



Competențele socio-emoționale: Nevoi de formare ale practicienilor în consilierea carierei

Johannes Katsarov

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Acest proiect este finanțat de Comisia Europeană în cadrul Programului Erasmus +. Publicația reflectă punctul de vedere al autorului, Comisia nu poate fi responsabilă pentru informațiile cuprinse în acest document.



Competențele socio-emoționale: Nevoi de formare ale practicienilor în consilierea carierei

Johannes Katsarov

Fundația NICE

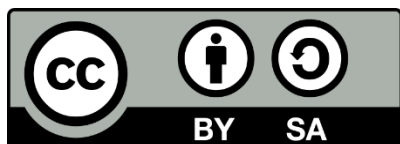
Aerdenhout, Olanda



Katsarov, Johannes (2020). Competențele socio-emoționale: nevoi de formare ale practicienilor în consilierea carierei. Aerdenhout: Fundația NICE.

Această publicație a Proiectului Strength (2019-1-RO01-KA202-063198) a fost realizată cu sprijinul Comisiei Europene, în cadrul Programului Erasmus. Publicația reflectă punctul de vedere al autorului, Comisia nu poate fi responsabilă de utilizarea acestor informații.

Competențele socio-emoționale: Nevoile de formare ale practicienilor în consilierea carierei, de Johannes Katsarov, este publicată sub egida CC BY-SA 4.0. Pentru a vizualiza copia licenței, vizitați <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>



Publicată de
Fundația NICE
Burg Bas Backerhof 20
2111TD Aerdenhout
Olanda

Design: João Constâncio (União das Freguesias de Gondomar Valbom e Jovim)

Recenzia etică: aprobat de Comitetul de Etică al Fundației NICE



Mulțumiri

Următorii colegi din cadrul parteneriatului STRENGTH au sprijinit designul cercetării, traducerea studiului în alte limbi, colectarea datelor: Lea Ferrari (NICE Foundation, Olanda), Marcela Claudia Călineci, Ana Maria Oancea, & Luminita Mitrofan (CMBRAE România), Speranța Țibu, Angela Andrei, & Alina Crăciunescu (Centrul National de Politici si Evaluare in Educatie, România), Soili Rinne, & Antti Viiman (Häme University of Applied Sciences, Finlanda), Mary Tountopoulou, Varvara Pantidou, Dimitrios Adam, & Fotini Vlachaki (ISON Psychometrica, Grecia), Teresa Maltese, Monica Miglionico, & Maria Santarcangelo (Studio Risorse, Italia), João Constâncio, Catarina Madureira, & Sofia Rego (União das Freguesias de Gondomar Valbom e Jovim, Portugalia), Peter C. Weber, Rebeca Garcia Murias, & Gundula-Gwenn Hiller (University of Applied Labor Studies, Mannheim, Germania).

În mod deosebit mulțumim celor 68 de practicieni în domeniul consilierii carierei pentru participarea la focus grupuri: Riitta Ahokas, Magda Anghel, Diana Aprodu, Anastasios Asvestas, Nicola Barbaro, Paraskevi Basioti, Petra Bedda, Diamanta Bulai, Elena Buneru, Andreea Ioana Ciocâlțeu, Catarina Cunha, Rino Finamore, Arnaldo Fernandes, Valentina Gafița, Marirosa Gioia, Raffaele Gioioso, Cristina Iuliana Harap, Camelia Ion, Celina Ivan, Claudia Ana Jarnea, Marjo Juutinen, Angeliki Kakaroglou, Marko Kallionpää, Olga Kapernarakou, Athanasia Karagiannaki, Anna-Maria Kieferle, Heiner Kottmann, Stella Koutri, Seija Leppänen, Eugenia Maria, Luminița Doina Mitrofan, Angela Molinari, Violeta-Luminita Musunoiu-Hoton, Marika Nieminen, Florina Opincariu, Geanina Oprea-Postolache, Maria Pavelescu, Fani Passia, Andre Pinto, Elena Pop, Marlene Ribeiro, Ana Patricia Rocha, María Roústa, Maria Rossi, Ioana Sandru, Vasiliki Sarantopoulou, Sarah Schneiderlein, Zelia Silva, Jolanda Silvestro, Sabine Simon, Maria Annunziata Simonetti, Ionela Stan, Irina Subredu, Alina Mihaela Suci, Susanna Syld, Sofia Tampouri, Vania Teixeira, Goreti Teixeira, Ana Torres, Alina Minodora Toth, Ismo Turve, Lauri Värri, Ruxandra Vasilescu, Cristina Vasiloiu, Maria Rosaria Viggiano, Eleni Vlachogianni, Minna Yliniemi, and Valeria Zampagni.

De asemenea, dorim să mulțumim organizațiilor și experților care au promovat cercetarea noastră în afara parteneriatului de proiect: rețeaua Euroguidance, Cynthia Harrison Villalba (CEDEFOP CareersNet), Barbara Knickrehm și Rainer Thiel (German guidance counsellor association dvb), the European Doctoral Programme in Career Guidance and Counselling (ECADOC), Paolo Cardoso, Jonas Masdonati și Guðbjörg Vilhjálmssdóttir (European Society for Vocational Designing and Career Counseling - ESVDC), the GIZ Career Guidance Community of Practice, the IAAP Counseling Division, Paul King (Irish National Centre for Guidance in Education - NCGE), Barbara Lampe și Karen Schober (German national guidance forum *nfb*), Isabelle Zuppiger, Monika Wenk și Sandra Thüring (*profunda suisse*), Scott Solberg, Lea Ferrari și Chong Park (international Social Emotional Learning & Career Development Project), Åsa Sundelin (Stockholm University), Emma Bolger (University of West Scotland) și Georgia Kelly-Bakker (Career Development Association, Australia).



CUPRINS

- 1. REZUMAT/ 5**
- 2. CINCI DIMENSIUNI ALE COMPETENȚEI SOCIO-EMOȚIONALE/ 8**
- 3. CONCLUZII SPECIFICE ȚĂRILOR PARTICIPANTE/ 11**
- 4. COLECȚIA DE INCIDENTE CRITICE UTILIZATE/ 16**



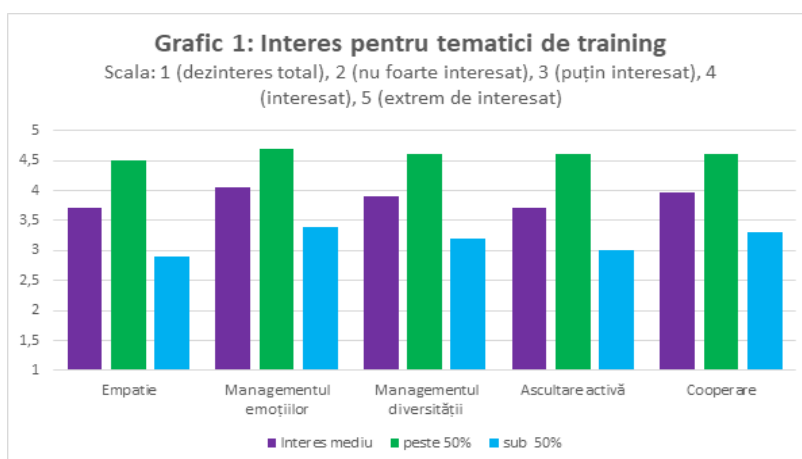
1. REZUMAT

Prezentul raport sintetizează rezultatele unui studiu extins privind competențele socio-emoționale ale practicienilor în consilierea carierei, realizat în cadrul proiectului STRENGTH. Studiul a fost elaborat în cursul anului 2020 și s-a desfășurat în 6 țări partenere, în cadrul proiectului STRENGTH: Finlanda, Germania, Grecia, Italia, Portugalia și România.

În prima fază a investigației, au fost derulate mai multe focus-grupuri online cu practicieni în domeniul carierei din țările partenere în proiect. În acest fel au fost identificate 50 de situații de consiliere, extrase din practică, provocatoare din punct de vedere al competențelor sociale și emoționale ale practicianului în consiliere (*incidente critice*). Dintre acestea, au fost selectate cincisprezece *incidente critice*, ce au fost analizate în detaliu ca parte a unei investigații prin metoda focus-grup. Incidentele critice selectate, evaluate ca mai mult sau mai puțin provocatoare de către participanții la focus-grup, au fost însoțite de recomandări cu privire la modul de abordare din perspectiva profesionistului consilier.

Metoda *incidentului critic* s-a dovedit extrem de utilă în scopuri de reflecție, formare și evaluare a competențelor sociale și emoționale necesare practicienilor în consilierea carierei.

În a doua fază a investigației s-a realizat un sondaj internațional referitor la competențele socio-emoționale ale consilierilor de carieră. Sondajul a fost realizat simultan în engleză, finlandeză, germană, greacă, italiană, portugheză și română și a inclus mai multe exigențe pentru evitarea erorilor de cercetare.



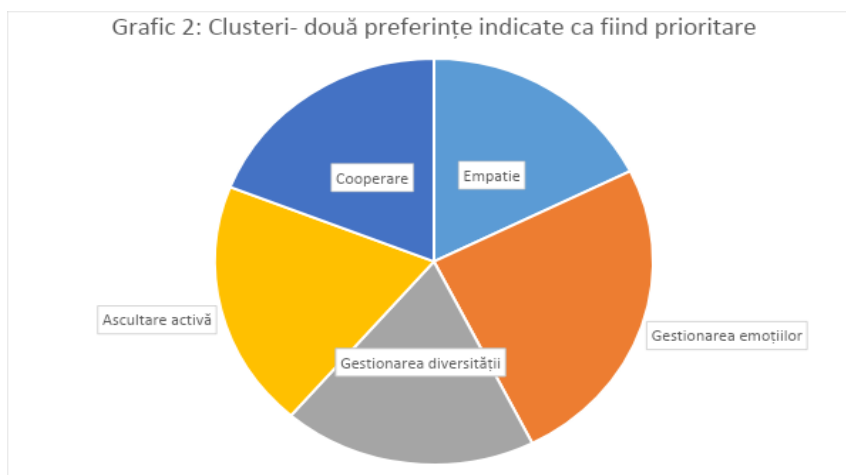
Astfel, la acest studiu pe bază de chestionar au participat 477 practicieni din 27 de țări, reprezentând un număr semnificativ de respondenți, ce a permis extragerea unor concluzii relevante pentru țările participante la proiect. Cu toate acestea, în ciuda numărului mare de participanți, sondajul nu poate pretinde că este reprezentativ pentru *toți* practicienii carierei din țările partenere, astfel încât concluziile nu ar trebui să fie generalizate.

Cea mai importantă constatare a acestui sondaj este faptul că respondenții au fost, în medie, „foarte interesați” de a participa la activități de formare în domeniul celor 5 componente ale competenței socio-emoționale ($M = 3,9$; $SD = 0,8$). Cei mai interesați respondenți (primii 50%) au fost chiar „extrem de interesați”, în timp ce, chiar și respondenții care s-au încadrat în valoarea medie -persoanele mai puțin interesate (50% inferioară), au fost „oarecum interesați” (Graficul 1). În general, cel mai mare interes a fost exprimat pentru participarea la activități de formare în domeniul abilităților de *gestionare a emoțiilor* și de *cooperare*. Cu toate acestea, interesul pentru celelalte trei abilități socio-emoționale (clusteri) propuse în proiect ca parte a competenței socio-emoționale, nu a fost semnificativ mai mic.

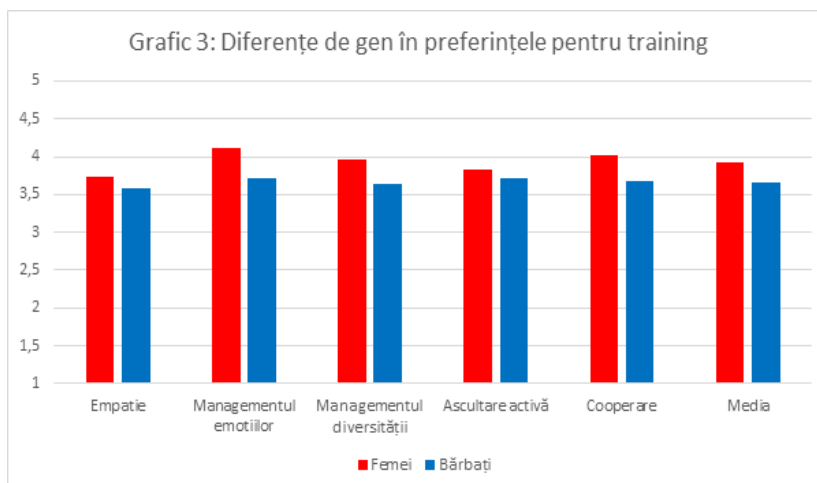
Mai mult, atunci când li s-a cerut să selecteze dintre cele 5 tipuri de abilități pe **cele mai importante**, pentru a asigura două nevoi de formare ale colegilor practicieni, toate



cele cinci dimensiuni au fost identificate relativ des (Graficul 2). Un singur cluster, *gestionarea emoțiilor*, a fost nominalizat mai frecvent decât celelalte. Pe baza acestor constatări, putem spune cu certitudine că este nevoie ca proiectul STRENGTH să dezvolte și să disemineze module de instruire inovatoare **pentru toate cele cinci domenii ale competenței socio-emoționale**. O atenție specială în formare ar trebui acordată componentei *gestionarea emoțiilor*.



O constatare interesantă a fost reprezentată de faptul că *practicienele în consilierea carierei* (consilierii femei) au exprimat un interes mai mare pentru activitățile de formare a competențelor socio-emoționale decât practicienii de sex masculin (Graficul 3). Această diferență de interes se referă în principal la trei dintre cele cinci grupuri de competențe, și anume *gestionarea emoțiilor*, *gestionarea diversității* și *cooperarea*. Rezultatul se poate explica probabil prin faptul că practicienele se pot confrunta uneori cu o lipsă de respect din partea clienților, de exemplu, prin intermediul clienților șovinisti - aspect la care practicienii de sex masculin nu sunt supuși. Având în vedere că majoritatea persoanelor care activează în domeniul consilierii de carieră sunt femei, formarea competențelor socio-emoționale ar trebui, prin urmare, să se concentreze în mod explicit pe modalități constructive de consolidare a autorității proprii ca profesionist.



Astfel, am observat diferențe specifice fiecărei țări în ceea ce privește interesele și nevoile de formare, precum și în ceea ce privește modul în care au fost percepute incidentele critice. În general, se pare că programele de formare existente în Europa abordează deja competențe socio-emoționale (diferite) într-o măsură mai mare sau mai mică. Prin urmare, recomandăm ca utilizarea modulelor de formare inovatoare, care vor fi dezvoltate ca parte a proiectului STRENGTH, să fie adaptată intereselor și nevoilor locale de formare.

2. CINCI DOMENII ALE COMPETENȚEI SOCIO-EMOȚIONALE

Așa cum au precizat Berg, Osher, Same, Nolan, Benson și Jacobs (2017), care în mod sistematic au analizat 136 de cadre ale competențelor socio-emoționale, aceste competențe includ:

“procese emoționale precum cele de reglare emoțională și manifestarea empatiei; abilități interpersonale cum ar fi competența socială și înțelegerea perspectivei celuilalt; reglarea cognitivă, care include flexibilitatea cognitivă și mentală. De asemenea, pot fi incluse competența interculturală și înțelegerea, conectare la ceilalți, responsabilitatea socială” (p. 16)

În cadrul proiectului Strength am fost interesați de opiniile și nevoile practicienilor față de 13 competențe socio-emoționale (listate în Tabelul 1). Identificarea acestor 13



competențe socio-emoționale este explicată în cadrul primului raport de proiect: Studiu și compendiu de metode pentru dezvoltarea competenței socio-emoționale (Weber & García, 2020). Pentru a ajunge la această listă de 13 competențe, colegii noștri au analizat diferite teorii din domeniul inteligenței sociale, inteligenței emoționale și din domeniul învățării socio-emoționale și au identificat diferite abilități și atitudini. Selecția finală s-a centrat pe abilități care pot fi caracterizate ca fiind *relaționale*, spre exemplu abilități și atitudini care facilitează relațiile armonioase ale unei persoane cu ceilalți. Din acest motiv, am decis excluderea din cadrul analizei realizate în cadrul proiectului a abilităților intelectuale (cum ar fi cele de gândire critică, creativitatea sau rezolvarea de probleme).

În mod similar, am decis eliminarea competențelor morale/etice (cum ar fi cele de a observa și rezolva probleme etice) întrucât, deși ele au o componentă relațională, nu sunt în mod specific implicate atunci când vorbim de competențe socio-emoționale. Competențele morale/etice ale practicienilor sunt în mod clar de interes general și de aceea considerăm că este important ca acestea să constituie tema unui nou/alt proiect. Din rațiuni strategice, am combinat cele 13 competențe socio-emoționale în 5 domenii (Tabelul 1). Unul dintre scopurile principale ale proiectului este acela de a elabora un curs de formare inovativ pentru dezvoltarea competenței socio-emoționale a practicienilor din domeniul consilierii cariere iar fiecare dintre cele 5 domenii poate reprezenta (în mod ideal) un modul din cadrul cursului de formare.

Tabel 1. Cinci domenii ale competenței socio-emoționale

1. Empatia

Se referă la implicarea afectivă a participanților și la abilitățile de a percepe diferite perspective. ***Empatia afectivă*** este capacitatea unei persoane de a percepe și de a exprima corect emoțiile altor persoane, bazându-se pe indicii verbale și non-verbale și



capacitatea de a înțelege și imagina sentimentele și intențiile altora (inclusiv în trecut și viitor). A vedea realitatea din perspective diferite (empatie cognitivă) este capacitatea unei persoane de a vedea perspectiva celorlalți, imaginându-și ceea ce rolurile și circumstanțele le solicită, fiind capabil să-și imagineze cum vor fi afectați ceilalți.

2. Abilități de management al emoțiilor

Se referă la creșterea nivelului de înțelegere și conștientizare al participanților cu privire la propriile emoții și la emoțiile celorlalți, sprijinirea participanților să își gestioneze mai bine propriile emoții. Pe de altă parte, participanții vor fi instruiți **să înțeleagă emoțiile**, valoarea și natura lor. De asemenea, formarea va promova conștientizarea emoțională de sine, adică capacitatea de a percepe și de a-și exprima corect propriile emoții, de a ști ce simte cineva la un moment dat și modul în care emoțiile cuiva pot afecta ceilalți oameni. În cele din urmă, formarea are ca scop promovarea **autocontrolului emoțional**: reglarea și influențarea propriilor emoții pentru a se motiva, a atinge obiectivele și pentru a face față stresului, a controla sau a redirecționa emoțiile și impulsurile proprii, a persevera în fața obstacolelor.

3. Abilități de gestionare a diversității

Se referă la atenția față de diferențele inter-umane, toleranța față de valori umane diverse și capacitatea de a coopera cu diferiți oameni. Se referă la creșterea toleranței participanților, adică a capacității lor de a înțelege și de a accepta perspectivele diverse, valorile și stilurile de viață ale celorlalți. Un alt obiectiv va fi de a crește competența participanților privind diversitatea și interculturalitatea, astfel încât aceștia să poată înțelege influența culturii, vârstei, sexului, religiei și clasei sociale asupra identității, nevoilor și emoțiilor și să lucreze mai bine împreună cu persoane diferite. În general, cursul va permite profesioniștilor să simtă un angajament și o preocupare față de toate categoriile de cetățeni.



4. Abilități de ascultare activă

Se referă la abilitățile participanților de a îngriji/ servi alte persoane. Pe de o parte, va spori atenția participanților, adică capacitatea lor de a-și îndrepta **atenția** spre nevoile, sentimentele și cunoștințele altora și de a rămâne atent chiar și atunci când au probleme personale. Pe de altă parte, formarea va susține dezvoltarea abilităților participanților de a asculta și de a se concentra asupra oamenilor într-un mod empatic, fără a judeca, permițând acestora să își exprime ideile și sentimentele în mod deschis.

5. Abilități de cooperare

Se referă la abilitățile participanților de a gestiona eficient relațiile. Formarea competențelor de **colaborare** va promova capacitatea cursanților de a construi și gestiona relații, de a acorda și accepta ajutor și de a forma acorduri de cooperare. **Formarea competențelor de soluționare a conflictelor și negociere** va sprijini participanții în abordarea constructivă a neînțelegerilor, valorilor și conflictelor de resurse. Formarea competențelor de influențare va promova înțelegerea propriilor puncte forte și valori și va îi sprijini pe cursanți în **convingerea altor persoane**.

3. Observații specifice țărilor participante

În această secțiune vom prezenta concluziile extrase specific pentru țările partenere ale proiectului STRENGTH: Finlanda, Germania, Grecia, Italia, Portugalia și România.

Finlanda: Respondenții finlandezi au exprimat o nevoie semnificativ mai mică de formare în gestionarea emoțiilor prin comparație cu respondenții din alte țări - în timp ce interesul lor personal în acest domeniu de competență nu a fost semnificativ mai mic decât pentru colegii din alte țări. O posibilă explicație este că mentoratul și



coachingul între colegi (pe același nivel ierarhic) se realizează în Finlanda de mai bine de un deceniu. În plus, munca în echipă, de exemplu, în perechi, este obișnuită pentru practicienii carierei. Din aceste motive, practicienii sunt obișnuiți să împărtășească informații între ei, inclusiv situații emoționale. Mai mult, gestionarea emoțiilor este inclusă în mod explicit în curriculumul programelor de formare relevante. Respondenții finlandezi au avut, de asemenea, tendința de a găsi două dintre incidentele critice destul de neobișnuite, adică „Phillip Agitatorul” și „Mary, mama certăreață”. În Finlanda, profesioniștii în carieră lucrează rar cu grupuri mari ca în scenariul Phillip și se concentrează pe lucrul cu indivizi sau în grupuri mici sau mijlocii.

Germania: În Germania, găsim un interes relativ slab pentru pregătirea socio-emoțională în general. Acest lucru ar putea indica faptul că unii dintre practicienii din eșantionul nostru sunt mulțumiți de instruirea pe care au primit-o. Pe de altă parte, ar putea indica, de asemenea, o credință mai slabă în relevanța competențelor socio-emoționale pentru practică. O privire asupra concluziilor unui alt sondaj recent în rândul practicienilor germani (Kleeberg, 2020) poate ajuta la interpretarea rezultatelor noastre. Kleeberg (2020) a analizat competențele, abilitățile și cunoștințele care aveau o cerere relativ mare, dar în care practicienii erau oarecum nesiguri. Printre primele 5 nevoi de dezvoltare care au fost exprimate în acest mod (în ceea ce privește relațiile și comunicarea cu clienții), s-au numărat mindfulness, competența interculturală și capacitatea de a face față situațiilor critice în consiliere. Fiecare dintre aceste nevoi a fost exprimată de aproximativ 30% dintre respondenți. Mindfulness corespunde cu clusterul nostru de management al emoțiilor, competența interculturală face parte din clusterul nostru de gestionare a diversității și capacitatea de a face față situațiilor critice de consiliere poate fi ușor asociată cu nevoia de competențe de gestionare a conflictelor (clusterul privind cooperarea) și management emoțional. Având în vedere concluziile lui Kleeberg, pare să existe o nevoie suficient de mare de pregătire socio-emoțională în Germania - chiar dacă unii practicieni s-ar putea să nu fie interesați (din



orice motiv). Pe de altă parte, scenariul „Halci Migranții Disperați” s-a dovedit a fi mai frecvent în Germania decât în multe alte țări: acest lucru se datorează probabil acceptării recente a unui număr relativ mare de migranți din țări precum Afganistan și Siria și datorită migrației legată de muncă relativ ridicată, în Germania din alte țări europene, din ultimii ani.

Grecia: Respondenții noștri greci și-au exprimat interesul și nevoia de formare a empatiei, într-o proporție mai mare comparativ alte țări. În plus, scenariul Mary a fost perceput ca fiind mai frecvent decât în alte țări și acest lucru poate fi explicat datorită rolului tradițional al familiei grecești. Rolul familiei în deciziile copiilor a fost întotdeauna important în Grecia (Πρεσβέλου & Πήγα, 2013). Desigur, mai ales în ultimii ani ai crizei, vedem că valorile importante ale familiei, precum relațiile de familie și obligațiile copiilor față de familie și rude, se aplică încă și generației mai tinere. Părinții greci sunt, în multe cazuri, supraprotectori și tind să intervină în deciziile importante ale copiilor, cum ar fi alegerea unei profesii, deoarece consideră că îi vor proteja de alegeri greșite.

Italia: Respondenții noștri italieni și-au exprimat unul dintre cele mai mari interese în formarea competențelor socio-emoționale. La fel ca în cazul Greciei, am găsit un interes relativ mare pentru formarea empatiei (spre deosebire de multe alte țări). În ceea ce privește nevoile, pregătirea în managementul emoțional a fost prima alegere. Abordarea scenariului „Phillip agitatorul” a fost considerată mai relevantă și mai frecventă decât în alte țări.

Portugalia: Respondenții noștri portughezi și-au exprimat unul dintre cele mai mari interese în formarea de competențe socio-emoționale, în general. În ceea ce privește nevoile, pregătirea în managementul emoțional a fost prima alegere. Abordarea scenariilor „Rosie suferă de atacuri de panică” și „Mary, mama certăreață” au fost



privite ca fiind relativ mai puțin relevante. În același timp, toate cele șase provocări profesionale au fost considerate destul de frecvente în practică.

România: Printre respondenții români am găsit un interes sporit și o nevoie de formare în management emoțional și cooperare. De obicei, abilitățile de management emoțional fac parte din pregătirea psihologică inițială a consilierilor școlari din România, dar nu se pune suficient accent pe exercițiul practic al abilităților de management emoțional și pe utilizarea metodelor de învățare bazate pe cooperare. Cooperarea este o problemă "fierbinte", deoarece practicienii și serviciile românești din zona de orientare profesională se concentrează asupra propriilor beneficiari, oarecum deconectați și nu acoperă tranzițiile de la un nivel educațional la altul sau de la educație la piața muncii, de exemplu. Mai mult, nu există o coordonare la nivel național care să asigure un cadru comun și orientări pentru comunicare și colaborare. În ceea ce privește necesitatea formării cu privire la abilitățile de cooperare, un aspect subliniat de David (2015) este lipsa de încredere în alte persoane, care sunt privite ca potențiali concurenți. Această lipsă de deschidere este probabil o rămășiță a istoriei României ca fostă țară comunistă (1945-1989) și modul în care aceasta a afectat gândirea și comportamentul în societatea românească.

Nevoile de formare a empatiei, a competenței de ascultare activă și gestionarea diversității au fost relativ scăzute. În legătură cu empatia și ascultarea activă, presupunem că acest lucru se poate datora unor proiecte anterioare care pun un accent puternic pe aceste abilități în România. De exemplu, empatia a fost abordată de mai multe proiecte Erasmus+ care au oferit cursuri de formare în domeniul empatiei (proiect EMPAQT 2015-2018, proiect RESCUR 2012-2015) și care s-au dovedit a fi de succes, conform răspunsurilor de evaluare. Mai mult, cursurile de instruire au fost continuate la nivel local, astfel încât un număr mare de practicieni au fost implicați, iar unii dintre ei au participat, de asemenea, la sondajul STRENGTH.



Ascultarea activă și abilitățile de comunicare sunt aspecte tehnice bine abordate în formarea inițială și continuă a consilierilor școlari / consilierilor carierei, fapt care poate explica interesul scăzut pentru dezvoltarea acestora.

Evaluarea nevoii scăzute în domeniul managementului diversității poate fi explicată de faptul că România nu este o țară în care să vină mulți emigranți (scenariul "Haldi emigrantul disperat" a fost văzut ca fiind rar întâlnit în România). România este o țară care, în primul rând, "trimite" oameni în străinătate (la studii, la muncă sau pentru a trăi), de aceea beneficiarii serviciilor de consiliere și orientare ai carierei sunt rareori emigranți. Din păcate, descrierea clusterului dedicat managementului intercultural și al diversității nu a făcut în mod explicit referire la lucrul cu oameni din subculturi, grupuri minoritare și populații vulnerabile, fapt pentru care este posibil ca mulți respondenți să se fi referit exclusiv la persoane din alte țări atunci când au citit scenariul "Haldi emigrantul disperat".

Ceea ce este interesant, este că scenariul "Philip agitatorul" a fost cel mai puțin provocator în România. Studii calitative ulterioare ar trebui să exploreze motivele pentru care acest scenariu a fost perceput în acest fel.

Unele presupuneri pot fi făcute în legătură cu acea dominantă autoritară a culturii românești, ceea ce implică faptul că oamenii sunt obișnuiți să evite să îi deranjeze pe ceilalți și să pună întrebări (ceea ce este perceput ca nepolitic). Această cultură le permite practicienilor să folosească autoritatea atunci când se confruntă cu situații dificile. Aceasta nu constituie neapărat o bună practică, dar este un mod eficient de a gestiona situațiile dificile și de a restabili pacea de dragul de a desfășura un eveniment fără probleme.



4. Colecția de incidente critice utilizate

15 dintre incidentele critice identificate au fost explorate în detaliu în cadrul focus grupurilor. După cum a fost prezentat în cadrul raportului IO1 (Weber & Garcia, 2020), practicienii participanți au agreeat în unanimitate importanța diferitelor competențe socio-emoționale pentru situațiile prezentate în cadrul incidentelor critice. În cele ce urmează, vom prezenta aceste incidente critice sub forma unor viniete. Am construit aceste viniete în trei scopuri: în primul rând pentru a prezenta incidentele critice într-un stil comun. În al doilea rând, pentru a le utiliza ca bază în cercetarea noastră. Iar în al treilea rând, pentru a le putea utiliza în cursul de formare și în procesul de reflecție cu practicienii din domeniul consilierii carierei. Prezentăm în continuare aceste viniete, în ordinea domeniilor menționate anterior. Niciun incident critic de tip F (Clienți cu familii care nu acceptă dificultățile prin care trec) și H (Supra-implicarea practicienilor) nu a fost discutat în cadrul focus grupurilor.

A. Clienți anxioși

Miile de joburi ciudate ale Giuliei

Giulia (37) este în permanentă căutare a unui job stabil. Ea a absolvit un liceu teoretic, apoi a devenit studentă la Facultatea de Fizică. Din cauza dificultății de a lua examenele, ea și-a abandonat studiile, deși mai avea doar 3 examene până la absolvire. De atunci, ea a fost mereu ocupată, implicându-se în orice job, chiar și unele de importanță minoră, deoarece dorea să devină independentă. În timpul unei sesiuni de consiliere și orientare cu Maria Dolores, Giulia a admis că mereu are un sentiment de inadecvare și de lipsă a ceva. Ea nu are un planul pentru viața profesională. De asemenea, a mărturisit că multe din joburile ei s-au încheiat din cauza caracterului ei rebel și agresiv.



Rosie suferă de atacuri de panică

Rosie, o tânără de 18 ani din ultimul an de liceu, are note excelente la toate disciplinele. Odată cu apropierea examenelor finale, este foarte anxioasă. De teama examenelor orale, suferă de atacuri de panică și de coșmaruri. În timpul unui interviu de orientare privind alegerea unei universități, Rosie îi spune lui Keith, consiliera sa, că nu se poate hotărî privind viitorul ei, pentru că acum nu se gândește decât la ce are nevoie pentru a trece examenele finale cu cea mai bună notă posibilă.

B. Clienți cu părinți/rude care nu le permit să facă singuri alegeri

Laura și sportul – pasiune sau carieră?

Monica, un consilier școlar, le spune bun venit Laurei (14 ani, clasa a VIII-a) și părinților ei. Laura și-ar dori să devină jucătoare profesionistă de volei și își dorește să își continue studiile la un liceu sportive, a luat deja un test de aptitudini în acest sens. Părinții ei, care inițial au fost de acord cu această idee, acum consideră că Laura ar trebui să meargă la unul dintre cele mai bune licee din oraș pentru a studia limbile străine. Laura este bună la limbi străine, iar părinții ei se tem că un liceu sportiv nu se va centra pe învățarea școlară. Decizia despre ce liceu să urmeze Laura trebuie luată foarte curînd. Laura și părinții ei se contrazic vehement.

Maria, mama certăreață

Helen, studentă, participă la un program de consiliere în carieră împreună cu mama ei, Maria. Maria este analist financiar și deține propria companie. Vrea ca Helen să studieze economia, astfel încât Helen să poată prelua compania în viitor. Când Robert, consilierul anunță că Helen și-a exprimat interesul de a deveni profesor într-un chestionar de interes profesional, Maria se supără și începe să țipe la Robert. Ea



susține invaliditatea că chestionarului privind cariera, deoarece își cunoaște fiica mai bine decât oricine și știe cel mai bine ce i se potrivește fiicei sale.

Olgăi nu i se permite să își urmeze visele

Părinții Olgăi sunt medici faimoși. Ea dorește să devină artistă, dar părinții ei nu acceptă această carieră pentru ea. Din această cauză sunt multe conflicte în familie. Într-o sesiune de consiliere a carierei, atât Olga cât și părinții ei încearcă să-l atragă pe Roman, consilierul, de partea lor în acest conflict. Ei interpretează tot ceea ce Roman spune ca dovezi că cealaltă parte greșește și se atacă verbal unii pe alții.

C. Clienți care nu mai au spernață (Obstacole serioase pentru integrare)

Haldi este disperat

Haldi, un tânăr inginer, trebuie să-și găsească un loc de muncă. Dacă nu va putea găsi un loc de muncă în curând, autoritățile îl vor obliga să părăsească țara. Haldi a încercat să-și găsească un job timp de două luni, dar a eșuat până acum, motiv pentru care devine din ce în ce mai disperat. În sesiunea de consiliere a lui Ruth, el își exprimă furia, dezamăgirea și lipsa de încredere față de angajatorii care nu doresc să angajeze emigranți. El simte că toată lumea din țară este ostilă și are prejudecăți față de el ca emigrant.

Jani are o singură opțiune

Jani are o singură opțiune de carieră: el dorește să devină pilot. A început să studieze la școala de piloți, dar a abandonat școala de două ori. Înainte de a se întâlni cu Jukka el a discutat și cu alți consilieri de carieră. Când Jukka îi propune să viziteze o nouă



școală privată, el se declară bucuros la început, dar ulterior anulează în ultimul minut câteva vizite la acea școală.

D. Clienți frustrați și agresivi

Alberto își pierde cumpătul

Alberto este șomer și vine beat la o întâlnire cu José. Alberto și José, consilierul carierei, se cunosc din diferite contexte și ocazii. Când José îi cere lui Alberto buletinul, Alberto se simte ofensat și își pierde cumpătul. El țipă la José and susține că e vine lui José că el nu are încă un loc de muncă.

Phillip agitatorul

Audrey facilitează o sesiune despre practicile de căutare a unui loc de muncă pentru mai mult de 100 de persoane din medii educaționale și profesionale diferite, la un centru de ocupare a forței de muncă. Pe tot parcursul sesiunii, Audrey este frecvent întreruptă de Philip. Phillip pare să aibă o opinie asupra fiecărui subiect și ajunge să dea vina pe guvern, pe sistemul politic sau pe marile companii capitaliste. Observațiile aparent inocente ale lui Phillip provoacă răspunsuri de aprobare și dezaprobare din partea restului grupului, ducând la discuții între oameni și la comentarii publice suplimentare. Pentru Audrey, devine din ce în ce mai dificil să urmeze scopul sesiunii și să acopere toate conținuturile în timp.

Louis este atacat personal

Louis, un consilier de carieră, organizează regulat întâlniri unde angajatorii își prezintă domeniul profesional. Prima data Louis interviează angajatorul, apoi participanții pot adresa întrebări. La un forum cu 20 de participanți Louis tocmai a început un



interview cu directorul unei mari companii din acea regiune. Invitatului îi place să vorbească și începe să divagheze, astfel că după un minut Louis îl întrerupe cu o întrebare care readuce discuția la oportunitățile de angajare. În acel moment, unul dintre participanți strigă către Louis să tacă și să lase invitatul să vorbească.

E. Clients care suferă de abuz sau neglijare

Mama Augustei realizează abuzul

Într-o sesiune de consiliere cu Augusta (o adolescentă), mama ei care a împlinit 40 de ani își dă seama brusc de faptul că standardele ei înalte cu privire la învățare și așteptările de comportament perfect din partea Augustei au fost abuzive din punct de vedere emotional. Mama a fost mereu nemulțumită de rezultatele fetei, de comportamentul ei, de relațiile ei, activitățile ei de timp liber sau de hobbyurile ei. De asemenea, Augusta se plânge că prietenul mamei s-a comportat inadecvat față de ea atingând-o și făcând glume cu conținut sexual.

Bill adolescentul furios

Bill are 16 ani și este un elev foarte bun. În ciuda eforturilor sale mari, el nu a obținut niciodată laudele părinților, în special ale mamei. El simte că părinții sunt nemulțumiți de munca și de rezultatele lui, dar manifestă o mare admirație pentru fratele lui mai mic. În sesiunea de consiliere a carierei cu Olivia, Bill nu e interesat să discute despre nevoile și interesele sale personale în ceea ce privește cariera. Cel mai mare interes al lui este să facă o alegere care să-i lovească și să-i supere pe părinți pentru a-i face să se simtă slabi și fără putere.



Adolescenta fugară Ema

Emma (13 ani, adoptată) este în clasa a VII-a. Emma este introvertită și prezintă simptome ale unei posibile depresii. În ultima vreme, a lipsit în mod regulat de la școală și a fugit de mai multe ori de acasă. S-a îngrășat mult și nu are motivația de a învăța. Mama ei adoptivă nu acceptă nevoia tot mai mare de libertate a Emmei și încearcă să-și controleze fiica. Într-o sesiune de consiliere în carieră, mama Emmei întrerupe sesiunea în mod repetat și nu colaborează cu Maya, consilierul.

G. Clienți dezinteresați sau care refuză sprijinul

Pekka este ca teflonul

Pekka are unele probleme cu școala, de aceea a venit de mai multe ori să discute cu Jaana consilierul școlar. Jaana îl percepe pe Pekka oarecum arogant față de educație/viața școlară și fără motivație pentru învățare. El pare să fie o persoană sociabilă și deschisă, dar este dificil să poarte o discuție cu el referitoare la motivele care stau în spatele situației lui școlare. El tinde să își acopere problemele și nu dorește să-l ofere Jaanei niciun răspuns la întrebări de tipul “de ce?” Mai mult, pretinde că poate să rezolve de unul singur situația, dar până la urmă nu face nimic în acest sens.

Tim nu se interesează de nimic

Tim este un student care are nevoi educaționale speciale. Într-o discuție de orientare, în care au fost implicați Tony (consilierul), Tim și părinții săi, Tim nu arată niciun interes pentru niciun fel de educație sau vocație. Nimic nu pare să-l motiveze. De asemenea, este extrem de greu să se identifice în consiliere punctele forte ale lui Tim. Părinții lui Tim sunt supărați. Încep să-și arate furia și nerăbdarea din ce în ce mai deschis. Spre sfârșitul sesiunii, tatăl îl întrerupe pe Tony furios și îi spune să rezolve în cele din urmă problema.