

McLeod, J., & McLeod, J. (υπό έκδοση). Δεξιότητες συμβουλευτικής για τα επαγγέλματα παροχής υπηρεσιών και υποστήριξης του ανθρώπου. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Οι δεξιότητες συμβουλευτικής από το Α ως το Ω

Εισαγωγή

Στο προηγούμενο κεφάλαιο παρουσιάστηκε μια εισαγωγή για τη συμβουλευτική ως εφαρμογή ενός συνόλου δεξιοτήτων, και συζητήθηκαν οι απόψεις σημαντικών θεωρητικών στο πεδίο των δεξιοτήτων συμβουλευτικής, όπως ο Carkhuff, ο Egan, η Hill και ο Iney. Στόχος αυτού του κεφαλαίου είναι να εξετάσουμε μια ομάδα βασικών δεξιοτήτων συμβουλευτικής που αντιστοιχούν στις θεμελιώδεις ικανότητες όλων των ατόμων που προσφέρουν μια συμβουλευτική σχέση. Οι δεξιότητες αυτές παρουσιάζονται με αλφαβητική σειρά, ώστε να εμπεδωθεί η θέση ότι έχουν την ίδια σπουδαιότητα. Παρότι οι δεξιότητες αυτές μπορούν να διαχωριστούν μεταξύ τους για εκπαιδευτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, στην πράξη είναι αλληλοσυνδεδεμένες και αποτελούν μέρος του γενικού τρόπου συνύπαρξης με ένα πρόσωπο, κάτι που χαρακτηρίζει όλες τις προσεγγίσεις στη συμβουλευτική.

Στόχος του υλικού που περιέχεται σε αυτό το κεφάλαιο δεν είναι να αποτελέσει από μόνο του επαρκή βάση για την απόκτηση των παρουσιαζόμενων δεξιοτήτων συμβουλευτικής. Για να αναπτύξει κανείς δεξιότητες σε περιστάσεις συμβουλευτικής πρέπει να παρατηρήσει πώς χρησιμοποιούνται αυτές οι δεξιότητες από άλλα άτομα, να δοκιμάσει τις δεξιότητες στην πράξη, και να λάβει ανατροφοδότηση και καθοδήγηση για τον βαθμό αποτελεσματικότητας της πρακτικής εφαρμογής τους. Επιπλέον, είναι χρήσιμο να διαβάσει κανείς πώς διαφορετικοί συγγραφείς περιγράφουν τις ίδιες δεξιότητες – υπάρχουν πάντα περισσότερες πτυχές σε μια πρακτική δεξιότητα από αυτές που μπορούμε να εκφράσουμε με λέξεις, και διαφορετικοί συγγραφείς συνήθως επισημαίνουν αντίθετες πλευρές στη χρήση μιας δεξιότητας. Στο τέλος του κεφαλαίου, παρουσιάζεται μια λίστα από περαιτέρω βιβλιογραφικές αναφορές που αφορούν τον χαρακτήρα των δεξιοτήτων συμβουλευτικής.

Πλαίσιο 4.1: Ποιος είναι ο σκοπός των δεξιοτήτων συμβουλευτικής;

Έχει πάντα σημασία να θυμόμαστε ότι οι δεξιότητες συμβουλευτικής χρησιμοποιούνται για έναν σκοπό. Δεν έχει σημασία με ποσό εκλεπτυσμένο τρόπο

δείχνει ένας σύμβουλος ενσυναίσθηση απέναντι στον πελάτη: αν η ανταπόκριση του συμβούλου δεν είναι διευκολυντική και δεν έχει αποτέλεσμα για τον πελάτη, θα έχει τελικά λίγη αξία. Αντίστροφα, κάποιες αντιδράσεις του συμβούλου που μπορεί να φαίνονται στους παρατηρητές παράξενες ή ιδιοσυγκρασιακές μπορεί να βιωθούν από τον πελάτη ως πολύ βοηθητικές. Πώς μπορούμε να ξέρουμε αν μια δεξιότητα συμβουλευτικής χρησιμοποιείται αποτελεσματικά; Στα μαθήματα, αλλά και στην καθαυτό πρακτική, είναι βασικό να έχουμε μια αίσθηση της επίδρασης που έχει η ανταπόκριση του συμβούλου στον πελάτη. Μπορούμε να παρατηρήσουμε διάφορα είδη επίδρασης. Οι δεξιότητες συμβουλευτικής μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τους παρακάτω σκοπούς:

- Προσφορά βοήθειας στον πελάτη *ώστε να πει την ιστορία του*: τα όσα λέει και κάνει ο σύμβουλος επιδρούν στη δυνατότητα που έχει το άτομο να συνεχίσει να μιλά, εμβαθύνοντας στα ζητήματα και ανακαλύπτοντας τι έχει περισσότερο νόημα για το ίδιο.
- *Ανάπτυξη της σχέσης*: με την ανταπόκριση του συμβούλου δημιουργείται η σύνδεση ανάμεσα στον σύμβουλο και τον πελάτη, και μεταδίδεται η αίσθηση ότι ο σύμβουλος ενδιαφέρεται και πιστεύει στην ικανότητα του πελάτη να επιλύσει τα επίμαχα ζητήματα.
- *Δυνατότητα αναστοχασμού και επιλογής*: τα όσα λέει ή κάνει ο σύμβουλος μπορεί να διανοίξουν έναν χώρο για τον πελάτη, ούτως ώστε να αποκτήσει μεγαλύτερη επίγνωση των εμπειριών του ή να είναι σε θέση να εξετάζει εναλλακτικούς τρόπους δράσης.
- *Δημιουργία νέας εμπειρίας*: ορισμένες φορές, ο πελάτης προσκαλείται να αποκτήσει μια εμπειρία την οποία σπάνια θα βίωνε στο παρελθόν – για παράδειγμα, ένα απομονωμένο άτομο μπορεί να κληθεί να έχει οπτική επαφή, ένα πολύ ομιλητικό άτομο μπορεί να κληθεί να μείνει σιωπηλό για μερικά λεπτά.

Κατά την πρακτική εξάσκηση των δεξιοτήτων συμβουλευτικής, για παράδειγμα στο πλαίσιο ενός εκπαιδευτικού προγράμματος, είναι χρήσιμο να αξιολογείται η χρήση δεξιοτήτων βάσει αυτού που οι Sachse και Elliott (2002) έχουν χαρακτηρίσει *τριπλή αλληλουχία*: μια ακολουθία αλληλεπίδρασης που ξεκινά με μια δήλωση του πελάτη, ακολουθείται από μια δήλωση του συμβούλου και τελειώνει με μια επιπλέον ανταπόκριση του πελάτη. Σε αυτό το μικροεπίπεδο ανάλυσης, μπορεί να παρατηρήσει κανείς ότι η αποτελεσματική χρήση των δεξιοτήτων συμβουλευτικής συνεπάγεται μικρές αλλά σημαντικές αλλαγές στον πελάτη, οι οποίες αφορούν την πληρέστερη διερεύνηση ενός ζητήματος ή τη μεγαλύτερη σύνδεσή του με τον σύμβουλο. Αντίθετα, αν οι δεξιότητες συμβουλευτικής δεν χρησιμοποιηθούν με αποτελεσματικό τρόπο, θα παρατηρήσουμε ότι έχουν το αντίθετο αποτέλεσμα – ο πελάτης μπορεί να χάσει το νήμα της συζήτησης ή να αποσυρθεί από την επαφή του με τον σύμβουλο.

Άσκηση 4.1: Αναστοχασμός πάνω στις δικές σας δεξιότητες συμβουλευτικής

Πριν διαβάσετε το υπόλοιπο κεφάλαιο, φτιάξτε μια λίστα από τις συμβουλευτικές δεξιότητες που χρησιμοποιείτε πολύ στην αλληλεπίδρασή σας με τους άλλους και για τις οποίες αισθάνεστε σίγουροι και ικανοί, και μια άλλη λίστα από τις συμβουλευτικές δεξιότητες που θεωρείτε πιο προβληματικές.

Οι δεξιότητες συμβουλευτικής από το Α ως το Ω

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.1 Βασικές δεξιότητες συμβουλευτικής

Προσεκτική παρακολούθηση	Παρατήρηση
Συντονισμός	Παροχή ανατροφοδότησης
Επίγνωση σώματος	Παρακολούθηση διαδικασίας
Διαχείριση ορίων	Παροχή πληροφοριών
Φροντίδα	Ερωτήσεις
Πρόκληση	Αντανάκλαση/αναδιατύπωση
Επιβεβαίωση/διασαφήνιση	Αναπλαισίωση
Παροχή συμβουλών	Μνήμη
Αμεσότητα	Αυτοαποκάλυψη
Ακρόαση	Αυτοπαρακολούθηση
Κατανόηση	Δόμηση
Κατονομασία	Χρήση σιωπής
	Μαρτυρία

Προσεκτική παρακολούθηση

Σε μια συμβουλευτική σχέση, το πρόσωπο που αναζητά βοήθεια πρέπει να είναι το επίκεντρο της προσοχής. Η προσοχή του πελάτη πιθανότατα θα διασπαστεί αν προσπαθεί να μιλήσει για ένα ζήτημα και καταλαβαίνει ότι ο σύμβουλος δεν τον παρακολουθεί προσεκτικά. Υπάρχουν, επομένως, δύο πλευρές στη δεξιότητα της *προσεκτικής παρακολούθησης*, μια εσωτερική και μια εξωτερική. Σε εσωτερικό επίπεδο, ο σύμβουλος πρέπει να δείχνει γνήσιο ενδιαφέρον στον πελάτη και να μην απασχολείται με άλλα θέματα. Σε εξωτερικό επίπεδο, η ποιότητα της προσεκτικής παρακολούθησης του συμβούλου πρέπει να μεταδίδεται στον πελάτη. Κάποιοι τρόποι μετάδοσης της προσεκτικής παρακολούθησης είναι η ελαφριά κλίση του σώματος προς τα εμπρός, η έκφραση του προσώπου και οι χειρονομίες που

ανταποκρίνονται στον πελάτη, η κατάλληλη οπτική επαφή, καθώς και αυτό που ο Allen Ivey έχει περιγράψει ως «ελάχιστοι δείκτες ενθάρρυνσης» – ήχοι ή σύντομες δηλώσεις όπως ένα «μμμ» ή ένα «ναι». Όπως συμβαίνει με κάθε δεξιότητα, η υπερβολική προσπάθεια ή οι πάρα πολλές ενέργειες ενδεχομένως να αποβούν αντιπαραγωγικές. Για παράδειγμα, η υπερβολική οπτική επαφή μπορεί να προκαλέσει αμηχανία ή ντροπή σε κάποιους πελάτες. Υπάρχουν σημαντικές πολιτισμικές διαφορές ως προς τα αποδεκτά στιλ προσεκτικής παρακολούθησης. Οι Βορειοευρωπαίοι προτιμούν κατά βάση ένα στιλ μεγαλύτερης απόστασης, ενώ πολλές άλλες πολιτισμικές ομάδες αναμένουν μια πιο ζωντανή ανταπόκριση.

Συντονισμός

Ο αποτελεσματικός σύμβουλος επιδιώκει τον συντονισμό με τις εμπειρίες του πελάτη, καθώς και με τον τρόπο που ο πελάτης εκφράζει αυτές τις εμπειρίες. Ο *συντονισμός* αναφέρεται σε ένα ευρύ φάσμα τρόπων με τους οποίους επιτυγχάνεται αυτή η εναρμόνιση ενός προσώπου με ένα άλλο. Για παράδειγμα, σε συναισθηματικό επίπεδο, ένας συντονισμένος σύμβουλος μπορεί να αισθάνεται στο δικό του σώμα τα συναισθήματα που βιώνει ο πελάτης του. Ο συντονισμός αναφέρεται επίσης στη χρήση των ίδιων λέξεων με τις λέξεις που χρησιμοποιεί ο πελάτης (π.χ. αν ένας πελάτης δηλώνει ότι αισθάνεται «άσχημα», ενδεχομένως να ακούγεται παράταιρη μια απάντηση του συμβούλου που θα χρησιμοποιεί τον όρο «κατάθλιψη»). Επιπλέον, μπορεί να είναι χρήσιμο ο σύμβουλος να ακολουθεί τον βηματισμό και τον ρυθμό με τον οποίο μιλάει ο πελάτης, ακόμη και να αντικατοπτρίζει τη γλώσσα του σώματος που χρησιμοποιεί ο πελάτης. Όταν λειτουργεί σωστά η διαδικασία του συντονισμού, ο πελάτης θα έχει την αίσθηση ότι ο σύμβουλος είναι «μαζί» του. Όταν υπάρχει έλλειψη συντονισμού, η διαδικασία της συμβουλευτικής μπορεί να δημιουργεί μια εντύπωση διακοπής-εκκίνησης, να χαρακτηρίζεται από αποτυχία στην ανάπτυξη των θεμάτων, και μια αμηχανία από πλευράς πελάτη (και συμβούλου) λόγω της αίσθησης ότι τα πράγματα δεν πηγαίνουν καλά ανάμεσά τους. Πιο μακροπρόθεσμα, η έλλειψη συντονισμού δυσκολεύει τον σύμβουλο να αποφασίσει ποιες δραστηριότητες και μέθοδοι είναι σωστές για έναν συγκεκριμένο πελάτη, καθώς και να αξιολογήσει τον βαθμό κατά τον οποίο η συμβουλευτική βοηθά τον πελάτη.

Επίγνωση σώματος

Φαίνεται πως δεν υπάρχει κατάλληλη λέξη για να περιγράψει αυτή τη δεξιότητα. Αναφέρεται στην ικανότητα να αξιοποιεί κάνεις τις πληροφορίες που λαμβάνει από μη λεκτικές ενδείξεις και από τη φυσική παρουσία τόσο του πελάτη όσο και του συμβούλου. Οι περισσότερες συνεδρίες συμβουλευτικής αποτελούν δια ζώσης

αλληλεπιδράσεις που δίνουν έμφαση στη λεκτική έκφραση. Ωστόσο, οι λέξεις παράγονται από σώματα και συνοδεύονται από διάφορους σωματικούς ενδείκτες. Οι σύμβουλοι ενδέχεται να βρουν χρήσιμη την εμπειρία από τρόπους θεραπείας που περιλαμβάνουν σωματική δραστηριότητα, όπως είναι η θεραπεία μέσω περιπέτειας, η χοροθεραπεία ή το ψυχόδραμα, και η παρακολούθηση βιντεοσκοπημένων θεραπευτικών συνεδριών χωρίς ήχο. Ακόμη και μια περιορισμένη εμπειρία αυτού του είδους των δραστηριοτήτων θα δείξει ξεκάθαρα ότι ένα μεγάλο μέρος του νοήματος εκφράζεται μέσα από τη στάση και την κίνηση του σώματος, και ότι η ποιότητα μιας σχέσης μεταδίδεται μέσα από έναν διαπροσωπικό «χωρό» που λαμβάνει χώρα ανάμεσα σε δύο ανθρώπους. Οι επιδέξιοι σύμβουλοι είναι σε θέση να παρατηρούν τα σωματικά φαινόμενα στον εαυτό τους («γνωρίζω ότι καμπουριάζω και σταυρώνω τα πόδια μου – τι μπορεί να σημαίνει αυτό;») και στους πελάτες τους, ενσωματώνουν αυτά τα στοιχεία στις λεκτικές και ακουστικές πληροφορίες που λαμβάνουν και τα αξιοποιούν στη διαδικασία της συμβουλευτικής.

Διαχείριση ορίων

Αν η συμβουλευτική μπορεί να οριστεί ως «δημιουργία ενός χώρου διεξοδικής συζήτησης ζητημάτων» (Κεφάλαιο 1), τότε ο σύμβουλος έχει την ευθύνη να διαφυλάσσει την ασφάλεια των ορίων του χώρου, ούτως ώστε να μπορούν να «εμπεριέχουν» όποιο «ζήτημα» επιθυμεί να διερευνήσει το άτομο. Μεγάλο μέρος της δεξιότητας διαχείρισης των ορίων είναι πρακτικό: κατάλληλα καθίσματα, ένας ιδιωτικός εμπιστευτικός χώρος συνάντησης, αποφυγή διακοπών και συμφωνημένος χρόνος έναρξης και λήξης. Ένα άλλο στοιχείο της διαχείρισης ορίων έχει συμβατικό χαρακτήρα. Για παράδειγμα, αφορά ζητήματα όπως η συχνότητα των συναντήσεων ή πληροφορίες που θα πρέπει να αναφερθούν στις αρχές (π.χ. παράνομη δραστηριότητα, αυτοκαταστροφική συμπεριφορά ή κακοποίηση). Μια πιο υπόρρητη πτυχή της διαχείρισης ορίων αφορά τη συναισθηματική ή ψυχολογική σημασία της σχέσης μεταξύ συμβούλου και πελάτη. Για παράδειγμα, ο πελάτης ή ο σύμβουλος μπορεί να επιθυμούν να τραβήξουν τη σχέση εκτός συμβουλευτικού «χώρου» και να την οδηγήσουν σε ένα διαφορετικό είδος διαπροσωπικής επικράτειας, π.χ. σε έναν χώρο φιλίας, επαγγελματικής συνεργασίας ή σεξουαλικής σχέσης. Ένα πρόβλημα ορίων που μπορεί να ανακύψει για τους επαγγελματίες της νοσηλευτικής, της κοινωνικής εργασίας, της διδασκαλίας και άλλων επαγγελμάτων που ασχολούνται με την ενσωματωμένη συμβουλευτική είναι ο βαθμός κατά τον οποίο είναι πρόθυμοι να μοιραστούν τις δικές τους εμπειρίες με τους πελάτες τους. Συνήθως, με βάση την εκπαίδευσή τους αυτοί οι επαγγελματίες υιοθετούν έναν αρκετά απόμακρο «επαγγελματικό» ρόλο σε σχέση με τους ασθενείς και τους πελάτες. Ωστόσο, σε μια συμβουλευτική σχέση, μπορεί να υπάρχουν στιγμές κατά τις οποίες η αυτοαποκάλυψη από πλευράς συμβούλου μπορεί να βοηθήσει πάρα πολύ τον

πελάτη. Μια πλευρά της δεξιότητας διαχείρισης των ορίων αφορά την ανάπτυξη στρατηγικών για τον τρόπο αντιμετώπισης αυτού του είδους των καταστάσεων.

Φροντίδα

Από την οπτική του προσώπου που δέχεται συμβουλευτική, μια από τις πολυτιμότερες πλευρές της διαδικασίας είναι η αίσθηση ότι ο σύμβουλος νοιάζεται πραγματικά (Bedi et al., 2005· Levitt et al., 2006). Η φροντίδα μπορεί να εκφραστεί με διάφορους τρόπους. Μικρές πράξεις φροντίδας είναι η ανταπόκριση στις φυσικές ανάγκες του πελάτη, όπως η ανάγκη για ένα πιο άνετο κάθισμα ή για ένα ποτήρι νερό. Η αίσθηση της φροντίδας μπορεί να μεταδοθεί όταν ο σύμβουλος θυμάται πληροφορίες που είναι σημαντικές για τον πελάτη, όπως τα γενέθλιά του ή η ημερομηνία που πέθανε ένα αγαπημένο του πρόσωπο. Για ορισμένους πελάτες, η ενεργός συμμετοχή του συμβούλου βιώνεται ως φροντίδα. Για παράδειγμα, ο σύμβουλος δείχνει ότι ενδιαφέρεται όταν μπαίνει στη διαδικασία να διατυπώνει προτάσεις, ή να παίρνει την πρωτοβουλία για κάποιες δραστηριότητες ή ασκήσεις, αντί να σκέφτεται παθητικά τα όσα είπε ο πελάτης. Μια ουσιώδης πλευρά της φροντίδας αφορά τις περιπτώσεις που ο σύμβουλος αναμένει τον τρόπο με τον οποίο συγκεκριμένα συμβάντα μπορεί να ασκήσουν επίδραση στον πελάτη – για παράδειγμα, πριν από συναισθηματικά δύσκολες περιόδους διακοπών όπως είναι τα Χριστούγεννα. Οι ικανοποιημένοι πελάτες ορισμένες φορές αναφέρονται σε αυτόν τον παράγοντα όταν περιγράφουν τον σύμβουλό τους ως κάποιον που υπερβαίνει τον τυπικό επαγγελματικό του ρόλο, τους αντιμετωπίζει ως «ιδιαιτέρους», ή είναι πρόθυμος να αλλάξει το πρόγραμμά του για αυτούς (Neander & Skott, 2006). Για έναν σύμβουλο, η δεξιότητα της φροντίδας ξεκινά από ένα γνήσιο ενδιαφέρον για τον πελάτη, κάτι που με τη σειρά του οικοδομείται πάνω στην ικανότητα του συμβούλου να αποφεύγει την επαγγελματική εξουθένωση και τη συναισθηματική αποστασιοποίηση μέσω της αποτελεσματικής επαγγελματικής αυτοφροντίδας. Για τη μετάδοση της αίσθησης της φροντίδας, μπορεί κανείς να έχει στο μυαλό του την εξής ερώτηση: «τι είναι αυτό που αυτό το συγκεκριμένο πρόσωπο μπορεί να χρειάζεται από μένα έτσι ώστε να πιστέψει ότι νοιάζομαι πραγματικά;»

Πρόκληση

Ένα πρόσωπο που ζητά βοήθεια συνήθως θέλει ο σύμβουλός του να είναι «στο πλευρό του», να έχει μαζί του μια σχέση που θα του παρέχει υποστήριξη και ασφάλεια. Ωστόσο, ο πελάτης θέλει επίσης έναν σύμβουλο που θα είναι ειλικρινής μαζί του και θα του επισημαίνει τότε αυτά που λέει δεν βγάζουν νόημα, τότε φάσκει και αντιφάσκει, τότε αποφεύγει πράγματα ή καταφεύγει σε αυτοκαταστροφικές

συμπεριφορές. Η δεξιότητα της *αντίκρουσης* ή της *πρόκλησης* είναι δύσκολη για πολλούς συμβούλους, οι οποίοι συνήθως είναι άνθρωποι που αποφεύγουν τη σύγκρουση και προτιμούν τις αρμονικές και στενές σχέσεις. Οι σύμβουλοι συχνά πιστεύουν ότι η αντίκρουση ενός πελάτη διατρέχει τον κίνδυνο υπονόμησης της θεραπευτικής σχέσης. Υπάρχει, φυσικά, κάποια βασιμότητα σε αυτό, αφού όντως η πρόκληση πρέπει να χρησιμοποιείται με προσοχή – ένα μεγάλο ποσοστό ανθρώπων καταφεύγουν στη συμβουλευτική ακριβώς επειδή έχουν εκτεθεί σε επικριτικές και υποτιμητικές συμπεριφορές στη ζωή τους και είναι, συνεπώς, εξαιρετικά ευαίσθητοι σε οποιαδήποτε υπόνοια επικριτικής συμπεριφοράς εκ μέρους του συμβούλου τους. Είναι σημαντικό οι σύμβουλοι να έχουν υπόψη τους ότι αυτό που κάνουν όταν χρησιμοποιούν την πρόκληση δεν είναι απλώς δυνητικά χρήσιμο από μόνο του, ως μέσο παρακίνησης για μια νέα κατανόηση ή συμπεριφορά, αλλά συνιστά επίσης μια ευκαιρία να μάθει ο πελάτης την *υποστηρικτική* πρόκληση που είναι αποτέλεσμα της ενσυναισθητικής φροντίδας. Η υποστηρικτική πρόκληση διέπεται από τρεις βασικές αρχές. Πρώτον, ο σύμβουλος δείχνει ότι προβληματίζεται για κάποια πτυχή των όσων κάνει ή λέει ο πελάτης και θα ήθελε να τον αντικρούσει. Ο σύμβουλος ρωτά αν αυτή θα ήταν η κατάλληλη στιγμή για να μοιραστεί με τον πελάτη τους προβληματισμούς του ή αν σε μια τέτοια περίπτωση θα διακοπτόταν η ροή των ζητημάτων που ο πελάτης επιθυμεί να διερευνήσει εκείνη τη στιγμή. Δεύτερον, η πρόκληση ή η αντίκρουση διατυπώνεται με όρους μιας υποθετικής δήλωσης γύρω από μια πιθανή αντίφαση μεταξύ διαφορετικών δηλώσεων του πελάτη. Για παράδειγμα: «ανέφερες ότι θέλεις να χρησιμοποιήσεις τη συμβουλευτική για να αντιμετωπίσεις τις διαφωνίες που έχεις με τον σύζυγό σου, αλλά έχουμε συναντηθεί δυο φορές και δεν έχεις επαναφέρει το θέμα αυτό...» «λες ότι αισθάνεσαι καλά και χαλαρός, κι όμως ακούγεσαι θυμωμένος...» «θέλεις να είσαι πιο ευλικρινής με τη μητέρα σου, κι όμως μου φαίνεται ότι μόλις περιέγραψες μια συζήτηση μαζί της όπου προσπάθησες να κάνεις ό,τι ήταν δυνατό για να της κρύψεις ότι ...». Το βασικό στοιχείο αυτού του είδους των διατυπώσεων είναι ότι θεμελιώνονται σε ενδείξεις και αφορούν κάποιο συγκεκριμένο ζήτημα, χωρίς να γενικεύουν (οι «καθολικές» ή γενικευτικές δηλώσεις του τύπου «αντιστέκεσαι και δεν θέλεις να δεις την ίδια σου τη συμπεριφορά», είναι σπάνια διευκολυντικές, γιατί απλώς καταλήγουν είτε σε μια αντίδραση αποφυγής είτε σε μια ανταπάντηση γεμάτη θυμό και αγανάκτηση). Η τρίτη αρχή της πρόκλησης ή της αντίκρουσης ενός πελάτη είναι το να παρατηρούμε τι γίνεται στη συνέχεια και να είμαστε πρόθυμοι να δουλέψουμε με όποια διαδικασία προκύψει. Θα μιλήσει ανοιχτά ο πελάτης για το ζήτημα ή θα αλλάξει θέμα; Αν συμβεί το δεύτερο, κατά πάσα πιθανότητα ο σύμβουλος θα πρέπει επισημάνει στον πελάτη ότι αυτό που φαίνεται να κάνει είναι ότι αλλάζει θέμα. Όταν ο σύμβουλος διατυπώνει υποθετικά την πρότασή του, δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη να διορθώσει τη διατύπωση του συμβούλου. Για παράδειγμα, ένας πελάτης που φαίνεται ότι αποφεύγει να μιλήσει για τη σύντροφό του μπορεί να πει «δίσταζα να το θίξω, γιατί πίστευα ότι δεν θα αισθάνεσαι εσύ άνετα με το ζήτημα αυτό», ή «ναι, αλλά δεν είναι τόσο πολύ κάποια

διαφωνία όσο μια αίσθηση ότι δεν με στηρίζει για να αντιμετωπίσω το άγχος που αισθάνομαι στη δουλειά μου».

Επιβεβαίωση/διασαφήνιση

Είναι ξεκάθαρο σε οποιονδήποτε γνωρίζει κάποια πράγματα για τη συμβουλευτική ότι στην ουσία ο ρόλος του συμβούλου συνδέεται με την ικανότητά του να *ακούει* κάποιον που θέλει να μιλήσει διεξοδικά για ένα ζήτημα. Ωστόσο, παρότι η ακρόαση είναι θεμελιώδες και ουσιαστικό στοιχείο, βοηθάει ακόμη περισσότερο όταν συνδυάζεται με τη διάθεση να ζητούμε από τον ομιλητή να επιβεβαιώσει ότι όσα ακούσαμε και καταλάβαμε είναι σωστά. Μια από τις λιγότερο βοηθητικές απαντήσεις μακροπρόθεσμα είναι να ανταποκρινόμαστε σε έναν πελάτη λέγοντας «ξέρω πώς αισθάνεσαι», ή να χρησιμοποιούμε κάποια παραλλαγή αυτής της δήλωσης. Μπορεί, άραγε, ο πελάτης να πιστέψει ότι ξέρουμε πώς αισθάνεται, αν δεν έχουμε επιχειρήσει να εκφράσουμε με λέξεις ποια πιστεύουμε πως είναι η συναισθηματική του κατάσταση; Επιπλέον, πόσο σίγουρος μπορεί να είναι ένας σύμβουλος ότι έχει πραγματικά κατανοήσει τι αισθάνεται ο πελάτης και δεν έχει παρανοήσει ή δεν έχει παρερμηνεύσει τα σήματα συναισθημάτων που έχει στείλει ο πελάτης; Μόνο αν ο σύμβουλος σε τακτά χρονικά διαστήματα ζητά από τον πελάτη να επιβεβαιώσει την ορθότητα των όσων έχει κατανοήσει, μπορούν και οι δύο να προχωρήσουν με την πεποίθηση ότι βρίσκονται στο ίδιο μήκος κύματος. Ορισμένες φορές, η επιβεβαίωση δεν είναι κάτι παραπάνω από την αντανάκλαση ή την αναδιατύπωση των λεγομένων του πελάτη, ή τη σύνοψη των βασικών νοημάτων που συνάγονται από τα όσα έχουν λεχθεί. Αυτό το είδος ελάχιστης επιβεβαίωσης έχει το πλεονέκτημα ότι ο πελάτης βεβαιώνεται ότι έχει γίνει κατανοητός χωρίς να διακόπτεται η ροή της ομιλίας του. Ωστόσο, μπορεί κατά καιρούς να είναι επίσης δευκολυντικές και μεγαλύτερες δηλώσεις επιβεβαίωσης που έχουν στόχο να συμπεριλάβουν τις συνδέσεις ανάμεσα σε εμπειρίες ή συμβάντα, ή να μεταδώσουν την κατανόηση του συμβούλου όσον αφορά το σύνολο της ιστορίας του πελάτη. Μια βασική αντανάκλαστική επιβεβαίωση μπορεί να πάρει την εξής μορφή: «έχω την εντύπωση ότι αυτό που νιώθεις είναι μια αίσθηση απογοήτευσης και θυμού, ίσως ακόμη και μια κάποια θλίψη για το ότι η όλη κατάσταση έπρεπε να φτάσει μέχρι εδώ ... είναι όντως αυτό που σου συμβαίνει;». Ένας πιο σύνθετος ή «αφηγηματικός» τύπος επιβεβαίωσης συνήθως προσθέτει ένα ακόμα στρώμα ακολουθίας από αίτιο και αποτέλεσμα: «Θα ήθελα απλώς να μου πεις αν καταλαβαίνω καλά τι νιώθεις. Είναι ότι όταν ο αδερφός σου συμπεριφέρεται με αυτόν τον αυτοκαταστροφικό τρόπο, όπως έκανε την περασμένη εβδομάδα, είναι σαν να αισθάνεσαι απογοήτευση και θυμό, ίσως ακόμη και κάποια θλίψη που η κατάσταση έπρεπε να φτάσει μέχρι εδώ, και μετά όταν αισθάνεσαι έτσι αυτό που απλά θέλεις να κάνεις είναι να αποσυρθείς από αυτόν και να μην έχεις καμιά σχέση μαζί του, κάτι που στη συνέχεια

σε κάνει να νιώθεις κατάθλιψη και ενοχές – είναι κάπως έτσι τα πράγματα;». Μια σημαντική πτυχή της επιβεβαίωσης μπορεί να αφορά την επιδίωξη *διασαφήνισης* του νοήματος των όσων έχει πει ο πελάτης. Αν ένας σύμβουλος αισθάνεται μπερδεμένος όταν μιλά ο πελάτης, ή αν έχει την αίσθηση ότι υπάρχουν πράγματα που δεν έχουν ειπωθεί, τότε μπορεί ενδεχομένως να βοηθηθεί αν το διερευνήσει αυτό μέσα από μια διαδικασία επιβεβαίωσης. Για παράδειγμα: βλέπω στον τρόπο που μιλάς για τα όσα συνέβησαν ότι είσαι θυμωμένος. Δεν είμαι όμως σίγουρη πού χωράει η θλίψη σε όλο αυτό. Μπορείς να πεις λίγα παραπάνω πράγματα για αυτό το συναίσθημα λύπης που νιώθεις;». Υπάρχουν διάφορες βασικές επιμέρους δεξιότητες που συμβάλλουν σε μια αποτελεσματική επιβεβαίωση: ο *κατάλληλος χρόνος* (η σωστή στιγμή για να διακόψει κάνεις τη ροή της αυτοέκφρασης του πελάτη), η *παρατήρηση* του τρόπου με τον οποίο το πρόσωπο ανταποκρίνεται στη δήλωση επιβεβαίωσης (ειδικά κάποια σημάδια που δείχνουν ότι η δήλωση δεν ήταν απολύτως ακριβής) και η *διατύπωση* (η μετάδοση των λεπτών αποχρώσεων και της πολυπλοκότητας των όσων έχει πει ο πελάτης, με περιεκτικό τρόπο). Η καλή επιβεβαίωση, εκτός από τις ίδιες τις λέξεις, συμπεριλαμβάνει επίσης και *μη λεκτικές* πλευρές των όσων έχει μεταφέρει ο πελάτης (π.χ. ποιότητα της φωνής, χειρονομίες και στάση σώματος).

Παροχή συμβουλών

Όλοι γνωρίζουν ότι οι σύμβουλοι δεν προσφέρουν συμβουλές. Η θέση που παίρνουν οι περισσότεροι σύμβουλοι όσον αφορά τις συμβουλές είναι ότι δεν βρίσκονται εκεί για να πουν στον πελάτη τι να κάνει, αλλά για να τον διευκολύνουν σε μια διαδικασία κατά την οποία θα βρει ο ίδιος λύση στο πρόβλημά του. Η σοφία που περικλείεται σε αυτή τη θέση ενισχύεται από την εμπειρία που έχουμε στην καθημερινή μας ζωή για το μάταιο της παροχής συμβουλών. Πολλοί (ή οι περισσότεροι) φίλοι ή μέλη της οικογένειας ανταποκρίνονται στα προβλήματα των κοντινών τους ανθρώπων προσφέροντας καλοπροαίρετες συμβουλές («γιατί δεν...;»), για να έρθει η συνήθης απάντηση «ναι, αλλά...» (η περίπλοκη δυναμική του παιχνιδιού «γιατί δεν ...; ναι, αλλά...» καταγράφηκε για πρώτη φορά από τον Eric Berne το 1964 στο ευπώλητο βιβλίο του *Games People Play*). Από την άλλη πλευρά, οι πελάτες ορισμένες φορές ζητούν συμβουλές, και ενδεχομένως το κάνουν επειδή γνωρίζουν ότι ο σύμβουλος κατέχει γνώσεις και εμπειρία γύρω από το ζήτημα για το οποίο ζητούν τη συμβουλή του ή γιατί έχουν την υπόνοια ότι ο σύμβουλος όντως έχει θέση για το συγκεκριμένο ζήτημα. Σε μια τέτοια κατάσταση, ο πελάτης μπορεί να αισθανθεί σύγχυση ή απόρριψη («δεν είμαι αρκετά σημαντικός για αυτόν ώστε να μου πει τι πιστεύει ότι θα έπρεπε να κάνω...») αν ο σύμβουλος δεν ανταποκριθεί στο αίτημα για παροχή συμβουλών. Επομένως, η δεξιότητα παροχής συμβουλών στο πλαίσιο ενός συμβουλευτικού ρόλου συνδέεται με την αξιολόγηση των πλεονεκτημάτων και

μειονεκτημάτων, καθώς και των συνεπειών που θα έχει η παροχή συμβούλων. Σπάνια σε έναν συμβουλευτικό ρόλο βοηθά η προσφορά συμβούλων που δεν έχουν ζητηθεί. Συνήθως, το μόνο που πετυχαίνει αυτή η στάση είναι να δίνει στον σύμβουλο την ψευδαίσθηση ότι κάνει κάτι χρήσιμο, ενώ ταυτόχρονα αποσπά την προσοχή του πελάτη από το να μιλήσει για τα πράγματα που όντως πρέπει να μιλήσει. Όταν ένα πρόσωπο ζητά ρητά τη συμβουλή του συμβούλου του πάνω σε ένα ζήτημα, μπορεί να είναι χρήσιμο να εκμεταλλευτεί ο σύμβουλος αυτή την ευκαιρία για να αναγνωρίσει τους πόρους που το ίδιο το πρόσωπο διαθέτει σε σχέση με το εν λόγω ζήτημα («ευχαρίστως να σου πω τι νομίζω ότι πρέπει να κάνεις, αλλά είμαι σίγουρος ότι έχεις σκεφτεί πολλά πράγματα για αυτό το θέμα και ο ίδιος – ποιες επιλογές έχεις ήδη εξετάσει;») και την ικανότητά του να εξασφαλίσει τη βοήθεια άλλων ανθρώπων στη ζωή του («... και αναρωτιόμουν σε ποιον άλλον έχεις μιλήσει για αυτό το θέμα και τι σου έχει πει»). Αυτού του είδους ο πρόλογος έχει ως αποτέλεσμα να τοποθετείται η συμβουλή του συμβούλου στο πλαίσιο άλλων συμβουλών και έτσι να διαλύεται οποιαδήποτε υπόνοια ότι η πρόταση του συμβούλου έχει κάποιο ιδιαίτερο βάρος λόγω αυθεντίας – έτσι ο πελάτης παραμένει στη θέση του οδηγού. Μπορεί επίσης να είναι χρήσιμη μια *αντιστάθμιση* της προσφερόμενης συμβουλής («πρέπει να γνωρίζεις ότι αυτό που θα πω βασίζεται στη δική μου οπτική – υπάρχουν σίγουρα και άλλοι τρόποι για να προσεγγίσει κανείς αυτό το ζήτημα»). Μόλις προσφερθεί η συμβουλή, είναι καλό ο σύμβουλος να αναρωτηθεί πώς ο πελάτης εξέλαβε τα όσα λέχθηκαν («πώς σου ακούγεται αυτό εσένα ... υπάρχει κάτι το οποίο νομίζεις ότι θα μπορούσες να χρησιμοποιήσεις ή όχι;»). Καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής συμβούλων, ο σύμβουλος δεν πρέπει να υπονοεί ότι δίνει μεγάλη σημασία στο αν ο πελάτης θα ακολουθήσει τη συμβουλή του ή όχι, και ενδεχομένως μπορεί να θέλει ακόμη και να επικροτήσει οποιαδήποτε ένδειξη διάθεσης του πελάτη να επιλέξει συγκεκριμένα στοιχεία της συμβουλής που έχουν για αυτόν κάποια πρακτική αξία.

Αμεσότητα

Πολλά από τα ζητήματα που συζητιούνται στη συμβουλευτική αναφέρονται στα όσα συμβαίνουν ή έχουν συμβεί «εκεί έξω» στη ζωή του πελάτη. Ορισμένες φορές, είναι επίσης χρήσιμο να εστιάζει κανείς στο τι συμβαίνει εκείνη τη στιγμή στο δωμάτιο της συμβουλευτικής. Για τη δεξιότητα αξιοποίησης των διαδικασιών που λαμβάνουν χώρα στο «εδώ και τώρα» χρησιμοποιείται γενικά η έννοια της *αμεσότητας*. Υπάρχουν δύο γενικά είδη αμεσότητας. Το πρώτο είναι όταν δίνουμε προσοχή σε κάτι που κάνει ο πελάτης εκείνη ακριβώς τη στιγμή (π.χ. «είπες ότι συμφώνησες με τον τρόπο που ανέλυσα την κατάσταση, αλλά όταν μίλησες έσφιξες στη γροθιά σου και απομάκρυνες το βλέμμα ... αναρωτιέμαι αν υπάρχει και κάτι άλλο που ίσως σου είναι δύσκολο να πεις; Μήπως θα μπορούσες να κρατήσεις για λίγο αυτό το συναίσθημα

και να προσπαθήσεις να βρεις κάποιες λέξεις για να το διατυπώσεις;»). Το δεύτερο είδος αμεσότητας συμβαίνει όταν ο σύμβουλος περιγράφει την προσωπική του αντίδραση στον πελάτη. Αυτή η δεύτερη μορφή αμεσότητας περιγράφεται ορισμένες φορές ως *προσωπική εμπλοκή* του συμβούλου. Ένα παράδειγμα μπορεί να είναι το εξής: «όταν λες ότι συμφωνείς μαζί μου και μετά κοιτάς αλλού και φέρεσαι κάπως θυμωμένα, έχω την αίσθηση να με αποκλείουν, σαν να είμαι μικρό παιδί που δεν κάνει να ακούει αυτά που λένε οι μεγάλοι» ή «δεν ξέρω αν αυτό έχει σχέση, απλά τρόμαξα λίγο εκεί, σαν να είπα κάτι λάθος και θα βρω τον μπελά μου». Βασικό στοιχείο της εκπαίδευσης των συμβούλων αφορά την ικανότητα των φοιτητών να αισθάνονται αυτοπεποίθηση όταν χρησιμοποιούν τη δεξιότητα της αμεσότητας. Αυτό συμβαίνει γιατί οι κανόνες της «φυσιολογικής» ή «ευγενικής» συζήτησης γενικά αποκλείουν αυτού του είδους την ωμότητα και ειλικρίνεια, αλλά και γιατί η αμεσότητα φοβίζει – άπαξ και μπει κανείς στη διαδικασία να κάνει αυτού του είδους τις δηλώσεις, ποιος ξέρει πού μπορεί να οδηγηθεί στη συνέχεια η συζήτηση; Παρά τις δυσκολίες όμως, οι εκπαιδευτές της συμβουλευτικής συνήθως τονίζουν την αξία που έχει η αμεσότητα, επειδή μπορεί να εμβαθύνει το επίπεδο οικειότητας ή σύνδεσης στη σχέση πελάτη-συμβούλου, και επειδή, επίσης, βοηθά τον πελάτη να αρχίσει να απομακρύνεται από μια επιφυλακτική ή «ασφαλή» εξήγηση των προβλημάτων του, και να αρχίσει να μιλά με έναν συναισθηματικά πιο ειλικρινή τρόπο γύρω από τα πράγματα που πραγματικά έχουν βαρύτητα για αυτόν.

Ακρόαση

Η τέχνη της ακρόασης βρίσκεται στην καρδιά της συμβουλευτικής – οι καλοί σύμβουλοι είναι καλοί ακροατές. Μια βασική παράμετρος της ακρόασης είναι ότι ο συνομιλητής μας πρέπει να γνωρίζει ότι ακούμε. Η δεξιότητα αυτή περιγράφηκε σε προηγούμενο σημείο του κεφαλαίου, στην ενότητα για την *προσεκτική παρακολούθηση*. Ο πελάτης μπορεί να αισθανθεί ταραχή και ενόχληση αν αρχίσει να μιλάει για κάτι που έχει σημασία για το ίδιο και έχει την αίσθηση ότι ο συνομιλητής του δεν δίνει τη δέουσα προσοχή. Επομένως, η προσεκτική παρακολούθηση λειτουργεί ως μέσο για να δείξει ο σύμβουλος στον πελάτη ότι εξακολουθεί να τον ακούει. Ωστόσο, οι εξωτερικές εκδηλώσεις της προσεκτικής παρακολούθησης δεν βοηθούν και πολύ τον πελάτη, αν ο σύμβουλος δεν ακούει πραγματικά. Η γνήσια ακρόαση αφορά την προσπάθεια να κατανοηθεί το *σύνολο* των πραγμάτων για τα οποία μιλάει ένα πρόσωπο (ή τα οποία εκφράζει μέσα από τον τόνο της φωνής του και από μη λεκτικές ενδείξεις όπως η στάση του σώματος). Η γνήσια ακρόαση συνεπάγεται επίσης ότι ο σύμβουλος αναβάλλει ή βάζει σε παρένθεση τυχόν υποθέσεις του σχετικά με τη σημασία των όσων λέει ο πελάτης και, αντίθετα, είναι ανοιχτός σε όλα τα στοιχεία που πράγματι βρίσκονται εκεί μπροστά του. Για να είναι αποτελεσματική η ακρόαση, πρέπει να απενεργοποιούμε τον δικό μας εσωτερικό

διάλογο και να συντονιζόμαστε με την ιστορία του άλλου. Πρέπει να είμαστε πρόθυμοι να είμαστε εκεί εκείνη τη στιγμή. Τίποτα από όλα αυτά δεν είναι εύκολο. Στις καθημερινές συζητήσεις, ακούμε ο ένας τον άλλον, αλλά μόνο μέχρι ενός σημείου – τουλάχιστον για κάποια διαστήματα, προβάρουμε αυτά που σκοπεύουμε να πούμε μόλις έρθει η σειρά μας. Από την άλλη, σε πολλές επαγγελματικές καταστάσεις, είμαστε εκπαιδευμένοι να ακούμε στοχευμένα κάποια συγκεκριμένα είδη πληροφοριών. Για παράδειγμα, ένας γιατρός ή ένας νοσηλευτής μαθαίνει να ακούει σε μια συνομιλία τα συμπτώματα ή άλλες πληροφορίες που επιβεβαιώνουν μια συγκεκριμένη διάγνωση. Ένας αστυνομικός μπορεί να έχει εκπαιδευτεί για να ακούει την υπεκφυγή και τις αντιφάσεις στην ιστορία ενός υπόπτου ή ενός μάρτυρα. Όμως, η ακρόαση από την πλευρά των συμβούλων είναι πιο ανοιχτή. Μοιάζει περισσότερο σαν να ακούμε το πρόσωπο πίσω από την ιστορία. Επίσης, ένας επιδέξιος σύμβουλος όταν ακούει τον πελάτη ακούει επίσης και τον εαυτό του (βλ. παρακάτω: *αυτοπαρακολούθηση*). Υπάρχουν, ενδεχομένως, τουλάχιστον δύο παρατηρήσιμες εκδηλώσεις που δείχνουν ότι ο σύμβουλος ακούει. Πρώτον, όταν ο σύμβουλος είναι επαρκώς συντονισμένος με την ιστορία του πελάτη, θα αρχίσει ενδεχομένως να ολοκληρώνει τις προτάσεις του πελάτη, ή να συνδέει αμέσως αυτά που λέγονται εκείνη τη στιγμή με τα όσα λέχθηκαν σε προηγούμενες συζητήσεις. Οι παρατηρητές μιας τέτοιας συζήτησης θα την αντιλαμβάνονταν ως μια συζήτηση που *ρέει*, με τον κάθε ομιλητή να είναι συγχρονισμένος με τον συνομιλητή του.

Ένα δεύτερο χαρακτηριστικό που μπορεί να παρατηρήσει κάποιος σε μια καλή ακρόαση είναι οι παύσεις και οι σιωπές. Επειδή ο σύμβουλος ακούει με αυτό τον ολιστικό τρόπο, μπορεί να δυσκολευτεί να διατυπώσει μια άμεση απάντηση όταν έρθει η σειρά του να μιλήσει. Συνήθως, αν ο σύμβουλος ακούει όντως προσεκτικά, μπορεί να χρειαστεί κάποια λεπτά για να σκεφτεί τα όσα έχουν ειπωθεί, πριν ξεκινήσει να μιλάει. Αυτό το είδος της βαθιάς ακρόασης δίνει τη δυνατότητα στον σύμβουλο να αποκτήσει μια αίσθηση των πολλών διαφορετικών πτυχών του ζητήματος που διερευνά το άτομο. Η εντύπωση που θα δημιουργηθεί στον πελάτη μπορεί να είναι πολύ ισχυρή αν η απάντηση του συμβούλου αντανακλά και επιστρέφει σε αυτόν ένα σημαντικό μέρος αυτής της πολυπλοκότητας, γιατί έτσι έμμεσα γίνεται ορατή η πιθανότητα ένα ζήτημα ή πρόβλημα να μπορεί να ιδωθεί με διαφορετικούς τρόπους. Όπως συμβαίνει και με άλλες δεξιότητες της συμβουλευτικής, η ανάπτυξη της ικανότητας της αποτελεσματικής ακρόασης είναι κάτι που μπορεί να αποκτηθεί μόνο μέσα από την εξάσκηση και τον πειραματισμό σε συνεργασία με άλλα άτομα που είναι πρόθυμα να ασκήσουν ειλικρινή και εποικοδομητική κριτική. Επίσης, για τον σύμβουλο, ο αναστοχασμός πάνω στην ικανότητά του να ακούει προσεκτικά είναι πιθανόν να οδηγήσει στην ανίχνευση προσωπικών ζητημάτων και ευαίσθητων σημείων: όσο καλός ακροατής και αν είναι κάποιος, υπάρχουν πάντα κάποια ζητήματα που μας κάνουν να «κατεβάζουμε ρολά».

Πλαίσιο 4.2: Όταν οι δεξιότητες συμβουλευτικής χρησιμοποιούνται λανθασμένα

Στο κεφάλαιο αυτό, η συζήτηση για τις δεξιότητες συμβουλευτικής επικεντρώνεται στον τρόπο με τον οποίο αυτοί οι τρόποι αλληλεπίδρασης με τους ανθρώπους έχουν θετικά αποτελέσματα. Ωστόσο, είναι επίσης σημαντικό να γνωρίζουμε ότι οι δεξιότητες συμβουλευτικής μπορεί να έχουν και *αρνητικά* αποτελέσματα: οτιδήποτε είναι αρκετά ισχυρό ώστε να κάνει καλό μπορεί επίσης να προκαλέσει και βλάβη. Ένα χρήσιμο μοντέλο αναποτελεσματικής και επιβλαβούς χρήσης των δεξιοτήτων συμβουλευτικής έχει αναπτυχθεί από τον John Heron (2001: ειδικά το κεφάλαιο 13). Ο Heron εντοπίζει τέσσερα είδη λαθών: την *αυτόκλητη* χρήση δεξιοτήτων, την *χειριστική* παρέμβαση, την *ψυχαναγκαστική* συμπεριφορά του συμβούλου (π.χ. όταν επιμένει να χρησιμοποιεί μια προσέγγιση που δεν βοηθά τον πελάτη) και τις *μη επιδέξιες* παρεμβάσεις (όπου ο σύμβουλος προσπαθεί να κάνει το σωστό, αλλά δεν είναι αρκετά καλός). Όλα τα παραπάνω αποτελούν παραδείγματα καταστάσεων στις οποίες ο σύμβουλος προσπαθεί πραγματικά να βοηθήσει, αλλά δεν τα καταφέρνει. Σύμφωνα με τον Heron, πέρα από αυτά τα λάθη υπάρχει η επικράτεια των *διεστραμμένων* παρεμβάσεων, όπου ο «χορηγός βοήθειας» επιδιώκει σκόπιμα να προκαλέσει βλάβη σε κάποιον που είναι ευάλωτος.

Κατανόηση

Μια από τις πιο συνηθισμένες αιτίες που κάνουν ένα άτομο να αναζητήσει τη βοήθεια ενός συμβούλου είναι η εμπειρία μη κατανόησης ορισμένων πλευρών της ζωής του. Το πρόσωπο μπορεί να φοβάται τις εμπειρίες που βιώνει, να κατακλύζεται από αυτές ή να αισθάνεται ότι βρίσκεται σε σύγχυση. Η κατανόηση αυτών των εμπειριών επιτρέπει στο πρόσωπο να αποκτήσει τον έλεγχο των γεγονότων ή να «πάρει τα ηνία» της κατάστασής του. Επίσης, η κατανόηση μειώνει συνήθως τη συναισθηματική πίεση που αισθάνεται το άτομο, γιατί είναι πιο ικανό να δει τα πράγματα σε μια προοπτική και άρα να πάρει μια απόσταση από τα συναισθήματά του. Συνεπώς, η δεξιότητα συνεργασίας με τον πελάτη με σκοπό την κατανόηση ενός προβλήματος αντιπροσωπεύει ένα πολύ σημαντικό πεδίο ικανοτήτων για οποιονδήποτε σύμβουλο. Υπάρχουν τρεις ευρύτερες στρατηγικές κατανόησης που συνήθως χρησιμοποιούν οι σύμβουλοι. Η πρώτη στρατηγική είναι να προσκληθεί ο πελάτης να εξηγήσει πώς κατανοεί προσωπικά το πρόβλημα ή το ζήτημα που τον απασχολεί, πιθανώς χρησιμοποιώντας μια ερώτηση ανοιχτού τύπου, π.χ. «είναι προφανώς σημαντικό αυτό το ζήτημα για σένα, και είμαι σίγουρη ότι θα έχεις σκεφτεί πάρα πολύ τους λόγους για τους οποίους συμβαίνει...». Μια παραλλαγή αυτής της προσέγγισης είναι να ακούει ο σύμβουλος τις εξηγητικές περιγραφές που εμφανίζονται υπόρρητα στον τρόπο με τον οποίο το πρόσωπο μιλάει για το

πρόβλημα (π.χ. «όπως σε ακούω, φαίνεται να πιστεύεις ότι δεν μπορείς να κόψεις το κάπνισμα γιατί δεν έχεις ισχυρή θέληση – είναι όντως αυτός ο τρόπος που κατανοείς το ζήτημα;»). Μια επιπλέον παραλλαγή είναι να ρωτήσει ο σύμβουλος τον πελάτη πώς έχει κατανοήσει παρόμοιες καταστάσεις (π.χ. «μου ανέφερες ότι έχεις ήδη αλλάξει τον τρόπο ζωής σου και ασκείσαι περισσότερο – πώς κατανοείς τον τρόπο με τον οποίο κατάφερες να το κάνεις αυτό;»). Η αναφορά στα πλαίσια κατανόησης που υιοθετεί ήδη το άτομο είναι πάντα καλή ιδέα, γιατί αποφεύγεται η δυσάρεστη κατάσταση να πρέπει να πείσει κάποιος τον πελάτη για την εγκυρότητα μιας ιδέας που μπορεί να του φαίνεται παράξενη ή ξένη. Μια δεύτερη στρατηγική κατανόησης είναι να δημιουργήσει κανείς έναν χώρο για την ανάπτυξή της, απαριθμώντας ή παρουσιάζοντας τα συμβάντα ή τις εμπειρίες που δεν είναι ξεκάθαρες στο άτομο. Σε αυτού του είδους τη δουλειά, μπορεί να φανούν πολύ χρήσιμα τα οπτικά διαγράμματα. Για παράδειγμα, όταν ένα άτομο βλέπει την ακολουθία συμβάντων που οδηγεί σε μια κρίση να ξεδιπλώνεται μπροστά του με τη μορφή διαγράμματος, μπορεί να του είναι πολύ ευκολότερο να ανακαλύψει ένα λογικό μοτίβο που θα του επιτρέψει να κατανοήσει τα όσα συμβαίνουν. Η τρίτη στρατηγική είναι να προσφέρει ο σύμβουλος στον πελάτη ένα ερμηνευτικό πλαίσιο που βασίζεται σε κάποιου είδους προϋπάρχουσα θεωρία ή μοντέλο. Αυτού του είδους η προσέγγιση έχει και μια εκπαιδευτική διάσταση, επειδή ο σύμβουλος προσπαθεί να διδάξει στον πελάτη κάποιες νέες αντιλήψεις. Οι κίνδυνοι που συνδέονται με αυτή τη στρατηγική είναι ότι ο πελάτης μπορεί να μπερδευτεί από τις νέες ιδέες ή να πειθαρχήσει στον σύμβουλο γιατί θεωρεί ότι αυτός κατέχει περισσότερες γνώσεις (χωρίς, στην πραγματικότητα, να θεωρεί την εξήγηση του συμβούλου αξιόπιστη ή χρήσιμη). Σε πολλές περιπτώσεις, οι πελάτες που μπερδεύονται από τις θεωρίες του συμβούλου δεν το εκφράζουν στον θεραπευτή γιατί φοβούνται ότι θα φανούν αγενείς ή αχάριστοι. Οι κίνδυνοι αυτοί οξύνονται από το γεγονός ότι η παρουσίαση ενός ερμηνευτικού πλαισίου στον πελάτη μπορεί να τροφοδοτήσει την αυταρέσκεια του συμβούλου και μια προσπάθεια να φανεί ότι έχει γνώσεις και ότι είναι διαβασμένος και έξυπνος. Παρ' όλα αυτά, υπάρχουν περιπτώσεις κατά τις οποίες μια θεωρία που παρουσιάζει ο σύμβουλος μπορεί να έχει πολύ θετική επίδραση στον πελάτη: όλοι μας βασιζόμαστε σε ιδέες και θεωρίες που μας βοηθούν να κατανοήσουμε τις διάφορες πτυχές της ζωής μας, και όλοι μας διδαχτήκαμε κάποια στιγμή αυτές τις ιδέες από κάποιον.

Κατονομασία

Μια πραγματικά πολύ καλή δεξιότητα, την οποία ορισμένοι σύμβουλοι χρησιμοποιούν με πολύ καλά αποτελέσματα, είναι η εύρεση της κατάλληλης λέξης για να περιγραφεί μια εμπειρία. Η δεξιότητα αυτή εφαρμόζεται σε καταστάσεις όπου κάποια πτυχή της ζωής ενός προσώπου δεν έχει ακόμα διατυπωθεί ή ειπωθεί. Για παράδειγμα, ένας σύμβουλος που δούλευε με μια γυναίκα η οποία συνεχώς

χρησιμοποιούσε την αυτο-επίκριση, προσπαθούσε εναγωνίως να βρει έναν τρόπο για να αναφερθεί στα θετικά χαρακτηριστικά της πελάτισσας, και τελικά κατέληξε στη χρήση της λέξης «τσαμπουκάς». Η έννοια αυτή είχε μεγάλο νόημα για την πελάτισσα, και οι δυο τους ήταν σε θέση να μιλούν «για αυτό το χαρακτηριστικό του τσαμπουκά που έχεις» ή την «επιλογή με μεγαλύτερο τσαμπουκά» – συνομιλιακές δυνατότητες που δεν ήταν διαθέσιμες μέχρι εκείνη τη στιγμή.

Παρατήρηση

Η παρατηρητικότητα είναι μια δεξιότητα που συνήθως δεν αναγνωρίζεται επαρκώς στη συμβουλευτική βιβλιογραφία. Το πού κάθεται ένα άτομο, πώς κινείται, τι κάνει με τα χέρια του, πού κοιτάζει, πώς ντύνεται, πώς αυτά και άλλα χαρακτηριστικά αλλάζουν από μέρα σε μέρα ή από λεπτό σε λεπτό (και τι προκαλεί αυτές τις αλλαγές) – όλα αυτά τα στοιχεία αποτελούν πολύτιμες πηγές πληροφοριών για έναν σύμβουλο. Στόχος της παρατήρησης στη συμβουλευτική δεν είναι να συλλέγονται πληροφορίες με σκοπό τη διάγνωση, αλλά αντίθετα να χρησιμοποιείται κάθε δυνατό μέσο ώστε να εισχωρήσει ο σύμβουλος στον προσωπικό κόσμο του πελάτη και να δημιουργούνται ευκαιρίες αναστοχασμού και μάθησης. Για τους πελάτες, μπορεί να είναι πολύ χρήσιμο να γνωρίζουν τα αποτελέσματα της παρατήρησης: «Πρόσεξα ότι όταν άρχισες να μιλάς για τον πατέρα σου δάγκωνες το χείλος σου και κουλουριάστηκες στην καρέκλα ... δεν ξέρω αν αυτό σημαίνει κάτι, αλλά με κάποιον τρόπο μου φάνηκε σημαντικό...». Μια ιδιαίτερα σημαντική στιγμή για να παρατηρήσει προσεκτικά ο σύμβουλος τον πελάτη είναι όταν έχει ολοκληρώσει μια δήλωση ή μια παρέμβαση– μοιάζει, άραγε, αυτό που ειπώθηκε από τον σύμβουλο να πηγαίνει σε μεγαλύτερο βάθος τη διαδικασία διερεύνησης και κατανόησης του πελάτη ή μήπως ο πελάτης φαίνεται μπερδεμένος ή απογοητευμένος; Μια κλασική άσκηση εκμάθησης που βοηθά στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων παρατήρησης είναι η παρακολούθηση μιας βιντεοσκοπημένης συνεδρίας συμβουλευτικής με κλειστό ήχο. Συνήθως μπορεί κανείς να καταλάβει πάρα πολλά πράγματα από αυτά που συμβαίνουν ακόμα και χωρίς την παρουσία λέξεων.

Παροχή ανατροφοδότησης

Μια όψη της συμβουλευτικής είναι ότι για το πρόσωπο που αναζητά βοήθεια μοιάζει με καθρέφτη. Είναι σαν το πρόσωπο να έχει εγκλωβιστεί στην περιπλοκότητα και στασιμότητα του προβλήματός του και χρειάζεται να θέσει σε κάποιον που βρίσκεται έξω από την κατάσταση το ερώτημα: «εσένα πώς σου φαίνεται αυτό;» ή ακόμη και «με τι (ή με ποιον) σου μοιάζω;». Η απάντηση σε αυτού του είδους την ερώτηση συνεπάγεται μια διαδικασία ανατροφοδότησης που παρέχεται στο πρόσωπο.

Επομένως, η παροχή ανατροφοδότησης είναι δυνητικά πολύ σημαντική για κάποιους πελάτες, ταυτόχρονα όμως κρύβει και πολλούς κινδύνους. Τρεις είναι πιθανότατα οι πιο σημαντικοί κίνδυνοι. Υπάρχει ο κίνδυνος να προβεί κανείς σε αυτό που μπορεί να κατηγοριοποιηθεί ως *καθολική δήλωση*, δηλαδή μια συνολική περιγραφή των ενεργειών ενός προσώπου. Για παράδειγμα, ένας πελάτης μιλάει για μια κατάσταση την οποία δυσκολεύεται να χειριστεί και ρώτα τη σύμβουλο πώς της φαίνεται η συμπεριφορά του. Η σύμβουλος λέει «λοιπόν, αυτό που βλέπω είναι κάποιον που προσπαθεί να αποφύγει να έρθει αντιμέτωπος με μια κατάσταση». Ο πελάτης ερμηνεύει αυτή τη δήλωση ως εξής: «η σύμβουλος πιστεύει ότι είμαι *τελείως δειλός*». Το παράδειγμα αυτό καταδεικνύει και έναν δεύτερο κίνδυνο, δηλαδή μια ανατροφοδότηση που γενικεύει αντί να συνδέεται με παρατηρήσεις μιας συγκεκριμένης συμπεριφοράς. Το καλύτερο για τη συγκεκριμένη σύμβουλο θα ήταν ενδεχομένως να είχε πει «πέρασες όλο το απόγευμα με τη γυναίκα σου και δεν μου το αναφέρεις, και έτσι μου δίνεις την εντύπωση ότι αποφεύγεις αυτό το ζήτημα, αλλά ξέρω επίσης ότι μιλάς πολύ και στον καλύτερο φίλο σου και σε μένα για το πώς μπορείς ακριβώς να το αντιμετωπίσεις όλο αυτό». Αυτή η δήλωση περιγράφει ρητά το σημείο στο οποίο εντοπίζεται η αποφυγή (και έμμεσα ανοίγει τη δυνατότητα μιας συζήτησης σχετικά με το πώς θα μπορούσε να αλλάξει αυτό το μοτίβο), ενώ ταυτόχρονα ισορροπεί επίσης τα διαφορά στοιχεία της ανατροφοδότησης παρουσιάζοντάς τα το ένα σε αντίθεση με το άλλο (αποφεύγοντας έτσι την παγίδα μιας καθολικής δήλωσης). Μια τρίτη μορφή μη βοηθητικής ανατροφοδότησης είναι όταν η δήλωση του συμβούλου είναι υπερβολικά *κοινότοπη* (π.χ. «αυτό που βλέπω είναι κάποιον που παλεύει να ξεπεράσει κάποιες πραγματικά δύσκολες επιλογές στη ζωή του» – μια δήλωση που θα μπορούσε να διατυπωθεί ανά πάσα στιγμή σχεδόν για οποιονδήποτε πελάτη). Η υπερβολικά κοινότοπη ή κενή ανατροφοδότηση μπορεί να κάνει τον πελάτη να αναρωτηθεί αν πράγματι νοιάζεται ο σύμβουλος γι' αυτόν ή αν όντως του έδινε προσοχή, ή ίσως ακόμη και να τον κάνει να υποψιαστεί ότι ο σύμβουλος έχει επιλέξει να αποκρύψει τον αποτροπιαστικό χαρακτήρα των όσων έχει παρατηρήσει στον πελάτη («πιστεύει ότι είμαι αξιοθρήνητος, αλλά δεν τολμάει να μου το πει»). Η αποτελεσματική ανατροφοδότηση είναι *έγκαιρη, συγκεκριμένη, λεπτομερής, ολοκληρωμένη και περιγραφική* («αυτό που βλέπω είναι το Χ» και όχι «είσαι Χ»). Σε ορισμένες περιπτώσεις η δραστηριότητα παροχής ανατροφοδότησης επικαλύπτεται από τη δεξιότητα της *αμεσότητας*: για παράδειγμα, όταν η ανατροφοδότηση αναφέρεται στο πώς αισθάνεται ο σύμβουλος όταν ο πελάτης λέει ή κάνει κάτι συγκεκριμένο. Στα εκπαιδευτικά προγράμματα δεξιοτήτων συμβουλευτικής, οι συμμετέχοντες συνήθως αποκτούν σημαντική εμπειρία στην παροχή και λήψη ανατροφοδότησης και άρα αποκτούν ουσιαστική και άμεση εμπειρία γύρω από τα είδη ανατροφοδότησης που μπορούν ή δεν μπορούν να λειτουργήσουν διευκολυντικά.

Παρακολούθηση διαδικασίας

Τα όσα συμβαίνουν σε μια συμβουλευτική συνεδρία εξελίσσονται και αλλάζουν από στιγμή σε στιγμή. Τα φαινόμενα αυτά μπορούν να γίνουν αντιληπτά ως μέρη της διαδικασίας της συμβουλευτικής. Υπάρχουν διεργασίες που λαμβάνουν χώρα σε πολλά διαφορετικά επίπεδα στις σκέψεις και τα συναισθήματα κάθε συμμετέχοντα καθώς και στη σχέση ανάμεσά τους. Για μια λεπτομερή συζήτηση σχετικά με τη θεωρία και τις έρευνες για τη διαδικασία της συμβουλευτικής μπορείτε να ανατρέξετε στο βιβλίο του McLeod (2009: Κεφ. 15). Ένας επιδέξιος σύμβουλος πρέπει να έχει επίγνωση ή να παρακολουθεί αυτή τη διαδικασία με στόχο να κρατά επαφή με τα όσα συμβαίνουν. Ορισμένα παραδείγματα του είδους των πληροφοριών που μπορεί να σχετίζονται με την κατανόηση της διαδικασίας της συμβουλευτικής είναι τα εξής:

- Αλλαγές θεμάτων (ο πελάτης ή ο σύμβουλος ξαφνικά σταματά να μιλά για κάτι και αλλάζει θέμα)
- Αλλαγή στη διαπροσωπική σύνδεση («αισθάνομαι πολύ πιο κοντά/μακριά από τον πελάτη σε σύγκριση με κάποια λεπτά πριν»)
- Αλλαγή στο βάθος της επεξεργασίας των συναισθημάτων (ο πελάτης μετατοπίζεται από μια επιφανειακή συζήτηση για ένα θέμα σε μια διερεύνηση των βαθύτερων συναισθημάτων του σχετικά με αυτό – ή αντιστρόφως)
- Αλλαγή στην αυτοεικόνα του πελάτη (πριν από έναν μήνα, έλεγε συνέχεια πόσο άχρηστος ήταν, και τώρα άρχισε να αναγνωρίζει τα θετικά χαρακτηριστικά του).

Αν ο σύμβουλος έχει συνεχώς επίγνωση αυτών (καθώς και άλλων) πληροφοριών, θα μπορεί να είναι σε θέση να εντοπίσει τι λειτουργεί με κάθε συγκεκριμένο πελάτη, ποιο είδος παρέμβασης μπορεί να αποβεί αντιπαραγωγικό (π.χ. μια αδέξια ερμηνεία μπορεί να κάνει έναν πελάτη να εγκαταλείψει τη διερεύνηση βαθύτερων συναισθημάτων και να αρχίσει να εξηγεί τα προβλήματά του με πιο επιφανειακό ή αποστασιοποιημένο τρόπο), καθώς και το πόσο καλά συνεργάζονται ο πελάτης με τον σύμβουλο. Αν ο σύμβουλος κατέχει τη δεξιότητα παρακολούθησης της διαδικασίας σημαίνει ότι δίνει προσοχή στους παράγοντες της διαδικασίας, ενώ ταυτόχρονα διατηρεί τη βασική εστίασή του στο περιεχόμενο των όσων λέει ο πελάτης. Τις περισσότερες φορές, η παρακολούθηση της διαδικασίας συμβάλλει στη λεπτομερέστερη ρύθμιση και πραγματοποίηση μικρών προσαρμογών στην προσέγγιση που χρησιμοποιεί ο σύμβουλος απέναντι στον πελάτη. Ορισμένες φορές, ωστόσο, κατά την παρακολούθηση της διαδικασίας μπορεί να ανιχνευτεί κάποια κρίση στην πορεία της συμβουλευτικής. Για παράδειγμα, αν ο πελάτης φαίνεται να έχει αποσυνδεθεί από τη συνομιλία, μπορεί να χρειαστεί να επιστρέψει κανείς στις βασικές αρχές και να εξετάσει αν όντως ο πελάτης παίρνει αυτό που θέλει ή χρειάζεται από τη συμβουλευτική.

Παροχή πληροφοριών

Ένα άτομο που αναλαμβάνει τον ρόλο του συμβούλου αποτελεί πιθανή πηγή πληροφοριών για το πρόσωπο που αναζητά βοήθεια. Κάποιες από αυτές τις πληροφορίες μπορεί να σχετίζονται με τον ίδιο τον σύμβουλο – πότε είναι διαθέσιμος, τα όρια εχεμύθειας που μπορεί να προσφέρει και η εκπαίδευση και εμπειρία του. Άλλες πληροφορίες μπορεί να αφορούν τις εναλλακτικές πηγές βοήθειας – τις διαθέσιμες υπηρεσίες επαγγελματικής συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας, τις κλινικές, τις ομάδες στήριξης κλπ. Υπάρχουν πηγές πληροφοριών που από μόνες τους συνιστούν μορφές θεραπευτικής συνδρομής, όπως τα βιβλία και οι ιστοσελίδες αυτοβοήθειας. Υπάρχουν, επίσης, πηγές πληροφοριών που αφορούν ζητήματα υγείας και κοινωνικής φροντίδας που μπορεί να απασχολούν τον πελάτη, από τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να υποστηριχτεί ένα μέλος της οικογένειας που πάσχει από άνοια, μέχρι τη συμπλήρωση μιας αίτησης για επίδομα ενοικίου. Αυτές οι πηγές πληροφοριών μπορούν είτε να προταθούν και να παρασχεθούν από τον σύμβουλο είτε να αναζητηθούν από έναν πελάτη, ο οποίος στη συνέχεια μπορεί να θέλει να επιβεβαιώσει ή να συζητήσει αυτές τις πληροφορίες με τον σύμβουλο. Όλες αυτές οι πληροφορίες μπορούν να θεωρηθούν πόροι που ενδεχομένως θα βοηθήσουν το άτομο να αντιμετωπίσει τις δυσκολίες και να προχωρήσει στη ζωή του. Μια βασική ιδιότητα του συμβούλου που συντελεί σε μια επιδέξια χρήση των πηγών πληροφόρησης είναι η *περιέργεια*. Ζούμε σε μια κουλτούρα στην οποία τα συμπίεσμα συστήματα παροχής φροντίδας υγείας προσπαθούν να μειώσουν το βάρος των επαγγελματιών υγείας, παρέχοντας στους ασθενείς φυλλάδια, ιστότοπους και τηλεφωνικά κέντρα από όπου μπορούν να αντλήσουν πληροφορίες που αφορούν τη φροντίδα τους. Όλα αυτά μπορεί να είναι εξαιρετικά χρήσιμα, αλλά μπορεί επίσης να καταλήξουν να δίνουν στους ανθρώπους την εντύπωση ότι τους ξεφορτώνονται με ένα φυλλάδιο και δεν τους δίνουν την ευκαιρία να μιλήσουν με κάποιον που θα αποτελεί μια σταθερή φροντιστική παρουσία στη ζωή τους. Μπορεί, επίσης, να έχει ως αποτέλεσμα να συσσωρεύονται φυλλάδια που δεν διαβάζονται ποτέ. Επομένως, η επιδέξια παροχή πληροφοριών στη συμβουλευτική συνεπάγεται πως ο σύμβουλος θα βρει τρόπους να εντάξει τις πληροφορίες στη συμβουλευτική συζήτηση και τη θεραπευτική σχέση και όχι απλώς να προτείνει ή να παρέχει πληροφορίες και να περιμένει από τον πελάτη να τις αφομοιώσει μόνος του. Σε αυτή τη διαδικασία, καλό είναι ο σύμβουλος να έχει υπόψη του το γεγονός ότι οι πληροφορίες δεν είναι ποτέ ουδέτερες. Υπάρχουν ορισμένες πηγές πληροφοριών, όπως οι ιστοσελίδες που προπαγανδίζουν την ανορεξία, που για τους περισσότερους ανθρώπους είναι τρομακτικές και επικίνδυνες. Αλλά ακόμη και κάποια συνήθη βιβλία, φυλλάδια και ιστοσελίδες αυτοβοήθειας είναι πιθανό να περιλαμβάνουν απόψεις και παραδείγματα που μπορεί να είναι από πολύ βοηθητικά έως παραπλανητικά ή και

άσχετα. Επομένως, οι σύμβουλοι είναι σημαντικό να διαβάζουν και να εξετάζουν προσεκτικά τις πηγές πληροφοριών που συνιστούν στους πελάτες του ή και αυτές που οι πελάτες συνιστούν σε αυτούς.

Ερωτήσεις

Οι ερωτήσεις αποτελούν ένα από τα βασικά στοιχεία της γλωσσικής χρήσης. Τα ανθρώπινα όντα έχουν αναπτύξει τη γλώσσα ως μέσο επικοινωνίας, ενώ οι ερωτήσεις αποτελούν μια γλωσσική μορφή που έχει προφανή αξία για την επιβίωση: ρωτάμε τους άλλους για να μάθουμε πληροφορίες ή να ζητήσουμε βοήθεια. Οι ακολουθίες ερωταποκρίσεων αποτελούν μεγάλο μέρος των συνομιλιών μεταξύ ανθρώπων που έχουν στενές σχέσεις μεταξύ τους: «τι κάνετε το σαββατοκύριακο;», «σου αρέσει το καινούργιο μου χτένισμα;» Για πολλούς σπουδαστές, ένα από τα δυσκολότερα στοιχεία της εκπαίδευσης συμβούλων είναι να μάθουν πώς να *μη* θέτουν ερωτήσεις ή πώς να θέτουν συγκεκριμένα είδη ερωτήσεων για συγκεκριμένους σκοπούς. Οι σύμβουλοι για να παίξουν τον ρόλο τους πρέπει να βάλουν στην άκρη τους δικούς τους «φυσικούς» ή «δεδομένους» τρόπους διατύπωσης των ερωτήσεων και να αποκτήσουν μια πιο συνειδητή και σκόπιμη προσέγγιση στην τέχνη αυτή. Γιατί πρέπει να συμβαίνει αυτό; Υπάρχουν δύο κύρια προβλήματα με τη μη αναστοχαστική χρήση των ερωτήσεων στη συμβουλευτική. Πρώτον, σε πολλές καταστάσεις συμβουλευτικής, στόχος είναι να βοηθηθεί ο πελάτης να πει την ιστορία του με δικά του λόγια. Η διατύπωση ερωτήσεων ενέχει τον κίνδυνο διάσπασης της συνέχειας στη ροή της ιστορίας του πελάτη – ο πελάτης χάνει το νήμα των όσων προσπαθεί να διατυπώσει, γιατί πρέπει να σταματήσει για να απαντήσει στις ερωτήσεις του συμβούλου. Με άλλα λόγια, υπάρχει πιθανότητα οι ερωτήσεις να αλλάξουν τη διεργασία του πελάτη με μη βοηθητικό τρόπο. Δεύτερον, η ερώτηση συνήθως διατυπώνεται με βάση το πλαίσιο αναφοράς του ερωτώντος, και μεταφέρει έμμεσα τις υποθέσεις του γύρω από το θέμα της συζήτησης. Αυτή η πλευρά της διατύπωσης ερωτήσεων συνοψίζεται στην ιδέα ότι «πίσω από κάθε ερώτηση υπάρχει μια κατάφαση». Για παράδειγμα, αν ένας πελάτης πει ότι αισθάνεται άγχος σε κοινωνικές καταστάσεις, ο σύμβουλος μπορεί να ανταποκριθεί θέτοντας μια ερώτηση όπως: «πότε ξεκίνησε αυτό το άγχος ... ποια ήταν η πρώτη φορά που κατάλαβες ότι επηρεάζεσαι με τον τρόπο αυτό;». Η κατάφαση πίσω από την ερώτηση θα μπορούσε να συνοψιστεί ως εξής: «Πιστεύω ότι είναι σημαντικό για μας να δούμε πώς ξεκίνησαν όλα αυτά, επειδή αυτός είναι ο καλύτερος τρόπος για να ανακαλύψουμε τι πρέπει να γίνει για να αλλάξει η κατάσταση». Ωστόσο, ενδέχεται ο πελάτης είτε να μη βλέπει τι σχέση μπορεί να έχει ο τρόπος με τον οποίο άρχισαν όλα αυτά είτε να προβληματίζεται για τους λόγους για τους οποίους ο σύμβουλος μπορεί να θέλει να μάθει τη συγκεκριμένη πληροφορία στο συγκεκριμένο σημείο της ιστορίας. Για μια

μεγαλύτερη συζήτηση γύρω από τη δεξιότητα της χρήσης ερωτήσεων στη συμβουλευτική, μπορείτε να ανατρέξετε στο Κεφάλαιο 9.

Αντανάκλαση/αναδιατύπωση

Καθώς το πρόσωπο που αναζητά βοήθεια μιλά για τα ζητήματα που το απασχολούν, μπορεί να είναι βοηθητικό ο σύμβουλος να αναμεταδίδει απλά στον πελάτη την ουσία των όσων ο ίδιος έχει πει. Με τον τρόπο αυτό, ο πελάτης καταλαβαίνει ότι ο σύμβουλος τον ακούει, τον παρακολουθεί και τον καταλαβαίνει, και δίνεται η δυνατότητα στον σύμβουλο να γνωρίζει ότι ο τρόπος που κατανοεί την ιστορία του πελάτη είναι σε γενικές γραμμές σύμφωνος με τις προθέσεις του πελάτη. Η αντανάκλαση ή η αναδιατύπωση είναι συνήθως μια σύντομη δήλωση, η οποία δεν διασπά τη ροή της αφήγησης του πελάτη. Εκτός από τη βασική λειτουργία της, δηλαδή την επιβεβαίωση της ύπαρξης ενός βασικού επιπέδου επαφής και κοινής κατανόησης μεταξύ πελάτη και συμβούλου, η δεξιότητα της αντανάκλασης μπορεί να εξυπηρετήσει και κάποιους άλλους σημαντικούς θεραπευτικούς σκοπούς. Μπορεί να είναι χρήσιμο για έναν πελάτη να ακούει διατυπωμένες από ένα άλλο άτομο τις εσωτερικές ανησυχίες και τα συναισθήματά του. Συχνά, ένα πρόσωπο που αναζητά συμβουλευτική βοήθεια μπορεί να μην έχει μιλήσει ποτέ στο παρελθόν για το συγκεκριμένο ζήτημα σε κάποιον άλλο, ή να μην έχει εκφράσει ποτέ κάποιες πλευρές του ζητήματος που μπορεί να του προκαλούν αμηχανία ή ντροπή, ή να είναι οδυνηρές από συναισθηματική άποψη. Έτσι, το δίλημμα ή το πρόβλημα που αντιμετωπίζει μπορεί να έχει αναπαραχθεί στο μυαλό του ξανά και ξανά ως ένας επαναλαμβανόμενος εσωτερικός μονόλογος. Σε μια τέτοια κατάσταση, ενδέχεται να υπάρξει τεράστια διαφορά στην περίπτωση που διατυπώσει κανείς φωναχτά τις σκέψεις του και τις ακούσει να επαναλαμβάνονται από κάποιον άλλο. Ακόμη και αυτή η απλή πράξη προσφέρει στο άτομο μια κάποια συναισθηματική ανακούφιση και προοπτική. Μια άλλη πιθανά πολύτιμη πτυχή μιας απλής αναδιατύπωσης είναι ότι επιβραδύνει τη ροή της ομιλίας του προσώπου. Αν ο πελάτης μιλά για ένα συναισθηματικά οδυνηρό ή ντροπιαστικό ζήτημα, μπορεί η ομιλία του να είναι πολύ γρήγορη ώστε να διατηρεί μια απόσταση από τα συναισθήματά του ή να αποφύγει την εμπάθυνση στο ζήτημα. Η αντανάκλαση ή η αναδιατύπωση προσφέρει στο πρόσωπο κάποιες σύντομες στιγμές ανάπαυλας ή περισυλλογής που του επιτρέπουν να ξεκινήσει μια διαδικασία αφομοίωσης και συνειδητοποίησης της προβληματικής εμπειρίας του. Με ορισμένους πελάτες, μπορεί να συμβεί και το αντίθετο – το θέμα να είναι τόσο δύσκολο να ειπωθεί που να παραμένουν σιωπηλοί ή να εμφανίζουν μεγάλα κενά στον λόγο τους. Εδώ, μια σύντομη αναδιατύπωση μπορεί να λειτουργήσει ως μια μικρή ώθηση («τα λεγόμενά σου με ενδιαφέρουν, και να τι έχω καταλάβει μέχρι στιγμής...») που ενθαρρύνει το πρόσωπο να συνεχίσει την ιστορία του. Η διατύπωση δηλώσεων αντανάκλασης μπορεί, επίσης, να είναι χρήσιμη και για

τον σύμβουλο, με την έννοια ότι τον βοηθούν να διατηρεί την εστίασή του. Αν ο πελάτης μιλά για πολλή ώρα, ο σύμβουλος ενδέχεται να κατακλυστεί από τις πολλές πληροφορίες. Οι αναδιατυπώσεις και οι δηλώσεις αντανάκλασης που γίνονται κατά διαστήματα μπορεί να λειτουργήσουν ως στρατηγική οργάνωσης της ιστορίας του πελάτη σε «κομμάτια» που απομνημονεύονται ευκολότερα. Για όλους αυτούς τους λόγους, οι δηλώσεις αντανάκλασης και οι αναδιατυπώσεις αποτελούν συνήθη συμβουλευτική δεξιότητα με ευρεία εφαρμογή. Η ενέργεια της αναδιατύπωσης, όταν γίνεται σωστά, μπορεί να αποτελέσει φορέα νοήματος σε μεγάλο βαθμό. Η μηχανιστική επανάληψη των τελευταίων λέξεων του πελάτη είναι πιθανόν να έχει αρνητική επίπτωση στη σχέση πελάτη-συμβούλου. Αντίθετα, μια ευαίσθητη δήλωση αντανάκλασης διατυπώνεται σε σωστό χρόνο και χρησιμοποιεί λέξεις ή εικόνες που απηχούν τις σκέψεις του πελάτη και μεταφέρονται με μια ποιότητα φωνής που μεταδίδει διακριτικά μια αίσθηση φροντίδας και ενεργητικής εμπλοκής, καθώς και έναν συναισθηματικό συντονισμό με την κατάσταση συναισθημάτων του πελάτη.

Αναπλαισίωση

Όλες οι προσεγγίσεις της συμβουλευτικής χρησιμοποιούν δημιουργικά τη διάκριση μεταξύ συναισθημάτων και συμπεριφοράς από τη μια πλευρά, και του τρόπου με τον οποίο το πρόσωπο ερμηνεύει ή κατανοεί αυτές τις εμπειρίες από την άλλη. Είναι σίγουρα εφικτό να κατασκευαστούν τεράστιες θεωρητικές αντιπαραθέσεις και ερευνητικά προγράμματα γύρω από τη φύση και τις συνέπειες αυτής της διάκρισης. Με όρους δεξιοτήτων συμβουλευτικής, ωστόσο, η διαίρεση μεταξύ πράξης/συναισθήματος και γνωστικής διεργασίας έχει άμεση εφαρμογή στη χρήση της *αναπλαισίωσης*. Αυτή η δεξιότητα περιλαμβάνει δύο βήματα. Το πρώτο βήμα είναι να ανακαλύψει ο σύμβουλος πώς κατανοεί ο πελάτης την προβληματική εμπειρία (μοτίβο συμπεριφοράς ή συναισθηματική κατάσταση), και να τον πληροφορήσει ότι κατανοεί και εκτιμά την οπτική του. Το δεύτερο βήμα είναι να προσκληθεί ο πελάτης να εξετάσει έναν εναλλακτικό τρόπο κατανόησης της προβληματικής εμπειρίας. Ορισμένα παραδείγματα είναι τα εξής:

Ο Joe φοβάται να μιλήσει δημόσια σε ένα σημαντικό συνέδριο. Ο σύμβουλός του τον ρωτά αν είναι πιθανό ο φόβος του να ιδωθεί υπό διαφορετικό πρίσμα, ως *ενθουσιασμός* για το ότι θα είναι σε θέση να επηρεάσει τους άλλους με τις απόψεις του.

Η Sheila πιστεύει ότι είναι *αποτυχημένη* γιατί δεν είναι σε θέση να φέρει εις πέρας κάποιους σημαντικούς στόχους στη ζωή της. Έτσι, ο σύμβουλός της καταρτίζει μια λίστα με όλους τους τρόπους με τους οποίους η Sheila ήταν επιτυχημένη στη ζωή της και υποστηρίζει ότι ένας διαφορετικός τρόπος για να δει κανείς αυτούς τους

προβληματικούς στόχους ζωής θα ήταν να τους αντιληφθεί ως *ανολοκλήρωτους* ή *εξελισσόμενους* στόχους.

Η Alison αποτυγχάνει στις εξετάσεις και κατηγορεί τον εαυτό της γιατί δεν ήταν αρκετά έξυπνη για να πάρει το πτυχίο της. Η σύμβουλός της συμφωνεί ότι η έλλειψη ευφυΐας μπορεί να είναι ένας παράγοντας που επιδρά στην κακή ακαδημαϊκή επίτευξη, αλλά συνεχίζει προσθέτοντας ότι, με βάση τα όσα έχει ακούσει για την προσέγγιση που ακολούθησε η Alison σχετικά με την επανάληψη της ύλης, η έλλειψη αποτελεσματικών δεξιοτήτων μελέτης και προγραμματισμού ενδεχομένως να αποτελεί ορθότερη ερμηνεία.

Σε καθένα από αυτά τα παραδείγματα, ο σύμβουλος δεν απορρίπτει την περιγραφή του πελάτη για την κατάστασή του, αλλά προσφέρει μια αναπλαισιωμένη κατανόηση που μπορεί να στηριχθεί με βάση τις πληροφορίες που έχει ήδη δώσει ο ίδιος ο πελάτης. Ο ελιγμός που εμπεριέχεται στη δεξιότητα της αναπλαισίωσης είναι η μετατόπιση από μια αντίληψη του συμβάντος από τη θέση του ότι «είμαι άχρηστος και ανόητος» σε μια οπτική που υποστηρίζει ότι «είμαι επινοητικό άτομο με θετικά στοιχεία και γνωρίσματα». Για να είναι αποτελεσματική αυτή η παρέμβαση, ο σύμβουλος πρέπει να πιστεύει στην εναλλακτική οπτική που παρουσιάζει και να είναι πρόθυμος και ικανός να εξηγήσει γιατί πιστεύει ότι αποτελεί έναν έγκυρο τρόπο θεώρησης της κατάστασης. Συνήθως, ο πελάτης δεν αποδέχεται αμέσως την αναπλαισίωση, αλλά χρειάζεται ενδεχομένως να τη θέτει σε δοκιμασία ή να του τη θυμίζουν σε τακτά χρονικά διαστήματα. Αυτό που, επίσης, μπορεί να συμβεί είναι η πράξη της αναπλαισίωσης να αποτελέσει έναυσμα για περαιτέρω συζήτηση και διερεύνηση του γενικότερου ζητήματος που αφορά το πώς, γιατί, πού και πότε ένα πρόσωπο υπονομεύει τον εαυτό του ή κυριαρχείται από τον «εσωτερικευμένο επικριτή» του.

Μνήμη

Μια άλλη δεξιότητα, η οποία δεν χαίρει αρκετής προσοχής και αναγνώρισης στον κόσμο της συμβουλευτικής, είναι η ικανότητα να *θυμάται* κανείς τα λεγόμενα και τις πράξεις του πελάτη. Μεγάλο μέρος της δουλειάς του συμβούλου αφορά το να είναι σε θέση να παραμένει με τον πελάτη στην παρούσα στιγμή, για παράδειγμα είτε αντικατοπτρίζοντας τα όσα έχουν ειπωθεί είτε με την προθυμία του να σωπάσει. Ωστόσο, μια άλλη σημαντική πλευρά της συμβουλευτικής αφορά την προσφορά βοήθειας στον πελάτη προκειμένου αυτός να κάνει συνδέσεις ανάμεσα στα διαφορετικά κεφάλαια της ιστορίας της ζωής του ή τα διαφορετικά πεδία εμπειριών του. Μια υποκείμενη δυσκολία που επηρεάζει πολλούς ανθρώπους στην αναζήτηση συμβουλευτικής είναι μια αίσθηση έλλειψης συνοχής στη ζωή τους, σαν να κρατούν

διαφορετικά κομμάτια ενός παζλ που δεν ταιριάζουν μεταξύ τους. Σε μια συμβουλευτική συνεδρία, ο πελάτης μπορεί να ξεκινήσει μιλώντας για ένα ζήτημα και στη συνέχεια να προχωρήσει σε άλλο ή να ξεκινήσει δηλώνοντας έναν συγκεκριμένο στόχο και κατόπιν να αρχίσει να διερευνά κάτι που δεν φαίνεται σχετικό με τον στόχο αυτό. Στα σενάρια αυτά, μέρος της δουλειάς του συμβούλου είναι να διατηρεί την πρώτη πληροφορία στο πίσω μέρος του μυαλού του και στη συνέχεια να την επαναφέρει στη συζήτηση κάποια στιγμή που φαίνεται κατάλληλη. Για παράδειγμα: «Ξέρω ότι τα τελευταία λεπτά μου μιλούσες για τη σύγκρουσή σου με έναν από τους συναδέλφους σου στη δουλειά, ωστόσο στην αρχή της συνεδρίας είπες ότι αυτό που πραγματικά ήθελες να συζητήσεις ήταν αυτά που ένιωσες για τα αποτελέσματα των ιατρικών εξετάσεών σου. Αναρωτιέμαι αν υπάρχει κάποια σύνδεση ανάμεσα σε αυτά τα ζητήματα, και θυμάμαι επίσης πως μου είχες πει κάποια στιγμή ότι όταν φοβάσαι κάτι ξεκινάς καυγά...». Η δεξιότητα της μνήμης περιλαμβάνει πρακτικές στρατηγικές όπως η τήρηση σημειώσεων, η ανάγνωση σημειώσεων πριν από μια συμβουλευτική συνεδρία ή η καταγραφή μιας λίστας από φράσεις-κλειδιά κατά τη διάρκεια της συνεδρίας. Κάποια από τα στοιχεία της μνημονικής καταγραφής αφορούν πληροφορίες (π.χ. πόσα παιδιά έχει ένα άτομο, οι ηλικίες και τα ονόματά τους), αλλά τα περισσότερα έχουν τη μορφή ενός χάρτη του κόσμου των συναισθημάτων και των σχέσεων του ατόμου. Οι νεότεροι σύμβουλοι συχνά ανησυχούν αν θα είναι σε θέση να θυμούνται τα λεγόμενα του πελάτη και ενδέχεται να προσπαθήσουν να καταπολεμήσουν τον φόβο αυτό κρατώντας λεπτομερείς σημειώσεις στη διάρκεια των συνεδριών. Η προσπάθεια αυτή σπανίως είναι αποτελεσματική, γιατί μπορεί να μετατρέψει τη συμβουλευτική συνεδρία σε συνέντευξη ανεύρεσης γεγονότων όπου συλλέγονται πολλά δεδομένα αλλά τίποτα δεν αλλάζει στη ζωή του πελάτη. Σε τελική ανάλυση, ο σύμβουλος πρέπει να έχει αυτοπεποίθηση ότι θα θυμάται ό,τι χρειάζεται να θυμάται. Μια εκπαιδευτική άσκηση που μπορεί να είναι διαφωτιστική είναι να ηχογραφήσει κανείς μια συμβουλευτική συνεδρία και στο τέλος της συνεδρίας να κρατήσει σε σημειώσεις όλες τις πληροφορίες και τα θέματα που έχει μεταφέρει ο πελάτης. Αν στη συνέχεια μεταγράψετε και διαβάσετε τη συνεδρία προσεκτικά, θα σας είναι φανερό ότι στις σημειώσεις που κρατήθηκαν μετά τη συνεδρία δεν περιέχονται αρκετές σημαντικές πληροφορίες. Το φαινόμενο αυτό δεν συμβαίνει γιατί ο σύμβουλος δεν έχει την αντίστοιχη ικανότητα, αλλά γιατί οι πελάτες λένε πάντα περισσότερα από αυτά που ακούμε – οι μνήμες μας είναι πάντα μερικές.

Αυτοαποκάλυψη

Η αυτοαποκάλυψη αναφέρεται στην πράξη της ανταλλαγής προσωπικών πληροφοριών με ένα άλλο άτομο. Στη συμβουλευτική, θεωρείται δεδομένο ότι ο πελάτης θα αποκαλύψει πολλές πληροφορίες που αφορούν τον ίδιο. Συνήθως, για

να δοθεί στον πελάτη ο μέγιστος δυνατός χώρος που θα του επιτρέψει να μιλήσει, και για να είναι ξεκάθαρο ποιος είναι αυτός που προσφέρει τη βοήθεια και ποιος την αποδέχεται, ο σύμβουλος προβαίνει σε πολύ μικρό βαθμό ή δεν προβαίνει καθόλου σε αυτοαποκαλύψεις. Αυτή η διευθέτηση διαφέρει ουσιωδώς από τις περισσότερες κοινωνικές αλληλεπιδράσεις, όπου οι αποκαλύψεις ενός ατόμου συνήθως συνοδεύονται από τις αποκαλύψεις του άλλου. Για παράδειγμα, αν δύο φίλοι μιλούν και κάποιος από τους δύο πει μια ιστορία σχετικά με «το καλύτερο εστιατόριο που έχω πάει ποτέ», είναι πολύ πιθανό το άλλο άτομο να συνεχίσει λέγοντας τη δική του ιστορία για εστιατόρια. Αντίθετα, αν μια πελάτισσα στη συμβουλευτική πει μια ιστορία για το ότι «αισθάνομαι υπέρβαρη και δεν μου αρέσει καθόλου η εμφάνισή μου», δεν είναι πολύ πιθανό η σύμβουλος να ανταποκριθεί μιλώντας για προβλήματα με τη δική της εικόνα σώματος, γιατί γνωρίζει ότι ο ρόλος της είναι να βοηθήσει το άτομο να διερευνήσει τις ιδιαίτερες προκλήσεις που αφορούν τη δική του ζωή. Ωστόσο, ορισμένες φορές είναι πιθανό ο «κανόνας» αυτός να παραβιαστεί. Για παράδειγμα, μια πελάτισσα που μιλά για τη δίαιτα που κάνει μπορεί να κοιτάξει τη σύμβουλό της (που φαίνεται να είναι «τακτοποιημένη» απ' αυτή την άποψη) και να τη ρωτήσει: «Σίγουρα καταλαβαίνεις για τι πράγμα μιλάω; Χρειάστηκε ποτέ να προσέχεις τις θερμίδες που παίρνεις;». Τι θα πρέπει να απαντήσει η σύμβουλος; Σε άλλη περίπτωση, ένας σύμβουλος μπορεί να ακούει τον πελάτη και να σκέφτεται «το έχω περάσει αυτό, ξέρω καλά πώς είναι ... θα βοηθούσε αν έλεγα στον πελάτη πώς αντιμετώπισα εγώ αυτήν την κατάσταση;». Στο παρελθόν, στο πλαίσιο της εκπαίδευσης στη συμβουλευτική, συνήθως τονιζόταν πως η αυτοαποκάλυψη του συμβούλου δεν είναι βοηθητική και ότι ο σύμβουλος θα πρέπει να αντιστέκεται στον πειρασμό αυτοαποκάλυψης και να αντιγυρίζει στον πελάτη κάθε αίτημα για αποκάλυψη («καταλαβαίνω ότι μπορεί να σε καθυσάχαζε αν ήξερες ότι έχω αντιμετώπισει κι εγώ παρόμοια προβλήματα με το βάρος μου...»).

Πιο πρόσφατα, η πρακτική εμπειρία αλλά και τα ερευνητικά ευρήματα δείχνουν ότι η προσεκτική αυτοαποκάλυψη του συμβούλου μπορεί στην πραγματικότητα να βοηθήσει πολύ ορισμένους πελάτες. Όμως, ποια αυτοαποκάλυψη είναι «προσεκτική» στο πλαίσιο αυτό; Βασικό στοιχείο μιας βοηθητικής αυτοαποκάλυψης από πλευράς συμβούλου είναι να γίνεται για να εξυπηρετήσει τον πελάτη – να μη δημιουργεί μια κατάσταση όπου ο πελάτης θα αισθάνεται ότι πρέπει να βοηθήσει τον σύμβουλο, ούτε να επικεντρώνεται η συνεδρία στα προβλήματα του συμβούλου εις βάρος των ζητημάτων του πελάτη. Ένα επιπλέον στοιχείο είναι να συμπεριλάβει ο σύμβουλος κάποιου είδους σχόλιο που θα λέει ότι οι άνθρωποι είναι διαφορετικοί και ότι η δική του εμπειρία, π.χ. από προβλήματα που σχετίζονται με την εικόνα του σώματος, μπορεί να είναι αρκετά διαφορετική από την κατάσταση που αντιμετωπίζει ο πελάτης. Τέλος, ο τρόπος χειρισμού της αυτοαποκάλυψης καθορίζει το αν θα είναι τελικά βοηθητική για τον πελάτη. Για παράδειγμα, μια σύμβουλος μπορεί να αναγνωρίσει κάτι από τη δική της μάχη με το ακατάστατο φαγητό με τρόπο που να μεταδίδει μια αίσθηση

ανωτερότητας («το αντιμετώπισα αυτό όταν ήμουν στην εφηβεία – πρέπει να πάει κάτι πολύ στραβά με κάποιον για να μην καταφέρνει να το αντιμετωπίσει μετά από τόσο καιρό»), ή με τρόπο που να ενθαρρύνει και να προσκαλεί τον πελάτη να εμπλακεί σε περαιτέρω διάλογο και διερεύνηση («ναι, ήταν πρόκληση για μένα σε διάφορες περιόδους της ζωής μου και με έκανε να σκεφτώ το νόημα που είχε το φαγητό στη ζωή μου αλλά και συνολικά στην κουλτούρα μας»). Για έναν σύμβουλο, η επιδέξια χρήση της αυτοαποκάλυψης προϋποθέτει να έχει επεξεργαστεί τα προσωπικά του ζητήματα ώστε να είναι σε θέση να χρησιμοποιεί την προσωπική εμπειρία ζωής με επιλεκτικό και σκόπιμο τρόπο και όχι να μοιράζεται προσωπικά προβλήματα που είναι ακόμη πρόσφατα και ανεπίλυτα. Πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχει μια σημαντική διαφορά ανάμεσα στην αυτοαποκάλυψη (όταν ο σύμβουλος μοιράζεται βιογραφικές πληροφορίες από τη ζωή εκτός του δωματίου συμβουλευτικής) και την *αμεσότητα* (όταν ο σύμβουλος μιλά για την αντίδρασή του στα όσα συμβαίνουν στο εδώ και τώρα της συμβουλευτικής αλληλεπίδρασης). Στο πλαίσιο και των δύο δεξιοτήτων, ο σύμβουλος μιλά για τον εαυτό του, αλλά με διαφορετικό τρόπο και διαφορετικό σκοπό.

Αυτοπαρακολούθηση

Σε μια σχέση συμβουλευτικής, το άτομο που παίζει τον ρόλο του συμβούλου καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να βρίσκεται με τον πελάτη και να εστιάζει στις ανησυχίες και την ιστορία του. Στη διάρκεια αυτής της δραστηριότητας, ο σύμβουλος κάνει ό,τι μπορεί προκειμένου να αφήσει στην άκρη ή να «βάλει σε παρένθεση» τα προβλήματα της δικής του ζωής. Στην κατάσταση αυτή, τα αισθήματα, τα συναισθήματα, οι τάσεις για δράση, οι εικόνες ή οι φαντασιώσεις του συμβούλου μπορεί να αντανakλούν σημαντικές πληροφορίες για τον κόσμο του πελάτη και τον τρόπο με τον οποίο αυτός συνδέεται με τους άλλους. Μια βασική δεξιότητα του συμβούλου αφορά την ικανότητά του για συνεχή *αυτοπαρακολούθηση* καθ' όλη τη διαδικασία της συμβουλευτικής αλληλεπίδρασης. Ένας καλός σύμβουλος ακούει τον πελάτη του και ταυτόχρονα παρακολουθεί τον εαυτό του να παρακολουθεί τον πελάτη. Ορισμένα παραδείγματα των δυνητικά συναφών ειδών εμπειρίας του συμβούλου που μπορεί να εμφανιστούν ως αντίδραση στον πελάτη περιλαμβάνουν τα εξής:

- *Αισθήματα*: η γενική αίσθηση ότι κάτι σημαντικό δεν έχει ειπωθεί · μια αίσθηση απελπισίας ή απόγνωσης.
- *Συγκεκριμένα συναισθήματα*: θυμός, λύπη, σεξουαλική διέγερση, ανία, φόβος.
- *Σωματικές αντιδράσεις*: γουργούρισμα της κοιλιάς, κνησμός, χασμουρητό, πόνος.
- *Τάσεις ανάληψης δράσης*: φυγή, προσέγγιση, αγκαλιά.

- *Εικόνες*: ο πελάτης ως παιδί στο σχολείο, ο σύμβουλος ως ανακριτής.
- *Φαντασιώσεις*: είμαστε στο μέσον μιας παρτίδας σκακιού, είναι σαν σκηνή από την *Κοκκινοσκουφίτσα*.

Τρεις είναι οι βασικές πηγές αυτών των φαινομένων. Πρώτον, η αντίδραση μπορεί να προκύψει αμιγώς από κάτι που συμβαίνει στη ζωή του συμβούλου. Για παράδειγμα, ο σύμβουλος μπορεί ήδη να αισθάνεται θλίψη πριν ξεκινήσει η συνεδρία συμβουλευτικής λόγω θανάτου ενός μέλους της οικογένειάς του, ή μπορεί να είχε παρακολουθήσει πρόσφατα μια ταινία όπου ένας θεραπευτής ενεργούσε ως ανακριτής. Είναι σημαντικό οι σύμβουλοι να έχουν αρκετή αυτοεπίγνωση, ώστε να είναι σε θέση να διαχωρίζουν τις αντιδράσεις στους πελάτες που οφείλονται σε δικά τους προσωπικά «θέματα» από τις αντιδράσεις που συνδέονται με κάποιου είδους ικανότητα «συντονισμού» με την πραγματικότητα του πελάτη. Το γεγονός ότι ένας σύμβουλος δίνει προσοχή σε «δικά του θέματα» παρουσιάζει, φυσικά, κάποιο ενδιαφέρον – αν η προσοχή του συμβούλου διολισθαίνει προς εικόνες από πρόσφατες ταινίες, μπορεί να σημαίνει ότι αποφεύγει να ακούσει πραγματικά τον πελάτη, ίσως γιατί τα λεγόμενά του συνιστούν απειλή. Μια δεύτερη πηγή αισθήσεων, εικόνων και άλλων εσωτερικών φαινομένων που βιώνει ο σύμβουλος μπορεί να είναι το γεγονός ότι αυτές οι εμπειρίες αντανakλούν πτυχές των όσων βιώνει ο πελάτης. Είναι σαν εκείνη τη στιγμή ο σύμβουλος να συντονίζεται με τον πελάτη χρησιμοποιώντας την ευαισθησία του και να εντοπίζει κάποιες κρυφές ή ανείπωτες πτυχές των όσων αισθάνεται και σκέφτεται ο πελάτης. Για παράδειγμα, ένας πελάτης μπορεί να μιλά για τις ελπίδες που τρέφει για το μέλλον – αν ο σύμβουλος στο σημείο εκείνο αισθανθεί θλίψη, αυτό μπορεί να δείχνει ότι για τον πελάτη υπάρχει επίσης μια αίσθηση απώλειας που αφορά τη λήψη της απόφασης να προχωρήσει στη ζωή του. Ένας τρίτος τρόπος για να κατανοήσει κανείς αυτές τις αντιδράσεις είναι να δει ότι ο σύμβουλος μπορεί να αντιδρά στον πελάτη με τρόπο παρόμοιο με αυτόν που αντιδρούν και οι άλλοι άνθρωποι. Για παράδειγμα, η ζωή ενός πελάτη μπορεί να είναι γεμάτη αντιφάσεις και μη τηρηθείσες υποσχέσεις, με αποτέλεσμα οι φίλοι και η οικογένειά του να απογοητεύονται και να θυμώνουν μαζί του. Αν ο σύμβουλος αισθάνεται επίσης απογοητευμένος και θυμωμένος, μπορεί ίσως να αρχίσει να διερευνά στο παρόν πώς πυροδοτείται αυτού του είδους η αντίδραση και τι ακριβώς σημαίνει. Η αποτελεσματική εκπαίδευση και πρακτική εξάσκηση στις δεξιότητες συμβουλευτικής δημιουργεί εμπειρίες που βοηθούν τους εκπαιδευόμενους να πειραματιστούν με διαφορετικούς τρόπους εμπλοκής με την αυτοπαρακολούθηση και την παραγωγική χρήση αυτών των εσωτερικών εμπειριών στη συμβουλευτική συζήτηση. Πρέπει, επίσης, να προσφέρει την ευκαιρία στον εκπαιδευόμενο να παρακολουθήσει τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιούν την αυτοπαρακολούθηση άλλοι σύμβουλοι και να βρεθεί στη θέση του αποδέκτη αυτού του είδους της παρέμβασης. Όταν ο σύμβουλος προσφέρει στον πελάτη τους καρπούς της αυτοπαρακολούθησης, είναι σημαντικό να διατυπώνει την πρότασή του υποθετικά

και να προσκαλεί τον πελάτη να σκεφτεί το ενδεχόμενο αυτά που αισθάνεται ο σύμβουλος ή η εικόνα που ήρθε στο μυαλό του να έχουν κάποιο νόημα για αυτόν. Διαφορετικά, ο πελάτης θα καταπιεστεί αν ο σύμβουλος υποθέσει ή επιμείνει ότι οι δικές του εμπειρίες είναι οπωσδήποτε σχετικές με αυτά που συμβαίνουν στον πελάτη.

Δόμηση

Σε κάθε συνάντηση συμβουλευτικής, μέρος του ρόλου του συμβούλου είναι να έχει κατά νου του τον χρόνο που υπολείπεται και να αναλαμβάνει την ευθύνη για την έναρξη της συνεργασίας και της συζήτησης γύρω από το πώς θα χρησιμοποιηθεί αυτός ο χρόνος. Παρότι οι πελάτες είναι ελεύθεροι να διατυπώνουν προτάσεις ή αιτήματα σε σχέση με τη χρήση του χρόνου (για παράδειγμα, λέγοντας ότι δεν θέλουν να συνεχίσουν άλλο για σήμερα ή ζητώντας περισσότερο χρόνο), μια σημαντική άρρητη διάσταση σε μια συμβουλευτική συνεδρία είναι συνήθως η σιωπηρή συμφωνία ότι ο πελάτης έχει την ελευθερία να «αφεθεί ελεύθερος» και «απλά να μιλάει», ενώ ο σύμβουλος θα φροντίζει για τα χρονικά όρια. Επομένως, μια βασική πλευρά της δεξιότητας της *δόμησης* αφορά την επίγνωση χρήσης του χρόνου και την προθυμία του συμβούλου να ρωτά τον πελάτη και να κάνει προτάσεις για τη διάρκεια της συνεδρίας, τη συχνότητα των συναντήσεων και τον χρόνο που υπολείπεται για την ολοκλήρωση της συνεδρίας. Συνήθως, οι σύμβουλοι προσπαθούν να αποφύγουν καταστάσεις όπου, ενώ υπάρχει συνεχής ροή του λόγου του πελάτη, η συνεδρία φτάνει ξαφνικά στο τέλος της. Στις περισσότερες περιπτώσεις, είναι καλύτερο να επιδιώκεται ώστε να απομένουν μερικά λεπτά για μια ανασκόπηση των όσων έχουν λεχθεί και μια εξέταση του τι μπορεί να γίνει στη συνέχεια. Η άλλη πτυχή της δόμησης αφορά την οργάνωση της δουλειάς που πρέπει να γίνει. Για παράδειγμα, αν ο πελάτης θέσει διάφορους στόχους, ποιος από αυτούς πρέπει να αναληφθεί πρώτος; Αν ο πελάτης θέλει να αντιμετωπίσει ένα συγκεκριμένο πρόβλημα, ποιες είναι οι δραστηριότητες που μπορεί να χρειαστεί να ολοκληρωθούν βήμα το βήμα έτσι ώστε να επιλυθεί το πρόβλημα, και με ποια σειρά θα ήταν καλύτερο να αναληφθούν; Η συμφωνία για συγκεκριμένη δόμηση του χρόνου και των δραστηριοτήτων βοηθά τόσο τον πελάτη όσο και τον σύμβουλο να βεβαιώνονται ότι συνεργάζονται με αποτελεσματικό τρόπο. Αν οι πελάτες γνωρίζουν ότι υπάρχει μια ξεκάθαρη δομή για τη δουλειά που γίνεται (ακόμη και αν η δομή αυτή γίνει αντικείμενο αναδιαπραγμάτευσης αν χρειαστεί), αποκτούν μια αίσθηση ασφάλειας και σιγουριάς, σε μια στιγμή που μπορεί να τους φαίνεται ότι κάποιοι τομείς της ζωής τους βρίσκονται εκτός ελέγχου και δεν είναι διαχειρίσιμοι.

Η χρήση της σιωπής

Τα κενά ανάμεσα στις λέξεις είναι πολύ σημαντικά σε όλες τις συμβουλευτικές συνομιλίες. Στα κενά αυτά, ο πελάτης μπορεί να μπει στη διαδικασία να βιώσει το ξεδίπλωμα των συναισθημάτων ή αναμνήσεων, να αναστοχαστεί το νόημα ή τις συνέπειες ορισμένων πραγμάτων που μόλις ειπώθηκαν ή τα οποία μόλις αισθάνθηκε, ή να προσπαθήσει απελπισμένα να βρει τρόπο να αποφύγει να μιλήσει για κάτι που γνωρίζει ότι υπάρχει, αλλά το οποίο του είναι πολύ δύσκολο να εκφράσει με λέξεις τη συγκεκριμένη στιγμή. Υπάρχουν, επίσης, φορές που ο σύμβουλος θέλει να σταματήσει κάποια λεπτά για να σκεφτεί πώς κατανοεί κάτι που ειπώθηκε. Ή άλλες φορές που ο σύμβουλος μπορεί να αποφασίσει να περιμένει μέχρι να μιλήσει ο πελάτης και να μην ξεκινά ο ίδιος τη συζήτηση, με σκοπό να δείξει ότι ο πελάτης έχει τον έλεγχο των ζητημάτων που συζητιούνται. Όλα τα παραπάνω αποτελούν επικοινωνιακές χρήσεις της σιωπής. Υπάρχουν, ωστόσο, και λιγότερο θετικές χρήσεις της. Για παράδειγμα, όταν ο σύμβουλος αποσύρεται συναισθηματικά από τον πελάτη ή μεταδίδει το σήμα ότι ένα συγκεκριμένο θέμα δεν θέλει να το συζητήσει. Οι πελάτες ενδέχεται να κλειστούν στον εαυτό τους επειδή έχουν ενοχληθεί ή απογοητευτεί από τον σύμβουλό τους και δεν αισθάνονται αρκετά ασφαλείς για να αναφέρουν το ζήτημα. Επομένως, η δεξιότητα της *χρήσης της σιωπής* συνεπάγεται ότι ο σύμβουλος θα αισθάνεται αρκετά άνετος με τη σιωπή ούτως ώστε να μπορεί να τη χρησιμοποιήσει, και ότι θα είναι ευαίσθητος απέναντι στα πιθανά νοήματα που συνδέονται με τα διαφορετικά είδη σιωπής.

Μαρτυρία

Η τελευταία δεξιότητα της λίστας αφορά την πράξη της *μαρτυρίας*. Στη συμβουλευτική, είναι λάθος να υποθέτουμε ότι όταν ο πελάτης μιλά για ένα ζήτημα που θεωρεί σημαντικό ή οδυνηρό για τον ίδιο αναγκαστικά θα θέλει από τον σύμβουλο να τον βοηθήσει να «κάνει κάτι» για το ζήτημα αυτό. Φυσικά, πολλοί πελάτες επιθυμούν να αλλάξουν πτυχές της ζωής τους και να δεχτούν βοήθεια από τον σύμβουλο για τον σκοπό αυτό. Ωστόσο, ακόμη και μόνο η δυνατότητα που δίνεται σε κάποιον να μιλήσει για ένα ζήτημα αποτελεί μια δύναμη πολύ ισχυρή εμπειρία. Πολλοί πελάτες, όταν μιλούν για ένα θέμα στο πλαίσιο της συμβουλευτικής, διηγούνται την ιστορία τους ή συγκεκριμένα στοιχεία από την ιστορία τους, για πρώτη φορά. Σε μια τέτοια κατάσταση, ακόμη και η απλή γνώση ότι ο άλλος είναι ολοκληρωτικά εκεί και ακούει αποτελεί θεραπευτική εμπειρία. Επίσης, μπορεί να δημιουργείται μια αίσθηση ανακούφισης από την ίδια τη διατύπωση των συναισθημάτων και των αναμνήσεων που ενδεχομένως αποτελούσαν πηγή συνεχούς εσωτερικού μηρυκασμού για μήνες ή και χρόνια. Διαδραματίζοντας τον ρόλο του μάρτυρα στα βάσανα ενός άλλου προσώπου, ο σύμβουλος έχει τη δυνατότητα να επιβεβαιώσει την ουσιώδη ανθρώπινη ιδιότητα αυτού του άλλου προσώπου. Αν το άτομο διηγηθεί μια οδυνηρή ή ντροπιαστική ιστορία, και έχει την εμπειρία αποδοχής

από τον σύμβουλό του, μπορεί να βγει από τη μοναχικότητά του και να περάσει σε μια κατάσταση σύνδεσης και αμοιβαίας στήριξης με τους άλλους.

Άσκηση 4.2: Ανάλυση της χρήσης των δεξιοτήτων συμβουλευτικής

Ηχογραφήστε μια συνεδρία συμβουλευτικής όπου εσείς είστε ο σύμβουλος. Για λόγους εχεμύθειας, μπορεί να χρειαστεί να καταγράψετε μια συνεδρία όπου πελάτης θα είναι ένας συνάδελφος ή συμφοιτητής σας και όχι ένας πραγματικός πελάτης σε συμβουλευτική. Επιλέξτε ένα δεκάλεπτο απόσπασμα της ηχογράφησης και μετεγγράψτε τα όσα έχουν λεχθεί, συμπεριλαμβανομένων και των πληροφοριών που αφορούν τις παύσεις και τις εκδηλώσεις συναισθημάτων όπως το γέλιο ή το κλάμα. Κατά τη διαδικασία της μετεγγραφής, καταγράψτε τις άμεσες αντιδράσεις σας από την ακρόαση – τι σας έκανε εντύπωση; Μόλις ολοκληρώσετε το μετεγγραμμένο κείμενο, διαβάστε το σειρά τη σειρά επισημαίνοντας (α) τις δεξιότητες συμβουλευτικής που χρησιμοποιήσατε κάθε στιγμή, και (β) την αποτελεσματικότητα με την οποία χρησιμοποιήσατε κάθε δεξιότητα (τι άλλο καλύτερο θα μπορούσατε να είχατε κάνει ή πει;). Αν είναι δυνατόν, ακούστε την ηχογράφηση μαζί με ένα άλλα άτομα και ρωτήστε τα ποια δεξιότητα πιστεύουν ότι χρησιμοποιήσατε και πόσο καλά. Η ανατροφοδότηση του πελάτη είναι εξαιρετικά χρήσιμη από αυτή την άποψη. Αυτή η άσκηση εκμάθησης και αξιολόγησης χρησιμοποιείται σχεδόν από όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα συμβουλευτικής (με διάφορες μορφές), και προσφέρει μια ανεκτίμητη εμπειρία που θα σας βοηθήσει να συνειδητοποιήσετε καλύτερα ποιες δεξιότητες χρησιμοποιείτε (και ποιες όχι) και πόσο καλά. Παραδείγματα αυτού του είδους της ανάλυσης δεξιοτήτων μπορείτε να βρείτε στο βιβλίο των Iney κ. συν. (2010).

Η χρήση της θεωρίας για την ανάπτυξη μιας ευρύτερης οπτικής για τον συνδυασμό των δεξιοτήτων

Η λίστα των δεξιοτήτων συμβουλευτικής που αναφέρθηκε στην προηγούμενη ενότητα προσφέρει ένα πλαίσιο για τη μικροανάλυση των όσων συμβαίνουν κατά τη διαδικασία της συμβουλευτικής. Είναι σημαντικό για τους συμβούλους να έχουν επίγνωση των δεξιοτήτων που χρησιμοποιούν, γιατί αντιπροσωπεύουν τις «βασικές αρχές» του τρόπου με τον οποίο δουλεύουν με τους πελάτες. Ωστόσο, είναι επίσης σημαντικό να μπορεί κανείς να κατανοεί πώς οι δεξιότητες συνδυάζονται μεταξύ τους σχηματίζοντας μεγαλύτερες ακολουθίες αλληλεπιδράσεων που προσανατολίζονται προς έναν συγκεκριμένο σκοπό. Στο Κεφάλαιο 3, συζητήθηκαν διάφορα μοντέλα για την εφαρμογή των δεξιοτήτων συμβουλευτικής, σύμφωνα με τα οποία μπορούμε να θεωρήσουμε ότι οι δεξιότητες συνδυάζονται με βάση κάποια διακριτά στάδια κατά

τη διαδικασία επίλυσης προβλημάτων. Ένας άλλος τρόπος για να κατανοήσουμε τον συνδυασμό των δεξιοτήτων είναι με βάση το μοντέλο έξι κατηγοριών του Heron (2001), σύμφωνα με το οποίο υπάρχουν έξι βασικά είδη παρέμβασης που χρησιμοποιούν οι σύμβουλοι: το κανονιστικό, το πληροφοριακό, το συγκρουσιακό, το καθαρτήριο, το καταλυτικό και το υποστηρικτικό. Αυτή η θεωρία βασίζεται στην άποψη ότι οι σύμβουλοι πρέπει να είναι ικανοί να προσφέρουν όλες αυτές τις παρεμβάσεις και να καταλαβαίνουν ποια είναι η κατάλληλη στιγμή για να χρησιμοποιήσουν την κάθε παρέμβαση όταν δουλεύουν με έναν πελάτη. Η επιτυχής εφαρμογή οποιουδήποτε από αυτά τα διαφορετικά είδη παρέμβασης συνδέεται με τη χρήση μιας σειράς βασικών δεξιοτήτων. Πέρα από το μοντέλο έξι κατηγοριών, υπάρχει επίσης ένας σημαντικός αριθμός πιο αφηρημένων θεραπευτικών εννοιών που αντικατοπτρίζουν συγκεκριμένες «δέσμες» δεξιοτήτων. Για παράδειγμα, η ενσυναίσθηση είναι μια θεωρητική κατασκευή που αναφέρεται στη χρήση της ακρόασης, του συντονισμού, της προσεκτικής παρακολούθησης και της διασαφήνισης. Η ενόραση αφορά μια διαδικασία που συμπεριλαμβάνει βασικές δεξιότητες όπως η κατονομασία, η κατανόηση, η αυτοαποκάλυψη και η αναπλαισίωση. Η μετα-επικοινωνία είναι μια έννοια που συμπεριλαμβάνει βασικές δεξιότητες όπως η διασαφήνιση, η πρόκληση, η αυτοπαρακολούθηση, η παρακολούθηση της διαδικασίας και οι ερωτήσεις. Είναι σημαντικό για τους συμβούλους να μπορούν να χρησιμοποιούν έννοιες υψηλότερου επιπέδου όπως η ενσυναίσθηση, η ενόραση και η μετα-επικοινωνία (και πολλές άλλες ιδέες), γιατί προσφέρουν τη δυνατότητα να βλέπει κανείς τα πράγματα από μια ευρύτερη οπτική και να αποκτά πρόσβαση σε θεωρητικές εργασίες δεκαετιών που αποτελούν απόσταγμα σοφίας ορισμένων πραγματικά καταπληκτικών και χαρισματικών επαγγελματιών. Ταυτόχρονα, είναι σημαντικό να έχουμε υπόψη μας ότι, σε τελική ανάλυση, αυτές οι έννοιες αναφέρονται σε συνδυασμούς βασικών δεξιοτήτων, δηλαδή στα πράγματα που κάνουμε.

Στο πλαίσιο του μοντέλου της ενσωματωμένης συμβουλευτικής που παρουσιάζεται σε αυτό το βιβλίο, οι δεξιότητες συμβουλευτικής συνδυάζονται σε διαφορετικούς σχηματισμούς που επιτρέπουν την πραγματοποίηση δραστηριοτήτων βήμα προς βήμα, δραστηριότητες οι οποίες προσφέρουν στη συμβουλευτική μια εστίαση. Για παράδειγμα, ένας σύμβουλος που επιδιώκει να δουλέψει με έναν πελάτη γύρω από τη δραστηριότητα της αλλαγής συμπεριφοράς μπορεί να χρησιμοποιήσει την ακρόαση και την επιβεβαίωση για να διαπιστώσει πώς επιθυμεί να αλλάξει ο πελάτης, να χρησιμοποιήσει την πρόκληση αν θεωρήσει ότι οι στόχοι αλλαγής δεν είναι λογικοί, και να εφαρμόσει στις συναντήσεις μια δομή που θα δώσουν τη δυνατότητα επανεξέτασης και ανασκόπησης των πρωτοβουλιών αλλαγής, όταν χρειάζεται. Ομοίως, ένας σύμβουλος μπορεί να χρησιμοποιήσει δεξιότητες συμβουλευτικής όταν εφαρμόζει συμβουλευτικές μεθόδους ή παρεμβάσεις που περιγράφονται στη βιβλιογραφία της συμβουλευτικής και της ψυχοθεραπείας. Για παράδειγμα, χρησιμοποιώντας μια τεχνική αφηγηματικής θεραπείας π.χ. την

εξωτερίκευση του προβλήματος (Morgan, 2001), ο σύμβουλος μπορεί στην πραγματικότητα να εφαρμόζει ένα παρόμοιο σύνολο δεξιοτήτων. Οι δραστηριότητες και οι μέθοδοι μπορεί να θεωρηθεί ότι καθορίζουν τον σκοπό ή το τελικό σημείο της χρήσης δεξιοτήτων. Ο σύμβουλος έχει μια ιδέα για το τι θέλει να επιτύχει, και στη συνέχεια αυτόματα και ασυνείδητα απλώς κάνει αυτό που μπορεί προκειμένου να επιφέρει το συγκεκριμένο αποτέλεσμα. Αυτή η έννοια είναι παρόμοια με τη χρήση δεξιοτήτων σε άλλους τομείς της ζωής. Για παράδειγμα, ο ξυλουργός χρησιμοποιεί το ίδιο βασικό σύνολο δεξιοτήτων ξυλουργικής είτε σκοπεύει να φτιάξει ένα τραπέζι είτε ένα σπίτι.

Πλαίσιο 4.3: Δεξιότητες εκμάθησης: επιδείνωση πριν τη βελτίωση

Μια εμπειρία που έχουν συχνά οι συμμετέχοντες σε εκπαιδευτικά προγράμματα συμβουλευτικής είναι ότι νιώθουν πως οι ικανότητές τους στη συμβουλευτική επιδεινώνονται αντί να βελτιώνονται. Το φαινόμενο αυτό είναι πιθανότατα αναπόφευκτο. Όταν μαθαίνουμε μια δεξιότητα, πάντα σε κάποιον βαθμό ταυτόχρονα ξεμαθαίνουμε κάτι, καθώς κάποιες συνήθειες που δεν είναι βέλτιστες αλλάζουν ή εγκαταλείπονται προκειμένου να αντικατασταθούν από άλλες πιο σύνθετες ακολουθίες δεξιοτήτων και δράσης. Ένας άλλος τρόπος για να αντιληφθούμε αυτό το ζήτημα είναι να δούμε ότι οι εκπαιδευόμενοι, διαβάζοντας βιβλία για τη συμβουλευτική και παρατηρώντας έμπειρους επαγγελματίες στη δουλειά τους, συνειδητοποιούν καλύτερα τις διάφορες πτυχές συγκεκριμένων δεξιοτήτων και έτσι περνούν από μια φάση κατά την οποία αντιμετωπίζουν πιο κριτικά τη δική τους απόδοση. Επομένως, η αίσθηση ότι υπάρχει επιδείνωση πριν τη βελτίωση μπορεί να θεωρηθεί ως ένδειξη μιας σωστής μαθησιακής διαδικασίας.

Συμπεράσματα

Η επιδέξια επιτέλεση του συμβουλευτικού ρόλου βασίζεται σε έναν επαρκή βαθμό ικανότητας σε ένα ευρύ φάσμα επιμέρους δεξιοτήτων. Σε αυτό το κεφάλαιο, περιγράφηκαν οι βασικές δεξιότητες συμβουλευτικής. Η σημασία αυτών των δεξιοτήτων έχει επιβεβαιωθεί μέσα από δεκαετίες εκπαίδευσης, έρευνας και πρακτικής. Η προσέγγιση που επιλέχθηκε στο κεφάλαιο αυτό ήταν να θεωρηθούν όλες αυτές οι δεξιότητες ως δεξιότητες ίσης σπουδαιότητας. Δεν παρουσιάστηκαν ως δεξιότητες που υφίστανται σε διαφορετικά επίπεδα εξειδίκευσης ή συνθετότητας, ή ως δεξιότητες που ενεργοποιούνται σε ορισμένα μόνο στάδια της συμβουλευτικής διαδικασίας. Αντίθετα, η προτεινόμενη θέση είναι ότι ο σύμβουλος θα πρέπει να είναι ανά πάσα στιγμή αποφασισμένος να χρησιμοποιήσει οποιαδήποτε δεξιότητα χρειαστεί και είναι διαθέσιμη. Η σύσταση αυτή μοιάζει εξαιρετικά απαιτητική έως απραγματοποίητη. Ωστόσο, στην πράξη οι σύμβουλοι σπανίως δίνουν προσοχή στις

δεξιότητες που χρησιμοποιούν. Η συμμετοχή σε μια συμβουλευτική σχέση συνεπάγεται μεγάλη εστίαση της προσοχής στον πελάτη και κατόπιν αρκετή εστίαση προσοχής στο μέλλον: πού βαδίζουμε ως προς το συγκεκριμένο ζήτημα; Όπως συμβαίνει και με την εκμάθηση δεξιοτήτων σε κάθε πλευρά της ζωής, η εκπαίδευση στις δεξιότητες συμβουλευτικής συνοδεύεται από μια φάση αδεξιότητας και αμηχανίας γύρω από την απόδοση του ατόμου. Ωστόσο, η φάση αυτή είναι προσωρινή. Κατά διαστήματα, οι σύμβουλοι επανέρχονται στο πεδίο της πρακτικής ή στην αίθουσα προετοιμασίας και επανεξετάζουν τις δεξιότητές τους. Κατά καιρούς παρακολουθούν κάποια σεμινάρια για να κινητοποιηθούν και πάλι στη δουλειά τους μέσα από την επαφή τους με την εξειδικευμένη γνώση και εμπειρία. Και η ικανότητα να επανεξετάζει κανείς τη χρήση των δεξιοτήτων του με όλους αυτούς τους τρόπους βασίζεται στην προσπάθεια που έχει καταβάλει κατά τη διάρκεια της αρχικής του εκπαίδευσης προκειμένου να αποκτήσει μια σειρά από δεξιότητες και ένα λεξιλόγιο που θα του επιτρέψει να μιλά για αυτές.

Προτεινόμενη περαιτέρω βιβλιογραφία

Οι δεξιότητες συμβουλευτικής είναι πολυεπίπεδες, και άρα είναι δύσκολο να οριστούν και να περιγραφούν με λέξεις. Όποιος ενδιαφέρεται να κατανοήσει τη φύση των διάφορων δεξιοτήτων, είναι καλό να συμβουλευτεί περισσότερες πηγές πληροφόρησης. Μπορείτε, λοιπόν, να βρείτε εξαιρετικές περιγραφές των δεξιοτήτων συμβουλευτικής στα παρακάτω κλασικά κείμενα:

Egan, G. (2004). *The Skilled Helper: A Problem Management and Opportunity Development Approach to Helping* (8^η έκδ.). Belmont, CA: Wadsworth.

Hill, C. E. (2004). *Helping Skills: Facilitating Exploration, Insight and Action* (2^η έκδ.). Washington, DC: American Psychological Association.

Ivey, A. E., Ivey, M. B., & Zalaquett, C. P. (2010). *Intentional Interviewing and Counseling: Facilitating Client Development in a Multicultural Society* (4^η έκδ.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

Θελήσαμε να αποφύγουμε τον κίνδυνο να περιπλέξουμε πολύ το συγκεκριμένο κεφάλαιο, και έτσι δεν συμπεριλάβαμε τα ερευνητικά ευρήματα που υποστηρίζουν τον ρόλο συγκεκριμένων δεξιοτήτων και τον τρόπο εφαρμογής τους. Ένα καλό σημείο εκκίνησης για τους αναγνώστες που ενδιαφέρονται για αυτήν την ερευνητική βιβλιογραφία είναι το ακόλουθο:

Hill, C. E. (επ.) (2001). *Helping Skills: The Empirical Foundation*. Washington, DC: American Psychological Association.