσματικότητα δεν είναι ένα στατικό χαρακτηριστικό, αλλά αντιθέτως, ένα δυναμικό σύνολο πεποιθήσεων για τον εαυτό, οι οποίες αλληλεπιδρούν με άλλους συμπεριφορικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες (Lent et al., 1994). Είναι διττός ο ρόλος της αυτό-αποτελεσματικότητας, καθώς από τη μία το άτομο αναρωτιέται αν μπορεί να κάνει κάτι κι από την άλλη αναρωτιέται τι θα συμβεί αν το καταφέρει, με το πρώτο ερώτημα να φαίνεται ότι παίζει πιο αποφασιστικό

---

<sup>10</sup> Βλ. κεφάλαιο 1.2.4

<sup>11</sup> Η συσχέτιση της εμπειρίας με την αυτό-αποτελεσματικότητα θα συζητηθεί στο ερευνητικό μέρος της εργασίας

ρόλο στη συμπεριφορά ενός ατόμου. Στο ίδιο άρθρο των Lent et al. (1994), υπογραμμίζεται επίσης, η σημασία των στόχων στην κοινωνικό-γνωστική θεωρία. Ακόμη κι όταν απουσιάζουν τα εξωτερικά κίνητρα ή η ενθάρρυνση από το περιβάλλον, όταν ο άνθρωπος έχει θέσει τους στόχους του κι επιμένει σε αυτούς, οι πιθανότητες να έρθουν τα επιθυμητά αποτελέσματα αυξάνονται. Η σχέση της αυτό-αποτελεσματικότητας των προσδοκώμενων αποτελεσμάτων είναι αμοιβαία σύμφωνα με την κοινωνικό-γνωστική θεωρία ενώ ο Bandura (1978, 1984) υποστηρίζει σαφέστατα ότι οι προσωπικές προσδοκίες για την ικανότητα του ατόμου ν' αντεπεξέλθει σε μια κατάσταση επηρεάζουν απόλυτα την έκβαση του αποτελέσματος. Η αυτό-αποτελεσματικότητα, μάλιστα, κατά τον ίδιο, μπορεί να επηρεάσει την επίτευξη θετικού αποτελέσματος επιφέροντας θετική έκβαση ακόμη και σε τομείς ασύνδετους μεταξύ τους. Διακρίνει την πράξη από το αποτέλεσμα, καθώς η πράξη είναι αυτό που συμβαίνει ενώ το αποτέλεσμα είναι οι συνέπειες που αυτή η πράξη θα προκαλέσει. Η δράση εξαρτάται από την κρίση του κάθε ανθρώπου για την ικανότητά του να πετύχει ή όχι έναν συγκεκριμένο σκοπό. Γίνεται έτσι εύκολα αντιληπτό το γεγονός ότι λανθασμένες αντιλήψεις για την ικανότητα ενός ατόμου μπορεί να οδηγήσουν σε καταστροφικές συνέπειες για την πρόοδο αυτού του ατόμου και την επίτευξη των στόχων του.

Έτσι, λοιπόν, για να πετύχουν τον στόχο τους οι εργασιακοί σύμβουλοι με τα άτομα από πολιτισμικές μειονότητες αναμένεται να έχουν υψηλή αυτό-αποτελεσματικότητα ενώ σύμφωνα με άλλες έρευνες, τα επίπεδα αυτό-αποτελεσματικότητας αναμένεται να είναι διαφορετικά απέναντι σε συμβουλευόμενα άτομα από διαφορετικό εθνικό ή φυλετικό υπόβαθρο (Constantine, 2008). Αυτό αποτέλεσε έναυσμα για διερεύνηση και στον Ελλαδικό χώρο, τα αποτελέσματα της οποίας θα συζητηθούν σε επόμενο κεφάλαιο όπως επίσης και η σχέση της αυτό-αποτελεσματικότητας με τα επίπεδα άγχους. Ο Bandura (1984) δεν αποκλείει το ενδεχόμενο, άτομα με υψηλή αντιληπτή αυτό-αποτελεσματικότητα να βιώνουν άγχος, αν κι επιμένει πως ακόμη κι υψηλά επίπεδα άγχους δεν αποτρέπουν τους ανθρώπους από την επίτευξη των στόχων παρά τις αδυναμίες στην αντίληψη της αυτό-αποτελεσματικότητας. Οι κλίμακες μέτρησης αυτό-αποτελεσματικότητας δεν εμπεριέχουν ερωτήσεις για τη μέτρηση των επιπέδων του άγχους, γι' αυτό και θεωρήθηκε ενδιαφέρον να συμπεριληφθεί στην παρούσα έρευνα και η μέτρηση των επιπέδων αυτών για τη διερεύνηση της συσχέτισής του με την αυτό-αποτελεσματικότητα.

## **Κεφάλαιο 4: Εργασιακή Δέσμευση και Στρες**

### **4.1 Εργασιακή Δέσμευση**

Η εργασιακή δέσμευση είναι μια θετική αντίληψη για την εργασία που επιφέρει ικανοποίηση, ενέργεια και αφοσίωση. Σχετίζεται με το πόσο σημαντική είναι η εργασία για έναν άνθρωπο και μπορεί να δώσει κίνητρο για αναζήτηση μιας σταθερής καριέρας και επίτευξη φιλόδοξων στόχων (Ngo & Hui, 2018). Τρία είναι τα χαρακτηριστικά που αποδίδονται στην εργασιακή δέσμευση: το πρώτο είναι η ενέργεια ή ενεργητικότητα, δηλαδή η ψυχική ανθεκτικότητα κι η προθυμία του ατόμου να επενδύσει κι άλλο χρόνο στη δουλειά του, το δεύτερο, είναι η αφοσίωση, που προσδίδει ενθουσιασμό, έμπνευση και υπερηφάνεια για τη συγκεκριμένη δουλειά, κάνοντας το άτομο πρόθυμο να παραμείνει σε αυτή και το τρίτο χαρακτηριστικό είναι της προσήλωσης, μιας κατάστασης κατά την οποία, το άτομο είναι απόλυτα συγκεντρωμένο στη δουλειά του, χωρίς να αντιλαμβάνεται το πόσος χρόνος έχει περάσει αδυνατώντας να διακόψει τη δουλειά του (Schaufeli & Bakker, 2004; Ventura, Salanova, & Llorens, 2015). Τα άτομα που διακατέχονται από ισχυρή εργασιακή δέσμευση είναι πιθανό να ασχοληθούν με δραστηριότητες ανάπτυξης των δεξιοτήτων τους, να εξερευνήσουν περισσότερο το εργασιακό τους πεδίο και να δικτυωθούν με άλλα άτομα για να αποκτήσουν πρόσβαση σε πληροφορίες και πηγές υποστήριξης ώστε να συνεχίσουν να συνεισφέρουν και να εξελίξουν τον κλάδο τους (Neault & Pickerell, 2011· Ok & Vandenberghe, 2016)

### **4.2 Στρες**

Ο όρος στρες χρησιμοποιείται ευρέως στη βιβλιογραφία, χωρίς ωστόσο, να μπορεί να προσδιοριστεί επακριβώς η ερμηνεία του. Στο παρόν έργο, ο όρος αναφέρεται στους παράγοντες της καθημερινότητας που φορτίζουν συναισθηματικά και καταπιέζουν το άτομο, κάνοντάς το να νιώθει άβολα σε καινούργιες συνθήκες, σε τέτοιο βαθμό ώστε να επηρεάζεται η συναισθηματική του ισορροπία και η ευημερία του (Johnson et al.,

2005). Μία στρεσογόνος εμπειρία μπορεί να επηρεάσει ακόμη και την απόδοση του ατόμου στη δουλειά του, ακόμη κι αν αυτή η εμπειρία δε σχετίζεται με την εργασία του, αν και γενικότερα, το εργασιακό και το οικογενειακό περιβάλλον είναι οι δύο πιο σημαντικοί παράγοντες πρόκλησης στρες στον άνθρωπο (Tennant, 2001). Στο σημείο αυτό, θα ήταν συνετό να γίνει διαχωρισμός μεταξύ του εργασιακού στρες και του στρες που βιώνει κάθε άνθρωπος στην καθημερινότητά του ανάλογα με τον τύπο της προσωπικότητάς του. Έτσι, λοιπόν, υπάρχουν επαγγέλματα που θεωρούνται υψηλού ρίσκου όσον αφορά την πρόκληση στρες στους/στις εργαζόμενους/ες, υπάρχουν όμως και βιολογικού τύπου παράγοντες που επηρεάζουν τα επίπεδα αυτά σε κάθε άνθρωπο ξεχωριστά. Το στρες των εργασιακών συμβούλων δεν έχει μελετηθεί στη βιβλιογραφία ούτε ως προς το επάγγελμα ούτε ως προς τη συσχέτιση με άλλα χαρακτηριστικά τους και συνεπώς, θεωρήθηκε ενδιαφέρουσα η διερεύνηση τυχόν συσχετίσεων με άλλους παράγοντες, όπως αυτόν της διαπολιτισμικής ικανότητας και της άνεσης στην επικοινωνία με άτομα από διαφορετικό πολιτισμό. Αξίζει να τονιστεί ότι η σημασία της μέτρησης του στρες ολοένα και αυξάνεται, λόγω της αύξησης των δομικών αλλαγών που βιώνει το άτομο στην κοινωνία όπου ζει και εργάζεται.

## Κεφάλαιο 5: Βιβλιογραφική Επισκόπηση Προηγούμενων Ερευνών

Έχοντας ανατρέξει τόσο σε διεθνή όσο και σε ελληνική βιβλιογραφία σχετικά με τις πολιτισμικές μειονότητες, παρατηρήθηκε ότι η μεγάλη πλειοψηφία των ερευνητών/τριών στρέφεται στο να εξετάσει κυρίως την πλευρά των μειονοτήτων και των εμποδίων που συναντούν στη μετάβαση στον εργασιακό χώρο παρά στη διερεύνηση των δυνατοτήτων και των διαπολιτισμικών προσεγγίσεων των ίδιων των συμβούλων καθώς και τους παράγοντες που τις επηρεάζουν. Οι λιγοστές έρευνες που υπάρχουν διαθέσιμες προσανατολίζονται κυρίως σε συγκεκριμένες δεξιότητες των συμβούλων και τη σχέση της επαγγελματικής κατάρτισης με τη διαπολιτισμική ικανότητα και την αυτό-αποτελεσματικότητα των συμβούλων παρά με τα επίπεδα της εργασιακής δέσμευσης ή του εργασιακού στρες.

Ως προς τη διαπολιτισμική ικανότητα των συμβούλων, υπάρχουν ελάχιστα ερευνητικά δεδομένα και αφορούν πολύ συγκεκριμένες πτυχές αυτής της ικανότητας, όπως για παράδειγμα τη χρήση μέσων ανάπτυξης σταδιοδρομίας, κατάλληλων για εφαρμογή με πολιτισμικές μειονότητες. Η συγκεκριμένη δεξιότητα φάνηκε να είναι αδύναμη για τους/τις συμβούλους στην έρευνα των Σιδηροπούλου-Δημακάκου και Παυλάκου (2007) και Σιδηροπούλου (2009), ενώ πιο ισχυρή φαίνεται να είναι η αντιληπτή τους ικανότητα για διαπολιτισμική ευαισθησία, κατάλληλη ηθική συμπεριφορά, ενσυναίσθηση και σεβασμό κατά την εργασία τους με άτομα από διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο (Σιδηροπούλου-Δημακάκου, 2009). Όσον αφορά την αντιληπτή αυτό-αποτελεσματικότητα των συμβούλων, οι έρευνες δείχνουν ότι όσο πιο προετοιμασμένοι/ες νιώθουν οι σύμβουλοι, τόσο πιο αποτελεσματικοί/ές νιώθουν στο να αντεπεξέλθουν σε αναπάντεχες καταστάσεις (Paton, 2003· Sawyer, Peters & Willis, 2013) ενώ χαμηλή αυτό-αποτελεσματικότητα σχετίζεται με μεγαλύτερα επίπεδα άγχους (Larson, 1998).

Άλλες έρευνες, σε ευρύτερο πλαίσιο- κι όχι με επίκεντρο εργασιακούς συμβούλους- δείχνουν ότι η εργασιακή δέσμευση σχετίζεται αρνητικά με το εργασιακό στρες και θετικά με την εργασιακή ικανοποίηση, η οποία με τη σειρά της σχετίζεται θετικά με την αυτό-αποτελεσματικότητα. Πιο συγκεκριμένα, η αντίληψη ενός ατόμου για την αποτελεσματικότητά του, είναι αποφασιστικός παράγοντας για την εργασιακή του δέσμευση. Τα άτομα με υψηλή αυτό-αποτελεσματικότητα θεωρούν ότι ελέγχουν αποτελεσματικά τις καταστάσεις στη δουλειά τους και οι απαιτήσεις φαντάζουν περισσότερο ως πρόκληση για επίτευξη του στόχου με αποτέλεσμα να τείνουν να είναι πιο προσηλωμένα στη δουλειά τους (Akkermans, et al., 2013· Ngo & Hui, 2018·

Schaufeli & Bakker, 2004· Ventura, Salanova, & Llorens, 2015).

Το έλλειμμα, ωστόσο, τόσο στη διεθνή όσο και στην εγχώρια βιβλιογραφία, όσον αφορά την αποτελεσματική επικοινωνία των συμβούλων με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς, αλλά και το πόσο αποτελεσματικοί/ές νιώθουν όταν εργάζονται μαζί τους, πόσο αφοσιωμένοι/ες και συγκεντρωμένοι/ες είναι στη δουλειά τους, ως ένδειξη εργασιακής δέσμευσης, αλλά και πόσο όλα τα παραπάνω σχετίζονται μεταξύ τους και ταυτόχρονα και με το στρες που βιώνουν οι σύμβουλοι<sup>12</sup> αποτέλεσε το έναυσμα για το παρόν πόνημα.

---

<sup>12</sup> Η μόνη διαθέσιμη έρευνα στην ελληνική βιβλιογραφία αφορά τους συμβούλους σχολικού επαγγελματικού προσανατολισμού και διερευνά το σύνδρομο burnout. Βλ. Κουνηπου, Koumoundourou & Makri-Botsari, 2010.



## Μέρος Β' Σκοπός και επιμέρους στόχοι της έρευνας

Ο κύριος σκοπός της μελέτης είναι η διερεύνηση της αποτελεσματικότητας των εργασιακών συμβούλων στην επικοινωνία τους με άτομα από διαφορετικό πολιτισμό<sup>13</sup>, και η σχέση αυτής με την αυτό-αποτελεσματικότητά τους, την εργασιακή δέσμευση και το στρες που βιώνουν.

Με βάση τα παραπάνω διαμορφώθηκαν τα εξής ερευνητικά ερωτήματα:

1. Πώς σχετίζεται η διαπολιτισμική αποτελεσματικότητα με τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων/ουσών;
2. Ποια είναι η σχέση της διαπολιτισμικής αποτελεσματικότητας με την αυτό-αποτελεσματικότητα, την εργασιακή δέσμευση και το στρες των συμμετεχόντων/ουσών;
3. Υφίσταται προβλεπτικότητα της διαπολιτισμικής αποτελεσματικότητας με βάση τα επίπεδα της αυτό-αποτελεσματικότητας, της εργασιακής δέσμευσης ή του στρες;

---

<sup>13</sup> Στο εξής, η δεξιότητα αυτής της επικοινωνίας θα ονομάζεται και «διαπολιτισμική αποτελεσματικότητα».

## **6. Μέθοδος**

### **6.1 Συλλογή Δεδομένων**

Δεδομένης της πανδημίας του νέου κορονοϊού SARS COVID-19, που ήταν ήδη σε εξέλιξη την άνοιξη του 2020, η δια ζώσης προσέγγιση ατόμων της ομάδας στόχου ήταν αδύνατη. Για το λόγο αυτό, η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια ηλεκτρονικών εργαλείων και συγκεκριμένα μέσω μιας εφαρμογής της Google, τα Google forms. Μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, απεστάλη μήνυμα με το ερευνητικό πρωτόκολλο και τον σύνδεσμο με το ερωτηματολόγιο της έρευνας στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις δημόσιων και ιδιωτικών φορέων όπου απασχολούνται εργασιακοί σύμβουλοι και σύμβουλοι επαγγελματικού προσανατολισμού σε όλη την Ελλάδα. Στο μήνυμα γινόταν σαφής η διασφάλιση της ανωνυμίας των συμμετεχόντων/ουσών, καθώς η ηλεκτρονική τους διεύθυνση δεν εμφανίζεται πουθενά στη βάση δεδομένων, ενώ δεκτά γίνονταν μόνο ερωτηματολόγια που είχαν πλήρως συμπληρωθεί. Η διαδικασία αποστολής του ηλεκτρονικού μηνύματος επαναλήφθηκε 3 φορές με σκοπό την ευγενική υπενθύμιση για τη συμμετοχή στην έρευνα, η οποία διήρκησε από τον Απρίλιο έως και τον Οκτώβριο του 2020 και συγκεντρώθηκαν 146 ερωτηματολόγια, τα οποία αποτελούν και το τελικό δείγμα της έρευνας.

### **6.2 Συμμετέχοντες/ουσες**

Η παρούσα έρευνα, όπως προαναφέρθηκε, απευθύνθηκε σε εργασιακούς συμβούλους/συμβούλους επαγγελματικού προσανατολισμού και συμμετείχαν 146 άτομα από όλη την Ελλάδα. Για την παρουσίαση των δημογραφικών στοιχείων πραγματοποιήθηκε απλή περιγραφική στατιστική. Συγκεκριμένα, όπως φαίνεται και στον Πίνακα 1, στην έρευνα συμμετείχαν 106 γυναίκες, 38 άνδρες και 2 άτομα που δεν επιθυμούσαν να δηλώσουν φύλο, ηλικίας από 26 έως 64, με μέσο όρο τα 43,3 έτη. Το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων/εισών (n=88) είναι έγγαμοι/ες (ποσοστό 59,9%) και κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος (n=100, ποσοστό 68%). Όσον αφορά τα εργασιακά τους χαρακτηριστικά το μεγαλύτερο ποσοστό (39,5%) έχει έως και 5 χρόνια εργασιακή εμπειρία στη ΣΥΕΠ κι η επαγγελματική τους κατάρτιση οφείλεται σε πιστοποίηση από σεμινάρια συμβουλευτικής σταδιοδρομίας (n=58), ωστόσο πολύ κοντά σε ποσοστό (36,7%) βρίσκονται και τα άτομα με πάνω από 10 έτη εμπειρίας (n=54) και μέσο όρο τα 9,1 έτη. Η πλειοψηφία των ατόμων εργάζεται σε αστικές περιοχές (n=105, 71,4%), ασκεί συμβουλευτική σταδιοδρομία επί του παρόντος

(n=122, 83%), τόσο με ομαδικές όσο και με ατομικές συνεδρίες (n=69, 46,9%), δηλώνει πως έχει εμπειρία με άτομα προερχόμενα από πολιτισμικές μειονότητες (n=95, 64,6%), ενώ η συντριπτική πλειοψηφία τους δεν ανήκει σε αυτές (n=145, 98,6%). Το ποσοστό ανταπόκρισης στην έρευνα δεν μπορεί να υπολογιστεί με ακρίβεια λόγω της φύσης της δειγματοληψίας χιονοστιβάδας και της γενικότερης διαδικασίας που παρότρυνε τις αρχικές επαφές να μοιραστούν το ερωτηματολόγιο με συναδέλφους/ισσες στους/στις οποίους/ες, ενδεχομένως, δεν υπήρχε πρόσβαση εκ μέρους μας.

**Πίνακας 1**

---

<b>Χαρακτηριστικά Δείγματος</b>		
	N	%
<b>Φύλο</b>		
Άνδρας	38	26,0
Γυναίκα	106	72,6
Δεν επιθυμώ να δηλώσω	2	1,4
<b>Ηλικία</b>		
25-34	19	13,0
35-44	65	44,5
45-54	47	32,2
55-64	15	10,3
<b>Οικογενειακή κατάσταση</b>		
Έγγαμος/η	88	60,3
Άγαμος/η	37	25,3
Σε σχέση	15	10,3
Διαζευγμένος/η	5	3,4
Χήρος/α	1	,7
<b>Εκπαιδευτικό επίπεδο</b>		
Απόφοιτος τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης	36	24,7
Κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος	100	68,5
Κάτοχος διδακτορικού διπλώματος	10	6,8
	44	

**Εκπαίδευση στη ΣυΕΠ**

Μεταπτυχιακό στη ΣυΕΠ	27	18,5
Διδακτορικό στη ΣυΕΠ	6	4,1
Πιστοποίηση από σεμινάρια	58	39,7
Καμία εκπαίδευση	23	15,8
Άλλο	32	21,9

**Εμπειρία σε έτη**

Έως 5 χρόνια	58	39,7
Έως 10 χρόνια	34	23,3
Περισσότερο από 10 χρόνια	54	37,0

**Περιοχή**

Αστικό κέντρο	105	71,9
Ημιαστικές περιοχές	30	20,5
Νησιά	11	7,5

**Εν ενεργεία σύμβουλος**

Ναι	122	83,6
Όχι	24	16,4

**Εργασιακός τομέας**

Ιδιωτικός τομέας	37	25,3
Δημόσιος τομέας	85	58,2
Και τα δύο	21	14,4
Άλλο	3	2,1

### **Είδος συμβουλευτικής**

Ατομικές συνεδρίες	65	44,5
Ομαδικές συνεδρίες	12	8,2
Και τα δύο	69	47,3

### **Εργασιακή εμπειρία με πολιτισμικές μειονότητες**

Ναι	95	65,1
Όχι	51	34,9

### **Υπόβαθρο πολιτισμικής μειονότητας**

Ναι	1	,7
Όχι	145	99,3

---

## **6.3 Ερευνητικά εργαλεία**

Ως ερευνητικό εργαλείο στην παρούσα έρευνα, δημιουργήθηκε μια ενιαία σύνθεση 5 ερωτηματολογίων<sup>14</sup> με το πρώτο να στοχεύει στη διερεύνηση δημογραφικών χαρακτηριστικών, το δεύτερο στη μέτρηση της διαπολιτισμικής αποτελεσματικότητας στην επικοινωνία, το τρίτο αφορούσε την αντιληπτή αυτό-αποτελεσματικότητα των συμβούλων, το τέταρτο την εργασιακή τους δέσμευση και το πέμπτο το άγχος που βιώνουν. Εξασφαλίστηκε η άδεια χρήσης των τεσσάρων ερωτηματολογίων που κατασκευάστηκαν από ξένους/ες ερευνητές/τριες κατόπιν προσωπικής επικοινωνίας της ερευνήτριας μαζί τους<sup>15</sup> και ακολουθήθηκε η προβλεπόμενη μέθοδος μετάφρασης προς και από τα Ελληνικά από ανεξάρτητες μεταφράστριες.

---

<sup>14</sup> Βλ. παράρτημα.

<sup>15</sup> Βλ. παράρτημα

### **6.3.1 Ερωτηματολόγιο Δημογραφικών Χαρακτηριστικών**

Το ερωτηματολόγιο αυτό περιλαμβάνει ερωτήσεις για το φύλο, την ηλικία, την οικογενειακή κατάσταση, το εκπαιδευτικό επίπεδο γενικά, αλλά και ειδικά ως προς την παροχή συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, την επαγγελματική εμπειρία σε έτη αλλά και την εμπειρία με άτομα από πολιτισμικές μειονότητες, τον γεωγραφικό τόπο εργασίας ως σύμβουλοι, τον φορέα εργασίας (ιδιωτικό ή δημόσιο), το είδος συμβουλευτικής που παρέχουν (ομαδικές ή ατομικές συνεδρίες), το εάν είναι ενεργοί σύμβουλοι επί του παρόντος καθώς και το εάν ανήκουν οι ίδιοι/ες σε πολιτισμική μειονότητα. (Πίνακας 1).

### **6.3.2 Κλίμακα Διαπολιτισμικής Αποτελεσματικότητας**

Η κλίμακα Διαπολιτισμικής Αποτελεσματικότητας (Intercultural Effectiveness Scale, IES) σχεδιάστηκε από τους Portalla και Chen (Portalla & Chen, 2010) κι αποτελείται από 20 ερωτήματα αυτό-αναφοράς, σχετικά με τον τρόπο επικοινωνίας με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς. Υπάρχουν 6 παράγοντες που διαμορφώνουν το τελικό αποτέλεσμα: ο πρώτος, ο οποίος περιλαμβάνει 4 δηλώσεις όπως «Συχνά συμπεριφέρομαι τελείως διαφορετικά, όταν αλληλεπιδρώ με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς», αφορά τη συμπεριφορική προσαρμοστικότητα, ο δεύτερος περιλαμβάνει επίσης 4 δηλώσεις και αφορά στη χαλάρωση κατά την αλληλεπίδραση, όπως για παράδειγμα «Μου είναι εύκολο να συνομιλώ με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς», ο τρίτος παράγοντας μετράει τον σεβασμό των αλληλοεπιδρώντων μέσα από 3 προτάσεις, όπως, για παράδειγμα «Πάντα δείχνω σεβασμό προς τους/τις συνομιλητές/τριές μου από διαφορετικούς πολιτισμούς, κατά την αλληλεπίδρασή μας», ο τέταρτος είναι η ικανότητα απόδοσης νοήματος στην επικοινωνία με 3 ερωτήσεις, για παράδειγμα «Έχω πρόβλημα με τη γραμματική, όταν αλληλεπιδρώ με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς», ο πέμπτος παράγοντας, επίσης με 3 δηλώσεις διερευνά τη διατήρηση ταυτότητας, όπως για παράδειγμα «Θεωρώ ότι έχω πολλά κοινά με τους/τις συνομιλητές/τριές μου από διαφορετικούς πολιτισμούς κατά την αλληλεπίδρασή μας» και τέλος ο έκτος στοχεύει στη διερεύνηση διαχείρισης της επικοινωνίας/αλληλεπίδρασης μέσα από τις εξής δύο προτάσεις: «Μπορώ να εκφράσω τις ιδέες μου με σαφήνεια, όταν αλληλεπιδρώ με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς» και «Μπορώ να απαντώ σε ερωτήσεις αποτελεσματικά, όταν αλληλεπιδρώ με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς». Οι ερωτηθέντες/είσες καλούνται να δηλώσουν τον βαθμό που συμφωνούν σε 5-βάθμια κλίμακα τύπου Likert

όπου 1=διαφωνώ απόλυτα και 5=συμφωνώ απόλυτα. Το αποτέλεσμα βγαίνει από το άθροισμα των δηλώσεων και γι' αυτό επιβάλλεται αντιστροφή στις αρνητικές δηλώσεις, οι οποίες είναι 9 στο σύνολο, ώστε όσο υψηλότερο το σκορ τόσο μεγαλύτερη η διαπολιτισμική αποτελεσματικότητα των ερωτηθέντων/εισών. Ο συντελεστής αξιοπιστίας Cronbach στην έρευνα των κατασκευαστών ήταν  $\alpha=.85$ .

### **6.3.3 Κλίμακα Αυτό-αποτελεσματικότητας Συμβούλων**

Για τη μέτρηση της αυτό-αποτελεσματικότητας των συμβούλων χρησιμοποιήθηκε η Counselor Self-Efficacy Scale (CSES) η οποία σχεδιάστηκε από τους Melchert, Hays, Wiljanen και Kolocek (Melchert, Hays, Wiljanen, & Kolocek, 1996) και αποτελείται από 18 δηλώσεις αυτό-αναφοράς, όπως για παράδειγμα «Οι γνώσεις μου για την ανάπτυξη προσωπικότητας είναι επαρκείς, ώστε να παρέχω συμβουλευτική αποτελεσματικά» ή «Μπορώ να διευκολύνω αποτελεσματικά τους/τις συμβουλευμένους/ες μου στο να θέσουν τους στόχους τους» κτλ, όπου οι ερωτηθέντες/είσες καλούνται και πάλι να σημειώσουν τον βαθμό στον οποίο συμφωνούν σε 5-βάθμια κλίμακα τύπου Likert όπου 1=διαφωνώ απόλυτα και 5=συμφωνώ απόλυτα. Δεν υπάρχουν υποκλίμακες στο συγκεκριμένο εργαλείο, ενώ το αποτέλεσμα βγαίνει από το άθροισμα των απαντήσεων έπειτα από αντιστροφή των αρνητικών δηλώσεων (4 συνολικά), ώστε υψηλά σκορ να υποδηλώνουν μεγάλη αυτό-αποτελεσματικότητα των συμβούλων. Στην έρευνα των κατασκευαστών του, το εργαλείο είχε υψηλή εσωτερική συνοχή, Cronbach  $\alpha=.91$ .

### **6.3.4 Κλίμακα Εργασιακής Δέσμευσης**

Το τέταρτο εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε είναι η Κλίμακα Εργασιακής Δέσμευσης και συγκεκριμένα η σύντομη μορφή του (Utrecht Work Engagement Scale, UWES-9) η οποία σχεδιάστηκε από τους Schaufeli, Bakker και Salanova (Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006) για τη μέτρηση της εργασιακής δέσμευσης. Ενώ η αρχική κλίμακα προοριζόταν για τη μέτρηση της εργασιακής δέσμευσης μέσα από τρεις διαστάσεις, την ενέργεια (vigor), την αφοσίωση (dedication) και την προσήλωση (absorption), η σύντομη μορφή της έχει απασχολήσει διάφορους/ες ερευνητές/τριες που έχουν πραγματοποιήσει παραγοντική ανάλυση (Mills, Culbertson, & Fullagar, 2012; Schaufeli et al., 2006) ως προς τη διάκριση των τριών αυτών παραγόντων ή την χρήση της ως ενιαίο εργαλείο. Αποτελείται από 9 δηλώσεις επταβάθμιας κλίμακας Likert



όπου 0=ποτέ και 6=πάντα. Κάθε διάσταση αποτελείται από τρεις προτάσεις του τύπου «Στη δουλειά μου νιώθω ότι σφύζω από ενέργεια», η πρώτη (ενέργεια), «Η δουλειά μου με εμπνέει», η δεύτερη (αφοσίωση) και «Παρασύρομαι και ξεχνιέμαι, όταν δουλεύω» η τρίτη (προσήλωση). Η εσωτερική αξιοπιστία σε προηγούμενες έρευνες κυμαίνεται από .80 έως .90 (Montgomery et al., 2010; Schaufeli & Bakker, 2004)

### **6.3.5 Κλίμακα Αντιληπτού Στρες**

Το πέμπτο εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε ήταν η σύντομη μορφή της κλίμακας αντιληπτού στρες (Perceived Stress Scale, PSS) η οποία κατασκευάστηκε από τον Cohen (S. Cohen, Kamarck, & Mermelstein, 1983) ως εργαλείο μέτρησης του πόσο στρεσογόνες μπορεί να είναι κάποιες καταστάσεις στη ζωή ενός ανθρώπου κι είναι ένα από τα πιο διαδεδομένα εργαλεία για τη μέτρηση του στρες (S. F. Chan & La Greca, 2013). Αποτελείται από 4 ερωτήσεις για τις σκέψεις που έκαναν και τα συναισθήματα που ένιωσαν οι συμμετέχοντες/ουσες τον τελευταίο μήνα. Σε κάθε περίπτωση καλούνται να απαντήσουν, σε μια 5-βάθμια κλίμακα τύπου Likert, όπου 0=ποτέ και 4=πολύ συχνά, ερωτήσεις, όπως για παράδειγμα «Τον τελευταίο μήνα, πόσο συχνά νιώσατε ότι δεν μπορείτε να ελέγξετε σημαντικά πράγματα στη ζωή σας;». Απαντήσεις από δύο εκ των ερωτήσεων υφίστανται αντιστροφή, ώστε υψηλότερα σκορ να υποδηλώνουν μεγαλύτερα επίπεδα άγχους. Η εσωτερική συνοχή του εργαλείου δεν είναι ισχυρή  $\alpha=.60$ , ενδεχομένως λόγω της συντομίας της κλίμακας, ωστόσο για πρακτικούς λόγους και την αποφυγή της πιθανότητας αποθάρρυνσης για συμμετοχή σε μακροσκελή έρευνα προτιμήθηκε αυτή η εκδοχή έναντι των 10 ή 14 ερωτήσεων όπως έχει χρησιμοποιηθεί σε άλλες έρευνες εμφανίζοντας μεγαλύτερη συνοχή  $\alpha=.85$  (Sheldon Cohen, Health, Relationships, Behavior, & Manual, 2006).

## 7. Αποτελέσματα

### 7.1 Παραγοντικές Αναλύσεις των ερωτηματολογίων

Καθώς η έρευνα πραγματοποιείται για πρώτη φορά στον Ελλαδικό χώρο, θεωρήθηκε σκόπιμο να πραγματοποιηθεί παραγοντική ανάλυση των εργαλείων μέτρησης της διαπολιτισμικής αποτελεσματικότητας και της εργασιακής δέσμευσης, IES και UWES αντίστοιχα. Χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος περιστροφής Varimax, κατά Kaiser κανονικότητα.

#### 7.1.2 Παραγοντική Ανάλυση της Κλίμακας Διαπολιτισμικής Αποτελεσματικότητας.

Η παραγοντική ανάλυση που πραγματοποιήθηκε για την IES εμφάνισε μια διαφορετική παραγοντική δομή από αυτή των κατασκευαστών της. Η μέτρηση κατά Kaiser-Meyer-Olkin (KMO=0,832) και τα αποτελέσματα από το τεστ σφαιρικότητας Bartlett [Bartlett's  $\chi^2$  (91)=718,  $p < ,01$ ] επιβεβαίωσαν ότι το δείγμα ήταν ικανοποιητικό για παραγοντική ανάλυση (Kaiser & Rice, 1974). Με βάση το κριτήριο του Kaiser (ιδιοτιμές  $> 1$ ) και την περαιτέρω ανάλυση προκύπτουν 4 παράγοντες που ερμηνεύουν το 63,2% του συνολικού ποσοστού της διασποράς των αρχικών μεταβλητών. Η κλίμακα με 4 παράγοντες είναι το βέλτιστο μοντέλο, έχοντας εξετάσει τους δείκτες MSA (measures of sampling adequacy, δηλαδή το KMO και anti-image  $\geq 0.6$ ) (Hair et al., 1995) και λαμβάνοντας υπόψιν την εταιρικότητα (φορτίσεις  $\geq 0.4$ ), την αξιοπιστία και την ερμηνευσιμότητα του εργαλείου (Neill, 2008). Οι 4 νέοι παράγοντες είναι η Άνεση στην Επικοινωνία ( $\alpha = ,82$ ), η οποία αναφέρεται στην έλλειψη άγχους ή δυσφορίας κατά την αλληλεπίδραση με άτομα από διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο, με 5 προτάσεις του τύπου «Μου είναι εύκολο να συνομιλώ με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς», η Διατήρηση Ταυτότητας ( $\alpha = ,77$ ), η οποία μετράει την ικανότητα των συνομιλητών να διαχωρίζουν και να υποστηρίζουν την πολιτισμική ταυτότητά τους, μέσω τόσο των λεκτικών όσο και μη-λεκτικών μηνυμάτων και περιλαμβάνει 4 προτάσεις όπως, «Μου είναι δύσκολο να νιώσω ότι οι συνομιλητές/τριές μου από διαφορετικούς πολιτισμούς έχουν ομοιότητες με εμένα», ο τρίτος παράγοντας είναι η Δεξιότητα Ανταλλαγής Μηνυμάτων ( $\alpha = ,62$ ), δηλαδή το κατά πόσο μπορείς να δίνεις με σαφήνεια ένα μήνυμα και να γίνεται εξίσου αντιληπτό από την άλλη πλευρά, όπως φαίνεται σε δηλώσεις του τύπου «Συχνά μου διαφεύγουν πράγματα, όταν αλληλεπιδρώ με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς» και τέλος, ο

παράγοντας του Σεβασμού Κατά την Αλληλεπίδραση<sup>16</sup> ( $\alpha=,58$ ), με δύο προτάσεις, «Χρησιμοποιώ κατάλληλη οπτική επαφή, όταν αλληλεπιδρώ με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς» και «Πάντα δείχνω σεβασμό προς τους/τις συνομιλητές/ριές μου από διαφορετικούς πολιτισμούς, κατά την αλληλεπίδρασή μας», περιλαμβάνοντας τόσο τα λεκτικά, όσο και μη λεκτικά μηνύματα που ανταλλάσσονται, προκειμένου να δείξουν σεβασμό στο διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο. Στους πίνακες που ακολουθούν φαίνονται οι φορτίσεις των παραγόντων και οι δείκτες εσωτερικής συνοχής (Πίνακας 2 και 3, αντίστοιχα).

**Πίνακας 2**

---

**Αποτελέσματα Παραγοντικής Ανάλυσης**

---

	1	2	3	4
Μου είναι εύκολο να τα πηγαίνω καλά με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς.	,86			
Μου είναι εύκολο να συνομιλώ με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς.	,744			
Φοβάμαι να εκφραστώ όταν αλληλεπιδρώ με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς.	,615			
Νιώθω άνετα, όταν αλληλεπιδρώ με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς.	,607			
Μπορώ να εκφράσω τις ιδέες μου με σαφήνεια, όταν αλληλεπιδρώ με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς.	,561			
Πάντα, νιώθω ότι υπάρχει κάποια απόσταση με τους/τις συνομιλητές/ριές μου από διαφορετικούς πολιτισμούς, κατά την αλληλεπίδρασή μας.		,756		
Μου είναι δύσκολο να νιώσω ότι οι συνομιλητές/ριές μου από διαφορετικούς πολιτισμούς έχουν ομοιότητες με μένα.		,74		
Συχνά, συμπεριφέρομαι τελείως διαφορετικά, όταν αλληλεπιδρώ με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς.			,719	

---

<sup>16</sup> Ο δείκτης εσωτερικής συνοχής του τέταρτου παράγοντα, του Σεβασμού κατά την Αλληλεπίδραση, δεν είναι ικανοποιητικός, όμως γίνεται αποδεκτός λόγω του μη τυχαιοποιημένου δείγματος.

Θεωρώ ότι έχω πολλά κοινά με τους/τις συνομιλητές/ριές μου από διαφορετικούς πολιτισμούς, κατά την αλληλεπίδρασή μας.	,657
Συχνά, μου διαφεύγουν πράγματα, όταν αλληλεπιδρώ με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς.	,778
Μπορώ να απαντώ σε ερωτήσεις αποτελεσματικά, όταν αλληλεπιδρώ με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς.	,634
Πάντα, ξέρω πως να αρχίσω μια συζήτηση, όταν αλληλεπιδρώ με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς.	,608
Πάντα, δείχνω σεβασμό προς τους/τις συνομιλητές/ριές μου από διαφορετικούς πολιτισμούς, κατά την αλληλεπίδρασή μας.	,823
Χρησιμοποιώ κατάλληλη οπτική επαφή, όταν αλληλεπιδρώ με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς.	,613

### Πίνακας 3

#### Συντελεστές εσωτερικής συνοχής (Cronbach's alpha)

Παράγοντες	Alpha
Άνεση στην επικοινωνία	,82
Διατήρηση ταυτότητας	,77
Δεξιότητα Ανταλλαγής Μηνυμάτων	,62
Σεβασμός κατά την Αλληλεπίδραση	,58

### 7.1.3 Παραγοντική Ανάλυση της Κλίμακας Εργασιακής Δέσμευσης.

Στην παραγοντική ανάλυση που πραγματοποιήθηκε για την Κλίμακα Εργασιακής Δέσμευσης, στο συγκεκριμένο δείγμα δεν εμφανίστηκαν διαστάσεις για την μέτρηση της εργασιακής δέσμευσης στη σύντομη μορφή. Το αποτέλεσμα αυτό συμφωνεί με τα ευρήματα άλλων ερευνητών/ριών, οι οποίοι/ες υποστηρίζουν ότι η κλίμακα μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως ενιαίο εργαλείο αντί του διαχωρισμού σε 3 διαστάσεις (Mills et al., 2012; Schaufeli et al., 2006).

## 7.2 Έλεγχος αξιοπιστίας ερευνητικών εργαλείων.

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος αξιοπιστίας των ερευνητικών εργαλείων χρησιμοποιώντας τον δείκτη Cronbach's alpha.

Η αξιοπιστία για την κλίμακα διαπολιτισμικής αποτελεσματικότητας ήταν  $\alpha=,86$ , για την κλίμακα της αυτό-αποτελεσματικότητας των συμβούλων ήταν  $\alpha=,85$ , για την κλίμακα εργασιακής δέσμευσης ήταν  $\alpha=,93$  και για την κλίμακα του αντιληπτού στρες ήταν  $\alpha=,65$  (Πίνακας 4).

Πίνακας 4

Συντελεστές αξιοπιστίας (Cronbach's alpha)	
Κλίμακες	Alpha
Διαπολιτισμικής Αποτελεσματικότητας	,86
Αυτό-αποτελεσματικότητας	,85
Εργασιακής Δέσμευσης	,93
Αντιληπτού Στρες	,65

## 7.3 Καταγραφή της Διαπολιτισμικής Αποτελεσματικότητας, της Αυτό-αποτελεσματικότητας, της Εργασιακής Δέσμευσης και του Στρες.

Σε όλα τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν, ακολουθήθηκε ο κανόνας των κατασκευαστών/τριών τους, σύμφωνα με τον οποίο όσο υψηλότερη βαθμολογία συγκεντρώσουν οι συμμετέχοντες/ουσες, τόσο μεγαλύτερη είναι η διαπολιτισμική τους αποτελεσματικότητα, η αυτό-αποτελεσματικότητά τους και η εργασιακή τους δέσμευση, ενώ όσο υψηλότερο σκορ επιτυγχάνουν στο εργαλείο μέτρησης του άγχους, τόσο μεγαλύτερα επίπεδα άγχους βιώνουν στη ζωή τους. Στον Πίνακα 5, γίνεται καταγραφή των μέσων όρων που συγκεντρώθηκαν για το κάθε εργαλείο. Για τις πρώτες δύο κλίμακες, οι τιμές που μπορούσαν να επιλέξουν οι συμμετέχοντες/ουσες κυμαίνονταν από 1 έως 5 και ο μέσος όρος που συγκέντρωσαν ήταν 3,9 στην κλίμακα διαπολιτισμικής αποτελεσματικότητας και 4 στην κλίμακα αυτό-αποτελεσματικότητας, στην τρίτη κλίμακα οι τιμές κυμαίνονταν από 0 έως 6 και σημειώθηκε μέσος όρος 4,5, ενώ για το στρες, με ιεραρχικές τιμές από 0 έως 4,

σημειώθηκε μέσος όρος της τάξης του 1,4. Σε γενικές γραμμές, φαίνεται ότι οι συμμετέχοντες/ουσες στην έρευνα διακρίνονται από υψηλά επίπεδα διαπολιτισμικής αποτελεσματικότητας, αυτό-αποτελεσματικότητας και εργασιακής δέσμευσης κι από σχετικά χαμηλά επίπεδα στρες.

**Πίνακας 5**

	Ελάχιστη τιμή	Μέγιστη τιμή	M.O.	T.A.
Διαπολιτισμική Αποτελεσματικότητα	2,14	5,00	3,9457	,52013
Αυτό-αποτελεσματικότητα	1,92	5,00	4,0427	,53455
Εργασιακή Δέσμευση	,89	6,00	4,5860	,93597
Στρες	,25	3,00	1,4880	,61190

#### **7.4 Διερεύνηση της Διαπολιτισμικής Αποτελεσματικότητας των Συμβούλων**

Για την ερμηνεία και την παρουσίαση των αποτελεσμάτων της κλίμακας IES, η παρούσα έρευνα βασίστηκε στις συστάσεις των Portalla και Chen (2010), σύμφωνα με όσο υψηλότερο το άθροισμα των απαντήσεων, τόσο υψηλότερα είναι και τα επίπεδα της διαπολιτισμικής αποτελεσματικότητας. Το χαμηλότερο άθροισμα που θα μπορούσε να συγκεντρωθεί είναι 30 και το υψηλότερο 70. Στην παρούσα έρευνα ο μέσος όρος είναι 55,23 (TA=7,28). Αυτό που παρατηρήθηκε είναι ότι οι συμμετέχοντες/ουσες εμφανίζουν υψηλότερα σκορ στον παράγοντα του σεβασμού κατά την αλληλεπίδραση και τα πιο χαμηλά σκορ εμφανίζονται στον παράγοντα διατήρησης της ταυτότητας. Υπενθυμίζεται ότι η κλίμακα που χρησιμοποιήθηκε κυμαινόταν από το 1 έως το 5, όπου 1 ισοδυναμεί με χαμηλότερα επίπεδα διαπολιτισμικής αποτελεσματικότητας και 5 με υψηλότερα. Ο μέσος όρος για τον κάθε παράγοντα παρουσιάζεται στον Πίνακα 6.

**Πίνακας 6**

	M.O.	T.A.
Άνεση στην Επικοινωνία	4,04	,67
Διατήρηση Ταυτότητας	3,69	,73
Δεξιότητα Ανταλλαγής Μηνυμάτων	3,71	,63
Σεβασμός Κατά την Αλληλεπίδραση	4,55	,52

#### **7.4.1 Ατομικές διαφορές των συμβούλων ως προς τη Διαπολιτισμική Αποτελεσματικότητα**

Προκειμένου να διερευνηθεί η επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών με περισσότερες από δύο κατηγορίες, ως ανεξάρτητες μεταβλητές, πραγματοποιήθηκε μια σειρά από μονόδρομες αναλύσεις διακύμανσης και συγκεκριμένα, η one-way ANOVA. Συγκεκριμένα, βρέθηκε στατιστικά σημαντική συσχέτιση της οικογενειακής κατάστασης με τον παράγοντα 4, του σεβασμού κατά την αλληλεπίδραση, υποδεικνύοντας ότι, όσοι/ες διαβιούν έγγαμο βίο, τείνουν να έχουν μεγαλύτερα επίπεδα σεβασμού κατά την αλληλεπίδρασή τους με πολιτισμικά διαφορετικούς ανθρώπους [ $F(4,141)=3,269, p=,013$ ]. Υπήρξε επίσης, στατιστικά σημαντική συσχέτιση του φορέα εργασίας με τον πρώτο παράγοντα, της άνεσης στην επικοινωνία [ $F(3, 142)=4,19, p=,007$ ], τον τρίτο παράγοντα, της δεξιότητας ανταλλαγής μηνυμάτων [ $F(3, 142)=3,45, p=,018$ ] και τον τέταρτο παράγοντα, του σεβασμού προς τον/τη συνομιλητή/ρια [ $F(3, 142)=4,93, p=,003$ ]. Τα αποτελέσματα αυτά δηλώνουν ότι οι σύμβουλοι που εργάζονται στον ιδιωτικό τομέα τείνουν να έχουν υψηλότερη βαθμολογία σε αυτούς τους παράγοντες σε σχέση με όσους/ες εργάζονται στον δημόσιο τομέα. Τέλος, στατιστικά σημαντική συσχέτιση φάνηκε μεταξύ του είδους άσκησης συμβουλευτικής από τη μεριά των συμβούλων και του πρώτου [ $F(2, 143)=7,05, p=,001$ ] και τέταρτου παράγοντα [ $F(2,143)=7,49, p=,001$ ]. Συγκεκριμένα, και στις δύο περιπτώσεις, οι σύμβουλοι που ασκούν και τα δύο είδη συμβουλευτικής, δηλαδή παρέχουν και ατομικές αλλά και ομαδικές συνεδρίες, φαίνεται να είναι πιο άνετοι/ες στις συζητήσεις τους με ανθρώπους από διαφορετικό πολιτισμό και δείχνουν περισσότερο σεβασμό

προς αυτούς, σε σχέση με όσους/ες ασκούν συμβουλευτική μόνο με τον έναν τρόπο (Πίνακας 7).

**Πίνακας 7**

		N	M.O.	T.A.	F	p
Έγγαμος βίος	Σεβασμός κατά την αλληλεπίδραση				3,26	,013
	Έγγαμοι/ες	88	4,63	,42		
	Άγαμοι/ες	37	4,31	,70		
Εργασιακός τομέας	Άνεση κατά την αλληλεπίδραση				4,19	,007
	Ιδιωτικός τομέας	37	4,30	,57		
	Δημόσιος τομέας	85	3,88	,71		
	Δεξιότητα Ανταλλαγής μηνυμάτων				3,45	,018
	Ιδιωτικός τομέας	37	3,97	,52		
	Δημόσιος τομέας	85	3,60	,65		
Σεβασμός Κατά την Αλληλεπίδραση					4,93	,003
	Ιδιωτικός τομέας	37	4,79	,27		



	Δημόσιος τομέας	85	4,42	,60	
Συμβουλευτική με ατομικές ή ομαδικές συνεδρίες	Άνεση κατά την αλληλεπίδραση				7,05 ,001
	Ατομικά	65	3,91	,65	
	Ομαδικά	12	3,61	,70	
	Και τα δύο	69	4,24	,62	
	Σεβασμός Κατά την Αλληλεπίδραση				7,49 ,001
	Ατομικά	65	4,53	,56	
	Ομαδικά	12	4,04	,78	
	Και τα δύο	69	4,65	,37	

Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε μια σειρά αναλύσεων ανεξάρτητων δειγμάτων (independent samples t-test), για τη σχέση των ανεξάρτητων μεταβλητών με δύο τιμές με την εξαρτημένη μεταβλητή της διαπολιτισμικής αποτελεσματικότητας. Υπήρξαν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των συμβούλων με εργασιακή εμπειρία στις πολιτισμικές μειονότητες (M.O.=4,02, T.A.=,52) και των συμβούλων χωρίς την αντίστοιχη εμπειρία (M.O.=3,79, T.A.=,48);  $t(144)=2,53$ ,  $p=0,12$ . Τα αποτελέσματα αυτά φανερώνουν ότι, όταν οι εργασιακοί σύμβουλοι έχουν ήδη ασκήσει συμβουλευτική σε άτομα από διάφορα πολιτισμικά υπόβαθρα, τείνουν να είναι πιο αποτελεσματικοί/ές στην επικοινωνία τους μαζί τους, σε αντίθεση με όσους/ες συμβούλους δεν είχαν παρόμοια εξοικείωση (Πίνακας 8).

T-test ανεξαρτήτων δειγμάτων πραγματοποιήθηκε, επίσης, για τη σύγκριση μεταξύ των εν ενεργεία συμβούλων και όσων, κατά τη χρονική περίοδο διεξαγωγής στην έρευνα, δεν ασκούσαν συμβουλευτική. Για άλλη μία φορά, βρέθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των ενεργών συμβούλων (M.O.=4,00, T.A.=,46) κι εκείνων που δεν ασκούσαν καθήκοντα εργασιακού συμβούλου τη δεδομένη στιγμή (M.O.=3,65, T.A. ,67);  $t(144)=3,11$ ,  $p=,021$ . Σύμφωνα με αυτά τα στοιχεία, οι συμμετέχοντες/ουσες που παρείχαν συμβουλευτική εκείνη την περίοδο φέρονται να έχουν αυξημένη ικανότητα διαπολιτισμικής επικοινωνίας σε αντίθεση με τους/τις συμμετέχοντες/ουσες που δεν ασκούσαν το συγκεκριμένο λειτούργημα εκείνη τη χρονική στιγμή (Πίνακας 8).

**Πίνακας 8**

	N	M.O.	T.A.	t	P
Εργασιακή εμπειρία με πολιτισμικές μειονότητες					
Ναι	95	4,02	,52	2,53	,012
Όχι	51	3,79	,48		
Άσκηση συμβουλευτικής επί του παρόντος					
Ναι	122	4,00	,46	3,11	,021
Όχι	24	3,65	,67		

Τέλος, πραγματοποιήθηκε έλεγχος συσχετίσεων Pearson μεταξύ των παραγόντων της πρώτης κλίμακας μέτρησης Διαπολιτισμικής Αποτελεσματικότητας.

Παρατηρήθηκε ότι αυξημένη άνεση στην επικοινωνία συσχετίζεται με μεγαλύτερη δεξιότητα ανταλλαγής μηνυμάτων ( $r=,546$   $p=,000 <,05$ ) και διατήρηση ταυτότητας ( $r=,517$   $p=,000 <,05$ ). Αυτό σημαίνει ότι, τα άτομα που παρουσιάζονται πιο ευέλικτα και χαλαρά κατά τη διάρκεια μιας συζήτησης με πολιτισμικές μειονότητες, έχουν και περισσότερες δεξιότητες ως πομπός και δέκτης μηνυμάτων, ενώ ταυτόχρονα, είναι σε θέση να μην χάνουν την ταυτότητά τους όταν αλληλεπιδρούν με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς. Χαμηλή συσχέτιση εμφανίστηκε, ωστόσο, μεταξύ της τέταρτης διάστασης, αυτής του σεβασμού κατά τη διάδραση με τις υπόλοιπες και συγκεκριμένα με την άνεση στην επικοινωνία ( $r=,352$   $p=,000 <,05$ ), με τη διατήρηση ταυτότητας ( $r=,333$   $p=,000 <,05$ ) και τη δεξιότητα ανταλλαγής μηνυμάτων ( $r=,380$   $p=,000 <,05$ ). Συνεπώς, δεν φαίνεται να αλληλοεπηρεάζονται είτε αυξητικά είτε μειωτικά οι συγκεκριμένες διαστάσεις. Υπενθυμίζεται, ωστόσο, ότι στη συγκεκριμένη διάσταση, οι συμμετέχοντες/ουσες συγκέντρωσαν τον υψηλότερο μέσο όρο ( $M.O.=4,55$   $T.A.=,52$ ). Οι συσχετίσεις μεταξύ των παραγόντων απεικονίζονται στον Πίνακα 9.

#### Πίνακας 9

##### Δείκτες συνάφειας συσχετίσεων μεταξύ των παραγόντων της κλίμακας της Διαπολιτισμικής Αποτελεσματικότητας

	Άνεση στην Επικοινωνία	Διατήρηση Ταυτότητας	Δεξιότητα Ανταλλαγής Μηνυμάτων
Άνεση στην Επικοινωνία			
Διατήρηση Ταυτότητας	,517**		
Δεξιότητα Ανταλλαγής Μηνυμάτων	,546**	,426**	
Σεβασμός κατά την Αλληλεπίδραση	,352**	,333**	,380**

Σημείωση: Οι συσχετίσεις που αναφέρονται με \*\* είναι στατιστικά σημαντικές σε επίπεδο  $p <,01$

## 7.5 Διερεύνηση της σχέσης μεταξύ της Διαπολιτισμικής Αποτελεσματικότητας με την αντιληπτή Αυτό-αποτελεσματικότητα, την Εργασιακή Δέσμευση και το Στρες

Επόμενος στόχος της παρούσας έρευνας ήταν ο εντοπισμός πιθανών συσχετίσεων σε ζεύγη μεταξύ των μεταβλητών της Διαπολιτισμικής Αποτελεσματικότητας και της Αυτό-αποτελεσματικότητας, της Εργασιακής Δέσμευσης και του Στρες. Προηγήθηκε έλεγχος εγκυρότητας στατιστικού κριτηρίου, για να επιβεβαιωθεί ότι τα δεδομένα πληρούν τις προϋποθέσεις εφαρμογής συντελεστή συσχέτισης Pearson  $r$ . Συγκεκριμένα, όλες οι μεταβλητές μετρήθηκαν σε κλίμακα ίσων διαστημάτων, επιβεβαιώθηκε η γραμμική σχέση μεταξύ των συνεχών μεταβλητών και βρέθηκε ότι η κατανομή τους είναι κοντά στην κανονική, καθώς υπήρχαν ελάχιστες ακραίες τιμές οι οποίες αποδείχθηκε ότι δεν επηρεάζουν την εγκυρότητα του δείγματος<sup>17</sup>.

Βρέθηκε στατιστικά σημαντική και ισχυρή θετική συσχέτιση της διαπολιτισμικής αποτελεσματικότητας με την αυτό-αποτελεσματικότητα<sup>18</sup> ( $r=,581$   $p=,000 <,05$ ), μέτρια θετική συσχέτιση με την εργασιακή δέσμευση ( $r=,336$   $p=,000 <,05$ ) και μέτρια αρνητική συσχέτιση με το στρες ( $r=-,319$   $p=,000 <,05$ ). Ακόμη, όσον αφορά την αυτό-αποτελεσματικότητα, βρέθηκε θετική συσχέτιση μέτριας ισχύος με την εργασιακή δέσμευση ( $r=,460$   $p=,000 <,05$ ) και αρνητική συσχέτιση μέτριας ισχύος με το στρες ( $r=-,350$   $p=,000 <,05$ ), ενώ τέλος, βρέθηκε αρνητική συσχέτιση μέτριας ισχύος μεταξύ εργασιακής δέσμευσης και στρες ( $r=-,411$   $p=,000$ ) (Πίνακας 9). Αυτό σημαίνει ότι υπάρχουν αλληλεξαρτήσεις μεταξύ των μεταβλητών, διαφορετικών εντάσεων, διότι η αυξημένη διαπολιτισμική αποτελεσματικότητα συσχετίζεται περισσότερο με αυξημένη αυτό-αποτελεσματικότητα και λιγότερο με την εργασιακή δέσμευση, ενώ και οι δύο αυτές τελευταίες διαστάσεις εμφανίζουν παράλληλη αυξητική τάση. Ως προς τη διάσταση του στρες, σε κάθε περίπτωση ο ρόλος του είχε αρνητική κατεύθυνση που σημαίνει ότι, μειωμένα επίπεδα στρες συσχετίζονται με αυξημένα επίπεδα των προαναφερθέντων διαστάσεων, με την εργασιακή δέσμευση να έχει λίγο μεγαλύτερη ένταση σε σχέση με τις υπόλοιπες (Πίνακας 10).

<sup>17</sup> Έγινε έλεγχος κανονικότητας κατά Shapiro-Wilk κι ελέγχθηκαν οι τιμές λοξότητας και κύρτωσης.

<sup>18</sup> Όταν το  $r$  παίρνει την τιμή 0 έως 0,1, υπάρχει μηδενική συσχέτιση, όταν το  $r$  κυμαίνεται από 0,1 έως 0,3 υποδηλώνει συσχέτιση μικρής ισχύος, όταν κυμαίνεται από 0,3 έως 0,5 η συσχέτιση θεωρείται μέτριας ισχύος και τέλος από 0,5 έως 1 θεωρείται ότι υπάρχει συσχέτιση ισχυρής έντασης.

## Πίνακας 10

### Δείκτες συνάφειας συσχετίσεων συντελεστή Pearson μεταξύ των Κλιμάκων

	Διαπολιτισμική Αποτελεσματικότητα	Αυτό- αποτελεσματικότητα	Εργασιακή Δέσμευση
Διαπολιτισμική Αποτελεσματικότητα			
Αυτό-αποτελεσματικότητα	,581**		
Εργασιακή Δέσμευση	,336**	,460**	
Στρες	-,319**	-,350**	-,411**

Σημείωση: Οι συσχετίσεις που αναφέρονται με \*\* είναι στατιστικά σημαντικές σε επίπεδο  $p < ,01$

## 7.6 Ανάλυση Παλινδρόμησης

Το επόμενο βήμα μετά τη συσχέτιση των μεταβλητών είναι η ανάλυση παλινδρόμησης. Εφόσον βρέθηκε αλληλεξάρτηση μεταξύ των μεταβλητών, ο επόμενος στόχος είναι να προβλεφθεί η τιμή της μεταβλητής της Διαπολιτισμικής Αποτελεσματικότητας, η οποία ορίστηκε ως εξαρτημένη μεταβλητή αποτελέσματος με βάση τις τιμές των μεταβλητών της Αυτό-αποτελεσματικότητας, της Εργασιακής Δέσμευσης και του Στρες, οι οποίες ορίστηκαν ως ανεξάρτητες μεταβλητές πρόβλεψης. Ελέγχθηκαν οι προϋποθέσεις για την υλοποίηση της πολλαπλής παλινδρόμησης, όλες οι μεταβλητές είναι συνεχείς και υπάρχει γραμμική σχέση μεταξύ τους, δεν υπάρχουν σημαντικές ακραίες τιμές και τα σφάλματα εκτίμησης παραμένουν περίπου ίδια κατά μήκος της γραμμής παλινδρόμησης κι έχουν περίπου κανονική κατανομή<sup>19</sup>.

Πραγματοποιήθηκε η ανάλυση με τη μέθοδο Enter, σύμφωνα με την οποία, το μοντέλο με τις τρεις ανεξάρτητες μεταβλητές, την Αυτό-αποτελεσματικότητα, την Εργασιακή Δέσμευση και το Στρες εξηγεί το 33,7% (R-squared) της εξαρτημένης μεταβλητής, της Διαπολιτισμικής Ικανότητας. Επίσης, ελέγχθηκε εάν πληρείται η

<sup>19</sup> Δημιουργήθηκε Blotbox, scatterplot κι ελέγχθηκαν οι τιμές της λοξότητας και της κύρτωσης.

προϋπόθεση της ανεξαρτησίας των παρατηρήσεων Durbin-Watson<sup>20</sup> και το δείγμα μας βρέθηκε να είναι στατιστικά σημαντικό  $p=,000<,05$ .

Συγκεκριμένα, δε βρέθηκε ισχυρός δείκτης πρόβλεψης της διαπολιτισμικής αποτελεσματικότητας με βάση τις μεταβλητές της εργασιακής δέσμευσης και του στρες και στο σημείο αυτό αξίζει να γίνει υπενθύμιση των αποτελεσμάτων και του συντελεστή συσχέτισης Pearson, της προηγούμενης ενότητας, στα οποία φαίνεται πως η ισχύς συσχέτισης μεταξύ αυτών των μεταβλητών και της διαπολιτισμικής αποτελεσματικότητας ήταν μέτρια. Στο ίδιο, λοιπόν, συμπέρασμα καταλήγει κι η ανάλυση παλινδρόμησης. Δεν υπάρχει ισχυρή ένδειξη πρόβλεψης της διαπολιτισμικής αποτελεσματικότητας με βάση τις τιμές της εργασιακής δέσμευσης ( $\beta=,087$ ,  $t=1.14$ ) ή του στρες ( $\beta=-,131$ ,  $t=-1,825$ ), άρα η γνώση των τιμών αυτών δεν επιτρέπει τον προσδιορισμό της πρώτης με μεγάλη ακρίβεια. Ωστόσο, υπάρχει ισχυρή ένδειξη πρόβλεψης της διαπολιτισμικής αποτελεσματικότητας με βάση την αυτό-αποτελεσματικότητα ( $\beta=,581$ ,  $t=8,56$ ), δηλαδή η μεταβλητή της αυτό-αποτελεσματικότητας φαίνεται να επιδρά θετικά στη διαπολιτισμική αποτελεσματικότητα ( $\beta=,581$ ,  $p<0,01$ ). Υπενθυμίζεται ότι και ο συντελεστής συσχέτισης Pearson έδειξε ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο αυτών μεταβλητών. Τα αποτελέσματα φαίνονται στον Πίνακα 11.

**Πίνακας 11**

Μεταβλητές κατά σειρά εισόδου	B	Beta	t	p
Αυτό-αποτελεσματικότητα	,503	,581	8,56	,000
Εργασιακή Δέσμευση	-,099	,087 <sup>a</sup>	1,14	,25
Στρες	,028	-,131 <sup>a</sup>	-1,82	,07

Σημείωση: Μεταβλητές πρόβλεψης: Αυτό-αποτελεσματικότητα, Εργασιακή Δέσμευση, Στρες

Εξαρτημένη μεταβλητή: Διαπολιτισμική Ικανότητα

<sup>20</sup> (Durbin-Watson=2,019, η τιμή είναι κοντά στο 2, θεωρείται ότι υπάρχει μηδενική αυτοσυσχέτιση, άρα υπάρχει ανεξαρτησία των παρατηρήσεων)

## **8. Συζήτηση και Συμπεράσματα**

Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η διερεύνηση της διαπολιτισμικής ικανότητας των εργασιακών συμβούλων στην Ελλάδα και των πιθανών επιδράσεων των δημογραφικών τους χαρακτηριστικών στις δεξιότητες τους στην επικοινωνία και στη γενικότερη στάση τους απέναντι σε συμβουλευόμενα άτομα από διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο, καθώς επίσης η διερεύνηση της σχέσης της αυτό-αποτελεσματικότητας, της εργασιακής δέσμευσης και του στρες με τη διαπολιτισμική τους ικανότητα και τέλος, η διερεύνηση ύπαρξης προβλεπτικών παραγόντων για τα επίπεδα της διαπολιτισμικής ικανότητας των συμβούλων.

### **8.1 Διερεύνηση της Διαπολιτισμικής Ικανότητας των εργασιακών συμβούλων**

Λόγω έλλειψης ερευνητικών δεδομένων στη διεθνή κι εγχώρια βιβλιογραφία, όσον αφορά αυτή τη συγκεκριμένη ικανότητα των συμβούλων, τα αποτελέσματα της έρευνάς μας δεν μπορούν να συγκριθούν με ακρίβεια με προηγούμενες μελέτες. Στην παρούσα έρευνα, η εργασιακή εμπειρία με πολιτισμικές μειονότητες φάνηκε να παίζει σημαντικό ρόλο στην αποτελεσματικότητα των συμβούλων. Αν και δεν υπάρχουν ευρήματα από προηγούμενες έρευνες ως προς αυτό, η Κ.Γ.Θ. ως θεωρητική βάση επιβεβαιώνει τη σημασία της εμπειρίας. Η επιτυχής έκβαση μιας συμβουλευτικής διαδικασίας με άτομα από πολιτισμικές μειονότητες αυξάνει τις πιθανότητες για επιτυχή έκβαση αντίστοιχων εργασιών και στο μέλλον. Τα προηγούμενα επιτεύγματα ως άμεση εμπειρία είναι καθοριστικός παράγοντας για την αύξηση της αυτοπεποίθησης των συμβούλων, η οποία είναι συνώνυμη σε αυτή την περίπτωση με την αυτό-αποτελεσματικότητά τους (Smith & Fouad, 1999). Σύμφωνα και με τα αποτελέσματα της ανάλυσης παλινδρόμησης<sup>21</sup>, άλλωστε, υπάρχει ισχυρή ένδειξη πρόβλεψης της διαπολιτισμικής ικανότητας των συμβούλων με βάση την αυτό-αποτελεσματικότητά τους κάτι που επιβεβαιώνεται κι από άλλες έρευνες (Massengale et al., 2020). Όσο μεγαλύτερη αυτό-αποτελεσματικότητα νιώθουν ότι έχουν οι σύμβουλοι, δηλαδή όσο μεγαλύτερη πίστη στον εαυτό τους ότι μπορούν να διεκπεραιώσουν μια δραστηριότητα, τόσο καλύτερα διαχειρίζονται τη διαπολιτισμική επικοινωνία τους με τα συμβουλευόμενα άτομα από πολιτισμικές μειονότητες.

Ωστόσο, υπάρχουν έρευνες όπως αυτή των (Perrone, et al. , 2000), στην οποία οι σύμβουλοι κλήθηκαν να βαθμολογήσουν κατά πόσο νιώθουν ικανοί/ές να φέρουν

---

<sup>21</sup> Βλ. 8.3

εις πέρας διάφορες διαδικασίες και η χαμηλότερη βαθμολογία τους συγκεντρώθηκε στην ικανότητα της χρήσης κατάλληλων εργαλείων με βάση τον πολιτισμό των συμβουλευόμενων ατόμων. Η αποτελεσματικότητα διαπολιτισμικών τεχνικών εξαρτάται από την εκπαίδευση των συμβούλων (Evans, Booth & Turner-Whittaker, 2019), η οποία ειδικά όταν περιλαμβάνει βιωματικές δράσεις προσομοίωσης επιφέρει πολύ καλύτερα αποτελέσματα καθώς οι σύμβουλοι νιώθουν πιο έτοιμοι να έχουν ήδη εργαστεί σε αντίστοιχες καταστάσεις. Συνιστάται η βιωματική μάθηση με προσεκτικά προγραμματισμένη έκθεση σε εμπειρίες και κατάλληλο κλίμα μακριά από περισπασμούς που προκαλούν αποδιοργάνωση με σκοπό οι σύμβουλοι να αντιληφθούν τις δυνάμεις τους και να θέσουν στόχους από αυτό το επίπεδο που βρίσκονται και πάνω (Niles, Lenz & Engels 2009). Η εκπαίδευση, άλλωστε, δε σημαίνει μόνο το να μάθεις κάποιες τεχνικές, αλλά να μπορείς να κάνεις κριτικό αναστοχασμό και αυτοκριτική (Amundson, 2006).

Σε άλλες έρευνες, στόχος ήταν να παρατηρηθεί η σχέση της πολυπολιτισμικής κατάρτισης των συμβούλων κι αποδείχθηκε ότι υψηλά επίπεδα μιας τέτοιου είδους κατάρτισης σχετίζονται με υψηλά επίπεδα αυτό-αντίληψης διαπολιτισμικής ικανότητας (Bellini, 2002; Constantine, 2008). Η σημασία, λοιπόν, της εκπαίδευσης και πιο συγκεκριμένα της διαφορετικής εκπαίδευσης που χρειάζεται να έχουν όσοι/ες κατέχουν θέσεις στην παροχή τέτοιων υπηρεσιών, επανέρχεται συχνά στη διεθνή βιβλιογραφία ((Evans, Booth & Turner-Whittaker, 2019; Hiebert, 2009; Pierce & Gibbons, 2012; Σιδηροπούλου-Δημακάκου 2009) και για πολλές δεκαετίες, η έλλειψη εκπαίδευσης όσον αφορά θέματα φύλου, έθνους και πολιτισμού ήταν σημείο αναφοράς σε συνέδρια ανά τον κόσμο (Sue et al., 1992). Παραδόξως, όμως, ενώ η διεθνής βιβλιογραφία είναι γεμάτη από προτάσεις για την εκπαίδευση των συμβούλων, στη δική μας έρευνα δεν επιβεβαιώθηκε ότι η εκπαίδευση των συμβούλων επηρεάζει τα επίπεδα της διαπολιτισμικής τους ικανότητας ούτε της αυτό-αποτελεσματικότητάς τους, κάτι που κεντρίζει το ενδιαφέρον για περαιτέρω διερεύνηση και συνδυασμό ερευνητικών μεθόδων και σαφώς δεν επιτρέπει την εξαγωγή συμπερασμάτων σε αυτή την φάση ως προς το ρόλο της εκπαίδευσης.

Ένα άλλο στοιχείο, όμως, που βρέθηκε στην παρούσα έρευνα κι επιβεβαιώνεται από τη διεθνή βιβλιογραφία (Whiston, 2002), είναι η σημασία της συμβουλευτικής σε ομάδες προκειμένου οι σύμβουλοι να αυξήσουν τη διαπολιτισμική τους ικανότητα. Στην παρούσα έρευνα, οι σύμβουλοι που ασκούν συμβουλευτική και σε ομάδες, εμφάνισαν μεγαλύτερα επίπεδα τόσο στην άνεση στην επικοινωνία με



πληθυσμό από διαφορετικό πολιτισμό όσο και στον σεβασμό κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας με αυτούς τους πληθυσμούς. Υπάρχουν, επομένως, ενδείξεις ότι η δημιουργία ενός υποστηρικτικού δικτύου μέσω της συμμετοχής κι άλλων ατόμων στη συμβουλευτική διαδικασία είναι ωφέλιμο και για τις δύο πλευρές σα να σχηματίζεται μια εργασιακή συμμαχία, μια συνεργατική σχέση με αμοιβαία εμπιστοσύνη και σεβασμό για την επίτευξη των στόχων τους (Collins & Arthur, 2010a). Η εργασιακή συμβουλευτική σε ομάδες, συνεπώς, ενδέχεται να είναι πιο κατάλληλη όταν ασχολούμαστε με πολιτισμικές μειονότητες.

Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι στην έρευνα φάνηκε ότι ο εργασιακός φορέας είναι ένας σημαντικός παράγοντας στον τρόπο που διαχειρίζονται οι σύμβουλοι τις διαπολιτισμικές τους συνεδρίες και στο κατά πόσο αποτελεσματικοί/ές είναι. Σε διεθνές επίπεδο, υπάρχει μεγάλη ζήτηση για εργασιακή συμβουλευτική και προσλαμβάνονται άνθρωποι σε διάφορα εργασιακά περιβάλλοντα γι' αυτό τον σκοπό κι οι παροχές που προσφέρουν ποικίλουν εξίσου (Brown, 2002). Όλα αυτά τα άτομα που ασκούν συμβουλευτική έχουν διαφορετική εκπαίδευση, διαφορετικούς στόχους και μεθόδους και διαφορετικά επίπεδα αποτελεσματικότητας (Herr, 2003). Το γεγονός ότι οι σύμβουλοι που εργάζονται στον ιδιωτικό τομέα φαίνεται να είναι πιο ικανοί/ές στη διαπολιτισμική επικοινωνία, καθώς παρουσίασαν μεγαλύτερη άνεση στην επικοινωνία, πιο αποτελεσματική ανταλλαγή μηνυμάτων και περισσότερο σεβασμό κατά την αλληλεπίδραση με άτομα από διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο, σε σχέση με συμβούλους που εργάζονται στον δημόσιο τομέα ίσως οφείλεται στην προσωπική φιλοδοξία ή και ανάγκη των συμβούλων να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους προκειμένου να διατηρήσουν τη θέση εργασίας τους σ' έναν ανταγωνιστικό εργασιακό κόσμο, ο οποίος μονίμως απειλεί με περικοπές εργαζομένων και απολύσεις. Παρόλο που σημειώνεται αύξηση στις υπηρεσίες που παρέχονται για εργασιακή συμβουλευτική στον ιδιωτικό τομέα, δεν παρατηρείται η ίδια αύξηση και βελτίωση στον δημόσιο τομέα στην Ελλάδα (Kassotakis, 2017). Πράγματι, δυστυχώς, οι εργαζόμενοι/ες σε δημόσιες δομές τείνουν να προσκολλώνται σε κοινότυπες μεθόδους, χωρίς να εξελίσσουν τις δεξιότητές τους, κάτι το οποίο μπορεί να αποβεί καταστροφικό για τη συμβουλευτική διαδικασία από την οποία απουσιάζει μια δομημένη εργασιακή συμβουλευτική (Behrendt et al., 2019). Στο άρθρο των Ulceluse et al. (2018), μια από τις λίγες διαθέσιμες έρευνες για την κατάσταση στην Ελλάδα, υπάρχει ένδειξη ότι τα προγράμματα που απευθύνονται σε πρόσφυγες συγκεκριμένα, δεν είναι προσαρμοσμένα στις δικές τους ιδιαιτερότητες και ανάγκες, τουναντίον, ακολουθείται

μια τυποποιημένη διαδικασία με τη χρήση των γνώριμων προς τους/τις συμβούλους εργαλείων χωρίς κανένα θεωρητικό υπόβαθρο. Υπάρχει, μεγάλη ανάγκη, ωστόσο, να σχεδιαστούν παρεμβάσεις με στόχο τόσο την επαγγελματική ανάπτυξη όσο και την ανάδειξη της πολιτισμικής ταυτότητας του κάθε ανθρώπου (Byars-Winston, 2010) και προκειμένου να επιτευχθεί αυτός ο σκοπός επανέρχεται το ζήτημα της διαπολιτισμικής εκπαίδευσης (Niles et al., 2009) για μια προσεκτικά σχεδιασμένη συμβουλευτική διαδικασία που θα ανταποκρίνεται στις άμεσες ανάγκες των συμβουλευόμενων (Behrendt et al., 2019).

Τέλος, μερικά ακόμη από τα συμπεράσματα που μας επιτρέπει να βγάλουμε η έρευνα με βάση τα αποτελέσματα σχετίζονται με την οικογενειακή κατάσταση των συμβούλων και το εάν εργάζονται ή όχι ως σύμβουλοι κατά τη διάρκεια διεξαγωγής της έρευνας. Ως προς το πρώτο σκέλος, το συμπέρασμα είναι ότι οι σύμβουλοι που διαβιούν έγγαμο βίο, τείνουν να δείχνουν μεγαλύτερο σεβασμό σε συνομιλητές/ριες από διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο, κάτι που θα μπορούσε ενδεχομένως, να αποδοθεί στο γεγονός ότι πιθανώς, μοιράζονται σκέψεις και προβληματισμούς κατά την αλληλεπίδρασή τους με κάποιο άλλο μέλος της οικογένειας σε καθημερινή βάση. Ίσως, αυτό τους/τις οδηγεί στο να γίνονται καλύτεροι/ες ακροατές/ριες και πιο προετοιμασμένοι/ες να ενθαρρύνουν και να βελτιώσουν την ψυχολογική κατάσταση των μειονοτήτων. Η γνώση και η εμπειρία που έχουν οι σύμβουλοι από τη διαβίωση σ' ένα υποστηρικτικό, οικογενειακό πλαίσιο, μπορεί να επαρκεί για τη δημιουργία ενός ασφαλούς και υποστηρικτικού κλίματος και στον χώρο εργασίας μεταξύ των ίδιων και των συμβουλευόμενων ατόμων (Toporek & Flamer, 2009). Ως προς το δεύτερο σκέλος, φάνηκε ότι οι εν ενεργεία σύμβουλοι σημειώνουν στατιστικά πιο σημαντικά επίπεδα διαπολιτισμικής ικανότητας από συμβούλους οι οποίοι/ες δεν ασκούσαν αυτόν τον ρόλο κατά τη διάρκεια διεξαγωγής της έρευνας. Αυτό, ενδεχομένως σχετίζεται με την εμπειρία η οποία ασκεί επιρροή στη διαπολιτισμική ικανότητα όπως συζητήθηκε παραπάνω, αλλά ενδεχομένως να σχετίζεται και με τον ρόλο της συνεχούς επιμόρφωσης των επαγγελματιών. Ακόμη κι αν στο συγκεκριμένο δείγμα, δεν φάνηκε να παίζει ιδιαίτερο ρόλο αυτός ο παράγοντας, η πληθώρα των ερευνητών/ριών που υποστηρίζουν τη σημασία του, δε μας επιτρέπει να βγάλουμε καθοριστικό συμπέρασμα για τον ρόλο του με βάση τα ευρήματα του συγκεκριμένου δείγματος. Πιθανόν, το γεγονός ότι οι ανενεργοί σύμβουλοι δεν αποδεικνύονται αρκετά ικανοί/ές σε διαπολιτισμική επικοινωνία, να σημαίνει ότι η συγκεκριμένη δεξιότητα δεν είναι

εφόρου ζωής, αλλά χρειάζεται συνεχή εξάσκηση και τριβή με το αντικείμενο για να διατηρηθεί ακμαία.

## **8.2 Η σχέση ανάμεσα στη διαπολιτισμική ικανότητα, την αυτό-αποτελεσματικότητα, την εργασιακή δέσμευση και το στρες.**

Όπως διαπιστώθηκε στην έρευνα υπάρχει αλληλεξάρτηση ανάμεσα στη διαπολιτισμική ικανότητα των συμβούλων, την αντιληπτή αυτό-αποτελεσματικότητά τους, την εργασιακή δέσμευση και το στρες. Ειδικά ανάμεσα στη διαπολιτισμική αποτελεσματικότητα και την αυτό-αποτελεσματικότητα παρατηρήθηκε ισχυρή θετική συσχέτιση κάτι που θεωρείται αναμενόμενο με βάση τον ορισμό της αυτό-αποτελεσματικότητας και τα υψηλά επίπεδα αυτής που σημείωσαν οι εργασιακοί σύμβουλοι στην παρούσα έρευνα κι επιβεβαιώνεται κι από άλλες έρευνες (Massengale et al., 2020). Όσο πιο αποτελεσματικοί/ές νιώθουν στο να αντεπεξέλθουν σε αναπάντεχες καταστάσεις τόσο αυξάνεται και η ικανότητά τους για αποτελεσματική επικοινωνία με άτομα από διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο. Όσον αφορά την εργασιακή δέσμευση και το αντιληπτό στρες, λόγω ελλείμματος ερευνητικών δεδομένων δεν μπορεί να γίνει επαλήθευση της αλληλεπίδρασης που βρέθηκε στην παρούσα έρευνα με τη διαπολιτισμική ικανότητα ή την αυτό-αποτελεσματικότητα με βάση ευρήματα άλλων ερευνών. Σε κάθε περίπτωση, στην παρούσα έρευνα το στρες φάνηκε να επιδρά αρνητικά στους άλλους παράγοντες, διότι, όσο αυξάνονται τα επίπεδα του στρες, τόσο μειώνεται η διαπολιτισμική ικανότητα στην επικοινωνία, η αυτό-αποτελεσματικότητα και η εργασιακή δέσμευση, ενώ ταυτόχρονη αύξηση παρατηρήθηκε στα επίπεδα των τελευταίων αυτών τριών παραγόντων.

## **8.3 Παράγοντες πρόβλεψης της Διαπολιτισμικής Ικανότητας**

Στην ανάλυση πολλαπλής παλινδρόμησης που πραγματοποιήθηκε, η διαπολιτισμική ικανότητα εξετάστηκε ως εξαρτημένη μεταβλητή και η αυτό-αποτελεσματικότητα, η εργασιακή δέσμευση και το στρες ως ανεξάρτητες μεταβλητές, δηλαδή μεταβλητές πρόβλεψης. Διαπιστώθηκε ότι υπάρχει ισχυρή ένδειξη πρόβλεψης της διαπολιτισμικής ικανότητας των εργασιακών συμβούλων με βάση την αυτό-αποτελεσματικότητά τους, πράγμα που σημαίνει ότι μελλοντικές έρευνες μέτρησης της αυτό-αποτελεσματικότητας θα μπορούν να προβλέπουν και τα επίπεδα της διαπολιτισμικής

ικανότητας των συμβούλων. Τέλος, όσον αφορά την εργασιακή δέσμευση και το στρες, δεν φάνηκε ότι μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως προβλεπτικοί παράγοντες για τα επίπεδα διαπολιτισμικής αποτελεσματικότητας των συμβούλων.

## 9. Επίλογος

Η σύγχρονη κοινωνία έχει χαρακτηριστεί από πολλούς/ές συγγραφείς ως ψηφιακή ή κοινωνία της πληροφορίας (Tractenberg, Streumer, & van Zolingen, 2002). Οι αλλαγές που έχουν επέλθει λόγω της εξέλιξης των νέων τεχνολογιών δε θα μπορούσαν να αφήσουν ανεπηρέαστο τον τομέα της οικονομίας. Ολοένα και αυξάνεται η παγκοσμιοποίηση όχι μόνο της αγοράς, αλλά και των οργανισμών, των ρυθμίσεων αλλά και των πολιτισμών. Ομάδες με διαφορετική ιδεολογία και ενδιαφέροντα πολλαπλασιάζονται και ταυτόχρονα αυξάνεται η δύναμη διάφορων ανθρωπιστικών οργανώσεων, που αντιπροσωπεύουν κι υποστηρίζουν αυτές τις ομάδες. Μία από αυτές τις ομάδες είναι και οι μετακινούμενοι πληθυσμοί, συμβάλλοντας σε αυξανόμενη κοινωνική και πολιτισμική ποικιλομορφία στις περισσότερες χώρες του δυτικού κόσμου.

Όλες αυτές οι αλλαγές και η απουσία πλέον ενός σταθερού εργασιακού περιβάλλοντος, καθώς οι νέες τεχνολογίες καθιστούν το εργατικό δυναμικό μη απαραίτητο, οδηγώντας το σε μόνιμη αναζήτηση νέας απασχόλησης, συμβάλλει αναπόφευκτα στην ανάγκη αναζήτησης επαγγελματικής καθοδήγησης και ανάπτυξης καινούργιων δεξιοτήτων στην ανακάλυψη των οποίων οι εργασιακοί σύμβουλοι καλούνται να συνεισφέρουν (Amundson, 2006; Neult, 2005). Η παγκόσμια οικονομία έχει δημιουργήσει τον/την «αβέβαιο/η εργάτη/ρια<sup>22</sup>» παίρνοντας ονόματα όπως προσωρινός/η, πιθανός/ή, περιστασιακός/ή, συμβασιούχος/α, ελεύθερος/η επαγγελματίας, μερικής απασχόλησης, εξωτερικός/η συνεργάτης, άτυπος/η, επικουρικός/ή, σύμβουλος και αυτό-απασχολούμενος/η (Savickas, 2012, σελ. 13). Οι σύμβουλοι επικεντρώνονται πλέον στην ταυτότητα παρά στην προσωπικότητα, στην προσαρμοστικότητα παρά στην ωριμότητα, στη σκοπιμότητα παρά στην αποφασιστικότητα και στις αφηγήσεις παρά στις βαθμολογίες των εργαλείων. Συνιστάται η χρήση ολιστικών προσεγγίσεων, λαμβάνοντας υπόψιν όλες τις εκφάνσεις στη ζωή ενός ατόμου και δίνοντάς του κίνητρο να συμμετάσχει ενεργά στις παρεμβάσεις για τη ζωή και τη σταδιοδρομία του (Chen, 2001; Zunker, 2016). Οι αλλαγές είναι τόσο πολλές και τόσο γρήγορες, ώστε συχνά οι σύμβουλοι αναγκάζονται να προσαρμόσουν τη δουλειά τους χωρίς να μπορούν να βασίσουν αυτή την προσαρμογή σε νέες μελέτες. Δεν έχει προλάβει να δημιουργηθεί ένα αξιόλογο θεωρητικό υπόβαθρο πάνω στο οποίο μπορούν να στηριχθούν, ώστε να γίνει και πιο αποτελεσματική η δουλειά τους. Ο τομέας της εργασιακής συμβουλευτικής και του

---

<sup>22</sup> Βλ. Savickas, 2012 “insecure worker”

επαγγελματικού προσανατολισμού σήμερα περισσότερο από ποτέ έχει ανάγκη την έρευνα για τον εντοπισμό των ελλείψεων από την πλευρά των συμβούλων και την αναζήτηση νέων μοντέλων και πρακτικών για να έχει νόημα το έργο τους.

Οι περισσότερες έρευνες –από τις σχετικά περιορισμένες στο πεδίο- που έχουν να κάνουν με μετακινούμενους πληθυσμούς, έχουν στο επίκεντρο τους ίδιους τους πληθυσμούς, δηλαδή τις ομάδες των ανθρώπων που αποκαλούνται “visible racial ethnic minority groups” (Sue et al., σελ. 66) και μάλιστα προσανατολίζονται σε μαθητές/ριες και φοιτητές/ριες παρά σε ενήλικες (Lee et al., 2017). Ακόμη κι αν εμπλουτίζεται σιγά σιγά η βιβλιογραφία πάνω σε θέματα φυλής και φύλου που σχετίζονται με την επαγγελματική ανάπτυξη των μειονοτήτων, λείπουν πληροφορίες σχετικά με τον σχεδιασμό καριέρας, το εργασιακό άγχος και τα εργασιακά μοτίβα αυτών των ομάδων. Υπάρχει έλλειμμα ως προς την εφαρμογή και την εγκυρότητα των θεωριών που αφορούν συγκεκριμένα τον πολιτισμό των ανθρώπων και τη συσχέτισή του με την επαγγελματική ανάπτυξη. Οι ομάδες, όμως, για τις οποίες γίνεται έρευνα ακόμη πιο σπάνια, ως προς τις ανάγκες και τις ικανότητές τους, είναι οι σύμβουλοι, οι οποίοι καλούνται να παράσχουν βοήθεια στην πρώτη ομάδα. Αυτό το δεύτερο έλλειμμα, θα λέγαμε στη βιβλιογραφία, στόχευε να καλύψει το παρόν έργο, συμβάλλοντας στη διερεύνηση του πεδίου στην χώρα μας. Το επάγγελμα, συχνά, υποβαθμίζεται καθώς οι πολιτικές που ακολουθούν τα κράτη ανά τον κόσμο διαφέρουν. Οι ίδιοι/ες, όμως, οι σύμβουλοι έχουν τη δύναμη μέσα από τον ρόλο τους να συμβάλλουν στην αλλαγή τουλάχιστον των πεποιθήσεων των συμβουλευόμενων ατόμων κι ειδικά όσων ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικά ομάδες, αφαιρώντας όλες τις υποθέσεις που συνήθως θεωρούνται δεδομένες ως μέρος του δυτικού προσανατολισμού για την επαγγελματική κατάρτιση (Cheung, 2000). Οι περισσότεροι πολιτικοί ισχυρίζονται ότι η εργασιακή συμβουλευτική είναι κλειδί για την οικονομική ανάπτυξη της χώρας. Παρ’ όλα αυτά δεν της αποδίδουν τη σημασία που της αρμόζει, εμποδίζοντάς την να αναπτυχθεί ως πεδίο και να ευδοκιμήσει, ενώ θα έπρεπε να θεωρείται δημόσιο αγαθό και να παρέχεται δωρεάν σε όλη την κοινωνία, όπως η εκπαίδευση και οι υπηρεσίες υγείας (Kassotakis, 2017).

## 10. Περιορισμοί της έρευνας-Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Η παρούσα έρευνα διεξήχθη κατά τη διάρκεια της παγκόσμιας υγειονομικής κρίσης λόγω του νέου κορονοϊού SARS-Covid 19. Το γεγονός αυτό, περιόρισε την αναζήτηση ενός μεγαλύτερου δείγματος, καθιστώντας τη διαδικτυακή έρευνα τη μόνη επιλογή επικοινωνίας με συμβούλους και συλλογής δεδομένων, καθώς η πρόσβαση σε φορείς παροχής συμβουλευτικής και η δια ζώσης επικοινωνία ήταν ανέφικτη. Επιπρόσθετα, το γεγονός ότι μόνο ένας συμμετέχων βρέθηκε να ανήκει σε πολιτισμική μειονότητα, δεν επιτρέπει τη διεξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων για την ομάδα αυτών των εργασιακών συμβούλων. Ακόμη, η φύση του εργαλείου που χρησιμοποιήθηκε, ως ένα εργαλείο αυτό-αναφοράς, μπορεί να θεωρηθεί ότι επηρεάζει την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων, καθώς οι απαντήσεις που δόθηκαν ήταν υποκειμενικές.

Παρά τους περιορισμούς, τα αποτελέσματα της έρευνας θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν στο μέλλον, καθώς είναι από τις πρώτες προσπάθειες να διαφωτιστεί το πεδίο της διαπολιτισμικής ικανότητας των εργασιακών συμβούλων στην Ελλάδα και θα μπορεί να αποτελέσει τη βάση για περαιτέρω αναζήτηση και τη δημιουργία εκπαιδευτικών προγραμμάτων για την ενίσχυση αυτής της ικανότητας των συμβούλων καθώς όλο και περισσότερο θα συνεργάζονται πλέον με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς. Τα προγράμματα αυτά θα πρέπει να επικεντρωθούν στην ανάπτυξη δεξιοτήτων και την παροχή γνώσεων για μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στον κλάδο. Στόχοι ενός τέτοιου προγράμματος θα μπορούσαν να είναι η βελτίωση της ικανότητας της αυτό-αντίληψης, ώστε να αναγνωρίζουν οι σύμβουλοι και να περιορίζουν τα προσωπικά τους στερεότυπα και προκαταλήψεις, της ικανότητας να κατανοούν και να συμπάσχουν για το μέγεθος του πολιτισμικού σοκ των μετακινούμενων πληθυσμών, της ικανότητας να ξεπερνούν τα εμπόδια στην επικοινωνία εξαιτίας της διαφορετικής μητρικής γλώσσας, αλλά και τη γνώση και εξοικείωση με τα ιδιαίτερα πολιτισμικά στοιχεία που φέρουν αυτοί οι πληθυσμοί. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι σε τέτοια εκπαιδευτικά προγράμματα αναμένεται η χρήση βιωματικών και συμμετοχικών τεχνικών ως οι καταλληλότερες για τη βέβαιη επίτευξη όλων των παραπάνω στόχων.

Το πολιτισμικό πλαίσιο παίζει σημαντικό ρόλο γι' αυτό και η βιβλιογραφία θα πρέπει να εμπλουτιστεί με την εμπειρία άλλων κοινοτήτων επίσης, κι όχι μόνο του δυτικού κόσμου, γύρω από τον οποίο περιστρέφεται κυρίως, διαμορφώνοντας λανθασμένες συνειδήσεις και θεωρίες περιορισμένες σε αυτό το πλαίσιο και μόνο. Τίθενται λοιπόν τα ερωτήματα

“Whose ways of seeing and of interpreting count? What kind of ‘truths’ are created and validated by my action? In whose interests do such ‘regimes of truth’ work? Which forms of being are valued by my approach to CG<sup>23</sup>? Which remain invisible, unacknowledged, disregarded?” (Sultana, 2018 σελ. 49)

Περαιτέρω διερεύνηση στο πεδίο ευελπιστούμε να μπορέσει να δώσει τις απαντήσεις.

---

<sup>23</sup> CG=career guidance



## Βιβλιογραφία

- Ασημακοπούλου, Φ. & Χρηστίδου Σ. (2002). Η μουσουλμανική μειονότητα της Θράκης και οι ελληνοτουρκικές σχέσεις, Αθήνα: Λιβάνης
- Abkhezr, P., & McMahon, M. (2017). *Narrative Career Counselling for People with Refugee Backgrounds*. 99–111. <https://doi.org/10.1007/s10447-017-9285-z>
- Abkhezr, P., McMahon, M., & Rossouw, P. (2015). *Youth with refugee backgrounds in Australia : Contextual and practical considerations for career counsellors*. 24(2), 71–80. <https://doi.org/10.1177/1038416215584406>
- Akkermans, J., Brenninkmeijer, V., Huibers, M., & Blonk, R. W. B. (2013).  
Competencies for the Contemporary Career: Development and Preliminary Validation of the Career Competencies Questionnaire. *Journal of Career Development, 40*(3), 245–267. <https://doi.org/10.1177/0894845312467501>
- Amundson, N. (2006). Challenges for Career Interventions in Changing Contexts. *International Journal for Educational and Vocational Guidance, 6*, 3–14. DOI 10.1007/s10775-006-0002-4
- Arthur, N., & Collins, S. (2011). Infusing culture in career counseling. *Journal of Employment Counseling, 48*(4), 147–149. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1920.2011.tb01098.x>
- Arthur, N., & Collins, S. (2014). Counsellors, Counselling, and Social Justice: The Professional is Political. *Canadian Journal of Counselling and Psychotherapy, 48*(3), 171.
- Arulmani, G. (2011). Saisir le bon thème: L’approche de la préparation culturelle au développement de programmes d’orientation spécifiques. *International Journal for Educational and Vocational Guidance, 11*(2), 79–93. <https://doi.org/10.1007/s10775-011-9199-y>
- Bailey, O., & Harindranath, R. (2007). Ethnic minorities, cultural difference and the cultural politics of communication. *International Journal of Media & Cultural Politics, 2*(3), 299–316. [https://doi.org/10.1386/macp.2.3.299\\_1](https://doi.org/10.1386/macp.2.3.299_1)
- Bandura, A. (1978). Self-Efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change.

- Adv.Behav.Res.Ther.*, 1(1), 139–161. <https://doi.org/10.1017/S0003055400259303>
- Bandura, A. (1984). Recycling misconceptions of perceived self-efficacy. *Cognitive Therapy and Research*, 8(3), 231–255. <https://doi.org/10.1007/BF01172995>
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The exercise of control*. New York, NY: W.H.Freeman
- Baran, B. E., Valcea, S., Porter, T. H., & Gallagher, V. C. (2018). Survival, expectations, and employment: An inquiry of refugees and immigrants to the United States. *Journal of Vocational Behavior*, 105(February 2017), 102–115. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.10.011>
- Beadle, S. (2014). Facilitating the transitions to employment for refugee young people: February 2014. Melbourne graduate school of education and centre for multicultural youth. Melbourne, Australia: Youth Research Centre (University of Melbourne). Retrieved from <https://minerva-access.unimelb.edu.au/bitstream/handle/11343/45124/Transitions%20to%20Employment%20Report.pdf?sequence=1>
- Behrendt, P., Heuer, K., & Go, A. S. (2019). *The Effect of Career Counselor Behavior on Reemployment*. 1–15. <https://doi.org/10.1177/0894845319880616>
- Bellini, J. (2002). Correlates of multicultural counseling competencies of vocational rehabilitation counselors. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 45(2), 66–75. <https://doi.org/10.1177/003435520204500201>
- Brinkmann, G. (2004). The Immigration and Asylum Agenda. *European Law Journal*, 10(2), 182–199. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0386.2004.00211.x>
- Broudy, R., Brondolo, E., Coakley, V., Brady, N., Cassells, A., Tobin, J. N., & Sweeney, M. (2007). Perceived ethnic discrimination in relation to daily moods and negative social interactions. *Journal of Behavioral Medicine*, 30(1), 31–43. <https://doi.org/10.1007/s10865-006-9081-4>
- Brown, C. (2002). Career Counseling Practitioners: Reflections on Theory, Research, and Practice. *Journal of Career Development*, 29(2), 109–127. <https://doi.org/10.4324/9781315674704-24>
- Brown, D. L., & Segrist, D. (2016). African American Career Aspirations: Examining the Relative Influence of Internalized Racism. *Journal of Career Development*, 43(2), 177–189. <https://doi.org/10.1177/0894845315586256>

- Brown D. S. & Lent W. R. (2019). 'A social cognitive view of Career Development and Guidance' in J. Athanasou & H. Pererra, *International Handbook of Career Guidance*, p. 147-166. Springer.
- Byars-Winston, A. (2010). The vocational significance of black identity: Cultural formulation approach to career assessment and career counseling. *Journal of Career Development*, 37(1), 441–464. <https://doi.org/10.1177/0894845309345847>
- Campion, E. D. (2018). The career adaptive refugee : Exploring the structural and personal barriers to refugee resettlement. *Journal of Vocational Behavior*, 105(October 2017), 6–16. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.10.008>
- Cedefop (2014). *Valuing diversity: guidance for labour market integration of migrants*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Cedefop working paper; No 24
- Chan, K. Y., Uy, M. A., Ho, M. ho R., Sam, Y. L., Chernyshenko, O. S., & Yu, K. Y. T. (2015). Comparing two career adaptability measures for career construction theory: Relations with boundaryless mindset and protean career attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 87, 22–31. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2014.11.006>
- Chan, S. F., & La Greca, A. M. (2013). Perceived Stress Scale (PSS). *Encyclopedia of Behavioral Medicine*, 1454–1455. [https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1005-9\\_773](https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1005-9_773)
- Chen, C.P. (2001). Career counselling as life career integration. *Journal of Vocational Education and Training*, 53(4), 523-542, DOI: 10.1080/13636820100200175
- Cheung, F. M. (2000). Deconstructing Counseling in a cultural context. *The Counseling Psychologist*, 28(1), 123–132. <https://doi.org/10.1177/0011000085134009>
- Codell, J. D., Hill, R. D., Woltz, D. J., & Gore, P. A. (2011). Predicting meaningful employment for refugees: The influence of personal characteristics and developmental factors on employment status and hourly wages. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 33, 216–224. <https://doi.org/10.1007/s10447-011-9125-5>.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385–396. <https://doi.org/10.2307/2136404>
- Cohen, Sheldon, Health, F., Relationships, F., Behavior, S., & Manual, T. (2006). *Perceived Stress Scale ( PSS )*. (February), 1–3.

- Collins, S., & Arthur, N. (2010a). Culture-infused counselling: A fresh look at a classic framework of multicultural counselling competencies. *Counselling Psychology Quarterly*, 23(2), 203–216. <https://doi.org/10.1080/09515071003798204>
- Collins, S., & Arthur, N. (2010b). Culture-infused counselling: A model for developing multicultural competence. *Counselling Psychology Quarterly*, 23(2), 217–233. <https://doi.org/10.1080/09515071003798212>
- Collins, S., Arthur, N., & Wong-Wylie, G. (2010). Enhancing reflective practice in multicultural counseling through cultural auditing. *Journal of Counseling and Development*, 88(3), 340–347. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2010.tb00031.x>
- Constantine, M. G. (2008). The relationship between general counseling Self-Efficacy and Self-Perceived multicultural counseling competence in supervisees. *Clinical Supervisor*, 20(2), 81–90. [https://doi.org/10.1300/J001v20n02\\_07](https://doi.org/10.1300/J001v20n02_07)
- Διακοφωτάκης Γ. (2001). *Περί μειονοτήτων κατά το Διεθνές Δίκαιο*. Αθήνα: Σάκκουλας.
- Del Corso, J., & Rehfuss, M. C. (2011). The role of narrative in career construction theory. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 334–339. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.04.003>
- Eggerth, D. E., DeLaney, S. C., Flynn, M. A., & Jacobson, C. J. (2012). Work experiences of Latina immigrants: A qualitative study. *Journal of Career Development*, 39(1), 13–30. <https://doi.org/10.1177/0894845311417130>
- El Khoury, S. J. (2019). Factors that impact the sociocultural adjustment and well-being of Syrian refugees in Stuttgart–Germany. *British Journal of Guidance and Counselling*, 47(1), 65–80. <https://doi.org/10.1080/03069885.2018.1520196>
- Evans, C., Booth, C., & Turner-Whittaker, T. (2019). Rehabilitation career counseling self-efficacy. *Cogent Social Sciences*, 5(1), 1–13. <https://doi.org/10.1080/23311886.2019.1573571>
- Flores, L. Y., & Heppner, M. J. (2002). Multicultural career counseling: Ten essentials for training. *Journal of Career Development*, 28(3), 181–202. <https://doi.org/10.1023/A:1014018321808>
- Flum, H., & Cinamon, R. G. (2006). Socio-cultural differences between Jewish and Arab teachers' attitudes toward career education in Israel. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 6(2), 123–140.

<https://doi.org/10.1007/s10775-006-9001-8>

- Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures: selected essays*. New York: Basic Books.
- Gottfredson, G. D., & Johnstun, M. L. (2009). John Holland's contributions: A theory-ridden approach to career assistance. *Career Development Quarterly*, 58(2), 99–107. <https://doi.org/10.1002/j.2161-0045.2009.tb00050.x>
- Green, R. G., Kitson, G., Kiernan-Stern, M., Leek, S., Bailey, K., Leisey, M., ... Jones, G. (2005). The multicultural counseling inventory: A measure for evaluating social work student and practitioner self-perceptions of their multicultural competencies? *Journal of Social Work Education*, 41(2), 191–208. <https://doi.org/10.5175/JSWE.2005.200300360>
- Hainmueller, J., Hangartner, D., & Lawrence, D. (2016). When lives are put on hold: Lengthy asylum processes decrease employment among refugees. *Science Advances*, 2, e1600432. <https://doi.org/10.1126/sciadv.1600432>.
- Hair, F., Anderson, R., Tatham, R., and Black, W. (1995) *Multivariate Data Analysis with Readings*, 4th Ed. London, UK: Prentice-Hall International.
- Herr, E. L. (2003). The Future of Career Counseling as an Instrument of Public Policy. *Career Development Quarterly*, 52(1), 8–17. <https://doi.org/10.1002/j.2161-0045.2003.tb00622.x>
- Hertzberg, F., & Sundelin, Å. (2014). Counseling between recognition, justice and difference: The significance of power asymmetries, communicative projects and unintended consequences in career counseling of immigrants in Sweden. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 14(1), 89–102. <https://doi.org/10.1007/s10775-013-9261-z>
- Hiebert, B. (2009). Raising the profile of career guidance: Educational and vocational guidance practitioner. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 9(1), 3–14. <https://doi.org/10.1007/s10775-008-9152-x>
- Ibrahim, F. A. (1991). Contribution of Cultural Worldview to Generic Counseling and Development. *Journal of Counseling & Development*, 70(1), 13–19. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1991.tb01556.x>
- Ivlevs, A., & Veliziotis, M. (2018). Beyond conflict: Long-term labour market integration of internally displaced persons in post-socialist countries. *Journal of*

- Vocational Behavior*, 105(February 2017), 131–146.  
<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.12.003>
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P., & Millet, C. (2005).  
The experience of work-related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 178–187. <https://doi.org/10.1108/02683940510579803>
- Juntunen, C. L., Motl, T. C. & Rozzi M. (2019). Major Career Theories: International and Developmental Perspectives in J. Athanasou & H. N. Perera, *International Handbook Of Career Guidance*, pp.45-72. Springer
- Kaiser, H. F., & Rice, J. (1974). LITTLE JIFFY, MARK IV. *Educational and Psychological Measurement*, 34, 111–117. Retrieved from <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00987913.1982.10763392>
- 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*.
- Kounenou, K., Koumoundourou, G., & Makri-Botsari, E. (2010). Greek school career Counselors competencies and burnout syndrome. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 1890–1895.  
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.1004>
- Larson, L., & Daniels, J. A. (1998). Review of the Counseling Self-Efficacy Literature. *The Counseling Psychologist*, 26(2), 179–218.
- Lee, B. H., Zhu, J., Diaz, D., Fischer, J., Flores, L. Y., Lin, C. L., Atilano, R. (2017). Racial/Ethnic Minority Vocational Research Trends: An 11-Year Update. *Career Development Quarterly*, 65(4), 288–301. <https://doi.org/10.1002/cdq.12108>
- Lent, R., Brown, S. D. (2019). 'A social Cognitive View of Career Development and Guidance' in J. Athanasou & H. N. Perera, *International Handbook Of Career*

- Guidance*, pp.147-166. Springer <https://doi.org/10.1007/978-3-030-25153-6>
- Lent, R., Brown, S. D., & Hackett, G. (1994). Toward a unifying scct and academic interest, choice and performance. *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 45, pp. 79–122.
- Lent, R. W., Brown, S. D., & Hackett, G. (2000). Contextual supports and barriers to career choice: A social cognitive analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 47(1), 36–49. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.47.1.36>
- Leung, A.S. (2008). The Big Five Career Theories. In J. Athanasou & R. VanEsbroeck, *International Handbook of Career Guidance*, pp 115-132. Springer.
- Lundborg, P. (2013). Refugees' employment integration in Sweden: Cultural distance and labor market performance. *Review of International Economics*, 21, 219–232. <https://doi.org/10.1111/roie.12032>.
- Lunenburg, F. C. (2011). Self-Efficacy in the Workplace: Implications for Motivation and Performance. *Journal of Management, Business, and Administration*, 14(1), 1–6. <https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6868-5>
- Massengale, M., Shebuski, K. M., Karaga, S., Choe, E., Hong, J., Hunter, T. L., & Dispenza, F. (2020). Psychology of Working Theory With Refugee Persons: Applications for Career Counseling. *Journal of Career Development*, 47(5), 592–605. <https://doi.org/10.1177/0894845319832670>
- Melchert, T. P., Hays, V. L., Wiljanen, L. M., & Kolocek, A. K. (1996). Testing models of counselor development with a measure of counseling self-efficacy. *Journal of Counseling and Development*, 74(6), 640–644. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1996.tb02304.x>
- Mills, M. J., Culbertson, S. S., & Fullagar, C. J. (2012). Conceptualizing and Measuring Engagement: An Analysis of the Utrecht Work Engagement Scale. *Journal of Happiness Studies*, 13(3), 519–545. <https://doi.org/10.1007/s10902-011-9277-3>
- Montgomery, A. J., Peeters, M. C. W., Schaufeli, W. B., Ouden, M. Den, Peeters, M. C. W., Schaufeli, W. B., & Ouden, M. Den. (2010). *Work - home interference among newspaper managers : Its relationship with burnout and engagement* WORK-HOME INTERFERENCE AMONG NEWSPAPER MANAGERS: ITS RELATIONSHIP WITH BURNOUT AND ENGAGEMENT. 5806. <https://doi.org/10.1080/1061580021000030535>

- Μουσούρου Α. (2003). Μετανάστευση και Μεταναστευτική πολιτική στην Ελλάδα και την Ευρώπη. Αθήνα: Gutenberg
- Nathan, R., & Hill, L. (2006). Career counselling. In *Career Counselling*. <https://doi.org/10.4135/9781446212301>
- Neill, J. (2008). *Writing Up A Factor Analysis Table of Contents*. 1–15.
- Neault, R.A. (2005). Managing Global Careers: Challenges for the 21<sup>st</sup> Century. *International Journal for Educational and Vocational Guidance* 5, 149–161. DOI 10.1007/s10775-005-8796-z
- Neault, R. A., & Pickerell, D. A. (2011). Career engagement: Bridging career counseling and employee engagement. *Journal of Employment Counseling*, 48(4), 185–188. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1920.2011.tb01111.x>
- Ngo, H. Y., & Hui, L. (2018). Individual Orientations and Career Satisfaction: The Mediating Roles of Work Engagement and Self-Efficacy. *Journal of Career Development*, 45(5), 425–439. <https://doi.org/10.1177/0894845317706759>
- Niles, S. G., Lenz, J., & Engels, D. W. (2009). Training Career Practitioners The Need for Public Policies Addressing. *The Career Development Quarterly*, 57(June), 358–365.
- Novak, L., & Chen, C. P. (2013). Career development of foreign trained immigrants from regulated professions. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 13(1), 5–24. <https://doi.org/10.1007/s10775-012-9235-6>
- 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>
- Παπαβασιλείου-Αλεξίου, Ι. & Σιδερά, Α. (2020). Το Δικαίωμα των Ευάλωτων Κοινωνικών Ομάδων για Συμβουλευτική Υποστήριξη και η Διαπολιτισμική Ικανότητα των Συμβούλων. Στο Δ. Αναγνωστόπουλο, Π. Νάσκου-Περράκη & Δ. Σκιαδάς (επιμ.). Εκπαίδευση: Δικαίωμα στην Εκπαίδευση και Εκπαιδευτικές Πολιτικές, σελ. 417-436. Θεσσαλονίκη: Ανίκουλα.
- Pajic, S., Ulceluse, M., Kismihók, G., Mol, S. T., & Hartog, D. N. Den. (2017). *Antecedents of job search self-efficacy of Syrian refugees in Greece and the*



- Netherlands*. 105 (November 2017), 159–172.  
<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.11.001>
- Paton, D. (2003). Disaster preparedness: A social-cognitive perspective. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 12(3), 210–216.  
<https://doi.org/10.1108/09653560310480686>
- Patterson, C. H. (1996). Multicultural counseling: From diversity to universality. *Journal of Counseling and Development*, 74(3), 227–231.  
<https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1996.tb01856.x>
- Pedersen, P. B. (1991). Multiculturalism as a Generic Approach to Counseling. *Journal of Counseling & Development*, 70(1), 6–12. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1991.tb01555.x>
- Perrone, K. M., Perrone, P. A., & Thomas, K. R. (2000). *Assessing Efficacy and Importance of Career Counseling Competencies*. 48(March), 212–225.
- Petrovskaya, I., & Shaposhnikov, S. (2020). Enhancing intercultural effectiveness in international virtual student teams: an exploratory study. *Educational Research for Policy and Practice*, 19(3), 345–361. <https://doi.org/10.1007/s10671-020-09262-w>
- Pierce, L. M., & Gibbons, M. M. (2012). An ever-changing meaning: A career constructivist application to working with African refugees. *Journal of Humanistic Counseling*, 51(1), 114–127. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1939.2012.00009.x>
- Piggott, C. (1995). Careers guidance and ethnic minorities in Holland and Britain: Confronting fear and anger. *British Journal of Guidance & Counselling*, 23(1), 53–67. <https://doi.org/10.1080/03069889508258060>
- Pope, M. (2003). Career Counseling in the Twenty-First Century: Beyond Cultural Encapsulation. *Career Development Quarterly*, 52(1), 54–60.  
<https://doi.org/10.1002/j.2161-0045.2003.tb00627.x>
- Portalla, T., & Chen, G. (2010). *The Development and Validation of the Intercultural Effectiveness Scale*. 19(3), 21–37.
- Portera, A. (2014). Intercultural Competence in education, counselling and psychotherapy. *Intercultural Education*, 25(2), 157–174.  
<https://doi.org/10.1080/14675986.2014.894176>

- Reardon, R. C., & Lenz, J. G. (1999). Holland's Theory and Career Assessment. *Journal of Vocational Behavior*, 55(1), 102–113. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1999.1700>
- Rudolph, C. W., Zacher, H., & Hirschi, A. (2019). Empirical developments in career construction theory. *Journal of Vocational Behavior*, 111(December 2018), 1–6. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.12.003>
- Σιδηροπούλου-Δημακάκου, Δ. (2003). Επαγγελματική Συμβουλευτική και πολιτισμική διαφορετικότητα. *Psychology : The Journal of the Hellenic Psychological Society*, 10(2 and 3), 399–413.
- Σιδηροπούλου-Δημακάκου, Δ. (2009). ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ: ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥΣ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΑ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΥΣ. Επιθεώρηση Συμβουλευτικής & Προσανατολισμού, 86-87: 133-152.
- Σιδηροπούλου-Δημακάκου, Δ. & Παυλάκος, Ν. (2007). ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ. Επιθεώρηση Συμβουλευτικής & Προσανατολισμού, 80-81: 231-255.
- Σιδερά, Α. & Παπαβασιλείου-Αλεξίου, Ι. (2016). Η κοινωνική-γνωστική θεωρία σταδιοδρομίας στη συμβουλευτική υποστήριξη ευάλωτων κοινωνικών ομάδων. Επιθεώρηση Συμβουλευτικής & Προσανατολισμού, 107: 171-183.
- Savickas, M. L. (2003). *Advancing the Career Counseling Profession : Objectives and Strategies for the Next Decade*. 52(September), 87–96.
- Savickas, M. (2012). Life design: A paradigm for career intervention in the 21st century. *Journal of Counseling and Development*, 90(1), 13–19. <https://doi.org/10.1111/j.1556-6676.2012.00002.x>
- Savickas, M.L. (2013). Career construction theory and practice. In R.W. Lent, & S.D.
- Sawyer, C., Peters, M. L., & Willis, J. (2013). Self-Efficacy of Beginning Counselors to Counsel Clients in Crisis. *The Journal for Counselor Preparation and Supervision*, 5(2). <https://doi.org/10.7729/52.1015>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). *Job demands , job resources , and their*

- relationship with burnout and engagement : a multi-sample study.* 315(October 2002), 293–315.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701–716. <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>
- Schultheiss, D. E., Watts, J., Sterland, L., & Neill, M. O. (2011). Career , migration and the life CV : A relational cultural analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 78(3), 334–341. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.03.013>
- Smith, P. L., & Fouad, N. A. (1999). *Subject-Matter Specificity of Self-Efficacy , Outcome Expectancies , Interests , and Goals : Implications for the Social-Cognitive Model.* 46(4), 461–471.
- Sodowsky, G. R. (1996). 8 . The Multicultural Counseling Inventory : Validity And Applications In Multicultural Training. *Multicultural Assessment in Counseling and Clinical Psychology*, 283–324.
- Speight, S. L. (2007). Internalized Racism: One More Piece of the Puzzle. *The Counseling Psychologist*, 35(1), 126–134. <https://doi.org/10.1177/0011000006295119>
- Stebbleton, M. J., & Eggerth, D. E. (2012). Returning to our roots: Immigrant populations at work. *Journal of Career Development*, 39(1), 3–12. <https://doi.org/10.1177/0894845311417131>
- Sue, D. W. (1996). Multicultural Counseling: Models, Methods and Actions. *The Counseling Psychologist*, 24(2), 279-284.
- Sue, D. W., Arredondo, P., & McDavis, R. J. (1992). Multicultural Counseling Competencies and Standards: A Call to the Profession. *Journal of Counseling & Development*, 70(4), 477–486. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1992.tb01642.x>
- Sultana, R. G. (2017). Career guidance in multicultural societies: identity, alterity, epiphanies and pitfalls. *British Journal of Guidance and Counselling*, 45(5), 451–462. <https://doi.org/10.1080/03069885.2017.1348486>
- Sultana, R. G. (2018). Responding to Diversity : Lessons for Career Guidance from the Global South. *Indian Journal of Career and Livelihood Planning*, 7(1), 48–51.
- Super, D. E. (1980). A life-span, life-space approach to career development. *Journal of*

- Vocational Behavior* 16, 282-298.
- Swidler, A. (1986). Culture in Action: Symbols and Strategies Author ( s ): Ann Swidler Source : American Sociological Review , Vol . 51 , No . 2 ( Apr . , 1986 ), pp . 273-286 Published by : American Sociological Association Stable URL : <http://www.jstor.org/stable/2095521>. *American Sociological Review*, 51(2), 273–286.
- Tamam, E. (2010). Examining Chen and Starosta’s model of intercultural sensitivity in a multiracial collectivistic country. *Journal of Intercultural Communication Research*, 39(3), 173–183. <https://doi.org/10.1080/17475759.2010.534860>
- Tennant, C. (2001). Work-related stress and depressive disorders. *Journal of Psychosomatic Research*, 51(5), 697–704. [https://doi.org/10.1016/S0022-3999\(01\)00255-0](https://doi.org/10.1016/S0022-3999(01)00255-0)
- Toporek, R. L. & Flamer, C. (2009). The résumé’s secret identity: a tool for narrative exploration in multicultural career counseling. *Journal of Employment Counseling*, 46(1), 4–17. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1920.2009.tb00061.x>
- Tractenberg, L., Streumer, J., & van Zolingen, S. (2002). Career Counselling in the Emerging Post-Industrial Society. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2(2), 85–99. <https://doi.org/10.1023/A:1016001913952>
- Ulcelse, M., Kismihók, G., Mol, S. T., & Hartog, D. N. Den. (2018). *Antecedents of job search self-efficacy of Syrian refugees in Greece and the Netherlands*. 105(November 2017), 159–172. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.11.001>
- UN. (1948). *Οικουμενική Διακήρυξη Για Τα Ανθρώπινα Δικαιώματα*.
- Van Esbroeck, R. (2008). Career Guidance in a Global World. In J.A.Athanasou & R. Van Esbroeck, *International Handbook of Career Guidance*, Springer, pp 23-44.
- Ventura, M., Salanova, M., & Llorens, S. (2015). *Professional Self-Efficacy as a Predictor of Burnout and Engagement : The Role of Challenge and Hindrance Demands Professional Self-Efficacy as a Predictor of Burnout and Engagement : The Role of Challenge and Hindrance Demands*. 3980. <https://doi.org/10.1080/00223980.2013.876380>

- Warriner, D., & Warriner, D. (2009). " *The Days Now Is Very Hard for My Family* ": *The Negotiation and Construction of Gendered Work Identities Among Newly Arrived Women Refugees* " *The Days Now Is Very Hard for My Family* ": *The Negotiation and Construction of Gendered Work Identities Among* Ne. 8458. <https://doi.org/10.1207/s15327701jlie0304>
- Watson, M. (2013). Deconstruction, Reconstruction, Co-construction: Career Construction Theory in a Developing World Context. *Indian Journal of Career and Livelihood Planning*, 2(1), 3–14.
- Westwood, M. J., & Ishiyama, F. I. (1991). *Challenges in Counseling Immigrant C I i e n t s : U n d e r s t a n d i n g I n t e r c u l t u r a l B a r r i e r s t o C a r e e r A d j u s t m e n t*. 28(December), 130–143.
- Whiston, S. C. (2002). Application of the Principles: Career Counseling and Interventions. *The Counseling Psychologist*, 30(2), 218–237. <https://doi.org/10.1177/0011000002302002>
- Χατζηπροκοπίου, Π., & Φραγκόπουλος, Γ. (2015). Αντιμέτωποι με την κρίση : Προκλήσεις για τη μεταναστευτική επιχειρηματικότητα στην Αθήνα σε μια εποχή ύφεσης και λιτότητας. *Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών*, Β'(145), 29–59.
- Xie, B., Xia, M., Xin, X., & Zhou, W. (2016). Linking calling to work engagement and subjective career success: The perspective of career construction theory. *Journal of Vocational Behavior*, 94, 70–78. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2016.02.011>
- Χρυσόχου Ε. (2011). Πολυπολιτισμική Πραγματικότητα: Οι κοινωνιοψυχολογικοί προσδιορισμοί της πολιτισμικής πολλαπλότητας. Αθήνα: Πεδίο
- Yakushko O, Backhaus A, Watson M, Ngaruiya K, Gonzalez J. (2008). Career Development Concerns of Recent Immigrants and Refugees. *Journal of Career Development*. 2008;34(4):362-396. doi:10.1177/0894845308316292
- 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>
- Zacher, H. (2019). Career Development of Refugees. In J.A.Athanasou & N. Perera, *International Handbook of Career Guidance*, Springer, pp 359-384.
- Zunker, V. (2016). *Career counseling: a holistic approach* (9th edition.). Cengage

Learning.

### **Ηλεκτρονικές πηγές**

Η σύμβαση του 1951 για το καθεστώς των προσφύγων. Ανακτήθηκε στις 12/6/21 από

<https://www.unhcr.org/gr/wp-content/uploads/sites/10/2018/01/04-symvasiprotokollo.pdf>

Υπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ. Τελευταία πρόσβαση στις 12/6/21 στο

<https://www.unhcr.org/gr>

Σαραντής, Τ. (24.06.2019). «Κλιματικοί πρόσφυγες» ή «περιβαλλοντικοί μετανάστες»; Τελευταία πρόσβαση στις 12/6/21

[https://www.efsyn.gr/kosmos/maties-ston-kosmo/oikologika/200951\\_klimatikoiprosofyges-i-periballontikoi-metanastes](https://www.efsyn.gr/kosmos/maties-ston-kosmo/oikologika/200951_klimatikoiprosofyges-i-periballontikoi-metanastes)

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



**ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ, ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ  
ΚΑΙ ΤΕΧΝΩΝ**

**ΤΜΗΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ**

**ΜΠΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΕΝΗΛΙΚΩΝ**

Το παρόν ερωτηματολόγιο διανέμεται για τις ανάγκες διπλωματικής εργασίας, υπό την εποπτεία της Αν. Καθηγήτριας Ιωάννας Παπαβασιλείου, στο πλαίσιο μεταπτυχιακών σπουδών στην Εκπαίδευση Ενηλίκων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας.

Η έρευνα απευθύνεται σε Συμβούλους Σταδιοδρομίας / Επαγγελματικού Προσανατολισμού. Πιο συγκεκριμένα, διερευνάται η διαπολιτισμική ικανότητα των συμβούλων και η σχέση αυτής με την αντιληπτή αυτό-αποτελεσματικότητα, την εργασιακή δέσμευση και το άγχος που βιώνουν.

Η συμμετοχή σας στην έρευνα είναι εξαιρετικά πολύτιμη, ενώ οι απαντήσεις σας θα πρέπει να βασίζονται καθαρά στη δική σας άποψη και δεν αξιολογούνται ως σωστές ή λανθασμένες.

Θα ήθελα να σας διαβεβαιώσω ότι η ανωνυμία σας διασφαλίζεται σε όλες τις φάσεις της έρευνας. Συνολικά, τα στοιχεία που συλλέγονται είναι εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για ερευνητικούς λόγους.

Ο χρόνος που απαιτείται για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου υπολογίζεται περίπου σε 10 λεπτά.



Σας ευχαριστώ θερμά για το χρόνο σας και τη συμμετοχή σας στην έρευνα,

Γεωργάκη Γεωργία

Απόφοιτος Αγγλικής Γλώσσας και Φιλολογίας, Α.Π.Θ.

Μεταπτυχιακή φοιτήτρια στην Εκπαίδευση Ενηλίκων,

τμ. Εκπαιδευτικής και Κοινωνικής Πολιτικής,

ΠΑΜΑΚ

## Κλίμακες

### 1. Intercultural Effectiveness Scale (IES)

Direction: Below is a series of statements concerning intercultural communication.

There are no right or wrong answers. Please work quickly and record your first impression by indicating the degree to which you agree or disagree with the statement. Thank you for your cooperation.

5 = strongly agree 4 = agree 3 = uncertain 2 = disagree 1 = strongly disagree

Please put the number corresponding to your answer in the blank before the statement.

\_\_\_\_ 1. I find it is easy to talk with people from different cultures.

\_\_\_\_ 2. I am afraid to express myself when interacting with people from different cultures.

\_\_\_\_ 3. I find it is easy to get along with people from different cultures.

\_\_\_\_ 4. I am not always the person I appear to be when interacting with people from different cultures.

\_\_\_\_ 5. I am able to express my ideas clearly when interacting with people from different cultures.

\_\_\_\_ 6. I have problems with grammar when interacting with people from different cultures.

- \_\_\_ 7. I am able to answer questions effectively when interacting with people from different cultures.
- \_\_\_ 8. I find it is difficult to feel my culturally different counterparts are similar to me.
- \_\_\_ 9. I use appropriate eye contact when interacting with people from different cultures.
- \_\_\_ 10. I have problems distinguishing between informative and persuasive messages when interacting with people from different cultures.
- \_\_\_ 11. I always know how to initiate a conversation when interacting with people from different cultures.
- \_\_\_ 12. I often miss parts of what is going on when interacting with people from different cultures.
- \_\_\_ 13. I feel relaxed when interacting with people from different cultures.
- \_\_\_ 14. I often act like a very different person when interacting with people from different cultures.
- \_\_\_ 15. I always show respect for my culturally different counterparts during our interaction.
- \_\_\_ 16. I always feel a sense of distance with my culturally different counterparts during our interaction.
- \_\_\_ 17. I find I have a lot in common with my culturally different counterparts during our interaction.
- \_\_\_ 18. I find the best way to act is to be myself when interacting with people from different cultures.
- \_\_\_ 19. I find it is easy to identify with my culturally different counterparts during our interaction.
- \_\_\_ 20. I always show respect for the opinions of my culturally different counterparts during our interaction.

Note. Items 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, and 18 are reverse-coded before summing the 20 items. Behavioral Flexibility items are 2, 4, 14, and 18; Interaction Relaxation items

are 1, 3, 11, 13, and 19; Interactant Respect items are 9, 15, and 20; Message Skills items are 6, 10, and 12; Identity Maintenance items are 8, 16, and 17; Interaction Management items are 5 and 7.

## **2.The Counselor Self-Efficacy Scale Items (CSES)**

1. My knowledge of personality development is adequate for counseling effectively.
2. My knowledge of ethical issues related to counseling is adequate for me to perform professionally.
3. My knowledge of behavior change principles is not adequate.
4. I am not able to perform psychological assessment to professional standards.
5. I am able to recognize the major psychiatric conditions.
6. My knowledge regarding crisis intervention is not adequate.
7. I am able to effectively develop therapeutic relationships with clients.
8. I can effectively facilitate client self-exploration.
9. I am not able to accurately identify client affect.
10. I cannot discriminate between meaningful and irrelevant client data.
11. I am not able to accurately identify my own emotional reactions to clients.
12. I am not able to conceptualize client cases to form clinical hypotheses.
13. I can effectively facilitate appropriate goal development with clients.
14. I am not able to apply behavior change skills effectively.
15. I am able to keep my personal issues from negatively affecting my counseling.
16. I am familiar with the advantages and disadvantages of group counseling as a form of intervention.
17. My knowledge of the principles of group dynamics is not adequate.
18. I am able to recognize the facilitative and debilitating behaviors of group members.
19. I am not familiar with the ethical and professional issues specific to group work.

20. I can function effectively as a group leader/facilitator.

Note. Response options range from 1 to 5 (agree strongly, agree moderately, neutral/uncertain, disagree moderately, disagree strongly). All negatively worded items are recoded so that high scores indicate high self-efficacy.

### **3.(UWES) Utrecht Work Engagement Scale**

#### **Work and Well-Being Survey**

The following 17 statements are about how you feel at work.

Please read each statement carefully and decide if you ever feel this way about your job.

If you have never had this feeling, cross the “0” (zero) in the space after the statement.

If you have had this feeling, indicate how often you felt it by crossing the number (from 1 to 6) that best describes how frequently you feel that way.

Never Almost Never Rarely Sometimes Often Very Often Always

0            1                            2            3            4            5            6

1. At my work, I feel bursting with energy.a (VI1)
2. I find the work that I do full of meaning and purpose. (DE1)
3. Time flies when I am working. (AB1)
4. At my job, I feel strong and vigorous.a (VI2)
5. I am enthusiastic about my job.a (DE2)
6. When I am working, I forget everything else around me. (AB2)
7. My job inspires me.a (DE3)
8. When I get up in the morning, I feel like going to work.a (VI3)
9. I feel happy when I am working intensely.a (AB3)
10. I am proud of the work that I do.a (DE4)

11. I am immersed in my work.a (AB4)
12. I can continue working for very long periods at a time. (VI4)
13. To me, my job is challenging. (DE5)
14. I get carried away when I am working.a (AB5)
15. At my job, I am very resilient, mentally. (VI5)
16. It is difficult to detach myself from my job. (AB6)
17. At my work, I always persevere, even when things do not go well. (VI6)

Source: Schaufeli and Bakker (2003). Note: VI = Vigor scale; DE = Dedication scale; AB = Absorption scale.

a. Shortened version (Utrecht Work Engagement Scale–9 [UWES-9]).

#### **4.Perceived Stress Scale-short version (PSS-4)**

##### **INSTRUCTIONS:**

The questions in this scale ask you about your feelings and thoughts during THE LAST MONTH. In each case, please indicate your response by placing an “X” over the circle representing HOW OFTEN you felt or thought a certain way.

Never	Almost Never	Sometimes	Fairly Often	Very Often
0	1	2	3	4

- 1.In the last month, how often have you felt that you were unable to control the important things in your life?
- 2.In the last month, how often have you felt confident about your ability to handle your personal problems?
- 3.In the last month, how often have you felt that things were going your way?
- 4.In the last month, how often have you felt difficulties were piling up so high that you could not overcome them?

## Άδειες χρήσης των κλιμάκων

4:23 MM



Dear Georgia, thank you for the request. You have our permission to use the IE Scale for non-profit research purposes.

Best.

guo-ming

On Tue, Apr 7, 2020 at 12:11 PM GEORGIA GEORGAKI <[lls19004@uom.edu.gr](mailto:lls19004@uom.edu.gr)> wrote:

Dear Professor Chen,

My name is Georgia Georgaki and I am a postgraduate researcher at University of Macedonia in Greece. I would like to use the Intercultural Effectiveness Scale for the purpose of a survey on career counselors in Greece. I would, therefore, like to ask your permission for the use of the aforementioned scale as well as the manual of its construction and assessment of the results accompanying it.

I would like to thank you in advance and I am looking forward to hearing from you at your earliest convenience.

Sincerely,

Georgia Georgaki

Απάντηση σε όλους

 Προώθηση



Melchert, Timothy

8/4/2020

Στάλθηκε σε εγώ

Λεπτομέρειες



Melchert et al 1996 CSES.pdf

513 KB PDF



Hello Georgia,

Thank you for your interest in using the Counselor Self-Efficacy Scale. Attached you will find the journal article that describes the development of the scale, evidence for reliability and validity, and the actual items themselves.

I wish you the best of luck with your research.

Best regards,

Tim Melchert

Tim Melchert, Ph.D.

Professor, Department of Counselor Education and  
Counseling Psychology

Marquette University

Απάντηση σε όλους



Πρώθηση



## Re: Research Work Request

Arnold Bakker

7/4/2020

Στάλθηκε σε εγώ

Λεπτομέρειες

Dear Georgia,

You have my permission, good luck!  
Kalo bradi,

Vriendelijke groet, Kind regards,  
Arnold

Prof. Dr. Arnold B. Bakker  
Erasmus University Rotterdam

Op 7 apr. 2020 om 18:22 heeft GEORGIA GEORGAKI  
<[lls19004@uom.edu.gr](mailto:lls19004@uom.edu.gr)> het volgende geschreven:

Dear Professor Bakker,

My name is Georgia Georgaki and I am a postgraduate researcher at University of Macedonia in Greece. I would like to use the shortened version of the Utrecht Work Engagement Scale (9 items) for

Απάντηση σε όλους



Προώθηση





---

## RE: Permission to use the Perceived Stress Scale

Sheldon A Cohen

13/4/2020

Στάλθηκε σε εγώ

Λεπτομέρειες

---

You are welcome to use the PSS in your postgraduate research. sc

---

**From:** Sheldon A Cohen

**Sent:** Tuesday, April 7, 2020 2:03 PM

**To:** 'GEORGIA GEORGAKI' <[lls19004@uom.edu.gr](mailto:lls19004@uom.edu.gr)>

**Subject:** RE: Permission to use the Perceived Stress Scale

**From:** GEORGIA GEORGAKI

<[lls19004@uom.edu.gr](mailto:lls19004@uom.edu.gr)>

**Sent:** Tuesday, April 7, 2020 12:17 PM

**To:** Sheldon A Cohen <[scohen@cmu.edu](mailto:scohen@cmu.edu)>

**Subject:** Permission to use the Perceived Stress Scale

Dear Professor Cohen,

---

Απάντηση σε όλους



Πρώθηση