



Integration Programmes for TCNs Προγράμματα Ένταξης ΥΤΧ
from Local Authorities από Τοπικές Αρχές

ΚΡΑΤΟΣ ΜΕΛΟΣ: ΚΥΠΡΟΣ
ΤΑΜΕΙΟ: ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΕΝΤΑΞΗΣ
ΥΠΗΚΟΩΝ ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ
ΕΤΗΣΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ: 2010
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ: 2007-2013

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ **ΥΠΗΚΟΩΝ ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ**

ΔΡΑΣΗ «ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΝΤΑΞΗΣ ΥΤΧ ΑΠΟ ΤΟΠΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ»

ΓΑΒΡΙΗΛ ΑΜΙΤΣΗΣ

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, 2012



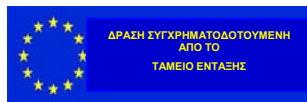
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΤΑΜΕΙΑ ΑΛΛΗΛΕΓΥΗΣ



ΑΛΛΗΛΕΓΥΗ, ΠΡΟΟΔΟΣ, ΕΥΗΜΕΡΙΑ



Το Πρόγραμμα υλοποιείται στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης Υπηκόων Τρίτων Χωρών, 2010, και συγχρηματοδοτείται από εθνικούς και κοινοτικούς πόρους.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

<i>ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ ΕΥΗΜΕΡΙΑ</i>	<i>ΤΑΜΕΙΑ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗ, ΠΡΟΟΔΟΣ, 0</i>
<i>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</i>	<i>3</i>
<i>ΚΕΦΑΛΑΙΟ I. Το φαινόμενο του κοινωνικού αποκλεισμού</i>	<i>6</i>
<i>1. Παράγοντες κοινωνικού αποκλεισμού</i>	<i>6</i>
<i>1.1. Πολιτικές καταπολέμησης του κοινωνικού αποκλεισμού</i>	<i>7</i>
<i>1.2. Κοινωνικός αποκλεισμός και ανομία</i>	<i>7</i>
<i>2. Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες και προβλήματα ένταξης</i>	<i>8</i>
<i>2.1. Μετανάστες – πρόσφυγες – παλιννοστούντες</i>	<i>10</i>
<i>2.1.1. Παράγοντες και μηχανισμοί κοινωνικής ενσωμάτωσης μεταναστών – προσφύγων – παλιννοστούντων</i>	<i>10</i>
<i>2.2. Αποφυλακισμένοι και ανήλικοι παραβάτες</i>	<i>11</i>
<i>2.3. Κοινωνικές ομάδες με γλωσσικές και πολιτισμικές ιδιαιτερότητες</i>	<i>11</i>
<i>2.4 Πολιτικοί Πρόσφυγες</i>	<i>12</i>
<i>3. Το πλαίσιο/ περιεχόμενο της συμβουλευτικής ευπαθών ομάδων</i>	<i>13</i>

<i>ΚΕΦΑΛΑΙΟ II. Συμβουλευτική Διαδικασία και κοινωνική (επαν)ένταξη</i>	<i>14</i>
<i>1. Έννοια, δομή και περιεχόμενο της συμβουλευτικής</i>	<i>14</i>
<i>2. Σημασία και αξία της συμβουλευτικής για τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες</i>	<i>16</i>
<i>3. Πεδίο εφαρμογής της Συμβουλευτικής</i>	<i>17</i>
<i>ΚΕΦΑΛΑΙΟ III. Η έννοια της ενδυνάμωσης και η σημασία της στην προώθηση της κοινωνικής (επαν)ένταξης και της απασχόλησης ευπαθών κοινωνικών ομάδων</i>	<i>19</i>
<i>1. Αξία και βασικά χαρακτηριστικά Ενδυνάμωσης</i>	<i>19</i>
<i>2. Ατομική Ενδυνάμωση</i>	<i>20</i>
<i>3. Στάδια Ατομικής Ενδυνάμωσης</i>	<i>21</i>
<i>ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV. Μέθοδοι και τεχνικές προσέγγισης στο πλαίσιο της συμβουλευτικής</i>	<i>23</i>
<i>1. Μέθοδοι συμβουλευτικής προσέγγισης</i>	<i>23</i>
<i>2. Ατομική συμβουλευτική συνέντευξη</i>	<i>24</i>
<i>3. Τεχνικές συγκέντρωσης ατομικών πληροφοριών – διάγνωσης αναγκών</i>	<i>25</i>
<i>4. Ατομικές Πληροφορίες και Εμπιστευτικότητα</i>	<i>26</i>
<i>ΚΕΦΑΛΑΙΟ V. Συμβουλευτική προώθησης της κοινωνικής (επαν)ένταξης ευπαθών κοινωνικών ομάδων</i>	<i>27</i>

1. Βασικά στάδια ατομικής συμβουλευτικής.....	28
1.1. Η προετοιμασία για τη συνέντευξη	28
1.2. Αρχική διερευνητική φάση – πρώτη συνάντηση	28
1.3. Φάση διάγνωσης - δόμησης του προβλήματος.....	30
1.4. Καθορισμός στόχων.....	30
1.5. Προγραμματισμός δέσμης ενεργειών.....	31
1.6. Αναζήτηση εναλλακτικών λύσεων – Παραπομπή	31
1.7. Περάτωση.....	32
1.8. Μεταπαρακολούθηση - Αξιολόγηση	32
1.9. Ανατροφοδότηση	32
Κεφάλαιο VI. Μέθοδοι βελτίωσης της	
απασχολησιμότητας.....	35
1. Ατομοκεντρικός επαγγελματικός προσανατολισμός – επαγγελματική ανάπτυξη	35
2. Ενθάρρυνση βελτίωσης – ανάπτυξης κοινωνικών δεξιοτήτων.....	35
3. Ενθάρρυνση βελτίωσης – ανάπτυξης γενικών εργασιακών δεξιοτήτων.....	36
4. Διαμόρφωση επαγγελματικού προφίλ.....	36
5. Ο ρόλος του συμβούλου επαγγελματικού προσανατολισμού	37
Κεφάλαιο VII. Ο ρόλος και οι δεξιότητες συμβούλου	
	38

1. Γενικές δεξιότητες συμβούλου	38
2. Δεξιότητες που εστιάζονται στη σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ συμβούλου και εξυπηρετούμενου	39
3. Δεξιότητες συνέντευξης.....	39
Κεφάλαιο VIII. Τεχνικές Επικοινωνίας.....	41
1. Θεωρία της επικοινωνίας.....	41
2. Τεχνικές επικοινωνίας.....	41
3. Διαπροσωπική και διαπολιτισμική επικοινωνία.....	42
4. Τρόποι και είδη επικοινωνίας.....	43
5. Απαιτούμενες δεξιότητες για σωστή επικοινωνία	43
6. Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία.....	44
7. Λάθη επικοινωνίας σε μια συμβουλευτική σχέση	45
Βιβλιογραφία.....	48

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Πού απευθύνεται

Το «**Εγχειρίδιο Συμβουλευτικής και Υποστήριξης**» εκπονήθηκε από τον **Δημήτρη Απίστουλα**, Διοικητικό Επιστήμονα, στο πλαίσιο υλοποίησης της Δράσης «Προγράμματα Ένταξης ΥΤΧ από Τοπικές Αρχές» που συγχρηματοδοτείται από εθνικούς πόρους και πόρους του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης Υψηλών Τρίτων Χωρών για το Πρόγραμμα 2010. Το Εγχειρίδιο και τα εργαλεία εξατομικευμένης προσέγγισης απευθύνονται σε στελέχη και λειτουργούς τοπικών δομών κοινωνικής προστασίας που ασχολούνται με την κοινωνική μέριμνα ευπαθών κοινωνικών ομάδων όπως οι μετανάστες, προκειμένου να διευκολύνει στελέχη όπως κοινωνικούς λειτουργούς, συμβουλευτικούς ψυχολόγους, και άλλους συμβούλους υποστήριξης ευάλωτων κοινωνικών ομάδων στην εφαρμογή της διαδικασίας εξατομικευμένης προσέγγισης.

Τι περιλαμβάνει

Το Εγχειρίδιο περιλαμβάνει τη μεθοδολογία για την εξατομικευμένη προσέγγιση και ενίσχυση των ατόμων των ευπαθών κοινωνικών ομάδων του πληθυσμού όπως οι μετανάστες που απειλούνται με κοινωνικό αποκλεισμό. Επιπλέον, περιλαμβάνει τις κυριότερες σύγχρονες τεχνικές διερεύνησης και ανάδειξης των δεξιοτήτων των ατόμων που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού. Οι τεχνικές προσέγγισης έχουν ως στόχο την ανάπτυξη των ατομικών, συλλογικών, κοινωνικών και εργασιακών δεξιοτήτων των

εξυπηρετούμενων και την ικανότητα διαμόρφωσης προσωπικών επιλογών και λήψης αποφάσεων.

Υπηρεσίες κοινωνικής στήριξης ΥΤΧ στοχεύουν στην κοινωνική ένταξη των κοινωνικά αποκλεισμένων ατόμων. Η διαδικασία αυτή συντελείται παράλληλα με την προώθηση πολιτικής ίσων ευκαιριών, αλλά και την άρση των διακρίσεων στην αγορά εργασίας, συμβάλλοντας έτσι ενεργά στην προώθηση στην απασχόληση ατόμων που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού. Για το σκοπό και στο πλαίσιο της παροχής εξατομικευμένων υπηρεσιών, απαιτείται η υιοθέτηση κάποιων συμπληρωματικών μεθόδων προσέγγισης, σχετικών με τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες με στόχο, αφενός τη διευκόλυνση της πρόσβασής τους σε κοινωνικές υπηρεσίες σε τοπικό επίπεδο και αφετέρου την ενεργοποίηση και ενδυνάμωσή τους.

Οι δράσεις εξατομικευμένης προσέγγισης υλοποιούνται με την ενεργό συμμετοχή των ενδιαφερόμενων ατόμων των ομάδων στόχου και επιδιώκουν την πολύπλευρη στήριξη της εργασιακής και κοινωνικής τους ένταξης. Η ενεργός συμμετοχή εντοπίζεται στην εμπλοκή των ίδιων των επωφελομένων στην κατάρτιση και εφαρμογή του ατομικού τους σχεδίου δράσης για επίλυση προβλημάτων και κοινωνική ένταξη. Στο πλαίσιο αυτό, οι εμπλεκόμενοι σύμβουλοι/ κοινωνικοί λειτουργοί, σχεδιάζουν και προτείνουν ενέργειες για την αποτελεσματικότερη κάλυψη των αναγκών των εξυπηρετούμενων, συναποφασίζοντας με τα επωφελούμενα άτομα τις επιλογές και πρακτικές για την ενδυνάμωσή τους.

Ο σκοπός και η σημασία του παρόντος Εγχειριδίου Συμβουλευτικής Υποστήριξης έγκειται στην παρουσίαση των *Σκοπός και σημασία* κυριότερων μεθόδων ενδυνάμωσης και εμπύχωσης ατόμων που ανήκουν στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, αποσκοπώντας στην κοινωνική τους ένταξη, μέσω των παρεχομένων υπηρεσιών υποστήριξης, ενδυνάμωσης και ενίσχυσης της απασχολησιμότητάς τους από τα στελέχη του Πολυδύναμου Δημοτικού Κέντρου Λευκωσίας, του Πολυδύναμου Κέντρου Αγίου Δομετίου, του Κέντρου Πληροφόρησης Νέων του Δήμου Αγίου Δομετίου, της ΜΚΟ ΚΙΣΑ και των Δήμων Λεμεσού, Πάφου και Λάρνακας. Οι επιμέρους ειδικοί στόχοι του παρόντος Εγχειριδίου αναφέρονται στην παρουσίαση μεθόδων καλλιέργειας και ανάπτυξης των κοινωνικών και των γενικών επαγγελματικών δεξιοτήτων των ενδιαφερόμενων ατόμων, στη σταδιακή προετοιμασία για την κοινωνική ένταξή τους και στις συνοδευτικές ενέργειες υποστήριξης της καταπολέμησης του κοινωνικού αποκλεισμού.

Στο Εγχειρίδιο περιγράφονται τα βασικά στάδια της εξατομικευμένης προσέγγισης που αποτελεί την κύρια μέθοδο και τεχνική προσέγγισης στο πεδίο της κοινωνικής (επαν)ένταξης ατόμων που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες. Ταυτόχρονα, στόχος του Εγχειριδίου είναι να αναδείξει τη σημασία της ψυχο-κοινωνικής στήριξης των ατόμων των ευπαθών κοινωνικών ομάδων μέσω της βελτίωσης των δεξιοτήτων τους, της ενδυνάμωσης και ενίσχυσης των ικανοτήτων τους, ώστε τα άτομα αυτά να μπορούν να εξασφαλίσουν την επιτυχή προσαρμογή τους στις απαιτήσεις

του νέου εργασιακού και κοινωνικού περιβάλλοντος, να διατηρήσουν τη θέση εργασίας τους και να επιτύχουν την πλήρη ένταξή τους στο κοινωνικό περιβάλλον.

Τέλος, έχουν εκπονηθεί εξειδικευμένα εργαλεία παρέμβασης με τα οποία, οι Σύμβουλοι/Κοινωνικοί Λειτουργοί προωθούν την εξατομικευμένη προσέγγιση στην επίλυση των προβλημάτων σε όσους προσέρχονται στις τοπικές δομές ή όσους προσεγγίζουν οι Κοινωνικοί Λειτουργοί. Η διαδικασία της εξατομικευμένης προσέγγισης εφαρμόζεται μέσω πολλαπλών συνεδριών των Συμβούλων/Κοινωνικών Λειτουργών με τους εξυπηρετούμενους και περιλαμβάνει τη σκιαγράφιση του προσωπικού προφίλ, τη σύνταξη προσωπικού σχεδίου δράσης για κοινωνική ένταξη το οποίο εξετάζει την πορεία επιδόσεων στο σχολείο, τη σχέση του εξυπηρετούμενου με τον κοινωνικό περίγυρο, τη στάση του σε σχέση με παραβατικές συμπεριφορές, τη σχέση του με μέλη της οικογένειας, την βελτίωση της ικανότητας επικοινωνίας, τις ανάγκες για εκπαίδευση/μάθηση, τις ανάγκες για στέγαση, τις ανάγκες για άθληση, τις ανάγκες για ψυχαγωγία και πολιτιστική έκφραση, τις ανάγκες για ένταξη στην αγορά εργασίας και την αξιολόγηση της επίτευξης των στόχων του ατομικού σχεδίου. Τα έντυπα εξατομικευμένης προσέγγισης έχουν σχεδιαστεί να ανταποκρίνονται σε κάθε κατηγορία εξυπηρετούμενων.

*Διάρθρωση
Εγχειριδίου*

Το Εγχειρίδιο **διαρθρώνεται σε οκτώ (8) κεφάλαια** γενικού και ειδικού ενδιαφέροντος:

- ⇒ Στο πρώτο κεφάλαιο, αναλύεται το φαινόμενο του κοινωνικού αποκλεισμού και οι παράγοντες που τον προκαλούν.
- ⇒ Στο δεύτερο κεφάλαιο, περιγράφεται η συμβουλευτική διαδικασία ευπαθών ομάδων, ως προς τη δομή και το περιεχόμενό της.
- ⇒ Στο τρίτο κεφάλαιο, αναπτύσσεται η συμβολή της ενδυνάμωσης ως μεθόδου προώθησης στην κοινωνική (επαν)ένταξη και την απασχόληση ατόμων που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.
- ⇒ Στο τέταρτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται οι μέθοδοι και τεχνικές προσέγγισης στο πλαίσιο της συμβουλευτικής.
- ⇒ Στο πέμπτο κεφάλαιο, περιγράφεται η συμβουλευτική προώθησης της κοινωνικής (επαν)ένταξης ευπαθών κοινωνικών ομάδων και τα βασικά στάδια της ατομικής συμβουλευτικής.
- ⇒ Στο έκτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται οι μέθοδοι που αφορούν στη βελτίωση της απασχολησιμότητας.
- ⇒ Στο έβδομο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι δεξιότητες του συμβούλου οι οποίες ανταποκρίνονται στις ανάγκες πραγματοποίησης της συμβουλευτικής διαδικασίας.
- ⇒ Στο όγδοο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι τεχνικές, οι μέθοδοι και τα είδη επικοινωνίας.

⇒ Τέλος, το εγχειρίδιο περιλαμβάνει Παράρτημα με τα μεθοδολογικά εργαλεία με τα οποία διενεργούνται οι παρεμβάσεις συμβουλευτικής διαδικασίας και υποστήριξης σε άτομα ΥΤΧ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι. Το φαινόμενο του κοινωνικού αποκλεισμού

Ο «κοινωνικός αποκλεισμός» ως έννοια εμφανίστηκε τα τελευταία χρόνια στο δημόσιο και κοινωνικό διάλογο των ευρωπαϊκών χωρών, καθώς και στο πλαίσιο των θεσμών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ως εννοιολογικό εργαλείο προσδιορισμού αλλά και αξιολόγησης των παρεμβάσεων στο χώρο της κοινωνικής πολιτικής.

Ως κοινωνικά αποκλεισμένα θεωρούνται τα άτομα που για διαφορετικούς λόγους αδυνατούν να συμμετάσχουν πλήρως ή μερικώς στην οικονομική, κοινωνική και πολιτική ζωή και/ή όταν η πρόσβασή τους σε εισοδήματα, υπηρεσίες/ δομές και άλλους πόρους (προσωπικούς, οικογενειακούς και πολιτισμικούς) είναι περιορισμένη σε τέτοιο βαθμό ώστε να τους αποκλείει από το να απολαμβάνουν ένα επίπεδο διαβίωσης που θεωρείται αποδεκτό από την κοινωνία εντός της οποίας ζουν και δραστηριοποιούνται.¹

Ο «κοινωνικός αποκλεισμός» έχει διαφορετικό και σαφώς πιο ευρύ περιεχόμενο από αυτό της φτώχειας, καθότι αφορά στην παρεμπόδιση της πρόσβασης των ατόμων που τον βιώνουν σε βασικά κοινωνικά και δημόσια αγαθά που προσφέρονται σε τομείς όπως η απασχόληση, η εκπαίδευση, η

¹ Βλ. ό.π. *Dungan Gallie and Serge Paugam*.

υγεία, η κοινωνική πρόνοια, η ψυχαγωγία, ο πολιτισμός κ.λπ., η έλλειψη των οποίων οδηγεί στην οικονομική και κοινωνική περιθωριοποίηση.²

Συνεπώς, ο «κοινωνικός αποκλεισμός» μπορεί να οριστεί ως ένας συνδυασμός έλλειψης οικονομικών πόρων, κοινωνικής απομόνωσης περιορισμένης πρόσβασης σε κοινωνικά και δημόσια αγαθά και δικαιώματα· πρόκειται για μία σχετική έννοια μέσα σε κάθε κοινωνία και αντιπροσωπεύει μία προοδευτική συσσώρευση κοινωνικών και οικονομικών παραγόντων με την πάροδο του χρόνου.³

1. Παράγοντες κοινωνικού αποκλεισμού

Ο «κοινωνικός αποκλεισμός» είναι ένα πολυδιάστατο φαινόμενο με χροιά κοινωνική, οικονομική και πολιτισμική. Οι παράγοντες του κοινωνικού αποκλεισμού μπορούν να αναζητηθούν στην ανεργία, στην υποαπασχόληση, στην έλλειψη στέγης, στη φτώχεια, στα συστήματα αξιών, στην υπηκοότητα, στο φύλο, στις δομές των νοικοκυριών, στην εθνικότητα, στον τρόπο ζωής, στην εκπαίδευση και κατάρτιση, στη

² Βλ. Η αντιμετώπιση του κοινωνικού αποκλεισμού σε οικογένειες με μικρά παιδιά, *Εθνικός Οργανισμός Κοινωνικής Φροντίδας (Ε.Ο.Κ.Φ.)*, Φάση III Έκθεση, Μάιος 2002, σ. 5. Επίσης σύμφωνα με τον *Γ. Τσιάκαλο* ο «κοινωνικός αποκλεισμός» εμφανίζεται ως ιδιαίτερο φαινόμενο με την ισχυροποίηση της αντίληψης περί κοινωνικών δικαιωμάτων και εμφανίζεται μόνο στις κοινωνίες, στις οποίες υπάρχει η αντίληψη της έννοιας του δημόσιου και κοινωνικού αγαθού. Βλ. Κοινωνικός Αποκλεισμός: Η Ελληνική Εμπειρία, επιμέλεια *Κούλα Κασιμάτη*, Κέντρο Κοινωνικής Μορφολογίας & Κοινωνικής Πολιτικής, Αθήνα, 1998.

³ Βλ. *European Advisory Committee on Statistical Information in the Economic and Social Spheres (CEIES)* (Statistics Users Council), *Social Exclusion Statistics*, Imac Research: Esher, HB, Πρακτικά συνεδρίου, Κοινό Συνέδριο, 22 Νοεμβρίου 1999.

θρησκεία, στη μετανάστευση, στη διαμονή σε αστική ή αγροτική περιοχή, κλπ..

Στο κοινωνικό επίπεδο, το φαινόμενο του κοινωνικού αποκλεισμού συνδέεται με τη κρίση των κοινωνικών δεσμών και των οικογενειακών σχέσεων, την αποδιοργάνωση στη διαδικασία διαμόρφωσης των ατομικών και συλλογικών ταυτοτήτων, τις διαδικασίες που οδηγούν στην αποκοινωνικοποίηση και περιθωριοποίηση των ατόμων και των ομάδων.

1.1. Πολιτικές καταπολέμησης του κοινωνικού αποκλεισμού

Ο κοινωνικός αποκλεισμός αποτελεί ένα σύνθετο πρόβλημα, που ανάγεται σε ποικίλες, αλληλένδετες αιτίες και παραμέτρους, που προκαλούν αλυσιδωτές αντιδράσεις σε μια σειρά όψεων της οργανωμένης κοινωνικής συμβίωσης. Το ίδιο το φαινόμενο του κοινωνικού αποκλεισμού, κατευθύνει το σχεδιασμό των μηχανισμών και των δημόσιων πολιτικών καταπολέμησής του, σε σύνθετες παρεμβάσεις που δίνουν έμφαση στη δικτύωση και συνεργασία διαφορετικών μορφών οργάνωσης της κοινωνικής προστασίας, στην εξατομικευμένη προσέγγιση και στην άμεση εμπλοκή φορέων σε τοπικό επίπεδο.

Ο κεντρικός πυλώνας στην καταπολέμηση του «κοινωνικού αποκλεισμού» έγκειται στην προώθηση ενεργητικών πολιτικών προώθησης στην απασχόληση ευπαθών κοινωνικών ομάδων. Στηρίζεται στο αξίωμα ότι όλοι οι άνθρωποι μπορούν να εργασθούν παραγωγικά, εάν τους παρασχεθεί η

κατάλληλη στήριξη από εξειδικευμένο προσωπικό (σύμβουλοι εργασίας), τους δοθεί η κατάλληλη ευκαιρία στην κατάλληλη στιγμή και στον κατάλληλο χώρο.

Οι φορείς του Προγράμματος και οι σύμβουλοι που το στελεχώνουν αναλαμβάνουν την παροχή υπηρεσιών που αποσκοπούν στην καταπολέμηση του κοινωνικού αποκλεισμού, επιδιώκοντας ταυτόχρονα την άμβλυνση των κοινωνικών ανισοτήτων, την εξασφάλιση ίσων ευκαιριών και δικαιωμάτων για όλους και την άρση των εμποδίων για την (επαν)ένταξη στην αγορά εργασίας των ευπαθών πληθυσμιακών ομάδων. Αποσκοπούν στην ενίσχυση της αυτονομίας των ατόμων που χρειάζονται στήριξη και των ευπαθών πληθυσμιακών ομάδων και στη διασφάλιση ίσων ευκαιριών στην κοινωνική, οικονομική και εργασιακή ζωή.

1.2. Κοινωνικός αποκλεισμός και ανομία

Η ανομία αναφέρεται στις καταστάσεις εκείνες όπου τα άτομα διαπιστώνουν ότι οι αξίες και οι κανόνες με τους οποίους έχουν οργανώσει και δομήσει τη ζωή τους δεν ανταποκρίνονται πλέον στις συνθήκες που ζουν καθώς και στην τρέχουσα κοινωνική και οικονομική πραγματικότητα που τους περιβάλλει. Τα φαινόμενα ανομίας παρατηρούνται συνήθως κατά τις περιόδους όπου οι κοινωνικοί μετασχηματισμοί και οι κοινωνικές αλλαγές και εξελίξεις είναι ταχύρυθμοι, και δημιουργούν με τη σειρά τους φαινόμενα κοινωνικής περιθωριοποίησης και κοινωνικού αποκλεισμού.

Τα φαινόμενα ανομίας πηγάζουν από καταστάσεις κατά τις οποίες οι αξίες και οι κανόνες μιας κοινωνικής ομάδας δεν προσδιορίζονται πλέον με σαφήνεια ή δεν παρέχουν στα άτομα τα μέσα για να επιτύχουν τους στόχους τους. Γεγονότα όπως επί παραδείγματι η αλλαγή επαγγέλματος, η ανεργία, η μετανάστευση κ.λπ. επηρεάζουν σημαντικά τη ζωή ενός ατόμου, απαιτούν την ενεργοποίηση μηχανισμών προσαρμογής και αντιμετωπίζουν τους, έχουν μακροπρόθεσμες επιπτώσεις και λειτουργούν ως μια ψυχοκοινωνική μετάβαση από τη φυσιολογική και συνηθισμένη κατάσταση ύπαρξης και διαβίωσης ενός ατόμου σε καταστάσεις ανομίας.

2. Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες και προβλήματα ένταξης

Ευπαθείς κοινωνικές ομάδες είναι οι πληθυσμιακές ομάδες που αντιμετωπίζουν ιδιαίτερες και σύνθετες δυσκολίες στην εξεύρεση εργασίας και στη συμμετοχή τους στα κοινωνικά δρώμενα και συνεπώς διαφοροποιούνται έντονα σε σχέση με οποιαδήποτε άλλη κοινωνική ομάδα διότι αδυνατούν να την ανταγωνιστούν στη βάση ίσων όρων στη διαδικασία ένταξης στην αγορά εργασίας και στο κοινωνικό γίγνεσθαι.⁴ Επιπλέον, ως ευπαθείς κοινωνικά ονομάζονται οι ομάδες ατόμων που λόγω των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών τους διαφέρουν/ ξεχωρίζουν από το

⁴ Βλ. Ν. Παλαιολόγος – Μ. Χλέτσος, Για τα μέτρα προστασίας και αύξησης της απασχόλησης των «ευπαθών» κοινωνικών ομάδων, Γ' Ενότητα Ρύθμιση νέων μορφών εργασίας και κοινωνικής προστασίας, ΓΣΕΕ-ΑΔΕΔΥ: Οι προτάσεις του κοινωνικού διαλόγου, Τετράδια του ΙΝΕ τεύχος 10-11, Απρίλιος-Σεπτέμβριος 1997.

κοινωνικό σύνολο, όπως επί παραδείγματι οι χρήστες ναρκωτικών ουσιών, οι αποφυλακισμένοι κ.λπ.⁵

Οι ευπαθείς κοινωνικές ομάδες αντιμετωπίζουν έντονα το φαινόμενο του κοινωνικού αποκλεισμού και χρήζουν ιδιαίτερης στήριξης για την (επαν)ένταξή τους τόσο στην αγορά εργασίας, όσο και στο ευρύτερο οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον. Ορισμένες ομάδες του πληθυσμού που μπορούν να χαρακτηριστούν ως ευπαθείς είναι:

- Άτομα με αναπηρίες
- Άτομα με ψυχικές ασθένειες
- Μετανάστες και πρόσφυγες
- Φυλακισμένοι και αποφυλακισμένοι
- Ανήλικοι παραβάτες
- Άτομα με πολιτισμικές ή θρησκευτικές ιδιαιτερότητες
- Ηλικιωμένοι
- Πρώην χρήστες ουσιών ή άτομα που βρίσκονται σε διαδικασία απεξάρτησης
- Άτομα που πάσχουν από AIDS.

⁵ Βλ. Δρ. Σωτήρη Π. Βλάχο, ό.π., σ. 17.

Η αρνητική εικόνα που πολλές φορές έχει η κοινωνία για τα άτομα που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικά ομάδες, οδηγεί στην εμφάνιση διακρίσεων σε βάρος τους, στην τοποθέτησή τους στο περιθώριο της κοινωνίας και τελικά στον στιγματισμό τους. Η «ταμπέλα» του «ξένου» που αποδίδεται συχνά από τους ντόπιους στους μετανάστες, τους προκαλεί ένα αίσθημα κατωτερότητας και απόρριψης. Η ενσωμάτωσή τους στην κοινωνία και ταυτόχρονα η αποδοχή της διαφορετικότητάς τους αποτελεί βασικό στόχο των κοινωνικών πολιτικών αλλά και της εκπαίδευσης. Τα άτομα που ανήκουν στις προαναφερθείσες ομάδες πέφτουν πολύ συχνά θύματα διακρίσεων. Οι διακρίσεις μπορούν να εμφανισθούν με διάφορες μορφές. Άμεση διάκριση υπάρχει όταν ένα πρόσωπο υφίσταται λιγότερο ευνοϊκή μεταχείριση από άλλο πρόσωπο σε ανάλογη κατάσταση λόγω φυλετικής ή εθνικής καταγωγής, θρησκείας ή πεποιθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας ή σεξουαλικού προσανατολισμού. Ωστόσο, οι διακρίσεις συνήθως είναι πιο ανεπαίσθητες και στην πραγματικότητα είναι έμμεσες. Η έμμεση διάκριση συντρέχει όταν μια εκ πρώτης όψεως ουδέτερη διάταξη, κριτήριο ή πρακτική ενδέχεται να προκαλέσει μειονεκτική μεταχείριση προσώπων λόγω φυλετικής ή εθνικής καταγωγής, θρησκείας ή πεποιθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας ή γενετήσιου προσανατολισμού, εκτός εάν η πρακτική δικαιολογείται αντικειμενικά από ένα θεμιτό σκοπό.

Όταν η διάκριση αφορά περισσότερους από έναν παράγοντες, γεγονός

καθόλου σπάνιο, ακριβώς επειδή οι άνθρωποι έχουν πολλαπλές ταυτότητες, τότε έχουμε πολλαπλή διάκριση. Ειδικότερα τα άτομα που ανήκουν σε ομάδες μεταναστών και προσφύγων αντιμετωπίζουν πολλά προβλήματα ένταξης στην αγορά εργασίας. Έχουν έντονη ανασφάλεια και δείχνουν δυσπιστία απέναντι στις κρατικές αρχές και στους εκπροσώπους της εξουσίας. Δεν έχουν ίσες δυνατότητες και ίσες ευκαιρίες με το υπόλοιπο εργατικό δυναμικό να ενταχθούν ικανοποιητικά στην αγορά εργασίας. Παρά το γεγονός ότι πολλοί από αυτούς διαθέτουν αξιόλογα επαγγελματικά προσόντα είτε δεν εργάζονται είτε υποαπασχολούνται ή ετεροαπασχολούνται σε εργασίες διαφορετικές από την κατάρτισή τους, με χαμηλές αμοιβές, σε συνθήκες επικίνδυνες, χωρίς ιατροφαρμακευτική περίθαλψη και συνταξιοδοτική κάλυψη. Δυσκολεύονται στην εύρεση κατοικίας, αντιμετωπίζοντας μόνιμη, σκληρή και συχνά παράλογη προκατάληψη και απομόνωση μέσα στο κοινωνικό σύνολο. Σε αυτά τα προβλήματα έρχονται να προστεθούν και δυσκολίες που προέρχονται από το επίσημο κράτος, όπως:

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

2.1. Μετανάστες – πρόσφυγες – παλιννοστούντες

Με τον όρο «μετανάστης» εννοούμε το μέλος μιας κοινωνίας που εγκαταλείπει εκούσια τη χώρα του για να εγκατασταθεί προσωρινά ή μόνιμα σε μια άλλη χώρα, συνήθως περισσότερο αναπτυγμένη, με στόχο την αναζήτηση εργασίας.

Με τον όρο «πρόσφυγας» εννοούμε εκείνο το μέλος μιας κοινωνίας που λόγω διαφορετικών πολιτικών πεποιθήσεων, διώξεων και σοβαρών καταστρατηγήσεων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, εγκαταλείπει ακούσια τη χώρα του προκειμένου να αναζητήσει άσυλο στους κόλπους μιας άλλης κοινωνίας που δεν αντιμετωπίζει κατά κανόνα τέτοιας φύσης προβλήματα.⁶

Ανεξάρτητα από τις διαφορετικές προσεγγίσεις των ορισμών του «μετανάστη» και του «πρόσφυγα»⁷, και οι δύο ομάδες εντάσσονται στις ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού και αντιμετωπίζονται από τις ευρύτερες κοινωνικές ομάδες και τα μέσα μαζικής ενημέρωσης ως μια κοινωνική ομάδα με κυριότερο πρόβλημα την ένταξη της στην αγορά εργασίας και την ενσωμάτωσή της στην κοινωνία της χώρας υποδοχής.

⁶ Ο «πολιτικός πρόσφυγας» χαρακτηρίζεται από ειδικό καθεστώς που καθορίζεται από την Ύπατη Αρμοστεία του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών και ο χαρακτηρισμός ενός ατόμου ως «πρόσφυγα» επισείει μια σειρά από συγκεκριμένα δικαιώματα και υποχρεώσεις, βλ. *Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών*, 1951, Το Νομικό Καθεστώς των Πολιτικών Προσφύγων.

⁷ Για τη θεωρητική αποσαφήνιση των εννοιών που σχετίζονται με τη μετανάστευση και τη μεταναστευτική πολιτική, βλ. *Χρήστος Μηγάκας & Δέσποινα Παπαδοπούλου*, Μελέτη 15, Σειρά Μελέτες του ΙΝΕ / ΓΣΕΕ – ΑΔΕΔΥ, Αθήνα 2003.

Οι παλιννοστούντες - ομογενείς είναι άτομα κυπριακής ή ποντιακής καταγωγής που διαθέτουν υπηκοότητα άλλου κράτους (συνήθως Ελληνική) και έρχονται στην Κύπρο για μόνιμη εγκατάσταση. Προέρχονται συχνά από χώρες της Ανατολικής Ευρώπης, τις οποίες συνήθως εγκαταλείπουν λόγω κοινωνικών και οικονομικών παραγόντων. Τα άτομα αυτά αντιμετωπίζουν σοβαρά προβλήματα οικονομικής και κοινωνικής ένταξης με την επιστροφή τους στην Κύπρο.

2.1.1. Παράγοντες και μηχανισμοί κοινωνικής ενσωμάτωσης μεταναστών – προσφύγων – παλιννοστούντων

Καθότι η κοινωνία υποδοχής προωθεί διαφορετικές και πολλές φορές αλληλοσυγκρουόμενες μορφές ένταξης και ενσωμάτωσης ανάλογα με το εάν αναφέρονται στο δημόσιο ή ιδιωτικό βίο των μεταναστών, δεν υπάρχει μια δεδομένη διαδικασία ένταξης και ενσωμάτωσης των μεταναστών – προσφύγων.

Με δεδομένο το γεγονός ότι οι μετανάστες – πρόσφυγες έχουν ήδη κοινωνικοποιηθεί εντός της κοινωνίας καταγωγής τους, διαφοροποιούνται έναντι των μελών της κοινωνίας της χώρας-υποδοχής και συνεπώς, για να μπορούν να συμμετάσχουν ως ισότιμα μέλη σ' αυτή, χρειάζεται να υιοθετήσουν μέρος των νέων αξιών της κοινωνίας – υποδοχής. Όσο πιο πετυχημένα ολοκληρωθεί η ανωτέρω διαδικασία, τόσο πιο ολοκληρωμένη

και επιτυχής θα είναι η ενσωμάτωση των μεταναστών στο κοινωνικό γίνεσθαι της χώρας υποδοχής.⁸

2.2. Αποφυλακισμένοι και ανήλικοι παραβάτες

Η κατηγορία των φυλακισμένων και των αποφυλακισμένων είναι μια από τις πιο «ευάλωτες» κοινωνικά ομάδες. Ανεξάρτητα από την έκταση της ποινής, η επανένταξη και η επαγγελματική αποκατάσταση των αποφυλακισμένων συναντά δυσκολίες και αντιξοότητες που συνδέονται με:

- Το κοινωνικό «στίγμα» που προκαλεί η ιδιότητα του κρατούμενου.
- Την ανεπάρκεια δομών μετασφρονιστικής υποστήριξης.
- Την έλλειψη δράσεων ευαισθητοποίησης της κοινωνίας και κυρίως των εργοδοτών.
- Την έλλειψη οικογενειακού περιβάλλοντος ή την έλλειψη προετοιμασίας της οικογένειας, ώστε να επαναπροσδιορίσει τη σχέση της με το αποφυλακισμένο μέλος της και να το στηρίξει.
- Τα κοινωνικά στερεότυπα και οι προκαταλήψεις απέναντι στους κρατούμενους ή τους αποφυλακισμένους.

⁸ Πολλοί κοινωνιολόγοι προκειμένου να περιγράψουν τη διαδικασία της «αποκοινωνικοποίησης» και «επανακοινωνικοποίησης» πρότειναν ως πιο δόκιμο τον όρο «αποπολιτισμοποίηση» διότι «αντικατοπτρίζει την απώλεια της παλιάς πολιτισμικής ταυτότητας και την υιοθέτηση μιας νέας...», βλ. Έρευνα για τις μορφές κοινωνικής ένταξης των οικονομικών μεταναστών στην περιφέρεια Αττικής, 2003-2004, ΙΝΕ/ ΓΣΕΕ – ΑΔΕΔΥ, Περιφέρεια Αττικής, Αθήνα 2004, σ. 35.

- Τη συναισθηματική και ψυχολογική κατάσταση του αποφυλακισμένου.

Ο εγκλεισμός για τους ανήλικους παραβάτες επιδρά με καταλυτικό τρόπο στην προσωπικότητά τους και στη μετέπειτα ζωή τους. Πολύ συχνά, οι αποφυλακισμένοι ανήλικοι βρίσκουν τη δική τους κοινωνία ανάμεσα σε πρώην συγκρατούμενους, με συνέπεια την ένταξή τους σε περιθωριακές ομάδες ή την υποτροπή και τέλεση νέων αξιόποινων πράξεων. Τα όρια και τα περιθώρια επανένταξης εξαρτώνται από:

- Το σύστημα υποστήριξης (κοινωνιολόγοι, ψυχολόγοι) έξω από το σωφρονιστικό ίδρυμα.
- Τις δυνατότητες προετοιμασίας που είχε ο ανήλικος παραβάτης μέσα στο σωφρονιστικό ίδρυμα για την επανένταξή του (εκπαίδευση, κατάρτιση, απόκτηση νέων δεξιοτήτων κ.λπ.).
- Την προσωπική συναισθηματική και ψυχολογική του κατάσταση.
- Το οικογενειακό του περιβάλλον (που και αυτό χρειάζεται ιδιαίτερη στήριξη).

2.3. Κοινωνικές ομάδες με γλωσσικές και πολιτισμικές ιδιαιτερότητες

Οι ομάδες με γλωσσικές και πολιτισμικές ιδιαιτερότητες, υφιστάμενοι τις επιπτώσεις στερεοτύπων και προκαταλήψεων που διανθούν στην ευρύτερη κοινωνία, τοποθετούνται στο περιθώριο της κοινωνικής και οικονομικής

ζωής. Αποκλείονται από την επίσημη αγορά εργασίας, πλην ελαχίστων περιπτώσεων, και ασχολούνται κυρίως με το γυρολογικό, πλανόδιο εμπόριο, σε εποχιακή ή περιστασιακή εργασία ή/ και ως ανειδίκευτοι εργάτες σε εξαρτημένη εργασία.

Τα κυριότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι κοινωνικές ομάδες με γλωσσικές και πολιτισμικές ιδιαιτερότητες είναι:

- Η ελλιπής εκμάθηση της ελληνικής γλώσσας.
- Ο αποκλεισμός από την αγορά εργασίας.
- Η έλλειψη κατάρτισης και εξειδίκευσης σε τομείς της οικονομίας.
- Τα υψηλά ποσοστά διαρροής από το εκπαιδευτικό σύστημα των νέων.
- Οι κακές συνθήκες στέγασης και διαβίωσης.
- Τα ψυχοκοινωνικά προβλήματα.
- Η ενδοοικογενειακή βία.
- Τα προβλήματα ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης.
- Η ελλιπής ενημέρωση ως προς τους κοινωνικούς και οικονομικούς θεσμούς.

2.4 Πολιτικοί Πρόσφυγες

Οι πρόσφυγες, όπως και οι μετανάστες, συγκεντρώνουν τις περισσότερες μορφές της κοινωνικής υποβάθμισης και υποτέλειας. Στην Κύπρο η αναγνώριση της προσφυγικής ιδιότητας στους αιτούντες άσυλο δεν συνεπάγεται παράλληλα και την αδειοδότηση παραμονής ή εργασίας. Ως εκ τούτου, οι πρόσφυγες στρέφονται προς την παράνομη εργασία και την απορρόφηση τους από την παραοικονομία. Οι κοινωνικές διακρίσεις που υφίστανται εξ' αρχής όχι μόνο δεν εξαλείφονται, αλλά τουναντίον αυξάνονται με την πάροδο των ετών παραμονής τους. Παρά το γεγονός ότι αρκετοί πρόσφυγες, ιδιαίτερα οι προερχόμενοι από χώρες της Ανατολικής Ευρώπης, έχουν προσόντα πανεπιστημιακής μόρφωσης ή τεχνικής κατάρτισης, εντούτοις υφίστανται της επιπτώσεις του κοινωνικού αποκλεισμού είτε από την εργασία είτε από την κοινωνική ζωή γενικότερα. Ένα από τα κύρια προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πρόσφυγες είναι αυτό της στέγασης, καθώς οι περισσότεροι ζουν σε χώρους ομαδικής εγκατάστασης, ενώ οι υπόλοιποι διαμένουν σε κοινωνικά υποβαθμισμένες περιοχές, σε άσχημες συνθήκες κατοικίας (π.χ. πολυμελείς οικογένειες σε μικρά διαμερίσματα). Πλην των βασικών προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι πρόσφυγες (στέγη, εργασία, ασφάλεια κ.ά.) προβλήματα ρατσισμού και ξενοφοβίας συχνά πυκνά εκφράζονται είτε στα ΜΜΕ είτε σε χώρους της καθημερινής ζωής.

Το φαινόμενο του ρατσισμού, στηριζόμενο σε αρνητικά στερεότυπα της κοινωνίας, οδηγεί σε συνθήκες κοινωνικής περιθωριοποίησης των

προσφύγων. Επιπλέον, δεδομένου ότι οι πρόσφυγες δεν συγκροτούν μια ομοιογενή και ενιαία ομάδα, η υποστήριξή τους παρουσιάζει ιδιαίτερες δυσκολίες, καθώς απαιτείται εξειδικευμένη, ανά ομάδα προσφύγων, προσέγγιση και ανάλυση των προβλημάτων τους.

3. Το πλαίσιο/ περιεχόμενο της συμβουλευτικής ευπαθών ομάδων

Η συμβουλευτική υποστήριξη ατόμων που κινδυνεύουν από κοινωνικό αποκλεισμό, τουλάχιστον θεωρητικά, δεν διαφέρει από τη διαδικασία που ακολουθείται για οποιοδήποτε άτομο που ανήκει στο γενικό πληθυσμό. Σε πρακτικό επίπεδο, πάντως, αυτό δεν είναι απολύτως αληθές, γιατί οι ιδιαιτερότητες ενός τέτοιου ατόμου δημιουργούν προβλήματα και δυσκολίες που δεν εμφανίζονται κατά την άσκηση συμβουλευτικής στο γενικό πληθυσμό. Η αναγνώριση των πολυπαραγοντικών αυτών επιρροών είναι σημαντικό σημείο στην προσπάθεια για μια αποτελεσματική συμβουλευτική διαδικασία.

Ξεκινώντας το πρώτο στάδιο της επαγγελματικής συμβουλευτικής, ο σύμβουλος και ο συμβουλευόμενος αναγνωρίζουν τους ιδιαίτερους στόχους ή το πρόβλημα και υπογραμμίζουν τα δυναμικά στοιχεία που περιέχονται σε αυτούς. Για την αποτελεσματικότητα αυτής της συνεργασίας είναι σημαντικό να αναγνωριστούν αυτά τα προβλήματα και

να διασαφηνιστεί η σχέση συμβούλου - συμβουλευόμενου και οι ευθύνες του καθενός μέσα σε αυτή.

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

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

Εν κατακλείδι, θα μπορούσαμε να πούμε ότι η άρση των στερεοτύπων, των διακρίσεων, των διαφόρων μορφών προκαταλήψεων και εμποδίων που δυσχεραίνουν την κοινωνική ένταξη των ομάδων αυτών, αποτελούν σημαντικά θέματα στην παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής και προσανατολισμού. Εξαιρετικής σπουδαιότητας θέμα αποτελεί η «στάση» του συμβούλου απέναντι στις μειονότητες. Η άρση των αρνητικών στερεοτύπων και προκαταλήψεων των ίδιων των συμβούλων είναι απαραίτητη για την επιτυχία του έργου τους. Οι διαφορές στην κοινωνική ένταξη μεταξύ των ατόμων που ανήκουν στις ομάδες που κινδυνεύουν από κοινωνικό αποκλεισμό και εκείνων που ανήκουν στο γενικό πληθυσμό, είναι περισσότερο θέμα «βαθμού» παρά «είδους».

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ. Συμβουλευτική Διαδικασία και Κοινωνική (επαν)ένταξη

1. Έννοια, δομή και περιεχόμενο της συμβουλευτικής

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

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

Συνεπώς, η συμβουλευτική αποτελεί μέθοδος προσέγγισης και παρέμβασης προς το άτομο που προβάλλει κάποιο αίτημα. Ορίζεται ως «η διαδικασία εκείνη κατά την οποία είτε κατά τρόπο ατομικό είτε κατά τρόπο ομαδικό

ένας ειδικός, που υπό ορισμένες προϋποθέσεις λέγεται σύμβουλος, συνεξετάζει με ένα άτομο (ή κάποια άτομα) θέματα ή προβλήματα που απασχολούν το άτομο (ή τα άτομα) και διευκολύνει τη λύση τους».⁹

Κατά τη διάρκεια της παρέμβασης που προωθεί ο κοινωνικός λειτουργός αντιμετωπίζεται το αίτημα του ενδιαφερόμενου ατόμου. Παράλληλα, μεταξύ του κοινωνικού λειτουργού και του ενδιαφερόμενου ατόμου αναπτύσσεται η συμβουλευτική σχέση που αποτελεί τον βασικό άξονα δράσης.¹⁰

Κατά το χρονικό διάστημα εφαρμογής της συμβουλευτικής παρέμβασης, ακολουθούνται ορισμένες βασικές αρχές και τηρείται ένας κώδικας δεοντολογίας (πρόκειται για αρχές που διέπουν την επαγγελματική συμπεριφορά των λειτουργών της συμβουλευτικής, αναφορικά με την εργασία τους, ευθύνη τους έναντι των εξυπηρετούμενων τους, τη συμπεριφορά τους προς τους συναδέλφους τους, τους εργοδότες και τις οργανώσεις, κ.λπ.)¹¹.

⁹ Βλ. *Ε. Δημητρόπουλος*, Σχολικός εκπαιδευτικός και επαγγελματικός προσανατολισμός, Συμβουλευτική σταδιοδρομίας / Εκπαιδευτικός - επαγγελματικός προσανατολισμός, Τόμος Β', Εκδόσεις Γρηγόρη, Αθήνα 1994, σ. 199.

¹⁰ Ως συμβουλευτική σχέση - παρέμβαση ορίζεται η συστηματικά οργανωμένη προσπάθεια, κατά την οποία είναι απαραίτητο να εφαρμόζεται από τον σύμβουλο η κατάλληλη κατά περίπτωση μεθοδολογία της συμβουλευτικής παρέμβασης. Βλ. *Ε. Δημητρόπουλος*, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική ψυχολογία, Τόμος Α', Εκδόσεις Γρηγόρη, Αθήνα 2002, σ. 22.

¹¹ Για μια αναλυτική παρουσίαση των αρχών και της δεοντολογίας που διέπει την άσκηση της συμβουλευτικής βλ. *Σύνδεσμο Κοινωνικών Λειτουργών Ελλάδας*, Αρχές δεοντολογίας των

Η συμβουλευτική διαδικασία αποσκοπεί στην ανάπτυξη των εσωτερικών δυνάμεων των συμβουλευόμενων ατόμων, ώστε να αποκτηθούν/ αναπτυχθούν δεξιότητες λήψης αποφάσεων, επιλογών, άντλησης και αξιοποίησης πληροφοριών, εύρεσης και διατήρησης θέσης εργασίας κ.λπ.

Η συμβουλευτική είναι μια αμφίδρομη διαδικασία επικοινωνίας μεταξύ του συμβουλευόμενου (του ατόμου που χρειάζεται βοήθεια) και του συμβούλου (του επαγγελματία που βοηθά). Το άτομο συχνά ζητάει βοήθεια για προβλήματα που τον απασχολούν ή του προκαλούν δυσφορία, όσον αφορά τις διαπροσωπικές του σχέσεις, τη σχέση του με τον εαυτό του, τον οικογενειακό και κοινωνικό του περίγυρο, την επαγγελματική του σταδιοδρομία και τις σπουδές του. Παρά το γεγονός ότι ο όρος εμπεριέχει στη θεματική του ρίζα τη «συμβουλή», δεν μπορούμε σήμερα να δεχτούμε ότι χρησιμοποιείται με τη σημασία που αποδίδουμε στη λέξη στο καθημερινό μας λεξιλόγιο. Με άλλα λόγια ο σύμβουλος δεν «δίνει συμβουλές» στον «πελάτη» του, αλλά λειτουργεί περισσότερο υποστηρικτικά και βοηθητικά, καθοδηγώντας τον με έμμεσο τρόπο. Σε παιδαγωγικά κυρίως περιβάλλοντα χρησιμοποιείται και ο όρος Οδηγητική ή Καθοδήγηση που αντιστοιχεί στο αγγλοσαξονικό Guidance.

κοινωνικών λειτουργιών, <http://skle.gr/deontologia.shtml>, επίσης βλ. *Ε. Δημητρόπουλος*, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική ψυχολογία ό.π., σ. 344 επ.

Ειδικότερα στο πεδίο της επαγγελματικής ανάπτυξης για την (επαν)ένταξη του ενδιαφερόμενου, τα στάδια της συμβουλευτικής διαδικασίας διακρίνονται σε δυο κατηγορίες: α) το προπαρασκευαστικό στάδιο και β) το στάδιο υλοποίησης και προσαρμογής.¹²

Στο πλαίσιο του προπαρασκευαστικού σταδίου ο συμβουλευόμενος επιδιώκει, σε συνεργασία με το σύμβουλο:

- να ενημερωθεί για τις ιδιαίτερες συνθήκες που επικρατούν στην αγορά εργασίας (π.χ. προσφορά και ζήτηση για συγκεκριμένα επαγγέλματα) και να εξετάσει πιθανές εναλλακτικές λύσεις.
- να εστιάσει το ενδιαφέρον του σε μια συγκεκριμένη ομάδα εναλλακτικών λύσεων.
- να επιλέξει εκείνες τις λύσεις που θα συμβάλλουν στην αντιμετώπιση του αιτήματος που έχει ορίσει.¹³
- να οριστικοποιήσει την απόφαση / επιλογή του και να καταστρώσει λεπτομερές σχέδιο δράσης για την υλοποίησή της ληφθείσας απόφασης.

¹² Βλ. *D. V. Tiedeman & R. P. O' Hara*, Career development Choice and adjustment, N.Y.: College Entrance Examination Board, 1963.

¹³ Σύμφωνα με τον *Dysinger* το άτομο μπορεί να επιλέξει τις λύσεις που συμβάλλουν στην επίλυση του προβλήματος που αντιμετωπίζει μέσω της «διαδικασίας της απόρριψης». Βλ. *W. S. Dysinger*, Maturation and vocational guidance, Occupations, 29, 1950, σ. 198 επ.

Στο στάδιο αυτό, ο σύμβουλος επιδιώκει την προσέγγιση του ενδιαφερόμενου ατόμου, την επιλογή των μεθόδων, τεχνικών και μέσων που θα χρησιμοποιήσει για την **ενδυνάμωση** και βελτίωση της απασχολησιμότητας του εξυπηρετούμενου.

Στο πλαίσιο του δεύτερου σταδίου ο συμβουλευόμενος επιδιώκει, σε συνεργασία με το σύμβουλο:

- την υλοποίηση της απόφασης / επιλογής του (π.χ. επαγγελματική ή εκπαιδευτική τοποθέτηση)
- την αποδοχή του στο νέο επαγγελματικό περιβάλλον
- την απόκτηση ισορροπίας ανάμεσα στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος και τις ατομικές ανάγκες και επιθυμίες

Ο σύμβουλος στο στάδιο αυτό επιδιώκει την παραπομπή/ τοποθέτηση, τη μετα-παρακολούθηση και την επαγγελματική προσαρμογή του εξυπηρετούμενου.

2. Σημασία και αξία της συμβουλευτικής για τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες

Η συμβουλευτική για την επαγγελματική (επαν)ένταξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων είναι μια πολυδιάστατη και δυναμική διαδικασία, της οποίας η δομή, η μορφή και το περιεχόμενο υπαγορεύονται από μια σειρά

αλληλοεξαρτώμενων παραγόντων που αλληλεπιδρούν στο σύμβουλο, στον εξυπηρετούμενο και στη μεταξύ τους σχέση.

Η ατομική συμβουλευτική προς άτομα ευπαθών κοινωνικών ομάδων προωθείται από τον κοινωνικό λειτουργό μέσα από τη σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ αυτού και του ενδιαφερόμενου ατόμου. Κατευθύνεται στην ψυχολογική στήριξη των ενδιαφερόμενων συμβάλλοντας στο να αποκτήσουν αυτογνωσία, να γνωρίσουν τις δυνατότητες και τις αδυναμίες τους, τα προσόντα και τα ελαττώματά τους. Η κοινωνική ένταξη θεωρείται αποτέλεσμα συστηματικού σχεδιασμού και προγραμματισμού, και ως εκ τούτου ο συνδυασμός του επαγγελματικού προσανατολισμού με την ατομική συμβουλευτική θεωρείται αναγκαίος (εύρεση και προώθηση της σωστής επαγγελματικής επιλογής η οποία να συνδέεται με τις αξίες, τα ενδιαφέροντα και τις ικανότητες του εξυπηρετούμενου).

Είναι σημαντικό ο κοινωνικός λειτουργός να λαμβάνει υπόψη ότι **τα άτομα που ανήκουν στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες διαφέρουν ως προς τις ικανότητες, τα ενδιαφέροντα, τις ιδιαίτερες δυνατότητές τους κ.λπ. χαρακτηριστικά που προσδιορίζουν τα επαγγέλματα / εργασίες που μπορούν να ασκήσουν.**

Επιπροσθέτως, στη συμβουλευτική διαδικασία ευπαθών κοινωνικών ομάδων είναι αναγκαίο να λαμβάνονται υπόψη οι ατομικοί και εξωατομικοί παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική (επαν)ένταξη των ατόμων αυτών. Οι **ατομικοί παράγοντες** ενυπάρχουν στο ίδιο το άτομο και κατατάσσονται σε δύο κατηγορίες: στους κληρονομικούς/ βιολογικούς (σωματική διαμόρφωση του ατόμου, ειδικές έμφυτες ικανότητες κ.λπ.) και στους επίκτητους (μόνιμα ή εξελίξιμα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του ατόμου, αποτέλεσμα της αλληλεπίδρασης περιβάλλοντος και κληρονομικών καταβολών). Οι **εξωατομικοί παράγοντες**, εξωγενείς προς το άτομο, επηρεάζουν την ανάπτυξη και συμπεριφορά του άμεσα ή έμμεσα και κατατάσσονται σε πέντε κύριες ομάδες: οικογένεια, εκπαίδευση, κοινωνία, πνεύμα της εποχής, και τυχαία περιστατικά.¹⁴

3. Πεδίο εφαρμογής της Συμβουλευτικής

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

¹⁴ Βλ. *E. G. Demetropoulos*, The role of home climate and parent behavior in educational and career decisions of adolescents, *Educational and Vocational Guidance*, v. 49, 1989, σ. 36 έπ.

εφαρμογής της συμβουλευτικής αποτελεί η επαγγελματική ανάπτυξη του ανθρώπου που σχετίζεται με την αυτογνωσία και τη λήψη απόφασης για την επιλογή επαγγέλματος. Οι υπηρεσίες που παρέχονται από εξειδικευμένους συμβούλους προς αυτήν την κατεύθυνση εντάσσονται στην Επαγγελματική Συμβουλευτική ή Συμβουλευτική Σταδιοδρομίας. Η Επαγγελματική Συμβουλευτική είναι μια διαδικασία που στοχεύει στη βελτίωση των δεξιοτήτων του ανθρώπου για τη λήψη αποφάσεων, στην ανάπτυξη της επαγγελματικής του ωριμότητας, στη βελτίωση των δεξιοτήτων αναζήτησης εργασίας και στην αύξηση της απόδοσης στην εργασία και της ικανοποίησης από αυτήν. Υπ' αυτή την έννοια ως επαγγελματική συμβουλευτική ορίζεται «η πολυδιάστατη προσπάθεια στήριξης των ανθρώπων στην αντιμετώπιση των δυσκολιών που σχετίζονται με το σύνολο των επαγγελματικών τους επιλογών».

Ο όρος σταδιοδρομία καλύπτει τόσο την προετοιμασία για την επαγγελματική ζωή όσο και την άσκηση ορισμένης επαγγελματικής δραστηριότητας ή την αλλαγή δραστηριότητας. Επίσης, περιλαμβάνει την έννοια της επαγγελματικής εξέλιξης. Η επαγγελματική σταδιοδρομία δεν έχει πλέον μονοσήμαντο χαρακτήρα. Πολλοί εργαζόμενοι στο μέλλον δεν θα αρχίζουν και δεν θα τελειώνουν την επαγγελματική τους ζωή με την ίδια δουλειά. Υπολογίζεται ότι στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής ένα μεγάλο ποσοστό των σημερινών νέων θα αλλάξει επαγγελματική δραστηριότητα στη ζωή του περίπου επτά φορές, ασκώντας είτε συναφή

επαγγέλματα προς το αρχικό είτε εντελώς διαφορετικά. Κάτι ανάλογο αναμένεται και στις χώρες της Ευρώπης. Η αύξηση της ανεργίας επηρεάζει ιδιαίτερα τον σημερινό άνθρωπο όχι μόνο οικονομικά αλλά και ψυχολογικά.

Σύμφωνα με την Βρετανική Εταιρεία Συμβουλευτικής (British Association for Counselling) οι άνθρωποι εμπλέκονται σε μια συμβουλευτική διαδικασία όταν «το πρόσωπο που κατέχει συστηματικά ή περιστασιακά τον ρόλο του συμβούλου, προσφέρει ή συμφωνεί να προσφέρει τον χρόνο του, την προσοχή του και τον σεβασμό του σε άλλο πρόσωπο ή πρόσωπα που έχουν προσωρινά το ρόλο του πελάτη. Το έργο της συμβουλευτικής είναι να δώσει στον πελάτη μια ευκαιρία να εξερευνήσει, να ανακαλύψει και να αποσαφηνίσει δρόμους ζωής με τρόπους περισσότερο επινοητικούς και προς την ατομική του ευεξία». Η συμβουλευτική ως προς τη μεθοδολογία και διαδικασία που ακολουθεί διακρίνεται σε ατομική και ομαδική. Όσον αφορά στο είδος της βοήθειας που προσφέρει και το πλαίσιο που ασκείται, μπορούμε να κάνουμε λόγο για επαγγελματική, εκπαιδευτική, οικογενειακή, ποιμαντική συμβουλευτική, συμβουλευτική αποκατάστασης και επανένταξης, συμβουλευτική της τρίτης ηλικίας κ.λπ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ. Η έννοια της ενδυνάμωσης και η σημασία της στην προώθηση της κοινωνικής (επαν)ένταξης και της απασχόλησης ευπαθών κοινωνικών ομάδων

Η έννοια της ενδυνάμωσης εστιάζεται στη διαπίστωση ότι οι ευπαθείς κοινωνικές ομάδες στερούνται βασικών κοινωνικών δυνατοτήτων και ευκαιριών, προϋποθέσεων και πόρων, προκειμένου να (επαν)ενταχθούν στο κοινωνικό περιβάλλον και να εκφράσουν τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους.

Ο κύριος στόχος της ενδυνάμωσης αφορά στο σύνολο των διεργασιών, ενεργειών και δραστηριοτήτων που κατευθύνονται στην ανάπτυξη των ικανοτήτων του ατόμου ως προς τη διαμόρφωση επιλογών σχετικών με:

- Την αυτό-διάθεση και αυτοδιαχείριση
- Την αντιμετώπιση των πολλαπλών και πολυδιάστατων προβλημάτων που απορρέουν από τον κοινωνικό αποκλεισμό που βιώνει
- Την ενεργό συμμετοχή στην κοινωνική και επαγγελματική ζωή

Κατά την ενδυνάμωση ευπαθών κοινωνικών ομάδων, το κύριο βάρος δίνεται στην ανάγκη τα αποκλεισμένα άτομα να αναλάβουν ευθύνες και να αποφασίζουν για τον εαυτό τους. Η ανάπτυξη επιλογών των ατόμων που

ανήκουν στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες στηρίζεται στη διαμόρφωση ενός Σχεδίου Δράσης, από τους επαγγελματίες συμβούλους. Το Σχέδιο Δράσης λαμβάνει υπόψη τις σωματικές, ψυχολογικές, κοινωνικές, πολιτισμικές, οικονομικές κ.λπ. ιδιαιτερότητες του κάθε ατόμου, βάσει των οποίων εξειδικεύονται στη συνέχεια τα επίπεδα στα οποία θα αναπτυχθούν οι αναγκαίες δράσεις που θα συμβάλλουν στην κοινωνική του ένταξη και συγκεκριμένα:

- ανάληψη πρωτοβουλιών
- ανάληψη ευθυνών ή αυτό-φροντίδα
- βούληση για βελτίωση της ποιότητας ζωής
- βούληση για ένταξη και πλήρη συμμετοχή στο κοινωνικό περιβάλλον
- ανάπτυξη ικανοτήτων και δεξιοτήτων προώθησης στην απασχόληση και διατήρησης της εργασίας.

1. Αξία και βασικά χαρακτηριστικά Ενδυνάμωσης

Η διαδικασία της ενδυνάμωσης συμβάλλει σημαντικά στην αντιμετώπιση της έλλειψης ευκαιριών των αποκλεισμένων ατόμων να συμμετάσχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων που τους επηρεάζουν σε όλα τα επίπεδα

(οικονομικό, κοινωνικό κ.λπ.)¹⁵, εστιάζοντας στο να καταστήσει ικανούς τους αποκλεισμένους από την αγορά εργασίας να συμμετάσχουν ενεργά στη δική τους πορεία (επαν)ένταξης στην κοινωνία και στην αγορά εργασίας.¹⁶

Η ενδυνάμωση ως μέθοδος και τεχνική ενίσχυσης των ατόμων που πλήττονται από τον κοινωνικό αποκλεισμό προσλαμβάνει ιδιαίτερη αξία και σημασία καθώς συμβάλλει στην καθιέρωση μιας αγοράς εργασίας ανοικτής σε όλους. Ως εκ τούτου, η ενδυνάμωση αποτελεί το κύριο εργαλείο για την εξασφάλιση ίσων ευκαιριών πρόσβασης στην αγορά εργασίας και την καταπολέμηση των διακρίσεων και των ανισοτήτων σε ότι αφορά την προώθηση στην απασχόληση και την εξασφάλιση θέσεων εργασίας των ατόμων των ευπαθών κοινωνικών ομάδων.

¹⁵ Στο 1^ο κεφάλαιο αναφέρθηκε ότι στο πλαίσιο των ευρωπαϊκών πολιτικών, ο κοινωνικός αποκλεισμός γίνεται κατανοητός ως μια δυναμική, πολυδιάστατη διεργασία που προκαλείται από πολλούς παράγοντες, όπως: χαμηλό εισόδημα, υποβαθμισμένη κατοικία, προβλήματα υγείας, χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης, έλλειψη συμμετοχής στον κόσμο της εργασίας και ανεπαρκής πρόσβαση στις υπηρεσίες συμβάλλουν όλα στην κακή ποιότητα ζωής και στην περιθωριοποίηση σε διαφορετικούς τρόπους ζωής. Αυτή η διαδικασία περιθωριοποίησης επιδεινώνεται από την έλλειψη ευκαιριών να ζητηθεί η γνώμη τους ή να εκφράσουν τα άτομα τις απόψεις τους, να εισακουστούν και να ληφθούν υπόψη στην πράξη. Βλ. ό.π., *Κοινωνικές πρωτοβουλίες ADAPT και απασχόληση*, σ. 10-11.

¹⁶ Από το Δεκέμβριο του 1999, ένας από τους βασικούς στόχους της Ευρωπαϊκής Στρατηγικής για την Απασχόληση είναι η προώθηση μιας «αγοράς εργασίας ανοικτής σε όλους». Όπως αναφέρεται στην 9^η κατευθυντήρια γραμμή για την απασχόληση, αυτό θα επιφέρει περαιτέρω ανάπτυξη ενεργητικών και προληπτικών μέτρων για την κοινωνική ένταξη εθνικών μειονοτήτων, ομάδων με ειδικές ανάγκες και άλλων ομάδων που βρίσκονται σε δυσχερή θέση. Για να αξιοποιηθεί η ασφαλής οικονομική ανάπτυξη και για να αναπτυχθεί η οικονομική και κοινωνική συνοχή σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση, είναι απόλυτα αναγκαία η κοινωνική ένταξη και ενδυνάμωση των ατόμων που αντιπροσωπεύουν σήμερα ένα αναξιοποίητο δυναμικό ικανοτήτων, δεξιοτήτων και πολυμορφίας. Βλ. *Κοινωνικές πολιτικές για την απασχόληση*, <http://europa.eu/scadplus/leg/el/s02302.htm>.

2. Ατομική Ενδυνάμωση

Βασικός στόχος της ατομικής ενδυνάμωσης είναι η δημιουργία και βελτίωση των προϋποθέσεων που είναι απαραίτητες για την (επαν)έναρξη της διαδικασίας προσωπικής ανάπτυξης του ατόμου. Για να επιτευχθεί αυτό, οι σύμβουλοι πρέπει να λαμβάνουν πλήρως υπόψη τα πολλαπλά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι αποκλεισμένοι από την αγορά εργασίας σε μια συγκεκριμένη περιοχή. Οι στόχοι της ενδυνάμωσης σε ατομικό επίπεδο αφορούν:

- Πρόσβαση σε ευκαιρίες / πόρους που συνδέονται με την απασχόληση: πληροφόρηση σχετικά με την εκπαίδευση, την επαγγελματική κατάρτιση και την αγορά εργασίας, παροχή συμβουλών, συμβουλευτική βοήθεια, κατάρτιση, βοήθεια αναζήτησης εργασίας, τοποθέτηση σε εργασία, αυτοτελής απασχόληση κ.λπ.
- Προσωπική απόκτηση γνώσεων και ικανοτήτων: βασικές ικανότητες, ικανότητες κοινωνικής συναλλαγής, επικοινωνία, επαγγελματικές ικανότητες κ.λπ.
- Προσωπική εξέλιξη: αυτοπεποίθηση, αυτογνωσία, απόκτηση κινήτρων, εμπειρισταωμένη γνώμη, αυτονομία, αυτόνομη επιλογή, ανάληψη πρωτοβουλιών, επίλυση προβλημάτων, ικανότητα πραγματοποίησης ανεξάρτητων επιλογών κ.λπ.

3. Στάδια Ατομικής Ενδυνάμωσης

Τα σημαντικότερα στάδια της διαδικασίας της ατομικής ενδυνάμωσης είναι πέντε (5) *Πίνακας 1.*

⇒ Το πρώτο βήμα της διαδικασίας της ατομικής ενδυνάμωσης βρίσκεται στην άνευ όρων (χωρίς επίκριση) αποδοχή των ενδιαφερόμενων, έτσι ώστε οι τελευταίοι να αποκτήσουν εμπιστοσύνη στο πρόσωπο του συμβούλου και να αισθανθούν ότι αντιμετωπίζονται με σεβασμό και αξιοπρέπεια. Κατά το πρώτο στάδιο της διαδικασίας της ατομικής ενδυνάμωσης, οι σύμβουλοι με μια στάση και διάθεση αποδοχής, «ακούνε» προσεκτικά και προωθούν την έκφραση των ατομικών αναγκών και προσδοκιών των εξυπηρετούμενων. Με τον τρόπο αυτό, οι σύμβουλοι προωθούν την ανάδειξη εκείνων των ικανοτήτων των εξυπηρετούμενων που ευρίσκονται σε λανθάνουσα κατάσταση καθώς και την ανάδειξη των πραγματικών εμποδίων που δυσχεραίνουν την κοινωνική και εργασιακή τους (επαν)ένταξη.

⇒ Στο δεύτερο στάδιο της διαδικασίας της ατομικής ενδυνάμωσης οι σύμβουλοι επιδιώκουν την ανίχνευση και καταγραφή των ικανοτήτων και δεξιοτήτων, προσδοκιών και αναγκών, απόψεων και στάσεων, του ενδιαφερόμενου ατόμου. Στη συνέχεια, βάσει των στοιχείων που έχουν συλλεχθεί και επεξεργαστεί – αξιολογηθεί, επιχειρείται η στοχοθεσία του ατομικού σχεδίου δράσης, ο σχεδιασμός δηλαδή και ο προγραμματισμός των ενδιάμεσων σταδίων και μέσων επίτευξης των στόχων που θα

τεθούν. Ο σχεδιασμός του ατομικού σχεδίου δράσης αποτελεί ουσιαστικά το στάδιο προετοιμασίας του ενδιαφερόμενου ατόμου για την (επαν)ένταξή του στο κοινωνικό γίγνεσθαι και στην αγορά εργασίας.

⇒ Κατά το τρίτο στάδιο της διαδικασίας της ατομικής ενδυνάμωσης, οι σύμβουλοι επιδιώκουν τη δημιουργία ευκαιριών ανάπτυξης πρωτοβουλιών του ενδιαφερόμενου, η οποία αποτελεί τη βασική προϋπόθεση στη διαδικασία απόκτησης ικανοτήτων και δεξιοτήτων. Στο στάδιο αυτό αποκτά ιδιαίτερη σημασία η ικανότητα των συμβούλων να παρέχουν ευκαιρίες ανάπτυξης πρωτοβουλιών οι οποίες συνάδουν με τις ανάγκες και προσδοκίες του ενδιαφερόμενου ατόμου, τόσο ως προς το είδος τους, όσο και ως προς τη χρονική στιγμή που αυτές προσφέρονται, διότι με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται η επίτευξη υψηλού βαθμού αυτονομίας και αυτό-προσδιορισμού του.

⇒ Κατά το τέταρτο στάδιο της διαδικασίας της ατομικής ενδυνάμωσης, οι λειτουργοί εργασίας επιδιώκουν την αλλαγή αντιλήψεων, στάσεων και πεποιθήσεων του ενδιαφερόμενου ατόμου, η οποία συμβάλλει, μεσοπρόθεσμα, στην αλλαγή της νοοτροπίας και στην αλλαγή της εικόνας του εαυτού του. Επισημαίνεται ότι η ατομική ενδυνάμωση αποσκοπεί στην παροχή ενός υποστηρικτικού πλαισίου που συμβάλλει στη διαμόρφωση μιας θετικής εικόνας του εαυτού του ενδιαφερόμενου ατόμου.

⇒ Κατά το πέμπτο στάδιο της διαδικασίας της ατομικής ενδυνάμωσης, οι σύμβουλοι επιδιώκουν την ανάπτυξη ικανοτήτων αυτοελέγχου και

αυτάξιολόγησης του ενδιαφερόμενου ατόμου. Η ικανότητα ενός ατόμου να ελέγχει και να αξιολογεί την πορεία εργασιών όπως αυτές περιγράφονται στο ατομικό σχέδιο δράσης κοινωνικής και εργασιακής ένταξης που θα συνδιαμορφωθεί με το σύμβουλο, παρέχει τη δυνατότητα στο άτομο να διαμορφώνει έγκαιρα εναλλακτικές ατομικές επιλογές και νέους στόχους.

Πίνακας 1: Στάδια διαδικασίας ατομικής ενδυνάμωσης

1 ^ο Στάδιο	Σεβασμός ατομικών αναγκών και προσωπικών επιλογών
2 ^ο Στάδιο	Δημιουργία βασικού κινήτρου - Διαμόρφωση Ατομικού Σχεδίου Δράσης
3 ^ο Στάδιο	Δημιουργία ευκαιριών ανάπτυξης πρωτοβουλιών
4 ^ο Στάδιο	Διαμόρφωση υποστηρικτικού πλαισίου αλλαγής αντιλήψεων, στάσεων και πεποιθήσεων
5 ^ο Στάδιο	Ανάπτυξη ικανοτήτων αυτό-ελέγχου και αυτό-αξιολόγησης

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV. Μέθοδοι και τεχνικές προσέγγισης στο πλαίσιο της συμβουλευτικής

Η ενδυνάμωση και στήριξη των ατόμων που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού επιτυγχάνεται μέσω μίας σειράς διαδικασιών, το περιεχόμενο των οποίων περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

1. Μέθοδοι συμβουλευτικής προσέγγισης

Στη συγκεκριμένη ενότητα παρουσιάζονται είδη «προσέγγισης» στη συμβουλευτική διαδικασία, ώστε να καταστεί σαφής η πρακτική χρησιμότητά της. Ο σύμβουλος πρέπει κατά την έναρξη κάθε συμβουλευτικής διαδικασίας να τηρεί την αρχή ότι καμία προσέγγιση, μέθοδος, τεχνική κ.λπ. δεν είναι για όλες τις περιπτώσεις εξυπηρετούμενων η βέλτιστη. Αντιθέτως, για κάθε εξυπηρετούμενο υπάρχει ένας κατάλληλος μεθοδολογικός συνδυασμός που επιλέγεται από το σύμβουλο αρκεί να τηρούνται οι βασικές αρχές της συμβουλευτικής παρέμβασης και του κώδικα δεοντολογίας της συμβουλευτικής.

Μεταξύ των κυριότερων μορφών / ειδών προσέγγισης του ενδιαφερόμενου ατόμου συγκαταλέγονται οι ακόλουθες:

- Η μέθοδος προσέγγισης που σχετίζεται με την αμεσότητα της επαφής μεταξύ του συμβούλου και του ενδιαφερόμενου ατόμου και διακρίνεται σε άμεση (άμεσα με το άτομο στο οποίο παρέχεται η βοήθεια, π.χ. προσωπική συνέντευξη) και έμμεση (η βοήθεια δίνεται μέσω κάποιων οικείων προσώπων).
- Η μέθοδος προσέγγισης που σχετίζεται με τον αριθμό των ατόμων που μετέχουν στη συμβουλευτική διαδικασία και διακρίνεται σε ατομική και ομαδική.
- Η μέθοδος προσέγγισης που σχετίζεται με τον αριθμό των «ειδικών» που μετέχουν στη συμβουλευτική διαδικασία και διακρίνεται σε απλή ή μονοπρόσωπη και πολυπρόσωπη ή διεπιστημονική συμβουλευτική.
- Η μέθοδος προσέγγισης που σχετίζεται με το που βρίσκεται το επίκεντρο της ευθύνης κατά τη διαδικασία παροχής βοήθειας και διακρίνεται σε συμβουλοκεντρική, ατομοκεντρική και αλληλοκεντρική ή ετεροκεντρική.
- Η μέθοδος προσέγγισης που σχετίζεται με τον τρόπο και τα μέσα επικοινωνίας ή επαφής μεταξύ του συμβούλου και του ενδιαφερόμενου ατόμου και διακρίνεται σε προσωπική ή με τη

χρησιμοποίηση άλλων μέσων επικοινωνίας (π.χ. τηλέφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κ.λπ.).

- Η μέθοδος προσέγγισης που σχετίζεται με τον χώρο στον οποίο πραγματοποιείται η συμβουλευτική προσέγγιση και διακρίνεται σε γραφειοκεντρική (στο γραφείο του συμβούλου) και περιβαλλοντοκεντρική (στο χώρο δραστηριοποίησης του εξυπηρετούμενου).
- Η μέθοδος προσέγγισης που σχετίζεται με την αφετηρία της συμβουλευτικής προσέγγισης και διακρίνεται σε παρέμβαση ανταπόκρισης (η ανταπόκριση του συμβούλου σε κάποιο αίτημα για παρέμβαση, για παροχή βοήθειας, στήριξης κ.λπ.) και ενεργό παρέμβαση (ο σύμβουλος δραστηριοποιείται αυτόβουλα και ενεργεί υλοποιώντας «παράπλευρες» εργασίες όπως για παράδειγμα προώθηση δράσεων δημοσιότητας).
- Η μέθοδος προσέγγισης που σχετίζεται με τη διάρκεια της παρέμβασης και διακρίνεται σε παρέμβαση βραχείας διάρκειας και σε παρέμβαση μακράς διάρκειας.

2. Ατομική συμβουλευτική συνέντευξη

Στην ατομική συμβουλευτική η συμβουλευτική σχέση πραγματώνεται μέσα από μια σειρά ατομικών συνεντεύξεων (συνεδριών). Η συνέντευξη στο

πλαίσιο της συμβουλευτικής διαδικασίας ορίζεται ως η «*συνάντηση και συνομιλία δύο ή περισσότερων προσώπων με σκοπό την επίτευξη ενός προκαθορισμένου σκοπού. Αυτό που τη διακρίνει από τη συνηθισμένη μορφή συνομιλίας είναι η ύπαρξη του σκοπού και η συστηματική προσπάθεια που καταβάλλεται για την επίτευξή του*»,¹⁷ ενώ από πλευράς περιεχομένου διακρίνεται στις ακόλουθες τρεις βασικές κατηγορίες:¹⁸

- Ελεύθερη μη δομημένη συνέντευξη: διενεργείται με ερωτήσεις που δεν ακολουθούν έναν προδιαγεγραμμένο σχεδιασμό διατύπωσης, ούτε συγκεκριμένη σειρά, το περιεχόμενό της εξαρτάται από τις εμπνεύσεις του συμβούλου.
- Ημι-δομημένη συνέντευξη: οι ερωτήσεις είναι προσχεδιασμένες και οι απαντήσεις είναι ελεύθερες – ανοικτές.
- Δομημένη συνέντευξη: οι ερωτήσεις είναι προσχεδιασμένες και οι απαντήσεις είναι κλειστές, επιτρέποντας την επιλογή μιας μόνο, μεταξύ άλλων πιθανών απαντήσεων.

Η επιτυχία στη διεξαγωγή της συνέντευξης εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την προσωπικότητα και τις δεξιότητες του υπευθύνου της

¹⁷ Για μια αναλυτική παρουσίαση του περιεχομένου του όρου βλ. *Μ. Βάμβουκα*, Εισαγωγή στην Ψυχοπαιδαγωγική έρευνα και μεθοδολογία, 3^η Έκδοση, Εκδόσεις Γρηγόρη, Αθήνα 1993.

¹⁸ Για τα διαφορετικά είδη συνέντευξης βλ. Εισαγωγή στη μεθοδολογία και τις τεχνικές των κοινωνικών ερευνών, επιμέλεια *Βασίλης Φίλιας*, 2^η συμπληρωμένη έκδοση, Εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα 1996.

συνέντευξης καθώς και από το περιβάλλον μέσα στο οποίο εκτυλίσσεται.¹⁹ Είναι σημαντικό η διεξαγωγή της συνέντευξης να πραγματοποιείται εντός ήρεμου περιβάλλοντος, με την απουσία θορύβων, μέσα σε κλίμα φιλικό που να εμπνέει στον ερωτώμενο εμπιστοσύνη, ασφάλεια, και τη διάθεση να μιλήσει. Ο συνεντευκτής χρειάζεται να είναι ευγενικός, ενθαρρυντικός και φιλικός, ενώ συγχρόνως χρειάζεται να ενθαρρύνει τον ερωτώμενο, προκαλώντας το ενδιαφέρον του. Επιπλέον, η επιλογή των ερωτήσεων πρέπει να είναι προσεκτική και να εστιάζεται στο αίτημα του ενδιαφερόμενου ατόμου, ενώ η καταγραφή των απαντήσεων πρέπει να γίνεται με αντικειμενικό τρόπο.

3. Τεχνικές συγκέντρωσης ατομικών πληροφοριών – διάγνωσης αναγκών

Η διάγνωση/ δόμηση του προβλήματος είναι το σημαντικότερο στάδιο της συμβουλευτικής διαδικασίας, διότι απ' αυτήν εξαρτάται η επιτυχία/ αποτελεσματικότητα της δέσμης ενεργειών που θα επιλέξει ο σύμβουλος για την ικανοποίηση του αιτήματος του ενδιαφερόμενου ατόμου. Κάθε σοβαρή προσπάθεια ικανοποίησης του αιτήματος του ενδιαφερόμενου ατόμου δεν μπορεί παρά να έχει ως αφετηρία τη συγκέντρωση των πιο απαραίτητων, τουλάχιστον, στοιχείων που συνθέτουν το οικονομικό, κοινωνικό και επαγγελματικό του προφίλ.

¹⁹ Βλ. ό.π. Μ. Βάμβουκα.

Οι τεχνικές που υπάρχουν για τη συγκέντρωση των ατομικών πληροφοριών του ενδιαφερόμενου ατόμου ποικίλουν. Αντίστοιχα, πολλές είναι και οι πηγές από τις οποίες μπορεί ο σύμβουλος να αντλήσει στοιχεία προκειμένου να εμπλουτίσει το ιστορικό του ενδιαφερόμενου ατόμου. Τις πληροφορίες αυτές ο σύμβουλος θα τις αξιοποιήσει προκειμένου να διευκολύνει το έργο του σε ότι αφορά:

- στη διάγνωση αναγκών και δόμηση του προβλήματος/ αιτήματος του ενδιαφερόμενου ατόμου
- στην επιλογή και το σχεδιασμό της καλύτερης προσέγγισης για παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης
- στην αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της παρέμβασης του συμβούλου εργασίας.

Η σημαντικότερη ίσως τεχνική συγκέντρωσης των ατομικών πληροφοριών του ενδιαφερόμενου ατόμου είναι η λήψη του ιστορικού μέσω της συνέντευξης.²⁰ Το «ιστορικό» είναι ο βασικός τρόπος συγκέντρωσης και καταχώρισης πληροφοριών για το ενδιαφερόμενο άτομο και είναι άμεση τεχνική, αφού ο σύμβουλος τις αντλεί απ' ευθείας από το ίδιο το ενδιαφερόμενο άτομο.

²⁰ Για τις αρχές και τις μεθόδους που διέπουν τη συνέντευξη βλ. *Garrett Annette Marie*, Η συνέντευξη αρχές και μέθοδοι, Συμβούλιο Επιμορφώσεως στην Κοινωνική Εργασία, Αθήνα 1980.

4. Ατομικές Πληροφορίες και Εμπιστευτικότητα

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

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

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V. Συμβουλευτική προώθησης της κοινωνικής (επαν)ένταξης ευπαθών κοινωνικών ομάδων

Οι τεχνικές που εφαρμόζονται κατά τη διαδικασία συμβουλευτικής (επαν)ένταξης για τα άτομα που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες εστιάζουν στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, ανάγκες των επωφελομένων καθώς και στα ειδικά εμπόδια που πρέπει να ξεπεραστούν. Ανάλογα με τις ιδιαίτερες ανάγκες των ατόμων που ανήκουν στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, η συμβουλευτική διαδικασία προωθεί δράσεις και στα ακόλουθα πεδία:

- Γνωριμία του εξυπηρετούμενου με τις ευκαιρίες κατάρτισης και μαθητείας.
- Γνωριμία του εξυπηρετούμενου με φορείς/ υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας.
- Γνωριμία του εξυπηρετούμενου με φορείς/ υπηρεσίες που προωθούν δράσεις ένταξης μεταναστών, επιστροφής μεταναστών κ.λπ.
- Υποστήριξη του εξυπηρετούμενου για προσωπική ανασυγκρότηση και για την επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζει.
- Υποστήριξη του εξυπηρετούμενου στην επαγγελματική δραστηριοποίηση (απασχόληση, αυτοαπασχόληση κ.λπ.).

- Συμβουλευτική για την ανάπτυξη επιχειρηματικότητας.

Παράλληλα, μέσα από τη σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ του συμβούλου και του εξυπηρετούμενου προωθούνται από τον πρώτο δράσεις αναφορικά με:

- Ενδυνάμωση θετικών συναισθημάτων σχετικά με την αίσθηση αυτό-αξίας του ατόμου.
- Πληροφόρηση των τεχνικών που θα συμβάλλουν στη ομαλή κοινωνική ένταξη του εξυπηρετούμενου, υπολογίζοντας, τις ατομικές ανάγκες και ιδιαιτερότητες, τα ατομικά προσόντα, τις ευκαιρίες που υπάρχουν ή αυτές που θα μπορούσαν να δημιουργήσουν αξιοποιώντας διαθέσιμους πόρους, (πιθανή επιστροφή στο σχολείο, κατάρτιση, επανακατάρτιση, απόκτηση συγκεκριμένων δεξιοτήτων, παροχή υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας, νομική συνδρομή κ.λπ.).
- Παροχή συνεχούς στήριξης και μετά την ένταξη του εξυπηρετούμενου, διότι και μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας ένταξης του εξυπηρετούμενου για παράδειγμα στην αγορά εργασίας, ή στο εκπαιδευτικό σύστημα, τα άτομα που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες χρίζουν στήριξης σε θέματα προσαρμογής, επιβεβαίωσης κ.λπ.

- Παροχή υπηρεσιών mentoring που θα βοηθήσει τους εξυπηρετούμενους που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες να επιβεβαιώνουν τη θέση τους στην κοινωνία κ.λπ.

1. Βασικά στάδια ατομικής συμβουλευτικής

Η διαδικασία της ατομικής συμβουλευτικής αποτελείται από εννέα (9) βασικά στάδια (πίνακας 2, διάγραμμα 1). Πριν την παρουσίαση των σταδίων αυτών, είναι χρήσιμο να σημειωθεί ότι με δεδομένη τη μοναδικότητα της κάθε συνεδρίας και των διαφορετικών παραμέτρων που καθορίζουν κάθε φορά τη δομή και το περιεχόμενό της, μια συγκεκριμένη ατομική συμβουλευτική συνεδρία μπορεί να πραγματοποιείται σε περισσότερα ή και λιγότερα στάδια.²¹ Ωστόσο, υπάρχει μια δεδομένη σειρά ενεργειών που θα μπορούσε κανείς να θεωρήσει ότι ορίζει κάθε συνεδρία, και συγκεκριμένα:

1.1. Η προετοιμασία για τη συνέντευξη

Η προετοιμασία για τη συνέντευξη αποτελεί παράγοντα που θα καθορίσει την επιτυχία της διαδικασίας της ατομικής συμβουλευτικής. Η

²¹ Για τα στάδια της συμβουλευτικής διαδικασίας βλ. *Μ. Μαλικιώση – Λοΐζου*, ό.π., σ. 343-376, *Αγάπη Κανδυλάκη*, Η συμβουλευτική στην κοινωνική εργασία: Δεξιότητες επικοινωνίας και τεχνικές παρέμβασης, Εκδόσεις Σμυρνωτάκης, 2001. Επίσης, *McLeod John*, Εισαγωγή στη συμβουλευτική, Εκδόσεις Μεταίχμιο, Αθήνα 2005.

προετοιμασία της συνέντευξης περιλαμβάνει διάφορα στάδια, μεταξύ των οποίων τα πλέον ευδιάκριτα συνήθως είναι τα ακόλουθα:

- Προετοιμασία του συμβούλου για τη συνέντευξη, ειδικότερα για την πρώτη, η οποία θα αποτελέσει την απαρχή της συμβουλευτικής σχέσης.²² Η ετοιμότητα αυτή εκλαμβάνεται από τον εξυπηρετούμενο, ως θετική προδιάθεση παροχής βοήθειας για την επίλυση του προβλήματος που αντιμετωπίζει, από το σύμβουλο.
- Προετοιμασία του πλαισίου της συνέντευξης και δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών που θα λειτουργήσουν ενθαρρυντικά για τον εξυπηρετούμενο.
- Μελέτη των παραμέτρων που σχετίζονται με τη συγκεκριμένη περίπτωση π.χ. ενημέρωση του συμβούλου σχετικά με την αφετηρία και τους λόγους της συνέντευξης κ.λπ.

1.2. Αρχική διερευνητική φάση – πρώτη συνάντηση

Βασικοί στόχοι στην πρώτη συνάντηση είναι η γνωριμία του συμβούλου και εξυπηρετούμενου, η απόκτηση αμοιβαίας εμπιστοσύνης, η γνωριμία του εξυπηρετούμενου με τη συμβουλευτική διαδικασία και η ενίσχυση του

²² Βλ. *L. M. Brammer & E. L. Shotrom*, *Therapeutic Psychology, Fundamentals of actualisation counselling and psychotherapy*, New Jersey: Prentice-Hall, 1968.

ενδιαφέροντός του για τη σπουδαιότητα της συμβουλευτικής, έτσι ώστε να θελήσει να επανέλθει και σε επόμενες συναντήσεις.

Τα σημαντικότερα στοιχεία που παίζουν καθοριστικό ρόλο κατά την πρώτη συνάντηση και πρέπει ο σύμβουλος να είναι σε θέση να παρατηρεί έγκαιρα, είναι τα ακόλουθα:²³

- Φυσική εμφάνιση και παρουσία του ατόμου, τι πληροφορίες αντανακλά, τα έμμεσα μηνύματα που δίνει αναφορικά με την κοινωνική του θέση, την οικογένειά του, την ψυχολογική κατάσταση, τις ανάγκες του κ.λπ.
- Συμπεριφορά και διάθεση: πως εμφανίζεται ο εξυπηρετούμενος (ενεργητικός, παθητικός, αμυντικός κ.λπ.) και τη προδιάθεσή για τη διαδικασία της συνέντευξης.
- Κινήσεις και χειρονομίες: πόσο και πως κινείται, τι κάνει με τα άκρα του, που κοιτάζει, χαρακτηριστικά που δηλώνουν αμηχανία, αδιαφορία, άγχος, επιθετικότητα, ανασφάλεια κ.λπ.
- Αντίδραση ως προς το περιβάλλον: πως αντιδρά ο εξυπηρετούμενος στα ερεθίσματα του περιβάλλοντος κ.λπ.

²³ Βλ. *E. A. Munro, R. G. Manthei & J.J. Small, Counseling: A skills approach, New Zealand: Methuen, 1983, σ. 34* έπ.

Επιπροσθέτως, ο σύμβουλος πρέπει να παρατηρεί και να προσέχει ταυτόχρονα τη δική του συμπεριφορά, στάση και προδιάθεσή, και συγκεκριμένα:

- Να υποδέχεται τον εξυπηρετούμενο φιλικά.
- Να διατηρεί συνεχή και σωστή επικοινωνία με τον εξυπηρετούμενο και να μιλάει ευχάριστα, χαμηλόφωνα κ.λπ.
- Να διευκολύνει / ενθαρρύνει τον εξυπηρετούμενο να εξωτερικεύει αυτά που νιώθει.

Στο στάδιο αυτό ο σύμβουλος αξιολογεί τον τύπο του προβλήματος, την αμεσότητα εύρεσης απασχόλησης, το βαθμό της ετοιμότητας του εξυπηρετούμενου για άμεση απασχόληση και αποφασίζει για την κατεύθυνση ή τις κατευθύνσεις της συμβουλευτικής διαδικασίας (αν η συμβουλευτική παρέμβαση απαιτεί την άμεση εύρεση εργασίας ολικής ή μερικής απασχόλησης, την παράλληλη συμβουλευτική ψυχοκοινωνικής ή νομικής στήριξης,²⁴ το βαθμό στον οποίο αυτές απαιτούνται, κ.λπ.)

²⁴ Όταν ο εξυπηρετούμενος αντιμετωπίζει προβλήματα που χρήζουν νομικής συμβουλευτικής, μπορεί να παραπεμφθεί από το σύμβουλο, σε άλλες δομές / υπηρεσίες με τις οποίες είναι δικτυωμένο το Γραφείο Εργασίας και προσφέρουν νομικές υπηρεσίες.

1.3. Φάση διάγνωσης - δόμησης του προβλήματος

Η διάγνωση δεν συνιστά μια τυποποιημένη διαδικασία, και αρκεί για την πραγματοποίησή της η επαρκής κατανόηση των χαρακτηριστικών και αναγκών / προβλημάτων του εξυπηρετούμενου. Η ασφαλής διάγνωση του αιτήματος/ προβλήματος που έχει ο εξυπηρετούμενος αποτελεί βασική προϋπόθεση για την επιτυχή επίλυση/ ικανοποίησή του.

Κατά το στάδιο αυτό, ο εξυπηρετούμενος κάνει έναν απολογισμό της προσωπικής και κοινωνικής του κατάστασης, αναλύοντας τα ατομικά του χαρακτηριστικά και εκφράζοντας συναισθήματα που φανερώνουν το βαθμό αυτοεκτίμησής του. Αυτή η πρακτική δίνει στον εξυπηρετούμενο την ικανοποίηση της ενεργού συμμετοχής στην αυτοκατανόησή του. Σε ένα παράλληλο επίπεδο, ο εξυπηρετούμενος παροτρύνεται στην ανάπτυξη αισθημάτων εκτίμησης της αυτό-αξίας του επειδή μέσα από τη σχέση που έχει αναπτύξει με κάποιον ειδικό, ασχολείται με τον εαυτό του, πράγμα που για πολλούς ανθρώπους και κυρίως άτομα που ανήκουν σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες είναι μια πρωτόγνωρη εμπειρία.

Οι πιο πάνω διαδικασίες συμβάλλουν σημαντικά στο να πάρει ο εξυπηρετούμενος θέση απέναντι στην κοινωνική του ζωή, συνειδητοποιώντας τις ικανότητες, τις δεξιότητες, τις τάσεις, τις κλίσεις του, προσπαθώντας παράλληλα να τις συνδυάσει με τις ανάγκες της

κοινωνίας εντός της οποίας δραστηριοποιείται, να δει τις ελλείψεις του, τις πιθανότητες βελτίωσης μέσω εκπαίδευσης και κατάρτισης και να αρχίσει να εξετάζει εναλλακτικές λύσεις.

Εάν ο εξυπηρετούμενος έχει ιδιαίτερη ανάγκη ψυχοκοινωνικής στήριξης,²⁵ ο σύμβουλος αξιολογεί το βαθμό της αναγκαιότητας και αποφασίζει αν μπορούν οι ανάγκες του να καλυφθούν μέσα από τις υπάρχουσες υπηρεσίες, ή αν χρειάζεται να γίνει παραπομπή σε συγκεκριμένες δομές παροχής υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας (κέντρο απεξάρτησης, ψυχολόγο / ψυχοθεραπευτή, ειδικό κοινωνικό λειτουργό κ.λπ.).

1.4. Καθορισμός στόχων

Εφόσον η ατομική συμβουλευτική διαδικασία έχει προχωρήσει σε σημείο που να έχουν επιτευχθεί τα ανωτέρω στάδια, καθορίζεται πλέον η κατεύθυνση προς την οποία θα κινηθεί η συμβουλευτική διαδικασία και οι στόχοι που θα τεθούν προς επίτευξη. Στο συγκεκριμένο στάδιο ο σύμβουλος

²⁵ Επειδή τα Γραφεία Εργασίας δεν είναι μια πολυδύναμη δομή, δηλαδή δεν παρέχει πολλαπλές εξειδικευμένες υπηρεσίες κοινωνικού χαρακτήρα, αλλά επικεντρώνει τις δραστηριότητές της στην προώθηση στην απασχόληση, κρίνεται σκόπιμο για περιπτώσεις ατόμων με προβλήματα που χρήζουν εξειδικευμένης παρέμβασης, π.χ βίας στην οικογένεια ή το χώρο της εργασίας, σεξουαλικής ή σωματικής κακοποίησης κ.λπ., να χρησιμοποιείται η διαδικασία παραπομπής σε ειδικούς. Στο βαθμό όμως που τα προβλήματα που παρουσιάζουν οι συμβουλευόμενοι, άπτονται της ειδικότητας του συμβούλου απασχόλησης, όπως προβλήματα χαμηλής αυτοεκτίμησης, διεκδικητικής συμπεριφοράς, επικοινωνίας, ανθρωπίνων σχέσεων κ.λπ. αυτά αντιμετωπίζονται μέσα από τη συμβουλευτική απασχόλησης.

ορίζει την φύση, τα όρια, τους ρόλους και τους στόχους.²⁶ Ανεξάρτητα από τα εάν είναι ασαφείς ή συγκεκριμένοι, οι στόχοι πρέπει να ορίζονται επακριβώς ώστε ο σύμβουλος και ο εξυπηρετούμενος να κατανοούν πλήρως τι πρέπει να επιτευχθεί προκειμένου να ικανοποιηθεί το αίτημα του τελευταίου. Η δόμηση της συνεργασίας που πραγματοποιείται στο συγκεκριμένο στάδιο μπορεί να αναφέρεται στον καθορισμό:

- των χρονικών περιορισμών (της παρούσας ή κάθε συνεδρίας ή της συμβουλευτικής διαδικασίας)
- των ρόλων καθενός απ' τα δύο μέρη της συμβουλευτικής διαδικασίας
- των ενεργειών και των ειδικών διαδικασιών που θα εφαρμοστούν κατά τη συμβουλευτική διαδικασία
- συγκεκριμένων κανόνων ή αξιών που θα εφαρμοστούν κατά την κοινή προσπάθεια.

1.5. Προγραμματισμός δέσμης ενεργειών

Στο στάδιο αυτό ο σύμβουλος προσδιορίζει σε συνεργασία με τον εξυπηρετούμενο με ξεκάθαρο τρόπο τη δέσμη ενεργειών της κοινής προσπάθειας. Η δόμηση της δέσμης ενεργειών δεν ολοκληρώνεται σ' αυτή

²⁶ Βλ. *B. Shertzer & S. C. Stone*, *Fundamentals of counseling*, Boston Houghton Mifflin, 1980.

τη φάση, εφόσον μελλοντικοί λόγοι / παράγοντες μπορεί να καταστήσουν απαραίτητες κάποιες αναπροσαρμογές.

Σ' αυτό το στάδιο:

- πραγματοποιείται ο απολογισμός των κοινωνικών, εκπαιδευτικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών και δεξιοτήτων του εξυπηρετούμενου καθώς και αυτών που πρέπει να αποκτηθούν
- διαγιγνώσκονται οι ανάγκες για πιθανή επιστροφή στην εκπαίδευση, συμπληρωματική εκπαίδευση / κατάρτιση ή επανακατάρτιση κ.λπ.

1.6. Αναζήτηση εναλλακτικών λύσεων – Παραπομπή

Αυτή η φάση αποτελεί τον κορμό τόσο της συνεδρίας όσο και της συμβουλευτικής διαδικασίας. Είναι η «παραγωγική» φάση, εφόσον κατά τη διάρκεια της φάσης αυτής αναζητούνται λύσεις στο αίτημα του εξυπηρετούμενου, ενεργοποιείται η διαδικασία της διασύνδεσής του με τον κατάλληλο φορέα (κατάρτισης, εκπαίδευσης, κοινωνικής φροντίδας, υγείας κ.λπ.) ή προωθείται η προετοιμασία / ενδυνάμωσή του πριν από την τοποθέτησή του σε νέα θέση εργασίας (ενημέρωση εξυπηρετούμενου για τη διαδικασία, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του κ.λπ. πριν από την τοποθέτησή του). Έχοντας φθάσει σ' αυτό το στάδιο της συμβουλευτικής διαδικασίας, ο εξυπηρετούμενος έχει:

- περάσει απ' όλη τη διαδικασία της συμβουλευτικής (επαν)ένταξης
- κάνει τον αυτοπροσδιορισμό του

- βρει τη θέση του απέναντι στο κοινωνικό και οικονομικό γίνεσθαι της χώρας που κατοικεί και συνειδητοποιήσει τις ελλείψεις του από πλευράς αναγκών, γνώσεων και ειδικών δεξιοτήτων
- αποφασίσει αν και κατά πόσο είναι διατεθειμένος να αφιερώσει χρόνο και ενέργεια για εκπαίδευση, κατάρτιση ή επανακατάρτιση
- μάθει πώς να αντλεί και να αξιοποιεί πληροφορίες.

1.7. Περάτωση

Πρόκειται για την ολοκλήρωση της ατομικής συμβουλευτικής διαδικασίας. Με δεδομένο το γεγονός ότι η συμβουλευτική διαδικασία ολοκληρώθηκε θετικά, δηλαδή έχουν επιτευχθεί οι στόχοι που είχαν τεθεί στην αρχή της, ο σύμβουλος οφείλει:

- να βοηθήσει τον εξυπηρετούμενο να συνειδητοποιήσει πως είναι πάντα στη διάθεσή του για όποιο μελλοντικό πρόβλημα ανακύψει
- να βεβαιωθεί πως ο εξυπηρετούμενος δεν έχει άλλα αιτήματα ή προβλήματα που δεν συζητήθηκαν.

1.8. Μεταπαρακολούθηση - Αξιολόγηση

Μετά το πέρας της συμβουλευτικής διαδικασίας χρειάζεται να υπάρξει μια συνεχιζόμενη παρακολούθηση της πορείας του εξυπηρετούμενου, ώστε

να εκτιμηθεί εάν και σε ποιο βαθμό οι στόχοι που τέθηκαν, έχουν επιτευχθεί και σταθεροποιηθεί στη διάρκεια του χρόνου.

Η μετα-παρακολούθηση είναι αναγκαία σε κάθε περίπτωση και μετά από κάθε παρέμβαση για τρεις κυρίως λόγους. Πρώτον, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν πράγματι επιτεύχθηκαν οι στόχοι που τέθηκαν κατά τη συμβουλευτική διαδικασία. Δεύτερον, προκειμένου να παρασχεθεί στον εξυπηρετούμενο συμπληρωματική παρέμβαση αν κριθεί σκόπιμο και τρίτον, ως διαδικασία της ποιοτικής βελτίωσης των υπηρεσιών που παρέχει ο σύμβουλος.

1.9. Ανατροφοδότηση

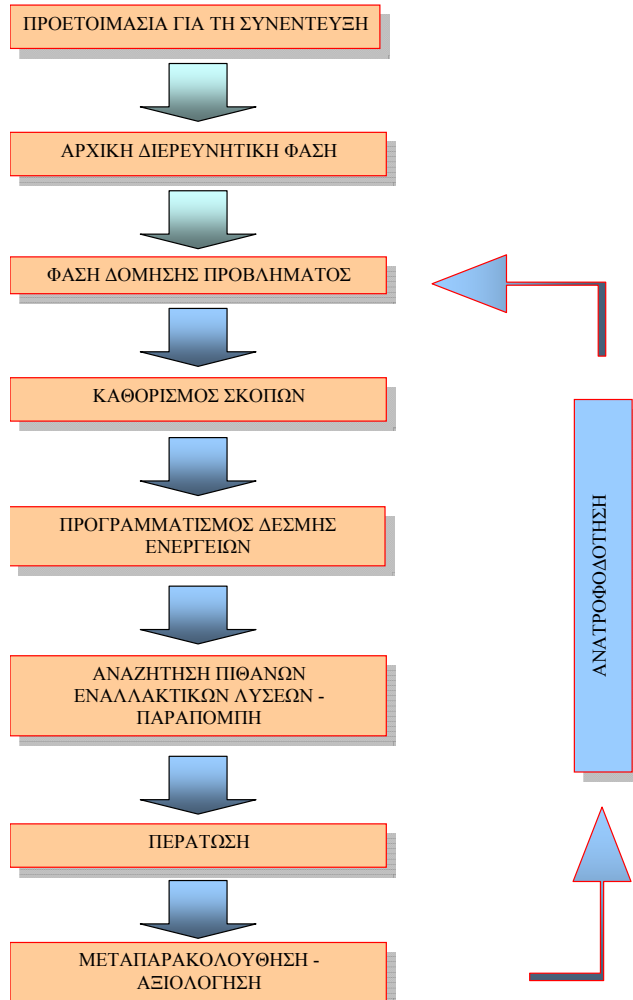
Στην περίπτωση κατά την οποία τα αποτελέσματα από την παρέμβαση του συμβούλου δεν είναι τα αναμενόμενα, ο τελευταίος οφείλει να προτείνει στον εξυπηρετούμενο να επαναληφθούν τα πέντε τελευταία στάδια της ατομικής συμβουλευτικής διαδικασίας και να αναζητήσει νέες αποτελεσματικότερες μεθόδους για την ικανοποίηση του αιτήματος του εξυπηρετούμενου.

Πίνακας 2: Στάδια ατομικής συμβουλευτικής διαδικασίας

A/A	ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ
1	Προετοιμασία για τη συνέντευξη	Δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών και προετοιμασία του πλαισίου της συνέντευξης
2	Αρχική διερευνητική φάση (πρώτη συνάντηση με τον εξυπηρετούμενο)	Γνωριμία συμβούλου και εξυπηρετούμενου, απόκτηση αμοιβαίας εμπιστοσύνης, γνωριμία του εξυπηρετούμενου με τη συμβουλευτική διαδικασία, ενίσχυση του ενδιαφέροντός του για τη σημασία της συμβουλευτικής
3	Δόμηση προβλήματος	Αποτύπωση των σημαντικότερων παραμέτρων του προβλήματος που αντιμετωπίζει ο εξυπηρετούμενος
4	Καθορισμός στόχων	Ο σύμβουλος, σε συνεργασία με τον εξυπηρετούμενο, πρέπει να θέσει κάποιους στόχους, η επίτευξη των οποίων θα καθορίσει και τον βαθμό ικανοποίησης του αιτήματος
5	Δημιουργία δέσμης ενεργειών	Προγραμματισμός των ενεργειών του εξυπηρετούμενου για την ικανοποίηση του αιτήματος του
6	Αναζήτηση Εναλλακτικών λύσεων – Παραπομπή	Αναζήτηση των κατάλληλων λύσεων για την ικανοποίηση του αιτήματος του εξυπηρετούμενου
7	Περάτωση	Αφορά στο κλείσιμο της ατομικής συμβουλευτικής διαδικασίας με την ικανοποίηση του αιτήματος του

		εξυπηρετούμενου
8	Μεταπαρακολούθηση – Αξιολόγηση	Διαπίστωση της επιτυχίας της ατομικής συμβουλευτικής διαδικασίας
9	Ανατροφοδότηση	Εάν από την αξιολόγηση προκύψει ότι το αίτημα του εξυπηρετούμενου δεν ικανοποιήθηκε, ολικώς ή μερικώς, ο σύμβουλος πρέπει να επαναλάβει τα προηγούμενα πέντε στάδια

Διάγραμμα 1: Στάδια ατομικής συμβουλευτικής διαδικασίας



Κεφάλαιο VI. Μέθοδοι βελτίωσης της απασχολησιμότητας

Οι σύγχρονες απαιτήσεις επιβάλλουν τη συνεχή προσαρμογή των ατόμων που πλήττονται ή απειλούνται με αποκλεισμό από την αγορά εργασίας, σε νέες κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες και κατά συνέπεια σε νέες επαγγελματικές επιλογές.

1. Ατομοκεντρικός επαγγελματικός προσανατολισμός – επαγγελματική ανάπτυξη

Με τον όρο επαγγελματική ανάπτυξη εννοούμε την εξελικτική πορεία του ατόμου αναφορικά με τον προσανατολισμό του στο χώρο της εργασίας και τις αποφάσεις για το επάγγελμα ή τα επαγγέλματα που επιθυμεί ή επιδιώκει να ακολουθήσει. Η επαγγελματική ανάπτυξη διαμορφώνεται και καθορίζεται από ένα συνδυασμό παραγόντων που σχετίζονται με τα ενδιαφέροντα, τις ικανότητες και τις δεξιότητες, όπως και το σύστημα αξιών του ατόμου (ιδιαίτερα των επαγγελματικών και εργασιακών αξιών του).

Ο στόχος της δράσης του επαγγελματικού προσανατολισμού είναι η επίτευξη της μέγιστης δυνατής συμβατότητας των προσωπικών δεξιοτήτων, των κλίσεων και τεχνικών ικανοτήτων των ενδιαφερόμενων

ατόμων με τις απαιτήσεις του σύγχρονου περιβάλλοντος εργασίας. Η σύμπτωση του αντικειμένου εργασίας με τα ενδιαφέροντα και τις επιθυμίες του ατόμου στοιχειοθετεί την ακριβέστερη συμβατική πρόγνωση για την επιτυχία μιας δράσης εξειδικευμένου επαγγελματικού προσανατολισμού του ενδιαφερόμενου και έτσι θα αποτελέσει συμπληρωματική παράμετρο της ανάπτυξης των γενικών κοινωνικών δεξιοτήτων των συμμετεχόντων και της τόνωσης της αυτογνωσίας και αυτοπεποίθησής τους.

Σ' αυτό το πλαίσιο ο σκοπός της επαγγελματικής συμβουλευτικής συμπίπτει με το γενικό σκοπό της συμβουλευτικής διαδικασίας γενικότερα,²⁷ που δεν είναι άλλος από την προσέγγιση και ενδυνάμωση ατόμων που πλήττονται ή απειλούνται με κοινωνικοοικονομικό και εργασιακό αποκλεισμό.

2. Ενθάρρυνση βελτίωσης – ανάπτυξης κοινωνικών δεξιοτήτων

Η αναβάθμιση των κοινωνικών δεξιοτήτων του ενδιαφερόμενου συνιστά βασική προϋπόθεση της επαγγελματικής του (επαν)ένταξης. Παράλληλα, η ανάπτυξη κοινωνικών δεξιοτήτων που στηρίζεται στην αλλαγή της νοοτροπίας, η οποία επαναπροσδιορίζεται σε ένα πολύ-πολιτισμικό

²⁷ Για την έννοια, το σκοπό και το περιεχόμενο της εκπαιδευτικής και επαγγελματικής συμβουλευτικής, βλ. *Ευστάθιος Δημητρόπουλος*, Συμβουλευτική και προσανατολισμός, Τόμος Β', Συμβουλευτική σταδιοδρομίας – εκπαιδευτικός επαγγελματικός προσανατολισμός. Επίσης, *Μιχάλης Ι. Κασσωτάκης*, Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός, Εκδόσεις Τυπωθήτω, Αθήνα 2002.

περιβάλλον, επιδρά με τη σειρά της στην ανάπτυξη της ταυτότητας και της εικόνας του εαυτού του, καθώς και στην ενδυνάμωση /ενίσχυση των ατόμων της ομάδας στόχου.

Στο τέλος της διαδικασίας αυτής οι εξυπηρετούμενοι βοηθούνται να καλύψουν τα κενά που διαπιστώνονται στις έξω-επαγγελματικές τους δεξιότητες και παράλληλα αναβαθμίζουν τις ήδη υπάρχουσες. Ειδικότερα η ενέργεια αυτή υλοποιείται σε συνεδρίες στις οποίες χρησιμοποιούνται οι τεχνικές άσκησης ρόλων (role play) και μελετών περίπτωσης (case studies).

3. Ενθάρρυνση βελτίωσης – ανάπτυξης γενικών εργασιακών δεξιοτήτων

Στην εποχή μας αναγνωρίζεται όλο και περισσότερο η ανάγκη το κάθε άτομο να αναπτύξει μια σειρά από δεξιότητες, τις λεγόμενες βασικές δεξιότητες ή δεξιότητες σταδιοδρομίας. Πρόκειται για ένα μεγάλο αριθμό δεξιοτήτων που αφορούν στις δεξιότητες επικοινωνίας (προφορική ή/και γραπτή), στις δεξιότητες χρήσης Ηλεκτρονικού Υπολογιστή και απόκτησης πληροφορίας, στις τεχνικές και επαγγελματικές δεξιότητες (στα επιστημονικά αντικείμενα όπως φυσική, μαθηματικά, ιστορία ή επαγγελματικές δραστηριότητες όπως κομμωτική, μηχανολογία αυτοκινήτου κ.λπ.), στις νοητικές δεξιότητες (δεξιότητες χειρισμού και επίλυσης προβλημάτων, αναλυτική ικανότητα, κριτική ικανότητα κ.λπ.), στις ειδικές δεξιότητες που συνδέονται με κάποιο προσόν ή ταλέντο

(πρωτοβουλία, δημιουργικότητα, αισθητική, ενσυναίσθηση, ικανότητα λήψης αποφάσεων κ.λπ.) και στις δεξιότητες αυτόνομης - ανεξάρτητης εργασίας (διαχείριση και αξιοποίηση χρόνου, αξιολόγηση προτεραιοτήτων, μεταφορά της γνώσης και των δεξιοτήτων από ένα πλαίσιο σε ένα άλλο κ.λπ.).

Η ανάπτυξη των επαγγελματικών δεξιοτήτων αποτελεί τυπικά αντικείμενο ενεργειών κατάρτισης και προκατάρτισης. Στο πλαίσιο παροχής υποστηρικτικών υπηρεσιών, η διαμόρφωση εργασιακών δεξιοτήτων αφορά κυρίως στην προετοιμασία και εξάσκηση των συμμετεχόντων στις τεχνικές παρουσίασης του εαυτού τους, όπως επί παραδείγματι εργασιακή συμπεριφορά, συνέντευξη με εργοδότη κ.λπ., σε εικονικό περιβάλλον εργασίας ή αναζήτησης απασχόλησης.

4. Διαμόρφωση επαγγελματικού προφίλ

Το επαγγελματικό προφίλ του ενδιαφερόμενου ατόμου διαμορφώνεται λαμβάνοντας υπόψη τα συμπεράσματα των συνεντεύξεων, τον προσδιορισμό των δυνατοτήτων και ικανοτήτων, των κλίσεων και ενδιαφερόντων του και περιλαμβάνει:

- Τις γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες που απαιτούνται για την ανταπόκριση του ενδιαφερόμενου στις απαιτήσεις νέων θέσεων εργασίας που ταιριάζουν στο επαγγελματικό του προφίλ.

- Τα αναλυτικά καθήκοντα των νέων θέσεων εργασίας που αντιστοιχούν στην ειδικότητα και τις ικανότητες/ δεξιότητες του ενδιαφερόμενου.
- Τα αντικείμενα μάθησης προκειμένου να προσδιορίζονται οι εκπαιδευτικές ανάγκες του ενδιαφερόμενου στις απαιτήσεις της ειδικότητας όπως και την αντιστοίχηση τους με την αρχική και τη συνεχιζόμενη κατάρτιση.
- Την ομαδοποίηση των γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων που απαιτούνται από το προφίλ της ειδικότητας σε ενότητες μάθησης και τη διαμόρφωση των εκπαιδευτικών προδιαγραφών, πακέτων εκπαίδευσης στις προαναφερόμενες ενότητες μάθησης.

Η διαμόρφωση του επαγγελματικού προφίλ του ενδιαφερόμενου σηματοδοτεί τη διαδικασία προώθησής του στην αγορά εργασίας.²⁸ Βέβαια προϋπόθεση για την παραπομπή του ενδιαφερόμενου είναι η ύπαρξη θέσης εργασίας η οποία συνάδει με το επαγγελματικό του προφίλ. Στην αντίθετη περίπτωση ο σύμβουλος οφείλει να προβεί στην ενίσχυση των επαγγελματικών ή εκπαιδευτικών δεξιοτήτων του ενδιαφερόμενου.

²⁸ Η ύπαρξη της «δεξαμενής» δυναμικών θέσεων εργασίας παρέχει τη δυνατότητα στον σύμβουλο εργασίας άμεσης παραπομπής του ενδιαφερόμενου σε μια θέση εργασίας που ταιριάζει με το συγκεκριμένο επαγγελματικό προφίλ του επωφελομένου.

5. Ο ρόλος του συμβούλου επαγγελματικού προσανατολισμού

Η παροχή βοήθειας μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε σε ατομικό επίπεδο (ατομική συμβουλευτική και επαγγελματικός προσανατολισμός), είτε σε ομαδικό επίπεδο (ομαδική συμβουλευτική και επαγγελματικός προσανατολισμός). Στόχος, και στις δύο περιπτώσεις η ενθάρρυνση βελτίωσης και ανάπτυξης των κοινωνικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων των ενδιαφερόμενων ατόμων, η πληροφόρησή τους για εκπαιδευτικές και επαγγελματικές διεξόδους και η παροχή συμβουλευτικής βοήθειας ώστε να αποκρυσταλλώσουν τα επαγγελματικά τους ενδιαφέροντα και τις αξίες, με βάση τις οποίες θα προσδιορίζουν τις επιλογές τους.

Κεφάλαιο VII. Ο ρόλος και οι δεξιότητες συμβούλου

Ο ρόλος του συμβούλου στηρίζεται στη φιλοσοφία που στοχεύει στη δημιουργία ενός ανεξάρτητου, αυτάρκους, αυτενεργού ατόμου, που με την παροχή στήριξης και εμπύχωσης, αναπτύσσεται και γίνεται ικανό να βρίσκει μόνο του λύσεις στα προβλήματά του²⁹.

1. Γενικές δεξιότητες συμβούλου

Οι δεξιότητες που προσδιορίζουν το «ιδανικό» στέλεχος, αν και ποικίλλουν κατά περίπτωση, διακρίνονται σε τρεις βασικές κατηγορίες:

A. Τεχνικές δεξιότητες.

Η κατανόηση και κατοχή εξειδικευμένων γνώσεων σχετικά με τη χρήση ορισμένων μεθόδων, μηχανισμών, τεχνικών.

B. Συμπεριφορικές δεξιότητες.

Η ικανότητα της συνεργασίας με άλλους ανθρώπους. Δεν πρόκειται για εσωτερικού τύπου αρετές ή για ατομικά - προσωποπαγή χαρακτηριστικά,

καθότι η ικανότητα αυτή εκδηλώνεται με την κατανόηση και αποδοχή της ιδιαιτερότητας του άλλου και τη διαφάνεια και ειλικρίνεια στις σχέσεις με τους άλλους.

Γ. Διανοητικές δεξιότητες.

Η ικανότητα της δημιουργικής σύνθεσης διαφοροποιημένων διαδικασιών, ώστε να μην απειλείται η συνοχή και ενότητα της συλλογικής δράσης, να διευκολύνεται η προσαρμογή στις μεταβαλλόμενες εξωτερικές συνθήκες και να εξασφαλίζεται η διατήρηση της ομάδας.

Παρόλο που οι δεξιότητες αυτές αλληλοσυμπληρώνονται και αλληλοσυνδέονται, εντούτοις διαφέρουν μεταξύ τους ως προς το περιεχόμενο και τις μορφές εκδήλωσής τους. Η διάκριση των δεξιοτήτων σε τρεις βασικές κατηγορίες είναι χρήσιμη για αναλυτικούς σκοπούς. Στην πράξη, οι δεξιότητες αυτές συμπλέκονται και αλληλεπιδρούν με περίπλοκους τρόπους και διαδικασίες.

Σε ένα διαφορετικό επίπεδο, αναφέρουμε κάποιες θεμελιώδεις δεξιότητες που απαιτούνται για την ανάπτυξη μιας υγιούς σχέσης μεταξύ συμβούλου και εξυπηρετούμενου:

Η δεξιότητα της ενεργητικής ακρόασης.

²⁹ G. Corey, Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy, Sixth Edition: Books: Gerald Corey, 2005.

Προϋπόθεση της ενεργητικής ακρόασης είναι η ικανότητα αποδοχής και αποστολής λεκτικών μηνυμάτων εκ μέρους του συμβούλου εργασίας προς τον ενδιαφερόμενο όπως και αντίστροφα, από τον ενδιαφερόμενο προς τον σύμβουλο. Ελλείψει του «συστατικού» αυτού, η συνεδρία παραπέμπει σε μια κοινωνική συναλλαγή όπου κυριαρχεί η μηχανιστική και απρόσωπη ακρόαση.

Η δεξιότητα της προσεκτικής παρατήρησης.

Προϋπόθεση της προσεκτικής παρατήρησης είναι η ικανότητα αντίληψης των μη-λεκτικών μηνυμάτων, τα οποία εκπέμπονται από το ενδιαφερόμενο άτομο προς το σύμβουλο (π.χ. η στάση του σώματος, το χρώμα και ο τόνος της φωνής, οι εκφράσεις του προσώπου). Η προσεκτική παρατήρηση αποτελεί σημαντική δεξιότητα του συμβούλου καθώς τον διευκολύνει να αντιληφθεί την εσωτερική κατάσταση του ενδιαφερόμενου.

Η δεξιότητα της κατανόησης και ανταπόκρισης.

Προϋπόθεση της κατανόησης και ανταπόκρισης είναι η ικανότητα του συμβούλου εργασίας να επικεντρώνεται και να αντιδρά βοηθητικά προς τον εξυπηρετούμενο, ως προς το περιεχόμενο των μηνυμάτων που εκπέμπει μέσω λεκτικών ή μη – λεκτικών μέσων.

Οι ανωτέρω δεξιότητες λειτουργούν συμπληρωματικά η μια της άλλης και αποσκοπούν στην διασφάλιση της σχέσης που οικοδομείται μεταξύ συμβούλου εργασίας και ενδιαφερόμενου ατόμου.

2. Δεξιότητες που εστιάζονται στη σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ συμβούλου και εξυπηρετούμενου

Η συμβουλευτική σχέση είναι μια ανθρώπινη σχέση, κατά το κτίσιμο της οποίας μπορεί να αποκαλυφθούν στο σύμβουλο συναισθήματα, προσωπικές σκέψεις και προβληματισμοί του εξυπηρετούμενου. Ο σύμβουλος χρειάζεται να είναι σε θέση να προσεγγίσει συναισθηματικά και γνωσιακά τον εξυπηρετούμενο, ώστε να κατανοήσει σε όλα τα επίπεδα την κατάσταση που βιώνει, χωρίς όμως να ταυτίζεται. Ένας σύμβουλος που δεν έχει ανεπτυγμένη την ικανότητα αποδοχής του άλλου μπορεί να μην επιτρέψει στον εξυπηρετούμενο να τον πλησιάσει τόσο ώστε να δημιουργηθεί μια συμβουλευτική σχέση εμπιστοσύνης.

3. Δεξιότητες συνέντευξης

Η ετοιμασία μιας συνέντευξης συνήθως ακολουθεί τα εξής βήματα:

- Επιλογή θέματος συζήτησης-συνέντευξης
- Προετοιμασία-διατύπωση ερωτήσεων
- Σχεδιασμός μεθόδων ανάλυσης ευρημάτων
- Διαμόρφωση σχεδίου συνέντευξης.

Προκειμένου η διαδικασία της συνέντευξης να πραγματοποιηθεί αποτελεσματικά ο σύμβουλος οφείλει:

- Να γνωρίζει το θέμα της συνέντευξης και να κατέχει ακριβώς τα ιδιαίτερα προβλήματα της ομάδας στόχου στην οποία ανήκει το ενδιαφερόμενο άτομο (π.χ. μονογονεϊκή οικογένεια).
- Να έχει προετοιμαστεί για τη συνέντευξη και να έχει προσχεδιάσει τυχόν κατευθύνσεις και προτεραιότητες.
- Να δημιουργεί άνετη ατμόσφαιρα ώστε ο ενδιαφερόμενος να αισθάνεται φιλικά και οικεία προκειμένου να συγκεντρώνεται στο περιεχόμενο της συνέντευξης.
- Να αποφεύγει να είναι τρίτα πρόσωπα παρόντα στη συνέντευξη ώστε να μην υπάρχουν τυχόν διακοπές ή παρεμβάσεις.
- Η συνέντευξη πρέπει να αρχίζει πάντα με το σκοπό και τους στόχους της, οι οποίοι πρέπει να συνάδουν με το αίτημα του ενδιαφερόμενου ατόμου.
- Ο σύμβουλος είναι προτιμότερο να κάθεται απέναντι από τον ενδιαφερόμενο ώστε να αναπτύσσεται οπτική επαφή μεταξύ τους.
- Ο σύμβουλος οφείλει να αποφεύγει να εκφέρει τις δικές του απόψεις πάνω στο θέμα της συνέντευξης-συζήτησης.
- Όταν ο σύμβουλος διαισθάνεται ότι ο ενδιαφερόμενος δεν έχει τη δυνατότητα να δώσει ολοκληρωμένες απαντήσεις, τότε ο ίδιος μπορεί να χρησιμοποιήσει εκφράσεις όπως: «Ποιοι άλλοι λόγοι», «Τι θεωρείτε

σημαντικό», «Μπορείτε να γίνετε λίγο πιο συγκεκριμένος», «Δεν καταλαβαίνω τι ακριβώς εννοείτε», έτσι ώστε να τον παροτρύνει και να τον παρακινήσει να απαντήσει.

- Αμέσως μετά τη συνέντευξη, ο σύμβουλος χρειάζεται να επεξεργάζεται τις σημειώσεις του.

Κεφάλαιο VIII. Τεχνικές Επικοινωνίας

1. Θεωρία της επικοινωνίας

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

Ο όρος επικοινωνία παραπέμπει σε:

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

Επιπλέον, η επικοινωνία είναι ο σημαντικότερος παράγοντας που καθορίζει το είδος των σχέσεων που δημιουργούνται μεταξύ των ανθρώπων και κάποιες φορές προδιαγράφει μελλοντικές σχέσεις και συμβάντα.

2. Τεχνικές επικοινωνίας

Στα προηγούμενα κεφάλαια παρουσιάστηκαν οι βασικές τεχνικές της συμβουλευτικής. Στο πλαίσιο οικοδόμησης της συμβουλευτικής σχέσης και προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της επικοινωνίας είναι απαραίτητο ο σύμβουλος να αναπτύξει δεξιότητες ακρόασης και διερεύνησης.

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

Αναφορικά με τη μη λεκτική επικοινωνία, μεγάλο ρόλο παίζει η οπτική επαφή και η στάση του σώματος. Σε ότι αφορά τη λεκτική, οι βασικές τεχνικές που χρησιμοποιούνται είναι η επανάληψη, η παράφραση και η περίληψη. Η επανάληψη κάποιων σημείων από τα λεγόμενα του συμβουλευόμενου βεβαιώνει τον σύμβουλο ότι κατάλαβε, αλλά και τον συμβουλευόμενο ότι έχει γίνει κατανοητός. Η παράφραση, που ουσιαστικά αποτελεί μια επανάληψη αλλά με άλλα λόγια, οδηγεί στο ίδιο αποτέλεσμα. Τέλος, η περίληψη βοηθά το σύμβουλο να προχωρήσει τη συζήτηση περαιτέρω και είναι ιδιαίτερα χρήσιμη ως τακτική, ειδικά στις περιπτώσεις που θεωρούμε ότι ο πελάτης επαναλαμβάνει ένα θέμα το οποίο έχει ήδη γίνει κατανοητό και έχει εξαντληθεί. Στις δεξιότητες διευκρίνισης μπορούμε

να εντάξουμε κυρίως τις παρακάτω τεχνικές:

Την επιλεκτική επανάληψη ή παράφραση, όπου ο σύμβουλος επαναλαμβάνει ένα μέρος από τα λεγόμενα του συμβουλευόμενου, το οποίο θέλει να διερευνήσει χωρίς να χρειαστεί να κάνει απευθείας ερώτηση

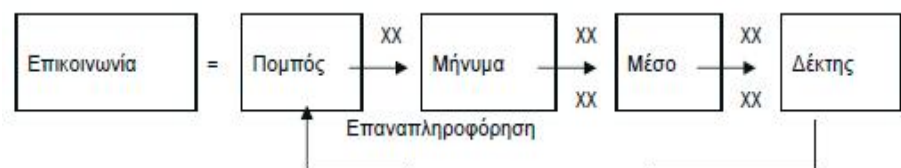
Την επεξηγηματική δήλωση, όπου κατ' ουσίαν ο σύμβουλος ζητά από τον συμβουλευόμενο να επεκταθεί πάνω σε κάτι από αυτά που είπε. Η επεξηγηματική δήλωση μπορεί να ξεκινά με τη φράση «μιλήστε μου περισσότερο για...», ή κάτι με αντίστοιχο περιεχόμενο. Βεβαίως οι ερωτήσεις είναι ο πιο απλός και αυθόρμητος τρόπος για να συγκεντρώσει κανείς πληροφορίες και σαφώς εντάσσονται στις τεχνικές διερεύνησης. Ωστόσο ο σύμβουλος θα πρέπει να είναι προσεκτικός επειδή η υπερβολική χρήση ερωτήσεων μπορεί να δώσει στον συμβουλευόμενο την εντύπωση ότι ανακρίνεται, ενώ παράλληλα θα θεωρήσει ότι μόνο ο σύμβουλος είναι υπεύθυνος για την πορεία της συνέντευξης.

3. Διαπροσωπική και διαπολιτισμική επικοινωνία

Η επικοινωνία είναι η πολύπλευρη διαδικασία ανάπτυξης των επαφών μεταξύ των ανθρώπων, η οποία υπαγορεύεται από τις ανάγκες μιας κοινής δραστηριότητας. Στη διαπροσωπική επικοινωνία κάθε άτομο λειτουργεί και ως αποστολέας και ως παραλήπτης μηνυμάτων. Για διαπροσωπικές σχέσεις μιλάμε, όταν οι ενέργειες και γενικότερα η συμπεριφορά ενός ατόμου επηρεάζει την συμπεριφορά ενός ή άλλων ατόμων, έτσι ώστε να έχουμε

αλληλεπίδραση και αμοιβαία ρύθμιση της συμπεριφοράς. Η αμοιβαιότητα αυτή αποτελεί ουσιαστικό στοιχείο των διαπροσωπικών σχέσεων και χωρίς αυτήν δεν μπορούμε να μιλούμε για διαπροσωπικές σχέσεις. Γίνεται φανερό ότι για να υπάρξουν διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των ανθρώπων προϋπάρχει η επικοινωνία. Στη διαδικασία της επικοινωνίας συμπεριλαμβάνεται η προσπάθειά μας να κατανοήσουμε τις θέσεις και την αντίληψη των άλλων ανθρώπων, η επιδίωξή μας να επηρεάσουμε τη συμπεριφορά τους για να ικανοποιήσουμε τις δικές μας ανάγκες ή επιθυμίες, η αξιολόγηση της συμπεριφοράς μας προς τους άλλους, αλλά και οι ενέργειές μας για τη βελτίωση των διαπροσωπικών μας σχέσεων.

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



Τα βέλη δείχνουν την κατεύθυνση του μηνύματος και τα «χ» τα παράσιτα, τα οποία μπορεί να είναι θόρυβοι ή ότι άλλο που εμποδίζει τη μεταβίβαση του μηνύματος. Όσο λιγότερα είναι τα παράσιτα τόσο καλύτερη είναι η διαδικασία επαναπληροφόρησης, η οποία στην περίπτωσή μας είναι το ζητούμενο. Η επαναπληροφόρηση καθορίζει την ανατροφοδότηση, η οποία

με τη σειρά της βοηθά τον πομπό να προσαρμόσει το μήνυμά του στις ανάγκες και τις αντιδράσεις του δέκτη.

Εξετάζοντας τα στοιχεία του μοντέλου επικοινωνίας ο πομπός πρέπει να αποσκοπεί στις βέλτιστες δυνατές συνθήκες. Να γνωρίζει καλά τι θέλει να πει. Να γνωρίζει κατά το δυνατό καλύτερα τον δέκτη. Η γνώση του πομπού σε ότι αφορά τον δέκτη αναφέρεται στα δημογραφικά και ψυχογραφικά χαρακτηριστικά του, στα οποία περιλαμβάνονται: η ηλικία, το φύλο, η οικογενειακή κατάσταση, η κοινωνικοοικονομική θέση, η θρησκεία, ο τόπος καταγωγής και διαμονής, ο τρόπος ζωής, η προσωπικότητα του, η αυτονομία και η αυτάρκεια του δέκτη. Επικοινωνία ονομάζεται η τέχνη της αποτελεσματικής ανταλλαγής πληροφοριών, που ολοκληρώνεται με την εδραίωση αμοιβαίας κατανόησης ανάμεσα σε δυο ή περισσότερα άτομα, ανάμεσα σε ένα πρόσωπο και μια ομάδα ή ανάμεσα σε δυο ή περισσότερες ομάδες. Στις δύο τελευταίες περιπτώσεις κάνουμε λόγο για ομαδική επικοινωνία.

4. Τρόποι και είδη επικοινωνίας

Η επικοινωνία στη συμβουλευτική σχέση διαφέρει από την επικοινωνία σε άλλες κοινωνικές περιστάσεις στο βαθμό που αποσκοπεί στην προώθηση της κατανόησης, στην ανίχνευση των σκέψεων και των συναισθημάτων του συμβουλευόμενου. Έτσι, δίνεται έμφαση στο πώς θα μεταδοθεί επιτυχέστερα η κατάσταση αυτή στο σύμβουλο, ώστε αυτός να την

κατανοήσει και να βοηθήσει στην αντιμετώπιση της. Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητο ο σύμβουλος να μεταδίδει στο συμβουλευόμενο το αίσθημα της κατανόησης και του σεβασμού για ότι εκείνος θεωρεί σημαντικό. Βεβαίως σε κάθε κοινωνική περίπτωση η επικοινωνία αποσκοπεί στην κατανόηση, όχι όμως για να ωφεληθεί το ένα από τα δύο μέρη. Τελικά οι ικανότητες καλής επικοινωνίας του συμβούλου είναι κυρίως εκείνες που προωθούν την αποτελεσματική συμβουλευτική διαδικασία.

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

5. Απαιτούμενες δεξιότητες για σωστή επικοινωνία

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

Οι διαφορετικές αντιλήψεις για το ίδιο θέμα. Οι αξίες και οι πεποιθήσεις μας, μάς οδηγούν πολλές φορές σε παρεξηγήσεις.

- Η μη προσεκτική ακρόαση όσων λέει ο άλλος.
- Η βιασύνη να κόψουμε τον άλλο πριν καλά-καλά ολοκληρώσει αυτό που έχει να πει.
- Η αίσθηση ότι είμαστε πολύ βιαστικοί και δεν προλαβαίνουμε.

- Η μη άμεση έκφραση των συναισθημάτων, με άλλα λόγια το να μην λέμε ευθέως αυτό που νιώθουμε.
- Η υπερβολική ειρωνεία και ο σαρκασμός.
- Οι προκαταλήψεις και τα στερεότυπα.

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

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

Η επικοινωνία είναι αποτελεσματική στις εξής περιπτώσεις:

α) όταν προσπαθεί να στείλει ο αποστολέας ένα μήνυμα κατά τέτοιο τρόπο ώστε ο δέκτης να το κατανοήσει με σαφήνεια και

β) όταν ο δέκτης επίσης κατανοεί τι λέει ο αποστολέας όσο το δυνατόν ακριβέστερα.

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

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

6. Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία

Η επικοινωνία πραγματοποιείται σε διαφορετικά επίπεδα. Η λεκτική έναντι της μη λεκτικής επικοινωνίας είναι ένα παράδειγμα των διαφορετικών επιπέδων. Η λεκτική επικοινωνία μπορεί να είναι τυπική (π.χ. επαγγελματική επικοινωνία) ή άτυπη (συζήτηση). Η τυπική επικοινωνία μπορεί να είναι διαπροσωπική, μεταξύ δυο ατόμων, συζήτηση σε ομάδα ή ομιλία σε κοινό.

Ανεξάρτητα όμως από τη μορφή της επικοινωνίας, ο προφορικός λόγος μπορεί να χαρακτηριστεί ότι:

- Πείθει, κατορθώνει δηλαδή να κερδίσει την αποδοχή του ακροατή.

- Ενημερώνει, όταν επιτυγχάνει να γίνει κατανοητός από το ακροατήριο και είναι καλά δομημένος ή μεταδίδει πληροφορίες.
- Διασκεδάζει, όταν διακρίνεται για το χιουμοριστικό και περιγραφικό ύφος (δραματικός χαρακτήρας). Η τυπική λεκτική επικοινωνία διαφοροποιείται ανάλογα με το αν είναι διαπροσωπική επικοινωνία (π.χ. συνέντευξη), παρουσίαση σε ομάδα ή σε κοινό.

Σε όλες τις περιπτώσεις ο προφορικός λόγος διέπεται από κάποιες κοινές αρχές, όπως να είναι ειλικρινής και εκδηλωτικός. Η λεκτική επικοινωνία περιλαμβάνει το γραπτό και προφορικό λόγο. Είναι το περιεχόμενο των όσων λέμε. Ο τρόπος που τα λέμε συνιστά τη μη λεκτική επικοινωνία.

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

στάσεις προέρχονται κατά 7% από τις λέξεις που χρησιμοποιούμε, κατά 38% από τη φωνή μας και κατά 55% από τη γλώσσα του σώματος και τις εκφράσεις του προσώπου.

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

7. Λάθη επικοινωνίας σε μια συμβουλευτική σχέση

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

- Η τάση να ελέγχουμε και να κατευθύνουμε, με το να αποφασίζουμε εμείς για το τι θέμα θα συζητήσει ο άλλος. Για παράδειγμα, «θα μου επιτρέψεις να σου πω εγώ τι θα συζητήσουμε σήμερα;».

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

Τα λάθη που αναφέρθηκαν ανωτέρω δείχνουν ότι ο σύμβουλος ή και άλλο πρόσωπο που βρίσκεται σε ανάλογη θέση δεν προσπαθεί να δει τα

πράγματα σύμφωνα με τον κόσμο αναφοράς του πελάτη. Δεν δέχεται τον πελάτη ως ξεχωριστό, μοναδικό άτομο. Δεν είναι δυνατόν λοιπόν, με αυτόν τον τρόπο, να δημιουργήσει ένα κλίμα ασφαλείας μέσα στο οποίο ο πελάτης να μπορέσει να αυτό-εξερευνηθεί και να ανοιχτεί στο σύμβουλο και στον ίδιο του τον εαυτό. Είναι επίσης δυνατόν ο πελάτης ή να αρχίσει να λέει μόνο πράγματα που επιδοκιμάζει ο σύμβουλος ή και να θελήσει να σταματήσει την επαφή μαζί του.

Βιβλιογραφία

Ελληνόγλωσση

- Βάμβουκα Μ., Εισαγωγή στην Ψυχοπαιδαγωγική έρευνα και μεθοδολογία, 3^η Έκδοση, Εκδόσεις Γρηγόρη, Αθήνα 1993.
- Δημητρόπουλος Ε., Συμβουλευτική και Συμβουλευτική ψυχολογία, Τόμος Α', Εκδόσεις Γρηγόρη, Αθήνα 2002.
- Δημητρόπουλος Ε., Σχολικός εκπαιδευτικός και επαγγελματικός προσανατολισμός, Συμβουλευτική σταδιοδρομίας / Εκπαιδευτικός - επαγγελματικός προσανατολισμός, Τόμος Β', Εκδόσεις Γρηγόρη, Αθήνα 1994.
- Κανδυλάκη Α., Η συμβουλευτική στην κοινωνική εργασία: Δεξιότητες επικοινωνίας και τεχνικές παρέμβασης, Εκδόσεις Σμυρνωτάκης, 2001.
- Κασιμάτη Κούλα (επιμ.), Κοινωνικός Αποκλεισμός: Η Ελληνική Εμπειρία, επιμέλεια, Κέντρο Κοινωνικής Μορφολογίας & Κοινωνικής Πολιτικής, Αθήνα 1998.
- Κασσωτάκης Ι. Μ., Συμβουλευτική και Επαγγελματικός Προσανατολισμός: Θεωρία και πράξη, Εκδόσεις Τυπωθήτω, Αθήνα 2002.
- Κωσταρίδου – Ευκλείδη Α., Ψυχολογία Κινήτρων, Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 1997.
- Μπάγκαβος Χ. & Δ. Παπαδοπούλου, Μελέτη 15, Σειρά Μελέτες του ΙΝΕ / ΓΣΕΕ – ΑΔΕΔΥ, Αθήνα 2003.
- Παλαιολόγος Ν. & Χλέτσος Μ., Για τα μέτρα προστασίας και αύξησης της απασχόλησης των «ευπαθών» κοινωνικών ομάδων, Τετράδια του ΙΝΕ, Τεύχος 10-11, ΓΣΕΕ-ΑΔΕΔΥ: Οι προτάσεις του κοινωνικού διαλόγου, Απρίλιος 1997 – Σεπτέμβριος 1997.
- Ρομπόλης Σ. / Δημουλά Κ., Οι εταιρικές σχέσεις στην αντιμετώπιση του κοινωνικού αποκλεισμού, στον τόμο Κοινωνικός αποκλεισμός: Η ελληνική εμπειρία, Κασιμάτη Κούλα (επιμ.) Αθήνα 1998.
- Φίλιας Β. (επιμ.) Εισαγωγή στη μεθοδολογία και τις τεχνικές των κοινωνικών ερευνών, 2^η συμπληρωμένη έκδοση, Εκδόσεις Gutenberg, Αθήνα 1996.
- Garrett A. M., Η συνέντευξη αρχές και μέθοδοι, Συμβούλιο Επιμορφώσεως στην Κοινωνική Εργασία, Αθήνα 1980.
- McLeod J., Εισαγωγή στη συμβουλευτική, Εκδόσεις Μεταίχμιο, Αθήνα 2005.

Μελέτες - Έρευνες

- Ανάπτυξη Μεθοδολογικών Εργαλείων για την Υποστήριξη των Διαδικασιών της Εξατομικευμένης Παρέμβασης*, αδημοσίευτη μελέτη που εκπονήθηκε από την Επιχειρησιακή Μονάδα Εργασιακών Συμβούλων στο πλαίσιο του Άξονα Προτεραιότητας 1 του Ενιαίου Έγγραφου Προγραμματισμού για το Στόχο 3 «Ανθρώπινο Δυναμικό» 2004-2006, Επικαιροποιημένη Έκδοση Λευκωσία Ιούνιος 2006.
- Εθνικός Οργανισμός Κοινωνικής Φροντίδας (Ε.Ο.Κ.Φ.)*, Η αντιμετώπιση του κοινωνικού αποκλεισμού σε οικογένειες με μικρά παιδιά, , Φάση ΙΙΙ Έκθεση, Μάιος 2002.
- Έρευνα για τις μορφές κοινωνικής ένταξης των οικονομικών μεταναστών στην περιφέρεια Αττικής*, 2003-2004, ΙΝΕ/ ΓΣΕΕ – ΑΔΕΔΥ, Περιφέρεια Αττικής, Αθήνα 2004, σ. 35.
- Ευρωπαϊκό Συμβούλιο (2001) Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και στην Επιτροπή των Περιφερειών*, Σχέδιο κοινής έκθεσης για την κοινωνική ενσωμάτωση, COM (2001) 565 τελικό,
- Κοινοτικές πρωτοβουλίες ADAPT και απασχόληση*, Κοινό έγγραφο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και των κρατών μελών, με τίτλο: «Ενδυνάμωση: ένας νέος τρόπος θεώρησης της κοινωνικής ένταξης και των στρατηγικών απασχόλησης της 15^{ης} Φεβρουαρίου του 2000.
- Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών*, Το Νομικό Καθεστώς των Πολιτικών Προσφύγων, 1951.
- 7^η Επιτροπή Ανθρωπίνων Πόρων*, Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, 7/12/2005.

Ξενόγλωσση

- Brammer L. M. & Shotrom E. L.*, Therapeutic Psychology, Fundamentals of actualisation counselling and psychotherapy, New Jersey: Prentice-Hall, 1968.
- Corey G.*, Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy, Sixth Edition: Books: Gerald Corey, 2005.

Demetropoulos E. G., The role of home climate and parent behavior in educational and career decisions of adolescents, *Educational and Vocational Guidance*, v. 49, 1989.

Dysinger W. S., Maturation and vocational guidance, *Occupations*, 29, 1950.

Gallie D. and Paugam S., Social Precarity and social Integration, Report of the European Commission based on Euro barometer 56.1, October 2002.

Krumboltz J. D. et al, A social learning theory of career selection, *The Counseling Psychologist*, 6, 1976, σ. 71 έπ.

Munro E. A., Manthei R. G. & Small J.J., *Counseling: A skills approach*, New Zealand: Methuen, 1983.

Nelson J. R., *Practical Approaches to counselling*, SAGE Publications LTD, Fourth Edition, 2005.

Penninx R., Integration: The role of communities, institutions and the state, October 1st 2003, Migration Information Source, <http://www.migrationinformation.org>.

Rule W. R., Pursuing the horizon: Striving for elusive goals, *Personnel and Guidance Journal*, 61, Sagan, L. A. 1987.

Shertzer B. & Stone S. C., *Fundamentals of counseling*, Boston Houghton Mifflin, 1980.

Super D. E., A theory of vocational development, *The American Psychologist*, 8, 1958.

Tiedeman D. V. & O' Hara R. P., *Career development Choice and adjustment*, N.Y.: College Entrance Examination Board, 1963.

Wallens. K., Baker, S. & Strklevic S., *Empowerment indicators – Combating Social Exclusion in Europe*, Policy Papers, Bristol, 2001.

Μελέτες – Έρευνες

Building the information society in Europe: A pathway approach to employment interventions for disadvantage groups, ITECH Research, Dublin, May 2003.

European Advisory Committee on Statistical Information in the Economic and Social Spheres (CEIES) (Statistics Users Council), *Social Exclusion Statistics*, Imac Research: Esher, ΗΒ, Πρακτικά συνεδρίου, Κοινό Συνέδριο, 22 Νοεμβρίου 1999.

Opinion of the Economic and Social Committee on the Proposal for a Council Directive on the conditions of entry and residence of third-country nationals

for the purpose of paid employment and self-employed economic activities, COM(2001) 386 final - 2001/0154 (CNS)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ

ΕΡΓΑΛΕΙΟ Α: ΕΝΤΥΠΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΑΝΑΓΚΩΝ

**ΦΟΡΕΑΣ/
ΥΠΗΡΕΣΙΑ** _____
**ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ
ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ** _____
**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ
ΕΝΤΥΠΟΥ** ____/____/2012

ΤΜΗΜΑ Α: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ
Α.1. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΥ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΠΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΥ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΓΕΝΝΗΣΗΣ	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΔΕΙΑΣ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ / ΜΕΥ2	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ	
ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΑΓΑΜΟΣ/Η <input type="checkbox"/> ΕΓΓΑΜΟΣ/Η - ΣΥΖΕΙ <input type="checkbox"/>

	ΧΗΡΟΣ/Α <input type="checkbox"/> ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝΟΣ/Η <input type="checkbox"/>
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΙΔΙΩΝ	
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ	
ΧΩΡΑ ΓΕΝΝΗΣΗΣ	
ΔΙΠΛΩΜΑ ΑΥΤ/ΤΟΥ	ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>
ΚΑΤΟΧΟΣ ΑΥΤ/ΤΟΥ	ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>

Α.2. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ, ΓΝΩΣΕΙΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Α.2.1 ΓΕΝΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΤΥΠΟΣ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Α.2.2 ΓΝΩΣΗ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ

ΓΛΩΣΣΑ	ΕΠΙΠΕΔΟ	ΠΤΥΧΙΟ	ΕΤΟΣ

A.2.3 ΓΝΩΣΗ Η/Υ

A.2.4 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ

ΘΕΜΑΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ	ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	ΕΤΟΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ

A.2.5 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

ΠΑΡΟΝ - ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ ΠΟΥ ΕΧΕΤΕ ΕΞΑΣΚΗΣΕΙ	

B. ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ

B1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΣΤΗΡΙΞΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΞΗΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ

ΕΝΔΟΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΕΣ ΣΥΓΡΟΥΣΕΙΣ / ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ ΒΙΑΣ	
ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΑΙΔΙΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΞΩΣΧΟΛΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟ	
ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΜΕ ΤΗΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΠΑΙΔΙΩΝ ΣΤΟ ΣΧΟΛΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	
ΧΑΜΗΛΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΠΑΙΔΙΩΝ ΣΤΟ ΣΧΟΛΕΙΟ	
ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΝΗΛΙΚΩΝ ΜΕ ΤΟΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΕΡΙΓΥΡΟ	
ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ / ΦΥΛΕΤΙΚΕΣ / ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΣΕ ΒΑΡΟΣ ΥΤΧ	
ΚΑΚΟΠΟΙΗΣΗ ΑΤΟΜΩΝ	
ΆΛΛΟ:	

B2. ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ ΥΓΕΙΑΣ-ΠΡΟΝΟΙΑΣ

ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ-ΠΡΟΝΟΙΑΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΕ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ	
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΑΙΤΟΥΝ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΕ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ	
ΜΕΤΑ-ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΗ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΚΑΙ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΧΡΟΝΙΩΝ ΠΑΣΧΟΝΤΩΝ	
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ	
ΆΛΛΟ:	

B3: ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ:

ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΤΥΧΙΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΥΤΧ	
ΣΥΝΗΓΟΡΙΑ ΕΝΩΠΙΩΝ ΤΩΝ ΑΡΧΩΝ ΠΡΟΣ ΥΠΕΡΑΣΠΙΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΟΧΥΡΩΣΗ ΤΩΝ ΘΕΜΕΛΙΩΔΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ	

ΝΟΜΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΣ ΠΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΝΑ ΥΠΑΧΘΟΥΝ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ/ΠΑΡΑΤΑΣΗΣ ΤΗΣ ΑΔΕΙΑΣ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ, Η ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΣΤΟ ΝΑ ΠΑΡΑΜΕΙΝΟΥΝ ΣΕ ΑΥΤΗ	
ΔΙΑΜΕΣΟΛΟΒΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΕΡΑΣΠΙΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΜΕΤΑΝΑΣΤΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΕΩΝ ΤΩΝ	
ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΣΤΗΝ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΚΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΜΕΤΑΝΑΣΤΩΝ	
ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΣΤΟΝ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟ ΠΡΟΣΙΤΟΥ ΕΝΟΙΚΙΟΥ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΣΤΕΓΑΣΗΣ	
ΤΗΝ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΟΜΑΛΟΥ ΕΠΑΝΑΠΑΤΡΙΣΜΟΥ	
ΆΛΛΟ:	

B4: ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ

ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΘΕΣΜΟΥΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΟΜΕΣ ΓΙΑ:

ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΓΛΩΣΣΙΚΩΝ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΥΤΧ	
ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΘΛΗΣΗΣ, ΤΕΧΝΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΓΙΑ ΜΑΘΗΤΕΣ (ΠΑΙΔΙΑ ΥΤΧ)	
ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΔΡΩΜΕΝΑ ΣΕ ΤΟΠΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	
ΤΗΝ ΤΕΛΕΣΗ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ	
ΑΛΛΟ:	

ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ ΣΕ ΑΛΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ / ΦΟΡΕΑ

Γ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΟΥ / ΥΠΟΘΕΣΗΣ

ΑΝΑΓΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΝΕΑΣ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ ΜΕ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΟ

ΕΝΤΥΠΟ Β: ΑΤΟΜΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ

**ΦΟΡΕΑΣ/
ΥΠΗΡΕΣΙΑ**

**ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ
ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ**

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

___/___/2012

**ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ
ΕΝΤΥΠΟΥ**

ΤΜΗΜΑ Α: ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

1^ο ΕΠΙΠΕΔΟ

2^ο ΕΠΙΠΕΔΟ

3^ο ΕΠΙΠΕΔΟ

4^ο ΕΠΙΠΕΔΟ

ΤΜΗΜΑ Β: ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΔΕΣΜΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

1^ο ΕΠΙΠΕΔΟ

Ψυχοκοινωνική Στήριξη

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Συμβουλευτικές υπηρεσίες προς οικογένεια		
Συμβουλευτικές υπηρεσίες σε παιδιά		
Παραπομπές σε άλλα προγράμματα παρέμβασης:		

Ψυχοκοινωνική στήριξη κακοποιημένων ατόμων		
Διαμεσολάβηση στην επίλυση περιστατικών διακρίσεων		
Άλλες υποστηρικτικές ενέργειες:		

ΆΛΛΟ: _____

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ:

ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΡΑΣΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ:

ΕΚΘΕΣΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΠΡΟΟΔΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ:

2^ο ΕΠΙΠΕΔΟ

Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη – κοινωνική πρόνοια

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
<p>Προώθηση σε υπηρεσίες υγείας που απαιτούν υπηρεσίες σε νοσοκομείο</p>		

<p>Προώθηση σε υπηρεσίες υγείας που απαιτούν υπηρεσίες σε νοσοκομείο</p>		
<p>Μετα-νοσοκομειακή φροντίδα και αποκατάσταση</p>		
<p>Διασφάλιση υπηρεσιών παρακολούθησης Χρόνιων Πασχόντων</p>		
<p>Προώθηση σε υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας</p>		
<p>Παροχές σε χρήμα</p>		
<p>Παροχές σε είδος</p>		

ΑΛΛΟ: _____

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ:

ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΡΑΣΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ:

ΕΚΘΕΣΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΠΡΟΟΔΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ:

3^ο ΕΠΙΠΕΔΟ
Υποστηρικτικές Υπηρεσίες

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΤΥΧΙΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΥΤΧ		
ΣΥΝΗΓΟΡΙΑ ΕΝΩΠΙΟΝ ΤΩΝ ΑΡΧΩΝ ΠΡΟΣ ΥΠΕΡΑΣΠΙΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΟΧΥΡΩΣΗ ΤΩΝ ΘΕΜΕΛΙΩΔΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ		
ΝΟΜΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΣ ΠΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΝΑ ΥΠΑΧΘΟΥΝ		

ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΝΕΩΣΗΣ/ΠΑΡΑΤΑΣΗΣ ΤΗΣ ΑΔΕΙΑΣ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ, Η ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΣΤΟ ΝΑ ΠΑΡΑΜΕΙΝΟΥΝ ΣΕ ΑΥΤΗ		
ΔΙΑΜΕΣΟΛΟΒΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΕΡΑΣΠΙΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΜΕΤΑΝΑΣΤΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΕΩΝ ΤΩΝ		
ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΣΤΗΝ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΚΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΜΕΤΑΝΑΣΤΩΝ		
ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΣΤΟΝ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟ ΠΡΟΣΙΤΟΥ ΕΝΟΙΚΙΟΥ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΣΤΕΓΑΣΗΣ		
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΟΜΑΛΟΥ ΕΠΑΝΑΠΑΤΡΙΣΜΟΥ		

ΑΛΛΟ: _____

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ:

ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΡΑΣΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ:

ΕΚΘΕΣΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΠΡΟΟΔΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ:

4^ο ΕΠΙΠΕΔΟ

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΓΛΩΣΣΙΚΩΝ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΥΤΧ		

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΘΛΗΣΗΣ, ΤΕΧΝΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΓΙΑ ΜΑΘΗΤΕΣ (ΠΑΙΔΙΑ ΥΤΧ)		
ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ/ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ ΔΡΩΜΕΝΑ ΤΟΠΙΚΩΝ ΦΟΡΕΩΝ		
ΤΗΝ ΤΕΛΕΣΗ ΕΟΡΤΑΣΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΓΩΓΗΣ		

ΑΛΛΟ: _____

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ:

ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΡΑΣΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ:

ΕΚΘΕΣΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΠΡΟΟΔΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ:

ΤΜΗΜΑ Γ: ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΟ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ

ΤΜΗΜΑ Δ: ΠΕΡΑΤΩΣΗ

E1. ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΤΟΧΩΝ ΑΤΟΜΙΚΟΥ **ΝΑΙ** **ΟΧΙ**

ΣΧΕΔΙΟΥ

E2. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ **ΝΑΙ** **ΟΧΙ**

E3. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ **ΝΑΙ** **ΟΧΙ**

ΕΠΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΥ

**ΤΜΗΜΑ Ε: ΜΕΤΑΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ
ΕΠΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΥ**

Η Δράση υλοποιείται από τους Φορείς:

	<p>Δήμος Λευκωσίας Επικεφαλής Εταίρος / Τελικός Δικαιούχος Πλατεία Ελευθερίας Τ.Θ.21015, 1500 Λευκωσία Τηλέφωνο επικοινωνίας: 22797245</p>
	<p>Πολυδύναμο Κέντρο Λευκωσίας – Εταίρος Οδός Νικηφόρου Φωκά 40, 1016 Λευκωσία Τηλέφωνο επικοινωνίας: 22797856</p>
	<p>Δήμος Αγίου Δομετίου – Εταίρος Τ.Θ.: 27531, 2430 Άγιος Δομέτιος Τηλέφωνο επικοινωνίας: 22392018</p>
	<p>Δήμος Λεμεσού – Εταίρος Αρχ. Κυπριανού 23, 3036 Λεμεσός Τηλέφωνο επικοινωνίας: 25340485</p>
	<p>G&D Social Lab Ltd - Εταίρος Γ. Σεφέρη 6, 1076 Λευκωσία Τηλέφωνο επικοινωνίας: 22447822</p>



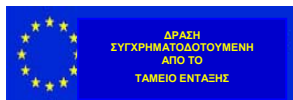
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΤΕΡΙΚΩΝ
ΤΑΜΕΙΑ ΑΛΛΗΛΕΓΥΗΣ



ΑΛΛΗΛΕΓΥΗ, ΠΡΟΟΔΟΣ, ΕΥΗΜΕΡΙΑ



ΔΡΑΣΗ
ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΗ
ΑΠΟ ΤΟ
ΤΑΜΕΙΟ ΕΝΤΑΣΗΣ

Το Πρόγραμμα υλοποιείται στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης Υπηρεσιών Τρίτων Χωρών, 2010, και συγχρηματοδοτείται από εθνικούς και κοινοτικούς πόρους.

ISBN: 978-9963-575-81-7