

Διδάσκουσα: Δρ. Μόσχου Δ. Καλλιόπη

- Πλαίσιο
- Θεωρητικά μοντέλα
- Δεξιότητες Συμβούλου

Πλαίσιο

- Γιατί χρειάζεται;
- Χώρος, χρόνος, αμοιβαίες υποχρεώσεις, δεοντολογία, πολιτική, συμβόλαιο
- Συνεδρία: 45 - 50 λεπτά
- Πόσες συνεδρίες; Πότε;

Θεωρητικά Μοντέλα:

- Ψυχανάλυση
- Συμπεριφορισμός (μπιχεβιορισμός)
- Ανθρωπιστικές Προσεγγίσεις
- Βιολογικά Μοντέλα
- Γνωστική συμπεριφοριστική Θεραπεία
- Θεωρία Gestalt
- Θεραπεία μέσω Τέχνης (Art therapy)
- Παιγνιοθεραπεία κ.λπ.

Προσοχή:

- Δεν αποδεικνύεται ότι μία Θεωρία είναι εγκυρότερη από κάποια άλλη
- Για την αποτελεσματικότητα είναι σημαντική η κατανόηση του στόχου

Τί είναι Θεωρία;;

- Θεωρία ως δομημένο σύστημα ιδεών
- Σκοπός της Θεωρίας: Δημιουργία πλαισίου Κατανόησης και ερμηνείας της συμπεριφοράς
- Εφαρμογή της Θεωρίας : Διαγνωστικές και Θεραπευτικές Τεχνικές που προτείνει

Είδη

Ως προς τη μεθοδολογία:

- Ατομική / ομαδική

Ως προς το αντικείμενο:

- Επαγγελματική
- Εκπαιδευτική
- Οικογενειακή
- Ποιμαντική Συμβουλευτική
- Συμβουλευτική αποκατάστασης κ επανένταξης
- Συμβουλευτική Τρίτης ηλικίας κλπ.

Στόχοι της Συμβουλευτικής

- Σχέση με τους άλλους
- Αυτογνωσία
- Αυτοαποδοχή
- Αυτοπραγμάτωση
- Επίλυση προβλημάτων
- Απόκτηση κοινωνικών δεξιοτήτων
- Ενδυνάμωση
- Παραγωγικότητα και κοινωνική δράση

Βασικά χαρακτηριστικά συμβούλου (Egan, 1982)

- Βασική νοημοσύνη
- Σεβασμός στις ιδέες των άλλων
- Διαβάζει, γνωρίζει και κατανοεί τη θεωρία, μαθαίνει, ενημερώνεται
- Ικανότητες για αξιολόγηση
- Κοινή λογική
- Συναισθηματική νοημοσύνη
- Δε «δυσκολεύεται» με τους ανθρώπους
- Τα «έχει καλά» με τον εαυτό του
- Ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ανθρώπων
- Δε φοβάται τα βαθύτερα συναισθήματα
- Μπορεί να εργαστεί υπό συνθήκες πίεσης
- Μπορεί να αναγνώσει μη λεκτικά μηνύματα
- Είναι πρόθυμος να εξερευνήσει τα δικά του συναισθήματα και τη συμπεριφορά του

Δεξιότητες συμβούλου

Προσεκτική παρακολούθηση

Η συμπεριφορά της προσεκτικής παρακολούθησης αποτελείται από 9 βασικές διαστάσεις.

Οι παρακάτω πρακτικές αποτελούν μη λεκτικές ενισχύσεις στον συνομιλητή (Nelson- Jones, 2009: 78):

- 1) Συναισθηματική διαθεσιμότητα
- 2) Οπτική επαφή
- 3) Σωματική γλώσσα. Η στάση σώματος του συμβούλου, οι κινήσεις και οι χειρονομίες του, η απόσταση που κρατάει απ' το συμβουλευόμενο αποτελούν δείγματα προσεκτικής παρακολούθησης.

4) **Εκφράσεις προσώπου.** Οι εκφράσεις προσώπου, οι νύξεις του κεφαλιού διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη συμβουλευτική σχέση.

5) **Φωνητικό ύφος.** Αλλαγές στο ρυθμό της ομιλίας, στην ένταση και στον τόνο συχνά ισοδυναμούν και υποδηλώνουν ενδιαφέρον ή αδιαφορία. Δισταγμοί και κομπιάσματα στην ομιλία συμβαίνουν συχνά σε σημεία έντασης (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 32, Μαλικιώση- Λοϊζου, 2006 : 357)

6) Χρήση του αγγίγματος με μέτρο. Το άγγιγμα των συμβουλευόμενων μπορεί να αποδειχθεί χρήσιμο στη συμβουλευτική διαδικασία. Πάντως, ο σύμβουλος οφείλει να είναι ιδιαίτέρως προσεκτικός έτσι ώστε να μη νιώσει ο συμβουλευόμενος ότι παραβιάζεται ο προσωπικός του χώρος με την κίνηση του αυτή.

7) Σεβασμός του προσωπικού χώρου του συμβουλευόμενου. Καλό είναι να υφίσταται μια άνετη σωματική απόσταση μεταξύ του συμβούλου και του συμβουλευόμενου (περίπου 1,5 μέτρο).

8) Ένδυση και εμφάνιση του συμβούλου. Οι ενδυματολογικές επιλογές του συμβούλου εκπέμπουν για τους ίδιους μηνύματα που ασκούν επιρροή στο βαθμό που θα εξωτερικεύσουν οι συμβουλευόμενοι τα προβλήματα που τους απασχολούν.

9) Λεκτική ακολουθία. Ένα βασικό ερώτημα που υποβάλλουν συχνά οι αρχάριοι σύμβουλοι είναι « Τι πρέπει να πω;». Η απάντηση σ' αυτό το εναγώνιο ερώτημα είναι: «Αποδοχή των λεγόμενων του συμβουλευόμενου και φυσικότητα στην απάντησή σου».

Ο σύμβουλος πρέπει να παραμένει στο θέμα που απασχολεί το συμβουλευόμενο, να μην αλλάζει θέμα, ούτε να διακόπτει το συνομιλητή του. Έτσι, ο συμβουλευόμενος αισθάνεται ότι ο σύμβουλος τον παρακολουθεί με προσοχή και αφήνεται πιο εύκολα να εμβαθύνει στο θέμα που μονοπωλεί τη σκέψη του (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 32, Μαλικιώση- Λοϊζου, 2006 : 357)

Συντονισμός

- ❑ Ο αποτελεσματικός σύμβουλος επιδιώκει τον συντονισμό με τις εμπειρίες του πελάτη, καθώς και με τον τρόπο που ο πελάτης εκφράζει αυτές τις εμπειρίες.
- ❑ Ο συντονισμός αναφέρεται σε ένα ευρύ φάσμα τρόπων με τους οποίους επιτυγχάνεται αυτή η εναρμόνιση ενός προσώπου με ένα άλλο.
- ❑ Για παράδειγμα, σε συναισθηματικό επίπεδο, ένας συντονισμένος σύμβουλος μπορεί να αισθάνεται στο δικό του σώμα τα συναισθήματα που βιώνει ο πελάτης του. Ο συντονισμός αναφέρεται επίσης στη χρήση των ίδιων λέξεων με τις λέξεις που χρησιμοποιεί ο πελάτης (π.χ. αν ένας πελάτης δηλώνει ότι αισθάνεται «άσχημα», ενδεχομένως να ακούγεται παράταιρη μια απάντηση του συμβούλου που θα χρησιμοποιεί τον όρο «κατάθλιψη»).
- ❑ Επιπλέον, μπορεί να είναι χρήσιμο ο σύμβουλος να ακολουθεί τον βηματισμό και τον ρυθμό με τον οποίο μιλάει ο πελάτης, ακόμη και να αντικατοπτρίζει τη γλώσσα του σώματος που χρησιμοποιεί ο πελάτης.

Φροντίδα

- ❑ Από την οπτική του προσώπου που δέχεται συμβουλευτική, μια από τις πολυτιμότερες πλευρές της διαδικασίας είναι η αίσθηση ότι ο σύμβουλος νοιάζεται πραγματικά (Bedi et al., 2005· Levitt et al., 2006).
- ❑ Η φροντίδα μπορεί να εκφραστεί με διάφορους τρόπους. Μικρές πράξεις φροντίδας είναι η ανταπόκριση στις φυσικές ανάγκες του πελάτη, όπως η ανάγκη για ένα πιο άνετο κάθισμα ή για ένα ποτήρι νερό.
- ❑ Η αίσθηση της φροντίδας μπορεί να μεταδοθεί όταν ο σύμβουλος θυμάται πληροφορίες που είναι σημαντικές για τον πελάτη, όπως την ημερομηνία που πέθανε ένα αγαπημένο του πρόσωπο

Επιβεβαίωση/διασαφήνιση

Είναι ξεκάθαρο σε οποιονδήποτε γνωρίζει κάποια πράγματα για τη συμβουλευτική ότι στην ουσία ο ρόλος του συμβούλου συνδέεται με την ικανότητά του να ακούει κάποιον που θέλει να μιλήσει διεξοδικά για ένα ζήτημα.

Ωστόσο, παρότι η ακρόαση είναι θεμελιώδες και ουσιαστικό στοιχείο, βοηθάει ακόμη περισσότερο όταν συνδυάζεται με τη διάθεση να ζητούμε από τον ομιλητή να επιβεβαιώσει ότι όσα ακούσαμε και καταλάβαμε είναι σωστά.

Άσκηση: Αναστοχασμός πάνω στις δικές σας δεξιότητες συμβουλευτικής.

- Φτιάξτε μια λίστα από τις προαναφερόμενες συμβουλευτικές δεξιότητες που χρησιμοποιείτε πολύ στην αλληλεπίδρασή σας με τους άλλους και για τις οποίες αισθάνεστε σίγουροι και ικανοί, και μια άλλη λίστα από τις συμβουλευτικές δεξιότητες που θεωρείτε πιο προβληματικές.**

Οι δεξιότητες συμβουλευτικής από το Α ως το Ω

Προσεκτική παρακολούθηση

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