

K. KANEL

ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΒC ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΚΡΙΣΗ
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3
2024

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ Ι. ΦΑΡΜΑΚΟΠΟΥΛΟΥ - Μ. ΘΕΟΔΩΡΑΤΟΥ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- ▶ Το Μοντέλο ABC για την Παρέμβαση στην Κρίση αποτελεί μια μέθοδο διεξαγωγής πολύ σύντομων συνεντεύξεων για την ψυχική υγεία με εξυπηρετούμενους των οποίων το επίπεδο λειτουργικότητας έχει μειωθεί ως συνέπεια ενός ψυχοκοινωνικού στρεσογόνου παράγοντα. Το συγκεκριμένο μοντέλο ακολουθεί τα δύο πρότυπα που παρουσιάστηκαν στο Κεφάλαιο 1 αναφορικά με τη διαδικασία διαμόρφωσης της κρίσης και τη διαδικασία για την αύξηση της λειτουργικότητας. Είναι μια προσέγγιση εστιασμένη στο πρόβλημα και η εφαρμογή της είναι πιο αποτελεσματική εντός τεσσάρων με έξι εβδομάδων μετά την εμφάνιση του στρεσογόνου παράγοντα. Η συγκεκριμένη μέθοδος εστιάζει στον εντοπισμό των γνωσιών του εξυπηρετούμενου που σχετίζονται με το εκλυτικό γεγονός και στην τροποποίησή τους με στόχο τη μείωση των μη διαχειρίσιμων συναισθημάτων. Επιπρόσθετα, οι παραπομπές σε φορείς της κοινότητας και η παρουσίαση άλλων πηγών υποστήριξης, όπως υλικού προς ανάγνωση, παίζουν σημαντικό ρόλο στην εφαρμογή αυτού του μοντέλου. Το μοντέλο ABC δίνει έμφαση στον πολιτισμικό σεβασμό και στην περιθάλψη που είναι βασισμένη στο τραύμα, που θα συζητηθούν αναλυτικότερα στα Κεφάλαια 5 και 7 αντίστοιχα.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- ▶ Οι Caplan και Lindemann ήταν οι πρώτοι που διατύπωσαν την έννοια της προσέγγισης της παρέμβασης στην κρίση τη δεκαετία του 1940 (Caplan, 1964· Lindemann, 1944), ενώ άλλοι θεωρητικοί έχουν αναπτύξει μοντέλα που χρησιμοποιούν τις αρχές και τις τεχνικές αυτών των θεμελιωτών. Το Μοντέλο ABC για την Παρέμβαση στην Κρίση που παρουσιάζεται σε αυτό το κείμενο έχει τις ρίζες του σε μια ποικιλία πηγών. Υπάρχει μια σχετική σύνδεση με τη μέθοδο ABC για τη διαχείριση της κρίσης του Jones (1968) που βασίζεται σε μια διαδικασία τριών σταδίων: A: διαμόρφωση καλής σχέσης· B: σύνοψη του προβλήματος στα βασικά· και C: διαχείριση. Η Moline (1986), τέως καθηγήτρια του Πανεπιστημίου της Πολιτείας της Καλιφόρνιας στο Φουλερτον, οργάνωσε ένα μάθημα που ονομαζόταν Παρέμβαση στην Κρίση, στο οποίο χρησιμοποιούσε μια τροποποιημένη εκδοχή του μοντέλου του Jones. Από τις σημειώσεις των διαλέξεων της και από συζητήσεις μαζί της για τον τρόπο οργάνωσης του μαθήματος, η συγγραφέας (Kristi Kanel) ανέπτυξε το Μοντέλο ABC για την Παρέμβαση στην Κρίση που παρουσιάζεται σε αυτό το βιβλίο. Σε μια περίοδο 30 ετών, η συγγραφέας επέκτεινε και αναθεώρησε το μοντέλο ABC. Οι αναθεωρήσεις βασίζονται σε τρέχουσες πληροφορίες από ειδικούς στην κοινότητα, οι οποίοι παρέχουν παρέμβαση στην κρίση σε μια ποικιλία πληθυσμών, σε τρέχουσες έρευνες από την επιστημονική βιβλιογραφία, στην εμπειρία διδασκαλίας του μοντέλου από τη συγγραφέα σε φοιτητές και συμβούλους στην κοινότητα, στην ανατροφοδότηση που παρείχαν οι συγκεκριμένοι φοιτητές και στις εμπειρίες της συγγραφέα ως συμβούλου σε δημόσιους, ιδιωτικούς και μη κερδοσκοπικούς φορείς.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

► Παρότι το Μοντέλο A8C για την Παρέμβαση στην Κρίση είναι μια προσέγγιση τριών σταδίων, σε μια πραγματική συνέντευξη τα συστατικά στοιχεία κάθε σταδίου θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή. Οι αναγνώστες ενθαρρύνονται να έχουν αυτό το στοιχείο κατά νου, καθώς θα διαβάζουν την παρουσίαση κάθε σταδίου που ακολουθεί στη συνέχεια του κεφαλαίου. Ο σύμβουλος θα μάθει πώς να ενσωματώνει τα στάδια μέσω της πρακτικής και της εμπειρίας. Η παρέμβαση στην κρίση πρέπει να είναι ευέλικτη και εστιασμένη στον εξυπηρετούμενο, και όχι να ακολουθεί μια αυστηρή γραμμική προσέγγιση. Οι σύμβουλοι δεν πρέπει να μοιάζουν σαν να διεξάγουν μια έρευνα, τηρώντας μια συστηματική σειρά. Αντιθέτως, πρέπει να σκέφτονται μια συνέντευξη ως το πλέξιμο ενός κεντήματος, κατά το οποίο ενώνονται κλωστές και χρώματα και δημιουργείται μια μοναδική συζήτηση με κάθε εξυπηρετούμενο.

Ανάπτυξη και διατήρηση μιας καλής επαφής: ακολουθώντας τον εξυπηρετούμενο

- ▶ Η βάση της παρέμβασης στην κρίση είναι η ανάπτυξη μιας **καλής επαφής (rapport)** –μιας συνθήκης κατανόησης και άνεσης– μεταξύ εξυπηρετούμενου και συμβούλου. Καθώς ο εξυπηρετούμενος αρχίζει να νιώθει ότι εδραιώνεται η καλή επαφή, ακολουθούν η εμπιστοσύνη και το άνοιγμα, στοιχεία που επιτρέπουν στη συνέντευξη να προχωρήσει. Προτού εμβαθύνει στον προσωπικό κόσμο του εξυπηρετούμενου, ο σύμβουλος πρέπει να επιτύχει αυτή την προσωπική καλή επαφή. Η συμβουλευτική σχέση είναι μοναδική από αυτή την άποψη· πριν γίνει οποιαδήποτε δουλειά, ο εξυπηρετούμενος πρέπει να νιώθει ότι ο σύμβουλος τον καταλαβαίνει και δεν τον κρίνει. Ένας φοιτητής της συγγραφέα διατύπωσε με συνοπτικό και κατάλληλο τρόπο τη συγκεκριμένη ανάγκη ως εξής: «Οι άνθρωποι δεν ενδιαφέρονται για το πόσα γνωρίζεις, μέχρι να καταλάβουν ότι νοιάζεσαι για εκείνους». Οτιδήποτε ο σύμβουλος ρωτά ή λέει στον εξυπηρετούμενο πρέπει να σχετίζεται με κάτι που μόλις ειπώθηκε από τον εξυπηρετούμενο, ώστε ο εξυπηρετούμενος να πιστέψει ότι ο σύμβουλος πραγματικά ακούει και δεν ακολουθεί ένα προκαθορισμένο πλάνο.

Ανάπτυξη και διατήρηση μιας καλής επαφής: ακολουθώντας τον εξυπηρετούμενο

► Μαθαίνοντας πολλές βασικές δεξιότητες ακρόασης, ο αρχάριος σύμβουλος μπορεί να αναπτύξει την απαραίτητη αυτοπεποίθηση για την ανάπτυξη μιας καλής επαφής με ένα άτομο που βρίσκεται σε κρίση. Η χρήση αυτών των βασικών επικοινωνιακών δεξιοτήτων δημιουργίας μιας καλής σχέσης βοηθά τον εξυπηρετούμενο να εκφραστεί, επιφέρει τον ήρεμο έλεγχο στην κατάσταση, επιτρέπει στον εξυπηρετούμενο να μιλήσει για τα γεγονότα της κατάστασης, βοηθάει τον σύμβουλο να ακούσει και να δείξει ενσυναίσθηση για τα συναισθήματά του εξυπηρετούμενου και πληροφορεί τον εξυπηρετούμενο ότι ο σύμβουλος δείχνει ενδιαφέρον και σεβασμό. Να θυμάστε ότι η διαδικασία της συνέντευξης δεν ακολουθεί μια γραμμική πορεία- οι διάφορες δεξιότητες ακρόασης συνδυάζονται μεταξύ τους με διάφορους κατάλληλους τρόπους. Για παράδειγμα, ο σύμβουλος μπορεί να θέσει μια ερώτηση πριν προβεί στην τεχνική της αντανάκλασης ή μπορεί να εφαρμόσει την αντανάκλαση πριν προβεί σε μια ερώτηση.

► Σε αντίθεση με άλλες προσεγγίσεις συμβουλευτικής, η παρέμβαση στην κρίση δεν περιλαμβάνει συνήθως τη χρήση τεχνικών όπως η ερμηνεία ή η παροχή άμεσης συμβουλής. Αυτές οι τεχνικές γενικά προϋποθέτουν μια θεραπευτική σχέση μακράς διάρκειας για να είναι αποτελεσματικές· στην παρέμβαση στην κρίση, όμως, η ανάπτυξη μιας τέτοιας σχέσης δεν είναι πρακτική. Παρότι είναι δελεαστικό να παρέμβουμε και να πούμε στους εξυπηρετούμενους ποιο είναι το λάθος και τι να κάνουν για αυτό, ο σύμβουλος που παρεμβαίνει στην κρίση ενθαρρύνεται να μην κάνει κάτι τέτοιο. Οι βασικές δεξιότητες ακρόασης αποτελούν μια χρήσιμη εναλλακτική για κάτι που μοιάζει με μια πρακτική ρουτίνας, κατά την οποία τίθενται συνηθισμένες ερωτήσεις και παρέχονται συνηθισμένες συμβουλές και ερμηνείες.

Ανάπτυξη και διατήρηση μιας καλής επαφής: ακολουθώντας τον εξυπηρετούμενο

► Ο πρωταρχικός σκοπός της χρήσης των βασικών δεξιοτήτων ακρόασης είναι η σαφής κατανόηση της εσωτερικής εμπειρίας της κρίσης, όπως την αντιλαμβάνεται ο εξυπηρετούμενος. Η εστίαση θα πρέπει να βρίσκεται στα συναισθήματα και στις σκέψεις του εξυπηρετούμενου για την κατάσταση του. Η υπερβολική διερεύνηση που αφορά τους άλλους εμπλεκόμενους και το πραγματικό εκλυτικό γεγονός συνήθως απομακρύνει τον εξυπηρετούμενο από τον εαυτό του και εμποδίζει τη ροή της συνέντευξης. Μόνο όταν ο σύμβουλος πραγματικά κατανοεί τι συμβαίνει, μπορεί να συμβάλει στη μείωση της συναισθηματικής δυσφορίας του εξυπηρετούμενου και να τον βοηθήσει να βελτιώσει τη λειτουργικότητά του. Οι σύμβουλοι που παρεμβαίνουν στην κρίση μπορούν να θεωρηθούν ως μηχανικοί του συναισθήματος και της αντίληψης. Δεν θα ήταν συνετό από πλευράς ενός μηχανικού αυτοκινήτων να αρχίσει να επισκευάζει ένα αυτοκίνητο, χωρίς πρώτα να εντοπίσει πραγματικά από πού προέρχεται ο περίεργος θόρυβος ή χωρίς να αναζητήσει ο ίδιος ενδείξεις δυσλειτουργίας της μηχανής. Παρομοίως, δεν είναι συνετό για έναν σύμβουλο απλώς να προσφέρει συμβουλές σε έναν εξυπηρετούμενο, χωρίς πρώτα να τον ακούσει προσεκτικά, αναζητώντας σημάδια δυσφορίας που σχετίζονται με το εκλυτικό γεγονός και τις σκέψεις του που σχετίζονται με αυτό.

► Για παράδειγμα, μπορεί να υπάρχει διαρροή λαδιού (εκλυτικό γεγονός). Προτού ο μηχανικός μπορέσει να μαστορέψει σωστά το αυτοκίνητο, θα πρέπει να εντοπίσει την αιτία (π.χ, κιβώτιο ταχυτήτων, φλάντζα), όπως ένας σύμβουλος εντοπίζει την αιτία της δυσφορίας (γνωσίες). Μόλις ο μηχανικός κατανοήσει ποια είναι η αιτία της διαρροής λαδιού (κατανοήσει τις σκέψεις του εξυπηρετούμενου), μπορεί να αρχίσει να μαστορεύει τη μηχανή (ο σύμβουλος μπορεί να τροποποιήσει τις γνωσίες). Όπως ακριβώς ο μηχανικός δεν πρέπει ποτέ να υποθέσει την αιτία της διαρροής λαδιού χωρίς κατάλληλη εκτίμηση, έτσι κι ένας σύμβουλος δεν πρέπει ποτέ να υποθέσει ότι έχει κατανοήσει την κατάσταση κρίσης χωρίς να αξιολογήσει κατάλληλα όλες τις πτυχές, ειδικά τις σημαντικές σκέψεις για το γεγονός.

Βασικές δεξιότητες ακρόασης

- ▶ Ερωτήσεις
- ▶ Ανοιχτού τύπου (διερευνήστε περισσότερο αυτό που μόλις είπε ο εξυπηρετούμενος) Κλειστού τύπου (εξακρίβωση γεγονότων)
- ▶ Παράφραση
- ▶ Επαναδιατύπωση με δικά σας λόγια
- ▶ Αποσαφήνιση
- ▶ Μια κλειστού τύπου ερώτηση που βοηθά να αποσαφηνιστεί αυτό που μόλις ειπώθηκε από τον εξυπηρετούμενο
- ▶ Αντανάκλαση
- ▶ Οδυνηρά συναισθήματα
- ▶ Θετικά συναισθήματα
- ▶ Ασαφή συναισθήματα
- ▶ Μη λεκτικά συναισθήματα
- ▶ Σύνοψη
- ▶ Συνδυασμός του εκλυτικού γεγονότος, της συναισθηματικής δυσφορίας και των γνωστικών στοιχείων

ΠΛΑΙΣΙΟ 3.1 Άσκηση βασικών συμπεριφορών ακρόασης

► Χωριστείτε σε ομάδες των τριών ή των τεσσάρων ατόμων. Χρησιμοποιώντας τις βασικές δεξιότητες ακρόασης που παρουσιάζονται στον Πίνακα 3.1, αξιολογήστε τις συμπεριφορές ακρόασης των άλλων. Ένα άτομο μπορεί να υποδύεται τον εξυπηρετούμενο και ένα άλλο άτομο τον σύμβουλο. Ένα τρίτο μπορεί να αναλάβει τον ρόλο του αξιολογητή. Ο αξιολογητής επίσης ενισχύει τη δεξιότητά του να παρατηρεί, ενόσω παρέχει ανατροφοδότηση στον σύμβουλο. Μετά από αυτή την άσκηση, παίξτε υπερβάλλοντας σε μια συνέντευξη, στην οποία ο σύμβουλος δεν εφαρμόζει αυτές τις συμπεριφορές (δηλαδή έχει φτωχή βλεμματική επαφή, δείχνει ψυχρός, έχει διπλωμένα τα χέρια του και δεν δείχνει λεκτική προσοχή). Αυτές οι συμπεριφορές θα βοηθήσουν, ώστε όλοι να καταλάβουν τι δεν πρέπει να κάνουν!

Συμπεριφορά ακρόασης

- ▶ Από το σύνολο των δεξιοτήτων που ένας σύμβουλος πρέπει να γνωρίζει, η ακρόαση αποτελεί ίσως την πιο σημαντική για τον αποτελεσματικό προσδιορισμό της φύσης της κρίσης. Η κατάλληλη λεκτική και μη λεκτική συμπεριφορά –δηλαδή η **συμπεριφορά ακρόασης (attending behavior)**- αποτελεί το σήμα κατατεθέν για μια συνέντευξη που αφορά την παροχή βοήθειας. Η καλή βλεμματική επαφή, η γλώσσα του σώματος που φανερώνει ενδιαφέρον, το εκφραστικό στίλ φωνής και η ανταπόκριση στα λόγια του εξυπηρετούμενου συνιστούν πολύτιμα εργαλεία ακρόασης, τα οποία, ωστόσο, δεν είναι πάντα παρόντα στις καθημερινές συζητήσεις. Την επόμενη φορά που θα συζητάτε με έναν φίλο σας, παρατηρήστε αν αυτές οι συμπεριφορές είναι εμφανείς. Η χρήση ήρεμης, κατευναστικής φωνής, η εκδήλωση ενδιαφέροντος μέσα από τις εκφράσεις του προσώπου, η χαλαρή στάση σώματος, η κλίση προς τον εξυπηρετούμενο, η άμεση βλεμματική επαφή και η διατήρηση εγγύτητας στον χώρο (Cormier, Cormier, & Weisser, 1986, σελ. 30) αποτελούν τρόπους μετάδοσης ζεστασιάς και συνιστούν κομμάτι της ενεργητικής ακρόασης. Οι συγκεκριμένες συμπεριφορές ακρόασης «δείχνουν στον εξυπηρετούμενο ότι βρίσκεστε εκεί μαζί του και ότι πραγματικά τον ακούτε» και τον διευκολύνουν να μιλήσει πιο ελεύθερα (Ivey, Gluckstern, & Ivey, 1997, σελ. 19).
- ▶ Η ενεργητική ακρόαση προϋποθέτει την ικανότητα του συμβούλου να παρατηρεί τον εξυπηρετούμενο και συγχρόνως την ικανότητα να προσέχει τον τρόπο με τον οποίο θα αντιδράσει καλύτερα απέναντι στον εξυπηρετούμενο. Δοκιμάστε την επόμενη άσκηση που παρουσιάζεται στο Πλαίσιο 3.1.

Συμπεριφορά ακρόασης

- ▶ Οι σύμβουλοι πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους ότι η συμπεριφορά ακρόασης διαφορετικών πολιτισμικών και εθνοτικών ομάδων μπορεί να ποικίλλει και όχι οι βοηθοί πρέπει να προσαρμόζονται όταν δουλεύουν με διαφορετικές υποομάδες. Οι Ivey et al. (1997, σελ. 20-21) έχουν συνοψίσει τις τυπικές διαφοροποιήσεις:
 - ▶ **Βλεμματική επαφή:** Οι Αφροαμερικανοί, οι Ισπανόφωνοι και οι γηγενείς Αμερικανοί μπορεί να αποφεύγουν τη βλεμματική επαφή ως ένδειξη σεβασμού. Για τους Ισπανόφωνους, η άμεση, παρατεταμένη βλεμματική επαφή μπορεί να αναπαριστά την αμφισβήτηση της εξουσίας. Το σκυφτό κεφάλι μπορεί να είναι ένδειξη σεβασμού από τους γηγενείς Αμερικανούς.
 - ▶ **Γλώσσα του σώματος:** Η δημόσια συμπεριφορά των Αφροαμερικανών μπορεί να μοιάζει συναισθηματικά έντονη και εκδηλωτική για τους Ευρωπαίους Αμερικανούς. Ένα χτύπημα στην πλάτη μπορεί να είναι προσβλητικό για έναν Ασιάτη Αμερικανό ή έναν Ισπανόφωνο.

Συμπεριφορά ακρόασης

- ▶ *Φωνητικό στίλ:* Οι Ισπανόφωνοι συχνά ξεκινούν τις συναντήσεις τους με μακροσκελείς χαιρετισμούς και ευχάριστη συζήτηση πριν εστιάσουν σε σημαντικά ζητήματα. Οι Ευρωπαίοι Αμερικανοί τείνουν να εκτιμούν ένα ήρεμο, ελεγχόμενο φωνητικό στίλ' άλλες ομάδες το αντιλαμβάνονται ως χειριστικό ή ψυχρό.
- ▶ *Ανταπόκριση στα λεγόμενα του εξυπηρετούμενου:* Οι Ασιάτες Αμερικανοί μπορεί να προτιμούν μια πιο έμμεση και διακριτική επικοινωνία και να θεωρούν το στίλ των Αφροαμερικανών ή των Ευρωπαίων Αμερικανών πολύ άμεσο και επιθετικό. Οι προσωπικές ερωτήσεις μπορεί να είναι ιδιαίτερα προσβλητικές για τους γηγενείς Αμερικανούς.

Ερωτήσεις

► Η πρακτική των εύστοχων ερωτήσεων προς τους εξυπηρετούμενους τους καλεί να διερευνήσουν περισσότερο όσα έχουν ήδη μοιραστεί αυθόρμητα. Οι **ερωτήσεις ανοιχτού τύπου (open-ended questions)** δίνουν χώρο στους εξυπηρετούμενους να εκφράσουν τον πραγματικό τους εαυτό, χωρίς ο συνεντευκτής να επιβάλλει κατηγορίες και να δίνει κατευθύνσεις. Δίνουν στους εξυπηρετούμενους μια ευκαιρία να διερευνήσουν τις σκέψεις και τα συναισθήματά τους, χωρίς να νιώθουν ότι ανακρίνονται από τον σύμβουλο. Οι **ερωτήσεις κλειστού τύπου (close-ended questions)** μπορούν να βοηθήσουν τον σύμβουλο να συλλέξει πληροφορίες για δεδομένα, όπως η ηλικία ή η οικογενειακή κατάσταση. Ωστόσο, οι εξυπηρετούμενοι συχνά νιώθουν ότι δέχονται επίθεση ή κρατούν αμυντική στάση, όταν τους τίθενται συγκεκριμένες ερωτήσεις κλειστού τύπου (όπως ερωτήσεις τύπου «γιατί», «κάνετε», «είστε», «έχετε», «κάνατε»)/ που πρέπει να χρησιμοποιούνται σπάνια, αν όχι καθόλου (Ivey et al., 1997, σελ. 35).

► Οι αρχάριοι φοιτητές συμβουλευτικής τείνουν να θέτουν ερωτήσεις τύπου «κάνετε», «έχετε», «θα μπορούσατε» και «θα θέλατε». Οι κλειστές ερωτήσεις αυτού του είδους μπορούν να απαντηθούν με ένα «ναι» ή «όχι» από τους εξυπηρετούμενους, με αποτέλεσμα η συνέντευξη να μην προχωρά. Οι σύμβουλοι καλό είναι να αποφύγουν τέτοιες ερωτήσεις κλειστού τύπου, θέτοντας πιο συγκεκριμένες ερωτήσεις ανοιχτού τύπου.

Ερωτήσεις

- ▶ Να θυμάστε ότι δεν θέλουμε οι εξυπηρετούμενοι να νιώθουν ότι ανακρίνονται ή ότι συμπληρώνουν ερωτηματολόγιο. Όταν αμφιβάλλετε, βάλτε ένα «τι» ή ένα «πώς» στην αρχή των ερωτήσεών σας.
- ▶ Προσπαθήστε να συνδέσετε τις ανοικτές ερωτήσεις σας με όσα ο εξυπηρετούμενος μόλις είπε. Ερωτήσεις που ξεκινούν με «τι» και «πώς» είναι πολύ αποτελεσματικές, καθώς επιτρέπουν στον εξυπηρετούμενο να διερευνήσει τις ιδέες και τα συναισθήματά του. Όταν η ερώτηση διατυπώνεται με αποτελεσματικό τρόπο, βοηθά στην εξέλιξη της συνέντευξης και επιτρέπει τη συλλογή σημαντικών πληροφοριών για τη φύση της κρίσης. Να θυμάστε, είναι αποτελεσματικό και κατάλληλο να θέτετε στοχευμένες ερωτήσεις ανοιχτού τύπου, όταν αυτές σχετίζονται με τα λεγόμενα του εξυπηρετούμενου και, κατά συνέπεια, η ανταπόκριση στα λεγόμενα του εξυπηρετούμενου είναι εξαιρετικά σημαντική για την κατάλληλη διατύπωση ερωτήσεων. Κάθε φορά που ο εξυπηρετούμενος χρησιμοποιεί μια νέα λέξη ή εκφράζει ενέργεια με τα λεγόμενά του, ο σύμβουλος μπορεί να θέσει μια ερώτηση που θα τον βοηθήσει να κατανοήσει καλύτερα το νόημα της λέξης ή της ενέργειας. Ποτέ μην υποθέτετε ότι γνωρίζετε τι εννοεί ο εξυπηρετούμενος. Ρωτήστε!

Διάλογος μεταξύ εξυπηρετούμενου και συμβούλου που δείχνει κατάλληλη χρήση ερωτημάτων.

- ▶ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΗ: Είμαι τόσο θυμωμένη με τον άνδρα μου. Δεν μου μιλάει πια και απλώς δεν επικοινωνούμε καθόλου.
- ▶ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Τι εννοείτε όταν λέτε «επικοινωνείτε»; (πρωτότυπες ερωτήσεις)
- ▶ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΗ: Αρνείται να καθίσει και να με ακούσει. Δεν ξέρω ποιο είναι το πρόβλημά του. Δεν μπορώ να τον κάνω να μου πει τίποτα. Προφανώς δεν θέλει να βρίσκεται κοντά μου, αλλά δεν ξέρω γιατί.
- ▶ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Τι σας κάνει να πιστεύετε ότι δεν θέλει να βρίσκεται κοντά σας; (σχεδιασμένη για να εντοπίσει τις γνωσίες)
- ▶ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΗ: Δεν είναι ποτέ στο σπίτι. Μένει ως αργά στη δουλειά, βγαίνει με τους φίλους του κάθε βράδυ και λείπει τα Σαββατοκύριακα. Δεν ξέρω πόσο καιρό θα το αντέξω.
- ▶ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Τι εννοείτε όταν λέτε ότι δεν ξέρετε για πόσο καιρό θα το αντέξετε;
- ▶ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΗ: Λοιπόν, κλαίω κάθε νύχτα, τα παιδιά μου αναρωτιούνται πού είναι ο πατέρας τους και είμαι δυστυχισμένη και δεν θέλω να ζω έτσι.

Ερωτήσεις

- ▶ (Στο σημείο αυτό, θα ήταν βοηθητική μια αντανάκλαση των συναισθημάτων, καθώς και ορισμένες ερωτήσεις κλειστού τύπου για την ηλικία των παιδιών.)
- ▶ Βεβαίως, αυτές δεν είναι οι μόνες ερωτήσεις που μπορούν να τεθούν. Όμως παρατηρήστε ότι κάθε ερώτηση σχετίζεται με όσα ο εξυπηρετούμενος έχει μόλις πει, γεγονός που συμβάλλει στο ξεδίπλωμα της γνωστικής και συναισθηματικής εμπειρίας του εξυπηρετούμενου. Μια χρήσιμη μεταφορά είναι να σκεφτούμε το γνωστικό σχήμα του εξυπηρετούμενου ως ένα δέντρο. Αρχικά, ο εξυπηρετούμενος παρουσιάζει στον σύμβουλο τον κορμό. Καθώς η συνέντευξη προχωράει, παρατηρείται κίνηση προς τα πάνω στον κορμό και προς τα κλαδιά. Κάθε ερώτηση επιτρέπει την κίνηση προς τα μικρότερα κλαδιά και παρακλάδια, έως ότου να διερευνηθεί ολόκληρο το δέντρο και να γίνει αντιληπτό στην ολότητά του. Όλα τα κλαδιά, τα παρακλάδια και τα φύλλα συνδέονται με τον κορμό, είτε άμεσα είτε έμμεσα. Όταν ο σύμβουλος μπορεί να δει πλήρως το δέντρο, η φύση της κρίσης μπορεί να γίνει πλήρως κατανοητή και μπορεί να επιτευχθεί η παροχή στρατηγικών διαχείρισης και η τροποποίηση των αντιλήψεων. Μπορούμε να θεωρήσουμε ότι ο σύμβουλος και ο εξυπηρετούμενος χορεύουν πάνω στα φύλλα και στα κλαδιά στην κορυφή του δέντρου, διερευνώντας τις αντιλήψεις και τα συναισθήματα από κοινού, και στη συνέχεια κατεβαίνουν προς τα κάτω μαζί και προσγειώνονται στο έδαφος σταθερά και απομακρύνονται. Μόνο όταν ο σύμβουλος μπορέσει να καθοδηγήσει τους εξυπηρετούμενους να αποκαλύψουν τις αντιλήψεις τους και να αδειάσουν το μυαλό τους από προηγούμενες σκέψεις, θα μπορέσει να εισαγάγει νέες γνώσεις. Αυτές οι νέες σκέψεις είναι σημαντικές για τη μείωση της συναισθηματικής δυσφορίας του εξυπηρετούμενου.

Παράδειγμα

Ανεπαρκώς διατυπωμένες ερωτήσεις του συμβούλου

Νιώθετε λύπη που χάσατε τον σύζυγό σας;

Έχετε προσπαθήσει να μιλήσετε στον πατέρα σας;

Μπορείτε να μιλήσετε περισσότερο για τη θλίψη σας;

Κατάλληλα διατυπωμένες ερωτήσεις του συμβούλου

Πώς νιώθετε που χάσατε τον άντρα σας;

Τι έχετε κάνει;

Τι σημαίνει θλίψη για εσάς;

Ερωτήσεις

► Η παροχή πληροφοριών μέσω ερωτήσεων ανοιχτού τύπου είναι γενικά πιο βολική για τους εξυπηρετούμενους απ' ό,τι η απάντηση σε είκοσι ερωτήσεις κλειστού τύπου. Υπάρχει χρόνος και χώρος για κλειστού τύπου ερωτήσεις, συνήθως όταν πρέπει να καταγραφεί ένα συγκεκριμένο δεδομένο και σε περιπτώσεις αξιολόγησης αυτοκτονικότητας. Αν και αληθεύει ότι πολλοί σύμβουλοι πρέπει να συμπληρώνουν έντυπα για τους φορείς στους οποίους εργάζονται, αυτό δεν σημαίνει ότι η συνέντευξη πρέπει να αποτελείται από μια σειρά ερωτήσεων κλειστού τύπου. Ο συνδυασμός ερωτήσεων κλειστού και ανοιχτού τύπου, η αντανάκλαση και η παράφραση συνήθως επιτρέπουν στον σύμβουλο να συμπληρώσει τα έντυπα υποδοχής και καταγραφής στοιχείων στις περισσότερες υπηρεσίες. Αυτό χρειάζεται εξάσκηση, αλλά οι εξυπηρετούμενοι ωφελούνται με αυτόν τον τρόπο.

► Ακολουθούν ορισμένα παραδείγματα αποτελεσματικών ερωτήσεων ανοιχτού και κλειστού τύπου. Περιλαμβάνονται προτάσεις μετατροπής των ερωτήσεων τύπου «γιατί» σε ερωτήσεις ανοιχτού τύπου. Κάντε παιχνίδια ρόλων με αυτές τις ερωτήσεις με φίλους σας.

Παράδειγμα

| Αποτελεσματικές ερωτήσεις ανοιχτού τύπου | Κατάλληλες ερωτήσεις κλειστού τύπου |
|--|--|
| Πώς νιώθετε; | Πόσο καιρό είστε παντρεμένος/η; |
| Ποια είναι για εσάς η χειρότερη πτυχή του βιασμού; | Έχετε κάνει ιατρικές εξετάσεις; |
| Τι σημαίνει για εσάς η διάγνωση του AIDS; | Λαμβάνετε φαρμακευτική αγωγή; |
| Πώς τα πηγαίνετε στην εργασία σας τελευταία; | Πόσων χρονών είναι τα παιδιά σας; |
| Ποιες είναι οι σκέψεις σας για τον θάνατο; | Έχει ο άντρα σας κακοποιήσει ποτέ τα παιδιά; Σκέφτεστε να κάνετε κακό στον εαυτό σας; |

Παράδειγμα

| Ερωτήσεις «Γιατί;» | Ανοιχτού τύπου ερωτήσεις που αντικαθιστούν τις ερωτήσεις «γιατί;» |
|--|---|
| Γιατί τον καλέσατε στο διαμέρισμά σας; | Πώς τα πράγματα ξέφυγαν από τον έλεγχο στο διαμέρισμά σας; |
| Γιατί καπνίζατε κρακ; | Πώς αποφασίσατε να καπνίσετε κρακ; |
| Γιατί προσπαθήσατε να αυτοκτονήσετε; | Τι σκεφτόσασταν όταν πήρατε τα χάπια; |

Ερωτήσεις

- ▶ Καθώς θα αρχίσετε να εφαρμόζετε το μοντέλο ABC, να έχετε κατά νου πολλές συχνά χρησιμοποιούμενες ερωτήσεις. Κατευθύνουν τη συνεδρία, εστιάζοντας στις αντιλήψεις και στα συναισθήματα.
- ▶ «Ποιες είναι οι σκέψεις σας για το (εκλυτικό γεγονός) που σας κάνουν να νιώθετε (συναισθηματική δυσφορία);»
- ▶ «Τι εννοείτε όταν λέτε (νέα λέξη ή φράση);»
- ▶ «Τι σας κάνει να νιώθετε (συναισθηματική δυσφορία);»
- ▶ «Ποιο στοιχείο της συγκεκριμένης κατάστασης σας κάνει να αισθάνεστε τόσο (συναισθηματική δυσφορία);»

Ερωτήσεις

► Συχνά, οι αρχάριοι σύμβουλοι νιώθουν απρόθυμοι να θέσουν άμεσες ερωτήσεις. Οι φοιτητές μου συχνά ανησυχούν ότι θα βάλουν τους εξυπηρετούμενους σε θέση άμυνας ή ότι θα τους φέρουν σε δύσκολη θέση, αν θέσουν ερωτήσεις ανοιχτού τύπου που σχετίζονται άμεσα με αυτό που μόλις ειπώθηκε από τον εξυπηρετούμενο. Τους παρουσιάζω μια αναλογία: Οι εξυπηρετούμενοι που κλείνουν ραντεβού με έναν σύμβουλο ψυχικής υγείας γενικά υποφέρουν και πραγματικά θέλουν βοήθεια, όπως ακριβώς κάποιος που κλείνει ένα ραντεβού με έναν οδοντίατρο ή γιατρό. Θα ήταν αστείο για μια νοσηλεύτρια να αποφύγει να θέσει στοχευμένες ερωτήσεις για τα συμπτώματα που έχει ένας ασθενής, φοβούμενη ότι θα προσβάλει τον άνθρωπο. Παρομοιάζω τη λήψη των ζωτικών ενδείξεων, όπως η θερμοκρασία, η πίεση του αίματος και το βάρος, με τη λήψη στοιχείων για την κατάσταση της κρίσης (ένα διαφορετικό είδος ζωτικής ένδειξης), όπως το εκλυτικό γεγονός, οι αντιλήψεις και η συναισθηματική δυσφορία. Αν ο σύμβουλος αποτύχει να προσδιορίσει με ευστοχία αυτές τις πτυχές του προβλήματος του εξυπηρετούμενου, δεν θα μπορέσει να υπάρξει αποτελεσματική παρέμβαση στην κρίση, όπως ακριβώς ένας γιατρός δεν θα μπορέσει να διαγνώσει την ασθένεια και να χορηγήσει την κατάλληλη αγωγή χωρίς τη λήψη των ιατρικών ζωτικών ενδείξεων. Όταν ένας εξυπηρετούμενος αναζητά υπηρεσίες ψυχικής υγείας, συνήθως ανακουφίζεται όταν κάποιος ζητά πληροφορίες με εχεμύθεια και εφαρμόζει μια οργανωμένη μέθοδο.

Ερωτήσεις

► Πρέπει να αναφέρουμε ορισμένα ακόμη σημεία σχετικά με τις ερωτήσεις, τις γνώσεις και τα συναισθήματα. Στην αγγλική γλώσσα, οι όροι «νιώθω σαν» και «νιώθω ότι» χρησιμοποιούνται συχνά για να εκφράσουν γνώσεις. Ο σύμβουλος πρέπει να αποφύγει να σκεφτεί ότι ένας εξυπηρετούμενος δηλώνει ένα πραγματικό συναίσθημα όταν χρησιμοποιεί αυτές τις φράσεις. Αντιθέτως, ο σύμβουλος πρέπει να θέσει ένα ερώτημα τύπου «Πώς νιώθετε όταν νομίζετε ότι είστε ανόητη;» όταν μια εξυπηρετούμενη πει «Νιώθω τόσο ανόητη που μένω με τον άντρα μου». Παρομοίως, αν ένας εξυπηρετούμενος πει «Νιώθω ότι είμαι υπεύθυνος για εκείνη» ο σύμβουλος μπορεί να ρωτήσει «Ποιο συναίσθημα νιώθετε όταν θεωρείτε τον εαυτό σας υπεύθυνο για εκείνη;». Το έργο του συμβούλου θα διευκολυνθεί και η συνέντευξη θα προχωρήσει με μεγαλύτερη σαφήνεια όταν ένα συναίσθημα εντοπίζεται και διακρίνεται από μια σκέψη. Αυτό θα βοηθήσει επίσης τον εξυπηρετούμενο να οργανώσει τις σκέψεις και τα συναισθήματα του. Υπάρχουν συγκεκριμένες λέξεις που είναι δύσκολο να προσδιοριστούν ως σκέψη ή συναίσθημα. Μπορεί κάποιος πραγματικά να νιώθει ανόητος ή θεωρούμε τον εαυτό μας ανόητο και νιώθουμε λυπημένοι; Μπορούμε να νιώθουμε υπεύθυνοι ή νιώθουμε αγχωμένοι και θυμωμένοι όταν πιστεύουμε ότι είμαστε υπεύθυνοι; Μερικές φορές η διάκριση είναι δύσκολη, αλλά αξίζει να το διερευνήσουμε.

► Ορισμένοι άνθρωποι θεωρούν τα συναισθήματα ως εξής: λυπημένος, θυμωμένος, χαρούμενος, φοβισμένος, απογοητευμένος, στρεσαρισμένος, αγχωμένος ή μπερδεμένος.

Αποσαφήνιση

► Οι ερωτήσεις αποσαφήνισης αποτελούν ένα είδος ήπιων ερωτήσεων κλειστού τύπου. Οι σύμβουλοι χρησιμοποιούν τη συγκεκριμένη βασική δεξιότητα ακρόασης όταν δεν είναι σίγουροι για αυτά που μόλις ειπώθηκαν από τον εξυπηρετούμενο. Ίσως δεν συγκρότησαν κάποιο μέρος της πληροφορίας επειδή ο εξυπηρετούμενος μιλούσε πολύ γρήγορα ή παρουσίασε πολλές πληροφορίες την ίδια στιγμή, με αποτέλεσμα ο σύμβουλος να μην μπορέσει να τις συγκροτήσει όλες. Στην αποσαφήνιση, οι σύμβουλοι αναδιατυπώνουν με δικά τους λόγια σε μορφή ερώτησης αυτό που θεωρούν ότι άκουσαν τον εξυπηρετούμενο να λέει, ξεκινώντας τη δήλωση ως εξής: «Λέτε ότι» ή «Εννοείτε ότι». Η τεχνική της αποσαφήνισης χρησιμοποιείται για να ξεκαθαρίσει τη σύγχυση ή την ασάφεια και κατά συνέπεια να συμβάλει στην αποφυγή των παρανοήσεων και στην επιβεβαίωση της ακρίβειας για όσα άκουσαν οι σύμβουλοι. Μπορεί στη συνέχεια να ζητηθεί από τους εξυπηρετούμενους να αναδιατυπώσουν ένα προηγούμενο μήνυμα. Η ερώτηση δεν αποσκοπεί στο να ενθαρρύνει τους εξυπηρετούμενους να διερευνήσουν περισσότερο αυτό που ειπώθηκε, αλλά απλώς στο να βοηθήσει τους συμβούλους να βεβαιωθούν ότι κατάλαβαν όλα όσα ειπώθηκαν. Ορισμένες φορές οι εξυπηρετούμενοι μιλάνε με τόσο αποσπασματικό τρόπο ή τόσο γρήγορα, που οι σύμβουλοι δεν μπορούν να ακούσουν με ακρίβεια σημαντικά γεγονότα και ιδέες. Έτσι, μια ερώτηση αποσαφήνισης βοηθά τους συμβούλους να κατανοήσουν με σαφήνεια αυτό που ειπώθηκε.

ΠΛΑΙΣΙΟ 3.2 Άσκηση παράφρασης και αποσαφήνισης

► Επιλέξτε έναν παρτενέρ και ζητήστε από ένα τρίτο πρόσωπο να είναι ο παρατηρητής. Ο ένας παίζει τον ρόλο του συνεντευκτή σχετικά με την κρίση και ο άλλος παίζει τον ρόλο του εξυπηρετούμενου που βρίσκεται σε κρίση. Αφού ο εξυπηρετούμενος μιλήσει στον σύμβουλο για την κρίση, ο σύμβουλος πρέπει να αναδιατυπώσει με δικά του λόγια όσα άκουσε. Μην παπαγαλίσετε ή επαναλάβετε ακριβώς όσα είπε ο εξυπηρετούμενος. Ορισμένες φορές είναι βοηθητικό για τον σύμβουλο να βγει από τον ρόλο και να πει στον παρατηρητή, σε τρίτο πρόσωπο, τι άκουσε τον εξυπηρετούμενο να λέει. Ο σύμβουλος μπορεί στη συνέχεια να επιστρέψει στον ρόλο του και να μιλήσει απευθείας στον εξυπηρετούμενο, παραφράζοντας όσα τον άκουσε να λέει. Ο διάλογος που ακολουθεί δείχνει πως μπορεί να πραγματοποιηθεί κάτι τέτοιο:

► ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΣ: Βρίσκομαι σε κατάθλιψη από την προηγούμενη εβδομάδα που έπρεπε να κάνω ευθανασία στον σκύλο μου. Δεν μπορώ να κοιμηθώ ή να συγκεντρωθώ στη δουλειά και όλοι νομίζουν ότι είμαι ένα μεγάλο μωρό.

► ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Λέτε ότι νιώθετε πολύ άσχημα από τότε που πέθανε ο σκύλος σας και δεν λαμβάνετε υποστήριξη από τους συναδέλφους σας; (αποσαφήνιση)

► ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Σας ακούω να λέτε ότι από τότε που κάνατε ευθανασία στον σκύλο σας, την προηγούμενη εβδομάδα, δυσκολεύεστε να κοιμηθείτε και νιώθετε κατάθλιψη, και κανένας στη δουλειά δεν φαίνεται να κατανοεί τα συναισθήματά σας. (παράφραση)

Παράφραση

- ▶ Η παράφραση (paraphrasing) χρησιμοποιείται όταν οι σύμβουλοι αναδιατυπώνουν με δικά τους λόγια όσα θεωρούν ότι άκουσαν τους εξυπηρετούμενους να λένε. Ο σύμβουλος δεν επιδιώκει να παπαγαλίσει ή απλώς να επαναλάβει ακριβώς αυτό που είπε ο εξυπηρετούμενος, αλλά, αντιθέτως, ο στόχος είναι ο σύμβουλος να μοιραστεί με τον εξυπηρετούμενο αυτό που άκουσε. Η εστίαση δίνεται στο γνωστικό κομμάτι και στα γεγονότα του μηνύματος του εξυπηρετούμενου.
- ▶ Η πρόθεση είναι να ενθαρρύνετε την επεξεργασία των δηλώσεων, ώστε ο εξυπηρετούμενος να αντιληφθεί ότι εσείς, ο σύμβουλος, έχετε κατανοήσει ή ακούσει το μήνυμά του να βοηθήσετε τον εξυπηρετούμενο να εστιάσει σε μια συγκεκριμένη κατάσταση, ιδέα ή πράξη· και να αναδείξετε το περιεχόμενο, όταν η εστίαση στο συναίσθημα θα ήταν πρόωρη ή ακατάλληλη (Slaikeu, T990, σελ. 38). Δοκιμάστε την άσκηση παράφρασης/αποσαφήνισης που παρουσιάζεται στο Πλαίσιο 3.2.

Αντανάκλαση συναισθημάτων

► Η ενσυναίσθηση αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της επίτευξης και διατήρησης μιας καλής επαφής με τους εξυπηρετούμενους. Σημαίνει να μπορέσετε να ενημερώσετε τους εξυπηρετούμενους ότι κατανοείτε τα συναισθήματά τους. Η τεχνική της **αντανάκλασης (reflection)**, που είναι μια δήλωση που αντανακλά το συναισθηματικό κομμάτι ή τόνο του μηνύματος του εξυπηρετούμενου, είτε λεκτικού είτε μη λεκτικού, είναι ένα ισχυρό εργαλείο για τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος ενσυναίσθησης. Όχι μόνο βοηθά να αποσαφηνιστούν τα συναισθήματα του εξυπηρετούμενου σε μια συγκεκριμένη κατάσταση, αλλά βοηθά επίσης τον εξυπηρετούμενο να νιώσει ότι τον καταλαβαίνουν. Στη συνέχεια, οι εξυπηρετούμενοι μπορούν να εκφράσουν τα συναισθήματά τους για μια κατάσταση· να μάθουν να διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους, ειδικά τα αρνητικά και να εκφράζουν τα συναισθήματά τους προς τον πάροχο και την υπηρεσία φροντίδας ψυχικής υγείας. Όπως είδαμε στο Κεφάλαιο 1, ο Carlan υποστήριξε ότι ένα χαρακτηριστικό των ατόμων με αποτελεσματικές δεξιότητες διαχείρισης είναι η ικανότητά τους να εκφράζουν τα συναισθήματά τους ελεύθερα και να τα ελέγχουν.

Αντανάκλαση συναισθημάτων

► Η αντανάκλαση των συναισθημάτων επιτρέπει να προκόψει μια τέτοια διαδικασία. Η αντανάκλαση συναισθημάτων ενδέχεται να είναι δύσκολη για τους αρχάριους συμβούλους. Η πραγματική ενσυναίσθηση προϋποθέτει ότι ένας σύμβουλος επιτρέπει στον εαυτό του να νιώσει αυτό που νιώθουν οι εξυπηρετούμενοι. Αυτό μπορεί να είναι εξαντλητικό' οι σύμβουλοι συχνά συγκροτούν πολλά συναισθήματα για τους εξυπηρετούμενους, έως ότου ο εξυπηρετούμενος να μπορέσει να τα ελέγξει. Όσοι επιτρέπουν στον εαυτό τους να συμμεριστεί πραγματικά τον εξυπηρετούμενο και να κατανοήσει τα συναισθήματα του, θα δημιουργήσουν ισχυρό δεσμό με τον εξυπηρετούμενο, αλλά επίσης ενδέχεται να βιώσουν συναισθηματική εξουθένωση. Για τον λόγο αυτόν οι σύμβουλοι συχνά προσφεύγουν σε δική τους συμβουλευτική όταν έχουν εργαστεί εκτεταμένα με άτομα που υποφέρουν από κάποιο τραύμα. Το Πλαίσιο 3.3 παρουσιάζει μια άσκηση καθοδήγησης για την εφαρμογή της αντανάκλασης. Έχετε κατά νου ότι η απλότητα στην αντανάκλαση έχει δύναμη. Χρησιμοποιήστε τη μέθοδο KISS (keep it super simple/πες το όσο το δυνατόν πιο απλά). Απλώς προβείτε σε αντανάκλαση του συναισθήματος, αναγνωρίστε τις προφανείς μη λεκτικές συμπεριφορές και αποφύγετε να προσθέσετε και άλλο περιεχόμενο.

Αντανάκλαση συναισθημάτων

► Αν ο σύμβουλος προσθέσει γνωστικές πληροφορίες ή γεγονότα μετά την αντανάκλαση ενός συναισθήματος, ο εξυπηρετούμενος μπορεί να εστιάσει σε κάτι άλλο πέρα από το συναίσθημα. Προσπαθήστε να είστε όσο το δυνατόν πιο απλοί. Ακολουθούν παραδείγματα απλών και σύνθετων αντανάκλασεων:

| Απλή αντανάκλαση | Σύνθετη αντανάκλαση |
|-----------------------------|---|
| Βλέπω δάκρυα στα μάτια σας. | Παρατηρώ ότι κλαίτε όταν μιλάτε για τον πατέρα σας και φαίνεται ότι δεν θέλετε να μιλάτε γι' αυτόν. |
| Ακούγεστε θυμωμένος. | Ναι, καταλαβαίνω πόσο θυμώνετε όταν η σύζυγός σας παραπονιέται |
| Διαισθάνομαι πολύ άγχος. | Ώστε φοβάστε ότι δεν θα καταφέρετε να μπειτε στο τμήμα των μεταπτυχιακών σπουδών. |

Αντανάκλαση συναισθημάτων

- ▶ Παρατηρήστε ότι στη στήλη με την απλή αντανάκλαση ο εξυπηρετούμενος μπορεί πράγματι να εστιάσει μόνο στο δικό του συναίσθημα, ενώ στη στήλη με τη συνθετη αντανάκλαση ο εξυπηρετούμενος μπορεί να εστιάσει στον πατέρα, στη σύζυγο ή στο τμήμα των μεταπτυχιακών σπουδών, ανάλογα με την περίπτωση.
- ▶ Θεραπευτές από τον Freud έως τον Rogers πίστευαν ότι η κάθαρση και η εμπειρική επίγνωση των συναισθημάτων συνιστούν τους ιαματικούς παράγοντες της θεραπείας. Η συνέντευξη για την κρίση μπορεί να είναι η μοναδική φορά που ο εξυπηρετούμενος ένιωσε να αναγνωρίζονται και να επικυρώνονται τα συναισθήματά του, και αυτό συνήθως συνιστά μια καλή εμπειρία από μόνη της! Δοκιμάστε την άσκηση για την αντανάκλαση που παρουσιάζεται στο Πλαίσιο 3.3.

ΠΛΑΙΣΙΟ 3.3 Άσκηση αντανάκλασή συναισθημάτων

- ▶ Σε ζευγάρια ή σε ομάδα, κάποιος θα αναλάβει να παίξει τον ρόλο του εξυπηρετούμενου που βιώνει κρίση, μιλώντας στους άλλους για τα προβλήματα και τα συναισθήματα του. Κάθε φοιτητής σύμβουλος, στη συνέχεια, θα προχωρήσει σε αντανάκλαση μόνο των συναισθημάτων του εξυπηρετούμενου. Ακουστέ τον συναισθηματικό τόνο και αναζητήστε μη λεκτικές ενδείξεις, όπως βουρκωμένα μάτια ή χτύπημα της γροθιάς. Δοκιμάστε να εισαγάγετε την αντανάκλαση με τους εξής τρόπους: «Φαίνεται να νιώθετε...», «Ακούγεται σαν να νιώθετε...», «Διαισθάνομαι ότι...». Αναζητήστε ασαφή και αντιφατικά συναισθήματα, καθώς και θετικά συναισθήματα.

Σύνοψη

- ▶ Ο βασικός σκοπός της **σύνοψης (summarization)** είναι να βοηθήσετε ένα άλλο άτομο να συγκεντρώσει και να συνθέσει τις σκέψεις του. Ένας δεύτερος σκοπός είναι να ελέγξετε κατά πόσο εσείς ως σύμβουλος έχετε διαστρεβλώσει το πλαίσιο αναφοράς του εξυπηρετούμενου. Η σύνοψη μπορεί να είναι βοηθητική στο ξεκίνημα μιας συνέντευξης, αν έχετε δει τον εξυπηρετούμενο σε προηγούμενες συνεδρίες- μπορεί να συμβάλει στον συνδυασμό δεδομένων από πολλές συνεντεύξεις ή απλώς να αποσαφηνίσει τι συνέβη στην παρούσα συνέντευξη (Ivey et al., 1997, σελ. 92), Ένα παράδειγμα σύνοψης που περιλαμβάνει το εκλυτικό γεγονός, την αντίληψη και τα συναισθήματα μπορεί να είναι το εξής: «Άρα, ο σύζυγός σας σας χτύπησε χθες το βράδυ και αυτή τη φορά χτύπησε και την κόρη σας. Συνεπώς σκέφτεστε ότι βρίσκεται τόσο πολύ εκτός ελέγχου, που πρέπει να τον αφήσετε. Νιώθετε φοβισμένη και μόνη και δεν ξέρετε σε ποιον να στραφείτε». Η σύνοψη διαφέρει από την παράφραση, καθώς περιλαμβάνει σχεδόν όλες τις πληροφορίες που έχουν συζητηθεί στη συνέντευξη, και όχι μόνο την πληροφορία που έχει παρουσιαστεί πιο πρόσφατα από τον εξυπηρετούμενο. Ορισμένες φορές, όταν η συνέντευξη δεν προχωράει, μια σύνοψη θα τη βοηθήσει να προχωρήσει. Μπορεί να επιτρέψει στον εξυπηρετούμενο να αποφασίσει ποιο κομμάτι της κατάστασης κρίσης επιθυμεί να συνεχίσει να διερευνά κάθε δεδομένη στιγμή.

Σύνοψη

- ▶ Όπως θα συζητηθεί στην ενότητα Β που ακολουθεί, η σύνοψη μπορεί να βοηθήσει στην ομαλή μετάβαση από τον εντοπισμό του προβλήματος στην εύρεση στρατηγικών διαχείρισης. Συνήθως το γνωστικό και συναισθηματικό περιεχόμενο αναδιατυπώνονται, καθώς και το εκλυτικό γεγονός και οι προσπάθειες διαχείρισης. Είναι εύκολο να θυμάστε αυτές τις πτυχές, αν έχετε κατά νου τις τρεις πτυχές μιας κρίσης: (1) το εκλυτικό γεγονός- (2) την αντίληψη του γεγονότος από τον εξυπηρετούμενο, που οδηγεί σε συναισθηματική δυσφορία· και (3) την αποτυχία του εξυπηρετούμενου να διαχειριστεί με επιτυχία τη δυσφορία.
- ▶ Τώρα που μάθατε τις βασικές δεξιότητες ακρόασης, εξασκηθείτε σε αυτές μέσω παιχνιδιών ρόλων διάρκειας επτά έως δέκα λεπτών, με βάση τον Πίνακα 3.1. Μόλις κατακτήσετε αυτές τις δεξιότητες, είστε έτοιμοι να προχωρήσετε σε πιο προχωρημένες δεξιότητες επικοινωνίας. Οι βασικές δεξιότητες ακρόασης θα χρησιμοποιούνται σε κάθε συνεδρία. Αυτές οι δεξιότητες βοηθούν τους συμβούλους να διατηρήσουν καλή επαφή και τους επιτρέπουν την πρόσβαση σε πιο ευαίσθητες πληροφορίες για τον εξυπηρετούμενο. Οι σύμβουλοι θα χρησιμοποιήσουν αυτές τις βασικές δεξιότητες ακρόασης κατά τη διάρκεια των σταδίων Β και C του μοντέλου ABC. Επισημαίνεται ότι το μοντέλο ABC παρουσιάζεται ως ένα μοντέλο τριών σταδίων, αλλά το στάδιο
- ▶ Α καλύπτει τόσο το Β όσο και το C. Σκεφτείτε το Α σαν μια ομπρέλα που καλύπτει το Β και το C και τις βασικές δεξιότητες ακρόασης ως τον εξοπλισμό που εμποδίζει τη βροχή να πλημμυρίσει τη συνεδρία και να καταστρέψει τον περίπατό τους. Σαφώς και άλλες θεραπευτικές διαδραστικές διαδικασίες επίσης θα χρησιμοποιηθούν και θα συζητηθούν αργότερα.

Εντοπισμός του προβλήματος

- ▶ Μετά τη συλλογή των δημογραφικών πληροφοριών και καθώς αναπτύσσεται μια καλή σχέση, ο σύμβουλος αρχίζει να εστιάζει στην κρίση που βιώνει ο εξυπηρετούμενος. 6 εντοπισμός του προβλήματος είναι το δεύτερο και πιο κρίσιμο βήμα στη μέθοδο ABC. Ανατρέξτε στο Μοντέλο ABC για την Παρέμβαση στην Κρίση που παρουσιάζεται στον Πίνακα 3.2 για να δείτε τη διαδικασία της συνέντευξης.
- ▶ Κάθε πτυχή του συγκεκριμένου μοντέλου θα εξεταστεί μεμονωμένα στις ενότητες που ακολουθούν. Ωστόσο, στην πράξη/ όλες οι πτυχές της κρίσης και των θεραπευτικών αλληλεπιδράσεων συνδέονται μεταξύ τους και οι σύμβουλοι δεν μπορούν συνήθως να ακολουθήσουν μια γραμμική πορεία. Οι πιο αποτελεσματικοί σύμβουλοι έχουν τόσο βαθιά γνώση κάθε πτυχής του μοντέλου που δεν φαίνεται να λειτουργούν με μηχανιστικό τρόπο. Έχοντας κατά νου τον ορισμό της *κρίσης*, οι σύμβουλοι θυμούνται τι πρέπει να εντοπίσουν: τα εκλυτικά γεγονότα, τις αντιλήψεις, τη συναισθηματική δυσφορία και τη λειτουργικότητα. Όταν όλες οι άλλες προσπάθειες αποτύχουν, η εφαρμογή του μοντέλου ABC θα βοηθήσει έναν σύμβουλο να προχωρήσει με οργανωμένο τρόπο, διατηρώντας παράλληλα μια σύνδεση με τον εξυπηρετούμενο. Συχνά, υποστηρίζεται ότι κατά την εκμάθηση των βασικών δεξιοτήτων ακρόασης ο σύμβουλος πρέπει να ακολουθεί τον εξυπηρετούμενο. Κατά την εκμάθηση της εφαρμογής του μοντέλου, ο σύμβουλος πρέπει να ακολουθεί το μοντέλο.
- ▶ Στο τέλος του κεφαλαίου, υπάρχει ένα σενάριο-δείγμα που περιλαμβάνει διάφορες ερωτήσεις και δηλώσεις που μπορεί να χρησιμοποιεί ένας σύμβουλος, όταν εφαρμόζει το μοντέλο ABC. Ωστόσο, κάθε σύμβουλος πρέπει να χρησιμοποιεί τη διαίσθησή του και τις δικές του δεξιότητες ακρόασης για να ανταποκριθεί επαρκώς σε κάθε ξεχωριστό εξυπηρετούμενο. Στα κεφάλαια που ακολουθούν παρουσιάζονται ιδέες για διαφορετικές δηλώσεις και ερωτήσεις, που οι σύμβουλοι μπορούν να χρησιμοποιούν σε συγκεκριμένου τύπου προβλήματα, αλλά η πρακτική και η εμπειρία είναι πραγματικά οι καλύτεροι δάσκαλοι.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.2 Μοντέλο ABC για την Παρέμβαση στην Κρίση

A: ΧΡΗΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΑΚΡΟΑΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΕΠΑΦΗΣ

Συμπεριφορές ακρόασης

Ανοιχτού τύπου ερωτήσεις και κατάλληλες κλειστού τύπου ερωτήσεις

Παράφραση και αποσαφήνιση

Αντανάκλαση συναισθήματος

Σύνοψη

B: ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΦΥΣΗΣ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΗ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ

Προσδιορισμός εκλυτικού γεγονότος

Προσδιορισμός και διερεύνηση γνωσιών

Προσδιορισμός συναισθηματικής δυσφορίας

Προσδιορισμοί δυσκολιών της λειτουργικότητας: σε συμπεριφορικό, κοινωνικό, ακαδημαϊκό και εργασιακό επίπεδο

Προσδιορισμός του επιπέδου λειτουργικότητας σε αυτούς τους τομείς πριν την κρίση

Δεοντολογικοί έλεγχοι

Αυτοκτονία, ανθρωποκτονία, οργανικά ζητήματα, ψύχωση, κατάχρηση ουσιών, παιδική κακοποίηση, κακοποίηση ηλικιωμένου.

Δηλώσει θεραπευτικής αλληλεπίδρασης

Εκπαιδευτικές, ενδυνάμωσης, επιβεβαίωσης, αναπλαισίωσης.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.2 Μοντέλο ABC για την Παρέμβαση στην Κρίση

C: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Διερεύνηση όσων ο εξυπηρετούμενος θέλει να κάνει την παρούσα χρονική στιγμή για να διαχειριστεί την κατάσταση

Διερεύνηση των προσπαθειών του εξυπηρετούμενου να διαχειριστεί την κατάσταση στο παρελθόν

Διερεύνηση άλλων πραγμάτων που μπορεί να εφαρμόσει ο εξυπηρετούμενος για να διαχειριστεί την κατάσταση

Προσφορά εναλλακτικών στρατηγικών Siaxsipians

Ομάδες υποστήριξης

Ομάδες δώδεκα βημάτων

Οικογενειακή θεραπεία ή θεραπεία ζεύγους

Δικηγόρος

Γιατρός

Βιβλιοθεραπεία

Θεραπεία μέσω κινηματογράφου

Εκπαίδευση στη διεκδικητικότητα

Διαχείριση στρες

Ξενώνες ή άλλοι φορείς

Διασφάλιση δέσμευσης και επανεξέταση.

Εντοπισμός του προβλήματος

► Σε καθένα από τα κεφάλαια που ακολουθούν δίνονται παραδείγματα για εξάσκηση μέσω παιχνιδιού ρόλων. Ο αναγνώστης ενθαρρύνεται να μην περιοριστεί μόνο στη χρήση των ιδεών που παρουσιάζονται. Μπορεί να δημιουργήσει και τις δικές του ιδέες όταν αυτό είναι εφικτό. Το Μοντέλο ABC για την Παρέμβαση στην Κρίση μπορεί να χρησιμοποιηθεί κατά τη διάρκεια ενός δεκάλεπτου τηλεφωνήματος ή μιας πενήντάλεπτης συνεδρίας ή μιας σειράς συνεδριών παρέμβασης στην κρίση διάρκειας έξι εβδομάδων (ή περισσότερο). Κάθε εβδομάδα μπορεί να αναλύονται νέα ζητήματα και να αναζητούνται νέες στρατηγικές διαχείρισης, ενώ οι αλλαγές στη λειτουργικότητα μπορούν να αξιολογούνται από εβδομάδα σε εβδομάδα. Επισημαίνεται ότι το μοντέλο αξιολογεί μια πληθώρα τομέων. Αυτό δεν σημαίνει ότι σε κάθε επίσκεψη ο σύμβουλος πρέπει να αξιολογεί κάθε τομέα. Αντιθέτως, κάθε τομέας πρέπει να συζητηθεί τουλάχιστον στην πρώτη ή στη δεύτερη επίσκεψη και στη συνέχεια να επαναξιολογηθεί ανάλογα με τις ανάγκες για την εκτίμηση της προόδου του εξυπηρετούμενου. Οι περισσότερες ασφαλιστικές εταιρείες Οργανωμένης περίθαλψης είναι ευέλικτες, επιτρέποντας μια επιπλέον συνεδρία υποδοχής, ειδικά αν ο σύμβουλος καλείται να αντιμετωπίσει μια επείγουσα κατάσταση, όπως μια αυτοκτονία στην πρώτη συνεδρία, και δεν μπορεί να συλλέξει κάποιες από τις πληροφορίες που συνήθως ζητούνται στα έντυπα υποδοχής των ασφαλιστικών εταιρειών.

Εντοπισμός του προβλήματος

► Για παράδειγμα, η συγγραφέας διεξήγαγε μια πρώτη συνεδρία υποδοχής με μία εξυπηρετούμενη, της οποίας η παρούσα δυσφορία ήταν οι αυτοκτονικές τάσεις. Τα 50 λεπτά της συνεδρίας αφιερώθηκαν στην αξιολόγηση του επιπέδου κινδύνου της εξυπηρετούμενης και στη διαμόρφωση ενός σχεδίου που θα προλάμβανε το να βλάψει τον εαυτό της η εξυπηρετούμενη. Η εξυπηρετούμενη συμφώνησε να επιστρέψει την επόμενη ημέρα για τη συνέχιση της συνεδρίας υποδοχής, εφόσον ένιωθε καλύτερα. Η συγγραφέας απλώς επικοινωνήσε με τον σύμβουλο της ασφαλιστικής εταιρείας οργανωμένης περίθαλψης, εξήγησε την κατάσταση και έλαβε την άδεια για την πραγματοποίηση μιας επιπλέον συνεδρίας υποδοχής, παρά το γεγονός ότι η συγκεκριμένη ασφαλιστική εταιρεία επέτρεπε μόνο μία συνεδρία στα μέλη της, κατά την οποία οι σύμβουλοι έπρεπε να συμπληρώσουν ένα ολόκληρο έντυπο υποδοχής προκειμένου να εγκριθούν επιπλέον συνεδρίες. Αληθεύει ότι η πολιτική είναι πολιτική και οι κανόνες είναι κανόνες· όμως είναι αστείο να ακολουθείται μια πολιτική που θα είχε ως συνέπεια ένας εξυπηρετούμενος να εξυπηρετηθεί ελλιπώς και να διατρέχει τον κίνδυνο να βλάψει τον εαυτό του, απλώς επειδή δεν συγκεντρώθηκαν συγκεκριμένες πληροφορίες.

Σχεδιάγραμμα 3.1 Το δέντρο της γνώσης



- ▶ **Γνωσία 1 είναι ένα κλαδί**
- ▶ [Τα κλωνάρια και τα φύλλα διερευνούν αυτή τη γνωσία - τα φύλλα είναι καφέ (γνωστικό κλειδί)]
- ▶ **Γνωσία 2 είναι ένα κλαδί**
- ▶ [Τα κλωνάρια και τα φύλλα διερευνούν αυτή τη γνωσία - τα φύλλα είναι καφέ (γνωστικό κλειδί)]
- ▶ **Γνωσία 3 είναι ένα κλαδί**
- ▶ [Τα κλωνάρια και τα φύλλα διερευνούν αυτή τη γνωσία - τα φύλλα είναι καφέ (γνωστικό κλειδί)]
- ▶ **Οι εξυπηρετούμενοι παρουσιάζουν έναν κορμό: Ένα εκλυτικό γεγονός, συναισθήματα ή δυσκολίες σε επίπεδο λειτουργικότητας.**

Εντοπισμός του προβλήματος

► Ιδιαίτερη σημασία στην παρέμβαση στην κρίση και στη βραχεία θεραπεία έχει η ικανότητα διερεύνησης των αντιλήψεων του εξυπηρετούμενου. Οι περισσότερες συνεδρίες θα αφιερωθούν σε αυτή τη διαδικασία, και μέσω αυτής της διερεύνησης οι εξυπηρετούμενοι θα γνωρίσουν την πηγή του πόνου τους. Μόλις γίνουν κατανοητές οι αντιλήψεις και το πλαίσιο αναφοράς του εξυπηρετούμενου σχετικά με ποικίλες καταστάσεις, ο σύμβουλος βρίσκεται πλέον σε θέση να καθοδηγήσει τους εξυπηρετούμενους σε νέους τρόπους σκέψης και εμπειρίας του εαυτού τους και του κόσμου. Επίσης, μόλις οι γνώσεις των εξυπηρετούμενων τροποποιηθούν, τότε η συναισθηματική δυσφορία θα μειωθεί, θα μπορούν να εφαρμοστούν δεξιότητες διαχείρισης και κατ' αυτόν τον τρόπο η λειτουργικότητα θα αυξηθεί. Όπως θυμάστε, αυτός είναι ο στόχος της παρέμβασης στην κρίση. Στο Κεφάλαιο 1, παρουσιάστηκαν δύο μοντέλα, με στόχο να κατανοήσουν οι αναγνώστες τις πτυχές μιας κατάστασης κρίσης και τη διαδικασία που οδηγεί στην αύξηση της λειτουργικότητας. Ο αναγνώστης ενθαρρύνεται να ανατρέξει σε αυτά, καθώς μαθαίνει για το μοντέλο ABC.

► Η διαδικασία της συνέντευξης μπορεί να θεωρηθεί σαν να σκαρφαλώνεις σε ένα δέντρο μαζί με τον εξυπηρετούμενο (βλ. Σχεδιάγραμμα 3.1). Ο εξυπηρετούμενος συνήθως προσέρχεται μετά το εκλυτικό γεγονός ή βιώνοντας συναισθηματική δυσφορία, όπως συναισθηματικό πόνο ή μείωση της λειτουργικότητας. Στόχος της ενότητας Β είναι «το σκαρφάλωμα στο δέντρο» με στόχο να διερευνήσουμε πώς όλα τα στοιχεία σχετίζονται με τις γνώσεις.

Εντοπισμός του προβλήματος

- ▶ Ο σύμβουλος σκαρφαλώνει στον κορμό μαζί με τον εξυπηρετούμενο, ρωτώντας τον εξυπηρετούμενο τι σκέφτεται για τον κορμό. Οι σκέψεις αυτές διερευνώνται μέσω ερωτήσεων που τίθενται στον εξυπηρετούμενο για να εξηγήσει περαιτέρω τι εννοεί. Ερωτήσεις ανοιχτού τύπου χρησιμοποιούνται για να βοηθήσουν τον εξυπηρετούμενο να διερευνήσει όλες τις σχετικές σκέψεις και αντιλήψεις μέχρι να γίνουν κατανοητά τα φύλλα - αυτά αποτελούν το γνωστικό κλειδί. Ο σύμβουλος μπορεί να βοηθήσει ώστε τα φύλλα να αλλάξουν χρώμα από καφέ σε πράσινο, παρέχοντας σχόλια θεραπευτικής αλληλεπίδρασης.
- ▶ Παραδείγματα σχολίων θεραπευτικής αλληλεπίδρασης θα παρουσιαστούν σε πολλές ενότητες στα κεφάλαια που ακολουθούν και θα οριστούν σαφέστερα στη συνέχεια του κεφαλαίου. Πολλές φορές παρουσιάζονται πολλές σημαντικές γνώσεις. Καθεμία από αυτές θα πρέπει να διερευνηθεί και στη συνέχεια θα πρέπει να παρασχεθούν νέα θεραπευτικά σχόλια. Ο εντοπισμός των γνώσεων και η παροχή νέων τρόπων σκέψης για την κατάσταση αποτελούν το κεντρικό σημείο εστίασης των συνεδριών παρέμβασης στην κρίση μέσω της εφαρμογής του μοντέλου ABC.
- ▶ Διερευνώντας τα πολλά κλαδιά και παρακλάδια της αρχικής αντίληψης που παρουσιάζεται, ο σύμβουλος και ο εξυπηρετούμενος κατανοούν βαθύτερα αυτό που πραγματικά ενοχλεί περισσότερο τον εξυπηρετούμενο σε σχέση με το εκλυτικό γεγονός. Συχνά χρειάζονται έως και έξι ερωτήσεις προκειμένου να διαμορφωθεί το γνωστικό κλειδί και να διατυπωθούν οι θεραπευτικές δηλώσεις. Αν ο σύμβουλος επιχειρήσει να παράσχει μια εκπαιδευτική δήλωση, μια αναπλαισίωση, μια υποστηρικτική δήλωση ή μια δήλωση ενδυνάμωσης πολύ νωρίς, συχνά ο εξυπηρετούμενος αντιστέκεται. Ο εξυπηρετούμενος ενδεχομένως χρειαζόταν απλώς περισσότερο χρόνο για να εξηγήσει πλήρως το γνωστικό του δέντρο.

Ακολουθεί ένα δείγμα διαλόγου, στο οποίο ο θεραπευτής και ο εξυπηρετούμενος σκαρφαλώνουν στο δέντρο:

ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΗ: Ο άνδρας μου με εγκατέλειψε. (παρουσιάζει ένα εκλυτικό γεγονός)

ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Τι σημαίνει αυτό για εσάς; (θέτει ερώτηση ανοικτού τύπου για να διερευνήσει την αντίληψη)

ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΗ: Θα είμαι μόνη για πάντα, (παρουσιάζεται η πρώτη γνωσία· η εξυπηρετούμενη πιστεύει ότι θα είναι για πάντα μόνη της)

ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Τι εννοείτε όταν λέτε μόνη; (ο σύμβουλος προσπαθεί να κατανοήσει ακριβώς τι εννοεί η εξυπηρετούμενη όταν λέει «μόνη»).

ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΗ: Κανένας δεν θα με αγαπήσει ξανά. (νέα γνωστική δήλωση)

ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Τι σας κάνει να πιστεύετε κάτι τέτοιο;

ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΗ: Μου είπε ότι είναι ο μοναδικός που θα μπορούσε ποτέ να με αγαπήσει, γιατί είμαι τόσο άσχημη και ανόητη, (περισσότερες καινούργιες πληροφορίες για την αρχική γνωσία)

ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Ποιες είναι οι σκέψεις σας για την ιδέα ότι είστε άσχημη και ανόητη;

ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΗ: Λοιπόν, δεν πιστεύω ότι είμαι πραγματικά τόσο ανόητη.

ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Τι σκέφτεστε;

ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΗ: Φοβάμαι να μείνω μόνη και να ξεκινήσω από την αρχή.

ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Τι είναι αυτό που σας φοβίζει περισσότερο;

ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΗ: Φοβάμαι να έρθω κοντά με κάποιον και να πληγωθώ.

ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Ένα νέο ξεκίνημα συχνά φοβίζει, (δήλωση επιβεβαίωσης που αναγνωρίζει τα συναισθήματα και τις σκέψεις της εξυπηρετούμενης). Αυτό το αίσθημα του φόβου μπορεί κάποια στιγμή να μετατραπεί σε ενθουσιασμό, όταν προκύψει μια ευκαιρία για μια πιο ικανοποιητική σχέση, (μια σύντομη αναπλαισίωση του φόβου ως ενδεχόμενου ενθουσιασμού).

Εντοπισμός του προβλήματος

- ▶ Σε αυτό το σημείο, η εξυπηρετούμενη μπορεί να νιώσει ελπίδα και οι γνωσίες της θα έχουν πιθανόν αλλάξει σε κάποιο βαθμό. Παρατηρήστε πόσες ερωτήσεις ήταν απαραίτητες για να φτάσει ο σύμβουλος στα βαθύτερα νοήματα πίσω από την αρχική γνωσία.
- ▶ Πιθανόν ο πιο σημαντικός λόγος για τον οποίο ο σύμβουλος διερευνά το εσωτερικό πλαίσιο αναφοράς του εξυπηρετούμενου είναι γιατί η αλλαγή των εσωτερικών αντιλήψεων είναι ευκολότερη από την αλλαγή των εξωτερικών καταστάσεων. Αν ο σύμβουλος αφιερώσει πολύ χρόνο στους σημαντικούς άλλους και στις λεπτομέρειες της κατάστασης -στοιχεία που σε γενικές γραμμές δεν μπορούν να τροποποιηθούν- ο εξυπηρετούμενος ενδεχομένως να βιώσει αυξημένη ματαίωση.

Προσδιορισμός του εκλυτικού γεγονότος

- ▶ Σύντομα μετά την έναρξη της συνέντευξης, ο σύμβουλος αναζητά το εκλυτικό γεγονός. Μια κατάλληλη ερώτηση θα ήταν η εξής: «Τι ήταν αυτό που σας οδήγησε να ζητήσετε αυτή τη συνάντηση;». Είναι ένα άνοιγμα για τους εξυπηρετούμενους, που τους δίνει την ευκαιρία να μιλήσουν για αυτό που τους συμβαίνει. Αν ο εξυπηρετούμενος δεν μπορεί να σκεφτεί κάποιο συγκεκριμένο γεγονός που τον έφερε στη συμβουλευτική, ο σύμβουλος ενθαρρύνεται να προχωρήσει στη διερεύνηση, εξηγώντας ότι η κατανόηση του παράγοντα που πυροδότησε την κρίση του εξυπηρετούμενου βοηθά στον μετριασμό της κατάστασης κρίσης.
- ▶ Το εκλυτικό γεγονός μπορεί να συνέβη την προηγούμενη ημέρα ή πριν από έξι εβδομάδες. Μια βοηθητική στρατηγική είναι να μάθει ο σύμβουλος πότε ο εξυπηρετούμενος άρχισε να νιώθει άσχημα, στοιχείο που βοηθάει στον προσδιορισμό του γεγονότος που πυροδότησε την κρίση. Η φράση «το κερασάκι στην τούρτα» είναι μια συνηθισμένη έκφραση που βοηθά τους εξυπηρετούμενους να εστιάσουν στην αρχή της κρίσης.

Προσδιορισμός του εκλυτικού γεγονότος

- ▶ Ένας άλλος λόγος για τον οποίο είναι σημαντικός ο προσδιορισμός του εκλυτικού γεγονότος είναι για να μπορέσει, στη συνέχεια, ο σύμβουλος να διερευνήσει πώς ο εξυπηρετούμενος προσπάθησε να διαχειριστεί την κατάσταση αρχικά. Όταν η άρνηση του εξυπηρετούμενου είναι ισχυρή, ο σύμβουλος μπορεί να αντιμετωπίσει τον εξυπηρετούμενο ρωτώντας τον για ποιον λόγο ακριβώς αποφάσισε να έρθει για συμβουλευτική. Ο λόγος συνήθως αφορά τη δυσκολία διαχείρισης ενός εκλυτικού γεγονότος. Αν το γεγονός δεν ορίζεται με σαφήνεια, ο σύμβουλος θα δυσκολευτεί να παρουσιάσει εναλλακτικές στρατηγικές διαχείρισης για την αντιμετώπιση του γεγονότος. Τέλος, ο προσδιορισμός του εκλυτικού γεγονότος είναι ζωτικής σημασίας, επειδή ο σύμβουλος πρέπει να εντοπίσει τις αντιλήψεις του εξυπηρετούμενου για το επεισόδιο. Αν οι γνώσεις αυτές δεν προσδιοριστούν κατάλληλα, δεν θα μπορέσουν να υπάρξουν σχόλια θεραπευτικής αλληλεπίδρασης που να σχετίζονται με αυτές. Να θυμάστε ότι η αλλαγή του τρόπου αντίληψης του γεγονότος είναι σημαντική για την αύξηση του επιπέδου λειτουργικότητας των εξυπηρετούμενων.
- ▶ Ανεξάρτητα από το αν πολλοί εξυπηρετούμενοι ισχυρίζονται ότι «στην πραγματικότητα, τίποτα δεν έχει συμβεί», κάτι τους οδήγησε να ζητήσουν βοήθεια. Εκμαιεύατε το! Πρέπει να αντιληφθούν ότι η τρέχουσα κατάσταση συναισθηματικής δυσφορίας συνδέεται με ένα πραγματικό γεγονός ή δεδομένο.

Αναγνώριση του νοήματος ή της αντίληψης για το εκλυτικό γεγονός

- ▶ Μόλις ένας σύμβουλος εντοπίσει με επιτυχία τα εκλυτικά γεγονότα, πρέπει να διερευνήσει ενεργητικά το νόημα που ο εξυπηρετούμενος αποδίδει στα γεγονότα. Είναι η αντίληψη που έχουν οι εξυπηρετούμενοι για τις στρεσογόνες καταστάσεις το στοιχείο που προκαλεί την κατάσταση κρίσης και τους καθιστά αδύναμους να διαχειριστούν το στρες.
- ▶ Για παράδειγμα, ας υποθέσουμε ότι μία γυναίκα έχει πέσει θύμα βιασμού. Το πραγματικό γεγονός του βιασμού προκαλεί στρες, αλλά και η αντίληψή της για το πώς ο άνδρας της θα αντιδράσει συμβάλλει στο στρες της, καθώς παλεύει με τον προσλαμβανόμενο νέο ρόλο της σε σχέση με εκείνον.
- ▶ Ορισμένες ερωτήσεις που μπορεί να θέσει ένας σύμβουλος για να εκμαιεύσει το πλαίσιο αναφοράς του εξυπηρετούμενου αναφορικά με την κατάσταση κρίσης είναι οι ακόλουθες:
 - ▶ «Πώς τα συνθέτετε όλα αυτά στο μυαλό σας;»
 - ▶ «Τι σκέφτεστε για αυτό;»
 - ▶ «Τι σημαίνει για εσάς ότι...;»
 - ▶ «Τι λέτε στον εαυτό σας για...;»
 - ▶ «Τι υποθέσεις κάνετε για...;»
- ▶ Η γνωστική αναδόμηση ή αναπλαισίωση είναι ένα πολύτιμο εργαλείο για τον σύμβουλο, αλλά μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο αν γνωρίζουμε τις ισχύουσες γνωσίες του εξυπηρετούμενου. Είναι αδύνατον να αναπτύξουμε ένα σχέδιο διαχείρισης για τους εξυπηρετούμενους, χωρίς να εξετάσουμε τη γνωστική και αντιληπτική τους εμπειρία. Να θυμάστε τον μηχανικό που χρειάζεται να αναλύσει και να βιώσει το πρόβλημα από πρώτο χέρι, πριν μαστορέψει τη μηχανή. Οι σύμβουλοι δεν πρέπει να επιχειρήσουν να αλλάξουν τις γνωσίες ενός εξυπηρετούμενου, αν δεν τις κατανοήσουν.

Προσδιορισμός της συναισθηματικής δυσφορίας και του επιπέδου λειτουργικότητας

- ▶ Εκτός από το ότι διερευνούν τους στρεσογόνους παράγοντες και τις αντιλήψεις που έχουν οι ίδιοι οι εξυπηρετούμενοι για αυτούς τους παράγοντες, οι σύμβουλοι πρέπει επίσης να διερευνήσουν τη συναισθηματική δυσφορία και τα επίπεδα λειτουργικότητας των εξυπηρετούμενων, και πώς τα εκλυτικά γεγονότα τα επηρεάζουν. Οι εξυπηρετούμενοι φαίνεται να ωφελούνται από την έκφραση οδυνηρών συναισθημάτων και από το μοίρασμα άλλων συμπτωμάτων - τα οποία μπορεί να επιβαρύνουν την επαγγελματική, ακαδημαϊκή, συμπεριφορική, κοινωνική, διαπροσωπική ή οικογενειακή λειτουργικότητά τους. Οι αναγνώστες πρέπει να έχουν κατά νου ότι όσο μεγαλύτερο επίπεδο συναισθηματικής δυσφορίας βιώνει ένα άτομο, τόσο πιο πιθανό είναι να επιβαρυνθεί η λειτουργικότητά του. Κατά συνέπεια, αυτή η σύνδεση μεταξύ συναισθημάτων και λειτουργικότητας πρέπει επίσης να διερευνηθεί.
- ▶ Ο σύμβουλος ενθαρρύνεται να διερευνήσει όσο το δυνατόν διεξοδικότερα κάθε τομέα που επηρεάζεται στη διάρκεια μιας κατάστασης κρίσης. Αυτή η διερεύνηση δίνει στον σύμβουλο μια αίσθηση του βαθμού της δυσκολίας που βιώνει ο εξυπηρετούμενος και μπορεί να χρησιμοποιηθεί αργότερα για την επιλογή των στρατηγικών διαχείρισης. Πέραν του προσδιορισμού του τρέχοντος επιπέδου λειτουργικότητας, ο σύμβουλος θα πρέπει να εκτιμήσει και το επίπεδο λειτουργικότητας του εξυπηρετούμενου πριν την κρίση, προκειμένου να κάνει τη μεταξύ τους σύγκριση. Αυτό θα βοηθήσει τον σύμβουλο να καθορίσει το επίπεδο διαχείρισης που θα μπορούσε ρεαλιστικά να κατακτήσει ο εξυπηρετούμενος και θα λειτουργούσε ως μία βάση αξιολόγησης του αποτελέσματος της παρέμβασης στην κρίση. Επισημαίνεται ότι ο στόχος της παρέμβασης στην κρίση είναι ο εξυπηρετούμενος να επανέλθει στο επίπεδο λειτουργικότητας που είχε πριν την κρίση ή να κατακτήσει ένα ακόμα πιο υψηλό επίπεδο λειτουργικότητας.

Πραγματοποίηση δεοντολογικών ελέγχων

- ▶ Πολλοί άλλοι τομείς συνήθως εντοπίζονται στην αρχική συνέντευξη. Πρόκειται για τομείς που έχουν δεοντολογικές επιπτώσεις και αξιολογούνται άμεσα ή έμμεσα με κάθε εξυπηρετούμενο.
- ▶ **Έλεγχος αυτοκτονικότητας** Επειδή οι άνθρωποι που βιώνουν μια κρίση είναι ευάλωτοι, συχνά μπερδεμένοι και συναισθηματικά φορτισμένοι, η αυτοκτονία αποτελεί ορισμένες φορές για αυτούς ένα πιθανό σχέδιο που θα τους απαλλάξει από την κατάσταση κρίσης. Κάθε σύμβουλος πρέπει να αξιολογεί την αυτοκτονικότητα, ειδικά όταν ο εξυπηρετούμενος παρουσιάζει κατάθλιψη ή παρορμητικότητα.
- ▶ **Ζητήματα ανθρωποκτονίας ή κακοποίησης** Όπως συζητήθηκε στο Κεφάλαιο 2, οι σύμβουλοι ψυχικής υγείας σε πολλές πολιτείες της Αμερικής είναι υποχρεωμένοι να καταγγέλλουν την κακοποίηση παιδιών και ηλικιωμένων ατόμων, καθώς και υποψίες που ενδέχεται να έχουν ότι ένας εξυπηρετούμενος μπορεί να βλάψει κάποιον. Η αξιολόγηση αυτών των ζητημάτων πρέπει να γίνει κατά τη διάρκεια μιας συνέντευξης. Συχνά, η διαίσθηση του συμβούλου θα δώσει το έναυσμα για μια λεπτομερή διερεύνηση. Η παιδική κακοποίηση και η κακοποίηση ηλικιωμένων παρουσιάζονται στο Κεφάλαιο 9 και στο Κεφάλαιο 12 αντίστοιχα. Η εργασία με εξυπηρετούμενους που αποτελούν κίνδυνο για τους άλλους εξετάζεται στο Κεφάλαιο 4. Δύο παραδείγματα κατάλληλων δεοντολογικών ελέγχων παρουσιάζονται στο Πλαίσιο 3.4.
- ▶ Το γεγονός ότι οι εξυπηρετούμενοι κλήθηκαν να συμμετέχουν στη διαδικασία καταγγελίας τους βοήθησε να διαχειριστούν το ζήτημα με λιγότερο φόβο. Η σύμβουλος δεν είχε άλλη επιλογή πέρα από την καταγγελία, παρότι οι εξυπηρετούμενοι δεν ήθελαν να προβεί σε μια τέτοια ενέργεια.

Πραγματοποίηση δεοντολογικών ελέγχων

- ▶ **Οργανικά ζητήματα ή άλλες ανησυχίες** Αν οι εξυπηρετούμενοι δηλώσουν ότι πάσχουν από μια σοβαρή ψυχική κατάσταση, όπως κατάθλιψη (**depression**), διπολική διαταραχή (**bipolar disorder**), ιδεοψυχαναγκαστική διαταραχή (**obsessive-compulsive disorder**) ή σχιζοφρένεια (**schizophrenia**), θα έπρεπε ήδη να λαμβάνουν φαρμακευτική αγωγή. Οι σύμβουλοι μπορούν να αξιολογήσουν τη συμμόρφωση των εξυπηρετούμενων στη φαρμακευτική αγωγή και να ενθαρρύνουν τους εξυπηρετούμενους που δεν συμμορφώνονται να
- ▶ λάβουν τη φαρμακευτική αγωγή, έως ότου μπορέσουν να προγραμματίσουν ένα ραντεβού με τον γιατρό τους. Σε αυτές τις περιπτώσεις, οι σύμβουλοι μπορεί να θέλουν να συζητήσουν με τον γιατρό από το τηλέφωνο, για να διασφαλίσουν ότι οι εξυπηρετούμενοι λαμβάνουν την πιο αποτελεσματική αγωγή. Όταν οι εξυπηρετούμενοι περιγράφουν ή εκδηλώνουν συμπεριφορές, συμπτώματα ή παράπονα που μπορεί να οφείλονται σε βιολογικούς παράγοντες, όπως η νόσος του Alzheimer ή η διαταραχή ελλειμματικής προσοχής και υπερκινητικότητας (ΔΕΠΥ) ή οποιαδήποτε άλλη οργανική εγκεφαλική διαταραχή (**organic brain disorder**), αλλά δεν έχουν ακόμα λάβει επίσημη διάγνωση κάποιας σοβαρής διαταραχής, τα δεοντολογικά κριτήρια απαιτούν από τους συμβούλους να τους παραπέμψουν σε έναν γιατρό ή ψυχίατρο για περαιτέρω αξιολόγηση. Στο Κεφάλαιο 4 γίνεται μια σύντομη παρουσίαση του τρόπου χρήσης της εξέτασης της ψυχικής κατάστασης (**mental status exam**) για την αξιολόγηση αυτών των σοβαρών ιατρικών διαταραχών.

ΠΛΑΙΣΙΟ 3.4 Παραδείγματα ζητημάτων ανθρωποκτονίας/κακοποίησης

Παράδειγμα 1: Ένας 43χρονος άντρας λέει ότι μισεί τον πατέρα του επειδή έχει χτυπήσει τη μητέρα του και νιώθει ότι θέλει να του λιώσει το πρόσωπο. Από μόνη ips αυτή η δήλωσή δεν αρκεί για να βρεθεί ο εξυπηρετούμενος υπό προσωρινή κράτηση. Ωστόσο, θα διερευνούσα πως διαχειρίζεται τον θυμό του, ειδικά προς τη γυναίκα του και τα παιδιά του. Οι σύμβουλοι είναι σημαντικό να γνωρίζουν ότι η υποψία κακοποίησης παιδιών πρέπει να αξιολογείται σε όλες τις ηεριπτώσει3. Ορισμένες φορές, η αποφυγή και η συνεργασία με μια κακοποιητική οικογένεια που είναι σε άρνηση είναι ευκολότερη από την αντιμετώπιση του ζητήματος, όμως κάτι τέτοιο δεν είναι προς το συμφέρον του παιδιού. Μια τέτοια πράξη είναι αντιδεοντολογική και ενδεχομένου παράνομη; ανάλογα με τους νόμους της πολιτείας στην οποία λαμβάνει χώρα αυτή η ενέργεια.

Παράδειγμα 2: Η μητέρα ενός 15χρονου αγοριού και ενός 16χρονου κοριτσιού βρίσκεται σε κατάσταση κρίσης και ζητά βοήθεια από έναν σύμβουλο. Πριν δύο εβδομάδες, ο σύζυγος χτύπησε το αγόρι με μια ζώνη και άφησε σημάδια στην πλάτη του. Ο πατέρας χαστούκισε, επίσης, την κόρη στο πρόσωπο. Όταν η μητέρα πληροφορήθηκε από τον σύμβουλο ότι θα έπρεπε να γίνει μια καταγγελία για παιδική κακοποίηση, αναστατώθηκε πολύ και παρακάλεσε τον θεραπευτή να μην την κάνει. Σκεφτόταν ότι θα την επηρέαζε στην πρόσληψή της σε μια υψηλόβαθμη θέση εργασίας στον τομέα της ασφάλειας για την οποία έκανε αίτηση, θα θύμωνε τον σύζυγό της και θα προκαλούσε άγχος στον γιο της, που ανησυχούσε ότι ο πατερας του θα του έπαιρνε το αμάξι. Ο σύμβουλος εξήγησε ότι μια καταγγελία ήταν υποχρεωτική σε αυτή την κατάσταση. Για να ανακουφίσει την αγωνία της, ο σύμβουλος έκανε την καταγγελία παρουσία της μητέρας και των παιδιών, ώστε να γνωρίζουν τι ήταν πιθανότερο να συμβεί σύμφωνα με τον κοινωνικό λειτουργό που θα απαντούσε στο τηλέφωνο.

Ζητήματα κατάχρησης ουσιών/κακοποίησης

▶ Ο έλεγχος για ενδεχόμενη χρήση και κατάχρηση ουσιών σε τακτική βάση είναι μια καλή ιδέα και περιλαμβάνεται συχνά στο έντυπο υποδοχής των περισσότερων φορέων. Δεδομένου ότι οι εξυπηρετούμενοι που κάνουν χρήση ή κατάχρηση ουσιών, συχνά αρνούνται και υποτιμούν τη χρήση τους, ο σύμβουλος μπορεί να γίνει πιο δυναμικός στη συλλογή πληροφοριών για τη χρήση ουσιών. Ακολουθούν μερικά παραδείγματα σχετικά με τη συλλογή πληροφοριών με τρόπο που δεν προσβάλλει τον εξυπηρετούμενο:

▶ *«Μιλήστε μου για τη χρήση ουσιών και αλκοόλ στο παρελθόν και στην τρέχουσα περίοδο» Η συγκεκριμένη δήλωση θεωρεί ότι η χρήση αποτελεί ή αποτελούσε μια πραγματικότητα και δηλώνεται ψύχραιμα, με τρόπο που δείχνει ότι ο σύμβουλος δεν θα σοκαριστεί από σχετικές πληροφορίες. Το άτομο που δεν έχει χρησιμοποιήσει ουσίες μπορεί απλώς να απαντήσει «Δεν έχω χρησιμοποιήσει».*

▶ *«Πόσο αλκοόλ καταναλώνετε σε εβδομαδιαία βάση;»*

▶ *«Ποιες άλλες ουσίες, πέρα από την κοκαΐνη, χρησιμοποιείτε ή έχετε χρησιμοποιήσει στο παρελθόν;» Αυτές οι ερωτήσεις δεν φαίνονται επικριτικές ή ανακριτικές όπως οι ακόλουθες:*

▶ *«Καταναλώνετε αλκοόλ; Κάνετε κοκαΐνη; Καπνίζετε χόρτο; Πίνετε καθημερινά;»*

▶ Η χρήση γενικών ερωτήσεων ανοιχτού τύπου είναι πιο αποδοτική από άποψη χρόνου και μειώνει την αμυντικότητα των εξυπηρετούμενων.

Θεραπευτική αλληλεπίδραση

- ▶ Το κύριο μέρος της συνεδρίας, και πιθανότατα το πιο θεραπευτικό μέρος, αφιερώνεται στη διερεύνηση των πεποιθήσεων και των συναισθημάτων των εξυπηρετούμενων και εν συνεχεία στη διατύπωση δηλώσεων επιβεβαίωσης, εκπαιδευτικών δηλώσεων, δηλώσεων ενδυνάμωσης και δηλώσεων αναπλαισίωσης, που θα βοηθήσουν τον εξυπηρετούμενο να αναλογιστεί διαφορετικά την κατάσταση και να τη διαχειριστεί. Βεβαίως, οι δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης συνεχίζουν να παίζουν σημαντικό ρόλο, ωστόσο από τη στιγμή που έχουν χρησιμοποιηθεί για τον προσδιορισμό της φύσης της κρίσης, ο σύμβουλος είναι έτοιμος να χρησιμοποιήσει τις πιο προχωρημένες δεξιότητες, που παρουσιάζονται στη συνέχεια, για να βοηθήσει τους εξυπηρετούμενους να βελτιώσουν την ικανότητα διαχείρισης.

Θεραπευτική αλληλεπίδραση

► **Δηλώσεις επιβεβαίωσης** Ο σύμβουλος μπορεί ανά διαστήματα να αναφέρει στους εξυπηρετούμενους ότι τα συναισθήματά τους είναι φυσιολογικά και συνηθισμένα για κάποιον που βιώνει μια τέτοια κατάσταση. Ως απόκριση σε μια γυναίκα που μόλις έμαθε ότι ο σύζυγός της παρενοχλούσε την κόρη τους και νιώθει ότι ο κόσμος της καταρρέει, ένας σύμβουλος μπορεί να αντιδράσει υποστηρικτικά λέγοντας: «Ξέρω ότι τώρα νιώθετε σαν όλα να καταρρέουν, αλλά πολλοί άνθρωποι έχουν περάσει την ίδια κατάσταση με εσάς και επιβίωσαν. Έχετε κάθε λόγο να πιστεύετε ότι μπορείτε κι εσείς να επιβιώσετε». Άλλα χρήσιμα σχόλια επιβεβαίωσης είναι τα ακόλουθα: «Είναι κατανοητό να νιώθετε έτσι», «Ο πόνος σας είναι κατανοητός δεδομένου του βαθμού δυσκολίας της κατάστασής σας» ή «Πολλοί άνθρωποι που θα βίωναν την ίδια κατάσταση θα ένιωθαν και θα σκέφτονταν με τον ίδιο τρόπο».

► Οι δηλώσεις επιβεβαίωσης δεν είναι ψεύτικες ελπίδες ή λέξεις όπως «Όλα θα πάνε καλά», «Μην ανησυχείτε» ή «Ξεχάστε το». Αυτά τα σχόλια χρησιμοποιούνται συνήθως από την οικογένεια και τους φίλους που έχουν καλή πρόθεση- ωστόσο, δεν είναι πολύ χρήσιμα. Οι σύμβουλοι πρέπει να λένε στους ανθρώπους πράγματα που οι άλλοι δεν λένε. Καθώς οι σύμβουλοι, μέσω της εμπειρίας από την εργασία τους με τους ανθρώπους και μέσω της κατάρτισής τους, έχουν αποκτήσει γνώσεις για μια ποικιλία τραυματικών καταστάσεων, μπορούν να επιβεβαιώσουν σε έναν εξυπηρετούμενο ότι αυτό που βιώνει είναι κάτι που και άλλοι άνθρωποι έχουν βιώσει και ότι η αντίδρασή του είναι συνηθισμένη. Επίσης, καθώς οι εξυπηρετούμενοι θεωρούν τους συμβούλους ως ειδικούς για καταστάσεις κρίσης, τείνουν να ανακουφίζονται με τα σχόλια επιβεβαίωσης που τους παρέχουν οι βοηθοί, υιοθετώντας συχνά μια πιο αισιόδοξη στάση. Η επιβεβαίωση των συναισθημάτων από έναν σύμβουλο βοηθά τους εξυπηρετούμενους να μη θεωρούν τον εαυτό τους άρρωστο, αδύναμο ή κακό.

Θεραπευτική αλληλεπίδραση

- ▶ **Εκπαιδευτικές δηλώσεις** Η παροχή αντικειμενικών πληροφοριών, που σχετίζονται είτε με την ανάπτυξη είτε με την κατάσταση, παίζει ρόλο ζωτικής σημασίας σε κάθε κρίση. Οι εξυπηρετούμενοι συχνά υποφέρουν επειδή δεν γνωρίζουν ή επειδή οι γνώσεις τους για το εκλυτικό γεγονός και τις πτυχές του είναι λανθασμένες. Συνεπώς, είναι απολύτως απαραίτητο οι σύμβουλοι να συγκεντρώνουν όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες για κάθε κατάσταση κρίσης. Είτε αυτό επιτυγχάνεται μέσω επίσημων ακαδημαϊκών μαθημάτων, είτε μέσω βιβλίων, εμπειρίας ή εποπτείας, οι σύμβουλοι με αυτόν τον τρόπο έχουν την ευκαιρία να βοηθήσουν τους εξυπηρετούμενους να επεξεργαστούν τα ζητήματά τους. Γενικές γνώσεις για στατιστικά στοιχεία και ποσοστά εμφάνισης των διάφορων τραυμάτων που συχνά πυροδοτούν καταστάσεις κρίσης παίζουν ουσιώδη ρόλο για την αποτελεσματική παρέμβαση στην κρίση. Οι εκπαιδευτικές δηλώσεις μπορούν να περιλαμβάνουν ψυχολογικές, κοινωνικές και διαπροσωπικές δυναμικές ή στατιστικά στοιχεία ή τη συχνότητα του προβλήματος. Σε κάθε περίπτωση, όταν ένας σύμβουλος βοηθάει τους ανθρώπους που βρίσκονται σε κατάσταση κρίσης να αυξήσουν τις γνώσεις τους για δεδομένα, οι εξυπηρετούμενοι θα αποκτήσουν ισχυρότερες δεξιότητες διαχείρισης της τρέχουσας κρίσης και μελλοντικών κρίσεων. Ο αναγνώστης θυμάται από το Κεφάλαιο 1 ότι η αναζήτηση της πραγματικότητας και των πληροφοριών είναι ένα από τα χαρακτηριστικά της συμπεριφοράς αποτελεσματικής διαχείρισης του Caplan. Το Πλαίσιο 3.5 παρουσιάζει ένα παράδειγμα χρήσης μιας εκπαιδευτικής δήλωσης.

ΠΛΑΙΣΙΟ 3.5 Παράδειγμα χρήσης μιας εκπαιδευτικής δήλωσης

Φανταστείτε μια γυναίκα που έχει απομονωθεί πλήρως από τους άλλους, γιατί βρίσκεται σε μια διαρκή κακοποιητική σχέση. Πιθανότατα θα αντιλαμβάνεται τον εαυτό της ως μη φυσιολογικό και περίεργο. Όταν μάθει ότι περίπου το 30% των γυναικών ζουν σε τέτοιες σχέσεις, μπορεί να νιώσει διαφορετικά για τον εαυτό της και την παθολογία της κατάστασης. Απαλλαγμένος από τη διαχείριση του συγκεκριμένου ζητήματος, ο σύμβουλος είναι πια ελεύθερος να επεξεργαστεί άλλα ζητήματα.

Θεραπευτική αλληλεπίδραση

- ▶ **Δηλώσεις ενδυνάμωσης** Οι εξυπηρετούμενοι που βιώνουν συγκεκριμένες καταστάσεις κρίσης στις οποίες έχουν την αίσθηση της παραβίασης, της θυματοποίησης ή της αβοηθησίας ανταποκρίνονται καλά σε δηλώσεις ενδυνάμωσης. Οι σύμβουλοι παρουσιάζουν στους εξυπηρετούμενους πιθανές επιλογές και τους ενθαρρύνουν να ανακτήσουν την προσωπική τους δύναμη κάνοντας οι ίδιοι χρήσιμες επιλογές. Οι κακοποιημένες γυναίκες, οι άνθρωποι που έχουν πέσει θύμα βιασμού και όσοι είναι επιζήσαντες παιδικής κακοποίησης συχνά υποφέρουν από μαθημένη ανημπόρια που απορρέει από την κακοποίηση, θεωρούν ότι δεν μπορούν να εμποδίσουν αρνητικά πράγματα από το να συμβούν, επειδή στο παρελθόν δεν μπόρεσαν να εμποδίσουν την κακοποίηση από έναν σωματικά δυνατότερο (ή κατά κάποιον άλλο τρόπο δυνατότερο) δράστη. Η αντίληψη αυτή συχνά τους ωθεί απλά να επιζούν της κακοποίησης που υπέστησαν παρά να προσπαθούν να γλιτώσουν από αυτήν. Μια χρήσιμη στρατηγική είναι να πούμε στους εξυπηρετούμενους ότι ίσως να μην είχαν την επιλογή να σταματήσουν την κακοποίηση σε μια παρελθούσα περίοδο της ζωής τους, αλλά τώρα έχουν την επιλογή να κάνουν κάτι για τη συνεχιζόμενη κακοποίηση (π.χ. να ασκήσουν μήνυση, να αντιμετωπίσουν τον δράστη, να μιλήσουν για αυτό). Επίσης, ο σύμβουλος μπορεί να τονίσει ότι δεν χρειάζεται να επιλέξουν συγκεκριμένες συμπεριφορές. Είναι σημαντικό να μετακινηθούν από μια θέση αδυναμίας σε μια θέση αίσθησης κάποιου ελέγχου και επιλογής στη ζωή τους. Βλέπε Πλαίσιο 3.6 για ένα παράδειγμα μιας δήλωσης ενδυνάμωσης.

Θεραπευτική αλληλεπίδραση

- ▶ **Δηλώσεις αναπλαισίωσης** Στην πιο απλή της μορφή, η αναπλαισίωση αφορά τον ορισμό μιας κατάστασης με τρόπο διαφορετικό από τον τρόπο με τον οποίο την ορίζει ο εξυπηρετούμενος. Πρόκειται για μια τακτική γνωστικής αναδόμησης, που αποσκοπεί στη μετατροπή της κρίσης από κίνδυνο σε ευκαιρία. Κλασικές εκφράσεις όπως «Κάθε εμπόδιο για καλό» αποδίδουν με σαφήνεια αυτή την ιδέα.
- ▶ Για κάποιους, η αναπλαισίωση μοιάζει με εκλογίκευση του προβλήματος. Ωστόσο, πρόκειται πιθανόν για μία από τις ισχυρότερες θεραπευτικές δεξιότητες που ο σύμβουλος και οι άνθρωποι γενικά έχουν στη διάθεσή τους. Μας επιτρέπει να αναγνωρίσουμε ότι η ζωή είναι ένας αγώνας, ότι δεν είμαστε τέλειοι και ότι η προσκόλληση στις αποτυχίες μας δεν είναι αναγκαία ή βοηθητική. Αντιθέτως, αν πιστεύουμε ότι κάτι θετικό ή ωφέλιμο θα έρθει ως αποτέλεσμα του προβλήματος, μπορούμε συνήθως να ενσωματώσουμε το δύσκολο επεισόδιο πιο εύκολα. Ευθύνη του συμβούλου είναι να είναι δημιουργικός σε επίπεδο αναπλαισίωσης, που σημαίνει να αναζητά ενεργητικά το θετικό. Η αναπλαισίωση είναι μια προχωρημένη τεχνική που δίνει στο πρόβλημα μια επιλύσιμη μορφή, αλλάζοντας τα νοήματα των συμπεριφορών και των καταστάσεων και παρέχοντας μια νέα οπτική που ανοίγει νέες δυνατότητες αλλαγής. Το Πλαίσιο 3.7 παρουσιάζει ένα παράδειγμα αναπλαισίωσης.
- ▶ Η αναπλαισίωση είναι εφικτή μόνο αν ο σύμβουλος κατανοήσει πλήρως το τρέχον πλαίσιο αναφοράς του εξυπηρετούμενου. Διαφορετικά, ο σύμβουλος δεν θα γνωρίζει τι πρέπει να αναπλαισιώσει.

Θεραπευτική αλληλεπίδραση

- ▶ Όπως προαναφέρθηκε, οι σύμβουλοι μπορούν να μάθουν για το πλαίσιο αναφοράς του εξυπηρετούμενου θέτοντας άμεσες ερωτήσεις, όπως οι ακόλουθες, με στόχο να εντοπίσουν γνώσεις: «Πώς αντιλαμβάνεστε την κατάσταση;», «Τι σημαίνει για εσάς;», «Τι σκέφτεστε για αυτήν;». Η αναπλαισίωση είναι μια τεχνική που δεν πρέπει να αντιμετωπίζεται αφήφιστα και απαιτείται εποπτεία για την εκμάθηση της
- ▶ αποτελεσματικής εφαρμογής της. Ορισμένες φορές, η αναπλαισίωση σχετίζεται με μια ψυχρή στρατηγική προσέγγιση, αλλά μπορεί να γίνει με έναν γνήσιο τρόπο, που εκφράζει ενδιαφέρον. Ο σύμβουλος δεν αρνείται τη σοβαρότητα του προβλήματος, αλλά αντιθέτως προσφέρει μια διέξοδο από το πρόβλημα, που επιτρέπει στο άτομο να διατηρήσει την ακεραιότητα του εαυτού του, καθώς και της οικογενειακής μονάδας. Καθώς οι αναπλαισιώσεις συνήθως παρέχονται έχοντας λάβει υπόψη την ταυτότητα του εαυτού του ατόμου, περιορίζεται η αίσθηση της ντροπής και της αμηχανίας και διατηρείται η ακεραιότητα του εαυτού. Δεδομένου ότι η αναπλαισίωση είναι δύσκολη για αρχάριους συμβούλους, παρέχονται παραδείγματα αναπλαισιώσεων σε επόμενα κεφάλαια. Ένας σύμβουλος μπορεί να χρειαστεί χρόνια για να κατακτήσει την τέχνη της αναπλαισίωσης. Η χρήση του καταγιγισμού ιδεών με άλλους είναι ένας χρήσιμος τρόπος για την εκπαίδευση στη διατύπωση αναπλαισιώσεων.
- ▶ Συνοπτικά, η φάση Β του μοντέλου ABC μπορεί να θεωρηθεί η φάση σταδιακού εντοπισμού των ζητημάτων και παροχής διαφόρων μορφών ανατροφοδότησης, καθώς η διαδικασία προχωράει προς ένα στάδιο στο οποίο ο εξυπηρετούμενος θα δεχτεί τη διαχείριση ως βιώσιμη συμπεριφορά. Ανά περιόδους, ο σύμβουλος συνοψίζει τα εκλυτικά γεγονότα, τις αντιλήψεις του εξυπηρετούμενου σε σχέση με αυτά, τη λειτουργικότητα του εξυπηρετούμενου σε πολλές πτυχές της ζωής του και οποιαδήποτε σημαντικά συμπτώματα του γεννούν ανησυχία.

ΠΛΑΙΣΙΟ 3.6 Παράδειγμα χρήσης μιας δήλωσης ενδυνάμωσης

Παράδειγμα: Μπορούμε να πούμε σε ένα θύμα βιασμού: «Δεν είχες τη δυνατότητα επιλογής στο θέμα του βιασμού, αλλά τώρα μπορείς να επιλέξεις τι θα κάνεις. Μπορείς να ενημερώσεις την αστυνομία, να πας για συμβουλευτική, να μιλήσεις σε έναν φίλο ή να μην κάνεις τίποτα από αυτά. Ας μιλήσουμε για τα συναισθήματα και τις σκέψεις σου για αυτές τις επιλογές».

ΠΛΑΙΣΙΟ 3.7 Παράδειγμα χρήσης μιας δήλωσης αναπλαισίωσης

Η συγγραφέας δούλεψε με μια γυναίκα, της οποίας η υπόθεση βιασμού απορρίφθηκε από τον εισαγγελέα μετά από έναν ολόκληρο χρόνο ελπίδας ότι θα προχωρούσε σε δικαστήριο. Ο βιαστής ήταν ελεύθερος και η θυματοποίησή της δεν αναγνωρίστηκε λόγω νομικών τεχνικών ζητημάτων. Η σύμβουλος και η εξυπηρετούμενη θα μπορούσαν να εγκαταλείψουν την προσπάθεια, να χρησιμοποιήσουν υβριστικούς χαρακτηρισμούς για το δικαστικό σύστημα και να νιώσουν έντονη οργή. Εναλλακτικά, η σύμβουλος τόνισε στην εξυπηρετούμενη ότι ο βιασμός την ώθησε να ζητήσει συμβουλευτική στήριξη, που της επέτρεψε να επεξεργαστεί όχι μόνο τα ζητήματα του βιασμού, αλλά και να αναγνωρίσει τη συνεξάρτησή της και τις επιδράσεις που αυτή έχει στις σχέσεις της. Αυτή η γνώση άνοιξε τον δρόμο για καλύτερες οικογενειακές σχέσεις και εγγύτητα με τον σύντροφό της. Η αναπλαισίωση αφορούσε το γεγονός ότι ήταν επιζήσασα βιασμού, ο οποίος, αν και τρομακτικός, της έδωσε έμμεσα μια ευκαιρία να κατανοήσει τον εαυτό της και να προοδεύσει. Αυτή η εξυπηρετούμενη μπόρεσε να αντέξει την αναπλαισίωση, καθώς είχε προηγηθεί ένας χρόνος εντατικής θεραπείας και είχε δημιουργηθεί μια ισχυρή και καλή σχέση με τη σύμβουλο, η οποία πραγματικά κατανοούσε το πλαίσιο αναφοράς της.

C: Διαχείριση

Το τελευταίο βήμα του μοντέλου ABC αφορά τη συμπεριφορά διαχείρισης του εξυπηρετούμενου – στο παρελθόν, στο παρόν και στο μέλλον. Μπορούμε να βασιστούμε στην επιτυχή διαχείριση του παρελθόντος για να βοηθήσουμε το άτομο να αντιμετωπίσει τις τρέχουσες και μελλοντικές δυσκολίες.

Διερεύνηση των προσπαθειών διαχείρισης του εξυπηρετούμενου

► Προς το κλείσιμο μιας συνέντευξης, οι σύμβουλοι αρχίζουν να συνοψίζουν το πρόβλημα και να ωθούν τους εξυπηρετούμενους προς έναν τρόπο διαχείρισης. Η ενότητα αυτή ξεκινά με ένα σύντομο σύνολο ερωτήσεων σχετικά με όσα έχει κάνει ο εξυπηρετούμενος μέχρι στιγμής για να διαχειριστεί την κατάσταση. Ο σύμβουλος πρέπει να ενισχύσει κάθε προσπάθεια θετικής διαχείρισης και να ενθαρρύνει τον εξυπηρετούμενο να διατηρήσει αυτές τις συμπεριφορές. Αν οι στρατηγικές διαχείρισης δεν ήταν αποτελεσματικές ή απέβησαν επιζήμιες (π.χ. χρήση αλκοόλ/ναρκωτικών ή αυτοτραυματισμός), ο σύμβουλος πρέπει να ενθαρρύνει τον εξυπηρετούμενο να εξηγήσει γιατί αυτές οι προσπάθειες δεν βοήθησαν στην επίλυση της κρίσης. Κάποιες φορές ο εξυπηρετούμενος ενδέχεται να έχει ήδη μιλήσει για τις συγκεκριμένες προσπάθειες διαχείρισης στη φάση Β. Αν ισχύει κάτι τέτοιο, ο σύμβουλος μπορεί να συνοψίσει αυτές τις προσπάθειες διαχείρισης. Σε κάθε περίπτωση, μόλις ο σύμβουλος κατανοήσει τον τρόπο που ο εξυπηρετούμενος έχει προσπαθήσει να διαχειριστεί την κρίση, πρέπει να ρωτήσει τον εξυπηρετούμενο τι θα ήθελε να κάνει στη φάση αυτή για να ξεκινήσει να διαχειρίζεται το πρόβλημα.

Διερεύνηση των προσπαθειών διαχείρισης του εξυπηρετούμενου

► Συχνά, ο σύμβουλος κάνει νύξεις για ενδεχόμενες πηγές υποστήριξης κατά τη διατύπωση εκπαιδευτικών σχολίων, όπως όταν ενημερώνει έναν εξυπηρετούμενο ότι υπάρχουν ομάδες υποστήριξης ατόμων που έχουν πέσει θύμα βιασμού, ή ότι οι ομάδες 12 βημάτων είναι συνήθως οι μόνες που πραγματικά βοηθάνε ένα άτομο με εθισμό να απέχει μακροχρόνια. Αν αυτές οι προτάσεις έγιναν δεκτές από τον εξυπηρετούμενο στη φάση Β, είναι πιθανό ότι ο εξυπηρετούμενος θα τις αναφέρει ως κάτι που μπορεί να βοηθήσει. Αν οι εξυπηρετούμενοι δεν μπορούν να σκεφτούν κάτι, μπορεί να ερωτηθούν πώς είχαν διαχειριστεί κρίσεις στο παρελθόν. Κάθε προσπάθεια διαχείρισης, είτε βοηθητική είτε όχι, πρέπει να εξεταστεί. Με τον τρόπο αυτόν, οι εξυπηρετούμενοι μπορούν να φτιάξουν έναν κατάλογο με όσα λειτουργούν και όσα δεν λειτουργούν.

► Αν οι εξυπηρετούμενοι δεν μπορούν να σκεφτούν κάποια παρελθούσα συμπεριφορά διαχείρισης, ο σύμβουλος μπορεί να τους ενθαρρύνει δυναμικά. Ο σύμβουλος μπορεί να πει: «Λοιπόν, πρέπει να είχατε κάνει κάτι, διαφορετικά δεν θα είχατε φτάσει μέχρι εδώ». Να θυμάστε ότι ακόμη και ο ύπνος και η κοινωνική απόσυρση αποτελούν στρατηγικές διαχείρισης και ο σύμβουλος μαζί με τον εξυπηρετούμενο μπορούν να συζητήσουν πόσο βοηθητικές υπήρξαν ή δεν υπήρξαν. Η αναφορά μη υγιών προσπαθειών διαχείρισης είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς βοηθά τον εξυπηρετούμενο να αντιληφθεί τι δεν λειτούργησε στο παρελθόν. Ο εξυπηρετούμενος θα είναι γενικά πιο ανοικτός σε εναλλακτικές, από τη στιγμή που η αναποτελεσματικότητα της τρέχουσας συμπεριφοράς του γίνει φανερή

Ενθάρρυνση ανάπτυξης νέων συμπεριφορών διαχείρισης

- ▶ Αφού έχουν συζητηθεί οι τρέχουσες ιδέες σχετικά με όσα ο εξυπηρετούμενος θα ήθελε να κάνει στο παρόν για να διαχειριστεί την κατάσταση, καθώς και οι τρέχουσες και παρελθούσες προσπάθειες διαχείρισης, ο σύμβουλος μπορεί να παροτρύνει τους εξυπηρετούμενους να σκεφτούν άλλους πιθανούς τρόπους διαχείρισης. Να θυμάστε ότι έχουν ήδη παρουσιαστεί στους εξυπηρετούμενους εκπαιδευτικές πληροφορίες, αναπλαισιώσεις, υποστηρικτικά σχόλια και δηλώσεις ενδυνάμωσης. Έχει έρθει ο καιρός για τους εξυπηρετούμενους να σκεφτούν οι ίδιοι. Οι εξυπηρετούμενοι είναι πιθανότερο να ακολουθήσουν ένα σχέδιο που έχουν αναπτύξει μόνοι τους, παρά κάποιο που τους έχει προτείνει ο σύμβουλος. Είναι θεμιτό για έναν σύμβουλο να είναι απαιτητικός και επίμονος, προκειμένου να κάνει τους εξυπηρετούμενους να σκεφτούν τρόπους με τους οποίους θα μπορούσαν να ξεκινήσουν να διαχειρίζονται καλύτερα την κατάσταση. Αυτή η προσέγγιση βοηθά τους εξυπηρετούμενους να έρθουν σε επαφή με τις δικές τους ικανότητες επίλυσης προβλημάτων.

Παρουσίαση εναλλακτικών συμπεριφορών διαχείρισης

Αρχικά, οι σύμβουλοι επιτρέπουν στους εξυπηρετούμενους να προτείνουν τις δικές τους μεθόδους διαχείρισης των προβλημάτων τους. Ωστόσο, όταν αναφέρουν όλες τις πηγές υποστήριξης που γνωρίζουν, ο σύμβουλος μπορεί να προτείνει άλλες εναλλακτικές. Πολλές από αυτές μπορεί να είναι τελείως καινούργιες για τους εξυπηρετούμενους, προσφέροντάς τους νέες ιδέες. Οι προτάσεις που προσφέρονται από τον σύμβουλο είναι καλύτερο να βασίζονται σε προηγούμενες συζητήσεις με τον εξυπηρετούμενο. Ο εξυπηρετούμενος συχνά θα δείξει στον σύμβουλο ποια είναι η καλύτερη εναλλακτική για τον ίδιο. Για παράδειγμα, μία εξυπηρετούμενη μπορεί να είχε πει ότι ένα από τα πράγματα που την έκαναν να νιώθει καλύτερα ήταν να μιλάει με τις φίλες της για το διαζύγιό της. Όμως τώρα αναφέρει ότι κουράστηκαν να την ακούνε. Το γεγονός αυτό μπορεί να κάνει τον σύμβουλο να σκεφτεί ότι η συγκεκριμένη εξυπηρετούμενη νιώθει καλύτερα όταν μιλάει σε μια ομάδα γυναικών για το πρόβλημά της. Η αποδοχή από την εξυπηρετούμενη της παραπομπής σε μια υποστηρικτική ομάδα δεν πρέπει να είναι δύσκολη, καθώς η ίδια η εξυπηρετούμενη είπε ότι το να κάνει κάτι τέτοιο την έχει βοηθήσει ήδη να νιώσει καλύτερα! Ένας χρήσιμος τρόπος για να προχωρήσει κάποιος είναι αρχικά να ρωτήσει τον εξυπηρετούμενο αν είναι ανοικτός σε μία ή δύο προτάσεις. Μέσω της προφορικής συμφωνίας του εξυπηρετούμενου να ακούσει την πρόταση, είναι πιο πιθανό η πρόταση να γίνει αποδεκτή. Είναι σημαντικό για τους εξυπηρετούμενους να πιστεύουν ότι έχουν τον έλεγχο του αποτελέσματος της κρίσης που βιώνουν. Η συγκεκριμένη ενότητα μπορεί να ξεκινήσει με μια πρόταση όπως η ακόλουθη: «Θα ήσασταν ανοικτός σε μια πρόταση; Έχω κάποιες ιδέες που θεωρώ ότι μπορεί να σας είναι χρήσιμες».

Παρουσίαση εναλλακτικών συμπεριφορών διαχείρισης

► **Ομάδες υποστήριξης και ομάδες 12 βημάτων** Στην περίπτωση που δεν έχουμε ήδη συζητήσει για τα υποστηρικτικά συστήματα, τώρα είναι μια καλή ευκαιρία να εντοπίσουμε τα υπάρχοντα άτυπα δίκτυα φροντίδας, όπως οι συνάδελφοι, οι επόπτες, οι συγγενείς, οι φίλοι, οι συμμαθητές και τα μέλη της εκκλησίας. Οι εξυπηρετούμενοι μπορεί να μη θεωρούσαν κανένα από αυτά τα άτομα ως συμβούλους που θα τους υποστήριζαν για να ξεπεράσουν την κρίση. Με μια μικρή ενθάρρυνση μπορεί να πειστούν να επικοινωνήσουν με τους άλλους. Αυτό δεν σημαίνει ότι οι σύμβουλοι πρέπει να αποφύγουν να υποστηρίξουν τους εξυπηρετούμενους. Ωστόσο, είναι συχνά πιο ευχάριστο για τους εξυπηρετούμενους να λαμβάνουν βοήθεια από άτυπα δίκτυα φροντίδας (natural support systems) παρά να βασίζονται σε επαγγελματίες ψυχικής υγείας στη διάρκεια των κρίσεων. Όπως είχε υποστηρίξει παλαιότερα και ο Caplan (1964), τα άτομα που διαχειρίζονται αποτελεσματικά μια κατάσταση θα ζητήσουν ενεργητικά τη βοήθεια των άλλων, όχι απαραίτητα των συμβούλων ψυχικής υγείας. Η ιδέα να ενθαρρύνουμε τους εξυπηρετούμενους να βοηθήσουν τον εαυτό τους είναι αντίστοιχη με το ρητό που υποστηρίζει ότι, αντί απλώς να δώσουμε ψάρια σ' έναν άνθρωπο, είναι καλύτερο να του διδάξουμε πώς να ψαρεύει. Η αυτενέργεια είναι πιο οικονομική μακροπρόθεσμα. Η συγγραφέας νιώθει ότι, ως σύμβουλος εξειδικευμένη στην παρέμβαση στην κρίση, η δουλειά της είναι να μην τα κάνει όλα εκείνη αλλά να ενθαρρύνει τους εξυπηρετούμενους να λειτουργούν μόνοι τους αλλά και με την υποστήριξη άλλων ατόμων που έχουν στη ζωή τους. Ένας σύμβουλος είναι απλώς ένας φάρος που ρίχνει φως σε αυτές τις πηγές υποστήριξης.

► Ορισμένοι εξυπηρετούμενοι μπορεί να χρειάζεται να παραπεμφθούν σε ομάδες 12 βημάτων, όπως οι Ανώνυμοι Αλκοολικοί (AA), οι Αλ-Ανών, οι Ανώνυμοι Συνεξαρτημένοι και οι Ανώνυμοι Κοκαΐνομανείς. Αυτές οι ομάδες αμοιβαίας αυτοβοήθειας είναι δωρεάν και δεν έχουν περιορισμούς στην παρακολούθηση: συνεδρίες γίνονται σε κάθε πόλη και σε διάφορες ώρες της ημέρας. Στις μέρες μας, η τάση είναι οι ασφαλιστικές εταιρείες να πληρώνουν μόνο έξι έως δώδεκα συνεδρίες θεραπείας, οπότε οι ομάδες 12 βημάτων είναι σωτήριες για πολλούς ανθρώπους που αδυνατούν να πληρώσουν μόνοι τους τη θεραπεία τους.

Παρουσίαση εναλλακτικών συμπεριφορών διαχείρισης

- ▶ **Μακροχρόνια θεραπεία, θεραπεία ζεύγους και θεραπεία οικογένειας** Τα προβλήματα κάποιων εξυηρητούμενων ενδέχεται να έχουν διαρκέσει τόσο μεγάλο χρονικό διάστημα που η παρέμβαση στην κρίση δεν μπορεί να τα επιλύσει. Ίσως λόγω μιας διαταραχής προσωπικότητας ή κάποιας άλλης χρόνιας συναισθηματικής διαταραχής, οι εξυηρητούμενοι χρειάζονται συνεχή θεραπεία με έναν καταρτισμένο επαγγελματία. Αυτή η θεραπεία μπορεί να είναι ατομική ή ζεύγους ή οικογενειακή. Συχνά, μια κρίση είναι μια ευκαιρία για τους εξυηρητούμενους να επιλύσουν μακροχρόνια προβλήματα που ήταν κρυμμένα για πολλά χρόνια.
- ▶ **Ξενώνες και άλλοι φορείς** Για την αντιμετώπιση άλλων προβλημάτων, οι σύμβουλοι πρέπει να είναι ενημερωμένοι για κοινοτικούς φορείς και πόρους (resources). Εξυηρητούμενοι που είναι αγχώδεις ή νιώθουν συναισθηματικά επιβαρυνμένοι είναι πιθανότερο να συνεχίσουν με μια παραπομπή, όταν αυτή παρουσιάζεται γραπτά με επιλογές, διευθύνσεις, αριθμούς τηλεφώνου και κόστος. Η παροχή γραπτών πληροφοριών είναι πολύ πιο αποτελεσματική από την προφορική πρόταση προς τους εξυηρητούμενους να αναζητήσουν συγκεκριμένες υπηρεσίες σε καταλόγους (π.χ. Χρυσό Οδηγό) ή σε μια ιστοσελίδα. Ακόμα και στην περίπτωση διεξαγωγής μιας τηλεφωνικής συνέντευξης, το να έχουμε διαθέσιμες τις συγκεκριμένες πηγές υποστήριξης, οργανωμένες ανά είδος κρίσης, συμβάλλει στη σκοπιμότητα της παραπομπής. Επίσης, οι σύμβουλοι κατ' αυτόν τον τρόπο θα γνωρίζουν αν και κατά πόσο μια υπηρεσία μπορεί πραγματικά να βοηθήσει έναν εξυηρητούμενο σε προσιτή τιμή, εφόσον έχουν πρόσφατα επικαιροποιήσει τις πληροφορίες τους για τον φορέα.
- ▶ Οι περισσότερες κοινότητες διαθέτουν τηλεφωνικούς καταλόγους κοινοτικών πόρων που περιλαμβάνουν λίστες διάφορων υπηρεσιών, ενώ και οι τοπικές βιβλιοθήκες έχουν επίσης διαθέσιμους καταλόγους. Ένας από τους καλύτερους τρόπους για να συλλέξετε τα ονόματα φορέων είναι η επαφή με έναν φορέα που παρέχει παρόμοιες υπηρεσίες. Οι περισσότεροι φορείς ψυχικής υγείας και κοινωνικών υπηρεσιών είναι εξοικειωμένοι με τους φορείς της κοινότητας.

Παρουσίαση εναλλακτικών συμπεριφορών διαχείρισης

Μια χρήσιμη εργασία για τους αρχάριους εκπαιδευόμενους στην παρέμβαση στην κρίση είναι η έρευνα σε διάφορους κοινοτικούς φορείς και πόρους που συχνά παρεμβαίνουν σε καταστάσεις κρίσης. Είναι εντυπωσιακό να μαθαίνει κανείς πόσο πολλές υπηρεσίες είναι διαθέσιμες στις περισσότερες κοινότητες, σχεδόν για κάθε κατάσταση κρίσης. Οι κοινοτικές υπηρεσίες αναπτύχθηκαν την εποχή των βασικών προγραμμάτων τη δεκαετία του 'I 960 και εξελίχθηκαν στο πέρασμα του χρόνου σε ένα περίτεχνο σύστημα δικτύωσης πολλών διαφορετικών υπηρεσιών. Οι μεγάλες οργανώσεις συχνά έχουν εθνικούς τηλεφωνικούς αριθμούς, στους οποίους οι σύμβουλοι μπορούν να καλέσουν προκειμένου να λάβουν πληροφορίες για πολλές υπηρεσίες. Οι οργανώσεις λειτουργούν ως γραφεία ανταλλαγής πληροφοριών για διάφορες υπηρεσίες. Ορισμένα παραδείγματα κοινοτικών φορέων είναι οι τοπικές εκκλησίες, τα τοπικά κοινοτικά κολέγια, οι περιφερειακοί φορείς ψυχικής υγείας, οι τοπικές ομάδες AA και ιδιωτικές λέσχες, όπως το Sierra Club.

► Για συγκεκριμένους τύπους κρίσης ορισμένες υπηρεσίες είναι πιο κατάλληλες συγκριτικά με άλλες. Στους εξυπηρετούμενους με αυτοκτονικές τάσεις πρέπει να δοθεί μια λίστα με γραμμές βοήθειας στις οποίες μπορούν να καλέσουν, αν κριθεί απαραίτητο, μεταξύ των συνεδριών. Άνθρωποι που υποφέρουν εξαιτίας κάποιας απώλειας ή ενός διαζυγίου μπορούν να παραπεμφθούν σε ένα εργαστήριο ανάκαμψης από το διαζύγιο μέσω μια ομάδας στην εκκλησία ή μιας υποστηρικτικής ομάδας. Εξυπηρετούμενοι που αντιμετωπίζουν ζητήματα σχετικά με τον HIV ή το AIDS πρέπει να παραπεμφθούν σε μια τοπική υπηρεσία για το AIDS για να αναζητήσουν ομάδες υποστήριξης. Είναι ευρέως γνωστό ότι οι χρήστες ουσιών και τα σημαντικά για αυτούς πρόσωπα ωφελούνται από ομάδες 12 βημάτων, όπως οι AA ή οι Αλ-Ανών.

Παρουσίαση εναλλακτικών συμπεριφορών διαχείρισης

- ▶ Τα θύματα σεξουαλικής κακοποίησης και οι κακοποιημένες γυναίκες ωφελούνται από μια παραπομπή σε ξενώνες ή εξειδικευμένες ομάδες υποστήριξης.
- ▶ Κάποιες φορές, οι σύμβουλοι μπορεί να θέλουν να επικοινωνήσουν με μια υπηρεσία και να ενημερώσουν κάποιον για μια παραπομπή. Είναι λογικό ένας σύμβουλος να ζητήσει μια τηλεφωνική επικοινωνία επανεξέτασης ή ενημέρωσης για το αν ο εξυπηρετούμενος χρησιμοποίησε την υπηρεσία. Σε άλλες περιπτώσεις, ένας εξυπηρετούμενος μπορεί να επιστρέψει στον σύμβουλο για μία ακόμα ατομική συνεδρία και ο σύμβουλος να ρωτήσει τότε αν ο εξυπηρετούμενος συμμετείχε στην υποστηρικτική ομάδα ή αν χρησιμοποίησε την υπηρεσία που του συνέστησε ο σύμβουλος.

Παρουσίαση εναλλακτικών συμπεριφορών διαχείρισης

► **Ιατρικές και νομικές παραπομπές** Σε ορισμένες περιπτώσεις κρίνονται αναγκαίες οι ιατρικές ή νομικές παραπομπές (medical or legal referrals). Ακόμα και οι σύμβουλοι που θεωρούνται επαγγελματίες παραϊατρικών επαγγελμάτων πρέπει να κατανοούν τα νομικά, πολιτικά και ιατρικά συστήματα και πώς αυτά επενεργούν σε διάφορους τύπους κρίσεων. Για παράδειγμα, οι σύμβουλοι πρέπει να γνωρίζουν τις συνθήκες υπό τις οποίες ένας αστυνομικός μπορεί να συλλάβει έναν κακοποιητικό σύζυγο. Επίσης, θα πρέπει να γνωρίζουν τις περιοριστικές εντολές που μπορεί να είναι χρήσιμες για ένα θύμα κακοποίησης. Χρήσιμες είναι, επίσης, οι πληροφορίες που αφορούν τον τρόπο με τον οποίο το δικαστικό σύστημα γενικά αντιμετωπίζει τον βιασμό ή την κακοποίηση των παιδιών. Παρότι δεν αναμένεται να είναι δικηγόροι, οι σύμβουλοι πρέπει να ενημερώνονται για τους πρόσφατους νόμους, οι οποίοι επηρεάζουν τους εξυπηρετούμενους που βρίσκονται σε κρίση.

► Παρομοίως, παρότι δεν αναμένεται ούτε επιτρέπεται να είναι γιατροί, οι σύμβουλοι πρέπει να μπορούν να παραπέμπουν κάποιον σε έναν γιατρό για μια αξιολόγηση, όταν η φαρμακευτική αγωγή ή κάποια άλλη θεραπεία ενδέχεται να είναι χρήσιμη. Η διαβούλευση και συνεργασία με γιατρούς είναι μια δεξιότητα που οι σύμβουλοι αξίζει να καλλιεργήσουν. Παράλληλα, ρόλο ζωτικής σημασίας παίζει το να γνωρίζουν πότε να κάνουν παραπομπή σε έναν γιατρό.

Παρουσίαση εναλλακτικών συμπεριφορών διαχείρισης

► **Βιβλιοθεραπεία, ημερολόγιο και θεραπεία μέσω κινηματογράφου** Θα ήταν ιδανικό για κάθε σύμβουλο να έχει γνώση αναγνωστικού υλικού για εξυπηρετούμενους που βιώνουν διαφορετικές καταστάσεις κρίσης. Η χρήση αυτού του υλικού με εξυπηρετούμενους ονομάζεται βιβλιοθεραπεία (bibliotherapy)- Η ανάγνωση συχνά προσφέρει έναν νέον τρόπο αντίληψης της κρίσης (αναπλαισίωση) και παρέχει στον εξυπηρετούμενο πληροφορίες και υποστήριξη - ειδικά βιβλία γραμμένα από ένα άτομο που έχει βιώσει μια παρόμοια κρίση. Για παράδειγμα, η ανάγνωση ενός βιβλίου γραμμένου από μια γυναίκα που έχει υποστεί βιασμό θα βοηθήσει μια γυναίκα που πρόσφατα υπέστη κι αυτή το ίδιο να αντιληφθεί ότι τα συναισθήματά της είναι φυσιολογικά και αναμενόμενα· αυτή η γνώση έχει μια ηρεμιστική επίδραση. Επίσης, η ανάγνωση βοηθάει τους ανθρώπους περισσότερο να σκέφτονται παρά να νιώθουν, ενθαρρύνοντας μια πιο παραγωγική δραστηριότητα επίλυσης προβλήματος. Το να ζητήσουμε από τους εξυπηρετούμενους να κρατούν ημερολόγιο των σκέψεων τους είναι επίσης αρκετά βοηθητικό· οι εξυπηρετούμενοι μπορούν να ανακαλύψουν νέα συναισθήματα και σκέψεις, καθώς τα σημειώνουν πάνω στο χαρτί. Ο εξυπηρετούμενος μπορεί να μοιραστεί το ημερολόγιο με τον σύμβουλο ή το ημερολόγιο μπορεί να παραμείνει ιδιωτικό.

Παρουσίαση εναλλακτικών συμπεριφορών διαχείρισης

► Πολλοί θεραπευτές χρησιμοποιούν, επίσης, ταινίες για να βοηθήσουν τους εξυπηρετούμενους τους να προοδεύσουν πιο γρήγορα. Η παρακολούθηση ταινιών επιτρέπει στους εξυπηρετούμενους να «εξελιχθούν» στον δικό τους «ελεύθερο» χρόνο. Για παράδειγμα, ο Nielsen (όπως παρατίθεται στο Hesley, 2000, σελ. 55-57) έχει χρησιμοποιήσει την ταινία *Distant Thunder* με εξυπηρετούμενους που υποφέρουν από διαταραχή μετατραυματικού στρες (ΔΜΤΣ). Δηλώνει ότι πολλοί από τους εξυπηρετούμενους του μπόρεσαν να εξηγήσουν πιο εύκολα τις δικές τους «αναδρομές» και τη δική τους «κοινωνική φοβία» μετά την παρακολούθηση της ταινίας. Η χρήση ταινιών -που ονομάζεται θεραπεία μέσω κινηματογράφου (reel therapy)- ενδέχεται να γίνει πιο συνηθισμένη, καθώς πολλοί εκπαιδευόμενοι θεραπευτές παρακολουθούν ταινίες ως μέρος των μεταπτυχιακών τους σπουδών. Οι ταινίες έχουν περιορισμούς και δεν πρέπει να αντικαθιστούν τις προσωπικές συζητήσεις με τον σύμβουλο. Οι ταινίες πρέπει να επιλέγονται με προσοχή και κατόπιν σκέψης (σελ. 55-57). Θα ήταν ανεύθυνο από πλευράς συμβούλου απλώς να προτείνει σε έναν βετεράνο του πολέμου του Ιράκ να παρακολουθήσει την ταινία *American Sniper* για να αντιμετωπίσει τη ΔΜΤΣ. Στην πραγματικότητα, κάτι τέτοιο θα μπορούσε να οδηγήσει σε επιδείνωση των συμπτωμάτων.

Παρουσίαση εναλλακτικών συμπεριφορών διαχείρισης

- ▶ **Άλλες συμπεριφορικές δραστηριότητες** Ορισμένοι εξυπηρετούμενοι μπορούν να ωφεληθούν από την εκπαίδευση στη διεκδικητικότητα, κατά την οποία ο σύμβουλος τους διδάσκει πώς να ζητούν αυτό που θέλουν, πώς να εκφράζουν τα συναισθήματα και τις ανάγκες τους στους άλλους ή πώς να θέτουν όρια στους άλλους. Άλλα έργα μπορεί να περιλαμβάνουν τη σωματική άσκηση των εξυπηρετούμενων, την επίσκεψη σε φίλους και συγγενείς ή τη συμμετοχή σε μια δραστηριότητα ελεύθερου χρόνου, όπως μια βόλτα στην παραλία. Μαθήματα διαχείρισης του στρες μπορούν επίσης να είναι χρήσιμα και να βοηθήσουν τους εξυπηρετούμενους να οργανώσουν τον χρόνο και τις καθημερινές τους δραστηριότητες.
- ▶ Όλα αυτά τα είδη παραπομπών διαχείρισης παρέχουν τρόπους στον εξυπηρετούμενο να διαχειριστεί και να σκεφτεί με διαφορετικό τρόπο το εκλυτικό γεγονός.

Δέσμευση και επανεκτίμηση

► Αναπόσπαστο κομμάτι κάθε παραπομπής ή πρότασης είναι η δέσμευση και η επανεκτίμηση- δηλαδή, οι σύμβουλοι ζητούν από τους εξυπηρετούμενους να δεσμευτούν ότι θα ακολουθήσουν πράγματι τις συστάσεις τους. Αυτό εξηγεί τον λόγο για τον οποίο είναι καλύτερο για τους εξυπηρετούμενους να αναπτύσσουν τα δικά τους σχέδια διαχείρισης· είναι πιθανότερο να ακολουθήσουν ένα σχέδιο που οι ίδιοι έχουν διαμορφώσει και διατυπώσει. Σε ορισμένες περιπτώσεις, όπως σε περιπτώσεις εξυπηρετούμενων με έντονες τάσεις αυτοκτονικότητας, είναι συνετό να υπάρχει ένα γραπτό συμβόλαιο. Το συμβόλαιο της μη αυτοκτονίας είναι μια χρήσιμη παρέμβαση που θα συζητηθεί στο Κεφάλαιο 4. Τα γραπτά συμβόλαια συχνά χρησιμοποιούνται με εξυπηρετούμενους που χρειάζεται να ελέγχουν τις παρορμήσεις τους ή με εφήβους που κάνουν εκδραματίσεις. Τόσο ο θεραπευτής όσο και ο εξυπηρετούμενος κρατούν ένα αντίγραφο του συμβολαίου και το συζητούν στην επόμενη συνεδρία.

► Συνοψίζοντας, στη φάση C του μοντέλου ABC, ζητείται αρχικά από τους εξυπηρετούμενους να διερευνήσουν τρέχουσες, παρελθοντικές αλλά και πιθανές νέες στρατηγικές διαχείρισης για την αντιμετώπιση της υπάρχουσας κρίσης. Στη συνέχεια, ο σύμβουλος προσφέρει εναλλακτικές ιδέες, κάνει παραπομπές και ζητά από τους εξυπηρετούμενους να δεσμευτούν ότι θα ακολουθήσουν το σχέδιο. Ο σύμβουλος ελπίζει ότι οι εξυπηρετούμενοι θα μετακινηθούν από μια δυσλειτουργική κατάσταση σε ένα υψηλότερο επίπεδο λειτουργικότητας και προσλαμβανόμενου ελέγχου επί του εκλυτικού γεγονότος. Σε κάθε επίσκεψη, ο σύμβουλος μπορεί να επιβεβαιώνει και να προτείνει τη σύνδεση του εξυπηρετούμενου με τις διάφορες πηγές διαχείρισης, γεγονός που προσφέρει στους εξυπηρετούμενους κάτι συγκεκριμένο για να σκεφτούν και να κάνουν, επιστρέφοντας σπίτι μετά τη συνεδρία.

Παράδειγμα περίπτωσης: η χρήση του Μοντέλου ABC για την Παρέμβαση στην Κρίση σε έναν επιζήσαντα στρατιωτικού σεξουαλικού τραύματος

- ▶ Για να συνοψίσουμε το μοντέλο ABC, παρουσιάζουμε ένα δείγμα σεναρίου στον Πίνακα 3.3. Το συγκεκριμένο παράδειγμα δίνει στους αναγνώστες μια ιδέα για τα είδη των ερωτήσεων που μπορούν να θέσουν και τις δηλώσεις που μπορούν να κάνουν, όταν χρησιμοποιούν το μοντέλο ABC. Το αρχικό Σ αναφέρεται στον σύμβουλο και το αρχικό Ε αναφέρεται στον εξυπηρετούμενο.
- ▶ Συμπερασματικά, ακολουθήστε τον εξυπηρετούμενο και ακολουθήστε το μοντέλο, όταν όλα τα άλλα αποτυγχάνουν!

Πίνακας 3.3 Μοντέλο ABC για την Παρέμβαση στην Κρίση

A: ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΑΚΡΟΑΣΗΣ

Σ: Τι σας φέρνει εδώ σήμερα; (ερώτηση ανοιχτού τύπου)

Ε: Τελευταία νιώθω λίγο πεσμένος, σαν να μην είμαι ο εαυτός μου.

Σ: Δείχνετε λίγο κουρασμένος και λυπημένος όταν το λέτε αυτό. (αντανάκλαση)

Ε: Ναι, η επιστροφή στο σπίτι ήταν δύσκολη για μένα.

Σ: Μόλις επιστρέψατε σπίτι σας; (αποσαφήνιση)

Ε: Ήμουν στο Ιράκ έναν χρόνο και επέστρεψα τον προηγούμενο μήνα.)

Σ: Υπηρετήσατε στο Ιράκ για έναν χρόνο και επιστρέψατε πρόσφατα, (παράφραση)

B: ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΗ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ

Εντοπισμός του εκλυτικού γεγονότος

Σ: Τι σας έκανε να αποφασίσετε ότι χρειάζεστε αυτή τη συνάντηση την παρούσα χρονική στιγμή;

Ε: Η μητέρα μου είπε ότι φέρομαι περίεργα.

Σ: Περίεργα με ποιον τρόπο; (ερώτηση ανοιχτού τύπου, κατανόηση νοήματος)

Ε: Την προηγούμενη εβδομάδα, σηκώθηκα στη μέση της νύχτας και έτρεχα φωνάζοντας μέσα στο σπίτι, (εντοπισμένο εκλυτικό γεγονός)

Πίνακας 3.3 Μοντέλο ABC για την Παρέμβαση στην Κρίση

Διερεύνηση νοημάτων, γνωσιών και αντιλήψεων

Σ: Ποιες είναι οι σκέψεις σας για αυτό που συνέβη; (πρώτη ερώτηση ανοιχτού τύπου για τη διερεύνηση των γνωσιών).

Ε: Πρέπει να είμαι τελείως παλαβός.

Σ: Τι εννοείτε όταν λέτε παλαβός; (διερεύνηση νέου όρου)

Ε: Ξέρετε, τρελός, οι φυσιολογικοί άνθρωποι δεν τα κάνουν αυτά.

Σ: Τι πιστεύετε σχετικά με το πώς καταλήξατε να κάνετε κάτι που θεωρείτε ότι είναι τρελό;
(συνέχιση διερεύνησης των γνωσιών)

Ε: Νομίζω ότι ξύπνησα σκεπτόμενος ότι ήμουν στο Ιράκ και ότι κάποιος μου έκανε επίθεση. Σ: Τι σκέφτεστε για αυτό;

Ε: Ίσως ξαναζώ μια σεξουαλική επίθεση που μου συνέβη εκεί.

Σ: Οπότε ξυπνήσατε στη μέση της νύχτας φωνάζοντας και σκεφτήκατε ότι είστε τρελός, αλλά τώρα σκέφτεστε ότι αυτό μπορεί να σχετίζεται με το τραύμα που βιώσατε στο Ιράκ; (αποσαφήνιση σύνοψη)

Ε: Δεν θέλω να μιλήσω για αυτό.

Σ: Τι σας κάνει να μη θέλετε να μιλήσετε για αυτό;

Π: Νιώθω ένοχος, σαν να ήταν δικό μου λάθος. Θα έπρεπε να το έχω σταματήσει.

Πίνακας 3.3 Μοντέλο ABC για την Παρέμβαση στην Κρίση

Εντοπισμός συναισθηματικής δυσφορίας

Σ: Ακούγεται τρομακτικό (αντανάκλαση)

Ε: Δεν ξέρετε ούτε τ'α μισά.

Σ: Θα το ήθελα. Ειδικά αν σας εμποδίζει να είστε πλήρως λειτουργικός. Είπατε νωρίτερα ότι νιώθετε λίγο πεσμένος. Πρέπει να είναι δύσκολο να βρίσκεστε με ανθρώπους, νιώθοντας τρομαγμένος και λυπημένος. (αντανάκλαση της συναισθηματικής δυσφορίας)

Ε: Ναι, δεν θέλω να κάνω παρέα ούτε με το τους φίλους μου πια.

Εντοπισμός δεοντολογικών ζητημάτων

Αξιολόγηση αυτοκτονικότητας

Σ: Αναφέρατε όχι νιώθετε κατάθλιψη και θέλετε να μένετε ναρκωμένος. Ανησυχώ ότι μπορεί να νιώθετε θλιμμένος και να κάνετε αυτοκτονία σκέψεις. Έχετε σκεφτεί να κάνετε κακό στον εαυτό σας ή να βάλετε ένα τέλος στην παρούσα κατάσταση; (αξιολόγηση ιδεασμού)

Ε: Η αλήθεια είναι πως ναι. Τα πράγματα θα ήταν πολύ πιο εύκολα αν απλώς πήγαινα για ύπνο και ξεχνούσα τα πάντα.

Σ: Έχετε κάποιο σχέδιο σχετικά με το πότε ή το πως θα κάνατε κάτι τέτοιο; (αξιολόγηση σχεδίου)

Ε: Ίσως να πάρω όλα τα υπνωτικά μου χάπια με βότκα.

Σ: Έχετε διαθέσιμα χάπια και βότκα; (αξιολόγηση μέσων)

Ε: Ναι, βεβαίως.

Σ: Τι σας έχει σταματήσει;

Ε: Η μητέρα μου έχει περάσει πολλά με τη στρατολόγησή μου και όλα αυτά. Θα κατέρρευε.

Σ: Ναι, πιθανότατα θα ήταν ολέθριο για εκείνη. Είμαι σίγουρος ότι έχετε καλλιεργήσει την εσωτερική σας δύναμη για να αντέξετε τον πόνο σας ως μέρος της στρατιωτικής σας εκπαίδευσης. Όμως χαίρομαι που ήρθατε εδώ για να μου μιλήσετε,

Πίνακας 3.3 Μοντέλο ABC για την Παρέμβαση στην Κρίση

Εντοπισμός προβλημάτων στη λειτουργικότητα στους ακόλουθους τομείς **Κοινωνικός**

Σ: Ώστε δεν βλέπετε τους φίλους σας. (παράφραση). Έχετε κάνει κάτι κοινωνικό τελευταία; Πως πηγαίνουν τα πράγματα με την οικογένεια σας;

Ε: Λοιπόν, μιλάω μόνο με αυτό το κορίτσι που υπηρετήσαμε μαζί και κάποιες φορές μιλάω με τη μητέρα μου. Ξεκίνησα τη σχολή και μου είναι δύσκολο να μιλάω με τους συμφοιτητές μου. Νιώθω αποξενωμένος και πολύ αγχωμένος. Κανένας δεν με καταλαβαίνει.

Ακαδημαϊκός

Σ: Α, σπουδάζετε. Πως πάνε τα μαθήματα; Μπορείτε να συγκεντρωθείτε; Κάποιες φορές είναι δύσκολο για κάποιον να συγκεντρώνει την προσοχή του, μετά την επιστροφή από την εμπόλεμη ζώνη;

Ε: Ναι, είναι δύσκολο. Έχω ΤΕΒ (τραυματική εγκεφαλική βλάβη), γιατί εκτέθηκα σε μια ισχυρή έκρηξη, με αποτέλεσμα το μυαλό μου, μερικές φορές, να ταξιδεύει. Ορισμένες φορές ακούω έναν θόρυβο και τρομάζω την ώρα του μαθήματος. Είναι ντροπιαστικό.

Επαγγελματικός

Σ: Εργάζεστε ή έχετε εστιάσει μόνο στις σπουδές σας αυτή την περίοδο;

Ε: Μόνο στις σπουδές, δεν μπορώ να αντέξω κάτι περισσότερο.

Συμπεριφορικός

Σ: Είπατε ότι νιώθετε κουρασμένος και θλιμμένος. Επηρεάζει αυτό τις συνήθειες του ύπνου σας;

Ε: Ναι, τα περισσότερα βράδια δεν μπορώ να κοιμηθώ· ο γιατρός μου έδωσε υπνωτικά χάπια.

Σ: Πώς είναι η όρεξή σας; Τρώτε κανονικά;

Ε: Κάποιες φορές τρώω παραπάνω, για να μένω ναρκωμένος.

Πίνακας 3.3 Μοντέλο ABC για την Παρέμβαση στην Κρίση

Κακοποίηση παιδιών, κακοποίηση ηλικιωμένων, ανθρωποκτονία

Σ: Αναφέρατε νωρίτερα ότι συνέβησαν κάποια πράγματα για τα οποία δεν θέλετε να μιλήσετε. Αναρωτιέμαι πως αντιμετωπίζετε κάτι που φαίνεται να είναι μια ιδιαίτερα τραυματική κατάσταση.

Ε: Δεν είναι καλό. Έχω μάθει να μισώ πραγματικά τον στρατό για τον τρόπο με τον οποίο αντιμετώπισαν καταστάσεις.

Σ: Ακούγεστε αρκετά θυμωμένος.

Ε: Κατηγόρησαν τον λάθος άνθρωπο. Ως συνήθως, ο βλάκας που προκάλεσε το πρόβλημα τη γλίτωσε. Αν μπορούσα, θα τον κανόνιζα εγώ ο ίδιος.

Σ: Τι εννοείτε όταν λέτε πως θα τον κανονίζατε;

Ε: Θα ήθελα να τον κάνω να υποφέρει και να νιώσει τον πόνο μου, όπως με έκανε κι εκείνος να νιώσω.

Σ: Πιστεύετε ότι θα ενεργούσατε εναντίον του σωματικά;

Ε: Όχι, αλλά φαντασιώνομαι να τον χτυπάω στο πρόσωπο.

Σ: Ακούγεστε εξοργισμένος και ότι θέλετε να τον βλάψετε, αλλά δεν θα το κάνατε στην πράξη.

Ε: Ναι, ακόμα η υπόθεση βρίσκεται στα δικαστήρια, οπότε θα συγκροτηθώ, αλλά αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο ήρθα να σας δω.

Πίνακας 3.3 Μοντέλο ABC για την Παρέμβαση στην Κρίση

Οργανικά ή άλλα ιατρικά ζητήματα

Σ: Φαίνεται ότι οι σκέψεις σας να βλάψετε τον εαυτό σας και η επιθυμία σας να βλάψετε αυτόν τον άνδρα είναι προς το παρόν υπό έλεγχο. Ωστόσο, αναρωτιέμαι για τον ύπνο και τη διατροφή σας. Μπορείτε να σηκωθείτε από το κρεβάτι, να ετοιμαστείτε και να λειτουργήσετε όταν χρειάζεται; Ορισμένες φορές, οι άνθρωποι που βρίσκονται σε κατάθλιψη επισκέπτονται κάποιον γιατρό για εκτίμηση και ενδεχόμενη φαρμακευτική αγωγή.

Ε: Ο γιατρός στην υγειονομική υπηρεσία μου έχει ήδη προτείνει να πάρω αντικαταθλιπτικά, αλλά του είπα ότι προς το παρόν θέλω μόνο το βοήθημα για τον ύπνο. Μπορώ να λειτουργήσω.

Σ: Εντάξει, ας το παρακολουθήσουμε και ενημερώστε με αν αλλάξετε γνώμη και θα σας παραπέμψω σε έναν γιατρό ή ψυχίατρο αν χρειαστεί.

Εντοπισμός κατάχρησης ουσιών

Σ: Αναφέρατε νωρίτερα ότι το σχέδιό σας θα ήταν να πάρετε τα χάπια με βότκα. Αναρωτιέμαι αν πίνετε λίγο περισσότερο για να μπορέσετε να αντιμετωπίσετε το στρες ή αν χρησιμοποιείτε άλλα είδη ουσιών.

Ε: Ναι, μου αρέσει να πίνω ένα κοκτέιλ το βράδυ, για να τα βγάλω πέρα, ξέρετε. Και κάποιες φορές εγώ και οι φίλοι μου κάνουμε κανένα τσιγάρο όταν έχουμε χόρτο.

Σ: Είναι αυτό κάτι για το οποίο πιστεύετε ότι χρειάζεστε βοήθεια;

Ε: Ίσως δεν είμαι σίγουρος αν είναι πρόβλημα, αλλά κάποιες φορές λιποθυμάω.

Σ: Λοιπόν, υπάρχουν ομάδες των 12 βημάτων για ανθρώπους που έχουν ζητήματα με το αλκοόλ και μπορώ να σας δώσω μια λίστα αν το επιθυμείτε.

Π: Αφήστε με να το σκεφτώ.

Πίνακας 3.3 Μοντέλο ABC για την Παρέμβαση στην Κρίση

Χρήση Θεραπευτικών αλληλεπιδράσεων Εκπαιδευτικά σχόλια

Σ: Όταν κάποιος έχει κακοποιηθεί σεξουαλικά, δεν είναι ασυνήθιστο να στραφεί στο αλκοόλ και τις ουσίες για να διώξει το άγχος και τα δυσάρεστα συναισθήματα. Ο ψυχισμός χρειάζεται χρόνο για να μπορέσει να ενσωματώσει ένα τέτοιο τραύμα. Επιπλέον, αντιμετωπίζετε και το τραύμα της έκθεσης στον πόλεμο, στον θάνατο και σε άλλες τραυματικές καταστάσεις για τις οποίες δεν έχετε μιλήσει. Πολλά από τα συμπτώματα που αναφέρατε είναι συμπτώματα της διαταραχής μετατραυματικού στρες. Οι ερευνητές έχουν υποστηρίξει ότι οι συγκεκριμένοι πόλεμοι είναι εκκολαπτήρια της ΔΜΤΣ, καθώς όσοι υπηρετούν ποτέ δεν ξέρουν πότε θα προκύψει μια ανταλλαγή πυρών ή όποιος είναι ο εχθρός. Είναι λογικό να νιώθετε αβοήθητος και να τρομάζετε. Ο νους θα πρέπει σιγά σιγά να μάθει να ενσωματώνει αυτές τις εμπειρίες. Επιπλέον, θα πρέπει να ενσωματώσετε το τραύμα της σεξουαλικής κακοποίησης.

Ε: Ναι, έχω ακούσει για τη ΔΜΤΣ, αλλά δεν μου αρέσει να θεωρώ τον εαυτό μου τρελό. Είμαι δυνατός και συνήθως μπορώ να τα αντιμετωπίζω όλα.

Σ: Είμαι σίγουρος ότι είστε δυνατός, και όταν υπηρετούσατε η στάση σας ήταν μια στάση δύναμης για την ομάδα και επιβίωσης. Τώρα όμως είστε ασφαλής, και οι ίδιες συμπεριφορές που ήταν αναγκαίες την περίοδο που υπηρετούσατε, τώρα πια δεν είναι απαραίτητες. Επίσης, όταν κάποιος έχει κακοποιηθεί σεξουαλικά, συχνά νιώθει ότι ήταν δικό του λάθος, αλλά θα ήθελα να λάβετε υπόψη σας ότι διαπράχθηκε εναντίον σας ένα κακούργημα και ότι η σεξουαλική κακοποίηση αφορά την εξουσία και τον έλεγχο. Είναι απόλυτα σφάλμα του δράστη.

Πίνακας 3.3 Μοντέλο ABC για την Παρέμβαση στην Κρίση

Δηλώσεις ενδυνάμωσης

Σ: Το ότι ήσασταν δυνατός και δεν εστιάζατε στα συναισθήματα σας έδωσε δύναμη όσο βρισκόσασταν στη μάχη. Τώρα, σας αφαιρεί την προσωπική σας δύναμη, γιατί σας εμποδίζει να έχετε μια πλήρη ζωή. Μπορείτε να ανακτήσετε τη δύναμη και τον έλεγχο της ζωής σας, μαθαίνοντας να αντιμετωπίζετε ανοικτά τη ΔΜΤΣ και τα τραύματά σας. Το να ανακτήσετε τα συναισθήματά σας και να μάθετε να τα ελέγχετε συνήθως οδηγεί σε αυξημένα αισθήματα ελέγχου. Παρότι υπήρξατε θύμα σεξουαλικής κακοποίησης, μιλώντας για αυτήν και νιώθοντας τον πόνο γίνεστε επιζήσας.

Δηλώσεις υποστήριξης

Σ: Αυτή είναι μια εξαιρετικά δύσκολη κατάσταση και δεν την αντιμετωπίζω με ελαφρότητα. Μπορώ να φανταστώ τον πόνο που νιώθετε. Λυπάμαι πολύ για αυτό που σας συνέβη.

Σ: Σας παρακαλώ, αφήστε με να σας σταθώ ενδιαφέρομαι. Πρέπει να είναι πολύ δύσκολο για εσάς το γεγονός ότι σκέφτεστε να κάνετε κακό στον εαυτό σας. Αυτού του είδους τα τραύματα συχνά κάνουν τους ανθρώπους να νιώθουν ότι θέλουν να εγκαταλείψουν την προσπάθεια. Είναι κατανοητό ότι νιώθετε αποξενωμένος από τους άλλους, μιας και δεν πέρασαν όσα περάσατε εσείς. Ωστόσο, υπάρχουν άνθρωποι που έχουν κακοποιηθεί σεξουαλικά και το κατανοούν. Υπάρχουν πολλές ομάδες υποστήριξης για τη σεξουαλική κακοποίηση, γιατί είναι ένα φαινόμενο με υψηλή συχνότητα.

Αναπλαισιώσεις

Σ: Χρειάζεται πολλή δύναμη από μέρους σας για να νιώθετε αυτόν τον πόνο. Οπότε όλη αυτή η δύναμη, που χρησιμοποιείτε για να παγώσετε τον πόνο, μπορεί να αξιοποιηθεί ώστε να τον νιώσετε και να τον ενσωματώσετε στη ζωή σας. Αντί να έχει μια καταστροφική επίδραση, μπορεί να σας κάνει

Πίνακας 3.3 Μοντέλο ABC για την Παρέμβαση στην Κρίση

C. ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΙΣΧΥΟΥΣΩΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Σ: Στο σημείο αυτό, ποια θα ήταν τα πράγματα που θα θέλατε να κάνετε;

Ε: Ίσως να μιλήσω περισσότερο για αυτό.

Σ: Πολύ ωραία. Έχετε κάποια ιδέα σχετικά με το πού ή σε ποιον θα θέλατε να μιλήσετε;

Ε: Δεν είμαι σίγουρος, θα μπορούσα να συνεχίσω να μιλάω μαζί σας;

Σ: Βεβαίως, θα το ήθελα. Μπορείτε να σκεφτείτε κάτι άλλο που ίσως να σας βοηθούσε;

Ε: Ένας φίλος μου βετεράνος πήγε σε μια ομάδα βετεράνων. Τι λέτε;

Σ: Θα ήταν πολύ βοηθητικό. Η πανεπιστημιούπολή σας έχει πολλές ομάδες. Γιατί δεν δοκιμάζετε να πάτε στο κέντρο βετεράνων εκεί;

Ε: Νομίζω πως θα πάω.

Πίνακας 3.3 Μοντέλο ABC για την Παρέμβαση στην Κρίση

Παρουσιάστε εναλλακτικές ιδέες διαχείρισης

Παραπομπή σε ομάδες υποστήριξης, ομάδες 12 βημάτων

Σ: Τι θα λέγατε να πηγαίνατε σε μια ομάδα υποστήριξη για επιζήσαντες σεξουαλικής κακοποίησης;

Ε: Φοβάμαι ότι μπορεί να επηρεάσει την υπόθεσή μου.

Σ: Με ποιον τρόπο;

Ε: Η δικηγόρος μου μου είπε να μη μιλάω σε άλλους για αυτό.

Σ: Με εμένα μπορείτε, ό,τι πείτε είναι εμπιστευτικό. Ίσως η ομάδα μπορεί να περιμένει μέχρι να συμβουλευτείτε τη δικηγόρο σας σχετικά με αυτό. Πιστεύετε ότι μια ομάδα 12 βημάτων, όπως οι Ανώνυμοι Αλκοολικοί, θα ήταν κάτι που θα σας ωφελούσε;

Ε: Ίσως, αλλά δεν νομίζω ότι είμαι αλκοολικός. Απλώς πίνω όταν είμαι πραγματικά αγχωμένος.

Σ: Εντάξει, ας έχουμε τα μάτια μας ανοιχτά σε σχέση με το αλκοόλ και αν φαίνεται να γίνεται ένα μεγαλύτερο πρόβλημα, ας ξανασκεφτούμε το ενδεχόμενο των ΑΑ.

Παραπομπή σε μακροχρόνια θεραπεία, οικογενειακή θεραπεία

Σ: Φαίνεται ότι είστε δεκτικός να συνεχίσετε τη συμβουλευτική μαζί μου. Ας συνεχίσουμε για λίγο καιρό και επίσης μπορείτε να επισκεφτείτε το κέντρο των βετεράνων έτσι ώστε να δείτε ποιες υπηρεσίες θεωρούν καλύτερες για εσάς. Γνωρίζω έναν θεραπευτή εκεί που κάνει αμμοθεραπεία (SandTray therapy), η οποία είναι πολύ βοηθητική για τη ΔΜΤΣ και τους βετεράνους.

Ε: Ακούγεται καλό, θα τους μιλήσω.

Πίνακας 3.3 Μοντέλο ABC για την Παρέμβαση στην Κρίση

Παραπομπή σε γιατρό ή ψυχίατρο

Σ: Θα ήθελα να κρατήσω ανοιχτό το ενδεχόμενο επίσκεψή σε έναν γιατρό. Αν τα συμπτώματά σας επιδεινωθούν, μπορείτε να εξετάσετε το ενδεχόμενο μίας αξιολόγησής.

Νομική παραπομπή

Σ: Αν θέλετε να μιλήσω στη δικηγόρο σας, θα το κάνω. Θα πρέπει να καταλάβει ότι είναι ανάγκη να μιλήσετε ανοιχτά για ό,τι σας συνέβη, για να μπορέσετε να ξεπεράσετε τον πόνο σας. Ή μπορείτε να την ενημερώσετε ότι βρίσκεστε σε θεραπεία και να δούμε τι θα πει.

Παραπομπή σε ξενώνα, σε άλλη υπηρεσία

Σ: Αν θέλετε κάποια άλλη παραπομπή, σας προτείνω να ψάξετε στο κοινοτικό κέντρο βετεράνων. Έχουν πολλές υπηρεσίες που παρέχονται από βετεράνους, οι οποίοι μπορούν πραγματικά να κατανοήσουν τις εμπειρίες σας.

Προτείνετε την ανάγνωση βιβλίων και την τήρηση ημερολογίου

Σ: Σας αρέσει να διαβάζετε; Γνωρίζω κάποια πραγματικά καλά βιβλία που θα σας βοηθήσουν να εξηγήσετε περισσότερο όλα αυτά που περνάτε. Ορίστε μία λίστα με βιβλία που σας προτείνω να διαβάσετε. Επίσης, πολλοί εξυπηρετούμενοι νιώθουν ότι τα πράγματα είναι υπό έλεγχο, αν κρατούν ένα ημερολόγιο όταν περνούν δύσκολες στιγμές.