

# Ag Plé le hAincheisteanna Eiticiúla sa Treoirchomhairleoireacht

Ronny Swain  
Scoil na Síceolaíochta Feidhmí  
An Coláiste Ollscoile, Corcaigh

Foilsithe ag an Lárionad Náisiúnta um Threoir san Oideachas (LNTO) mar alt don Lámhleabhar  
Scoile um Threoir



## Clár

Achoimre .....	3
Eochairfhocail .....	3
Réamhrá .....	4
Gairmeacha agus Rialú .....	4
Eitic Ghairmiúil .....	5
An Tábhacht atá le Cinnteoireacht Fhoirmiúil .....	5
Sampla Oibríthe den Chinnteoireacht Eiticiúil .....	6
1. Sainmhíniú na saincheisteanna agus na daoine atá páirteach .....	6
2. Déan tagairt do na treoirlínte cuí .....	6
3. Déan meastóireacht ar chearta, ar fhreagrachtaí agus ar leas na bpáirtithe uile a ndéantar difear dóibh ...	7
4. Cruthaigh an rogha is mó agus is féidir de chinntí, gan a bheith maolbhreithiúnach .....	8
5. Déan meastóireacht chúramach ar an toradh is dócha a bheadh ar gach cinneadh .....	9
6. Roghnaigh an cinneadh is fearr, dar le do bhreithiúnas gairmiúil, cuir i bhfeidhm é, agus tabhair fógra do na páirtithe ábhartha .....	9
7. Glac freagracht as torthaí an chinnidh .....	10
Conclúid .....	10
Beathaisnéis .....	10
Tagarthaí .....	11

## Achoimre

Cuireann an t-alt seo uirlis phraiticiúil ar fáil chun tacú le treoirchomhairleoirí ina bhfreagracht as gnéithe eiticiúla a gcuid oibre a bhainistiú. Is éard atá san uirlis sin ná nós imeachta chun bonn foirmiúil a chur le déanamh na gcinntí eiticiúla. Ar dtús, déantar machnamh ar nádúr gairme agus ar shaincheisteanna a bhaineann le rialú reachtúil. Ansin, pléitear nádúr na gcód eitice, agus an inmhianaitheacht atá le próiseas foirmiúil chun cinntí eiticiúla a dhéanamh. Is éard atá i bpríomhchorp an ailt ná sampla oibrithe den chinnteoireacht eiticiúil faoi shaintuairisc fhicseanúil.

## Eochairfhocail

Treoirchomhairleoir, eitic ghairmiúil, cinnteoireacht

## Réamhrá

Amhail cúntóirí gairmiúla eile, tá méadú ag teacht ar an dúshlán san obair a bhíonn idir lámha ag treoirchomhairleoirí: an-iomarca custaiméirí, easpa ama, méadú ar riachtanais institiúide, éileamh ar chuntasacht. I measc na bhfoinsí eile struis tá: castacht na bhfadhbanna a bhíonn ag custaiméirí, na saincheisteanna eiticiúla a ardaíonn siad, agus an gá le breith a dhéanamh go stuama agus ag an am céanna caidreamh a dhéanamh ag leibhéal domhain daonna.

Pléann an t-alt an comhthéacs seo agus áitíonn go bhfuil sé úsáideach próiseas foirmiúil a úsáid chun cinntí a dhéanamh faoi shaincheisteanna eiticiúla. Tá an t-alt ann do chleachtóirí atá ag obair in earnáil ar bith den treoirchomhairleoireacht i bPoblacht na hÉireann, ach tógtar an scéal léiritheach ón gcóras scolaíochta dara leibhéal.

## Gairmeacha agus Rialú

I measc na saintréithe a bhaineann le gairm (Schein, 1972) tá: seirbhís, saineolas, cleamhnú, féinriar agus breithiúnas. Féachann gairmeacha le *seirbhís* neamhchlaonta a sholáthar mar fhreagra ar riachtanas an chustaiméara. Tá an tseirbhís bunaithe ar *shaineolas* speisialta. Déanann cleachtóirí *cleamhnú* chun eagraíochtaí gairmiúla a bhunú a chinneann caighdeáin iontrála agus teastasaithe. Go traidisiúnta, bíonn *féinriar* ag na gairmeacha, sa mhéid is nach mbíonn iompar na mball (eitic san áireamh) á rialú ag daoine seachtracha ach go himmheánach - ar bhonn aonair trí ionracas pearsanta, agus ar bhonn comhchoiteanna tríd an eagraíocht ghairmiúil - agus tá leithead leathan acu le *breithiúnas* lánroghnach (a phléitear thíos) a dhéanamh mar chuid dá tseirbhís do chustaiméirí.

Sna gairmeacha is faide bunaithe, ar nós an leighis agus an dlí, tá gné sheachtrach bhreise ann sa rialú mar thoradh ar fhórsa reachtúil (dlí). Éilíonn rialú reachtúil go mbeadh ardoiliúint ann mar bhunús le ballraíocht ghairmiúil, go mbeadh ardchaighdeáin ann sa chleachtas, san iompar agus san fhorbairt ghairmiúil leanúnach (FGL), agus cuireann sé nós imeachta araíonachta dian ar fáil do thitim i léig. Is é an toradh atá ar na riachtanais seo ná go gcinntítear an dea-chleachtas agus go gcosnaítear cleachtóirí (ón dlíthíocht bhréagach) agus an pobal (ón tséitéireacht), agus ag an am céanna go gcuirtear roinnt teorainneacha leis an bhféinriar.

Sna gairmeacha cuiditheacha nua, ar nós na treoirchomhairleoireachta, níl rialú reachtúil ann, ach fós tá meas acu ar shaineolas, agus déanann siad cleamhnú chun caighdeáin iontrála agus feidhmíochta a bhunú. Le blianta beaga anuas tá rialú reachtúil á lorg ag roinnt de na gairmeacha seo toisc go gcuirfidh sé le soláthar a seirbhíse. Ag an am céanna, tá amhras tagtha ar rialtais agus ar an bpobal faoi chumas na ngairmeacha, ach go háirithe iad siúd i réimsí cuiditheacha, iad féin a phóilíníú, agus dá bhrí sin tá brú seachtrach ann le rialú níos mó a chur i bhfeidhm, agus dá bhrí sin féinriar gairmiúil a laghdú go pointe áirithe.

Sampla den teorannú ar an bhféinriar is ea an tuairisciú éigeantach ar mhí-úsáid. Tá dualgas dlí ar ghairmeoirí anois tuairisciú má nochtaíonn mionaoiseach mí-úsáid (An Roinn Dlí agus Cirt agus Combhionannais, 2012; féach freisin An Roinn Leanaí agus Gnóthaí Óige, 2011). B'fhéidir go bhfuil an chosúlacht ann go gcuireann an riachtanas seo isteach ar fhéinriar an ghairmeora i gcinneadh conas is fearr freastal ar leasa na gcustaiméirí aonair. Mar sin féin, tá sé tábhachtach a aithint gur cothromú atá sa dlí idir prionsabail éagsúla, sa chás seo, leas na ndaoine aonair i gcoinne

an leasa choitinn. Tá an cinneadh déanta ag an Stát, agus aontaíonn neart gairmithe, gur fearr a fhreastalaítear ar an leas coiteann le tuairisciú éigeantach. Is féidir leis an riachtanas aincheisteanna eiticiúla a chruthú don chleachtóir, a d'fhéadfadh féachaint air mar rud a bhfuil tionchar diúltach aige ar na hiarrachtaí le freastal ar leas na gcustaiméirí aonair.

Mar thoradh ar na forbairtí sa rialú a luaitear thuas, bunaíodh Comhairle na nGairmithe Sláinte agus Chúram Sóisialta, CORU (An Roinn Sláinte, 2005), atá ag dul ar aghaidh le rialú ar an dá ghairm déag a bhaineann le cúnamh agus sláinte. Tá soláthar ann do ghrúpaí eile teacht faoi scáth CORU, agus faoi láthair tá an stádas seo á lorg ag roinnt gairmeacha sa sícíteiripe agus sa teiripe chomhlántach. Ag am na scríbhneoireachta, tá Institiúid na dTreoirchomhairleoirí (IGC) ag tosú ag smaoinéamh ar chlárú dlíthiúil (IGC, 2013), ach tógann sé roinnt blianta leis na riachtanais a chur i gcrích.

Mar a léirítear thuas, cosnaíonn an clárú dlíthiúil le gairmithe trí chuidiú le cinntiú go mbíonn ardchaighdeáin cleachtais ann. D'ainneoin na cosanta seo, is féidir an dlí a chur ar ghairmí ar bith as míchleachtas (gníomhartha míchuí a dhéanamh) nó faillí (gan gníomhartha cuí a dhéanamh). Is dóichí go mbeidh na daoine sin a bhfuil oiliúint chuí déanta acu, atá ina mbaill d'eagrais gairmiúil, agus a chloíonn le cód eitice, níos sláine ná cleachtóirí neamhchleamhnaithe, toisc go mbeidh siad níos mó ar an eolas faoi shaincheisteanna, níos mó ar an eolas faoi fhorbairtí reatha trí FGL, agus go ndéanfar scrúdú níos déine ar a gcleachtas. B'fhéidir go ndéanfaidh siad botúin breithiúnais ó am go ham (nach mbreathnaíonn an dlí orthu mar nithe inmhilléain) ach is lú an seans go ngabhfaidh siad don mhíchleachtas nó don fhaillí.

## Eitic Ghairmiúil

Is féidir na cúiseanna gur chóir do chleachtóirí gairmeacha feidhmiú go heiticiúil a rangú mar chúiseanna pearsanta, seachtracha agus mianaidhme. Is é is dóichí ná go ndéanfar neamhaird de *chúiseanna pearsanta* i bplé taibhseach ar eitic. Mar sin féin, tá freagairtí pearsanta ag gach duine againn ar ár ngníomhartha féin, agus de ghnáth is fearr linn mothú dearfach, nó ar a laghad gan mothú ciontach, faoinár gcuid iompraíochta. Tá *cúiseanna seachtracha*, mar a phléitear thus, níos láidre. Mar shaoránaigh, níor chóir do ghairmithe an dlí coiriúil a shárú. Tá sé inmholta freisin an dlíthíocht shibhialta agus fiosruithe araíonachta inmheánacha a sheachaint.

Tugann *cúiseanna mianaidhme* léargas ar idéil gairme. Is féidir achoimre a dhéanamh orthu i sé phrionsabal ginearálta (Meara et al., 1996, cf. Corey et al., 2011): *féinriar* (daoine eile a chumhachtú), *neamh-drochbheartaíocht* (gan dochar a dhéanamh); *dea-ghníomhaíocht* (an rud maith an dhéanamh, bheith altrúíoch); *cóir* (an cháilíocht seirbhíse chéanna a sholáthar do chách); *dílseacht* (bheith iontaofa); agus *fírinneacht* (a bheith fírinneach).

Cuirtear na prionsabail mianaidhme seo i bhfeidhm agus tugtar cur síos orthu ar bhealaí éagsúla i gcóid éagsúla d'eitic ghairmiúil. Is é an cód is mó a bhaineann le treoirchomhairleoirí na hÉireann ná cód Institiúid na dTreoirchomhairleoirí (IGC, 2012). Déantar clásail an Chóid an rangú faoi cheithre phríomh-cheannteideal: *Meas as cearta agus dínit an chustaiméara* (lena n-áirítear luachanna cultúrtha, toiliú agus féinriar an chustaiméara), *Inniúlacht* (lena n-áirítear féinchúram agus maoirseacht), *Freagracht* (lena n-áirítear iontaofacht agus bainistiú ar aincheisteanna eiticiúla), agus *Ionracas* (lena n-áirítear macántacht agus ionracas). Tá formáid an Chóid bunaithe ar fhormáid Chód Eitice Gairmiúla Chumann Síceolaíoch na hÉireann (PSI, 2011), a bhí bunaithe ar Chód Eitice Cheanada do Shíceolaithe (CPA, 1992; féach freisin Swain, 2000).

Ar an drochuair, go minic is éard a tharlaíonn le cód eitice ná go bhfágтар ar an seilf é, le meas níos mó ar an teideal agus ar dhearadh an chlúdaigh ná ar an ábhar (Booth, 1995). Deir Booth gurb é Cód Cheanada an chéad cheann le nós imeachta a mholadh a chinntigh go rachfaí i gcomhairle an Chóid. Rinne sé é seo trí phlé le heitic ghairmiúil mar fheidhmiú ar an mbreith eiticiúil trí phróiseas foirmiúil cinnteoireachta.

## An Tábhacht atá le Cinnteoireacht Fhoirmiúil

Is é bunús an chleachtais ghairmiúil ná *breithiúnas*, ba chóir a bheith lánroghnach agus machnamhach. Le go mbeadh breithiúnas *lánroghnach* (Goodson agus Hargreaves, 1996, p. 20), ní mór an méid iontaobh agus is féidir a bheith as gairmithe agus a dhóthain leithid a bheith acu cinntí tuisceanacha a dhéanamh bunaithe ar a measúnú neamhchlaonta ar staid an chustaiméara. Ní teicneoirí iad gairmithe atá ábalta obair de réir chnuasaigh bhunaithe de rialacha neamhphearsanta, ach is cinnteoirí iad a thugann aghaidh go minic ar staideanna daonna casta a bhfuil gné eiticiúil ag baint leo. De ghnáth ní bhíonn réiteach réamhdhéanta ann a laghdaíonn na héiginnteachtaí a bhaineann leis an gcinneadh. Mar sin, ní mór do ghairmithe glacadh le saol cinnteoireachta faoi chúinsí éiginnteachta (cf. MacGinitie, 1986, Mason, 1993).

Laistigh de theorainn ar bith a leagann rialú síos, ba chóir do chleachtóirí leanúint sa mhéid agus is féidir le breithiúnas lánroghnach a chur i bhfeidhm. Má tá an chosaint ar bhreithiúnas lánroghnach le bheith inchreidte, ní mór go measfaí go bhfuil an breithiúnas iontaofa. Is dócha go gcuirfear le hiontaofacht trí oiliúint ar leith sa chinnteoireacht, agus ba chóir fócas ar eitic san oiliúint sin. Ba chóir go mbeadh treoirchomhairleoirí mothálach do ghnéithe eiticiúla dá gcuid oibre le linn oiliúna tosaigh, agus cur lena mothálacht ó am go ham trí ghníomhaíochtaí forbartha inseirbhíse.

Chomh maith le bheith lánroghnach, ba chóir don bhreithiúnas a dhéanann gairmithe a bheith *machnamhach* – machnamhach a dhóthain le tosca ábhartha uile a chur san áireamh. Má tá brú ama orthu, féadfaidh cleachtóirí breithiúnais thapa a dhéanamh a dhéanann neamhoird de ghnéithe tábhachtacha den staid, ach go háirithe cinn eiticiúla. Má bhíonn breithiúnas machnamhach ann, is dóichí go gcuirfear na tosca ábhartha ar fad san áireamh.

Cuidítear le machnamh trí ghlacadh leis an rud ar an dtugann an lucht míleata "buan-nós imeachta feidhmithe" (SOP). Ghlac Cumann Síceolaíochta Cheanada (CPA, 1992) le SOP don chinnteoireacht eiticiúil sa bhliain 1986. Tá an nós imeachta céanna curtha i bhfeidhm i gCód Eitice IGC (2012). Éilíonn an Cód ar threoirchomhairleoirí "nós imeachta córasach a úsáid chun saincheisteanna eiticiúla a fhiosrú agus chun aincheisteanna eiticiúla a réiteach" (IGC, 2012, Clásal 3.5.1), agus molann an nós imeachta a chuirtear i láthair anseo.

Iarrtar ar an gcleachtóir seacht gcéim faoi seach a chur i gcrích:

1. Sainmhíniú na saincheisteanna agus na daoine atá páirteach.
2. Déan tagairt do na treoirlínte cuí (m.sh. an Cód Eitice, treoirlínte an rialtais, an dlí).  
Go minic, tá sé iomchuí dul i gcomhairle le comhghleacaithe.
3. Déan meastóireacht ar chearta, ar fhreagrachtaí agus ar leas na bpáirtithe uile a ndéantar dífeall dóibh.
4. Scar cruthú na réiteach féideartha (cinntí) ó anailís chriticiúil orthu.  
Ar dtús, sa mhodh *cruthaitheach*, cruthaigh an rogha is mó agus is féidir de chinntí, gan a bheith maolbhreithiúnach.

5. Ansin, agus ní go dtí an t-am sin, sa mhodh *criticiúil*, déan meastóireacht chúramach ar an toradh is dócha a bheadh ar gach cinneadh.
6. Roghnaigh an cinneadh is fearr, dar le do bhreithiúnas gairmiúil, cuir i bhfeidhm é, agus tabhair fógra do na páirtithe ábhartha.
7. Ar deireadh, glac freagracht as torthaí an chinnidh.

Cé go bhfuil an nós imeachta oiriúnach go maith chun déileáil go frithghníomhach le staideanna géarchéime ar leith, tá sé úsáideach freisin sa phleanáil ghnáthúil (Booth, 1996) – mar shampla, d’fhéadfadh sé a bheith úsáideach chun an Plean Treorach Scoile Uile a chruthú, ach go háirithe i bhforbairt aidhmeanna agus cuspóirí agus i roghnú na ngníomhaíochtaí (NCGE, 2004). I suíomhanna géarchéime agus gnáthúla araon, is maith an rud é achoimre scríofa a choinneáil den phlé i leanúint na seacht gcéim, ar eagla go bhfuil gá ann níos déanaí cosaint a thabhairt ar na cinntí atá déanta.

## Sampla Oibríthe den Chinnteoireacht Eiticiúil

D’fhonn an nós imeachta a dhéanamh níos nithiúla, bheadh sé cuiditheach é a chur i bhfeidhm ar shaintuairisc fhicseanúil (faoi spreagadh ag O’Rourke, 2001).

Samhlaigh go bhfuil cleachtóir scoilbhunaithe ag soláthar na treoirchomhairleoireachta do chailín seacht mbliana déag d’aois, duine de roinnt scoláire Moslamach sa scoil. Tá a fhios ag an scoláire go bhfuil a comhscoláirí baineann ag tosú ag smaoineamh ar ghairmeacha i ndiaidh scoile, agus mthaíonn sí coimhlint idir a n-ardmhianta agus na nithe a bhfuil a cultúr féin ag súil leo uaithi. I ndiaidh roinnt seisiúin, scríobhann athair an chailín chugat le rá go ndéanfadh seisean aon chinntí is gá faoi thodhchaí a iníne, agus is mian leis go stopfaidh tú ag bualadh léi.

Ba chóir a nótáil, mar atá leis an gcultúr Críostaí atá i réim in Éirinn, go bhfuil neart fochultúir d’Ioslám ann. Do chúiseanna teagaisc, tugann an tsaintuairisc seo le tuiscint go bhfuil cultúr níos údarásaí ann.

### 1. Sainmhíniú na saincheisteanna agus na daoine atá páirteach

Tá ar a laghad na saincheisteanna seo a leanas ábhartha: (a) coimhlint idir luachanna cultúrtha: féinriar aonair vs. dílseacht chomchoiteann/teaghlaigh (Hofstede et al., 2010); (b) údarás an athar; (c) údarás an treoirchomhairleora.

Tugann Cód Eitice Gairmiúla PSI rangú ar pháirtithe a ndéantar difear dóibh, nó páirtithe leasmhara - i.e. iad siúd a bhfuil leas acu i dtoradh na cinnteoireachta (PSI, 2011, Aguisín B). Is féidir na páirtithe seo a leanas a aithint sa chás ar leith seo: *Cinnteoír*: an treoirchomhairleoir; *Tairbhí Díreach*: an scoláire; *Tairbhíthe Sínte*: athair an scoláire, agus b’fhéidir a máthair, a deartháireacha agus deirfiúracha, teaghlach sínte agus piaraí scoile; *Comhghleacaithe*: múinteoirí ranga an scoláire, a ceann bliana, agus baill d’fhoireann tréadchúraim na scoile; *Fostóir*: bord bainistíochta an scoile; *Bainisteoir*: príomhoide na scoile; *Maoirseoir*: maoirseoir an treoirchomhairleora; *Gairm Níos Leithne*: an IGC, treoirchomhairleoirí in Éirinn; *Pobal i gCoitinne*: sochaí na hÉireann i gcoitinne. Is féidir páirtí leasmhar eile nach bhfuil luaite ag PSI a áireamh, ar a dtugtar *Gníomhaireacht Reachtuil*: an Roinn Oideachais agus Scileanna (ROS).

## 2. Déan tagairt do na treoirlínte cuí

Do na cúiseanna faoi láthair, beidh an anailís bunaithe ar Chód Eitice IGC (2012). Tugann Brollach an Chóid an cúlra ábhartha:

Oibríonn treoirchomhairleoirí le custaiméirí, mar dhaoine aonair agus i ngrúpaí, a dtugann siad seirbhísí gairmiúla dóibh maidir le forbairt oideachais, gairme agus phearsanta/shóisialta. Bíonn meas ag treoirchomhairleoirí ar dhínit, ar ionracas agus ar leas a gcustaiméirí, oibríonn siad ar bhealaí a chothaíonn smacht na gcustaiméirí ar a mbeatha féin, agus bíonn meas acu ar chumas na gcustaiméirí cinntí a dhéanamh agus gabháil d'athrú pearsanta i bhfianaise chreidimh agus luachanna na gcustaiméirí féin ...

Bíonn gaol speisialta d'iontaoibh i gceist le hobair an treoirchomhairleors. Cothaítear an iontaoibh sin trí theorainneacha cuí sa ghaol a leagan agus monatóireacht a dhéanamh orthu, agus tríd an ní seo a dhéanamh soiléir don chustaiméir agus do dhaoine ábhartha eile. Cé gurb é an gaol leis an gcustaiméir ab rud is túisce, ní mhaireann sé i bhfolús sóisialta. Ar an gcúis seo, tá meas ciallmhar ag treoirchomhairleoirí ar chomhthéacs sóisialta a gcuid oibre, a áiríonn an pobal níos leithne, an dlí agus comhghleacaithe gairmiúla.

Is iad seo a leanas na clásail is mó a bhaineann leis an saincheist áirithe atá idir lámha:

### 1.1 Meas Ginearálta

1.1.1 Tá meas ciallmhar ag treoirchomhairleoirí as luachanna mórálta agus cultúrtha na gcustaiméirí, agus ní ligeann siad sá seirbhís a bheith laghdaithe mar gheall ar thosca amhail ... reiligiún ... eitneacht ... bunús náisiúnta ...

1.1.2 Lorgaíonn treoirchomhairleoirí rannpháirtíocht chomh hiomlán agus chomh gníomhach agus is féidir ó dhaoine eile i gcinntí a dhéanann difear dóibh.

### 1.3 Toiliú Feasach agus Saoirse Toilithe

1.3.1 Tógann treoirchomhairleoirí gach céim is réasúnta lena chinntiú go dtugann custaiméirí toiliú bailí d'idirghabhálacha atá molta (b'fhéidir go mbeidh toiliú na dtuismitheoirí/na gcaomhnóirí de dhíth freisin más mionaoiseach an custaiméir; b'fhéidir go mbeidh polasaí bunaithe na scoile/an ionaid oibre ábhartha freisin).

1.3.2 Cosnaíonn treoirchomhairleoirí cead na gcustaiméirí toiliú a tharraing siar i ndiaidh d'idirghabháil a bheith tosaithe.

### 2.3 Forbairt Ghairmiúil Leanúnach (FGL)

2.3.3 Lorgaíonn treoirchomhairleoirí tacaíocht agus/nó maoirsiú ó chomhghleacaithe nuair a mhothaíonn siad faoi strus nó i mbaol mar thoradh ar dhualgais gairmiúla.

## 3. Déan meastóireacht ar chearta, ar fhreagrachtaí agus ar leas na bpáirtithe uile a ndéantar difear dóibh

Is féidir meastóireacht a dhéanamh ar chearta, ar fhreagrachtaí agus ar leas na bpáirtithe leasmhara mar seo a leanas:



- *Cinnteoir*: Tá sé de cheart ag treoirchomhairleoirí seirbhísí treorach a thairiscint do scoláirí. Feidhmíonn siad go pointe áirithe *in loco parentis*, toisc go bhfuil tuismitheoirí, agus a bpáistí á gcur ar scoil acu, ag tarmligean a núdaráis tuismitheora chuig foireann na scoile. Tá sé de fhreagracht ar threoirchomhairleoirí obair chun leasa an chustaiméara, ach sa chás seo, eascraíonn an aincheist eiticiúil as dearthaí cultúrtha éagsúla maidir le cé acu rud is fearr ar son leasa an chustaiméara. Níl leas an treoirchomhairleora i gceist go díreach, cé go bhféadfaí féinmheas a bheith i mbaol.
- *Tairbhí Díreach*: Tá sé de cheart ag an scoláire tairbhe a bhaint as seirbhís treorach na scoile, ach toisc gur mionaoiseach í tá sí faoi réir ag toiliú a tuismitheoirí (Bunreacht na hÉireann, 1937, Airteagal 42). Féachann an treoirchomhairleoir ar a leas i dtéarmaí an fhéinriar mar dhuine aonair, ach tá an t-athair ag éileamh go gcloíí le húdarás an tuismitheora. Is cosúil go bhfuil an difear ann mar thoradh ar fhrámaí tagartha cultúrtha atá i gcodarsnacht.
- *Tairbhíthe Sínte*: Tá sé de cheart ag tuismitheoirí an scoláire go rachfaí i gcomhairle leo agus sa deireadh thiar thall tá freagracht acu as cinntí a bhaineann léi, lena n-áirítear toiliú a tharraingt siar (Bunreacht na hÉireann, 1937, Airteagal 42). Cé go bhfuil na cearta caomhnóireachta céanna ag an mbean chéile agus atá ag an fear céile i gcultúr na hÉireann (An Roinn Dlí agus Cirt, 1964), níl sé soiléir cén tionchar atá aici (nó ag an teaghlach sínte) sa chás reatha seo. Is dócha go bhfuil leas indéach ag deartháireacha nó deirfiúracha, ach go háirithe deirfiúracha níos óige, i gcinneadh an treoirchomhairleora. D'fhéadfadh tionchar a bheith ag an toradh ar chaidrimh le piraí neamh-Mhoslamach an scoláire.
- *Comhghleacaithe agus Bainisteoir*: Tá méid an chomhoibrithe a bhíonn ag tuismitheoir le seirbhísí na scoile tábhachtach don phríomhoide, don fhoireann tréadchúraim, don cheann bliana agus do mhúinteoirí ranga eile, ach is féidir an-éagsúlacht a bheith ann sa mhéid ina mbíonn cumarsáid ag an bhfoireann sna ról seo lena chéile. Tá dhá shamhail fhéideartha ann don rúndacht (Bond, 1992): sa tsamhail idirdhealaithe, coinníonn cleachtóirí eolas chucu féin sa mhéid agus is féidir; sa tsamhail chomhtháite, déantar eolas rúnda a roinnt i measc na mball i bhfoireann. Is nós le treoirchomhairleoirí an chéad tsamhail a fheidhmiú, ach go minic tá sé iomchuí eolas áirithe a roinnt le comhghleacaithe agus leis an bpríomhoide. Sa chás reatha tagann saincheisteanna chun cinn a théann níos faide amach ná plé idir an scoláire agus an treoirchomhairleoir.
- *Fostóir*: Ní gá go mbeadh an Bord Bainistíochta, mar eagrais atá freagrach as bainistiú ginearálta na scoile, a bheith ar an eolas faoi gach ceist a bhaineann le scoláire, ach beidh gá é a chur ar an eolas má tá impleachtaí níos leithne ag an gceist do pholasaí na scoile.
- *Gníomhaireacht Reachtúil*: Tá freagracht reachtúil ag ROS as a chinntiú go bhfaigheann mionaoisigh oideachas, agus go bhfuil treoirchomhairleoireacht ar fáil dóibh. B'fhéidir nach bhfuil leas díreach aige sa chás reatha seo, ach ba chóir dó a bheith ag machnamh ar an mbealach is fearr inar féidir le scoileanna déileáil le hiontráil il-eitneach scoláirí atá ag méadú, agus ag an gcaoi inar féidir le tuismitheoirí na scoláirí seo a áireamh mar chomhpháirtithe sa phróiseas oideachais.
- *Maoirseoir*: Meastar go bhfuil sé riachtanach go ndéanfadh treoirchomhairleoirí athbhreithniú tréimhsiúil ar a gcuid oibre le maoirseoir (IGC, 2002; IGC, 2012, Clásail 2.3.3 agus 2.3.4); ag an am a scríobhtar seo, cuireann ROS maoiniú ar fáil do mhaoirseacht

ghrúpa. Is í feidhm an mhaoirseora ná tacú leo siúd a ndéantar maoirseacht orthu i bhfiosrú ar fhreagraí ar obair le custaiméirí. Sa chás reatha seo, b'fhéidir gur fearr an cúnaimh a bheidh le fáil ó mhaoirseoir a bhfuil taithí acu le custaiméirí il-eitneacha (Moslamach ach go háirithe).

- *Gairm Níos Leithne*: Is léir nach mbeidh an ghairm sásta le diúltú ó thuismitheoir, cé go bhféadfadh diúltuithe dá leithéid tarlú don treoirchomhairleoir ó am go ham. Ní dócha go mbeidh aon chion díreach ag an ngairm sa chás reatha seo. Mar sin féin, ar nós na Gníomhaireachta Reachtúla, is dócha gur chóir dóibh a bheith ag féachaint ar na saincheisteanna níos leithne a ardaítear do threoirchomhairleoirí mar thoradh ar an méadú ar ilchineálacht eitneach dhaonra na hÉireann.
- *Pobal i gCoitinne*: Is léir go bhfuil leas ag sochaí na hÉireann sa bhealach ina gcuireann treoirchomhairleoirí a ról i gcrích. Ní dócha go mbeidh gach duine ar aon fhocal faoin gcaoi inar chóir don tsochaí athrú agus plé le cultúir na mionlach.

#### 4. Cruthaigh an rogha is mó agus is féidir de chinntí, gan a bheith maolbhreithiúnach

Cuirtear an chéim seo i gcrích de réir mheon thobsmainteoireacht Osborn (1953), a mholann go gcuirfí an acmhainn chriticiúil ar leataobh ag an gcéim ina bhfuil smaointe á nginiúint. Déantar liosta de na smaointe uile, lena n-áirítear cinn amaideacha, agus iad siúd a léiríonn claonadh nó “scáth-thaobh” na pearsantachta (Jung, 1953):

Cuir deireadh le tuismitheoirí uile;

Seol ar ais "iad" chuig an áit ónar tháinig “siad”;

Lean den bhualadh leis an scoláire go rúnda;

Scríobh ar ais chuig an athair ag rá go leanfar de na seisiúin leis an scoláire;

Cuir deireadh tobann leis an gcaidreamh leis an scoláire;

Déan seisiún amháin deiridh chun críochnú leis an scoláire;

Déan teagmháil leis an athair agus déan iarracht cruinniú duine le duine a shocrú;

Pléigh an scéal leis an bpríomhoide;

Téigh i gcomhairle leis an maoirseoir;

Déan teagmháil leis an bpobal Moslamach, ach go háirithe an cheannaireacht;

Cuir brú ann chun polasaí na scoile a chruthú/leasú maidir le tacú le scoláirí agus tuismitheoirí ó chúlraí eitneacha na mionlach laistigh den phlean scoile uile;

Ardaigh an cheist leis an IGC;

Ardaigh an cheist le LNTO.

Ardaigh an cheist le ROS.

## 5. Déan meastóireacht chúramach ar an toradh is dócha a bheadh ar gach cinneadh

Freagraí ón scáth (Jung, 1953) is ea smaointe (a) agus (b) Tá sé tábhachtach iad a admháil, agus tá sé chomh tábhachtach céanna gan iad a chur i bhfeidhm. B'fhéidir go mbeadh maoirseacht – cinneadh (i) – iomchuí ar na ceisteanna a ardaíonn siad.

Iarracht is ea smaointe (c) agus (d) le leas an scoláire a leanúint, agus b'fhéidir gur léiriú iad freisin ar cheannánacht agus frustrachas/fearg i dtreo an athar. Ní dócha gur gníomhartha stuama iad, áfach. Tá dualgas eiticíúil ann le féinriar an chustaiméara a chothú, ach sa chás seo ní mór leas an scoláire a fheiceáil i gcomthéacs níos leithne an chúlra teaghlaigh agus cultúrtha. I ndáiríre, an chun leasa an scoláire é go gcuirfí i gcoimhlint lena hathair í? Ar aon nós, is mionaoiseach í, mar sin tacaíonn an bunreacht le seasamh an athar (Bunreacht na hÉireann, 1937, Airteagal 42). Fiú dá mbeadh lán-aois bainte amach ag an scoláire, agus dá bhrí sin dá mbeadh sí i dteideal dul i gcoinne a hathar, ba chóir don treoirchomhairleoir fós cuimhneamh ar an gcomthéacs níos leithne. Éilíonn an Chomhairle Mhúinteoireachta (2012) ar mhúinteoirí freastal ar an ilchineálacht (Clásal 1.3) agus obair go comhoibríoch le tuismitheoirí (Clásail 1.4, 3.6, 3.7 agus 6.2).

Is dócha go bhfuil smaoinemh (e) míchuí ó thaobh na gairmiúlachta de. Tá cinneadh (f) inmhianaithe, ach b'fhéidir go mbeadh sé ag brath ar ghníomhaíocht eile.

Tá an-chiall le smaoinemh (g). Más féidir leis an treoirchomhairleoir teagmháil phearsanta a bhunú leis an athair, is féidir caidreamh a bheith ann inar féidir leo a seasaimh éagsúla a mhíniú agus teacht ar chomhthuisicint níos mó. Ar ndóigh, is féidir leis an athair teagmháil a dhiúltú, agus ní féidir a bheith cinnte go mbeidh comhthuisicint ann, fiú má bhíonn teagmháil ann. Más bean í an treoirchomhairleoir, b'fhéidir gur lú an seans go mbeidh an rogha seo indéanta.

Tá smaoinemh (h) inmhianaithe ar aon nós. Iompraíocht fhreagrach ghairmiúil is ea an príomhoide a chur ar an eolas maidir le ceisteanna a d'fhéadfadh impleachtaí níos mó a bheith acu. B'fhéidir go mbeidh dearcadh eile úsáideach ag an bpríomhoide, nó teagmhálacha ábhartha. B'fhéidir gur mhaith leis an bpríomhoide freisin aird an Bhoird Bhainistíochta a tharraingt ar an scéal mar shaincheist aon uaire nó mar bhunús le forbairt polasaí. Ba chóir don treoirchomhairleoir béim a leagan ar an tábhacht atá le rúndacht chúí nuair atáthar i gcumarsáid le tríú páirtithe.

Tá smaoinemh (i) inmhianaithe freisin – beidh an tacaíocht úsáideach, ach go háirithe má chuireann an tsaincheist strus ar an treoirchomhairleoir; agus d'fhéadfadh plé leis an maoirseoir féidearthachtaí eile a ghiniúint. Mar atá luaite cheana, molann IGC go láidir go mbeadh maoirseacht ann (IGC, 2002; IGC, 2012, Clásail 2.3.3 agus 2.3.4), agus cuireann ROS maoiniú ar fáil don ghníomhaíocht seo.

Ní dócha go mbeidh smaointe (j), (k), (l) (m) agus (n) cabhrach láithreach, ach b'fhéidir go mbeidh siad úsáideach sa phleanáil don todhchaí.

## 6. Roghnaigh an cinneadh is fearr, dar le do bhreithiúnas gairmiúil, cuir i bhfeidhm é, agus tabhair fógra do na páirtithe ábhartha

Is cosúil gurb é an cinneadh is fearr ná meascán de (g) agus (h) - bunaigh teagmháil dhíreach leis an athair i ndiaidh dul i gcomhairle leis an bpríomhoide. Sula gcuirfear an cinneadh seo a

bhfeidhm, b'fhéidir gur mhaith leis an treoirchomhairleoir dul i gcomhairle leis an scoláire go gonta, cé go bhfuil comhairliúchán dá leithéid ag dul i gcoinne na mianta atá léirithe go soiléir ag an athair. Más rud é nach dtoilíonn an scoláire leis an ngníomh atá beartaithe, beidh ar an treoirchomhairleoir nós imeachta na cinnteoireachta a úsáid a thuilleadh chun cinneadh ar an oiriúnacht eiticíúil a bhaineann le leanúint ar aghaidh gan toiliú.

Tá sé ciallmhar cinneadh (i) a chur i bhfeidhm freisin.

Is cinnte go dtugann an tsaincheist le tuiscint go mbeadh gníomh amhail cinneadh (k) oiriúnach, cé gur réiteach don fadtéarma is ea é seo, agus ní gá dó a bheith ag baint le mionsonraí an cháis ar leith seo. Ar an dul chéanna, d'fhéadfadh cinntí (l), (m) agus (n) a bheith úsáideach i gcoitinne don ghairm sa fadtéarma. D'fhéadfadh cinneadh (j) a bheith níos úsáidí ach go háirithe don todhcháí, go háirithe má tá pobal bunaithe Moslamach ann le struchtúr sóisialta gníomhach.

## 7. Glac freagracht as torthaí an chinnidh

Ní féidir torthaí an chinnidh a thuar. B'fhéidir go mbeidh an treoirchomhairleoir ábalta leanúint de bhualadh leis an scoláire i ndiaidh comhairliúcháin leis an athair. B'fhéidir go mbeidh an t-athair diongbháilte, áfach, agus go mothóidh an scoláire gur ligeadh síos í. B'fhéidir go mbeidh ar an treoirchomhairleoir am a chaitheamh faoi mhaoirseacht chun déileáil leis an toradh. B'fhéidir go mbeidh na torthaí níos dearfaí i dtéarmaí na forbartha polasaí.

## Conclúid

I neart aincheisteanna gairmiúla bíonn coimhlint ann idir phrionsabail eiticíúla. Má dhéanaimid tagairt do na ranna de chód eitice IGC a luaitear thuas, tá cumas an treoirchomhairleora le hiontaoibh a choinneáil (Brollach) agus le féinriar an chustaiméara a chothú (Clásal 1.1.2) teoranta ag an ngá le haird a bheith ann ar an gcomhthéacs sóisialta (Brollach agus Clásal 1.1.1).

Maidir le ceist an toilithe (Clásail 1.3.1, 1.3.2), cuireann an Cód de cheangal ar threoirchomhairleoirí meas a bheith acu ar cheart an chustaiméara le toiliú a thabhairt agus a tharraingt siar, ach freisin aithníonn sé ceart na dtuismitheoirí le toiliú an chustaiméara a sháru. Cuireann an ceart deiridh sin teorainn le leithead an treoirchomhairleora do bhreithiúnas agus gníomhú. I bhfianaise na mbacanna, ní mór don réiteach a bheith ar an gcomhréiteach is fearr is féidir a fháil sa staid.

Táthar ag súil go lorgóidh treoirchomhairleoirí tacaíocht agus/nó maoirseacht (Clásal 2.3.3) nuair a mhothaíonn siad faoi strus. Tá gach seans ann go mbeidh strus ann mar thoradh ar na héiginnteachtaí a bhaineann leis an gcinnteoireacht lánroghnach agus machnamhach.

Leagann an cur chuige a chuirtear i láthair anseo an bhéim ar bhreithiúnas, murab ionann agus cloí go dall le rialacha dochta. Ba chóir do chóid eitice a bheith ina slata tomhais (do chomparáid neasach), seachas ina dteimpléid (chruinne) (Geldart, 1992). Má úsáidtear nós imeachta cinnteoireachta foirmiúil ní ghealltar go mbeidh réitigh gan locht ann - go deimhin, b'fhéidir go mbeidh an léitheoir in ann réiteach níos fearr a thairiscint ná an ceann an mholtar anseo. Ach cuidíonn an nós imeachta lena chinntiú go bhfuil machnamh córasach déanta ar na tosca ábhartha. Dá bhrí sin, ba chóir go mbeadh an cinneadh a ghlactar ar chaighdeán níos fearr, agus ina cheann a d'fhéadfaí a chosaint más gá.

## Beathaisnéis

Bhí Ronny Swain, PhD, ina stiúrthóir ar an gclár oiliúna sa treoir sa Choláiste Ollscoile, Corcaigh ar feadh ocht mbliana déag. Is iar-Chathaoirleach é ar Bhord um Iompar Gairmiúil Chumann Síceolaíochta na hÉireann, agus chuidigh sé le cóid eitice a chruthú do shé eagrais cúnamh gairmiúla in Éirinn. Is Comhalta é d'Institiúid na dTreoirchomhairleoirí agus de Chumann Síceolaíochta na hÉireann.

Foilsíodh an chéad eagrán den alt seo sa bhliain 2002 i *Lámhleabhar an T reoirchomhairleora* LNTO faoin teideal “An treoirchomhairleoir agus eitic ghairmiúil”.

## Tagarthaí

An Chomhairle Mhúinteoireachta. (2012). An cód iompair ghairmiúil do mhúinteoirí (2ú heagrán.).  
Magh Nuad: An tÚdar.

[http://www.teachingcouncil.ie/\\_fileupload/Professional%20Standards/2012%202nd%20edition/tc\\_code\\_of\\_conduct\\_2012\\_web\\_irish.pdf](http://www.teachingcouncil.ie/_fileupload/Professional%20Standards/2012%202nd%20edition/tc_code_of_conduct_2012_web_irish.pdf) (aimsithe 9/5/2013).

An Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais (2012). An tAcht um Cheartas Coiriúil (Faisnéis faoi Chionta in aghaidh Leanaí agus Aosaigh Shoghonta a Choimeád Siar). Baile Átha Cliath: An tÚdar.

<http://www.irishstatutebook.ie/2012/en/act/pub/0024/index.html> (aimsithe 9/5/2013).

An Roinn Dlí agus Cirt. (1964). An tAcht um Chaomhnóireacht Naíon. Baile Átha Cliath: An tÚdar.

<http://www.ahtanna.ie/ga.act.1964.0007.1.html> (aimsithe 9/5/2013).

An Roinn Leanaí agus Gnóthaí Óige. (2011). Tús Áite do Leanaí: Treoir Náisiúnta um Chosaint agus Leas Leanaí. Baile Átha Cliath: Foilseacháin an Rialtais.

[http://www.dcy.gov.ie/viewdoc.asp?fn=/documents/Publications/Children\\_First\\_Report\\_IRISH\\_LR.pdf](http://www.dcy.gov.ie/viewdoc.asp?fn=/documents/Publications/Children_First_Report_IRISH_LR.pdf) (aimsithe 9/5/2013).

An Roinn Sláinte. (2005). An tAcht um Ghairmithe Sláinte agus Cúraim Shóisialaigh. Baile Átha Cliath: An tÚdar.

<http://www.irishstatutebook.ie/2005/en/act/pub/0027/index.html> (aimsithe 9/5/2013).

Bond, T. (1992). Ethical issues in counselling and education. *British Journal of Guidance and Counselling*, 20(1), 51-63.

Booth, R. (1995). A new code of ethics? *Irish Psychologist*, 22(2), 9-10.

Booth, R. (1996). Hands up all those in favour of ethics. *Irish Journal of Psychology*, 17, 110-125.

Bunreacht na hÉireann - Constitution of Ireland. (1937). Baile Átha Cliath: Oifig Fhoilseacháin an Rialtais.

Corey, G., Schneider Corey, M., & Callanan, P. (2011). *Issues and ethics in the helping professions* (8th ed.). Andover, Hants: Cengage Learning.

CPA (Canadian Psychological Association). (1992). *Companion manual to the Canadian code of ethics for psychologists, 1991*. Ottawa, Ontario: An tUdar.

Geldart, G. (1992, September 29). Routes to chartered status for counselling psychologists. Circular letter to members of the Special Group in Counselling Psychology. Leicester: British Psychological Society.

Goodson, I. F., & Hargreaves, A. (Eds.). (1996). *Teachers' professional lives*. London: Falmer.

Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). *Cultures and organizations: Software of the mind* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

- IGC (Institute of Guidance Counsellors). (2002). Report of working party on counselling supervision for guidance counsellors. Dublin: Author.
- IGC (Institute of Guidance Counsellors). (2012). Code of ethics of the Institute of Guidance Counsellors. <http://www.igc.ie/About-Us/Code-Of-Ethics> (accessed 9/5/2013).
- IGC (Institute of Guidance Counsellors). (2013). A vision for the future practice of guidance counselling in Ireland: A discussion document for members (Draft). Dublin: Author.
- Jung, C. G. (1953). The collected works of C. G. Jung: Volume 7: Two essays on analytical psychology. London: Routledge & Kegan Paul.
- MacGinitie, W. H. (1986). The power of uncertainty. In V. Greaney & B. Molloy (Eds.), Dimensions of reading. Dublin: Educational Company (based on an address to the Ninth World Congress on Reading of the International Reading Association, Dublin, July, 1982).
- Mason, B. (1993). Towards positions of safe uncertainty. *Human Systems: The Journal of Systemic Consultation and Management*, 4, 189-200.
- Meara, N. M., Schmidt, L. D., & Day, J. D. (1996). Principles and virtues: A foundation for ethical decisions, policies and character. *The Counselling Psychologist*, 24(1), 4-77.
- NCGE (National Centre for Guidance in Education). (2004). Planning the School Guidance Programme. Dublin: Author. [http://www.ncge.ie/uploads/Pl\\_Sch\\_Gui\\_prog\\_leaf.pdf](http://www.ncge.ie/uploads/Pl_Sch_Gui_prog_leaf.pdf) (aimsite 9/5/2013).
- O'Rourke, M. L. (2001, October) Multiculturalism and multicultural counselling. Seminar at the National Conference and AGM of the Institute of Guidance Counsellors, Dun Laoghaire.
- Osborn, A. F. (1953). Applied imagination. New York: Scribner.
- PSI (Psychological Society of Ireland). (2011). Code of professional ethics.
- Schein, E. H. (1972). Professional education: Some new directions. New York: McGraw-Hill.
- Swain, R. (2000). Awareness and decision making in professional ethics: The new code of the Psychological Society of Ireland. *European Psychologist*, 5(1), 19-27.