

## Η ΑΣΚΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΣΕ ΔΟΜΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ: Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ - ΜΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Γρηγορόπουλος Ηρακλής<sup>1</sup>, Στραβογιάννη Παναγιώτα<sup>2</sup>

### Περίληψη

Σκοπός της παρούσας ποιοτικής έρευνας είναι η διερεύνηση των εμπειριών επαγγελματιών συμβούλων σχετικά με την πρακτική της **πολυπολιτισμικής συμβουλευτικής** και ειδικότερα των προοπτικών και των προβλημάτων που προκύπτουν κατά την εφαρμογή της. Η πραγματικότητα στον τομέα της ψυχολογικής υποστήριξης και συμβουλευτικής προσφύγων και μεταναστών κατέστησε έντονη την ανάγκη οι παρεμβάσεις των ειδικών ψυχικής υγείας να εμπεριέξουν στην καθημερινή κλινική τους πράξη τις έννοιες της κουλτούρας και του πολιτισμού, καθώς αυτοί οι παράγοντες επηρεάζουν καθολικά τη διαγνωστική και θεραπευτική διαδικασία. Ημι-δομημένες συνεντεύξεις διεξήχθησαν με οχτώ (8) συμμετέχοντες, επαγγελματίες συμβούλους που ασκούν πολυπολιτισμική συμβουλευτική σε δομές φιλοξενίας προσφύγων. Οι απομαγνητοφωνήσεις αναλύθηκαν χρησιμοποιώντας θεματική ανάλυση. Από τη συστηματική ανάλυση του υλικού των συνεντεύξεων προέκυψαν τρεις βασικές θεματικές κατηγορίες και οι υποκατηγορίες τους. Οι βασικές κατηγορίες αφορούν: (α) *την αναγνώριση εμποδίων στη συμβουλευτική διαδικασία*, (β) *τις θεσμικές ελλείψεις και την προσωπική ευαισθητοποίηση* και (γ) *την ψυχική και σωματική κόπωση*. Οι κλινικές προεκτάσεις των παραπάνω θεματικών συζητούνται όπως και οι περιορισμοί της παρούσας έρευνας.

**Λέξεις κλειδιά:** Πολυπολιτισμική συμβουλευτική, διαπολιτισμική συμβουλευτική, πολυπολιτισμικές δεξιότητες συμβούλων, ποιοτική μεθοδολογία.

### Εισαγωγή

Η σταδιακή μεταβολή της ελληνικής κοινωνίας σε πολυπολιτισμική επέφερε σημαντικές αλλαγές σε όλα τα επίπεδα της κοινωνικής, οικονομικής και πολιτισμικής ζωής της χώρας. Παράλληλα, το δραματικό φαινόμενο των μαζικών προσφυγικών

---

1. Ψυχολόγος, Εργαστηριακό διδακτικό προσωπικό, ΑΤΕΙΘ, Τμήμα Προσχολικής Αγωγής  
2. Συμβουλευτική ψυχολόγος

και μεταναστευτικών κυμάτων έθεσε σε δοκιμασία σε θεσμικό επίπεδο τη λειτουργία του κράτους αλλά και τις προσωπικές αντιλήψεις και πεποιθήσεις των επαγγελματιών. Για την υποστήριξη των προσφύγων και των μεταναστών και την αντιμετώπιση των δυσκολιών τους αρκετοί ειδικοί ψυχικής υγείας στην Ελλάδα παρέχουν καθημερινά τις υπηρεσίες τους. Η πραγματικότητα της ζωής των προσφύγων / μεταναστών σε μια άλλη χώρα καθιστά έντονη την ανάγκη οι παρεμβάσεις των ειδικών ψυχικής υγείας να εμπεριέξουν στην καθημερινή κλινική τους πράξη τις έννοιες της κουλτούρας και του πολιτισμού, καθώς αυτές επηρεάζουν καθολικά τη διαγνωστική και θεραπευτική διαδικασία. Η αναγκαιότητα αυτή ενισχύεται και σε θεωρητικό επίπεδο από τα αποτελέσματα αρκετών ερευνών σύμφωνα με τα οποία, προσεγγίσεις και θεωρητικά σχήματα τα οποία δεν λάμβαναν υπόψη το πολιτισμικό υπόβαθρο και πλαίσιο, βρέθηκαν να είναι αναποτελεσματικά (Bernal, Jimenez – Chafey & Rodriguez, 2009· Bernal & Sáez-Santiago, 2006).

Συνεπώς, αναδύεται επιτακτική η ανάγκη, στην καθημερινή κλινική πράξη, για μια ευέλικτη, ολιστική και πολυ-επίπεδη προσέγγιση, η οποία θα λαμβάνει υπόψη τα ιδιοσυγκρασιακά χαρακτηριστικά κάθε ατόμου καθώς και το ρόλο των πολιτισμικών επιρροών στη διαμόρφωση της ταυτότητάς της/του. Την προσέγγιση αυτή καλύπτει η πολυπολιτισμική συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία. Ειδικότερα στην προσπάθειά της να συμπεριλάβει κάτω από την ομπρέλα της τις ποικίλες πολιτισμικά ομάδες, η Συμβουλευτική Ψυχολογία υιοθέτησε κατά καιρούς διάφορους όρους που συνδέονται με τη διαφορετικότητα. Έτσι, ξεκινώντας από τη *«συμβουλευτική των κοινωνικά μειονεκτούντων ομάδων»* και προχωρώντας στη *«συμβουλευτική εθνικών μειονοτήτων»*, έφθασε στη δεκαετία του '70 να υιοθετήσει τον όρο *«διαπολιτισμική συμβουλευτική»* για να καταλήξει από το 1985 στον όρο *«πολυπολιτισμική συμβουλευτική»*, ως πιο περιεκτικό του εύρους των πολιτισμικά διαφοροποιημένων ανθρώπων προς τους οποίους απευθύνεται (Harper & McFadden, 2003 στο Μαλικιώση-Λοϊζου, 2008 σελ.4).

Η παρούσα μελέτη διερευνά την εμπειρία των συμβούλων σχετικά με τις προοπτικές και τα προβλήματα που υπάρχουν στο πλαίσιο της άσκησης της συμβουλευτικής σε δομές φιλοξενίας προσφύγων. Θα πρέπει να επισημανθεί ότι οι δομές φιλοξενίας προσφύγων / μεταναστών διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους, τόσο ως προς το μέγεθος, όσο και ως προς τις βασικές συνθήκες που διαμορφώνουν τους όρους διαμονής τους (π.χ. σκηνές ή κοντέινερ, ή σε ελάχιστες περιπτώσεις οικίσκοι). Ένα επιπλέον στοιχείο είναι ότι, ειδικότερα σε ό,τι αφορά στα νησιά, οι δομές φιλοξενίας έχουν σε ορισμένες περιπτώσεις υπερβεί κατά πολύ την ονομαστική τους χωρητικότητα, με χαρακτηριστική την περίπτωση της Σάμου και της Λέσβου.

Επιπλέον, η χωροθέτηση των δομών προσωρινής φιλοξενίας, σε πολλές περιπτώσεις μακριά από τον αστικό ιστό και χωρίς δυνατότητα πρόσβασης σε αυτόν, δημιουργεί πολλά προβλήματα, όπως κοινωνική απομόνωση, αδυναμία εύκολης πρόσβασης σε δημόσιες υπηρεσίες, και επιπλέον επιβαρύνει πολλαπλά το έργο των φορέων που παρεμβαίνουν με προγράμματα σε αυτές. Η περιορισμένη κινητικότητα επιβαρύνει δυσανάλογα τις γυναίκες πρόσφυγες και ειδικότερα εκείνες που είναι μόνες μητέρες με παιδιά, έγκυες κ.λ.π.

### **Πολυπολιτισμική Συμβουλευτική**

Η συμβουλευτική ορίζεται ως μια διαδικασία διευκόλυνσης της προσωπικής και διαπροσωπικής λειτουργίας των ανθρώπων, δίνοντας έμφαση στις ανάγκες, τις ανησυχίες και τις δυσκολίες που μπορεί να αντιμετωπίσουν σε διάφορες φάσεις της ζωής τους. Η συμβουλευτική επομένως μπορεί να συμβάλει στην επίτευξη προσωπικών στόχων αλλά και στην προσωπική ενδυνάμωση (Nelson-Jones, 2003). Ο όρος **συμβουλευτική**, σύμφωνα με τον Μάνο (1991, σ. 17-21), αναφέρεται σε μια διαδικασία κατά την οποία ένα άτομο καταφεύγει σε κάποιο άλλο, κατάλληλα ειδικευμένο, ώστε να εξετάσουν μαζί ένα πρόβλημά του και να του παρασχεθεί σχετική βοήθεια. Σύμφωνα και με τον Κλεφτάρα (2009), ο όρος **πολιτισμική συμβουλευτική** αφορά στην πολιτισμικά ευαίσθητη συμβουλευτική προσέγγιση κοινωνικών ομάδων που, μολονότι ανήκουν στην κυρίαρχη πολιτισμικά ομάδα, μοιράζονται παράλληλα την ιδιαίτερη κουλτούρα και τα χαρακτηριστικά μιας υποομάδας (π.χ. γυναίκες, ηλικιωμένοι, ομοφυλόφιλοι, άτομα με αναπηρίες). Παράλληλα με τον όρο **πολυπολιτισμική συμβουλευτική** γίνεται αναφορά και στη συμβουλευτική που απευθύνεται σε άτομα που δεν ανήκουν στην κυρίαρχη πολιτισμικά κουλτούρα αλλά προέρχονται από διαφορετικά πολιτισμικά πλαίσια (π.χ. εθνικές μειονότητες, οικονομικοί μετανάστες). Αυτή η προσέγγιση παρουσιάστηκε ως απάντηση στις ψυχολογικές και διαπροσωπικές δυσκολίες που εμφανίζουν οι μετανάστες λόγω ελλιπούς ή και μη κατοχής της γλώσσας της χώρας υποδοχής, της έλλειψης επικοινωνίας με τους ημεδαπούς και του γενικότερου πολιτισμικού σοκ το οποίο βιώνουν (Kleftaras, 2000, σσ. 235-263).

Σύμφωνα με τον Das (1995, σς 45-52) ο όρος **πολυπολιτισμική συμβουλευτική**, αφορά κάθε συμβουλευτική σχέση όπου ο/η σύμβουλος και ο/η συμβουλευόμενος/η ανήκουν σε διαφορετικές πολιτισμικά ομάδες και έχουν διαφορετικές αντιλήψεις για την κοινωνική πραγματικότητα<sup>3</sup>. Ειδικότερα η **πολυπολιτισμική συμβουλευτική**,

3. Στα αγγλικά, οι όροι «*cross-cultural*», «*inter-cultural*», «*trans-cultural*» χρησιμοποιούνται εναλλακτικά, ενώ στα ελληνικά αποδίδονται συνήθως με τον όρο «δια-πολιτισμικός».

σύμφωνα με τη Μαλικιώση-Λοΐζου (2001), ακολουθεί τα στάδια μιας διαδικασίας η οποία εξειδικεύεται και προσαρμόζεται στις ανάγκες του κάθε ατόμου, ενώ παράλληλα ενσωματώνει διαπολιτισμικές αρχές, ώστε να λαμβάνονται υπόψη τα πολιτισμικά στοιχεία και οι αξίες του/της συμβουλευόμενου/νης. Προκειμένου, λοιπόν, ο σύμβουλος να αντιληφθεί την κουλτούρα και το πολιτισμικό πλαίσιο του συμβουλευόμενου, θα πρέπει να προσπαθήσει να κατανοήσει ένα διαφορετικό τρόπο σκέψης και συμπεριφοράς, αποδεχόμενος την ετερότητα του «άλλου» (Κλεφτάρας, 2009, σ. 13). Άρα, ο πολυπολιτισμικός χαρακτήρας της συμβουλευτικής διασφαλίζεται και μέσω της δυνατότητας των ανθρώπων που την παρέχουν να απεγκλωβιστούν από τα δικά τους στερεότυπα και τις προκαταλήψεις (Καλαντζή-Αζίζι, 2002).

Ερευνητικά, οι κυριότερες δυσκολίες που ανακύπτουν είναι οι δυσκολίες στην επικοινωνία ανάμεσα στο σύμβουλο πολυπολιτισμικής συμβουλευτικής και τον/την μετανάστη/στρια ή πρόσφυγα λόγω της διαφορετικής μητρικής γλώσσας, καθώς και της διαφορετικής τους κουλτούρας (Sue & Sue, 1990). Αν τέτοιου είδους εμπόδια επικοινωνίας δεν αντιμετωπιστούν, είναι δυνατόν να επηρεάσουν την αποτελεσματικότητα της συμβουλευτικής διαδικασίας. Προκειμένου ο σύμβουλος να έχει μια βοηθητική και διευκολυντική λειτουργία, είναι χρήσιμο να σκεφτεί και να επεξεργαστεί τρόπους αντιμετώπισης των δυσκολιών που μπορεί να προκύψουν από τη διαφορετική γλώσσα, τη διαφορετική λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία και τη διαφορετική αντίληψη της πραγματικότητας (Tucker & Herman, 2007). Θα πρέπει, ωστόσο, να τονιστεί ότι οι προσεγγίσεις της συμβουλευτικής και της ψυχοθεραπείας που ακολουθούν οι περισσότεροι από τους συμβούλους συνάδουν ως επί το πλείστον με τα δυτικοευρωπαϊκά και βορειοαμερικανικά πολιτισμικά πρότυπα (Kleftaras, (2000).

### **Διαδικασία της Πολυπολιτισμικής Συμβουλευτικής**

Η πολυπολιτισμική συμβουλευτική θεωρεί εξαρχής ότι τα άτομα αναπτύσσονται ως ολόκληρες μέσα στο περιβάλλον που ζουν και έχουν κοινωνικοποιηθεί (Arredondo et al., 1993). Δεν περιλαμβάνει συγκεκριμένες μεθόδους παρέμβασης αλλά δίνει έμφαση στο πολιτισμικό πλαίσιο του ατόμου και συνεπώς και στις διαφορές που προκύπτουν από αυτό. Ο όρος *πολυπολιτισμικός* περιλαμβάνει, εκτός από τη φυλή και την εθνότητα, διαστάσεις όπως είναι η σεξουαλική ταυτότητα, το κοινωνικο-οικονομικό επίπεδο, η κοινωνική τάξη, οι σωματικές και νοητικές ικανότητες ή αναπηρίες, το φύλο και η θρησκεία (Quina & Bronstein, 2003). Βασικά σημεία της πολυπολιτισμικής συμβουλευτικής είναι η αναγνώριση της σημασίας της πολιτισμικής

ομάδας του ατόμου και η παραδοχή ότι κάθε παρέμβαση θα πρέπει να περιλαμβάνει, ως απαραίτητο μέρος της, τόσο το ίδιο το άτομο όσο και την οικογένεια, την ομάδα, τη γειτονιά και την κοινότητα (Κλεφτάρας, 2009). Η πολυπολιτισμική προσέγγιση προϋποθέτει την αναγνώριση, την αποδοχή και την επεξεργασία των κοινωνικο-πολιτισμικών εμπειριών του ατόμου, οι οποίες αναπόφευκτα υπεισέρχονται και επηρεάζουν την προσαρμογή του στο νέο περιβάλλον (Γιωτσίδη & Σταλίκας, 2004). Το σημαντικότερο ίσως είναι ότι «η πολυπολιτισμική συμβουλευτική δεν έχει να κάνει μονάχα με την ικανότητα να 'βλέπει' κανείς τους ανθρώπους με πολιτισμικούς όρους, αλλά και με τη δυνατότητα να αξιοποιεί αυτή του την αντίληψη στην αποστολή του να βοηθά τους ανθρώπους στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν» (McLeod, 2005: 323). Κατ' αυτόν τον τρόπο και οι ίδιοι/ες οι συμβουλευόμενοι/νες καθίστανται ικανοί/ές να αντιληφθούν τις δυσκολίες τους όχι ως 'δικά τους αποκλειστικά προβλήματα' αλλά και μέσα από την πολιτισμική τους διάσταση (Nelson-Jones, 2003).

Από διάφορα επιστημονικά πεδία υποστηρίζεται η άποψη, ότι η ικανότητα "ενσυναίσθητης" κατανόησης και συναισθηματικής συμμετοχής σε όσα νιώθουν οι άλλοι αποτελεί τη βάση όλων των ανθρώπινων σχέσεων (Omdahl, 1995 στο Μαλικιώση-Λοϊζου, 2008). Στα πλαίσια της συμβουλευτικής διεργασίας δεν μπορεί να νοηθεί αποτελεσματική συμβουλευτική προσέγγιση αν δεν υπάρχει η επίγνωση, εκ μέρους του συμβούλου, της αντιμετώπισης του άλλου ως πολιτισμικού όντος με οικογενειακή και πολιτισμική κληρονομιά. Η ευαισθητοποίηση του συμβούλου, ώστε να μπορεί να αντιληφθεί τα πράγματα από την οπτική γωνία του πολιτισμικά διαφορετικού προσώπου, η ενσυναίσθητη δηλαδή κατανόηση, είναι το πρώτο βήμα προς την αποδοχή του. Η **πολιτισμική ενσυναίσθηση** είναι μια ειδική διάσταση της ενσυναίσθησης και αναφέρεται στην ικανότητα των συμβούλων να κατανοούν τις προσωπικές εμπειρίες ατόμων που προέρχονται από άλλους πολιτισμούς και να επικοινωνούν την ακριβή κατανόησή τους εποικοδομητικά με τρόπο που να δείχνει αληθινό ενδιαφέρον. Τα τελευταία χρόνια έχει δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στο ρόλο της ενσυναίσθησης στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική και τους τρόπους με τους οποίους μπορούν οι σύμβουλοι να υπερβαίνουν τις πολιτισμικές διαφορές και να νιώθουν ενσυναίσθηση για τους πολιτισμικά διαφορετικούς πελάτες τους. Μια αδυναμία ή περιορισμός, πρακτικής κυρίως μορφής, είναι ότι βασικά είναι αδύνατον να μάθει κανείς το πολιτισμικό υπόβαθρο όλων των ομάδων με τις οποίες εργάζεται στα ποικίλα πολιτισμικά πλαίσια (Μαλικιώση-Λοϊζου, 2008).

Συμπερασματικά, είναι σαφές ότι η συμβουλευτική δεν μπορεί να ασκείται άκαμπτα και μονόδρομα αλλά πολυδιάστατα και δυναμικά. Δεδομένου μάλιστα ότι η

συμβουλευτική διεξάγεται σε καθορισμένο κοινωνικό χώρο και χρόνο, η αξιολόγηση των αναγκών και δυσκολιών του συμβουλευόμενου θα πρέπει να λαμβάνει σοβαρά υπόψη όχι μόνο τη δική του κουλτούρα (Κλεφτάρας, 2009) αλλά και τις αντιλήψεις, τις θέσεις και τα πιστεύω του συμβούλου που ζει, εργάζεται και άρα επηρεάζεται από ένα δεδομένο κοινωνικο-πολιτισμικό και οικονομικό πλαίσιο. Σε κάθε περίπτωση, στη συμβουλευτική διαδικασία, είναι ιδιαίτερα διευκολυντικό για τους συμβουλευόμενους, να τους παρέχεται η απαραίτητη πληροφόρηση για τους στόχους και τις προσδοκίες της συμβουλευτικής και κατ' επέκταση των συμβούλων, ώστε και οι συμβουλευόμενοι να μπορούν να κατανοήσουν τη διαδικασία και να έχουν τις ανάλογες προσδοκίες (Sue, Arredondo & McDavis, 1992). Παράλληλα μέσα από την υποστηρικτική συμβουλευτική διαδικασία, οι σύμβουλοι μπορούν να γίνουν φορείς αλλαγής για την αντιμετώπιση και μείωση φαινομένων ρατσισμού, σεξισμού και ταξικών διακρίσεων (Sue, Arredondo & McDavis, 1992).

### **Σκοπός της Έρευνας**

Στο πλαίσιο των παραπάνω προβληματισμών διερευνώνται στην παρούσα ποιοτική μελέτη οι απόψεις, προοπτικές και προσδοκίες των συμβούλων προσφύγων και μεταναστών σε σχέση με τον πολυδιάστατο ρόλο τους, αλλά και οι δυσκολίες και τα εμπόδια που συναντούν μέσα από την προσωπική εμπειρία τους.

### **Μεθοδολογία**

Προκειμένου να συγκεντρωθούν δεδομένα γύρω από τις εμπειρίες των συμβούλων χρησιμοποιήθηκε η συνέντευξη καθώς, σύμφωνα με τους Cohen et al. (2000), αποτελεί μια από τις σημαντικότερες πηγές για *«να συζητηθούν οι ερμηνείες και να εκφραστούν οι τρόποι με τους οποίους οι συμμετέχοντες αντιμετωπίζουν τις καταστάσεις από τη δική τους οπτική γωνία»* (σ. 409). Κατ' αυτόν τον τρόπο τα δεδομένα αναδύθηκαν από τους ίδιους τους συμμετέχοντες έτσι ώστε σε ένα δεύτερο επίπεδο να είναι εφικτή η βαθύτερη επεξεργασία των απαντήσεών τους. (Cohen et al., 2000). Σύμφωνα με τον Bryman (2008), όταν μια έρευνα έχει από την αρχή ένα σχετικά συγκεκριμένο σημείο εστίασης, τότε οι ημιδομημένες συνεντεύξεις κρίνονται ως η καταλληλότερη προσέγγιση για τη διερεύνηση των καθορισμένων ζητημάτων. Λαμβάνοντας υπόψη λοιπόν τον ερευνητικό μας στόχο, οι ημιδομημένες συνεντεύξεις θεωρήθηκαν ως το καταλληλότερο εργαλείο για τη διερεύνηση. Το είδος αυτό της συνέντευξης περιλαμβάνει κάποιες προκαθορισμένες ερωτήσεις, ωστόσο η σειρά τους μπορεί να τροποποιηθεί από τον/την ερευνητή/νήτρια ανάλογα με τις προκύπτουσες ανάγκες κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.

Οι συνεντεύξεις στην παρούσα έρευνα βασίστηκαν σε έναν οδηγό συνέντευξης που περιελάμβανε μια λίστα ερωτήσεων (Bryman, 2008) ενταγμένες στις παρακάτω ενότητες:

- ❖ Διερεύνηση πιθανών προβλημάτων ή/και δυσκολιών που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες κατά τη διάρκεια της εφαρμογής στην πράξη της πολυπολιτισμικής συμβουλευτικής.
- ❖ Διερεύνηση των απόψεών τους για το πώς μπορούν να ανταπεξέλθουν επαρκώς στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική.
- ❖ Διερεύνηση των προοπτικών της διαπολιτισμικής συμβουλευτικής.

### **Συμμετέχοντες**

Το δείγμα της συγκεκριμένης έρευνας αποτελείται από οκτώ (8) συμμετέχουσες/χοντες βασικό κοινό χαρακτηριστικό των οποίων είναι, ότι εργάζονται σε δομές φιλοξενίας προσφύγων (της Κεντρικής Μακεδονίας), ως επιστημονικό προσωπικό που ασκεί τη Συμβουλευτική. Πιο συγκεκριμένα το δείγμα αποτελούνταν από έξι ψυχολόγους, έναν/μία κοινωνική λειτουργό και έναν/μία κοινωνιολόγο. Επομένως, το δείγμα επιλέχθηκε σκόπιμα βάσει των ανωτέρω κριτηρίων. Επιλέχθηκε, δηλαδή, λόγω του ότι διαθέτει συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, τα οποία επιτρέπουν τη διερεύνηση των ερευνητικών στόχων (Ritchie, Lewis & Elam, 2003). Η δειγματοληπτική μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την επιλογή των συμμετεχόντων/ουσών στην έρευνα ήταν η «*μέθοδος της χιονοστιβάδας ή αλυσίδας*» (Patton, 1990, σ. 169). Η συγκεκριμένη μέθοδος αποτελεί κοινή πρακτική στην ποιοτική έρευνα και συνήθως χρησιμοποιείται όταν οι συμμετέχοντες είναι απαραίτητο να διαθέτουν κάποια συγκεκριμένα χαρακτηριστικά. Η διαδικασία που ακολουθείται σε αυτού του είδους τη δειγματοληψία είναι οι συμμετέχοντες να βοηθούν τον/την ερευνητή/ήτρια να εντοπίσει και άλλα άτομα που πληρούν τα κριτήρια επιλογής του δείγματος (Ιωσηφίδης, 2008). Η συμμετοχή όλων ήταν εξολοκλήρου εθελοντική. Τα ονόματα των συμμετεχόντων έχουν αλλαχθεί προκειμένου να διατηρηθεί το απόρρητο και η αρχή της εμπιστευτικότητας.

Η παρούσα έρευνα διεξήχθη από το Μάιο μέχρι τον Σεπτέμβριο του 2017. Έλαβαν μέρος επτά γυναίκες και ένας άνδρας, ηλικίας 28 έως 35 ετών. Από τους οκτώ (8) συμμετέχοντες οι επτά ήταν άγαμοι και ένας/μία έγγαμος/μη. Τόπος κατοικίας των συμμετεχόντων/ουσών ήταν η ευρύτερη περιοχή της Θεσσαλονίκης. Όλες οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν στο χώρο εργασίας των συμμετεχόντων και είχαν διάρκεια 40 - 65 λεπτά. Αρκετά συχνά κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων τροποποιήθηκε η διάταξη και η διατύπωση των ερωτήσεων με σκοπό να

διευκολυνθεί ο/η συμμετέχων/ουσα. Οι συνεντεύξεις ηχογραφήθηκαν με τη βοήθεια ενός μαγνητόφωνου με τη συγκατάθεση των συνεντευξιζόμενων.

### **Ανάλυση Δεδομένων: Θεματική Ανάλυση**

Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε η θεματική ανάλυση (*thematic analysis*) για την ανάλυση των δεδομένων. Σύμφωνα με τους Guest, MacQueen και Namey (2011), η θεματική ανάλυση είναι ιδιαίτερα χρήσιμη σε έρευνες που επιδιώκουν αναλυτικό εύρος και αφορούν σχετικά μεγάλα σύνολα δεδομένων. Είναι μια ποιοτική μέθοδος για τον εντοπισμό, την ανάλυση και την παρουσίαση μοτίβων (θεμάτων), που προκύπτουν από τα δεδομένα, τα οποία οργανώνει, περιγράφει και ερμηνεύει (Boyatzis, 1998). Σύμφωνα με τις Braun και Clarke (2006), η θεματική ανάλυση δεν χρειάζεται να συνδεθεί με κάποιο προϋπάρχον θεωρητικό σχήμα. Παρουσιάζει τις εμπειρίες, τις έννοιες και την πραγματικότητα των συμμετεχόντων, διερευνώντας τους τρόπους με τους οποίους τα γεγονότα, οι πραγματικότητες, τα νοήματα και οι εμπειρίες παρουσιάζονται ως αποτέλεσμα κοινωνικών αλληλεπιδράσεων. Σύμφωνα με τον McLeod (2011), η θεματική ανάλυση είναι μια ευέλικτη μέθοδος η οποία επιτρέπει τη φωνή των συμμετεχόντων να ακουστεί, και την ίδια στιγμή αναδεικνύει ευρύτερα θέματα, τα οποία εξετάζονται ως προς τη χρησιμότητά τους στην πράξη. Ως προς τη διαδικασία, οι οκτώ συνεντεύξεις που μαγνητοφωνήθηκαν, απομαγνητοφωνήθηκαν πλήρως μία, μία ξεχωριστά, και στη συνέχεια το υλικό τους αναλύθηκε σύμφωνα με τις αρχές της θεματικής ανάλυσης.

### **Μεθοδολογικά Ζητήματα: Εγκυρότητα, Αξιοπιστία**

Για τη διασφάλιση της εγκυρότητας και αξιοπιστίας της παρούσας έρευνας καταβλήθηκε προσπάθεια ώστε τα ερευνητικά ερωτήματα να είναι διατυπωμένα με σαφήνεια και ο ερευνητικός σχεδιασμός σχεδιασμένος με λεπτομέρεια και πληρότητα.

Αρχικά διενεργήθηκε προκαταρκτική δοκιμή της συνέντευξης, μέσω της οποίας ελέγχθηκε η κατανόηση των ερωτήσεων κατά τη διάρκεια της συνέντευξης (Bryman, 2008). Για την επεξεργασία των απαντήσεων και την περαιτέρω ανάλυση λήφθηκαν υπόψη όλα τα δεδομένα που συνελέγησαν χωρίς καμία επιλογή συγκεκριμένων ενοτήτων. Επιχειρήθηκε, επίσης, η σύγκριση των αποτελεσμάτων με ευρήματα προηγούμενων ερευνών στο πεδίο και τέλος, η χρήση εξωτερικού ελεγκτή - στην προκειμένη περίπτωση συναδέλφου - για την επανεξέταση ολόκληρης της εργασίας, ενισχύοντας έτσι τη συνολική εγκυρότητα έρευνας (Creswell, 2008).



Τα ευρήματα υποστηρίχθηκαν με αποσπάσματα των συνεντεύξεων, συνοδευόμενα από σχόλια για το συγκείμενό τους (Mason, 2002).

### Ηθικά και Δεοντολογικά Ζητήματα

Πριν την έναρξη της συνέντευξης, κάθε συμμετέχων/ουσα ενημερώθηκε πλήρως για το αντικείμενο της έρευνας και για τις συνθήκες κάτω από τις οποίες πρόκειται να πραγματοποιηθούν οι συνεντεύξεις. Ενημερώθηκε επίσης για το πώς θα αξιοποιηθεί το υλικό της συνέντευξης και ότι, σε κάθε περίπτωση, διατηρεί το δικαίωμα να μην απαντήσει σε ερωτήσεις που δεν επιθυμεί καθώς και να αποχωρήσει από την έρευνα αν κάποια στιγμή το θελήσει. Τέλος, διάβασε και υπέγραψε το έντυπο ενημέρωσης και συγκατάθεσης. Για τη διασφάλιση της ανωνυμίας και της εμπιστευτικότητας τα ονόματα των συμμετεχόντων δεν εμφανίζονται κατά τη συλλογή και ανάλυση των δεδομένων.

### Αποτελέσματα

Από τη συστηματική ανάλυση του υλικού των συνεντεύξεων, προέκυψαν τρεις βασικές θεματικές κατηγορίες και οι υποκατηγορίες τους που παρουσιάζονται στον Πίνακα 1.

**Πίνακας 1. Κατηγορίες Θεμάτων**

Βασικά Θέματα	Υπο-θέματα
A. Αναγνώριση εμποδίων	☞ <b>A.1.</b> Γλώσσα: εμπόδιο στη συμβουλευτική σχέση. ☞ <b>A.2.</b> Επικράτηση του δυτικού προτύπου: εμπόδιο στη συμβουλευτική διαδικασία. ☞ <b>A.3.</b> Η αναγνώριση της ιστορίας του συμβουλευόμενου αλλά και του συμβούλου και της επιρροής του.
B. Θεσμικές ελλείψεις- -Προσωπική ευαισθητοποίηση	☞ <b>B.1.</b> Έλλειμμα κατάρτισης και εκπαίδευσης. ☞ <b>B.2.</b> Η διάθεση για εξέλιξη ως μέσο για την πολιτισμική ευαισθητοποίηση.
Γ. Ψυχική και σωματική κόπωση	

## A. Αναγνώριση Εμποδίων

Στην παρούσα μελέτη η αναγνώριση των θεμάτων που μπορεί να εμποδίσουν την άσκηση της συμβουλευτικής πράξης αναδύεται ως πολύ σημαντικό ζήτημα καθώς αναφέρεται από όλους τους/ τις συμμετέχοντες/ουσες.

### A.1. Γλώσσα: εμπόδιο στη συμβουλευτική σχέση

Όλοι οι συμμετέχοντες ανέφεραν τη δυσκολία της επικοινωνίας (εξαιτίας της διαφορετικής μητρικής γλώσσας) ως τη μεγαλύτερη δυσκολία που αντιμετωπίζουν κατά τη συμβουλευτική διαδικασία.

Συγκεκριμένα, η Β αναφέρεται στη διαφορά της γλώσσας ως το μεγαλύτερο εμπόδιο στην οικοδόμηση μιας θετικής συμβουλευτικής σχέσης. Η δυσκολία της πλήρους κατανόησης των λεγομένων της/του συμβουλευόμενης/ου, σύμφωνα με τη Β, επηρεάζει αρνητικά τη συμβουλευτική διαδικασία.

*«...Πολλές φορές έχω βρεθεί σε φάση που να μην καταλαβαίνω τι λέει ο μεταφραστής. Τα αγγλικά μου βλέπεις δεν είναι και τα καλύτερα και το 90% των μεταφραστών είναι αγγλόφωνοι. Οπότε πολύ συχνά βρίσκομαι χαμένη στη μετάφραση.....χωρίς να μπορώ να επιδείξω ούτε τις βασικές συμβουλευτικές δεξιότητες.... Πόσο μάλλον ενσυναίσθηση. Όλο αυτό βγαίνει στη διαδικασία και στη σχέση.....το γεγονός ότι δεν είσαι εκατό τοις εκατό εκεί γιατί προσπαθείς να κάνεις τη μετάφραση στο μυαλό σου».*

Είναι ενδεικτική και η αναφορά της Ε: *«...αρκετά συχνά αναγκάζομαι να μιλήσω και να πω πράγματα με πολύ πιο απλό τρόπο από όσο θα ήθελα.....»*

Η συμβουλευτική διαδικασία στηρίζεται κυρίως στη λεκτική αλληλεπίδραση και θεωρείται δεδομένο ότι οι συμμετέχοντες καταλαβαίνουν σε πολύ μεγάλο βαθμό ο ένας τον άλλο (Κλεφτάρας, 2003). Οι αποχρώσεις των εκφράσεων του προφορικού λόγου μπορεί να είναι τόσο λεπτές που μπορεί έτσι και αλλιώς να εμποδίσουν τον σύμβουλο στην προσπάθειά του να δημιουργήσει μια ποιοτική και αξιόπιστη συμβουλευτική σχέση, παρόλο δηλαδή που μπορεί να υπάρχει η κοινή βάση της γλώσσας (Ramos-Sanchez, 2007).

Κατά συνέπεια, η χρήση διερμηνέα είναι πολλές φορές απαραίτητη, ωστόσο ενίοτε αποτελεί πηγή πρόσθετων προβλημάτων τόσο για τον σύμβουλο όσο και για τον/την συμβουλευόμενο/η και τη μεταξύ τους σχέση. Φαίνεται ιδιαίτερα χρήσιμο να εξηγούνται κάποια βασικά σημεία της συμβουλευτικής διαδικασίας στους

επαγγελματίες διερμηνείς, όπως και να ενημερώνονται όλοι οι συμμετέχοντες για θέματα απορρήτου (D' Ardenne & Mahtani, 1999).

Είναι ενδεικτική η ακόλουθη δήλωση από τον Σ.: «Εεε, εκτός από αυτό, συνήθως δεν μεταφράζει όπως πρέπει ούτε όσα λέει ο ωφελούμενος ή δεν μεταφέρει το συναίσθημα. Επίσης, πολύ συχνά η μετάφραση εξαρτάται από το δικό του προσωπικό συναίσθημα και τη διάθεσή του. Μπορεί εκείνη την ημέρα να μην έχει όρεξη ή να βαριέται.....με αποτέλεσμα να σου μεταφράζει τα μισά. Δυστυχώς όλοι οι διερμηνείς δεν είναι καταρτισμένοι σε αυτό που κάνουν, δεν είναι επαγγελματίες. Τέλος πάντων, εκτός από αυτό, κάθε φορά που βλέπω ένα περιστατικό ο διερμηνέας είναι διαφορετικός.....».

## **A.2. Επικράτηση του δυτικού προτύπου: εμπόδιο στη συμβουλευτική διαδικασία**

Οι Holcomb-McCoy & Myers (1999) υποστηρίζουν ότι για να είναι ένας/μία σύμβουλος πολυπολιτισμικά επαρκής, είναι σημαντικό να έχει επίγνωση των δικών του/της στερεοτυπικών στάσεων και αξιών, απέναντι σε άτομα μειονοτικών ομάδων και να προσπαθεί να κατανοήσει τον τρόπο που αντιλαμβάνεται τον κόσμο ο/η συμβουλευόμενος. Ομοίως, αρκετοί σύμβουλοι στην έρευνά μας, αναγνωρίζουν ότι εκκινούν (οι ίδιοι/ ίδιες ) από μια δυτικότροπη προσέγγιση του κόσμου και των άλλων, κάτι που τελικά λειτουργεί ως εμπόδιο στη συμβουλευτική σχέση και ματαιωτικά ενίοτε για τους ίδιους.

Χαρακτηριστικά ένας σύμβουλος (Κ) υπογραμμίζει: «*Η αλήθεια είναι ότι στην αρχή της προσφυγικής κρίσης, ξεκινώντας να δουλεύω στο κάμπ.....και μη γνωρίζοντας πολλά για το πολιτισμικό πλαίσιο των προσφύγων, η προσέγγιση η οποία ακολουθούσα ήταν, ξέρεις, πιο δυτικότροπη και ατομοκεντρική. Όμως στην αραβική κουλτούρα και σε άλλες υπερισχύει η συλλογικότητα έναντι του ατομικισμού. Έτσι βίωνα μια διαρκή ματαίωση όταν προσπαθούσα να ενισχύσω το στοιχείο της αυτονομίας και αυτοπραγμάτωσης των ..... χωρίς να λαμβάνω υπόψη μου, εε ... ξέρεις, τόσο έντονα το οικογενειακό πλαίσιο, για παράδειγμα, που καθορίζει τη ζωή και τις αποφάσεις τους....»*

Σε αντίθεση με τον πολιτισμό των δυτικών κοινωνιών, άλλες πολιτισμικές ομάδες και κυρίως οι ανατολικές δε δίνουν έμφαση στην ατομικότητα, αλλά στην ομάδα και την έννοια της συλλογικότητας. Ενώ οι δυτικές κοινωνίες στηρίζονται περισσότερο στην αυτονομία και τον ανταγωνισμό, άλλες κουλτούρες δεν θεωρούν ότι αυτός ο

προσανατολισμός μπορεί να οδηγήσει στην πνευματική εξέλιξη του ατόμου (Kirmayer, 2007).

Η αναγνώριση και κατανόηση της κοσμοθεωρίας του/της συμβουλευόμενου/ης αποτελεί κομβική μεταβλητή στον τρόπο αντίληψης των δυσκολιών που αυτός/ή μπορεί να αντιμετωπίζει. Οι παρανοήσεις μεγεθύνονται όταν οι κοσμοθεωρίες συμβούλου και συμβουλευόμενου/ης αποκλίνουν. Για αυτό, η ικανότητα του/της συμβούλου να παρατηρεί αυτές τις αποκλίσεις και να επεξεργάζεται τους παράγοντες που επηρεάζουν τις δικές του στάσεις και αντιλήψεις, και να κάνει επανορθωτικές κινήσεις καθορίζει τη μεταξύ τους σχέση και κατανόηση (Hannush, 2007).

Αρκετοί συμμετέχοντες ανέδειξαν το γεγονός ότι οι δικές τους ήδη διαμορφωμένες αντιλήψεις και πεποιθήσεις έρχονται σε αντίθεση με πρακτικές ή συμπεριφορές των συμβουλευόμενων.

Χαρακτηριστικά η (Μ) αναφέρει: «... ένα απλό παράδειγμα θα σου πω... είναι κάπως συνηθισμένο οι Άραβες να χτυπάν τις γυναίκες τους. Και είναι κάτι που με θυμώνει, με επηρεάζει ....».

### **A.3. Η αναγνώριση και η επιρροή της ιστορίας του/της συμβουλευόμενου/ης αλλά και αυτή του/της συμβούλου**

Η αναγνώριση των ιστοριών του/της συμβουλευόμενου/ης αλλά και του/της συμβούλου και της επιρροής τους στην προσωπικότητα και τη συμπεριφορά τους αναδύεται από τις συνεντεύξεις ως σημαντικός παράγοντας άρσης των δυσκολιών.

Πιο συγκεκριμένα ο Κ αναφέρει: «Προσπάθησα λοιπόν αφού είδα ότι δεν προχωράμε να προσαρμόσω.....λαμβάνοντας περισσότερο υπόψη τα πολιτισμικά χαρακτηριστικά των ανθρώπων και πώς αυτά έχουν παίξει ρόλο στη ζωή και στο χαρακτήρα τους. Επίσης πώς αυτά μπορεί να είναι πρόκληση στη συμβουλευτική. Επίσης, πώς τα δικά μου πολιτισμικά χαρακτηριστικά διαμόρφωσαν τον δικό μου χαρακτήρα, τις απόψεις μου, τις προκαταλήψεις μου. Πώς και τα δικά μου μπορεί να είναι πρόκληση στη συμβουλευτική και να την επηρεάσουν.....».

Η Ε αναφέρει επίσης: «Κατά τη γνώμη μου είναι πάρα πολύ σημαντικό το να προσπαθεί ο κάθε σύμβουλος να ενημερωθεί για τα πολιτισμικά στοιχεία του πληθυσμού και τις διαφορές, να διαβάσει σχετικά. Είναι μια διαδικασία που εμένα προσωπικά μου αρέσει βέβαια αλλά με βοηθάει κιόλας στη συμβουλευτική διαδικασία. Όσο περισσότερες γνώσεις έχω για το πολιτισμικό πλαίσιο των θεραπευόμενων μου, τόσο πιο αποτελεσματικές και εύστοχες θα είναι οι παρεμβάσεις κατά τη θεραπευτική διαδικασία...».

Η πολυπολιτισμική συμβουλευτική θεωρία υποστηρίζει ότι για να μπορέσει να υπάρξει επιτυχημένη συμβουλευτική με άτομα διαφορετικών πολιτισμών, θα πρέπει ο σύμβουλος να μελετήσει την ιστορία, τον πολιτισμό και τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της πολιτισμικής ομάδας στην οποία ανήκει το συμβουλευόμενο άτομο με το οποίο θα συνεργαστεί. Μια τέτοια προσέγγιση όμως κινδυνεύει να πέσει σε υπερ-απλουστεύσεις με την έννοια ότι παρακάμπτει τη διαφορετικότητα που υπάρχει μέσα στην ίδια την ομάδα. Δεν αναγνωρίζει το γεγονός ότι άτομα που είναι μέλη της ίδιας ομάδας συχνά εμφανίζουν μεγάλη ποικιλία σε διάφορες πολιτισμικές μεταβλητές (όπως: κοινωνικο-οικονομικό επίπεδο, εκπαίδευση, ηλικία, φύλο, σεξουαλικές προτιμήσεις) (Green, 1995, LaFromboise & Foster, 1992, Sue & Sue, 1990 στο Μαλικιώση-Λοΐζου, 2008).

## **B. Θεσμικές ελλείψεις – Προσωπική ευαισθητοποίηση**

Από το υλικό αναδύεται και το θέμα της ελλιπούς εκπαίδευσης ή/ και κατάρτισης σε θέματα συμβουλευτικής ανθρώπων με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο, νοοτροπίες, πεποιθήσεις και συμπεριφορές.

### **B.1. Έλλειμμα κατάρτισης και εκπαίδευσης**

Όλοι οι συμμετέχοντες/ουσες αναφέρουν ότι δεν παρακολούθησαν κάποιο σχετικό μάθημα ή/και επιμόρφωση, που, όπως δηλώνουν, θα τους/τις βοηθούσε.

Ενδεικτικά η Σ αναφέρει: «.....όσο ήμουν φοιτήτρια δεν θυμάμαι να παρακολούθησα κάποιο σχετικό μάθημα. Τουλάχιστον στη δική μου σχολή δεν υπήρχε απ' όσο θυμάμαι κάτι σχετικό με τη Διαπολιτισμική συμβουλευτική. Νομίζω όμως ότι πρέπει να μπει στο πρόγραμμα σπουδών κάποιο μάθημα για να έχουν τη δυνατότητα οι φοιτητές να έρθουν σε επαφή με τις βασικές αρχές και επίσης να δουν αν τους ταιριάζει ένα τέτοιο μοντέλο. Όλοι οι άνθρωποι και οι επαγγελματίες δεν μπορούμε να κάνουμε τα πάντα. Οπότε νομίζω θα ήταν μια καλή πρώτη επαφή.....».

### **B.2. Η διάθεση για εξέλιξη ως μέσο για την πολιτισμική ευαισθητοποίηση**

Η συνεχιζόμενη εκπαίδευση με πρωτοβουλία των ίδιων των συμμετεχόντων/ ουσών έχει επίσης ιδιαίτερη βαρύτητα. Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες ανέφεραν ότι έλαβαν μια εξειδικευμένη επιμόρφωση αναφορικά με το αντικείμενο στο οποίο εργάζονται και ότι προσπαθούν να παρακολουθούν σεμινάρια και συνέδρια, αναγνωρίζοντας με αυτό τον τρόπο τις ελλείψεις τους και προσπαθώντας να κάνουν όσο το δυνατόν περισσότερα στο πλαίσιο και της επαγγελματικής τους εξέλιξης.

Η Β αναφέρει ενδεικτικά: «*Η αλήθεια είναι ότι η ΜΚΟ στην οποία εργάζομαι έχει συμβάλει στο να παρακολουθήσω αρκετά trainings και σεμινάρια και τέτοια.... Το καλό είναι ότι έχουν δώσει αρκετή έμφαση στο να εκπαιδεύσουν το προσωπικό και να δώσουν κάποια εφόδια, εε.., στο να είναι έτσι κάπως πιο έτοιμο το προσωπικό στη διαχείριση των περιστατικών. Εντάξει, σίγουρα χρειάζεται να έχεις και προσωπική διάθεση και όρεξη και να μην μείνεις σε αυτό, να το εξελίξεις δηλαδή. Εγώ προσωπικά έχω αφιερώσει πολλές ώρες στο να διαβάσω και να μάθω για την κουλτούρα των ανθρώπων αυτών, τα ήθη και τα έθιμα, τις θρησκευτικές τους παραδόσεις και όλα αυτά. Ξέρεις, είναι σημαντικό νομίζω στη δουλειά μας να μην έχεις το ύφος της αυθεντίας και του παντογνώστη. Δηλαδή να προσπαθείς να μαθαίνεις διάφορα πράγματα καινούργια και αν δεν ξέρεις να μην ντραπείς να ρωτήσεις τον συμβουλευόμενο/ νη. Να μην παριστάνεις δηλαδή ότι τα ξέρεις όλα, να μαθαίνεις και από τα σεμινάρια και τα βιβλία αλλά και από τους ανθρώπους που έχεις απέναντί σου, να έχεις τη διάθεση για μάθηση και εξέλιξη....».*

Η αναφορά της Β αναδεικνύει επίσης κάποια απαραίτητα εφόδια (κατά τη γνώμη της) ενός πολυπολιτισμικού συμβούλου και συγκεκριμένα τη διάθεση για επιμόρφωση, την προσωπική μελέτη, την αναζήτηση βοήθειας όπου χρειάζεται, την αποδοχή της άγνοιας ορισμένων θεμάτων αλλά και τη διάθεση πληροφόρησης και ενημέρωσης για αυτά.

Εν κατακλείδι, για την αποτελεσματικότητα των συμβούλων είναι σημαντικό οι ίδιοι: α) να ευαισθητοποιηθούν και να διευρύνουν τη συμβουλευτική οπτική τους ώστε αυτή να συμπεριλαμβάνει και τα πολιτισμικά ζητήματα που αντιμετωπίζει ο/η συμβουλευόμενος/η τους και β) τη διάθεση να προσαρμόσουν το στυλ παρέμβασής τους σύμφωνα με την πολιτισμική ταυτότητα του/της συμβουλευόμενου/ης και στη συνέχεια να τον/την βοηθήσουν να την αναπτύξει (Ivey, Bradford Ivey & Simek-Morgan, 1993).

### **Γ. Ψυχική και σωματική κόπωση**

Από το σύνολο των δεδομένων αναδύεται επίσης το σοβαρό θέμα της ψυχικής και σωματικής εξάντλησης του συμβούλου, που συνοδεύεται από την έλλειψη ενέργειας κι ενθουσιασμού και την εξάντληση των συναισθηματικών του αποθεμάτων.

Είναι ενδεικτικό το παρακάτω απόσπασμα από τον Σ: «*...Είναι πραγματικά εξαντλητικό, είναι ψυχοφθόρο. Σκέψου ότι επιστρέφω στο σπίτι και δεν έχω καμία διάθεση να κάνω το οτιδήποτε. Τα βράδια δεν κοιμάμαι καθόλου καλά με αποτέλεσμα να είμαι διαρκώς κουρασμένος. Εεε.., έχω έντονους πονοκεφάλους..»*

Επίσης, η περιγραφή των σχέσεων με τους συναδέλφους και με το εργασιακό πλαίσιο νοηματοδοτούνται αρνητικά, όπως το ακόλουθο απόσπασμα από τον Σ: «... Στην προηγούμενη δουλειά μου είχα φτάσει πάλι στα όρια του *burn out* σε κάποια φάση. Με βοήθησαν πάρα πολύ οι συνάδελφοι μου στη φάση εκείνη να το ξεπεράσω. Μάλλον ήμασταν όλοι σε μια παρόμοια φάση τότε και στηρίξαμε πολύ ο ένας τον άλλο στο να το ξεπεράσουμε. Εεε..., τώρα δεν νομίζω ότι αυτό μπορεί να γίνει, πρώτον γιατί με αυτή την ομάδα δεν είμαστε και τόσο δεμένοι ώστε να μοιραστώ μαζί τους το ζόρι που έχω. Εεε..., δεν έχουμε και την καλύτερη σχέση και δεν νιώθω πολύ άνετα να συζητήσω μαζί τους τις δυσκολίες μου....».

Η Maslach (1982) στο μοντέλο της των τριών διαστάσεων για το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης αναφέρεται στη συναισθηματική εξάντληση και τονίζει ότι αυτή περιλαμβάνει αισθήματα ψυχικής και σωματικής κόπωσης, καθώς και απώλεια ενέργειας και διάθεσης (η πρώτη διάσταση του μοντέλου). Επιπλέον, η επαγγελματική εξουθένωση ενίοτε οφείλεται και στην έλλειψη αμοιβαιότητας σε οργανωτικό επίπεδο, δηλαδή στην ασυμφωνία μεταξύ των προσδοκιών που έχουν οι εργαζόμενοι για την εργασία τους και της πραγματικότητας, όπως αυτοί την αντιμετωπίζουν, σε θέματα, όπως ο φόρτος εργασίας, ή η συναδελφική στήριξη (Maslach et al, 2001). Πρόκειται για ένα φαινόμενο που αναπτύσσεται σταδιακά ή, όπως το περιγράφει η Maslach (1982), «ένα σπирάλ από το οποίο είναι δύσκολο κανείς να ξεφύγει», και το οποίο αποτελεί συναισθηματική αντίδραση, αλλά και μηχανισμό άμυνας έναντι στο χρόνιο και παρατεταμένο στρες. Μετά από την εμφάνισή του, το σύνδρομο υποχωρεί δύσκολα. Ο εργαζόμενος έχοντας μάθει να εργάζεται αυτόματα και χωρίς ενθαρρυντικά κίνητρα, αλλοτριώνεται απέναντι στην εργασία του και δυσκολεύεται να ανακάμψει, ακόμη κι αν βελτιωθούν οι συνθήκες εργασίας.

## Συζήτηση

Σκοπός της παρούσας μελέτης ήταν να διερευνηθούν οι προοπτικές, οι προσδοκίες και οι δυσκολίες των συμβούλων προσφύγων σε σχέση με τον πολυδιάστατο ρόλο τους μέσα και από την ανάδειξη των προσωπικών τους εμπειριών. Τα αποτελέσματα, γενικά, δείχνουν να συνάδουν με αυτά άλλων σχετικών ερευνών.

Η πρώτη βασική κατηγορία που προέκυψε από την έρευνά μας αφορά στα εμπόδια της πολυπολιτισμικής συμβουλευτικής διαδικασίας, κυρίως στη δυσκολία στην επικοινωνία λόγω της διαφορετικής γλώσσας. Ως εκ τούτου μπορεί να προκύψουν αρκετές δυσκολίες που αφορούν κυρίως στην κατανόηση συναισθημάτων, στην

αντίληψη του εαυτού και του κόσμου, απαγορευμένων και μη συμπεριφορών και αυτο-αποκάλυψης και από τις δύο πλευρές (Smith, Peck & Mc Govern, 2012).

Η γλώσσα μπορεί να επηρεάσει δραστικά τη συμβουλευτική διαδικασία και έκβαση. Η αμοιβαία κατανόηση ανάμεσα σε σύμβουλο και συμβουλευόμενο/νη είναι απαραίτητη προϋπόθεση για να υπάρξει αποτελεσματική βοήθεια και η γλώσσα είναι το όργανο για την επίτευξή της. Η συμβουλευτική προσέγγιση με την παρουσία και ενεργητική παρέμβαση του μεταφραστή, κατά κανόνα, δεν μπορεί να λειτουργήσει θεραπευτικά. Συχνά η παρέμβαση αυτή διαστρεβλώνει την αλήθεια, γι' αυτό, σε μια τέτοια περίπτωση, οι έμπειροι σύμβουλοι στηρίζονται περισσότερο σε όσα μη-λεκτικά στοιχεία επικοινωνεί το συμβουλευόμενο άτομο και συνήθως το ενθαρρύνουν να πει την ιστορία του στη γλώσσα του, και με τον δικό του μη-λεκτικό τρόπο (Sandhu, Leung & Tang, 2003 στο Μαλικιώση-Λοΐζου, 2008). Είναι πιο εύκολο για τους/τις συμβουλευόμενος/ες να έρθουν σε επαφή με τα βαθύτερα συναισθήματά τους, όταν εκφράζονται στη γλώσσα τους, γεγονός που δίνει ανεκτίμητες μη λεκτικές πληροφορίες στο/στη σύμβουλο και βελτιώνει σημαντικά την αποτελεσματικότητα της παρέμβασης (Ivey, Ivey & Simek-Morgan, 1997. Ramos-Sanchez, 2007).

Η κοινή γλώσσα και εθνότητα καταγωγής αποτελούν δύο από τους καλύτερους δείκτες για την πρόβλεψη της διάρκειας, της έκβασης αλλά και της ίδιας της συμμετοχής στη συμβουλευτική διαδικασία (Sue & Sue, 1999). Γι' αυτό, οι σύμβουλοι είναι σημαντικό να αλληλεπιδρούν με τον/την συμβουλευόμενο/η στη γλώσσα που εκείνος επιθυμεί και αν ο/η σύμβουλος δυσκολεύεται, να γίνεται η κατάλληλη παραπομπή, ώστε ο συμβουλευόμενος να μπορεί να εκφραστεί όσο το δυνατόν καλύτερα ή ακόμα και στη μητρική του γλώσσα, όπου αυτό είναι εφικτό. Για τους/τις συμμετέχοντες/ουσες η επάρκεια στην πολυπολιτισμική συμβουλευτική συνδέεται με την αναγνώριση και διευθέτηση των παραπάνω δυσκολιών στην επικοινωνία.

Σύμφωνα με τους συμμετέχοντες στην έρευνά μας, ο σύμβουλος οφείλει επίσης, να σκέφτεται και να επεξεργάζεται τις δικές του θέσεις, πεποιθήσεις και στερεότυπα για ανθρώπους που προέρχονται από διαφορετικό πολιτισμικό πλαίσιο. Ο τρόπος θέασης του κόσμου από τον άλλο πρέπει να γίνεται κατανοητός και σεβαστός, διότι οι συνέπειες αυτής της πολιτισμικής διαφορετικότητας όπως και της ίδιας της εμπειρίας της μετάβασης σε μια άλλη χώρα είναι ενδεχόμενο να εκφραστούν και σε ψυχολογικό επίπεδο. Η προσέγγιση των συμμετεχόντων δίνει έμφαση στην ανάγκη κατανόησης των προβλημάτων και ως αποτέλεσμα εξωγενών παραγόντων, όπως της κακής οικονομικής κατάστασης, των κοινωνικών διακρίσεων, του ρατσισμού κ.α. Σε συνδυασμό μάλιστα με παράγοντες όπως το φύλο, η ηλικία, οι θρησκευτικές



πεποιθήσεις και η νοοτροπία που έχει ένα άτομο, καθίσταται δομική η ανάγκη εμπλουτισμού της συμβουλευτικής διαδικασίας με αναφορές στα πολιτισμικά ζητήματα (Κλεφτάρας, 2004). Άλλα ερευνητικά δεδομένα δείχνουν πως οι πολυπολιτισμικά επαρκείς σύμβουλοι είναι αυτοί που έχουν επίγνωση των δικών τους πολιτισμικών αξιών και προκαταλήψεων και πώς αυτές ενδεχομένως επηρεάζουν τη συμπεριφορά τους απέναντι στους/στις συμβουλευόμενους/ες από διαφορετικό πολιτισμικό πλαίσιο, καθώς και των προσωπικών τους ορίων. Με άλλα λόγια, αυτοί που αντιλαμβάνονται το πολιτισμικό φορτίο που οι ίδιοι φέρουν από την κουλτούρα τους και πώς αυτό αντανακλάται στη θεραπευτική σχέση με συμβουλευόμενους/ες από διαφορετικό πολιτισμικό πλαίσιο. Επομένως, η επίγνωση του/της συμβούλου αναφέρεται τόσο στις δικές του στάσεις, πολιτισμικές αξίες και προκαταλήψεις, όσο και στην κοσμοθεωρία του/της συμβουλευόμενου, καθώς και στην επιλογή των κατάλληλων στρατηγικών παρέμβασης (Sue, Arredondo & McDavis, 1992). Μόνο έτσι, σύμφωνα με τους συμμετέχοντες μπορούν να περιορισθούν ή να απαλειφθούν τα πολιτισμικά εμπόδια για την αποτελεσματική πολυπολιτισμική συμβουλευτική.

Στη δεύτερη κατηγορία των αποτελεσμάτων, σε επίπεδο δεξιοτήτων, οι συμμετέχοντες/ουσες αναζήτησαν περαιτέρω εκπαίδευση και εξειδίκευση, προκειμένου να είναι ή και να νιώθουν περισσότερο αποτελεσματικοί στη δουλειά τους. Θεωρούν σημαντικό να έχουν επαρκείς γνώσεις για τη συγκεκριμένη ομάδα προσφύγων / μεταναστών με την οποία έρχονται σε επαφή και ειδικότερα για τις εμπειρίες, την πολιτισμική κληρονομιά και το ιστορικό τους υπόβαθρο. Αυτό, όπως ήδη έχει αναφερθεί, οδηγεί και σε μια θέση κατανόησης της επιρροής που μπορεί να έχει η φυλή, ο πολιτισμός ή η εθνότητα στην ανάπτυξη της προσωπικότητας, στις επαγγελματικές επιλογές, στον τρόπο που ζητούν βοήθεια, στον τρόπο έκφρασης ψυχολογικών και μη προβλημάτων ώστε να διαμορφωθούν οι κατάλληλες (ή μη) συμβουλευτικές προσεγγίσεις.

Τέλος, από το υλικό των συνεντεύξεων αναδύονται ενδείξεις εξουθένωσης οι οποίες φαίνεται ότι δεν έχουν αντίκτυπο μόνο στην άσκηση της εργασίας, αλλά και στην προσωπική και την κοινωνική ζωή των επαγγελματιών. Όπως επισημαίνεται και στη βιβλιογραφία, η έγκαιρη αναγνώριση των συμπτωμάτων του συνδρόμου της επαγγελματικής εξουθένωσης και η μη αγνόησή τους είναι πολύ σημαντική για τους/τις επαγγελματίες υγείας (αλλά και για μια ευρύτερη γκάμα επαγγελματιών) καθώς μπορεί να οδηγήσει σε αναζήτηση βοήθειας και υποστήριξής τους από άλλους (Μάρκου, 2005). Η επαγγελματική εξουθένωση οριοθετείται μέσα από συγκεκριμένες στάσεις και συμπεριφορές των εργαζομένων, που συχνά

συνοδεύονται από συμπτώματα σε οργανικό, συναισθηματικό, γνωστικό επίπεδο ή και σε επίπεδο συμπεριφοράς. Χαρακτηριστικά αναφέρεται για τους/ τις επαγγελματίες υγείας ότι στοιχεία που ενισχύουν την επαγγελματική τους εξουθένωση αποτελούν η έντονη αποθάρρυνσή τους και η αίσθηση ότι δεν είναι ικανοί να ανταποκριθούν στις ανάγκες των ασθενών αλλά και στις δικές τους προσδοκίες (Μάρκου, 2005).

Ένας παράγοντας που συμβάλλει στη μεγαλύτερη ικανοποίηση του συμβούλου από την εργασία του φαίνεται να είναι η εποπτεία, η οποία ενισχύει την επαγγελματική του επάρκεια καθώς νιώθει περισσότερο ασφαλής και σίγουρος για το έργο που επιτελεί. Επίσης, ερευνητικά δεδομένα δείχνουν ότι όπου επικρατεί μια στάση διεκπεραίωσης των υποθέσεων ή όπου υπάρχει φόβος εκ μέρους των εργαζομένων να συζητήσουν τις τυχόν αστοχίες τους (Hawkins & Sonnet, 2006), η εργασία είναι λιγότερο ικανοποιητική. Χρήσιμο επομένως είναι για τους συμβούλους να παραπέμπουν σε πιο καταρτισμένα άτομα όταν νιώθουν ότι δεν μπορούν να ανταποκριθούν στις περιστάσεις (Sue, Arredondo & McDavis, 1992). Ωστόσο, είναι αξιοσημείωτη η έλλειψη αναφοράς από τους συμμετέχοντες στην έρευνά μας στην ανάγκη εποπτείας, που παραπέμπει σε έλλειψη προσωπικής κουλτούρας, αλλά και στη δυνατότητα ή μή παραπομπής σε πιο έμπειρους συμβούλους.

Η παρούσα ποιοτική μελέτη, όπως και κάθε ποιοτική μελέτη, η οποία βασίζεται σε συνεντεύξεις και στις ερμηνείες τους από έναν ή περισσότερους ερευνητές, είναι δύσκολο να επαναληφθεί οδηγώντας σε ένα ευρύτερο συμπέρασμα (Willig, 2013). Ωστόσο, η παρόμοια γλώσσα που χρησιμοποίησαν οι συμμετέχοντες για να περιγράψουν τα συναισθήματα και τις εμπειρίες τους συνολικά, υποδεικνύοντας έτσι έναν πυρήνα κοινών θεμάτων, θα μπορούσε να καταδείξει πόσο έντονα επηρεάστηκαν από τα διερευνώμενα θέματα και ότι αυτή η μελέτη θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί ως αρχή για περαιτέρω έρευνα (Banister, 2011) στην Ελλάδα. Παρόμοιες έρευνες από περισσότερες γεωγραφικές περιοχές θα μπορούσαν να προσφέρουν ενδεχομένως πιο γενικευμένα ευρήματα προς αξιοποίηση στο συγκεκριμένο πεδίο της Πολυπολιτισμικής Συμβουλευτικής, και ειδικότερα στο θέμα της γλώσσας, η αναντιστοιχία της οποίας μεταξύ συμβούλου και συμβουλευόμενου φαίνεται να επηρεάζει καθοριστικά τη συμβουλευτική διαδικασία, όπως προκύπτει και από την παρούσα έρευνα.

## Βιβλιογραφία

- Arredondo, P., Toporek, R., Brown, S.P., Jones, J., Locke, D.C., Sanchez, J., (1996). Operationalization of the multicultural counseling competencies. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 24, pp. 42-78.
- Banister, P. (2011). *Qualitative Methods in Psychology: A research guide*. Mc Graw-Hill Education (UK).
- Bernal, G., Chafey, M.I., Domenech Rodriguez, M.M. (2009). Cultural adaptation of treatments: A resource for considering culture in evidence-based practice. *Professional Psychology: Research and Practice*, vol. 40 (4), pp. 361–368.
- Bernal, G., & Sáez-Santiago, E. (2006). Culturally centered psychosocial interventions. *Journal of Community Psychology*, vol.34 (2), pp. 121–132.
- Bryman, A (2008). *Social Research Methods*. Oxford University Press.
- Braun, V., Clarke, V., (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, vol.3 (2), pp. 77-101.
- Boyatzis, R. E. (1998). *Transforming Qualitative Information: Thematic analysis and code development*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Γιωτσίδη, β. & Σταλίκας, Α. (2004). Η διαπολιτισμική συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία σε πρόσφυγες: Ψυχοκοινωνικές ανάγκες και πολιτισμικές διαφορές. *Ψυχολογία: Περιοδικό της Ελληνικής Ψυχολογικής Εταιρείας*, vol.11, σελ. 34-52
- Cohen, L, Manion, L., Morrison, K. (2000). *Research Methods in Education (6th ed)*. Routledge Publishers.
- Creswell, J. W. (2008). *Educational Research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Upper Saddle River, NJ Pearson Education, Inc.
- Das, A. K. (1995). Rethinking multicultural counseling: Implications for counselor education. *Journal of Counseling & Development*, vol.74 (1), pp. 45-52.
- D’Andrea, M., & Daniels, J. (2001). Expanding our thinking about white racism. In J. G. Ponterotto, J. M. Casas, L. A. Suzuki, C. M. Alexander (Eds.), *Handbook of Multicultural Counseling* (pp. 289-310). Thousand Oaks: Sage.
- D’ Ardenne, P. & Mahtani, A. (1999). *Transcultural Counseling in Action*. London: Sage.
- Guest G, MacQueen, K. M, Namey, E. E. (2012). *Applied Thematic Analysis*. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Hannush, M.J. (2007). An existential-dialectical-phenomenological approach to understanding cultural tilts: Implication for multicultural research and practice. *Journal of Phenomenological Psychology*, vol.38, pp. 7-23.
- Hawkins, P & Shohet, R. (2006). *Supervision in Helping Professions*. Berkshire: Open university Press.
- Holcomb-McCoy, C.C., Myers, J. E. (1999). Multicultural competence and counselor training: A national survey. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, vol. 77 (3), pp. 294-302.
- Ivey, A.E., Ivey M.B. Simek-Morgan, L. (1997). *Counselling and Psychotherapy. A multicultural perspective*. Massachusetts: Allyn & Bacon.
- Ιωσηφίδης, Θ. (2008). *Ποιοτικές Μέθοδοι Έρευνας στις Κοινωνικές Επιστήμες*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική
- Καλαντζή-Αζίζι, Α. (2002). *Αυτογνωσία και Αυτοδιαχείριση*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κέντρο Ερευνών για Θέματα Ισότητας (2016). Μελέτη ανίχνευσης αναγκών γυναικών προσφύγων που διαμένουν σε Δομές Προσωρινής Φιλοξενίας, retrieved from <https://kethi.gr/wpcontent/uploads/2017/07/%CE%9C%CE%95%CE%9B%CE%95%CE%A4%CE%97-%CE%94%CE%99%CE%9F%CE%A4%CE%99%CE%9C%CE%91-%CE%9A%CE%95%CE%98%CE%99-final.pdf>
- Kirmayer, L. J. (2007). Psychotherapy and the cultural concept of the person. *Transcultural Psychiatry*, vol.44, pp. 232-257.
- Klefaras, G. (2000). Counseling ethnic minority individuals: A multicultural approach. In M. Malikiosi-Loizos (επιμ.). *Education, Communication and Counseling*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κλεφτάρας, Γ. (2003). Η σημασία των πολιτισμικών παραγόντων στη συμβουλευτική ατόμων με σωματικές ή νοητικές δυσλειτουργίες. *Ψυχολογία: Περιοδικό της Ελληνικής Ψυχολογικής Εταιρείας*, vol.10, σελ. 326-37.
- Κλεφτάρας, Γ. (2009). *Πολιτισμική και Πολυπολιτισμική Συμβουλευτική*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Μαλικιώση-Λοΐζου. Μ. (2001). *Η Συμβουλευτική Ψυχολογία στην Εκπαίδευση: από την θεωρία στην πράξη*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Μαλικιώση-Λοΐζου, Μ. (2008) Η πολυπολιτισμική διάσταση της ενσυναίσθησης. *Ψυχολογία*, 15, 1, σελ.1-15.
- Μάνος, Ν.(1991). *Βασικά Στοιχεία Κλινικής Ψυχιατρικής*. University Studio Press.
- Μάρκου, Π. (2005). Η επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό των νοσοκομείων. *Επιθεώρηση Υγείας*, 16, σελ. 21–25.

- Maslach, C. (1982). *Burnout: the cost of caring*. Prentice Hall Inc., New Jersey.
- Maslach, C., Shaufeli, B., Leiter, P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, vol 52, pp. 397–422.
- Mason, J. (2002). *Qualitative Researching*. (Second ed.) London .Sage.
- McLeod, J. (2005). *Εισαγωγή στη Συμβουλευτική*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- McLeod, J. (2011). *Qualitative Research in Counselling and Psychotherapy* (2nd ed.). London: Sage.
- Nelson-Jones, R. (2008). *Βασικές Δεξιότητες Συμβουλευτικής*. Αθήνα: Πεδίο.
- Quina, K., Bronstein, P. (2003). Gender and multiculturalism in psychology: Transformations and new directions. In P. Bronstein and K. Quina (Eds.), *Teaching, Gender and Multicultural Awareness. Resources for the Psychology Classroom* (pp. 3-11). Washington, DC: American Psychological Association
- Ramos-Sanchez, L. (2007). Language switching and Mexican Americans' emotional expression. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, vol. 35, pp.154-168
- Ritchie, J., Lewis, J., & Elam, G. (2003). Designing and selecting samples. In J. Ritchie & J. Lewis (Eds.), *Qualitative Research Practice: A guide for social science students and researchers* (pp. 77-108). London: Sage
- Smith, L.D., Peck, P.L., McGovern, R.J. (2002). Knowledge and access barriers to counseling services in a rural population. *Journal of Mental Health and Aging*, 8, pp.183-195.
- Sue, D.W., Arredondo, P., & McDavis, R.J. (1992). Multicultural counseling competencies and standards: A call to the profession. *Journal of Counseling & Development*, vol.70, pp. 477-485.
- Sue, D.W. & Sue, D. (1999). *Counseling the Culturally Different. Theory and practice* (3rd ed.). New York: Wiley
- Tucker, C. M., & Herman, K. C. (2007). Resolving the paradoxes of and barriers to patient-centered culturally sensitive health care: Lessons from the history of counseling and community psychology. *Counseling Psychologist*, vol.35, pp. 735-743.
- Willig, C. (2013). *Introducing Qualitative Research in Psychology*, (3rd ed). Buckingham: Open University Press.