

The background features a dark blue gradient with faint, light blue technical diagrams. On the left side, there is a large circular scale with markings from 40 to 260 in increments of 10. Several dashed and solid lines with arrows form circular paths around the scale, suggesting a technical or scientific context. The text is centered in the upper right quadrant.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ
ΑΠΟ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΠΡΟΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΕΣ
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΕΝΕΡΓΟΣ ΑΚΡΟΑΣΗ (1)

- Οι δεξιότητες της προσεκτικής παρακολούθησης και της ενεργητικής ακρόασης είναι συμπεριφορές τις οποίες μεταχειρίζεται ο Σύμβουλος προκειμένου να δείξει στο συμβουλευόμενο ότι τον ακούει με προσοχή. Αποτελούν βασικές δεξιότητες που χρησιμοποιούνται καθ' όλη τη διάρκεια της συμβουλευτικής διαδικασίας και κάνουν το συμβουλευόμενο να νιώσει μεγαλύτερη ασφάλεια ούτως ώστε να «ξετυλίξει» ελεύθερα το «κουβάρι» των συναισθημάτων και των σκέψεων του. Ο Σύμβουλος οφείλει με κάθε τρόπο να εξωτερικεύει τη συναισθηματική του διαθεσιμότητα και το ενδιαφέρον έτσι ώστε να εισπράττουν οι συμβουλευόμενοι αυτή τους τη συμπεριφορά και να γίνονται ακροατές που ανταμείβουν τους συνομιλητές τους (Μαλικιώση- Λοΐζου, 2008 : 126).
- Αντιθέτως, σκεφτείτε πόσο παράταιρη θα ήταν η εικόνα ενός συμβούλου που ενώ του αφηγείται ο συμβουλευόμενος το πρόβλημα του αυτός κοιτάει έξω απ' το παράθυρο και βάζει τα πόδια του πάνω στο γραφείο του. Η συμπεριφορά της προσεκτικής παρακολούθησης αποτελείται από 9 βασικές διαστάσεις. Οι παρακάτω πρακτικές αποτελούν μη λεκτικές ενισχύσεις στον συνομιλητή (Nelson- Jones, 2009: 78):
- *1) Συναισθηματική διαθεσιμότητα.* Μπορεί να φαίνεται αυτονόητο. Ωστόσο, μερικές φορές οι σύμβουλοι μοιάζουν αναποτελεσματικοί να συνδράμουν. Μια άλλη εκδοχή μπορεί να είναι να μην έχουν την δεξιότητα να φανερώσουν την διαθεσιμότητα τους ή τα όρια της. Χωρίς να το θέλουν ή ηθελημένα μπορεί να εκπέμπουν μηνύματα που απομακρύνουν το συμβουλευόμενο απ' το σύμβουλο. Εντούτοις, οι σύμβουλοι οφείλουν να εκπέμπουν μηνύματα που διακρίνονται από ευκρίνεια, να είναι δηλαδή ξεκάθαρα τα λεκτικά και μη λεκτικά μηνύματα όσον αφορά την επιθυμία τους να είναι διαθέσιμοι για τους συμβουλευόμενους (Nelson- Jones, 2009: 78).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΕΝΕΡΓΟΣ ΑΚΡΟΑΣΗ (2)

- 2) *Οπτική επαφή.* Είναι σημαντικό ο σύμβουλος να κοιτάει το συμβουλευόμενο στα μάτια, κατά πρόσωπο. Οι δεξιότητες καλής οπτικής επαφής εξωτερικεύουν το ενδιαφέρον του Συμβούλου και του εξασφαλίζουν τις αναγκαίες προϋποθέσεις να λαμβάνει τα σημαντικά μηνύματα από τις εκφράσεις του προσώπου του συμβουλευόμενου. Το βλέμμα σηματοδοτεί το πότε να σταματήσει να ακούει και να ξεκινήσει να μιλά. Για το συγχρονισμό της συζήτησης κύριο ρόλο διαδραματίζουν τα λεκτικά και τα φωνητικά μηνύματα και όχι τα σωματικά. Όταν τα βλέμματα του συμβούλου και του συμβουλευόμενου συναντιούνται σε μια ισορροπημένη συχνότητα τότε μπορούμε να πούμε ότι η συμβουλευτική σχέση πορεύεται σε «καλό δρόμο». Αυτό θα επηρεασθεί από το άγχος του συμβούλου και του συμβουλευόμενου και απ' το βαθμό ανάπτυξης της μεταξύ τους σχέση (Nelson- Jones, 2009: 80). Εντούτοις, δε χρειάζεται να κοιτάει επίμονα γιατί αυτό μπορεί να εκληφθεί απ' το σύμβουλο ως απειλή και να μοιάζει η πρακτική αυτή κυριαρχική. Επιπλέον, οι συμβουλευόμενοι χρειάζονται έναν κατάλληλο βαθμό οπτικής επαφής, ενώ, όταν ο συμβουλευόμενος μιλάει στο Σύμβουλο και κοιτάει συχνά αλλού ή προς τα κάτω, δίνει την εντύπωση ότι δεν ενδιαφέρεται ιδιαίτερα γι' αυτά που του λέει, βαριέται ή βρίσκεται σε ένταση. Βάσει ερευνών έχει αποδειχθεί ότι η οπτική επαφή είναι η πιο θεμελιώδης διάσταση της προσεκτικής παρακολούθησης (ΜαλικιώσηΛοΐζου, 2006 : 355, Nelson- Jones, 2009: 80).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΕΝΕΡΓΟΣ ΑΚΡΟΑΣΗ (3)

- **3) Σωματική γλώσσα.** Η στάση σώματος του συμβούλου, οι κινήσεις και οι χειρονομίες του, η απόσταση που κρατάει απ' το συμβουλευόμενο αποτελούν δείγματα προσεκτικής παρακολούθησης. Έχει επικρατήσει η άποψη ότι η συμβουλευτική είναι ως επί των πλείστων μια σχέση που βασίζεται στον προφορικό λόγο. Στην πραγματικότητα, το 85% της επικοινωνίας μας επιτυγχάνεται μέσω της μη λεκτικής οδού. Συνακολούθως, η σωματική γλώσσα αναδεικνύεται σε θεμέλιο για την οικοδόμηση της συμβουλευτικής σχέσης. Η προτιμότερη στάση προσεκτικής παρακολούθησης στις δυτικές κοινωνίες είναι μια ελαφριά κλίση του σώματος προς τα μπρος σε μια άνετη και ήρεμη στάση μπορεί να παροτρύνει παρά να τους απειλήσει. Σε αντίθετη περίπτωση, αν δηλαδή καμπουριάζει ή σκύβει ή ακόμη αν βρίσκεται σε ένταση ή είναι σφιγμένος δίνει το μήνυμα ότι δεν είναι «ανοιχτός» προς συζήτηση και επιπλέον μπορεί ο συμβουλευόμενος να νιώσει ότι ο σύμβουλος είναι «βυθισμένος» στις δικές τους ανησυχίες και προβλήματα και δε δύναται να ασχοληθεί με θέρμη για το δικό του θέμα (Δημητρόπουλος, 1998: 213 , Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 31, Μαλικιώση- Λοϊζου, 2006 : 355, Nelson-Jones, 2009: 78,79).
- Όταν κάθονται, οι σύμβουλοι και οι συμβουλευόμενοι καλό είναι να έχουν ανοιχτή στάση σώματος για να είναι σε θέση να βλέπουν ο ένας τον άλλο. Τα χέρια και τα πόδια του Συμβούλου μπορεί να λειτουργήσουν ενθαρρυντικά ή να εμποδίσουν την ανοικτή στάση σώματος. Τα σταυρωμένα χέρια μπορεί να λειτουργήσουν σαν εμπόδια ενώ το ίδιο μπορεί να εκληφθεί μερικές φορές και για τα σταυρωμένα πόδια. Βάσει ερευνών, η ομοιότητα στη στάση σώματος όταν δηλαδή δύο άνθρωποι προσιδιάζουν στη στάση καθρέφτη- ειδώλου, αυτό αποτελεί ένδειξη συμπάθειας. Εάν οι σύμβουλοι γέρνουν πολύ μπροστά μοιάζουν αφύσικοι στα μάτια των βοηθούμενων και μπορεί να αισθανθούν ότι ο προσωπικός τους χώρος καταστρατηγείται απ' το σύμβουλο. Μολαταύτα, σε σπουδαίες εκμυστηρεύσεις μια ευδιάκριτη κλίση προς τα εμπρός μπορεί να βοηθήσει στη διαμόρφωση και εξέλιξη της συμβουλευτικής σχέσης αντί να εκληφθεί ως έλλειψη διακριτικότητας ή ενόχληση. Η εμφανής κλίση προς τα πίσω πάλι μπορεί να νοηθεί ως ένδειξη απομάκρυνσης του συμβούλου (Nelson- Jones, 2009: 79).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΕΝΕΡΓΟΣ ΑΚΡΟΑΣΗ (4)

- Απ' την άλλη πλευρά, οι χειρονομίες και οι κινήσεις του σώματος αποτελούν «εργαλεία» για το σύμβουλο για να μεταδώσει σκέψεις και συναισθήματα. Τα σύντομα νεύματα φανερώνουν προσεκτική παρακολούθηση και τα παρατεταμένα και επαναλαμβανόμενα νεύματα είναι δείγμα συγκατάθεσης. Τα νεύματα με το κεφάλι μπορεί να τα «εισπράττει» ο συμβουλευόμενος ως ενίσχυση για να συνεχίσει να μιλάει. Οι χειρονομίες αποτελούν μέσο για να αναπαρασταθούν όσα είναι δύσκολο να αποτυπωθούν με λόγια και να εκδηλώσουν την προσοχή και το ενδιαφέρον των συμβούλων στους συμβουλευόμενους. Εκείνοι που κάνουν χρήση υπερβολικά γλαφυρές χειρονομίες (αλλά και το αντίστροφο) είναι πιθανό να λειτουργήσουν αποθαρρυντικά. Κλείνοντας, θα αναφέρουμε κάποιες χειρονομίες που μπορούν να λειτουργήσουν ανασταλτικά και να φανερώσουν έλλειψη προσοχής για τους συμβουλευόμενους που είναι να παίζει ο σύμβουλος με το στυλό του, να σφίγγει τις παλάμες του, να χτυπά ρυθμικά τα δάχτυλα του, να παίζει με τα μαλλιά του, να παίζει με το αυτί του, να τοποθετεί την παλάμη του πάνω στο στόμα του (Nelson- Jones, 2009: 81).
- Εν τέλει, το πιο καθοριστικό βήμα για το σύμβουλο είναι να ανακαλύψει το δικό του στυλ, να είναι αληθινός και να είναι ο εαυτός του. Είναι σημαντικό για το συμβουλευόμενο να νιώθει και να του δείχνει ο σύμβουλος ότι συμμετέχει (με την γλώσσα του σώματος). Είναι γνωστό ότι πολλές φορές τα συναισθήματα εκφράζονται με πιο αποτελεσματικό τρόπο με το σώμα παρά με τα λόγια (Δημητρόπουλος, 1998: 213 , Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 31, Μαλικιώση- Λοϊζου, 2006 : 355)

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΕΝΕΡΓΟΣ ΑΚΡΟΑΣΗ (5)

- *4) Εκφράσεις προσώπου.* Οι εκφράσεις προσώπου, οι νύξεις του κεφαλιού διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη συμβουλευτική σχέση. Το πρόσωπο αποτελεί ως γνωστών τον καθρέφτη της ψυχής και το μέσο με το οποίο οι άνθρωποι μεταδίδουν μη λεκτικά μηνύματα για τα συναισθήματα τους. Το στόμα και τα φρύδια αποτελούν μέσα μετάδοσης αρκετών πληροφοριών. Πρέπει μέσω των εκφράσεων του προσώπου και χαμογελώντας ελαφρά να δείχνει φιλικότητα και ενδιαφέρον. Καθώς ενδυναμώνεται η συμβουλευτική σχέση θα πρέπει το πρόσωπό του να αντικατοπτρίζει και να συγχρονίζεται με το συναίσθημα που αντιστοιχεί στα λεγόμενα και βιώματα της συμβουλευτικής σχέσης. Έτσι, θα δείξει ότι ο σύμβουλος αντιλαμβάνεται και «νιώθει» τα συναισθήματα του συμβουλευόμενου (Μαλικιώση- Λοϊζου, 2006 : 357, Nelson- Jones, 2009: 80-81).
- *5) Φωνητικό ύφος.* Αλλαγές στο ρυθμό της ομιλίας, στην ένταση και στον τόνο συχνά ισοδυναμούν και υποδηλώνουν ενδιαφέρον ή αδιαφορία. Δισταγμοί και κομπιάσματα στην ομιλία συμβαίνουν συχνά σε σημεία έντασης (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 32, Μαλικιώση- Λοϊζου, 2006 : 357).
- *6) Χρήση του αγγίγματος με μέτρο.* Το άγγιγμα των συμβουλευόμενων μπορεί να αποδειχθεί χρήσιμο στη συμβουλευτική διαδικασία. Πάντως, ο σύμβουλος οφείλει να είναι ιδιαίτερος προσεκτικός έτσι ώστε να μη νιώσει ο συμβουλευόμενος ότι παραβιάζεται ο προσωπικός του χώρος με την κίνηση του αυτή. Για παράδειγμα, ο σύμβουλος μπορεί να εξωτερικεύει το ενδιαφέρον του αγγίζοντας τα χέρια, τους ώμους και την πλάτη του συμβουλευόμενου. Πρέπει, ωστόσο, ο σύμβουλος όταν αγγίζει το συμβουλευόμενο να προσέχει την ένταση και τη διάρκεια έτσι ώστε να μην εκληφθεί ως ενόχληση (απ' τον συμβουλευόμενο) ή να μην υποβόσκει ερωτικό ενδιαφέρον (απ' το σύμβουλο). Οπότε κρίνεται αναγκαίο, ο σύμβουλος να γνωρίζει τα όρια της χρήσης του αγγίγματος και του βαθμού που αυτό γίνεται επιθυμητό απ' το συμβουλευόμενο (Nelson- Jones, 2009: 82).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΕΝΕΡΓΟΣ ΑΚΡΟΑΣΗ (6)

- *7) Σεβασμός του προσωπικού χώρου του συμβουλευόμενου.* Καλό είναι να υφίσταται μια άνετη σωματική απόσταση μεταξύ του συμβούλου και του συμβουλευόμενου (περίπου 1,5 μέτρο). Αν ο σύμβουλος κάθεται πολύ μακριά, οι συμβουλευόμενοι είναι υποχρεωμένοι να μιλούν πιο δυνατά και είναι πιθανόν να αισθανθούν ότι δημιουργείται ένα τείχος ανάμεσά τους (Nelson- Jones, 2009: 82). Επιπλέον, είναι ευνοϊκό να βρίσκονται τα κεφάλια συμβούλου και συμβουλευόμενου προκειμένου να συζητήσουν στο ίδιο επίπεδο. Καλό είναι οι σύμβουλοι να μην κάθονται σε πιο ψηλές και περίτεχνες καρέκλες από τους συμβουλευόμενους γιατί οι τελευταίοι μπορεί να νιώσουν ότι είναι το αδύναμο κομμάτι της σχέσης.
- *8) Ένδυση και εμφάνιση του συμβούλου.* Οι ενδυματολογικές επιλογές του συμβούλου εκπέμπουν για τους ίδιους μηνύματα που ασκούν επιρροή στο βαθμό που θα εξωτερικεύσουν οι συμβουλευόμενοι τα προβλήματα που τους απασχολούν. Χωρίς να απολέσουν την ατομικότητα τους, οι σύμβουλοι οφείλουν να ντύνονται με τρόπο που να συμβαδίζει με τους συμβουλευόμενους. Π.χ. αν απευθύνονται σε παραβατικούς ανηλικούς καλό είναι να ντύνονται ανεπίσημα. Τέλος, η καθαριότητα και η προσωπική τους περιποίηση είναι κάτι για το οποίο πρέπει να μεριμνούν οι σύμβουλοι (Nelson- Jones, 2009: 83).
- *9) Λεκτική ακολουθία.* Ο Σύμβουλος πρέπει να παραμένει στο θέμα που απασχολεί το συμβουλευόμενο, να μην αλλάζει θέμα, ούτε να διακόπτει το συνομιλητή του. Έτσι, ο συμβουλευόμενος αισθάνεται ότι ο σύμβουλος τον παρακολουθεί με προσοχή και αφήνεται πιο εύκολα να εμβαθύνει στο θέμα που μονοπωλεί τη σκέψη του (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 32, Μαλικιώση- Λοϊζου, 2006 : 357).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΕΝΕΡΓΟΣ ΑΚΡΟΑΣΗ (7)

- Συχνά ο συμβουλευόμενος έρχεται για Συμβουλευτική γιατί αισθάνεται μπερδεμένος, συγχυσμένος, απελπισμένος ή και αποδιοργανωμένος. Μπορεί να μας παρουσιάσει τα γεγονότα της κατάστασης μπερδεμένα, μη ξεκάθαρα. Τα συναισθήματα μπορεί να είναι κρυμμένα ή να είναι τόσο έντονα που να μπερδεύονται με τα πραγματικά γεγονότα. Το κύριο καθήκον της ενεργητικής ακρόασης είναι να βοηθήσει τον συμβουλευόμενο να ξεκαθαρίσει τα γεγονότα, τα συναισθήματα και να μπορέσει να τα νοηματοδοτήσει.
- Ο Σύμβουλος υποδηλώνει με λέξεις, εκφράσεις και χειρονομίες ότι ακούει και καταλαβαίνει τι λέει ο ενδιαφερόμενος. Η ακρόαση στο πλαίσιο της συμβουλευτικής σχέσης απαιτεί την αξιοποίηση όλων των αισθήσεων, ώστε ο Σύμβουλος να αντιληφθεί και να κατανοήσει όχι μόνο όσα λέει ο ενδιαφερόμενος, αλλά και όσα θα ήθελε να πει (Δημητρόπουλος, 1999). Η κύρια επιδίωξη της προσεκτικής ακρόασης είναι να έχει ο πελάτης την απαιτούμενη βοήθεια, ώστε να ξεκαθαρίσει τα γεγονότα και τα συναισθήματα και να τα οργανώσει σε ένα πρότυπο με σημασία (Ivey & Gluckstern, 1995). Επιστρατεύονται μαζί σώμα και πνεύμα, προσοχή και αντίληψη, συντονισμός και συγκέντρωση, ώστε να νιώσει ο συμβουλευόμενος ότι όχι μόνο ακούγονται αλλά κατανοούνται και είναι αποδεκτά (Satir, 1989).
- 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. Τίποτε 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 (McLeod & McLeod, 2020, 86).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΕΝΕΡΓΟΣ ΑΚΡΟΑΣΗ (9)

- 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 τον εαυτό του. 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 μια συζήτηση που ρέει, με τον κάθε ομιλητή να είναι συγχρονισμένος με τον συνομιλητή του.
- Ένα δεύτερο χαρακτηριστικό που μπορεί να παρατηρήσει κανείς σε μια καλή ακρόαση είναι οι παύσεις και οι σιωπές. Επειδή ο σύμβουλος ακούει με αυτόν 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 ο την ικανότητά του να ακούει προσεκτικά είναι πιθανό 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» (McLeod & McLeod, 2020, 87).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΕΝΕΡΓΟΣ ΑΚΡΟΑΣΗ (10)

Παράδειγμα 1.

- Η ενεργός ακρόαση αρχίζει από την στιγμή της πρώτης επαφής με τον συμβουλευόμενο και δίνει τα πρώτα σημαντικά στοιχεία για το άτομο ή και το πρόβλημα.

- ΚΛ Κα Άννα, νομίζω ότι αισθάνεστε πολύ αδικημένη και αγχωμένη

(Η σύμβουλος κοιτάζοντας τη γυναίκα στα μάτια, της εκφράζει λεκτικά το αίσθημα της αδικίας και του άγχους που κατάλαβε ότι νιώθει παρακολουθώντας με προσοχή τη συμπεριφορά της).

- Α. Ναι πάρα πολύ! Μήπως δεν κάνω καλά που μιλάω εύκολα στους ανθρώπους;

(Η απόκριση αυτή αποκαλύπτει την ικανοποίηση της που γίνεται κατανοητή αλλά και τον δισταγμό της να ανοιχθεί περισσότερο στη διαπροσωπική επικοινωνία και σχέση).

(Βεργέτη, 2009).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΕΝΕΡΓΟΣ ΑΚΡΟΑΣΗ (11)

- Η ενεργητική ακρόαση περιλαμβάνει την παρακολούθηση, τη σύνθεση και την ανάλυση από την πλευρά του κοινωνικού λειτουργού των λεγομένων του συμβουλευόμενου, δηλαδή του τρόπου με τον οποίο τα λέει και των κινήτρων που τον ώθησαν να τα πει. Με την ενεργητική ακρόαση, ο κοινωνικός λειτουργός επιτυγχάνει τον έλεγχο των ενεργειών του και ανασκευάζει τις υποθέσεις που κάνει σχετικά με το τι κρύβεται πίσω από τη λεκτική και τη μη λεκτική στάση του. Ο έμπειρος επαγγελματίας κατά τη διάρκεια της συνέντευξης επιδιώκει τη δημιουργία μιας σχέσης με τον συμβουλευόμενο, μιλάει λιγότερο από αυτόν, αναγνωρίζει τα «δυνατά» του σημεία και τις αδυναμίες του και προσπαθεί να τον εμπλέξει όσο γίνεται περισσότερο στη συνέντευξη, ώστε να κατορθώσει να εκτιμήσει με ακρίβεια την κατάσταση. Οι καλοί ακροατές οφείλουν να έχουν ταυτόχρονα την ικανότητα να οργανώνουν τις πληροφορίες που δίνονται στη συνέντευξη και να αποφεύγουν τις βιαστικές και πρόχειρες υποθέσεις. Αντίθετα, τα συμπεράσματα που βγάζουν προκύπτουν από τις παραφράσεις και τις ανακλαστικές ερωτήσεις που έχουν στόχο να βοηθήσουν τους συμβουλευόμενους να αφηγηθούν την προσωπική ιστορία τους.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ (1)

- Ο τρόπος, η συχνότητα και η χρονική στιγμή που θέτει ο σύμβουλος ερωτήσεις διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην συμβουλευτική σχέση και διαδικασία. Οι πολλές ερωτήσεις μετατρέπουν τη συμβουλευτική διαδικασία σε «ανάκριση. Είναι προτιμότερο να «σφάλουμε» κάνοντας λιγότερες ερωτήσεις παρά θέτοντας περισσότερα ερωτήματα. Μπορούμε να αυξήσουμε την ποσότητα των ερωτήσεων μόνο όταν αποκτήσουμε την αναγκαία εμπειρία που θα μας κάνει ικανούς να ξέρουμε να επιλέγουμε σωστά τις ερωτήσεις.
- Ο Σύμβουλος πρέπει να ξέρει πότε πρέπει να υποβάλλει μια ερώτηση, το είδος του ερωτήματος, τον τρόπο και το ύφος του όταν θέτει τις ερωτήσεις. Π.χ. μια δυνατή και άγρια φωνή μπορεί να κάνει το συμβουλευόμενο άτομο να αισθανθεί ότι «πνίγεται». Αλλά και με την γλώσσα τους σώματος θα πρέπει να δείχνει ο σύμβουλος με ξεκάθαρο τρόπο το ενδιαφέρον και την προσοχή στις απαντήσεις του συμβουλευόμενου (Nelson-Jones,2009: 106).
- Επίσης, πρέπει ο Σύμβουλος να προσπαθήσει να μη ρωτά πάρα πολλά και ακούει πολύ λίγο. Εξάλλου, οφείλει να μην ξεχνά ότι η δημιουργία ενός ασφαλούς συναισθηματικού κλίματος έχει ως θετική συνέπεια την αποκάλυψη περισσότερων και πιο ενδόμυχων πληροφοριών απ' το συμβουλευόμενο συχνά χωρίς καν να ερωτηθεί. Οι παραπάνω παράγοντες αποτελούν το κλειδί της επιτυχίας της προσπάθειας βοήθειας. Πάντως, οι πολλές ερωτήσεις φωτογραφίζουν συμβούλους που δεν είναι σίγουροι για τις ικανότητες τους (Nelson-Jones,2009: 105).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ (2)

- Στο σημείο αυτό, θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι οι ερωτήσεις δύνανται να γίνουν επιζήμιες για τις συμβουλευτικές σχέσεις, κάποιες φορές μάλιστα μπορεί να τις φθείρουν ανεπανόρθωτα. Οι βοηθοί θα πρέπει να εστιάσουν την προσοχή τους στην οπτική του συμβουλευόμενου και όχι να εμμένουν στο δικό τους πλαίσιο αναφοράς. Συνήθως, οι άπειροι σύμβουλοι κάνουν μια σειρά ερωτήσεις, ακούν ελάχιστα τις απαντήσεις και στην συνέχεια μεταβαίνουν απότομα σε άλλο θέμα, χωρίς να σιγουρεύονται προηγουμένως ότι αυτό το βρίσκει σχετικό ο συμβουλευόμενος. Εξάλλου, οι περισσότεροι άνθρωποι δεν επιθυμούν να τους κάνουν παρεμβατικές ερωτήσεις για ευαίσθητα προσωπικά τους θέματα. Επιπλέον, ο αδέξιος έλεγχος του συμβούλου μπορεί να επιφέρει αντιστάσεις και θυμό απ' την πλευρά του συμβουλευόμενου. Ωστόσο, δεν θα πρέπει να ξεχνάμε ότι οι ερωτήσεις αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι του πολιτισμού μας. Εντούτοις, ο αντίκτυπος που έχουν οι ερωτήσεις διαφέρουν από άνθρωπο σε άνθρωπο (Δημητρόπουλος, 1998: 210, Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008 : 49-51, Μαλικιώση- Λοϊζου, 2006: 357-358, Μαλικιώση- Λοϊζου, 2008: 128)
- Οι ερωτήσεις αποτελούν χρήσιμο εργαλείο για τον σύμβουλο. Υπάρχουν ερωτήσεις σχετικές με τα συναισθήματα και τις φυσικές αντιδράσεις, ερωτήσεις σχετικές με τις σκέψεις, ερωτήσεις σχετικές με τον τρόπο επικοινωνίας και δράσης. Οι ερωτήσεις συχνά λειτουργούν σαν μέσο για να συγκεκριμενοποιηθούν τα συναισθήματα και οι φυσικές αντιδράσεις.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ (3)

- Συχνά, ο σύμβουλος είναι αναγκαίο να αποσαφηνίσει τις «ταμπέλες» που τοποθετούν οι ίδιοι οι συμβουλευόμενοι στα συναισθήματα τους. Είναι χρήσιμο οι σύμβουλοι να βοηθήσουν τους συμβουλευόμενους να διευκρινίσουν, να διευρύνουν και να επεξεργαστούν τα συναισθήματα τους.
- Π.χ. η ερώτηση « Μίλησε μου περισσότερο γι' αυτό το συναίσθημα» αλλά και η ερώτηση
- « Σε μια κλίμακα από το 0 έως το 10 (ή απ' το 0 ως το 100) πόσο έντονο είναι το συναίσθημα;» συνδράμουν ιδιαίτερως τους συμβουλευόμενους προς την παραπάνω κατεύθυνση (NelsonJones,2009: 106-107).
- Απ' την άλλη μεριά, η χρήση των κατάλληλων ερωτήσεων μπορεί να «ξεκλειδώσει» και τον πιο «κλειστό» συμβουλευόμενο ώστε να οδηγηθεί να αποκαλύψει τις σκέψεις του. Με την μέθοδο της λεγόμενης «φωναχτής σκέψης» το συμβουλευόμενο άτομο παροτρύνεται να εξωτερικεύσει λεκτικά τον τρόπο με τον οποίο σκέφτεται μια κατάσταση. Ένας τρόπος να επιτευχθεί αυτό είναι να ζητηθεί απ' τον συμβουλευόμενο να εκθέσει σε «αργή κίνηση» τις σκέψεις και τα συναισθήματα του σε σχέση με την κατάσταση που τον προβληματίζει (NelsonJones,2009: 107). Ένα άλλο είδος ερώτησης είναι να ρωτήσει: «Ποιες σκέψεις προηγήθηκαν ή συνόδευσαν αυτά τα συναισθήματα;» Η εναλλακτικά «Όταν το πράξατε αυτό τι σκεφτόσασταν;» ή «Όταν σας το είπε αυτό τι πέρασε απ' το μυαλό σας;».
- Μια άλλη μέθοδος να προσεγγίσει ή να διερευνήσει τις σκέψεις του συμβουλευόμενου είναι ελέγχοντας την ένταση τους. Αυτό θα επιτευχθεί προτρέποντας τον να δώσει ένα χαρακτηρισμό στην σκέψη ως: «κρύα», «χλιαρή» και «ζεστή».
- Σύμβουλος: «Ποια από αυτές τις σκέψεις θα την χαρακτήριζες ως «ζεστή» δηλαδή συναισθηματικά φορτισμένη;»

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ (4)

- Επίσης, οι σύμβουλοι μπορούν να βοηθήσουν τους συμβουλευόμενους να φθάσουν στο «μεδούλι» των καταστάσεων δηλαδή να εισχωρήσουν στην ουσία (των καταστάσεων) πέρα από τα γεγονότα και την προσωπική οπτική. Αν όμως, θέλουμε να επικεντρωθούμε στην ανάδυση των προσωπικών νοημάτων καλό είναι να θέτουμε ερωτήσεις του τύπου
- Σύμβουλος: «Αναρωτιέμαι τι σημαίνει αυτό για εσάς;» ή
- Σύμβουλος: «Γιατί αυτό είναι τόσο σημαντικό για εσάς;»
- Η υποβολή ερωτήσεων αποτελεί ένα σημαντικό μέρος της συμβουλευτικής σχέσης για αυτό θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα στον τρόπο με τον οποίο υποβάλλονται οι ερωτήσεις, το είδος των ερωτήσεων που υποβάλλονται, το ύφος του Συμβούλου όταν τις υποβάλλει. Οι ερωτήσεις είναι πολύ χρήσιμες και χρησιμοποιούνται για πολλούς λόγους. Ανοίγουν νέα πεδία για συζήτηση, βοηθούν στον ακριβή εντοπισμό διαφόρων ζητημάτων.
- Υπάρχουν τρία είδη ερωτήσεων: α) κλειστού τύπου ή ανοιχτού τύπου, β) απλές ή σύνθετες και γ) άμεσες ή έμμεσες.

Ανοιχτές Ερωτήσεις

- Ο συμβουλευόμενος έρχεται στον Σύμβουλο λόγω ότι αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα. Το πρώτο που οφείλει να κάνει ο Σύμβουλος είναι να κρατήσει μια αντικειμενική στάση ώστε να μπορέσει να καταλάβει ο ίδιος ο συμβουλευόμενος την κατάσταση του. Σε αυτή την περίπτωση η χρησιμοποίηση ανοιχτών ερωτήσεων. Οι ανοιχτές ερωτήσεις συνήθως αρχίζουν συνήθως με "τι, πως, πόσο, γιατί, θα μπορούσατε" (Ivey et al., 1993).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ (5)

- Βοηθούν το Σύμβουλο να αποκτήσει μια γενική εικόνα της κατάστασης καθώς καθοδηγούν τον πελάτη να εκφράζεται με λόγια, εξασφαλίζεται η συνεχής ροή του διαλόγου και ο συμβουλευόμενος έχει την ευχέρεια να πει αυτό που θέλει με τον τρόπο που θέλει (Ivey & Gluckstern, 1995).
- - Μπορείτε να μου πει το κάθε μέλος της οικογένειας ποιο θεωρείτε εσείς ως το κύριο πρόβλημα που αντιμετωπίζετε στην οικογένεια σας;»
- - Μπορείτε να μου περιγράψετε τι ακριβώς νομίζετε ότι συμβαίνει στην συγκεκριμένη κατάσταση;
- - Γιατί νομίζετε ότι συμβαίνει αυτό;
- - Μπορείτε να μου αναφέρετε ένα συγκεκριμένο παράδειγμα;
- - Πως αισθάνεσαι για την αδελφή σου;
- - Θα μπορούσατε να μου μιλήσετε για την συζυγική σας σχέση;
- - Θα μπορούσατε να αναφερθείτε στην σχέση σας με το κάθε μέλος της οικογένειας;
- Από τις προαναφερόμενες ανοιχτές ερωτήσεις γίνεται φανερό ότι αυτό το είδος των ερωτήσεων αφήνουν τον Συμβουλευόμενο να εκφράσει καλύτερα τα συναισθήματα του χωρίς να του επιβάλλετε κάποιος συγκεκριμένος τρόπος έκφρασης. Οι ερωτήσεις πρέπει να γίνονται με τέτοιο τρόπο ώστε να βοηθούν πιο πολύ τον συμβουλευόμενο να ξεκαθαρίσει τα δικά του προβλήματα παρά να παρέχουν πληροφορίες στον Σύμβουλο.

Οι ανοιχτές ερωτήσεις, είναι πολύ χρήσιμες σε διάφορες περιπτώσεις:

- Βοηθούν στην έναρξη της συνέντευξης
- -Θα θέλατε να αναφερθείτε στα κύρια θέματα που σας απασχόλησαν την περίοδο που δεν ειδωθήκαμε;

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ (6)

- Για ποιο θέμα θα θέλατε να συζητήσουμε σήμερα;
- Βοηθούν τον ερωτώμενο να αναπτύξει ένα σημείο
- -Μπορείτε να μου εξηγήσετε περισσότερο αυτό που μόλις αναφέρατε;
- - Πως νιώσατε όταν συνέβη αυτό;
- - Πως νιώσατε όταν σας είπε αυτό η σύζυγος σας;

Βοηθούν στην απόσπαση παραδειγμάτων συγκεκριμένης συμπεριφοράς έτσι ώστε ο Σύμβουλος και τα υπόλοιπα μέλη της οικογένειας να κατανοήσουν καλύτερα αυτό που περιγράφει ο συμβουλευόμενος

- -Μπορείτε να μου δώσετε ένα συγκεκριμένο παράδειγμα;
- -Τι ακριβώς κάνετε όταν αισθάνεστε θυμωμένος;
- -Τι εννοείτε όταν λέτε ότι είναι δύσκολο να καταλάβετε τι θέλει ο σύζυγος σας από εσάς;
- Βοηθούν στη συγκέντρωση της προσοχής του πελάτη στα συναισθήματα του
- -Μπορείτε να μου περιγράψετε τι αισθάνεστε αυτή την στιγμή που αναφέρεστε σε αυτά τα γεγονότα;
- -Πως νιώσατε όταν συνέβη αυτό;
- Βοηθούν στη συγκέντρωση της προσοχής του πελάτη στα συναισθήματα του
- -Μπορείτε να μου περιγράψετε τι αισθάνεστε αυτή την στιγμή που αναφέρεστε σε αυτά τα γεγονότα;
- -Πως νιώσατε όταν συνέβη αυτό;

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ (7)

- Ερωτήσεις που αρχίζουν με το «τι» συχνά οδηγούν τον ερωτώμενο να μιλήσει για γεγονότα και λεπτομέρειες μιας κατάστασης που έχει ήδη συμβεί ή για πράξεις που θα μπορούσαν να είχαν συμβεί σε διαφορετική περίπτωση ή θα μπορούσαν να πράξουν στο μέλλον σε παρόμοιες καταστάσεις.
- -Τι κάνατε όταν άρχισε να σας βρίζει ο γιος σας;
- -Τι κάνατε όταν ο σύζυγος σας άνοιξε την πόρτα και έφυγε από το σπίτι;
- -Τι άλλο θα μπορούσατε να είχατε κάνει;
- -Τι θα κάνετε αν ξανασυμβεί η ίδια κατάσταση στο άμεσο μέλλον;
- Ερωτήσεις που αρχίζουν με το «πως» συχνά οδηγούν τον ερωτώμενο για την πορεία και τη διαδοχή των συναισθημάτων του.
- -Πως ξεκίνησε αυτός ο καυγάς;
- -Πως αισθάνεστε τώρα για εκείνο τον καυγά;
- Ερωτήσεις που αρχίζουν με το «θα» συνήθως είναι πολύ ανοιχτές και περιλαμβάνουν διάσταση κλειστών ερωτήσεων.
- -Θα μπορούσατε να μου πείτε λίγα περισσότερα για την σχέση σας με την κόρη σας;
- -Θα μπορούσατε να μου δώσετε ένα συγκεκριμένο παράδειγμα καταστάσεων που σας προκαλούν θυμό με την κόρη σας;

Ένας ερωτώμενος μπορεί να απαντήσει σε τέτοιες ερωτήσεις με αρνητικό τρόπο (Όχι, δεν μου έρχεται στο μυαλό κάτι) αλλά αυτού του είδους οι ερωτήσεις προσφέρουν τη λιγότερη καθοδήγηση στον συμβουλευόμενο.

Οι ερωτήσεις του «γιατί» συχνά μοιάζουν να βάζουν τον ερωτώμενο στο στόχαστρο καθώς είναι δύσκολο να απαντηθούν αφού μπορεί να μην γνωρίζουν πάντα το γιατί (Μαλικιώση-Λοίζου (1993)).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ (8)

Κλειστές Ερωτήσεις

- Οι κλειστές ερωτήσεις βοηθούν το Σύμβουλο να συγκεντρώσει συγκεκριμένα γεγονότα και πληροφορίες και συνήθως απαντώνται με "ναι" ή "όχι" ή με λίγες μόνο λέξεις (Ivey et al., 1993). Δύο μειονεκτήματα που έχουν οι κλειστές ερωτήσεις είναι πρώτον, ότι ο συμβουλευόμενος μπορεί να καθοδηγηθεί να μιλήσει για θέματα που ενδιαφέρουν κυρίως τον Σύμβουλο και όχι τον ίδιο και δεύτερο, ότι όταν ο Σύμβουλος χρησιμοποιεί αρκετές κλειστές ερωτήσεις συχνά αναγκάζεται να συγκεντρωθεί στην διατύπωση της επόμενης ερώτησης με αποτέλεσμα να μην μπορεί να χρησιμοποιεί ταυτόχρονα την ενεργητική ακρόαση.
- - Πόσων χρονών ήσασταν όταν παντρευτήκατε;
- - Που μένετε;
- - Πόσα χρόνια γνωρίζετε;
- Τα πάτε καλά με το σύζυγο σας;
- -Είσαστε ευχαριστημένη από την συζυγική σας σχέση;
- -Πόσα παιδιά έχετε;
- -Πόσο συχνά διαπληκτίζετε με τον σύζυγο σας;
- Στο σημείο αυτό θα πρέπει να σημειώσουμε ότι ορισμένες φορές είναι χρήσιμη και η τεχνική της *Ελλιπούς Ερώτησης*, όπου ο Σύμβουλος αφήνει μια ερώτηση μισοτελειωμένη με σκοπό να προκαλέσει το άτομο να τη συμπληρώσει. «Εσένα αυτό σου προκάλεσε....» (Δημητρόπουλος, 1999).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ (9)

Σύνθετες ερωτήσεις

- Οι σύνθετες ερωτήσεις προκαλούν παρεξηγήσεις και χρειάζονται αρκετές διευκρινίσεις για να γίνει σαφές τι ακριβώς ζητούμε να απαντήσει ο ερωτώμενος.
- -Την μάλωσες μόνο ή και την έδειρες κιόλας την αδελφή σου;
- - Συνήθως φτιάχνεις το πρωινό μόνος σου ή στο φτιάχνει η μαμά σου;

Απλές ερωτήσεις

- Οι απλές ερωτήσεις θέτουν στον συμβουλευόμενο μόνο ένα ερώτημα κάθε φορά και για αυτό τον λόγο είναι προτιμότερες ιδιαίτερα όταν ο στόχος του Σύμβουλου είναι η συλλογή χρήσιμων πληροφοριών στις πρώτες οικογενειακές συνεδρίες. Έτσι, όχι μόνο αποφεύγεται ο καταιγισμός των επιμέρους ερωτήσεων και το αναμενόμενο ξάφνιασμα του συμβουλευόμενου αλλά και ο Σύμβουλος ξέρει ακριβώς ποιο ερώτημα απαντά ο ερωτώμενος.
- -Ποιες συμπεριφορές του γιου σας, σας προβληματίζουν;
- -Πόσο συχνά θυμώνετε με αυτά που κάνει ο γιος σας;
- Η αποτελεσματική διατύπωση ερωτημάτων απαιτεί τα ερωτήματα να είναι τέτοια που να επιτρέπουν στον ενδιαφερόμενο να δώσει διάφορες πιθανές απαντήσεις, όχι να υποδεικνύουν την απάντηση.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΕΝΘΑΡΡΥΝΣΗ (1)

- Πολλοί άνθρωποι έχουν μάθει να μην εκφράζουν τα συναισθήματά τους ανοικτά, όσο έντονα και αν είναι. Ο Σύμβουλος πρέπει να ενθαρρύνει την έκφραση των συναισθημάτων. Οι άνθρωποι μπορούν να δρομολογήσουν εποικοδομητική αλλαγή, μόνο αφού καταφέρουν να "δουλέψουν" με τα συναισθήματά τους. Ενθάρρυνση είναι η διαδικασία με την οποία ο Συμβουλευόμενος βοηθείται να αναπτύξει θετική διάθεση απέναντι στην προσπάθεια του να συνεχίσει να μιλάει ή να συνεχίσει την επιδίωξη συγκεκριμένου έργου ή υλοποίηση στόχου.
- Πρόκειται για μη λεκτικά μέσα (έκφραση προσώπου, χαμόγελο, στάση σώματος, τόνο φωνής, άγγιγμα). Όσον αφορά στη στάση σώματος η κλίση του κεφαλιού του Σύμβουλου προς τα εμπρός με ενδιαφέρον είναι διαπιστωμένο ότι διευκολύνει τη συνέχιση της ομιλίας του συμβουλευόμενου.
- Η ενθάρρυνση και γενικότερα η ψυχολογική στήριξη του ατόμου κατά τη διάρκεια μιας συνέντευξης παίζει σημαντικό ρόλο στην εξέλιξη της συμβουλευτικής διαδικασίας.
- Ενθάρρυνση είναι η διαδικασία με την οποία το άτομο βοηθείται να αναπτύξει θετική διάθεση απέναντι στην προσπάθεια του. Στηρίζει την προσπάθεια του ατόμου, στηρίζει το ίδιο το άτομο ψυχολογικά, του δίνει δύναμη, υπομονή και επιμονή ώστε να μην απογοητευθεί και εγκαταλείψει. Τα περισσότερα άτομα που αντιμετωπίζουν ψυχολογικά προβλήματα είναι συνήθως άτομα που έχουν αποθαρρυνθεί, που έχουν αποτραβηχτεί, που έχουν εγκαταλείψει (Δημητρόπουλος, 1999).
- Η ενθάρρυνση πολλές φορές συγχέεται με την ενίσχυση (και την ανταμοιβή, ενώ υπάρχουν βασικές διαφορές μεταξύ τους). Η ενθάρρυνση προσφέρεται πάντα προδρομικά σε σχέση με συγκεκριμένη προσπάθεια.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΕΝΘΑΡΡΥΝΣΗ (2)

- «Έχεις κάνει πολύ σημαντική πρόοδο. Αν συνεχίσεις έτσι, είμαι βέβαιος ότι θα επιτύχεις το στόχο σου»
- «Χαίρομαι που διδάχτηκες από τα λάθη που έκανες στην αρχή. Τώρα βρίσκεσαι στη σωστή κατεύθυνση».
- «Αν επιμένεις όπως έχεις δείξει ότι ξέρεις να επιμένεις, δε θα είναι δύσκολο να επιτύχεις».
- Έχω εμπιστοσύνη σε σένα. Αν έχεις κι εσύ στον εαυτό σου, και δεν βλέπω το λόγο γιατί να μην έχεις, θα αντιμετωπίσεις σωστά την κατάσταση.»
- «Είμαι εντυπωσιασμένος με το ρυθμό βελτίωσης που παρατηρώ σε σένα» (Δημητρόπουλος, 1999).
- Ο Σύμβουλος μπορεί επίσης να χρησιμοποιήσει σαφείς λεκτικές σιωπές, είτε σύντομες λεκτικές εκφράσεις όπως «Α!», «Α-χα», «χμμ», «έτσι ε», «και;» ή απλή επανάληψη των τελευταίων λέξεων του Συμβουλευόμενου (Ivey et al., 1993). Βοηθά το Σύμβουλο να διευκολύνει τη διεξαγωγή της συζήτησης και την επεξεργασία λεπτομερειών καθώς διευκολύνουν τις ουσιαστικότερες λεκτικές εκφράσεις του βαθύτερου νοήματος του θέματος που συζητείται είτε πρόκειται για συναισθήματα είτε για γεγονότα (Ivey & Gluckstern, 1995).
- Είναι χρήσιμο να επαναλαμβάνει ο Σύμβουλος τις ακριβείς λέξεις που χρησιμοποίησε ο εξυπηρετούμενος με ένα ερωτηματικό τόνο φωνής, έτσι ώστε να τον βοηθήσει να επεξεργαστεί το νόημα της λέξης ή της φράσης του με πιο ολοκληρωμένες λεπτομέρειες.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΕΝΘΑΡΡΥΝΣΗ (3)

- Ο Σύμβουλος μπορεί επίσης να χρησιμοποιήσει σαφείς λεκτικές σιωπές, είτε σύντομες λεκτικές εκφράσεις όπως «Α!», «Α-χα», «χμμ», «έτσι ε», «και;» ή απλή επανάληψη των τελευταίων λέξεων του Συμβουλευόμενου (Ivey et al., 1993). Βοηθά το Σύμβουλο να διευκολύνει τη διεξαγωγή της συζήτησης και την επεξεργασία λεπτομερειών καθώς διευκολύνουν τις ουσιαστικότερες λεκτικές εκφράσεις του βαθύτερου νοήματος του θέματος που συζητείται είτε πρόκειται για συναισθήματα είτε για γεγονότα (Ivey & Gluckstern, 1995).
- Είναι χρήσιμο να επαναλαμβάνει ο Σύμβουλος τις ακριβείς λέξεις που χρησιμοποίησε ο εξυπηρετούμενος με ένα ερωτηματικό τόνο φωνής, έτσι ώστε να τον βοηθήσει να επεξεργαστεί το νόημα της λέξης ή της φράσης του με πιο ολοκληρωμένες λεπτομέρειες.
- Κλαίει κάθε φορά που δεν της κάνετε το χατήρι;
- -Στενοχωρημένος;
- -Είστε αποφασισμένη να μην επαναλάβετε τα λάθη που έκανε η μητέρα σας;
- *Η ενθάρρυνση στηρίζει τον Συμβουλευόμενο ψυχολογικά, του δίνει δύναμη, υπομονή και επιμονή.*
- *-«Έχετε κάνει πολύ σημαντική πρόοδο. Αν συνεχίσετε να προσπαθείτε τόσο πολύ, είμαι βέβαιη ότι θα πετύχετε τον στόχο σας».*
- *- Χαίρομαι που διδάχτηκες από τα λάθη που έκανες στο παρελθόν. Τώρα τα πράγματα πάνε πολύ καλύτερα για όλους σας».*

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΣΙΩΠΗ (1)

- Όσο κι αν φαίνεται εκ πρώτης όψεως παράξενο, το να σιωπά ο Σύμβουλος είναι και αυτό μια δεξιότητα που διδάσκεται και μαθαίνεται, και μάλιστα από τις πιο δύσκολες, τόσο προκειμένου να μαθευτεί όσο και προκειμένου να εφαρμοστεί (Brammer & Shotrom 1968; Hackney & Nye, 1973).
- Σιωπή σημαίνει μια περίοδος παύσης του διαλόγου μεταξύ συμβούλου και ατόμου. Η παύση αυτή μπορεί να προκαλείται και από το άτομο, το οποίο μέσω της σιωπής επιτυγχάνει κάτι ή ικανοποιεί κάποια ανάγκη της στιγμής (για παράδειγμα, προσπαθεί να ερμηνεύσει τη συμπεριφορά του Συμβούλου, εκφράζει έτσι αντίσταση, δοκιμάζει ένα δυσάρεστο συναίσθημα, το οποίο δεν μπορεί να εξωτερικεύσει, βρίσκεται σε αμηχανία, αναμένει διέξοδο από το Σύμβουλο, προσπαθεί να βρει την κατάλληλη λέξη, προσπαθεί να συνέλθει από μια έκπληξη που δοκίμασε, κάνει αντιπαράθεση σιωπής με το Σύμβουλο κ.α. (Δημητρόπουλος, 1999).
- Εδώ μας ενδιαφέρει κυρίως η σιωπή ως τεχνική που εφαρμόζεται σκόπιμα από το Σύμβουλο. Η σιωπή, όταν συνδυάζεται από τα κατάλληλα μη λεκτικά μηνύματα αποτελεί ένα είδος ενθάρρυνσης. Σε μερικές περιπτώσεις, η πιο ανεκτίμητη στοιχειώδης ενθάρρυνση μπορεί να είναι η σιωπή. Όσο και αν φαίνεται οξύμωρο η σιωπή είναι μια δεξιότητα που διδάσκεται και μαθαίνεται και μάλιστα απ' τις πιο δύσκολες και πιο ωφέλιμες, τόσο όσον αφορά την εκμάθηση της όσο και την εφαρμογή της.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΣΙΩΠΗ (2)

- Η Σιωπή ισοδυναμεί με μια περίοδο παύσης του διαλόγου μεταξύ του συμβούλου και του συμβουλευόμενο. Με το χρόνο που μεσολαβεί μέχρι την απάντηση εννοώντας τα δευτερόλεπτα που αναμένει ο σύμβουλος πριν δώσει την απάντηση. Είναι πολύ σημαντικό να αφιερώνει ο σύμβουλος χρόνο στο βοηθούμενο να απαντήσει ή να συνεχίσει (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 73; Μαλικιώση- Λοΐζου, 2008: 130).
- Ένα απ' τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο κάθε σύμβουλος είναι τα εξής: «Πόσο, πότε, πώς πρέπει να σταματήσω τη σιωπή;». Ωστόσο, αν αξιοποιηθεί σωστά η σιωπή μπορεί να έχει μεγάλη θεραπευτική αξία. Μπορεί να «ξεκλειδώσει» ένα «κλειστό» άτομο που δεν είναι ιδιαίτερα ομιλητικό, (να του δοθεί αυτή η αίσθηση της αποδοχής που του στερεί η κοινωνία). Μπορεί να είναι λυτρωτική και σωτήρια για ένα άτομο που έχει ανάγκη να σκεφτεί και να ανιχνεύσει τα αισθήματα του, το βοηθά στην ενδοσκόπηση ενώ δεν θα το κατόρθωνε αν ο σύμβουλος του ασκούσε πίεση.
- Ακόμη, και μια παύση μπορεί να προσφέρει χαλάρωση του ρυθμού της συνέντευξης και έτσι να μειώσει τους κινδύνους που ελλοχεύουν από ένα γρήγορο ρυθμό δουλειάς. Σε κάθε περίπτωση, ο πεπειραμένος σύμβουλος πρέπει να είναι ικανός να κρίνει πότε μια παύση είναι αναγκαία, πόση πρέπει να είναι η διάρκεια της (σε κάθε περίπτωση), ποιος απ' τους δυο πρέπει να διακόψει την σιωπή (Δημητρόπουλος, 1998: 222,; ΜαλικιώσηΛοΐζου, 2006: 360).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΜΕΣΟΤΗΤΑ (1)

- Πολλά από τα ζητήματα που συζητούνται 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 ανέλυσες 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 φέρεις 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 (McLeod & McLeod, 2020, 87).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΠΑΡΑΦΡΑΣΗ (1)

- Παράφραση σημαίνει επανάληψη με διαφορετικά λόγια, κατά κανόνα απλοποιημένα και προσαρμοσμένα στο γλωσσικό, νοητικό και εμπειρικό επίπεδο του συμβουλευόμενου, ώστε να γίνεται κατανοητό το περιεχόμενό τους και φυσικά να είναι δυνατή η απασαφήνιση συναισθημάτων και στη συνέχεια η ερμηνεία της συμπεριφοράς (Δημητρόπουλος, 1999).
- Η παράφραση αποτελεί ένα ειδικό τύπο προσεκτικής παρακολούθησης του Συμβουλευόμενου που απαιτεί από τον Σύμβουλο να επιδείξει την ικανότητά του να αποδίδει στο άτομο με ακρίβεια αυτό έχει πει. Πρόκειται για σχόλια με τα οποία ο Σύμβουλος επαναλαμβάνει στο συμβουλευόμενο την ουσία των όσων του είπε, χρησιμοποιώντας τις βασικές εκφράσεις και λέξεις του (Ivey et al., 1993). Βοηθά τον Σύμβουλο να ανατροφοδοτήσει τα κύρια γεγονότα της κατάστασης όπως τα άκουσε και οδηγεί στην επαλήθευση γεγονότων και σκέψεων εκ μέρους του πελάτη (Ivey & Gluckstern, 1995). Από την άλλη μεριά, όταν ο Σύμβουλος επαναλαμβάνει με διαφορετικά λόγια αυτό που ο ενδιαφερόμενος του ανέφερε, τότε εκείνος μπορεί να είναι σίγουρος ότι έγινε απολύτως κατανοητός.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΠΑΡΑΦΡΑΣΗ (2)

- **Παράδειγμα 1**

- **Συμβουλευόμενος:** «Κάθε φορά που κάνω κάτι οι γονείς όλο με επικρίνουν και δεν αντέχω άλλο αυτή την κατάσταση. Στην αρχή προσπάθησα να αδιαφορήσω σε αυτά που μου έλεγαν αλλά δεν τα κατάφερα. Κάθε τι που κάνω τρέμω στην σκέψη ότι δεν θα συμφωνούν και θα μου αρχίσουν το κήρυγμα»
- **Σύμβουλος:** «Αν κατάλαβα καλά, ο κύριος φόβος σας είναι η αποδοκιμασία των γονιών σας».

- **Παράδειγμα 2**

- **Συμβουλευόμενος:** «Η ζωή μου έχει καταντήσει μαρτύριο. Ο 15χρονος γιος μου συνεχώς είναι θυμωμένος και ξεσπάει πάνω μου λέγοντας μου ότι του έρθει στο κεφάλι, όλο άσχημες λέξεις και σχόλια. Μέχρι πριν λίγα χρόνια ήμουν περήφανη για την γονεϊκή μου ικανότητα αλλά τώρα αμφιβάλλω ότι έκανα καλή δουλειά».
- **Σύμβουλος:** «Λέτε λοιπόν ότι όταν σας βρίζει ο γιος σας εσείς αισθάνεστε ότι αποτύχατε στο ρόλο σας ως γονιός;»
- Ο συμβουλευόμενος ίσως συμφωνήσει με αυτή τη διατύπωση και θα αναφέρει ένα «ναι» ή «έτσι ακριβώς» ή «σωστά». Αν ο συμβουλευόμενος έχει ανάγκη να εμβαθύνει περισσότερο η τεχνική της παράφρασης διευκολύνει την συνέχιση της ομιλίας του. Αλλά και σε περίπτωση που ο συμβουλευόμενος θέλει να αλλάξει θέμα η παράφραση παρέχει και αυτή την δυνατότητα. Αν πάλι, διαφωνήσει, ο Σύμβουλος πρέπει να αποσαφηνίσει το θέμα πριν μεταβεί σε κάποιο άλλο.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΠΑΡΑΦΡΑΣΗ (3)

- Σημαίνουσα μορφή ανατροφοδότησης στα λεγόμενα του συμβουλευόμενου είναι η παράφραση επειδή περιλαμβάνει αναγνώριση και αντανάκλαση συναισθημάτων. Η παράφραση αφορά την επαναδιατύπωση των όσων αφηγείται ο συμβουλευόμενος. Οφείλει ως εκ τούτου να είναι λεκτικά πιο σαφής και ξεκάθαρη από τον αρχικό λόγο και να διευκολύνει συνήθως τη συζήτηση, ενώ συχνά σχολιάζεται από τον «άλλο» (τον συμβουλευόμενο). Π.χ. «Ναι, αυτό είναι», «Μπράβο, κατάλαβες τι ήθελα να σου πω».
- Στο πλαίσιο της συμβουλευτικής συνέντευξης, η παράφραση χρησιμοποιείται αφενός για να βεβαιωθεί ο σύμβουλος ότι κατανόησε σωστά όσα έχει πει ο συμβουλευόμενος, αλλά και για να τον βοηθήσει να ξεκαθαρίσει τις σκέψεις του. Όταν ο τελευταίος έρχεται αντιμέτωπος με την αναδιατύπωση του λόγου του, προβληματίζεται εκ νέου για όσα έχει πει, γεγονός που συχνά τον βοηθά να διαφοροποιήσει τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνεται την κατάσταση.
- Ένα παράδειγμα παράφρασης δίνεται στο παρακάτω απόσπασμα συμβουλευτικής συνέντευξης με νοσοκομειακό κοινωνικό λειτουργό:

Παράδειγμα 3

- R.: Τώρα πια που έχασα το χέρι μου, είμαι μισός άνθρωπος. Έχω χάσει κάθε αξία.
- Κ.Λ.: Θέλετε να πείτε όχι όταν κάποιος χάνει κάποιο μέλος του, ακρωτηριάζεται, παύει πλέον να έχει αξία ως άνθρωπος; Αν εσείς βλέπατε κάποιον άλλο άνθρωπο ακρωτηριασμένο θα τον θεωρούσατε άχρηστο;
- R.: Εγώ όχι, αλλά οι άλλοι άνθρωποι ίσως.
- Κ.Λ.: Θέλετε να πείτε ότι οι άνθρωποι του περιβάλλοντος σας θα σας θεωρήσουν πλέον άχρηστο;
- R.: Όχι, δεν νομίζω. Τουλάχιστον όχι όσοι με αγαπούν...
- Κ.Λ.: Άρα, αν κάποιος σας αντιμετωπίσουν ως άχρηστο, πιθανότατα δεν θα σας αγαπούν πραγματικά και ίσως δεν θα αξίζουν για σας... (Κανδυλάκη, 2008).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΠΑΡΑΦΡΑΣΗ (4)

Παράδειγμα 4

Ε – Ο θείος είναι παράξενος, πολλές φορές μαλώνει με τη θεία για μας

ΚΛ – Τι εννοείτε μαλώνει με τη θεία για σας:

Ε – Δεν θέλω να πηγαίνει στο super market και να ψωνίζει για το φαγητό μας

ΚΛ- Δεν θέλετε να ξοδεύει ο θείος χρήματα για τη διατροφή σας;

Ε- Ναι, δεν θέλω να γινόμαστε βάρος

ΚΛ – Αισθάνεστε ότι εσείς και τα αδέλφια σας επιβαρύνετε τον θείο;

Ε- Ναι, ξοδεύει όλο το βδομαδιάτικο του στο super market, αλλά δεν με ακούει

ΚΛ – Δεν σας ακούει;

Ε – Ναι, του είπα να δίνω χρήματα για το φαγητό μας και δεν το δέχτηκε

ΚΛ – Ο θείος από την μια μεριά δείχνει ότι επιβαρύνεται με τα έξοδα της διατροφής σας και από την άλλη αρνείται την προσφορά σας

Ε – Ναι και δεν ξέρω τι να κάνω, εγώ με τα αδέλφια μου. Θέλουμε να μείνουμε στο σπίτι του, μπορούμε να ψωνίζουμε και να μαγειρεύουμε μόνοι μας ή να παίρνουμε δωρεάν φαγητό από το εστιατόριο ενός οικογενειακού φίλου μας.

ΚΛ – Με άλλα λόγια, από τους θείους ζητάτε μόνο παραμονή στο σπίτι τους χωρίς φαγητό (Βεργέτη, 2009).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΠΟΣΑΦΗΝΙΣΗ (1)

- Η αποσαφήνιση είναι μια τεχνική που χρησιμοποιείται προκειμένου να βοηθηθεί το άτομο να ξεκαθαρίσει, τόσο στον εαυτό του όσο και προς το σύμβουλο, τα πραγματικά του αισθήματα και προβλήματα (Brammer & Shottrom, 1968). Είναι γεγονός ότι πολλά άτομα έρχονται στο γραφείο του συμβούλου με συγκεχυμένα συναισθήματα, ενώ δεν είναι βέβαια ούτε για το τι νιώθουν ούτε για την ακριβή φύση του προβλήματος τους. Αυτά τα άτομα χρειάζονται πρώτα βοήθεια ώστε να βεβαιωθούν τι ακριβώς τους συμβαίνει και, μαζί, να βεβαιωθεί και ο σύμβουλος, τι ακριβώς συμβαίνει στα άτομα.
- Ό ρόλος του ειδικού εδώ είναι διευκολυντικός και διαγνωστικός. Πρέπει με τις κατάλληλες διεισδυτικές ερωτήσεις να καθοδηγήσει το άτομο να εξειδικεύσει με σαφή, κατανοητή και συγκεκριμένη φρασεολογία τη μορφή του προβλήματος του. Πρόκειται για μια δύσκολη υπόθεση, και απαιτεί μεγάλη προσπάθεια από μέρους του συμβούλου (Δημητρόπουλος, 1999).

Παράδειγμα 1

Ε – Με έστειλε εδώ η κοινωνική λειτουργός από το Ίδρυμα. Τα πράγματα στο σπίτι μου άλλαξαν ξαφνικά με το θάνατο του ξαδέλφου μου. Έπινε πολύ και είχαμε κόψει επαφές αλλά έχω και καλές αναμνήσεις μαζί του. Τα ανίψια μου μπορούν να μείνουν στο σπίτι μου, είναι μεγάλο. Βέβαια τα παιδιά μου και ο σύζυγος μου έχουν αντιρρήσεις...

ΚΛ – Τι θα λέγατε για μια κοινή συνάντηση με τον σύζυγο σας και τα ανίψια σας για να δούμε από κοινού τινές ανάγκες έχουν προκύψει για τα νεαρά ανίψια σας και τι μπορεί να γίνει;

(Εδώ η κοινωνική λειτουργός της παρέμβασης προτείνει μια κοινή συνάντηση με όλη την οικογένεια (θείο, θεία και ανίψια) και αποσαφηνίζει τον στόχο της.

Παράδειγμα 2

ΚΛ – Κα Άννα, το επίδομα που δικαιούστε για τα δύο παιδιά σας είναι 45 ευρώ μηνιαίως για το κάθε παιδί. Η οικονομική αυτή βοήθεια μπορεί να ανακουφίσει σε πολύ μικρό βαθμό κάποια από τα επείγοντα έξοδα σας, όμως για την προώθηση της επίλυσης του σοβαρού οικονομικού σας προβλήματος χρειάζεται αμέσως να εγγραφείτε στο μητρώο ανέργων του ΟΑΕΔ της περιοχής σας και στο αντίστοιχο Κέντρο Προώθησης της Απασχόλησης (η ΚΛ αποσαφηνίζει τον περιορισμό της παρεχόμενης οικονομικής βοήθειας και η έμφαση που πρέπει να δοθεί στην ανεύρεση εργασίας).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ (1)

- Πρόκειται για την τεχνική με την οποία ο Σύμβουλος επιχειρεί να διατυπώσει προς το άτομο με δικά του λόγια τα πραγματικά συναισθήματα που αυτό εξέφρασε. Είναι σα να λειτουργεί ο Σύμβουλος όπως ένας καθρέπτης που αντικατοπτρίζει αυτά που προσπάθησε να εξωτερικεύσει ο Συμβουλευόμενος (Δημητρόπουλος,1999).
- Πως θα μπορούσε ο Σύμβουλος να πετύχει την αντανάκλαση του συναισθήματος;
- Σίγουρα είναι πολύ δύσκολο αυτό σε μια κοινωνία που έχουμε μάθει από μικρή ηλικία να «κρύβουμε» και να ελέγχουμε τα συναισθήματά μας. Ωστόσο, ο Σύμβουλος πρέπει να «ξεκλειδώσει» το συμβουλευόμενο και να τον βοηθήσει να κατανοήσει και να αντιμετωπίζει τη συναισθηματική πλευρά της ζωής. Πρέπει να αφουγκραστεί δηλαδή με όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ακρίβεια το συναισθηματικό κόσμο του βοηθούμενου.
- Ο σύμβουλος οφείλει να προσέξει «επιλεκτικά» τα συναισθηματικά στοιχεία που ενυπάρχουν στις εκφράσεις του βοηθούμενου και να τα διατυπώσει με δικά του λόγια. Ο σύμβουλος προσιδιάζει με «καθρέπτη» που αποκρυσταλλώνει αυτά που προσπάθησε να εξωτερικεύσει το άτομο αλλά με νέες εκφράσεις (αφήνοντας στην άκρη τα γνωστικά στοιχεία των λεγόμενων του). Υπογραμμίζουμε το «νέες εκφράσεις» γιατί δεν νοείται αντανάκλαση με την επανάληψη των ίδιων λέξεων του συμβουλευόμενου (Δημητρόπουλος,1998: 219, Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 87,89).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ (2)

- Η «απάντηση στο συναίσθημα» μπορεί να οριστεί ως η απόσπαση των γνωστικών στοιχείων από την επικοινωνία με το βοηθούμενο και η απάντηση και ενίσχυση μόνο των συναισθηματικών στοιχείων που υποβόσκουν. Κάντε το βοηθούμενο να νιώσει ότι μπορείτε να αντιληφθείτε και να αισθανθείτε με ακρίβεια τον κόσμο με τον τρόπο που και ο ίδιος τον αισθάνεται και τον αντιλαμβάνεται. Τοιουτοτρόπως, είναι πιθανότερο να διευκολυνθεί και να οδηγηθεί προς την πραγματική, ουσιαστική αυτογνωσία και αυτό-κατανόηση. Να είστε σε ετοιμότητα και να απαντάτε στο συναίσθημα που εκφράζεται παρά να εστιάζετε μόνο στο περιεχόμενο των λεγόμενων του βοηθούμενου. Δώστε βάση και στο συναισθηματικό μέρος του μηνύματος (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 93)..
- Ο Σύμβουλος χρησιμοποιεί λέξεις φορτισμένες συναισθηματικά (π.χ. "αισθάνεσαι θυμωμένη, λυπημένη) (Ivey et al., 1993) προκειμένου να ανατροφοδοτήσει στον πελάτη τα συναισθήματα που ενυπάρχουν στη συγκεκριμένη κατάσταση. Οι αντανάκλασεις συναισθημάτων βοηθούν τόσο τη συζήτηση για τα συναισθήματα όσο και την επαλήθευση των συναισθημάτων (Ivey & Gluckstern, 1995).
- «Νιώθεις πληγωμένος και απογοητευμένος από την συμπεριφορά του γιού σου αλλά παρόλα αυτά ενδιαφέρεσαι για το πώς είναι και αισθάνεσαι μια βαθιά φροντίδα».
- «Νομίζεις ότι είσαι θυμωμένη και απογοητευμένη, αλλά πρόσεξα επίσης ότι έδειξες μεγάλη υπομονή όταν η κόρη σου άρχισε να σε βρίζει».

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ (3)

Σύμφωνα με τον Δημητρόπουλο (1999:219) η αντανάκλαση είναι πολύ σημαντική τεχνική στην συμβουλευτική καθώς βοηθείται ο συμβουλευόμενος

- α) να κατανοήσει τον εαυτό του σε βαθμό που του ήταν πριν αδύνατο,
- β) να συνειδητοποιήσει ότι καταλαβαίνουν πως νιώθει και τι σημαίνει αυτό που νιώθει,
- γ) να ξεκαθαρίσει πως σκέπτεται και τι το κάνει να σκέπτεται έτσι,
- δ) να αντιληφθεί ότι η συμπεριφορά είναι κατά ένα μεγάλο μέρος έκφραση συναισθημάτων, και ότι ερμηνεύουμε τη συμπεριφορά μας αποτελεσματικότερα αν κατανοήσουμε τα συναισθήματα μας καλύτερα,
- ε) να αναλάβει πρωτοβουλίες αυτό-αξιολόγησης και προσπάθειας να ερμηνεύσει τη δική του συμπεριφορά και
- στ) να αναζητήσει μόνο του τα βασικά κίνητρα που το οδηγούν στη συμπεριφορά που εκδηλώνει.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ (5)

Σύμβουλος: Από τότε που έπιασε νέα δουλειά η μητέρα μου δεν με αγαπά πια.

Συμβουλευόμενος: Θέλεις να πεις ότι αισθάνεσαι πως δε σε φροντίζει η μητέρα σου όπως σε φρόντιζε παλιότερα;

Επιπροσθέτως, θα θέλαμε να υπογραμμίσουμε στο σημείο αυτό ότι ο βοηθούμενος συχνά βιώνει ανάμεικτα συναισθήματα. Σ' αυτήν την περίπτωση, όταν βρίσκεται δηλαδή σε σύγχυση ο συμβουλευόμενος ο σύμβουλος θα πρέπει:

- Να παρατηρεί τα μηνύματα με διπλό νόημα και ανάμεικτα συναισθήματα, όπως όταν το σώμα εκφράζει ένα πράγμα και τα λεγόμενα κάτι άλλο.
- Να υποβάλει ερωτήσεις που δίνουν την ευκαιρία στο βοηθούμενο και τον παροτρύνουν να μιλήσει και να εξωτερικεύσει τη συναισθηματική του εμπειρία.
- Να πραγματοποιεί αντανακλάσεις συναισθήματος
- Το καλύτερο είναι η αντανάκλαση συναισθήματος να εναρμονίζεται με τα παρόντα συναισθήματα για να αποσαφηνίζονται οι συναισθηματικές αποχρώσεις που υποκρύπτονται κάτω απ' τις αποφάσεις και τις ανησυχίες.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ (6)

Παράδειγμα 1

Α – Από τότε που ξαναπαντρεύτηκε η μητέρα μου δεν με αγαπά πια.

Σ – Θέλεις να πεις ότι αισθάνεσαι πως δε σε φροντίζει όπως σε φρόντιζε παλιότερα

Παράδειγμα 2

Α – Δεν αγαπώ πια τη γυναίκα μου.

Σ – Νιώθεις ότι έχεις δυσκολίες πια να μένεις μαζί της;

Παράδειγμα 3

Α – Νιώθω ότι δεν θα τα καταφέρω να πετύχω στις εξετάσεις

Σ – Φαίνεσαι να έχεις αδυναμία σε σχέση με την πραγμάτωση αυτού του στόχου

Αντί της χρησιμοποίησης της λέξης νιώθω μπορεί να πει ο σύμβουλος «αντιλαμβανόμαι ότι...», «μου φαίνεται ότι...», «πιστεύεις δηλαδή...», «νομίζεις...», «με άλλα λόγια...».

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ (7)

Υπάρχουν τρεις τύποι αντανάκλασης:

- A) Άμεση αντανάκλαση η οποία γίνεται αμέσως μετά την έκφραση συγκεκριμένου συναισθήματος.
- B) Ανακεφαλαιωτική αντανάκλαση η οποία γίνεται μετά από σειρά άμεσων αντανακλάσεων, και έχει σκοπό να συνδέσει μεταξύ τους τις αντανακλάσεις αυτές και να ενοποιήσει διάφορα συναισθήματα που έχουν ήδη εκφραστεί.
- Γ) Τερματική αντανάκλαση η οποία γίνεται στο τέλος της συνέντευξης ή και της συμβουλευτικής παρέμβασης και στοχεύει στη συνόψιση των κύριων σημείων της προσπάθειας που σχετίζονται με αντανακλάσεις που έγιναν μέχρι εκείνο το σημείο (Δημητρόπουλος, 1999, 221).

Η κατανόηση της συναισθηματικής κατάστασης στην οποία βρίσκεται ο συμβουλευόμενος είναι βοηθητική γι' αυτόν. Η αντανάκλαση των συναισθημάτων (reflecting feelings) που αναφέρει ή/και εκπέμπει στο πλαίσιο της συνέντευξης αποτελεί δείγμα της ικανότητας του συμβούλου για ενσυναίσθηση (empathy) και επικοινωνία.

- Παράδειγμα:
- Κ.Λ.: Καταλαβαίνω πώς αισθάνεστε. Είναι πράγματι πολύ οδυνηρό και πολύ δύσκολο να το ξεπεράσετε...
- Κατ' αυτό τον τρόπο ο σύμβουλος δείχνει ότι είναι σε θέση να κατανοήσει τη συναισθηματική κατάσταση του συμβουλευόμενου και να του εκφράσει αυτό που κατανόησε. Συνιστά ευρύτερη μορφή ανταπόκρισης όχι μόνο λεκτική, και του δίνει την ευκαιρία να έρθει σε πιο άμεση επαφή με τα συναισθήματά του. Ο Nelson-Jones (1992) υποστηρίζει ότι η αντανάκλαση συναισθημάτων προϋποθέτει δεξιότητες πομπού και δέκτη.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ (8)

Οι απαιτούμενες δεξιότητες που πρέπει να έχει ο σύμβουλος ως δέκτης επικοινωνίας αφορούν:

- Την κατανόηση των μηνυμάτων που ο άλλος εκπέμπει με το πρόσωπο και το σώμα του. Π.χ. «Αισθάνομαι ότι βρίσκεστε σε αμηχανία
- Την κατανόηση των μηνυμάτων που εκπέμπει ο τόνος της φωνής. Π.χ. «Καταλαβαίνω πόσο θα πρέπει να σας πονά αυτό».
- Την κατανόηση των λέξεων. Π.χ. «Καταλαβαίνω ότι σας ανησυχεί πολύ».
- Τον συντονισμό του συμβουλευόμενου με τα προσωπικά συναισθήματα του και τις συναισθηματικές αντιδράσεις του. Π.χ. «Είναι πράγματι πολύ ανησυχητικό και καταλαβαίνω πώς νιώθετε».
- Το να λαμβάνει κανείς υπόψη το περιεχόμενο του μηνύματος που στέλνει ο/η άλλος/η. Π.χ. «Καταλαβαίνω ότι σας ανησυχεί ιδιαίτερα ότι οι άλλοι μπορεί να σας αντιμετωπίζουν ως "μισό άνθρωπο"».
- Το να κατανοεί όχι μόνο τα επιφανειακά αλλά και τα υπονοούμενα μηνύματα. Π.χ. «Καταλαβαίνω ότι πιθανόν πολλές φορές να σας αντιμετώπισαν ρατσιστικά και ξέρω ότι είναι πολύ δύσκολο να αντιπαρατεθεί κανείς σε ρατσιστικές στάσεις...»

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ (9)

Οι δεξιότητες του συμβούλου ως πομπού επικοινωνίας, σύμφωνα με την ίδια πηγή (Nelson-Jones, 1992), αφορούν την:

- Απόκριση με τρόπους που να εντοπίζουν τα συναισθήματα του άλλου, όπως εκφράζονται μέσα από λέξεις και φράσεις.

Παράδειγμα:

- Ε.: Τα 'χω χαμένα, δεν ξέρω τι να κάνω.
- Κ.Λ.: Καταλαβαίνω ότι αισθάνεστε σύγχυση και νιώθετε προβληματισμένη.
- Κατάλληλη αναδιατύπωση των συναισθημάτων χρησιμοποιώντας λέξεις εκφραστικές που εκπέμπουν αυθεντικότητα.
- Χρήση φωνής και της γλώσσας του σώματος με τέτοιο τρόπο, ώστε να μη μεγεθύνει, ούτε και να μειώνει τα συναισθήματα που έχουν εκφραστεί.
- Διαρκώς ελεγχόμενη ακρίβεια της κατανόησης των λεγομένων και μη.
- Θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στην αποφυγή της εμμονής μόνο στον αντικατοπτρισμό των συναισθημάτων. Ορισμένες φορές είναι αναγκαίο να τίθενται και ερωτήματα όπως: «Πιστεύετε ότι μπορείτε να κάνετε κάτι για να βελτιώσετε την κατάσταση;» προ- κειμένου να προχωρά η *συνέντευξη*.
- Όταν η αντανάκλαση περιλαμβάνει πέραν των συναισθημάτων και τις αιτίες τους γίνεται περισσότερο βοηθητική. Αυτό δεν σημαίνει ότι κάποιος θα πρέπει να προβαίνει σε ερμηνείες ή επεξηγήσεις με βάση αυτά που βλέπει ως εξωτερικός παρατηρητής. Αντίθετα, θα πρέπει να βασίζεται στους λόγους που προβάλλονται από τον ίδιο τον ομιλητή. Το παράδειγμα που ακολουθεί είναι χαρακτηριστικό:

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ (10)

- **Κ.:** Σύντομα έχω να δώσω πανελλήνιες εξετάσεις. Είναι πολύ σημαντικό για μένα να τα πάω καλά. Το μέλλον μου εξαρτάται από αυτές τις εξετάσεις. *Ανησυχώ τόσο πολύ!*
- **Κ.Λ.:** Αισθάνεσαι αγχωμένος επειδή πλησιάζουν οι εξετάσεις και μπορεί να τα καταφέρεις, αλλά μπορεί και να μην τα καταφέρεις; **Κ.:** Ναι. Δεν μπορώ να κοιμηθώ, δεν μπορώ να φάω. Είμαι διαρκώς σε ένταση και αναρωτιέμαι τι πρέπει να κάνω.

Στο παραπάνω παράδειγμα ο κοινωνικός λειτουργός εντόπισε πολύ σωστά την ανησυχία του Κ. αντί να περιπλέξει τη συζήτηση. Αυτό το «αισθάνεσαι... επειδή...» διευκόλυνε περισσότερο τον Κ. να εκφράσει τα συναισθήματα και τις ανησυχίες του.

- **Λανθασμένοι τρόποι παρέμβασης** Δεν είναι δυνατόν, αλλά και δεν πρέπει να ακούει κάποιος διαρκώς συμβουλευόμενους χωρίς να τους διακόπτει. Εντούτοις, συχνά προσπαθούμε να βοηθήσουμε τα αγαπημένα μας πρόσωπα να βγουν από τη μοναξιά τους, δίνοντάς τους οδηγίες και κατευθύνσεις. Ωστόσο, τις περισσότερες φορές ο τρόπος προσέγγισης που ακολουθούμε δεν τους διευκολύνει, αλλά ούτε και τους ενθαρρύνει να ανοιχτούν. Η λίστα που ακολουθεί περιλαμβάνει μια σειρά ενέργειες που πρέπει να αποφεύγονται στην ακρόαση επιβράβευσης (rewarding listening). Επίσης, αν οι παρακάτω στάσεις δεν είναι δυνατόν να αποφευχθούν όταν χρησιμοποιούνται, ο σύμβουλος πρέπει να γνωρίζει τις αρνητικές συνέπειες τους (Nelson-Jones, 1992):

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ (11)

- Η καθοδηγητική και κατευθυντική στάση. Καλό είναι να αποφεύγει κανείς να παίρνει τον έλεγχο για κάτι που κάποιος άλλος είναι πιο αρμόδιος για να μιλήσει.
- Π.χ. «Ενδιαφέρομαι να μάθω τι πάει και τι δεν πάει καλά μ' εσένα», «θα ήθελα να μιλήσουμε για τη σχέση σου με τη μητέρα σου». «Ας εστιάσουμε στο πώς τα πας με τη δουλειά σου». ^β Η κριτική και αξιολόγηση, θα πρέπει να αποφεύγονται κριτικά σχόλια.
- Π.χ. «Δεν νομίζω ότι θα πρέπει να τη συναντάς».
- «Τα έχεις κάνει μούσκεμα».
- «Δεν εκφράζεσαι καλά». ^β Η επίρριψη ευθυνών, θα πρέπει να αποφεύγονται εκφράσεις που επιρρίπτουν άμεσα και κατά τρόπο δεικτικό την ευθύνη. Π.χ. «Για όλα φταις εσύ».
- «Εσύ το ξεκίνησες».
- «Είμαι πολύ στενοχωρημένος εξαιτίας σου». ^β Η επιθετική στάση, θα πρέπει να αποφεύγονται εκφράσεις που προκαλούν πόνο και μειώνουν τον άλλο.
- Π.χ. «Μα επιτέλους, δεν μπορείς ποτέ να κάνεις κάτι σωστά;» «Ανόητε!»
- Το ηθικοπλαστικό και «δασκαλίστικο» ύφος. Θα πρέπει κανείς να αποφεύγει το πατρονάρισμα, καθώς και το να υπαγορεύει στον άλλο τι να κάνει.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ (12)

- Π.χ. «θα πρέπει πάντα να σέβεσαι τους γονείς σου».
- «Η ειλικρίνεια είναι η καλύτερη πολιτική».
- «Το σεξ δεν είναι το παν στη ζωή».
- Το να δίνονται συμβουλές και να υιοθετείται διδακτικό (δασκαλίστικο) ύφος. Το να υιοθετεί κανείς μια στάση, όπως «Εγώ ξέρω καλύτερα τι πρέπει να κάνεις», δεν επιτρέπει στον άλλο να καταλήξει σε προσωπικά συμπεράσματα, και γι' αυτό θα πρέπει να αποφεύγεται.
- Π.χ. «Η συμβουλή μου είναι ότι θα πρέπει να τον διώξεις».
- «Να γιατί είσαι μόνος. Πρέπει να βγαίνεις έξω, να γνωρίζεις ανθρώπους».
- «Πρέπει να περνάς πιο πολλή ώρα εκτός σπιτιού».
- Η έλλειψη αποδοχής των συναισθημάτων του άλλου. Το να λέμε στους ανθρώπους ότι θα έπρεπε να αισθάνονται διαφορετικά δεν είναι βοηθητικό.
- Π.χ. «Δεν θα έπρεπε να λυπάσαι τόσο πολύ για τον εαυτό σου». «Μόνο οι “αδερφές” είναι τόσο αγχώδεις και νευρικές».
- «Δεν καταλαβαίνω γιατί είσαι τόσο χαρούμενος».
- Το να αναφέρεσαι στον εαυτό σου σε ακατάλληλη στιγμή. Το να μιλάς για τον εαυτό σου με τρόπο που παρεμποδίζει την προσπάθεια του άλλου να μιλήσει για τα προβλήματά του δυσχεραίνει σημαντικά την επικοινωνία.
- Π.χ. «Έχεις προβλήματα. Πού να σου πω τα δικά μου».
- «Νομίζω ότι είμαι καλός ακροατής».

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ (13)

- 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 αυτόν, ο πελάτης καταλαβαίνει ότι ο σύμβουλος τον ακούει, τον παρακολουθεί και τον κατανοεί, και στον σύμβουλο δίνεται η δυνατότητα 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 τις εσωτερικές ανησυχίες και τα συναισθήματά του να διατυπώνονται από ένα άλλο άτομο.
- Συχνά, ένα πρόσωπο που αναζητά συμβουλευτική βοήθεια μπορεί να μην έχει μιλήσει ποτέ στο παρελθόν για το συγκεκριμένο ζήτημα 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 άλλον. Ακόμη και αυτή η απλή πράξη προσφέρει στο άτομο κάποια συναισθηματική ανακούφιση και προοπτική.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ (14)

- Μια άλλη, πιθανά πολύτιμη πτυχή της 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 εμβάθυνση 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, μία 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 βοηθά 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 (McLeod & McLeod, 2020, 90-1).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ (1)

- Ο όρος “ενσυναίσθηση” έχει τις ρίζες του στην ελληνική λέξη “εμπάθεια” που απαρτίζεται από τα συνθετικά “εν” και “πάθος”, τα οποία αντίστοιχα σημαίνουν “μέσα σε” και “αίσθημα”. Ως ενσυναίσθηση χαρακτηρίζεται η ικανότητα και ετοιμότητα να αναγνωρίζουμε σκέψεις, συναισθήματα ενός άλλου ατόμου, να τα κατανοούμε και να μπαίνουμε στη θέση άλλων ανθρώπων. Το να μπαίνεις στη θέση κάποιου άλλου σημαίνει μεταξύ άλλων να προσπαθείς να αναγνωρίσεις τις επιθυμίες, τις ευχές, τα προβλήματα, τους προβληματισμούς και τις ανάγκες άλλων ανθρώπων. Σημαντικό είναι να μην συγχέονται συγγενείς έννοιες με την ενσυναίσθηση, όπως η συμπάρασταση (sympathy) και η συμπόνια (compassion). Η συμπόνια εξωτερικεύεται με συναισθήματα αλληλεγγύης και συμπάθειας προς κάποιον και συνοδεύεται από συμπαθητική συγκίνηση για όσα βιώνει ο άλλος ενώ η ενσυναίσθηση είναι κάτι βαθύτερο και πιο περίπλοκο. Σκοπός της συμβουλευτικής διαδικασίας δεν είναι να αισθάνεται και ο σύμβουλος ακριβώς όπως αισθάνεται και ο συμβουλευόμενος.
- Θεμελιώδης στόχος είναι η κατανόηση της κατάστασης του συμβουλευόμενου και όχι η απόλυτη συναισθηματική ταύτιση του συμβούλου με το συμβουλευόμενο κάτι που θα συνεπαγόταν σύγχυση μεταξύ προσωπικών συναισθημάτων και συναισθημάτων του συμβουλευόμενου. Περισσότερο πρόκειται για μια βαθιά επικοινωνιακή διαδικασία, μέσα από την οποία, προσπαθούμε πραγματικά να ‘ακούσουμε’ τον άλλο. Να αισθανθούμε τι πραγματικά λέει και τι θέλει να μας πει, τα κίνητρα, τις επιθυμίες του, καθώς και τους λόγους για τους οποίους συμπεριφέρεται, όπως συμπεριφέρεται. Επιπροσθέτως, δεν είναι αρκετό ο σύμβουλος να χρησιμοποιεί επιφανειακές εκφράσεις του τύπου: «σας κατανοώ», «κατανοώ τι νιώθετε, τι εννοείτε», «έχω βιώσει κάτι ανάλογο». Ο σύμβουλος πρέπει να κατανοεί εις βάθος, να το λέει και να μην επιδιώκει την καθοδήγηση χειραγωγώντας την αλλαγή του συμβουλευόμενου προς την κατεύθυνση που επιθυμεί. Ούτε πρέπει να επιβάλλει τις απόψεις του στο άτομο (Μπρούζος, 2004: 222-223).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ (2)

- Η ενσυναίσθηση, ως έννοια, είναι ιδιαίτερα γνωστή, χρόνια τώρα, στην επιστήμη της Ψυχολογίας. Ένας από τους γνωστότερους ψυχολόγους, ο Carl Rogers την θεωρεί σημαντικό στοιχείο σε θεραπευτικό επίπεδο. Λέει, λοιπόν, ότι ο θεραπευτής 'βιώνει μια διαδικασία ενσυναίσθησης και κατανόησης του εσωτερικού πλαισίου αναφοράς του πελάτη και προσπαθεί να επικοινωνήσει αυτή την εμπειρία στον πελάτη'.
- Οι συμβουλευόμενοι θέλουν να νιώθουν ότι ο Σύμβουλος τους κατανοεί με τους δικούς τους όρους και τους αποδέχονται. Μπορεί να περιγραφεί ότι ως κάτι που έχει τέσσερις διαστάσεις:
- α) την αντίληψη ότι ο Σύμβουλος ακούει και βλέπει,
- β) την συγκίνηση ότι ο Σύμβουλος αισθάνεται όταν ακούει κάτι,
- γ) τη γνωστική λειτουργία ότι ο Σύμβουλος καταλαβαίνει και σκέπτεται σχετικά με την εμπειρία του συμβουλευόμενου και
- δ) και την επικοινωνία.
- Για να μπορέσουμε να κατανοήσουμε καλύτερα τους άλλους, να τους εκτιμήσουμε και να αναγνωρίσουμε τις αιτίες των πράξεών τους, δίνουμε προσοχή σε μη λεκτικά σημάδια: σε βλέμματα, στη στάση του σώματος ή σε χειρονομίες. Ο Σύμβουλος πρέπει να διαθέτει αυτή την ικανότητα αλλά παράλληλα να μπορεί να ελέγχει τα συναισθήματά του. Πρέπει να βρει τη χρυσή τομή ανάμεσα στην απόσταση και την εγγύτητα σε σχέση με τον ενδιαφερόμενο. Έτσι μπορεί να προωθήσει την αυτονομία του ατόμου και την ενεργοποίηση των δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων που αυτό διαθέτει.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ (3)

- Η τεχνική αυτή χρησιμοποιείται συνήθως σε μεταγενέστερο στάδιο στη συμβουλευτική σχέση όταν δηλαδή ο Σύμβουλος έχει μια βαθιά κατανόηση του εσωτερικού κόσμου του συμβουλευόμενου και μπορεί να αισθανθεί αυτό που δεν εκφράζεται ακριβώς ή ίσως συναισθήματα και σκέψεις με τα οποία δεν έχει έρθει σε επαφή. Αν χρησιμοποιήσει κάποιος αρχάριος Σύμβουλος σε μια πρώιμη φάση διακινδυνεύει να μη φανεί ακριβής και ίσως έτσι να χάσει την εμπιστοσύνη του συμβουλευόμενου.
- Η ενσυναίσθηση διακρίνεται σε δύο στάδια ανάλογα με το βάθος της κατανόησης που επιτυγχάνεται και μεταδίδεται.
- Η ενσυναίσθηση πρώτου σταδίου συμβαίνει όταν εκφράζουμε στον συμβουλευόμενο πως βλέπουμε την κατάσταση που μας περιγράφει αυτή τη στιγμή. Οι διάφορες τεχνικές αλληλοσυσχετίζονται και έτσι οι τεχνικές έκφρασης της ενσυναίσθησης είναι η παράφραση, η αντανάκλαση συναισθήματος και η περίληψη.
- Η προχωρημένη ενσυναίσθηση έχει να κάνει με την επίγνωση του συμβουλευόμενου σε μεγαλύτερο βαθμό. Ο Σύμβουλος οφείλει να είναι προσεκτικός όχι μόνο σε αυτά που λέγονται αλλά και στα μη λεκτικά μηνύματα δηλαδή τις συγκινησιακές καταστάσεις του ίδιου του Συμβούλου. Ο Σύμβουλος μπορεί να έχει μια ιδέα/υποθέσεις με το τι συμβαίνει στον συμβουλευόμενο αλλά μπορεί στη συνέχεια να έχει και επίγνωση σχετικά με τη ρίζα αυτής της ιδέας και να μοιράζεται τις πληροφορίες μόνο όταν έχει θεμελιωθεί η βασική ενσυναίσθηση. Η προχωρημένη ενσυναίσθηση μπορεί να εκφραστεί με παρεμβάσεις όπως
 - -Σύμβουλος: Παρατηρώ κάποια ένταση στο πρόσωπό σας όταν αναφέρεστε (στη σχέση σας με τον γιο σας) στη σημερινή συνεδρία και αναρωτιέμαι μήπως αυτό μπορεί να σημαίνει ότι (δεν τα πάτε καλά τον τελευταίο καιρό;)
 - ή σε άλλη περίπτωση
 - -Σύμβουλος: Καθώς σας άκουγα να αναφέρεστε στον πρόσφατο διαπληκτισμό που είχατε με τον σύζυγο σας πρόσεξα ότι άρχισα να αισθάνομαι (ένα σφίξιμο στο στομάχι) και αναρωτήθηκα αν κάτι τέτοιο αισθάνεστε και εσείς;

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΠΟΔΟΧΗΣ (1)

- Στοιχειώδης προϋπόθεση για τη δημιουργία και διατήρηση της συμβουλευτικής σχέσης, τη διεξαγωγή μιας συνέντευξης, είναι η δημιουργία στο άτομο του αισθήματος της αποδοχής από μέρους του συμβούλου. Αποδοχή σημαίνει «δέχομαι το άτομο όπως είναι, με ότι έφερε μαζί του, χωρίς να το κρίνω, χωρίς να το αποδοκιμάζω». Το άτομο έρχεται στο σύμβουλο για να βοηθηθεί. Δεν έρχεται για να κριθεί. Αυτή την αίσθηση της αποδοχής είναι απαραίτητο να την εκπέμπει, να την ακτινοβολεί ο σύμβουλος (Roboson, 1981).
- Έτσι ο σύμβουλος μπορεί να χρησιμοποιήσει εκφράσεις όπως «ωραία...» «συνέχισε...» «α...», «αχά...», «χμ...» έτσι ώστε το άτομο να συνεχίσει. Σημασία έχει και η ζεστασιά στη χροιά της φωνής μας.
- Η δεύτερη προϋπόθεση για να επιτευχθεί η δημιουργική αλλαγή του συμβουλευόμενου είναι η ανεπιφύλακτη θετική αναγνώριση της προσωπικότητας του από την πλευρά του συμβούλου. Η αποδοχή άνευ όρων αποτελεί μια γνήσια στάση σεβασμού του συμβουλευόμενου χωρίς αξιολογήσεις και επικρίσεις. Είναι στάση συναισθηματικής θέρμης, ενθάρρυνσης και «από καρδιάς» υποστήριξης. Μια τέτοια αντιμετώπιση του συμβουλευόμενου εκ μέρους του συμβούλου διαμορφώνει τις απαραίτητες προϋποθέσεις για ελεύθερη σκέψη και δράση (του συμβουλευόμενου) (Μπρούζος, 2004: 244-245, Nelson-Jones, 2009: 55).
- Η ανεπιφύλακτη θετική αναγνώριση σημαίνει να είσαι προσιτός στο ξεχωριστό τρόπο ύπαρξης. Ισοδυναμεί με αληθινό ενδιαφέρον, είναι μια εκδήλωση εμπιστοσύνης προς τον άλλο. Προσιδιάζει σε μια μορφή αγάπης του συμβουλευόμενου, όπως αυτός είναι, αποδεσμευμένης από ρομαντικές και άλλες κτητικές διαστάσεις. Αποτελεί μια μορφή ισχυρής συμπάθειας, χωρίς απαιτήσεις. Ο συμβουλευόμενος αφήνει το σύμβουλο να εισέλθει στο εσωτερικό πλαίσιο αναφοράς του, αφού πρώτα ο σύμβουλος απομακρύνει το δικό του σύστημα αξιών προκειμένου να κατανοήσει το πεδίο των βιωμάτων του συμβουλευόμενου, χωρίς βέβαια να τον κρίνει (Μπρούζος, 2004: 245-247).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΠΟΔΟΧΗΣ (2)

- Έτσι, διαφαίνεται εναργώς ότι η άνευ όρων αποδοχή αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της ενσυναίσθησης καθώς δεν είναι αρκετή η εκτίμηση χωρίς να εμπρικλείει κατανόηση. Όταν λέμε ότι αναγνωρίζω κάποιον ανεπιφύλακτα βέβαια εννοούμε ότι αποδέχομαι τόσο τις επιτυχίες του όσο και τις οπισθοδρομήσεις του. Δηλαδή όχι αποδοχή μόνο των ευχάριστων πτυχών της προσωπικότητας του άλλου (Μπρούζος, 2004: 247). Ωστόσο, δεν πρέπει να παρανοήσουμε και να θεωρήσουμε ότι ο σύμβουλος πρέπει να λέει «ναι» σε όλα, να εγκρίνει όλα όσα λέει ή πράττει ο συμβουλευόμενος, να μην έρχεται σε αντιπαράθεση μαζί του. Ισοδυναμεί, όμως, με αποδοχή της διαφορετικότητας του πελάτη χωρίς να την αντιλαμβάνεται ως κίνδυνο. Ισοδυναμεί με σεβασμό της προσωπικότητας του συμβουλευόμενου χωρίς να σημαίνει ότι δεν μπορεί να του υπογραμμίζει τις ασυμφωνίες στη συμπεριφορά του. Αρκεί βέβαια, να μην τον απορρίπτει εξαιτίας αυτών των ασυμφωνιών (Μπρούζος, 2004: 247, Nelson-Jones, 2009: 55). Η αξιολόγηση μπορεί να εκληφθεί συχνά και ως απειλή.
- Ο συμβουλευόμενος που δέχεται αξιολόγηση από το σύμβουλο προβληματίζεται αν αυτό που επιθυμεί να πει, θα χαίρει αποδοχής (απ' τον σύμβουλο) και εξαιτίας αυτού πράττει ανάλογα. Αν κάποτε επιβραβευτεί για μια πράξη, φοβάται ότι για μια άλλη αντίθετη ίσως σχολιασθεί δυσμενώς. Γι' αυτό βρίσκεται συνέχεια σε μια κατάσταση άμυνας, με αποτέλεσμα οι πιθανότητες για αλλαγή να περιορίζονται δραματικά. Εντούτοις, όταν ο σύμβουλος δείχνει κατανόηση και αποδοχή στο συμβουλευόμενο, διαμορφώνονται οι αναγκαίες προϋποθέσεις να κατανοήσει και ο ίδιος τον εαυτό του και ίσως αν νιώσει την ανάγκη να αλλάξει.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΠΟΔΟΧΗΣ (3)

- Είναι πιο πιθανό να προχωρήσει στην αλλαγή όταν δεχθεί επιβράβευση παρά αν απορριφθεί για τις ανθρωπινές αποτυχίες. Αναντίρρητα, κάτι τέτοιο βάζει τον πήχη πολύ ψηλά, όμως θεωρούμε ότι μερικές φορές η αδυναμία των συμβούλων να νιώσουν και να εξωτερικεύσουν απεριόριστο θετικό σεβασμό υποδηλώνει την προσωπική τους ανεπαρκή προσωπική ανάπτυξη (Μπρούζος, 2004: 248, Nelson-Jones, 2009: 55). Ωστόσο, δεν θα πρέπει να ξεχνάμε ότι κάθε σύμβουλος έχει και τα όριά του. Κάποιες συμπεριφορές, αξίες κλπ. του πελάτη μπορεί να δημιουργήσουν αρνητικά συναισθήματα και να κλονίσουν την ανεπιφύλακτη θετική αναγνώριση. Ο ίδιος ο Rogers επισημαίνει ότι η πλήρης πραγματοποίηση της εν λόγω αντιμετώπισης μοιάζει με κάτι σχεδόν αδύνατο (Μπρούζος, 2004: 248).
- Τώρα, όσον αφορά τα αρνητικά συναισθήματα του συμβουλευόμενου, ο σύμβουλος είναι αναγκαίο να τα αποδέχεται όπως είπαμε και προηγουμένως. Κάτι τέτοιο θα είναι πολύ ωφέλιμο για το συμβουλευόμενο καθώς για πρώτη φορά θα του δοθεί η ευκαιρία να κατανοήσει τον εαυτό του όπως είναι. Δεν θα χρειάζεται πια να υπερασπίζεται τα αρνητικά του συναισθήματα. Θα οδηγηθεί στη υιοθέτηση μιας όχι τόσο αμυντικής στάσης. Επιπλέον, όταν έχουν έρθει στην επιφάνεια εξαντλητικά τα (αρνητικά) συναισθήματα ενός ατόμου, εκτός ότι επέρχεται λύτρωση, συνήθως ακολουθεί η ανάδυση των θετικών παρορμήσεων και συναισθημάτων που προάγουν την αυτοαποδοχή, την ανάπτυξη και την ψυχολογική ωρίμανση (Μπρούζος, 2004: 249-250).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΠΟΔΟΧΗΣ (4)

- Η ανεπιφύλακτη θετική αναγνώριση και η ύπαρξη της ή όχι, είναι σημάδι του κατά πόσο ο σύμβουλος έχει κατανοήσει ή κατανοεί το συμβουλευόμενο άτομο. Η ανεπιφύλακτη αναγνώριση δεν υφίσταται από την αρχή της σχέσης συμβούλου και πελάτη. Ειδικότερα, κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής σχέσης, η αποδοχή δεν παραμένει αμετάβλητη αλλά αντιθέτως επιδέχεται διαδοχικές αυξομειώσεις (Μπρούζος, 2004: 250). Επίσης, θα θέλαμε να υπογραμμίσουμε ότι ο συμβουλευόμενος δεν μπορεί να πιστέψει ότι η άνευ όρων αποδοχή του συμβούλου προς το πρόσωπο του είναι αληθινή. Αυτό συμβαίνει επειδή έχει βιώσει πολλές απογοητεύσεις στην ζωή του γι' αυτό δυσχεραίνεται να δεχθεί ότι η στάση αυτή του συμβούλου είναι γνήσια. Ωστόσο, ο σύμβουλος δεν πρέπει να οπισθοχωρήσει αλλά αντιθέτως πρέπει να δείξει υπομονή και επιμονή μέχρι να καταφέρει να τον πείσει για την αυθεντικότητα της στάσης του και έτσι στο τέλος ο συμβουλευόμενος θα καταλάβει ότι μπορεί να είναι ο εαυτός του στη συμβουλευτική σχέση (Μπρούζος, 2004: 250-251)
- Οι Mearns και Thorne επισημαίνουν ότι ο συμβουλευόμενος ενδέχεται να παρανοήσει και να θεωρήσει ότι η αποδοχή του συμβούλου προς το πρόσωπο του ενδέχεται να συνεχιστεί και πέραν της συμβουλευτικής σχέσης. Στο ενδεχόμενο αυτό ο σύμβουλος οφείλει να αποσαφηνίσει ότι υπάρχουν όρια αφού βέβαια του δείξει ταυτόχρονα πως συνεχίζει να τον αποδέχεται (Μπρούζος, 2004: 251). Πολλοί ίσως θα αναρωτιούνται γιατί είναι τόσο σπουδαία η ανεπιφύλακτη θετική αναγνώριση. Η απάντηση είναι απλή, η άνευ όρων σεβασμός ικανοποιεί μια θεμελιώδη ανάγκη του ανθρώπου για εκτίμηση, αποδοχή και ενθάρρυνση. Αποδοχή δηλαδή όπως είναι και όχι να τον αναγκάζουμε να ταυτισθεί με τα δικά μας «πιστεύω», πεποιθήσεις και αξίες. Πρέπει ως σύμβουλοι να τον κάνουμε να πιστέψει στις δικές του δυνάμεις, να «πατήσει στα πόδια του», να του αναδείξουμε τις θετικές πτυχές του και να αντιμετωπίσει την αποτυχία ως κομμάτι της ζωής (Μπρούζος, 2004: 252-254).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΠΟΔΟΧΗΣ (5)

- Με λίγα λόγια, είναι απαραίτητο (ως σύμβουλοι) να του διαμορφώσουμε ένα κλίμα περιβάλλον που θα διακρίνεται από ηρεμία, φιλικότητα, γεμάτο από ερεθίσματα το οποίο χρειάζεται και στο οποίο ο συμβουλευόμενος θα νιώσει ότι είναι επιθυμητός και άξιος σεβασμού και θα αισθανθεί ισοδύναμο μέλος, με δικαιώματα αλλά και δεσμεύσεις. Αντίθετα, είναι δύσκολο για ένα άνθρωπο να αισθανθεί εσωτερική αρμονία και πραγματικά ευτυχισμένος σε ένα απειλητικό περιβάλλον όπου κυριαρχεί ο ανταγωνισμός οι συγκρούσεις και άγχος που εμποδίζουν το άτομο να λειτουργήσει δημιουργικά (Μπρούζος, 2004: 254).
- Έτσι, όταν ο συμβουλευόμενος «εισπράξει» τους καρπούς της ανεπιφύλακτης αναγνώρισης απ' τον σύμβουλο, αρχίζει ο ίδιος σταδιακά να αποδέχεται τον εαυτό του και προχωρεί στη διαδικασία αυτό-εξερεύνησης. Αποσύρεται ο φόβος και οι πιθανότητες για θετική αλλαγή του συμβουλευόμενου αυξάνονται. Σε διαφορετικό καθεστώς, όπου επικρατούν ηθικολογίες και διαταγές μόνο τα αντίθετα αποτελέσματα απ' τα επιθυμητά έρχονται (στην επιφάνεια) (Μπρούζος, 2004: 254). Θα θέλαμε να τονίσουμε ότι η βασική συνθήκη για να βιώνει και να εξωτερικεύει ο σύμβουλος άνευ όρων αποδοχή στον άλλο είναι να αποδέχεται, να εκτιμά και να αγαπά πρώτα ο ίδιος τον εαυτό του. Η αναγνώριση προς τον άλλο προσιδιάζει αδύνατη, χωρίς την αναγνώριση προς τον εαυτό μας (Μπρούζος, 2004: 255-258). Τέλος, αν θέλει ο σύμβουλος να κατορθώσει να φθάσει στην αυτό-εξερεύνηση του ο συμβουλευόμενος θα πρέπει όχι μόνο να τον αποδέχεται αλλά και να του το δείχνει με πειστικό τρόπο. Βέβαια, αποδοχή χωρίς κατανόηση είναι κάτι το ελάχιστο, αλλά και κατανόηση χωρίς αποδοχή μοιάζει αποθαρρυντικό έως αδύνατο (Μπρούζος, 2004: 258).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΕΣΤΙΑΣΗ (1)

- Πολλές φορές το άτομο, καθώς προσπαθεί να «ξετυλίξει το κουβάρι» των σκέψεων και των συναισθημάτων του συγχέει πολλά πράγματα και παρεισφρέει άσχετα θέματα στη συζήτηση. Άλλοτε αναλύει υπέρμετρα τα επουσιώδη, άλλοτε υπερσυνοψίζει τα σημαντικά, άλλοτε παρεμβάλλει ανούσιες λεπτομέρειες. Συχνά, ο συμβουλευόμενος προσέρχεται στο σύμβουλο έχοντας κατασταλάξει σε ποιο θέμα- πρόβλημα τον απασχολεί και θα στοχεύσει στην επίλυση του. Άλλοτε, εντούτοις, δεν έχει ανακαλύψει τις αληθινές αιτίες των ανησυχιών του και των προβλημάτων του, άρα έχει ανάγκη καταρχήν να αναδιφά τις σκέψεις και τα συναισθήματα του με τη βοήθεια του συμβούλου για να κατορθώσει να βρει την «εστία», την «ρίζα του κακού» (Δημητρόπουλος,1998: 229, Μαλικιώση- Λοϊζου, 2011: 123).
- Έτσι, ο Σύμβουλος αξιοποιώντας την πείρα, την παρατηρητικότητα, την οξυδέρκεια και τις γνώσεις του είναι απαραίτητο να αναδύει το «κέντρο» της κατάστασης του βοηθούμενου ατόμου. Σ' αυτό επικεντρώνει την προσοχή του ο σύμβουλος, το απομονώνει από τα άλλα, και συνδράμει με καίριες εκφράσεις το συμβουλευόμενο να εστιάσει και αυτός την προσοχή του και την περιγραφή του σ' αυτό (Δημητρόπουλος,1998: 229, Μαλικιώση- Λοϊζου, 2011: 123)
- Η εστίαση της απάντησης του συμβούλου διαδραματίζει αποφασιστικό ρόλο ως προς τι θα κάνει στην συνέχεια ο βοηθούμενος. Η εστίαση μπορεί να έχει τις εξής μορφές:
- *Εστίαση στο συμβουλευόμενο.* Επικεντρώνεται στην διερεύνηση των συναισθημάτων και σκέψεων του συμβουλευόμενου μέσω της προσεκτικής παρακολούθησης του απ' τον σύμβουλο.
- -Σύμβουλος: «Θα ήθελα να εστιάσεις λίγο στα συναισθήματα που σου δημιουργεί η κακή σχέση με τον γιο σου»
- -Σύμβουλος: «Θα ήθελα να εστιάσεις λίγο περισσότερο στις σκέψεις σου γύρω από τις αιτίες του συγκεκριμένου προβλήματος»
- -Σύμβουλος: «Θυμάσαι περισσότερες λεπτομέρειες για το πώς συνέβη».

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΕΣΤΙΑΣΗ (2)

Ο σύμβουλος μπορεί να «εστιάσει» την προσοχή του σε χαρακτηριστικά του πελάτη του (στον τρόπο που μιλάει), σε ιδιότητές του (στο πολιτιστικό του περιβάλλον, στην καταγωγή του, στην εκπαίδευσή του, στην κουλτούρα του κ.α.

- *Εστίαση στις εμπειρίες του Σύμβουλου.* Η εστίαση αυτή προσιδιάζει στην αυτό-αποκάλυψη του συμβούλου. Η αναφορά του συμβούλου σε προσωπικές του ανάλογες εμπειρίες κάνει το βοηθούμενο να νιώσει πιο άνετα, να μιλήσει με περισσότερη ειλικρίνεια, να εξωτερικεύσει ακόμη και τις πιο μύχιες σκέψεις του.
- Σύμβουλος: «Όλοι οι γονείς κάποιες φορές αγχωνόμαστε ότι μπορεί να μην τα καταφέραμε καλά στο γονικό μας ρόλο. Όταν ο 15χρονος γιος μου αργεί κάποιες φορές να γυρίσει σπίτι, μου περνάει από το μυαλό ότι κάτι δεν έχω κάνει σωστά».
- *Εστίαση σε άλλα πρόσωπα.* Η εστίαση για άλλους ανθρώπους που δεν είναι παρόντες δημιουργεί απόσταση παρά αμεσότητα στην κατάσταση. Η εστίαση αυτή μπορεί να είναι αναγκαία ή όχι ανάλογα με το περιεχόμενο ή το άτομο της συζήτησης.
- Σύμβουλος: «Τι πιστεύεις Μαρίνα ότι θα έλεγε η πατρική γιαγιά σου για αυτή σου την πράξη αν ήταν εδώ τώρα;»
- Σύμβουλος: «Μπορείς να μου πεις περισσότερα για την σχέση με τον πατρικό παππού σου;»
- *Αμοιβαία ή ομαδική εστίαση.* Αυτή είναι μεικτή εστίαση και αφορά μια δυάδα (δύο άτομα που συζητούν). Απαραίτητη είναι η αναφορά στο «εγώ» και στο «εσύ» αλλά και στο «εμείς». Αναδύει, επιτυγχάνει την ισότητα στη συμβουλευτική σχέση.
- Σύμβουλος: «Τι πιστεύεις ότι σκέφτονται τώρα οι γονείς σου για αυτά που μόλις ανέφερες;»
- Σύμβουλος: «Πως πιστεύεις ότι αισθάνονται οι γονείς σου για αυτή σου την πράξη;»

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΕΣΤΙΑΣΗ (3)

- *Εστίαση στο πρόβλημα ή στο θέμα.* Συχνό φαινόμενο για τους αρχάριους Σύμβουλους οι οποίοι είναι γεμάτοι ανυπομονησία και μοιάζουν να παραλείπουν να παρατηρήσουν το άτομο και την κατάσταση. Ωστόσο, είναι εξίσου θεμελιώδες να ακούσει ο Σύμβουλος προσεκτικά το πρόβλημα όπως το ερμηνεύει το συμβουλευόμενο άτομο. Καλό είναι να αναδεικνύουμε τα θετικά χαρακτηριστικά του ατόμου.
- Σύμβουλος: «Μπορείς να μου πεις πως ξεκίνησε αυτό το πρόβλημα;»
- Σύμβουλος: «Πως αντέδρασες όταν συνέβη αυτό;»
- *Πολιτιστική, περιβαλλοντική και εστίαση περιεχομένου.* Η συμβουλευτική τείνει να ψάχνει να βρει τη λύση στο άτομο ενώ μπορεί να πρέπει να αποδώσει την «αιτία του κακού» σε ευρύτερους παράγοντες - αιτίες όπως το περιβάλλον. Η θεραπεία του βοηθούμενου είναι ιδιαιτέρως ατελέσφορη, άκαρπη όταν η πηγή του προβλήματος είναι το περιβάλλον το οποίο χρειάζεται μεταβολή. Η εστίαση μπορεί να είναι μεικτή. Στην πραγματικότητα, υπάρχουν συνήθως μείγματα εστιάσεων και θεμάτων σε κάθε πρόταση, σε κάθε συζήτηση. Με λίγα λόγια, τα περισσότερα προβλήματα είναι περίπλοκα. Γι' αυτό είναι καλό ως σύμβουλοι να χρησιμοποιούν όλες τις διαστάσεις της εστίασης. Ανεξάρτητα απ' την μορφή που θα λάβει η εστίαση, στόχος πάντα της εν λόγω δεξιότητας είναι η επίτευξη, η πραγμάτωση της αυτογνωσίας του συμβουλευόμενου «Αντισταθείτε» στον πειρασμό και μην εστιάζετε αμέσως μόνο στο θέμα, γιατί η «καρδιά» του προβλήματος μπορεί να βρίσκεται στην ευρύτερη κατάσταση ή στο πολιτισμικό πλαίσιο. (Ivey, Gluckstern, 1995: 53,55, Μαλικιώση- Λοϊζου, 2011: 123).
- Σύμβουλος: «Πως συμπεριφέρονται οι συμμαθητές σου στο σχολείο αναφορικά με το συγκεκριμένο πρόβλημα σου;»
- Σύμβουλος: «Τι ενέργειες έχετε κάνει τους τελευταίους έξι μήνες για να βρείτε εργασία;»

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΝΑΠΛΑΙΣΙΩΣΗ (1)

- 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 *αναπλαίσιωσης*. 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. 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 επιτύχει κάποιους σημαντικούς στόχους στη ζωή της. Έτσι, ο σύμβουλός της καταρτίζει κατάλογο με όλους τους τρόπους με τους οποίους 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.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΝΑΠΛΑΙΣΙΩΣΗ (2)

- Με 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 ευρηματικό 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.
- Ο σύμβουλος μπορεί να ζητήσει από τον συμβουλευόμενο να εκμαιύσει μια θετική διάσταση του προβλήματος/θέματος που τον απασχολεί.

«Τι το θετικό μπορείς να βρεις σε αυτή την κατάσταση;» Εάν χρειάζεται, προμηθεύουν οι ίδιοι οι σύμβουλοι τα θετικά μέσα από μια θετική ερμηνεία.

Σε αρκετές περιπτώσεις, η παρουσίαση των θετικών στοιχείων σε μια αρνητική κατάσταση μπορεί να είναι αρκετή για την αναπλαισίωση της κατάστασης.

«Από τη μια πλευρά, το πρόβλημα είναι... αλλά από την άλλη... Πως τα συνδέεις αυτά μεταξύ τους;»

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ (1)

- Οι αρχάριοι Σύμβουλοι συχνά στρέφονται κυρίως στα αρνητικά χαρακτηριστικά του βοηθούμενου. Έτσι, ο συμβουλευόμενος εγκλωβίζεται σ' αυτήν την παγίδα με χαρά επειδή κάποιος επιτέλους τον παρακολουθεί. Η απόρροια της ανάγκης του αφελούς Σύμβουλου να «ανασκαλεύει» τη ζωή του βοηθούμενου αλλά και η ανάγκη του συμβουλευόμενου να μοιραστεί με κάποιον άλλο την «κακία» και την «απανθρωπιά» του κόσμου, μπορεί να γίνει η αίτια να χαρακτηριστεί η κατάσταση ως χειρότερη απ' ότι είναι και να ανοίξει το κουτί της Πανδώρας για το συμβουλευόμενο. Απ' την άλλη πλευρά υφίστανται αρχάριοι βοηθοί που διακατέχονται με τόσο πολύ άγχος προκειμένου να καθησυχάσουν το βοηθούμενο με αποτέλεσμα να μην επιλύονται ποτέ τα πραγματικά ζητήματα (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 16-17).
- Αναντίρρητα, η εξιστόρηση των προβλημάτων που απασχολούν το συμβουλευόμενο και η επακόλουθη κάθαρση είναι αναγκαία και πολύτιμη για το συμβουλευόμενο. Ωστόσο, αποτελεί μόνο την μια όψη της ζωής του συμβουλευόμενου. Βέβαια, ο σύμβουλος δεν είναι καλό να αποφεύγει τα δύσκολα θέματα, γιατί το ίδιο θα πράξει και ο συμβουλευόμενος (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 17).
- Αναμφισβήτητα, οι άνθρωποι νιώθουν πιο δυνατοί και έχουν περισσότερο κουράγιο όταν λάβουν γνώση των προσόντων και των δυνατοτήτων που έχουν. Εάν ξεκινήσουμε έχοντας ως δεδομένο, ότι η συμβουλευτική είναι μια δύσκολη και συχνά επώδυνη διαδικασία επειδή δεν είναι εύκολο να αποφασίσεις και να συζητήσεις για το πρόβλημα που σε απασχολεί με ένα τρίτο πρόσωπο, καταλαβαίνουμε ότι εντέλει η ανάδειξη και η επισήμανση των προσόντων και θετικών στοιχείων λειτουργεί ως «τονωτική ένεση» για το συμβουλευόμενο. Γι' αυτό είναι αναγκαίο ο σύμβουλος να μην επικεντρώνεται μόνο στο πρόβλημα (Μαλικιώση- Λοϊζου, 2011: 124).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ (2)

- Αντιθέτως, το καλύτερο είναι να εστιάζουν στα προτερήματα και στις ικανότητες που έχει στην «φαρέτρα» του ο συμβουλευόμενος έτσι ώστε να αντιμετωπίσει την καθημερινότητα και τις δυσκολίες που θα συναντά στον δρόμο του. Αυτό συνεπάγεται προσεκτική ακρόαση τόσο των αρνητικών όσο κι των θετικών σημείων. Συχνά, όσοι προστρέχουν και ζητούν βοήθεια έχουν παγιδευτεί σ' ένα απαισιόδοξο «κυκλώνα» αυτοαποτυχίας.
- Ανακαλύψτε τη θετική διάσταση του προβλήματος και του χαρακτήρα του συμβουλευόμενου χωρίς βέβαια να φτάνετε στο άλλο άκρο. Σε κάθε συνεδρία προσέξτε τι είναι πιο σωστό για το ίδιο το άτομο ξεχωριστά. Μην ξεχνάτε ότι κάθε βοηθούμενος είναι μοναδικός. Έρευνες έχουν επισημάνει ότι οι συμβουλευόμενοι που «εισπράττουν» την ανάδειξη των προσόντων, αυτή την εμπυχωτική πρακτική απ' τον σύμβουλο χαρακτηρίζουν αυτές τις στιγμές ως τις σπουδαιότερες και πιο βοηθητικές στη συμβουλευτική διαδικασία (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 16-19, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2008: 124, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2011: 124).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΧΡΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΒΙΩΜΑΤΩΝ (1)

- Η αυτό-αποκάλυψη αποτελεί μια διαδικασία «μοιράσματος»- αποκάλυψης πλευρών της προσωπικότητας, γεγονότων, συναισθημάτων και προσωπικών βιωμάτων ενός ανθρώπου τόσο στον ίδιο του τον εαυτό όσο και σε άλλα άτομα που εμπιστεύεται. Πρόκειται για μια ιδιαίτερα χρήσιμη δεξιότητα για τη συμβουλευτική καθώς έχει πιστοποιηθεί βάσει ερευνών ότι η αυτοαποκάλυψη του συμβούλου βοηθά και ενθαρρύνει το συμβουλευόμενο να κάνει το ίδιο. Επιπροσθέτως, έρευνες έχουν δείξει ότι ο συμβουλευόμενος είναι θετικά διακείμενος σε σύμβουλο που αυτό-αποκαλύπτεται. Αρκεί αυτή του η πράξη να τηρεί το μέτρο γιατί σε αντίθετη περίπτωση (ήτοι, πολλές και μεγάλης διάρκειας αυτό-αποκαλύψεις ή επίδειξη μεγάλης επιφύλαξης) δημιουργεί συναισθήματα μέτριας συμπάθειας στο συμβουλευόμενο για το σύμβουλο (Μαλικιώση- Λοΐζου, 2006: 294-295, 337).
- Η αυτό-αποκάλυψη αποτελούν συγγενικές δεξιότητες οι οποίες χρησιμοποιούμενες μαζί ή χωριστά μπορούν να συνδράμουν ώστε η συζήτηση να λάβει πιο προσωπικό χαρακτήρα. Πολλές φορές, προκειμένου να πετύχει την εξωτερίκευση των συναισθημάτων του βοηθούμενου είναι καλό να προχωρήσει πρώτος ο ίδιος ο Σύμβουλος στη φανέρωση προσωπικών ανάλογων βιωμάτων ή εμπειριών του. (Δημητρόπουλος, 1998: 234).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΧΡΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΒΙΩΜΑΤΩΝ (2)

Τι πρέπει να προσέξουμε όταν κάνουμε αυτό-αποκάλυψη; Τι «κερδίζουμε»;

Ας ξεκινήσουμε με το πρώτο ερώτημα:

- Να είναι φυσική και γνήσια ανάλογη με το προσωπικό στιλ του συμβούλου
- Να είναι συναφής και σχετική με το βίωμα, πρόβλημα που απασχολεί το βοηθούμενο
- Να έχει κατά προτίμηση χρόνο ενεστῶτα (ή αόριστο με την διαφορά ότι δεν έχει τόση ένταση, αλλά δύναται να είναι βοηθητική).
- Να προσέχετε την αντίδραση του βοηθούμενου στη δική σας αυτό-αποκάλυψη γεγονός που μπορεί να μπορεί να αποβεί χρήσιμο. Π.χ. «Πως το εκλαμβάνετε αυτό;» «Πλησίασα καθόλου;» Το «τρίπτυχο1-2-3» προσοχής, αυτό-αποκάλυψης και ελέγχου είναι απαραίτητο.
- Πάντα να συνυπολογίζετε την παράμετρο «άτομο». (Σε ποιόν απευθύνεστε; Πως αντιδρά; Ποιά είναι η πολιτισμική και ταξική του προέλευση; Το φύλο του;)
- Πάντα να συνυπολογίζετε την παράμετρο «χρονική στιγμή».
- Καλό είναι να μιλάμε για τα προσωπικά μας βιώματα και όχι για εμπειρίες που αφορούν τρίτους τις οποίες έχουμε ακούσει ή τις γνωρίζουμε από άλλους.
- Να αναφερόμαστε σε γεγονότα που ανήκουν στο παρελθόν, γιατί μερικές φορές υφίσταται ο κίνδυνος ως βοηθός όταν αποκαλύπτουμε τωρινές εμπειρίες να μην κρατάμε την δέουσα συναισθηματική απόσταση που εξασφαλίζει ότι τα θέματα που μας απασχολούν δε θα αναμειχθούν με εκείνα του συμβουλευόμενου.
- Δεν ωφελεί η πολυλογία και δεν είναι καλό να μνημονεύουμε άσχετα θέματα που μόνο κακό κάνουν στη συμβουλευτική σχέση.
- Προσπαθήστε να τηρείτε την αναλογία μεταξύ φωνητικών και σωματικών μηνυμάτων. Επιλέξτε τα πιο κατάλληλα.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΧΡΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΒΙΩΜΑΤΩΝ (3)

- Πάντα λειτουργούμε με γνώμονα το μέτρο στο κομμάτι της αυτό-αποκάλυψης.
- Μην καταφεύγετε στην αυτό-αποκάλυψη προκειμένου να ικανοποιηθούν τα δικά σας θέλω, ανεκπλήρωτες ανάγκες για αποδοχή και ερωτικό ενδιαφέρον. Μην ξεχνάτε τι υπαγορεύει η δεοντολογία και η ηθική συμπεριφορά σε αυτές τις περιπτώσεις.
- Αν δε συνυπολογίσουμε όλες αυτές τις παραμέτρους και δε χρησιμοποιηθεί σωστά η αυτό-αποκάλυψη ενδέχεται να αποδειχθεί καταστρεπτική για τη συμβουλευτική σχέση. Τι «κερδίζουμε»;
- Ενδυνάμωση, εξισορρόπηση, αλλά και μεγαλύτερη ισοτιμία μεταξύ των δύο μελών συμβουλευτικής σχέσης (Ο σύμβουλος δεν έχει πια ρόλο στείρας αυθεντίας)
- Ενσυναίσθηση (Ο συμβουλευόμενος νιώθει ότι ο σύμβουλος μπαίνει στη θέση του). Π.χ. η Λιάνα που αισθάνεται άγχος για τις εξετάσεις λέει στον σύμβουλο της που μόλις προχώρησε στην αυτό-αποκάλυψη τα εξής λόγια: « Σ' ευχαριστώ. Ένα απ' τα πιο δύσκολα πράγματα του να φοβάσαι τόσο πολύ είναι το συναίσθημα ότι είσαι εντελώς μόνος και ανίκανος να κάνεις οτιδήποτε. Είναι σαν να κουράζω τους άλλους και να γίνομαι βαρετή μιλώντας γι' αυτό.»
- Εμπιστοσύνη (Ο συμβουλευόμενος παροτρύνεται και απ' το φιλικό κλίμα που επικρατεί προχωρά στην προσωπική του αυτό-αποκάλυψη.)
- Ο σύμβουλος λειτουργεί ως πρότυπο προς μίμηση ή επισημαίνει τους κινδύνους που ελλοχεύουν. π Ο συμβουλευόμενος αποκτά νέες γνώσεις, νέες δεξιότητες.
- Η συμβουλευτική σχέση εξανθρωπίζεται.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΧΡΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΒΙΩΜΑΤΩΝ (4)

- Οι δυσκολίες του συμβουλευόμενου δεν μοιάζουν πια τόσο απροσπέλαστες.
- Τώρα, ο συμβουλευόμενος έχει την ελπίδα ότι θα τα καταφέρει, επιβεβαιώνεται, αυξάνεται η αυτοεκτίμηση και αποκτά αυτοπεποίθηση.
- Τέλος, οφείλουμε να επισημάνουμε τους κίνδυνους που ελλοχεύουν αν δεν προσέξουμε τις παραμέτρους που προαναφέραμε και πραγματοποιήσουμε μια ακατάλληλη αυτό-αποκάλυψη ή πολλές αυτό-αποκαλύψεις

Ποιες είναι οι αρνητικές συνέπειες;

- Παύει να είναι στο επίκεντρο της βοηθητικής συζήτησης το ίδιο το βοηθούμενο άτομο αλλά ο σύμβουλος μονοπωλεί την συζήτηση με τα δικά του προβλήματα.
- Επιπλέον, μ' αυτή τη στάση τείνει ο σύμβουλος να επιφορτίζει συναισθηματικά το συμβουλευόμενο άτομο με τα δικά του θέματα και ανησυχίες.
- Δημιουργεί την εικόνα ενός αδύναμου ατόμου την ώρα που ο συμβουλευόμενος χρειάζεται έναν δυνατό και «συγκροτημένο» σύμβουλο.
- Υφίσταται πλήγματα η βοηθητική σχέση.
- Ο συμβουλευόμενος αντί να έρθει πιο κοντά στο σύμβουλο απομακρύνεται και δεν τον συμπαθεί ιδιαίτερα. π Το συμβουλευόμενο άτομο μπορεί να έρθει σε αμήχανη θέση.
- Επιπλέον, ο συμβουλευόμενος αν η αυτό-αποκάλυψη έχει ακατάλληλο χαρακτήρα μπορεί να προσβληθεί απ' τα λόγια του συμβούλου, να στεναχωρηθεί και να εκφράσει αντίσταση.
- Τέλος, ακόμα και η καλύτερη αυτό-αποκάλυψη εκφραζόμενη την χειρότερη στιγμή μπορεί να «γκρεμίσει» συθέμελα τη συμβουλευτική σχέση.

(Ivey, Gluckstern, 1999: 95,96,100,101, Μαλικιώση- Λοϊζου, 2006: 294-295,337 ,Nelson- Jones, 2009: 131,132,136).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΥΤΟΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ

- 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. 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 εσώτερων εμπειριών στη συμβουλευτική συζήτηση. 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.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΡΙΩΝ

- Αν η συμβουλευτική μπορεί να οριστεί ως «δημιουργία ενός χώρου διεξοδικής συζήτησης ζητημάτων» 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 απόρρητη 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.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ/ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗ

- Έχει ήδη τονισθεί ότι συμβουλευτική δε σημαίνει παροχή συμβουλών. Το αντίθετο μάλιστα, ο σωστά καταρτισμένος σύμβουλος αποφεύγει να δίνει συμβουλές, εντολές, συνταγές, έστω και έμμεσα. Πρέπει εδώ να γίνει σαφής διάκριση μεταξύ «παροχής συμβουλών» και «παροχής πληροφοριών». Η πληροφόρηση είναι εγγενές μέρος της συμβουλευτικής, δεν είναι όμως η παροχή οδηγιών. Γιατί με την πληροφόρηση βοηθείται το άτομο να κάνει συνετές επιλογές, ενώ με την παροχή συμβουλών του επιβάλλεται τι να κάνει. Οι άπειροι σύμβουλοι όμως κάποιες φορές πέφτουν στην παγίδα ή δεν μπορούν να αποφύγουν τον πειρασμό να δίνουν με τρόπο έμμεσο συμβουλές, συνταγές και οδηγίες.

Π.χ. «Είναι δική σου ευθύνη να αποφασίσεις τι θα κάνεις και δε θέλω να σε επηρεάσω. Όμως, αν ήμουν εγώ στη θέση σου θα.... (έκανα αυτό ή εκείνο).

- Η παροχή συμβουλών, παρά ταύτα, σε μερικές περιπτώσεις θεωρείται ότι μπορεί να είναι χρήσιμο μέσο στην προσπάθεια βοήθειας προς το άτομο.
- Δεν πρέπει όμως η παροχή συμβουλών να συγχέεται με α) τη συμβουλευτική διαδικασία και β) την παροχή οδηγιών για εκτέλεση ορισμένου έργου.
- Ο σύμβουλος μπορεί να προτείνει διάφορες εναλλακτικές λύσεις μεταξύ των οποίων θα επιλέξει το ίδιο το άτομο μετά από εξέταση της καθεμίας. Αυτή η τεχνική είναι πιο χρήσιμη σε περιπτώσεις ατόμων με μειωμένες ικανότητες, με μειωμένο πολιτισμικό υπόβαθρο και αυξημένη παθολογία (Δημητρόπουλος, 1999).

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ (1)

- Η ανατροφοδότηση είναι μια ιδιαίτερα σημαντική δεξιότητα που αφορά την προσφορά ακριβούς πληροφόρησης σχετικά με το πώς βλέπουν οι άλλοι ή ο σύμβουλος τον συμβουλευόμενο. Είτε το αντιλαμβανόμαστε είτε όχι, ασκούμε κάποια επιρροή πάνω στον κόσμο. Αυτό επιτυγχάνεται με τον τρόπο που μιλάμε σε κάποιον άλλο, απ' τον τόνο της φωνής μας, τις κινήσεις μας, τη γλώσσα του σώματος, τη συμπεριφορά μας, τα συναισθήματα μας, αλλά ακόμα και όταν δεν κάνουμε τίποτα (στην περίπτωση της παράλειψης) αυτή η πράξη μας έχει αντίκτυπο στους άλλους. Στο σημείο αυτό θα θέλαμε να κάνουμε μια απόπειρα να απαντήσουμε στα ερωτήματα που αφορούν την ανατροφοδότηση (Ivey, Gluckstern, 1999: 97).

Τι προσφέρει;

- Διευκολύνει την ενδοσκόπηση και αυτό-ανίχνευση του βοηθούμενου
- Τροποποίηση συμπεριφοράς

Ποιες μορφές λαμβάνει;

- Αρνητική. Όταν η ανατροφοδότηση έχει αρνητικό χαρακτήρα, τότε είναι ιδιαιτέρως σημαντικό να συνδυάζεται και με ανάδειξη θετικών στοιχείων. Οι αρνητικές εκτιμήσεις για να «αποδώσουν καρπούς» είναι απαραίτητο να περιέχουν εναλλακτικούς τρόπους αντιμετώπισης για το μέλλον.
- Θετική ή/και Παρατηρήσιμη. Οι σύμβουλοι αντιλαμβάνονται τα πράγματα με διαφορετική ματιά και μερικές φορές με περισσότερη ακρίβεια απ' ότι οι ίδιοι οι συμβουλευόμενοι. Στα πλαίσια της αποτελεσματικής συνεργασίας, προκειμένου να γίνουν κατανοητές οι προβληματικές καταστάσεις, οι σύμβουλοι ανατροφοδοτούν τους συμβουλευόμενους έχοντας ως γνώμονα τις προσωπικές τους παρατηρήσεις. Στην παρατηρήσιμη ανατροφοδότηση συνήθως η ανατροφοδότηση ξεκινά με τη φράση: Π.χ. «Παρατηρώ ότι εσύ...»
- Εμπειρική. Αντιθέτως, στην εμπειρική (ανατροφοδότηση) ο σύμβουλος αρχίζει με τη φράση: Π.χ. «Αισθάνομαι ότι εσύ...». Στην περίπτωση που ένα άτομο έχει χαμηλή αυτοεκτίμηση είναι ιδιαιτέρως ενισχυτικό να προσφέρει ο σύμβουλος θετική εμπειρική ανατροφοδότηση.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ (2)

- Για παράδειγμα: «Αισθάνομαι ότι έχεις την δύναμη να αντιμετωπίσεις αυτή την κατάσταση». Τέτοιου είδους τοποθετήσεις πρέπει να έχουν γνήσιο χαρακτήρα και όχι να λαμβάνουν τη μορφή επιφανειακής επιβεβαίωσης.

Τι πρέπει να προσέξουμε;

- Αν γίνει υπέρμετρη χρήση της, ιδιαίτερα κατά ένα καταστρεπτικό τρόπο ελλοχεύει ο κίνδυνος να δεχθούν βαρύτατο πλήγμα η αυτοαντίληψη και η αυτοεκτίμηση του βοηθούμενου.
- Να είμαστε σαφείς και ακριβείς όχι αόριστοι.
- Να μην είμαστε επικριτικοί απέναντι στο βοηθούμενο. Είναι πιο αποτελεσματικό να αξιολογεί κανείς συμπεριφορές παρά να προβαίνει σε χαρακτηρισμούς, δώστε προσοχή στα γεγονότα. Εναλλακτικά, σύμφωνα με το Nelson- Jones, μετά από κάποια σύντομα παιχνίδια ρόλων, είναι καλύτερο να προχωρούν πρώτα οι ίδιοι οι συμβουλευόμενοι στην αξιολόγηση του εαυτού τους και έπειτα να δέχονται την ανατροφοδότηση. Έτσι, επιτυγχάνεται αφενός ενεργή συμμετοχή των συμβουλευόμενων, αφετέρου μείωση της ανάγκης των συμβουλευόμενων για ανατροφοδότηση απ' την πλευρά του συμβούλου, αφού οι ίδιοι έχουν ήδη παρατηρήσει αυτά που έχει εντοπίσει ο σύμβουλος.
- Είναι καθοριστικό να επιλεγθεί η κατάλληλη χρονική στιγμή για την παροχή ανατροφοδότησης προκειμένου αυτή να «καρποφορήσει», να κάνει το συμβουλευόμενο να πάει μπροστά και όχι να προβάλλει αντίσταση ή παλινδρόμηση (Ivey, Gluckstern, 1999: 97-99, Κανδυλάκη, 2004: 197- 199, Nelson- Jones, 2009: 127-129)

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ: ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ (3)

- Συνεπώς, καλό είναι να προσφέρεται η ανατροφοδότηση αμέσως ή σε σύντομο χρονικό διάστημα απ' την συμπεριφορά ή την πράξη, διότι αν παρεμβαίνει μεγάλο χρονικό διάστημα, οι πιθανότητες να λειτουργήσει εποικοδομητικά (στο συμβουλευόμενο) μειώνονται. Ως επαγγελματίες, βέβαια πρέπει να αξιολογήσουμε κάθε φορά αν ο εκάστοτε συμβουλευόμενος-η κατά πόσο είναι έτοιμος-η να δεχτεί την ανατροφοδότηση.
- Να εστιάζουμε στα προτερήματα και όχι στα μειονεκτήματα.
- Ελέγξτε πως έχει εκληφθεί η ανατροφοδότηση αντί να την αφήνετε αιωρούμενη.

Υιοθετείστε το εξής τρίπτυχο:

1) Προσεκτική παρατήρηση και ακρόαση,

2) παροχή συγκεκριμένης ανατροφοδότησης,

3) ελέγχου της επιρροής των λεγόμενων σας, έτσι ώστε να αξιολογήσετε πόσο χρήσιμη υπήρξε η ανατροφοδότηση και κατά πόσο εισακουστήκατε απ' τον βοηθούμενο.

- Τέλος, καλό είναι να δίνουμε τον δέοντα χρόνο να αντιδράσει ο συμβουλευόμενος στην ανατροφοδότηση που του προσφέραμε, δηλαδή να συμφωνήσει ή να απορρίψει τις παρατηρήσεις μας. Συνακολούθως, κρίνεται αναγκαίο να μην περιμένουμε και να μη ζητούμε επιτακτικά ο άλλος να αλλάξει κατεύθυνση τη συμπεριφορά του με την ανατροφοδότηση.