

The background of the slide is a painting of a gnarled, leafless branch with numerous small, light-colored flowers, possibly cherry blossoms, set against a clear, bright blue sky. The painting style is detailed and realistic, with visible brushstrokes and shading on the bark and petals.

# Δεξιότητες Συμβουλευτικής

Παναγούλα Παπαδημητροπούλου

## Σκοπός των δεξιοτήτων συμβουλευτικής

- Βοήθεια στον πελάτη ώστε να πει την ιστορία του
- Ανάπτυξη της σχέσης
- Δυνατότητα αναστοχασμού και επιλογής
- Δημιουργία νέας εμπειρίας

Πώς αισθάνεσαι  
όταν θέλεις να πεις  
κάτι και κανείς δεν  
σε ακούει;

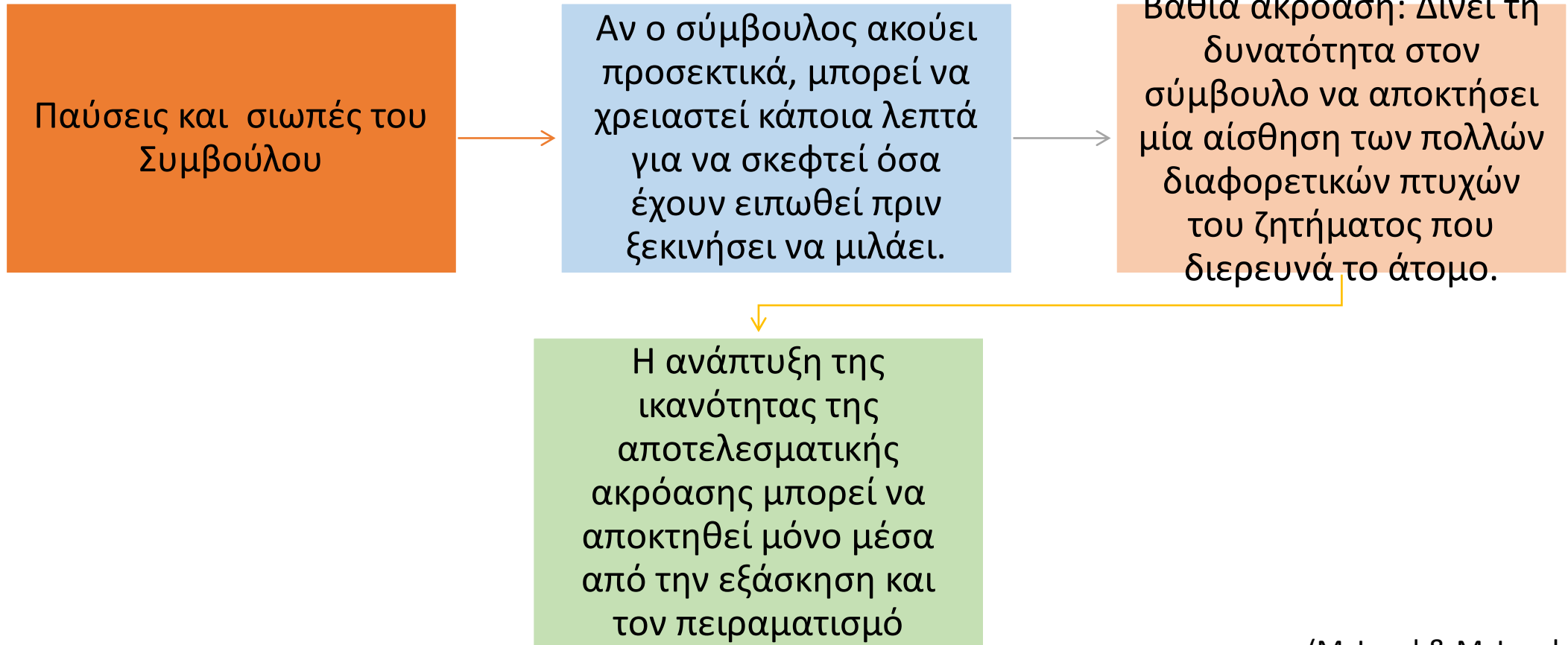
Πώς καταλαβαίνεις  
ότι κάποιος δεν σε  
ακούει;



# Ενεργητική ακρόαση

- «Κύριο μέλημα της ενεργητικής ακρόασης είναι να βοηθήσει τον πελάτη να ξεκαθαρίσει τα γεγονότα, τα συναισθήματα και να οργανώσει εκείνα τα γεγονότα και τα συναισθήματα σε ένα πρότυπο με σημασία» (Ivey & Gluckstern, 2009, σελ. 31)
- «Η ακρόαση περιλαμβάνει όχι μόνο την πρόσληψη των ήχων αλλά και την κατανόηση της σημασίας τους με τη μεγαλύτερη δυνατή ακρίβεια» (Nelson-Jones, 2009, σελ.70)
- Ο σύμβουλος αναβάλλει ή βάση σε παρένθεση τυχόν υποθέσεις του σχετικά με τη σημασία των όσων λέει ο πελάτης, «απενεργοποιεί» τον δικό του εσωτερικό διάλογο και συντονίζεται με την ιστορία του προσώπου που ζητά βοήθεια (McLeod & McLeod, 2020).
- Ένας επιδέξιος σύμβουλος όταν ακούει τον πελάτη ακούει επίσης τον εαυτό του.

# Ενεργητική ακρόαση



# Αμεσότητα

- «Αξιοποίηση των διαδικασιών που λαμβάνουν χώρα στο «εδώ και τώρα»
- Η αμεσότητα μπορεί να εμβαθύνει το επίπεδο οικειότητας στη σχέση πελάτη συμβούλου
- Βοηθά τον πελάτη να αρχίσει να μιλά με έναν συναισθηματικά πιο ειλικρινή τρόπο σχετικά με τα θέματα που πραγματικά έχουν βαρύτητα γι' αυτόν.
- *Δύο είδη αμεσότητας:*
  - α) Όταν δίνουμε προσοχή σε κάτι που κάνει ο πελάτης εκείνη ακριβώς τη στιγμή
  - β) όταν ο σύμβουλος περιγράφει την προσωπική του αντίδραση στον πελάτη (προσωπική εμπλοκή του συμβούλου).

# Αντανάκλαση/ αναδιατύπωση

*Η αντανάκλαση/αναδιατύπωση είναι συνήθως μία σύντομη δήλωση, η οποία δεν διασπά τη ροή της αφήγησης του πελάτη*

Θα πρέπει να διατυπώνεται σε σωστό χρόνο και να αξιοποιούνται λέξεις ή εικόνες που απηχούν τις σκέψεις του πελάτη

## Θεραπευτικοί σκοποί της αντανάκλασης

- Επιβεβαίωση της ύπαρξης ενός βασικού επιπέδου επαφής και κοινής κατανόησης μεταξύ πελάτη και συμβούλου
- Μπορεί να είναι χρήσιμο για έναν πελάτη να ακούει τις εσωτερικές ανησυχίες και τα συναισθήματά του να διατυπώνονται από ένα άλλο άτομο. Προσφέρει στο άτομο κάποια συναισθηματική ανακούφιση και προοπτική.
- Επιβραδύνει τη ροή της ομιλίας του προσώπου.
- Προσφέρει στον πελάτη κάποιες σύντομες στιγμές περισυλλογής που του επιτρέπουν να αφομοιώσει και να συνειδητοποιήσει την προβληματική εμπειρία του.
- Προσφέρει ενθάρρυνση στον πελάτη να συνεχίσει την ιστορία του (ιδιαίτερα σε πελάτες που παραμένουν σιωπηλοί ή να εμφανίζουν μεγάλα κενά στο λόγο τους)
- Βοηθά το σύμβουλο να διατηρεί την εστίαση του

# Αντανάκλαση/αναδιατύπωση

Φαίνεται πως νιώθετε θυμωμένη και πληγωμένη τον περισσότερο καιρό, όμως παρά όλα αυτά νιώθετε πραγματικά ενδιαφέρον και αισθάνεσθε μία βαθιά φροντίδα



[Πηγή εικόνας:](#)

Αυτή τη στιγμή φαίνεστε απογοητευμένος, αλλά πρόσεξα επίσης ότι είχατε το κουράγιο και τη δύναμη να αντιμετωπίσετε άμεσα και ανοιχτά την κατάσταση μαζί μου



[Πηγή εικόνας](#)

(Ivey & Gluckstern, 2009)



# Ανατροφοδότηση

- Ως ανατροφοδότηση μπορεί να οριστεί η δήλωση στον πελάτη σχετικά με το πώς «βλέπουν» αυτόν και τις πράξεις του οι άλλοι άνθρωποι (Ivey, Gluckstern & Norma, 2009, σελ 93)
- Πολύ σημαντική για κάποιους πελάτες, ταυτόχρονα όμως κρύβει και πολλούς κινδύνους (καθολικές δηλώσεις, γενικεύσεις αντί να συνδέεται με παρατηρήσεις μίας συγκεκριμένης συμπεριφοράς, κοινοτυπίες)
- Η αποτελεσματική ανατροφοδότηση πρέπει είναι έγκυρη, συγκεκριμένη, λεπτομερής, ολοκληρωμένη και περιγραφική
- Σε ορισμένες περιπτώσεις η δραστηριότητα παροχής ανατροφοδότησης επικαλύπτεται από τη δεξιότητα της αμεσότητας

Αντιλαμβάνομαι το ανέκφραστο πρόσωπό σας ως ένδειξη απογοήτευσης. Αυτό σας συμβαίνει;

Νομίζω ότι μπορούσες να μιλήσεις με δυνατότερη φωνή και να έχεις καλύτερη οπτική επαφή



# Αυτοαποκάλυψη

Ως αυτοαποκάλυψη μπορεί να οριστεί η πράξη του «μοιράσματος» ορισμένων προσωπικών πληροφοριών και εμπειριών του συμβούλου με τον πελάτη

- Ερευνητικά ευρήματα: Η προσεκτική αυτοαποκάλυψη του συμβούλου μπορεί στην πραγματικότητα να βοηθήσει πολύ ορισμένους πελάτες.

## Προϋποθέσεις για να είναι αποτελεσματική η αυτοαποκάλυψη:

- Να γίνεται για να εξυπηρετήσει τον πελάτη και να μην επικεντρώνεται η συνεδρία στα προβλήματά του συμβούλου εις βάρος των ζητημάτων του πελάτη.
- Να συμπεριλάβει ο σύμβουλος κάποιου είδους σχόλιο ότι οι άνθρωποι είναι διαφορετικοί και ότι η δική του εμπειρία μπορεί να είναι αρκετά διαφορετική από την κατάσταση που αντιμετωπίζει ο πελάτης.
- Να γίνεται με τρόπο που θα ενθαρρύνει και θα προσκαλεί τον πελάτη να εμπλακεί σε περαιτέρω διάλογο και διερεύνηση
- Ο σύμβουλος θα πρέπει να έχει επεξεργαστεί τα προσωπικά του ζητήματα ώστε να είναι σε θέση να χρησιμοποιεί την προσωπική εμπειρία ζωής με επιλεκτικό και σκόπιμο

Καθώς μου μιλούσες για τη δυσκολία σου να δίνεις εξετάσεις, θυμήθηκα μία περίοδο της ζωής μου όπου πραγματικά φοβόμουν τις εξετάσεις και έπρεπε να κάνω κάτι για να αντιμετωπίσω τον φόβο μου. Αν και σαφώς οι εμπειρίες μας διαφέρουν, νομίζω πως έχω μία ιδέα για το τι περνάς..



www.shutterstock.com · 674283325

[Πηγή εικόνας:](#)

# Αυτοπαρακολούθηση

Ο σύμβουλος ακούει τον πελάτη του και ταυτόχρονα παρακολουθεί τον εαυτό του να παρακολουθεί τον πελάτη.

- Τα είδη εμπειρίας του συμβούλου που μπορεί να εμφανιστούν ως αντίδραση στον πελάτη περιλαμβάνουν αισθήματα (π.χ. η γενική αίσθηση ότι κάτι σημαντικό δεν έχει ειπωθεί), συγκεκριμένα συναισθήματα (π.χ. θυμός, λύπη, ανομία φόβος), σωματικές αντιδράσεις (π.χ. χασμουρητό, πόνος), τάσεις ανάληψης δράσης (π.χ. φυγή, αγκαλιά), εικόνες (π.χ. ο σύμβουλος ως ανακριτής), φαντασιώσεις

*Τρεις είναι οι βασικές πηγές αυτών των φαινομένων/εμπειριών*

- Η αντίδραση μπορεί να προκύψει αμιγώς από κάτι που συμβαίνει στη ζωή του συμβούλου (π.χ. πένθος).
- Αντανακλούν πτυχές των όσων βιώνει ο πελάτης. Είναι σαν εκείνη τη στιγμή ο σύμβουλος να συντονίζεται με τον πελάτη χρησιμοποιώντας την ευαισθησία του και να εντοπίζει κάποιες κρυφές ή ανείπωτες πτυχές των όσων αισθάνεται και σκέφτεται ο πελάτης.
- Ο σύμβουλος μπορεί να αντιδράσει στον πελάτη κατά τρόπο παρόμοιο με αυτόν που αντιδρούν και οι άλλοι άνθρωποι.

# Διαχείριση ορίων

Πρακτικό μέρος της διαχείρισης ορίων: Κατάλληλα ερεθίσματα, ιδιωτικός εμπιστευτικός χώρος συνάντησης, αποφυγή διακοπών και συμφωνημένος χρόνος έναρξης και λήξης

Συμβατικό μέρος της διαχείρισης ορίων: Ζητήματα όπως η συχνότητα των συναντήσεων ή πληροφορίες που θα πρέπει να αναφερθούν στις αρχές (πχ παράνομη δραστηριότητα αυτοκαταστροφική συμπεριφορά ή κακοποίηση)

Μία υπόρρητη πτυχή της διαχείρισης ορίων αφορά τη συναισθηματική ή ψυχολογική σημασία της σχέσης μεταξύ συμβούλου και πελάτη



# Δόμηση

## Δόμηση του χρόνου και των δραστηριοτήτων

- Χρόνος: Επίγνωση χρήσης του χρόνου, προθυμία του συμβούλου να ρωτά τον πελάτη και να κάνει προτάσεις για τη διάρκεια της συνεδρίας, τη συχνότητα των συναντήσεων και τον χρόνο που υπολείπεται για την ολοκλήρωση της συνεδρίας.
- Δραστηριότητες: Οργάνωση της δουλειάς που πρέπει να γίνει
- Προσφέρει αίσθηση ασφάλειας και σιγουριάς στον πελάτη
- Ενδυναμώνει τις συνεργατικές σχέσεις με τον καθορισμό θεμάτων ή στόχων για τη συμβουλευτική διαδικασία καθώς και με την επίτευξη συμφωνίας για τον τρόπο με τον οποίο θα προχωρήσει η διαδικασία (Nelson-Jones, 2009).

# Επιβεβαίωση/διασαφήνιση

Σχετίζεται με τη διάθεση του συμβούλου να ζητά από τον πελάτη σε τακτά χρονικά διαστήματα να επιβεβαιώσει την ορθότητα των όσων έχει κατανοήσει.

Οι επιβεβαιώσεις έχουν το πλεονέκτημα ότι ο πελάτης βεβαιώνεται ότι έχει γίνει κατανοητός, χωρίς να διακόπτεται η ροή της ομιλίας του

*Βασικές επιμέρους δεξιότητες που συμβάλλουν σε μία αποτελεσματική επιβεβαίωση:*

- ο κατάλληλος χρόνος (η σωστή στιγμή για να διακόψει κάποιος τη ροή της αυτοέκφρασης του πελάτη),
- η παρατήρηση του τρόπου με τον οποίο το πρόσωπο ανταποκρίνεται στη δήλωση επιβεβαίωσης
- η διατύπωση (η μετάδοση των λεπτών αποχρώσεων και της πολυπλοκότητας των όσων έχει πει ο πελάτης με περιεκτικό τρόπο)
- μη λεκτικές πλευρές των όσων έχει μεταφέρει ο πελάτης (π.χ. ποιότητα της φωνής, χειρονομίες και στάση σώματος).

Έχω την εντύπωση ότι αυτό που νιώθεις είναι μία αίσθηση απογοήτευσης και εκτιμώ ίσως ακόμα και μία κάποια θλίψη για το ότι όλη κατάσταση έπρεπε να φτάσει μέχρι εδώ, είναι όντως αυτό που σου συμβαίνει;



# Επιβεβαίωση/διασαφήνιση



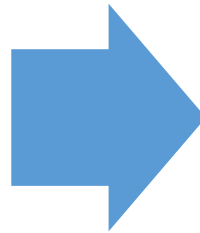
Θα ήθελα απλώς να μου πεις αν καταλαβαίνω καλά τι νιώθεις. Όταν ο αδερφός σου συμπεριφέρεται με αυτόν τον αυτοκαταστροφικό τρόπο, όπως έκανε την περασμένη εβδομάδα είναι σαν να αισθάνεσαι απογοήτευση και θυμό ίσως ακόμα και κάποια θλίψη που η κατάσταση έπρεπε να φτάσει μέχρι εδώ και μετά όταν αισθάνεσαι έτσι αυτό που απλώς θέλεις να κάνεις είναι να αποσυρθείς από αυτόν και να μην έχεις καμία σχέση μαζί του κάτι που στη συνέχεια σε κάνει να νιώθεις κατάθλιψη και ενοχές είναι κάπως έτσι τα πράγματα;

Ένας πιο σύνθετος ή αφηγηματικός τρόπος επιβεβαίωσης συνήθως προσθέτει ένα ακόμα στρώμα ακολουθίας από αίτιο και αποτέλεσμα

# Επίγνωση σώματος

---

Αναφέρεται στην ικανότητα να αξιοποιεί κανείς τις πληροφορίες που λαμβάνει από μη λεκτικές ενδείξεις και από τη φυσική παρουσία τόσο του πελάτη όσο και του συμβούλου. Ένα μεγάλο μέρος του νοήματος εκφράζεται μέσα από τη στάση και την κίνηση του σώματος



Οι σύμβουλοι ενδέχεται να βρουν χρήσιμη την εμπειρία από τρόπους θεραπείας που περιλαμβάνουν σωματική δραστηριότητα (πχ χοροθεραπεία ή ψυχόδραμα ή παρακολούθηση βιντεοσκοπημένων θεραπευτικών συνεδριών χωρίς ήχο)



# Περίληψη

Μέχρι εδώ, έχω ακούσει ότι προέρχετε από οικογένεια αλκοολικών και έχετε βαθιά αισθήματα θυμού και φόβου για το οινόπνευμα. Τα παιδιά σας είναι αναστατωμένα και έχουν χαμηλή απόδοση στο σχολείο. Ο σύζυγός σας πίνει νωρίς το πρωί αλλά τα πράγματα φαίνεται ότι χειροτερεύουν μετά από κάποιον καβγά σας. Άκουσα σωστά μέχρι εδώ;

- Αξιοποιείται για να οργανωθεί η πληθώρα των γεγονότων και συναισθημάτων του προσώπου και της κατάστασης
- Συνοψίζουν, ξεκαθαρίζουν και αντανακλούν διαφορετικά τμήματα μίας σειράς δηλώσεων των συμβουλευόμενων (Nelson-Jones, 2009, σελ. 100)



# Παράφραση

- Εκφράζει με διαφορετικά λόγια το νόημα μίας ή περισσότερων δηλώσεων του συμβουλευόμενου
- Οι συμβουλευόμενοι έρχονται σε μεγαλύτερη επαφή με τις σκέψεις, τα συναισθήματα και τις εμπειρίες του και ενισχύονται να μιλήσουν
- Οι δύο πλευρές εμπλέκονται σε μία διαδικασία διερεύνησης και ακριβέστερης κατανόησης του νοήματος της επικοινωνίας



## Δραστηριότητα 1η

Χρησιμοποιώντας την δεξιότητα της παράφρασης επαναδιατυπώστε τις ακόλουθες φράσεις:

*«Είμαι στα αλήθεια ευτυχισμένος που επιτέλους ξεμπέρδεψα με αυτή τη δουλειά»*

*«Θα ήθελα να σταματήσω να καπνίζω τόσο πολύ»*

*«Μισώ το να πηγαίνω σε αυτές τις συναντήσεις στη δουλειά»*

*«Με ενοχλεί που πρέπει συνεχώς να εξηγώ στον σύζυγό μου τα αυτονόητα»*

# Ερωτήσεις

## Συλλέγουμε πληροφορίες για:

- τα γεγονότα της κατάστασης (τι, πως)
- Τα συναισθήματα και τις φυσικές αντιδράσεις
- Τις σκέψεις του ατόμου για την κατάσταση
- Τον τρόπο επικοινωνίας και δράσης (συλλογή συγκεκριμένων πληροφοριών για τη συμπεριφορά, π.χ. τι είπες; Πώς συμπεριφέρθηκες;)



- Απανωτές ερωτήσεις
- Καθοδηγητικές ερωτήσεις
- Άκαιρες ερωτήσεις

Ένα από τα δυσκολότερα στοιχεία της εκπαίδευσης συμβούλων είναι να πώς να θέτουν συγκεκριμένα είδη ερωτήσεων για συγκεκριμένους σκοπούς.

Η διατύπωση ερωτήσεων ενέχει τον κίνδυνο διάσπασης της συνέχειας στη ροή της ιστορίας του πελάτη

### ΑΝΟΙΧΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Μπορείτε να μου πείτε πώς βλέπετε εσείς το πρόβλημα;

Πώς νιώθετε γι'αυτή την κατάσταση;

Μπορείτε να μου περιγράψετε συγκεκριμένα έναν διαπληκτισμό που είχατε με τη σύζυγό σας;

### ΚΛΕΙΣΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Πόσο χρονών είστε;

Σε ενόχλησε αυτό;

Πόσο συχνά διαπληκτίζεστε;

# Κατανόηση

Η δεξιότητα συνεργασίας με τον πελάτη με σκοπό την κατανόηση ενός προβλήματος αντιπροσωπεύει ένα πολύ σημαντικό πεδίο ικανοτήτων για οποιονδήποτε σύμβουλο

- 1η στρατηγική κατανόησης: Να προσκληθεί ο πελάτης να εξηγήσει πώς κατανοεί προσωπικά το πρόβλημα πιθανώς χρησιμοποιώντας μία ερώτηση ανοιχτού τύπου. Παραλλαγές αυτής της προσέγγισης: α) Να ακούει ο σύμβουλος τις εξηγητικές περιγραφές που εμφανίζονται υπόρρητα στον τρόπο με τον οποίο το πρόσωπο μιλάει για το πρόβλημα β) Να ρωτήσει ο σύμβουλος τον πελάτη πώς έχει κατανοήσει παρόμοιες καταστάσεις.
- 2η στρατηγική κατανόησης: Να δημιουργήσει κάποιος ένα χώρο για την ανάπτυξη της απარიθμώντας ή παρουσιάζοντας τα συμβάντα ή τις εμπειρίες που δεν είναι ξεκάθαρες στο άτομο. Αξιοποίηση οπτικών διαγραμμάτων
- 3η στρατηγική κατανόησης: Να προσφέρει ο σύμβουλος στον πελάτη ένα ερμηνευτικό πλαίσιο που βασίζεται σε κάποιου είδους προϋπάρχουσα θεωρία ή μοντέλο (ενδεχόμενοι κίνδυνοι: Ο πελάτης μπορεί να μπερδευτεί από τις νέες ιδέες ή να πειθαρχήσει στον σύμβουλο γιατί θεωρεί ότι αυτός κατέχει περισσότερες γνώσεις, αυταρέσκεια του συμβούλου)

# Κατονομασία

Η εύρεση της κατάλληλης λέξης για να περιγράψει μία εμπειρία.

Η δεξιότητα αυτή εφαρμόζεται σε καταστάσεις όπου κάποια πτυχή της ζωής ενός προσώπου δεν έχει ακόμα διατυπωθεί ή ειπωθεί.

# Μαρτυρία

Στη συμβουλευτική είναι λάθος να υποθέτουμε ότι όταν ο πελάτης μιλά για ένα ζήτημα που θεωρεί σημαντικό ή οδυνηρό για τον ίδιο αναγκαστικά θα θέλει από τον σύμβουλο να τον βοηθήσει να κάνει κάτι για το ζήτημα αυτό.

Η δυνατότητα που δίνεται σε κάποιον να μιλήσει για ένα ζήτημα αποτελεί μία δύναμη πολύ ισχυρή εμπειρία.

Ακόμα και η απλή γνώση ότι ο άλλος είναι ολοκληρωτικά εκεί και ακούει αποτελεί θεραπευτική εμπειρία.

Μπορεί να δημιουργείται μία αίσθηση ανακούφισης από την ίδια τη διατύπωση των συναισθημάτων και των αναμνήσεων

# Μνήμη



Ικανότητα να θυμάται κανείς τα λεγόμενα και τις πράξεις του πελάτη.

## Συμβολή της μνήμης στη θεραπευτική διαδικασία

- Προσφορά βοήθειας στον πελάτη προκειμένου αυτός να κάνει συνδέσεις ανάμεσα σε διαφορετικές πτυχές της ιστορίας του ή των διαφορετικών εμπειριών του.
- Επαναφορά στη συζήτηση από τον σύμβουλο πληροφοριών στις κατάλληλες στιγμές

## Στρατηγικές υποβοήθησης της μνήμης

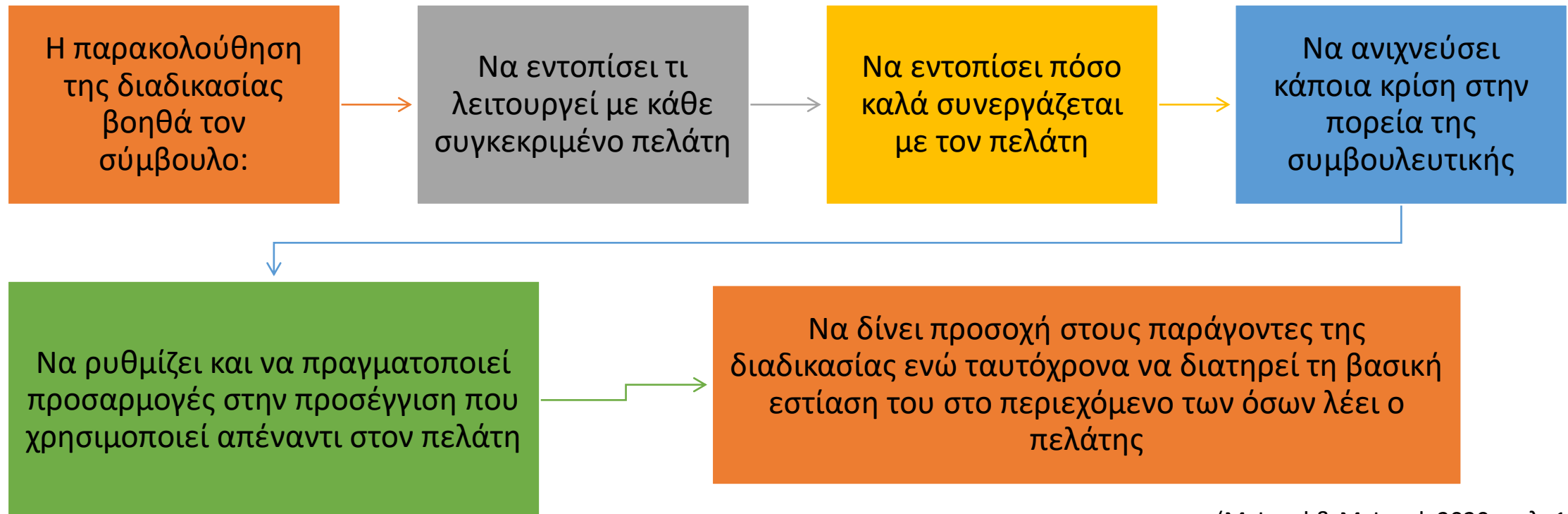
- Η τήρηση σημειώσεων, η ανάγνωση σημειώσεων πριν από μία συμβουλευτική συνεδρία, η καταγραφή μιας λίστας από φράσεις κλειδιά κατά τη διάρκεια της συνεδρίας (πληροφορίες, χάρτης του κόσμου των συναισθημάτων και των σχέσεων του ατόμου).

Λεπτομερείς σημειώσεις στη διάρκεια των συνεδριών: σπάνια έχουν αποτελεσματικότητα (συλλέγονται πολλά δεδομένα αλλά τίποτα δεν αλλάζει στη ζωή του πελάτη). Ο σύμβουλος πρέπει να έχει αυτοπεποίθηση ότι θα θυμάται ό,τι χρειάζεται να θυμάται.



# Παρακολούθηση διαδικασίας

- Υπάρχουν διεργασίες που λαμβάνουν χώρα σε πολλά διαφορετικά επίπεδα στις σκέψεις και τα συναισθήματα κάθε συμμετέχοντα καθώς και στη σχέση ανάμεσα τους.
- Ο επιδέξιος σύμβουλος πρέπει να έχει επίγνωση να παρακολουθεί αυτή τη διαδικασία με στόχο να κρατάει επαφή με τα όσα συμβαίνουν
- Διεργασίες κατά την διαδικασία: Αλλαγή θέματος, αλλαγή στη διαπροσωπική σύνδεση, αλλαγή στο βάθος της επεξεργασίας των συναισθημάτων, αλλαγή στην αυτοεικόνα του πελάτη



# Παρατήρηση

Στόχος της παρατήρησης: Να χρησιμοποιείται κάθε δυνατό μέσο ώστε να εισχωρήσει ο σύμβουλος στον προσωπικό κόσμο του πελάτη και να δημιουργούνται ευκαιρίες αναστοχασμού και μάθησης

Για τους πελάτες μπορεί να είναι πολύ χρήσιμο να γνωρίζουν τα αποτελέσματα της παρατήρησης

Άσκηση εκμάθησης που βοηθά στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων παρατήρησης: Η παρακολούθηση μιας βιντεοσκοπημένης συνεδρίας συμβουλευτικής με κλειστό ήχο

# Παροχή πληροφοριών

Ο σύμβουλος αποτελεί πιθανή πηγή πληροφοριών για το πρόσωπο που αναζητά βοήθεια

Αυτές οι πηγές πληροφοριών μπορούν είτε να προταθούν και να παρασχεθούν από τον σύμβουλο ή να αναζητηθούν από έναν πελάτη, ο οποίος, στη συνέχεια μπορεί να θέλει να επιβεβαιώσει ή να συζητήσει αυτές τις πληροφορίες με τον σύμβουλο.

Ο σύμβουλος θα πρέπει να βρει τρόπους να εντάξει τις πληροφορίες στη συμβουλευτική συζήτηση και στη θεραπευτική σχέση και όχι απλώς να προτείνει ή να παρέχει πληροφορίες και να περιμένει από τον πελάτη να τις αφομοιώσει μόνος του.

Είναι σημαντικό οι σύμβουλοι να διαβάζουν και να εξετάζουν προσεκτικά τις πηγές πληροφοριών που συνιστούν στους πελάτες τους ή και αυτές που οι πελάτες συνιστούν σε αυτούς, καθώς οι πληροφορίες δεν είναι ποτέ ουδέτερες.

# Παροχή συμβουλών

- Οι σύμβουλοι δεν προσφέρουν συμβουλές αλλά ο στόχος τους είναι να διευκολύνουν τον πελάτη να βρει ο ίδιος λύση στο πρόβλημά του.
- Αξιολόγηση των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων καθώς και των συνεπειών που θα έχει η παροχή συμβουλών.
- Όταν ένα πρόσωπο ζητάει τη συμβουλή του συμβούλου για ένα ζήτημα, μπορεί να είναι χρήσιμο να εκμεταλλευτεί ο σύμβουλος αυτή την ευκαιρία για να αναγνωρίσει τους πόρους που το ίδιο το πρόσωπο διαθέτει σε σχέση με το εν λόγω ζήτημα και την ικανότητά του να εξασφαλίζει τη βοήθεια άλλων ανθρώπων στη ζωή του
- Οι συμβουλές, όταν δεν μπορεί να τις αποφύγει ο Σύμβουλος, θα πρέπει να δίδονται στο πλαίσιο άλλων συμβούλων και έτσι να διαλύεται οποιαδήποτε υπόνοια ότι η πρόταση του Συμβούλου έχει κάποιο ιδιαίτερο βάρος λόγω αυθεντίας.
- Ο σύμβουλος δεν πρέπει να υπονοεί ότι δίνει μεγάλη σημασία στο αν ο πελάτης θα ακολουθήσει τη συμβουλή του ή όχι και ενδεχομένως μπορεί να θέλει ακόμα και να επικροτήσει οποιαδήποτε ένδειξη διάθεσης του πελάτη να επιλέξει συγκεκριμένα στοιχεία της συμβουλής που έχουν για αυτόν κάποια πρακτική αξία.

# Πρόκληση ή αντίκρουση

- Με την πρόκληση καλείται ο συμβουλευόμενος να εξετάσει τις ασυμφωνίες που ενυπάρχουν στα συναισθήματα, τις σκέψεις και τον τρόπο επικοινωνίας τους για τις οποίες οι ίδιοι παραμένουν ανεπαρκώς ενήμεροι για διάφορους λόγους (Nelson-Jones, 2009, σελ. 124)
- Η πρόκληση πρέπει να χρησιμοποιείται με προσοχή, καθώς ένα μεγάλο ποσοστό ανθρώπων καταφεύγουν στη συμβουλευτική επειδή έχουν εκτεθεί σε επικριτικές και υποτιμητικές συμπεριφορές στη ζωή τους.
- Μπορεί να λειτουργήσει ως μέσο παρακίνησης για μία νέα συμπεριφορά και ως ευκαιρία να μάθει ο πελάτης την υποστηρικτική πρόκληση που είναι αποτέλεσμα της ενσυναισθητικής φροντίδας.

## Η υποστηρικτική πρόκληση διέπεται από τρεις βασικές αρχές:

- Α) Ο σύμβουλος δείχνει ότι προβληματίζεται για κάποια πτυχή των όσων κάνει ή λέει ο πελάτης του και θα ήθελε να τον αντικρούσει.
- Β) Διατυπώνεται με όρους μιας υποθετικής δήλωσης γύρω από μία πιθανή αντίφαση μεταξύ διαφορετικών δηλώσεων του πελάτη. Οι διατυπώσεις αυτές θεμελιώνονται σε ενδείξεις και αφορούν κάποιο συγκεκριμένο ζήτημα χωρίς να γενικεύουν
- Γ) Θα πρέπει να παρατηρεί ο σύμβουλος τι γίνεται στη συνέχεια και να είναι πρόθυμος να δουλέψει με όποια διαδικασία προκύψει.

«Μου λες ότι λυπάσαι γι' αυτό, ωστόσο χαμογελάς»

«Είπες ότι θα αφιέρωνες περισσότερο χρόνο στα παιδιά σου, δεν φαίνεται όμως να το έχεις κάνει»



Πηγή εικόνας

# Προσεκτική παρακολούθηση

Μη λεκτική	Λεκτική
Οπτική επαφή, Έκφραση προσώπου, Χαμόγελο, αλλαγές στον ρυθμό, την ένταση και τον τόνο της φωνής ώστε να δείχνει το ενδιαφέρον	Οι ελάχιστοι δείκτες ενθάρρυνσης (Allen Ivey ) (ήχοι ή σύντομες δηλώσεις, όπως π.χ. μμμμ ή ναι) δίνουν στον συμβουλευόμενο το έναυσμα να μιλήσει χωρίς να διακοπεί η ροή της ομιλίας
Χειρονομίες που ανταποκρίνονται στον πελάτη	Επανάληψη λέξεων
Ελαφριά κλίση του σώματος προς τα εμπρός	Επανάληψη των τελευταίων λέξεων των τελευταίων φράσεων

*Εσωτερική πτυχή της προσεκτικής παρακολούθησης:* Ο σύμβουλος πρέπει να δείχνει γνήσιο ενδιαφέρον στον πελάτη και να μην απασχολείται με άλλα θέματα

*Εξωτερική πτυχή της προσεκτικής παρακολούθησης:* Η ποιότητα της προσεκτικής παρακολούθησης του συμβούλου πρέπει να μεταδίδεται στον πελάτη.

- Πολιτισμικές διαφορές ως προς τα αποδεκτά στυλ προσεκτικής παρακολούθησης.

# Συντονισμός

Ο αποτελεσματικός σύμβουλος επιδιώκει τον συντονισμό με τις εμπειρίες του πελάτη καθώς και με τον τρόπο που ο πελάτης εκφράζει αυτές τις εμπειρίες.

Ο συντονισμός αναφέρεται σε ένα ευρύ φάσμα τρόπων με τους οποίους επιτυγχάνεται αυτή η εναρμόνιση ενός προσώπου με ένα άλλο (σε συναισθηματικό επίπεδο, χρήση των ίδιων λέξεων με τον πελάτη, ρυθμός ομιλίας, γλώσσα του σώματος).

Όταν λειτουργεί σωστά η διαδικασία του συντονισμού, ο πελάτης θα έχει την αίσθηση ότι ο σύμβουλος είναι μαζί του.

## Έλλειψη συντονισμού:

- Η διαδικασία της συμβουλευτικής μπορεί να δημιουργεί μία εντύπωση διακοπής- εκκίνησης.
- Αποτυχία στην ανάπτυξη των θεμάτων και αμηχανία πελάτη-συμβούλου.
- Δυσκολία του συμβούλου να αποφασίσει ποιες δραστηριότητες και μέθοδοι είναι σωστές για έναν συγκεκριμένο πελάτη και να αξιολογήσει τον βαθμό κατά τον οποίο η συμβουλευτική βοηθά τον πελάτη.

# Φροντίδα

Σχετίζεται με την αίσθηση του πελάτη ότι ο σύμβουλος νοιάζεται πραγματικά.

Η φροντίδα μπορεί να εκφραστεί με διάφορους τρόπους (ανταπόκριση στις φυσικές ανάγκες του πελάτη, ο σύμβουλος θυμάται πληροφορίες που είναι σημαντικές για τον πελάτη, ενεργός συμμετοχή του συμβούλου, γνήσιο ενδιαφέρον για τον πελάτη)

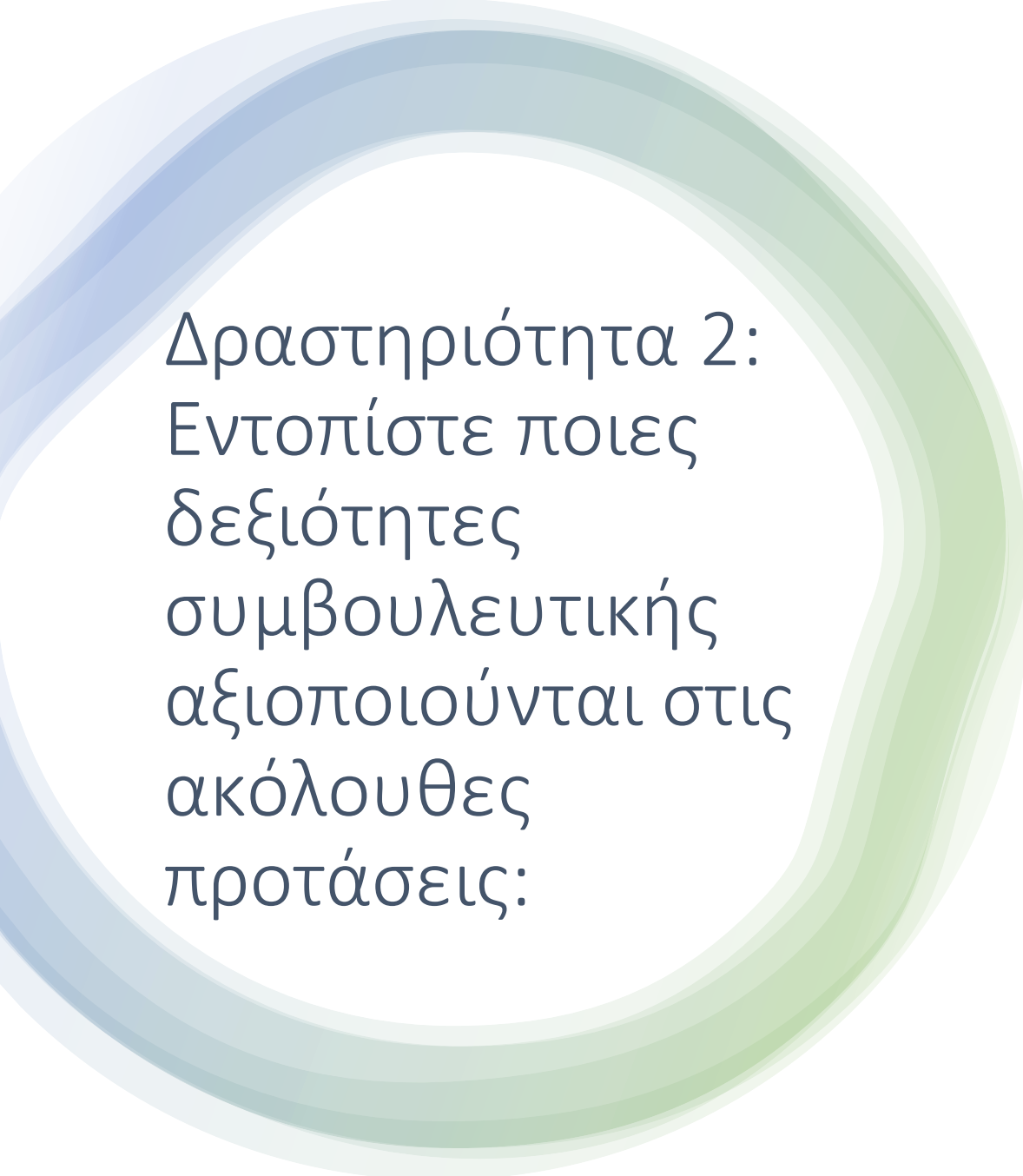
Για τη μετάδοση της αίσθησης της φροντίδας μπορεί κανείς να έχει στο μυαλό του την εξής ερώτηση:

*«Τι είναι αυτό που αυτό το συγκεκριμένο πρόσωπο μπορεί να χρειάζεται από εμένα έτσι ώστε να πιστέψει ότι νοιάζομαι πραγματικά;»*



# Χρήση της σιωπής

- Τα κενά ανάμεσα στις λέξεις είναι πολύ σημαντικά σε όλες τις συμβουλευτικές συνομιλίες
- **Πελάτης:** Ανάμεσα στα κενά μπορεί να μπει στη διαδικασία να βιώσει το ξεδίπλωμα των συναισθημάτων ή αναμνήσεων, να αναστοχαστεί ή να αποφύγει να μιλήσει για κάποια θέματα
- **Σύμβουλος:** Η σιωπή τον βοηθά να σκεφτεί πως κατανοεί κάτι που ειπώθηκε ή να περιμένει μέχρι να μιλήσει ο πελάτης και με σκοπό να δείξει ότι ο αυτός ελέγχει τα ζητήματα που συζητώνται.
- **Μη εποικοδομητική χρήση της σιωπής:** Ο σύμβουλος αποσύρεται συναισθηματικά από τον πελάτη ή μεταδίδει το σήμα ότι ένα συγκεκριμένο θέμα δεν θέλει να το συζητήσει. Ο πελάτης ενδέχεται να κλειστεί στον εαυτό του (ενόχληση, απογοήτευση, έλλειψη ασφάλειας).
- Ευαισθησία του συμβούλου απέναντι στα πιθανά νοήματα που συνδέονται με τα διαφορετικά είδη σιωπής.



Δραστηριότητα 2:  
Εντοπίστε ποιες  
δεξιότητες  
συμβουλευτικής  
αξιοποιούνται στις  
ακόλουθες  
προτάσεις:

«Αυτή τη στιγμή φαίνεσαι πληγωμένη και συγχυσμένη από την συμπεριφορά του συναδέλφου σου»

«Μερικές φορές και εγώ το βρίσκω δύσκολο να νιώσω άνετα σε μεγάλες ομάδες. Είναι δυσάρεστο»

«Φαίνεται ότι τα πράγματα καλυτερεύουν για εσένα»

«Στην τελευταία συνεδρία είπες ότι έχεις σιχαθεί το αφεντικό σου, τώρα όμως λες ότι είναι αρκετά καλός»

# Λανθασμένη χρήση των δεξιοτήτων συμβουλευτικής

Οι δεξιότητες συμβουλευτικής μπορεί να έχουν και αρνητικά αποτελέσματα:

- John Heron (όπ. αναφ. McLeod & McLeod, 2020, σελ. 114) εντοπίζει τέσσερα είδη λαθών:
  - Αυτόκλητη χρήση δεξιοτήτων,
  - Χειριστική παρέμβαση
  - Ψυχαναγκαστική συμπεριφορά του συμβούλου π.χ. όταν επιμένει να χρησιμοποιεί μία προσέγγιση που δεν βοηθά τον πελάτη
  - Μη επιδέξιες παρεμβάσεις όπου ο σύμβουλος προσπαθεί να κάνει το σωστό αλλά δεν είναι αρκετά καλός

## Συνοψίζοντας...

- Είναι σημαντικό για τους συμβούλους να έχουν επίγνωση των δεξιοτήτων που χρησιμοποιούν γιατί αντιπροσωπεύουν τις βασικές αρχές του τρόπου με τον οποίο δουλεύουν με τους πελάτες.
- Οι δεξιότητες συνδυάζονται μεταξύ τους σχηματίζοντας μεγαλύτερες ακολουθίες αλληλεπιδράσεων που προσανατολίζονται προς ένα συγκεκριμένο σκοπό.
- Ο σύμβουλος θα πρέπει να είναι ανά πάσα στιγμή αποφασισμένος να χρησιμοποιήσει οποιαδήποτε δεξιότητα χρειαστεί και μπορεί να επιφέρει το συγκεκριμένο αποτέλεσμα.
- Η εκπαίδευση στις δεξιότητες συμβουλευτικής συνοδεύεται από μία φάση αδεξιότητας και αμηχανίας γύρω από την απόδοση του ατόμου, η οποία είναι προσωρινή.

# Βιβλιογραφία

Corey, G. (2005). *Θεωρία και πρακτική της συμβουλευτικής και της ψυχοθεραπείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

Ivey, I., & Gluckstarn, N.B. (2009). *Συμβουλευτική: Βασικές δεξιότητες επιρροής*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Κανδυλάκη, Α. (2008). *Η Συμβουλευτική στην Κοινωνική Εργασία: Δεξιότητες και Τεχνικές*. Αθήνα: Τόπος.

Μαλικιώση-Λοΐζου, Μ. (2017). *Συμβουλευτική ψυχολογία*. Αθήνα: Πεδίο.

McLeod, J. (2005). *Εισαγωγή στη συμβουλευτική* (μτφ. Δ. Καραθάνου & Α. Μαρκαντώνη). Αθήνα: Εκδόσεις Μεταίχμιο.

McLeod, J., & McLeod, J. (2020). *Δεξιότητες Συμβουλευτικής*. Αθήνα: Gutenberg - Γιώργος & Κώστας Δαρδανός.

Nelson-Jones, R. (2009). *Βασικές δεξιότητες συμβουλευτικής. Ένα εγχειρίδιο για βοηθούς*. Αθήνα: Πεδίο.

Ourfali, M. I. (2011). *Ο ρόλος της μη λεκτικής συμπεριφοράς του/της ψυχολόγου στη συμβουλευτική/θεραπευτική διαδικασία*. Διδακτορική Διατριβή: Τμήμα Ψυχολογίας, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης.

Φαιτάκη, Μ., Νικολόπουλος, Β. & Νινιού, Π. (2008). *Συμβουλευτική*. Εκπαιδευτικό υλικό.  
[http://reader.ekt.gr/bookReader/show/index.php?lib=EDULLL&item=1369&bitstream=1369\\_01#page/1/mode/2up](http://reader.ekt.gr/bookReader/show/index.php?lib=EDULLL&item=1369&bitstream=1369_01#page/1/mode/2up) (Πρόσβαση στις 12 Μαρτίου 2024)