

“

Η συμβουλευτική διαδικασία

”

Ανακριτική/Αμυντική Συνέντευξη

▶ Παράδειγμα: Επικοινωνία Δυο εραστών

- *Γιατί τηλεφώνησες πάλι στον Άρη;*
- *Μα... δεν του τηλεφώνησα.*
- *Αφού έτσι μου είπε η Αφροδίτη.*
- *Πού την ξέρεις εσύ την Αφροδίτη;*
- *Γιατί αποφεύγεις να μου απαντήσεις; Κάτι μου κρύβεις;*
- *Τι σε ενδιαφέρει εσένα αν τηλεφώνησα στον Άρη; Μήπως ζηλεύεις;*

Δεν προσέχουμε την απάντηση που μας δίνει ο άλλος

► Επικοινωνία Προϊσταμένου – Υπαλλήλου

- *Γιατί άργησες πάλι; (Συνοδευτικές σκέψεις: «Συνέχεια αργείς, μένουν πίσω οι δουλειές, σκέφτομαι να σε απολύσω)*
- *Επειδή χάλασε το λεωφορείο και ο οδηγός έψαχνε να βρει τηλέφωνο μέσα στη βροχή και εγώ προσπάθησα να τον βοηθήσω... κανείς άλλος δεν μπορούσε να κάνει κάτι... μετά πήγα να αλλάξω ρούχα και...*
- *Φέρε μου το φάκελο Κ13 (αγνοεί τις εξηγήσεις που δόθηκαν, γιατί από την αρχή δεν ενδιαφερόταν για αυτές)*

Εξαναγκασμός σε μη ειλικρινή απάντηση

► Επικοινωνία Δασκάλου-Μαθητή

- Πάλι δεν έλυσες τις ασκήσεις των μαθηματικών. Γιατί Περικλή;
- Ξέχασα το βιβλίο μου στο σχολείο, κύριε

(η συμβουλευτική προσέγγιση)

- Περικλή, πρόσεξα πως τελευταία δεν λύνεις τις ασκήσεις των μαθηματικών που σας αναθέτω. Αναρωτιέμαι αν συμβαίνει κάτι στο σπίτι. Θα ήθελα πάρα πολύ να μιλήσουμε, αν και συ το θέλεις. Ίσως μπορέσω να βοηθήσω. Τι λες;
- Ε... εντάξει, να μιλήσουμε, κύριε.

Σύνθετες ερωτήσεις (Δημιουργούν παρεξηγήσεις)

- Πήρες το χάπι και σου πέρασε ο πονοκέφαλος; Άρα δεν ήταν τα μάτια σου το πρόβλημα; Και τα γυαλιά σου είναι καλύτερα τώρα; Ταιριάζουν; Σ' αρέσουν; Φαίνονται ακριβούτσικα, ε;
- Ε... ναι, ναι.

Ανοιχτές – Κλειστές ερωτήσεις

- Το αγαπάς το αδελφάκι σου, έτσι δεν είναι;
 - Εσύ έκλεψες τα χρήματα
 - Προτιμάς να παίζεις σκάκι ή να παίζεις ποδόσφαιρο;
 - Φοβάσαι;
-
- Πώς αισθάνεσαι για το αδελφάκι σου;
 - Τι ακριβώς έγινε με τα χρήματα που λείπουν;
 - Ποιο παιχνίδι προτιμάς να παίζεις;
 - Τι φοβάσαι;

Έμμεσες Ερωτήσεις (χωρίς ερωτηματικό)

- Διερωτώμαι τι αισθάνεσαι για το αδελφάκι σου.
- Τα χρήματα λείπουν και δεν ξέρω τι ακριβώς έγινε.
- Πρέπει να' ναι δύσκολο να ζει κανείς μόνος του.
- Θα χεις πολλά να πεις για τον νέο σου δάσκαλο.
- Θα' θελα πολύ να ακούσω για τα αποτελέσματα της εξέτασης.
- Μίλησέ μου γι' αυτό που σε φοβίζει.

Η ερώτηση «θαύμα»

- Ας υποθέσουμε πως, ενώ κοιμάσαι απόψε συμβαίνει ένα θαύμα και το πρόβλημα που σε έφερε εδώ λύνεται ως δια μαγείας. Τι θα είναι διαφορετικό το πρωί που θα ξυπνήσεις; Περιέγραψέ μου τι ακριβώς θα βιώσεις και πώς θα το χειριστείς την επόμενη μέρα.

σιωπή

επαναδιατύπωση

- 'Ημουν τόσο απελπισμένη που ήθελα να πεθάνω.
- 'Ησουν απελπισμένη. 'Ηθελες να πεθάνεις.
- Ναι, ήταν τρομερό συναίσθημα. Μετά όμως συνήλθα και...

Επαναδιατύπωση

- Όταν μου τελείωνε η δόση, περπατούσα στους τοίχους.
- Τι ακριβώς έκανες, δηλαδή;

Έννοιες/όροι της συμβουλευτικής συνέντευξης

- ▶ **Ενσυναίσθηση:** να μπαίνεις στον ιδιαίτερο αντιληπτικό κόσμο του άλλου και να ζεις προσωρινά σ' αυτόν, να κινείσαι με πολύ λεπτό και ντελικάτο τρόπο, χωρίς να κάνεις κριτική. Απαιτεί να είσαι **ευαίσθητος** κάθε στιγμή που το άτομο αλλάζει συναισθήματα: στον φόβο, στην οργή, στην τρυφερότητα, στη σύγχυση ή σε οτιδήποτε άλλο βιώνει (Hill & O'Brien, 1999)

Έννοιες/όροι της συμβουλευτικής συνέντευξης

Ενσυναίσθηση

Υπάρχουν πολλοί τρόποι να δείξει ο θεραπευτής ενσυναίσθηση: πχ **επαναδιατυπώσεις, περιλήψεις, αντανάκλασεις συναισθημάτων, επεξηγήσεις/ερμηνείες, έκφραση προσώπου, χειρονομίες, στάση σώματος.**

Έννοιες/όροι της συμβουλευτικής συνέντευξης

Γνησιότητα: ειλικρίνεια, συμφωνία ανάμεσα στον τρόπο που ο σύμβουλος αισθάνεται και στον τρόπο που ενεργεί απέναντι στον πελάτη. Μακριά από **προσωπεία**

Έννοιες/όροι της συμβουλευτικής συνέντευξης

Άνευ όρων αποδοχή: ο πελάτης είναι πολύτιμο πρόσωπο, ανεξαρτήτως της κατάστασης, της συμπεριφοράς και των αισθημάτων του.

Ο Σύμβουλος ακούει χωρίς να διακόπτει και δέχεται χωρίς να κρίνει.

Έννοιες/όροι της συμβουλευτικής συνέντευξης

Μη καθοδήγηση του πελάτη: ο πελάτης είναι ο καταλληλότερος να αποφασίσει ότι είναι καλύτερο γι' αυτόν. Οφείλουμε να επισκεφθούμε την **«άλλη όχθη»** και να συναντήσουμε το άτομο που υποφέρει.

Έννοιες/όροι της συμβουλευτικής συνέντευξης

Αναζήτηση θετικών στοιχείων: Αυτός που ζητά βοήθεια δεν έχει μόνο προβλήματα και αδυναμίες. Ο καλός σύμβουλος δεν δίνει έμφραση στο τι έχει κάνει ο συμβουλευόμενος έως εκείνη τη στιγμή, αλλά στο τι μπορεί να κάνει από εκεί και μετά για να βελτιώσει την κατάσταση.

Έννοιες/όροι της συμβουλευτικής συνέντευξης

Καλός ακροατής: Αντιστεκόμαστε στον πειρασμό να διακόπτουμε διαρκώς ρωτώντας. Δεν κατευθύνουμε εξουσιαστικά, δεν δίνουμε βιαστικές ερμηνείες.

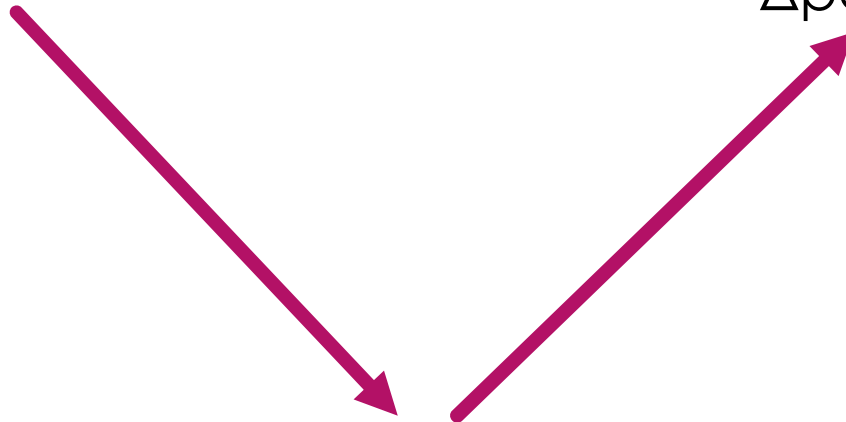
Η περισσότερη δουλειά γίνεται από το άτομο που έρχεται για βοήθεια και όχι από τον σύμβουλο.

Στάδια της Συμβουλευτικής Διαδικασίας

Διερεύνηση

Δράση

Ενόραση
Κατανόηση



Διερευνητικό Στάδιο

- ▶ Πώς να ξέρω τι σκέφτομαι, αν δεν έχω ακούσει τι θέλω να πω; (*Frank and Frank 1991*)
- ▶ Ωθούμε την **ελεύθερη έκφραση συναισθημάτων του συμβουλευόμενου** (ακόμα και αν είναι οδυνηρή)
- ▶ Επιδιώκουμε την **θεμελίωση** μιας αρμονικής σχέσης (γνήσιο ενδιαφέρον)

Στάδιο Ενόρασης (Κατανόηση και Δέσμευση)

- ▶ Ο Συμβουλευόμενος πλέον κατανοεί καλύτερα την κατάσταση και τον εαυτό του.
- ▶ Ακούει μια άλλη άποψη για να καταλήξει σε νέες ιδέες (ξεμπλοκάρισμα)
- ▶ Αφού αποκτήσουν επίγνωση της συμπεριφοράς τους, η πορεία προς την **αλλαγή** γίνεται ευκολότερα.
- ▶ **Δεσμεύονται** ότι θα προχωρήσουν προς τη «βελτίωση»

Στάδιο δράσης

- ▶ Εύρεση τρόπων (οδών) προς **νέες συμπεριφορές**
- ▶ Ενθαρρύνουμε τον συμβουλευόμενο να πάρει **νέες αποφάσεις.**
- ▶ Προτείνουμε πιθανά σχέδια δράσης

Τι κάνει ο ...	Συνεντεύξεις Στήριξης	Συνεντεύξεις Ανάλυσης	Συνεντεύξεις Δράσης
Συμβουλευόμενος	<ul style="list-style-type: none"> • Αυτοπαρουσίαση • Διατύπωση Προβλήματος • Έκφραση Συναισθημάτων 	<ul style="list-style-type: none"> • Κατανόηση Προβλήματος • Αξιολόγηση Αναγκών • Ανάλυση Εαυτού 	<ul style="list-style-type: none"> • Δέσμευση για Δράση • Επιμονή και Σταθερότητα • Διατύπωση στόχων για αλλαγή και ανάπτυξη
Σύμβουλος	<ul style="list-style-type: none"> • Θεμελίωση σχέσης εμπιστοσύνης • Συναισθηματική στήριξη • Αποδοχή, Σεβασμός, Γνησιότητα 	<ul style="list-style-type: none"> • Θεωρητική Τεκμηρίωση • «Διάγνωση» • Προέκταση Κατανόησης του Προβλήματος 	<ul style="list-style-type: none"> • Διαμόρφωση ρεαλιστικών στόχων • Διαρκής Αξιολόγηση και διόρθωση πορείας • Θετική Ενίσχυση

	ΛΕΚΤΙΚΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ	ΣΩΜΑΤΙΚΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ
ΒΟΗΘΗΤΙΚΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Κατανοητή γλώσσα • Προσφωνεί με αποδεκτό τρόπο • Χρησιμοποιεί χιούμορ • Συνοψίζει τα λεχθέντα. • Εντοπίζει τα κύρια σημεία. • Δίνει ανατροφοδότηση • Ενισχύει Θετικά 	<ul style="list-style-type: none"> • Ήρεμος τόνος φωνής • Διαρκή οπτική επαφή • Χαμόγελο (όταν και όπου) • Άνετη στάση (χέρια ανοιχτά πάνω στα γόνατα ενώ κάθεται) • Κούνημα του κεφαλιού (δείχνει ότι παρακολουθεί και ενισχύει)
ΜΗ ΒΟΗΘΗΤΙΚΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Διακόπτει συχνά • Κάνει κήρυγμα • Κατηγορεί (ενοχοποιεί) • Βομβαρδισμός Ερωτήσεων (κυρίως με το «γιατί») • Ακατανόητοι όροι/εγκεφαλικές εκφράσεις • Φλυαρία • Ειρωνεία 	<ul style="list-style-type: none"> • Αδιαφορεί • Κοιτάζει Άλλου • Απαξιώτικές Γκριμάτσες • Σφιγμένα χέρια, δεμένα στο στήθος • Χασμουριέται • Βιάζεται (κοιτά το ρολόι) • Χρήση του δείκτη του χεριού (για να απειλήσει/προειδοποιήσει)

Τύποι Συμβουλευόμενων

- ▶ **Διερχόμενοι Επισκέπτες:** Τους στέλνει κάποιος άλλος (σύζυγος, αστυνομία κλπ). Δεν αισθάνονται ότι αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα. Δε θέλουν να «κουραστούν».
- ▶ Η παρέμβαση περιορίζεται σε μια προσπάθεια ευαισθητοποίησης και πληροφόρησης.

Τύποι Συμβουλευόμενων

- ▶ **Παραπονούμενοι:** αντιμετωπίζουν κάποια ενόχληση την οποία επιθυμούν να «ξεφορτωθούν», ωστόσο θέλουν να λύσεις «εσύ» το πρόβλημά τους χωρίς να εμπλακούν οι ίδιοι ουσιαστικά στη διαδικασία.
- ▶ Η παρέμβαση αποσκοπεί στην αύξηση της εμπλοκής του και τη δέσμευσή του για συμμετοχή στην επίλυση του προβλήματος

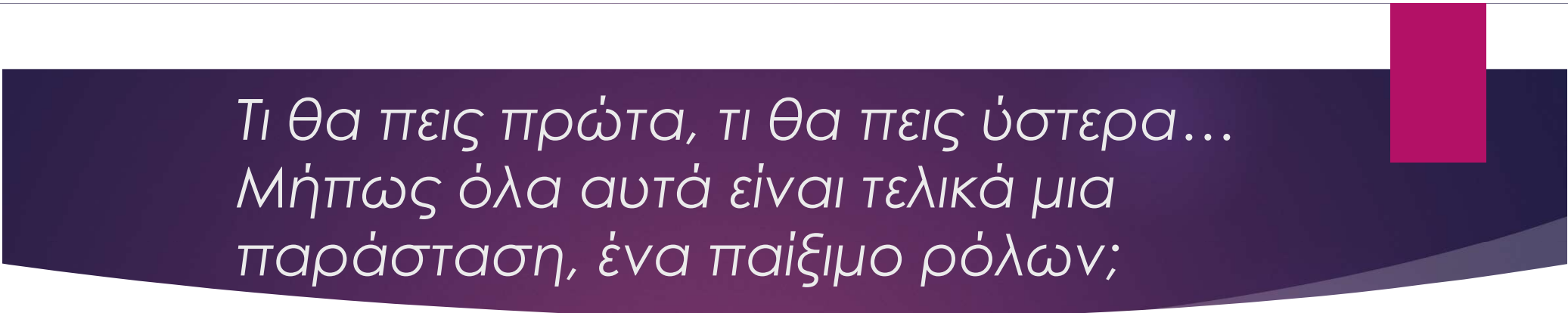
Τύποι Συμβουλευόμενων

- ▶ **Πελάτες:** αντιλαμβάνονται ότι αντιμετωπίζουν ένα πρόβλημα και ότι χρειάζεται να εργαστούν σκληρά για να το λύσουν.
- ▶ Η παρέμβαση ακολουθεί όλο το εύρος της συμβουλευτικής διαδικασίας.
(προγραμματισμός για δράση κλπ)

Αρχικές δοκιμασίες συμβούλων



Δοκιμασία	Παράδειγμα Ερωτήσεων
Μπορείς να με βοηθήσεις;	Έχεις δουλέψει ποτέ με κάποιον τόσο μπερδεμένο όσο εγώ; Σου έχουν τύχει περιπτώσεις σαν τη δική μου; Πού σπούδασες;
Μπορείς να με καταλάβεις;	Έχεις και συ παιδιά; Εσένα ζούνε οι γονείς σου; Δεν ξέρεις τι θα πει μοναξιά.
Μπορείς να είσαι συνεπής;	Θα μου φέρεις αυτό το βιβλίο την άλλη φορά;
Μπορείς να με αποδεχτείς;	Τι νομίζεις για τους άθεους; Είμαι κακός άνθρωπος, όλοι το λένε.
Μπορείς να με αντέξεις;	Πρέπει να είσαι κουρασμένος μετά από τόσες συνεδρίες.
Μπορείς να μου πεις όχι;	Μπορώ να καπνίσω; Μπορώ να κάνω ένα τηλεφώνημα;
Μπορώ να σε εμπιστευθώ, να είμαι ευάλωτος στην παρουσία σου;	Ξέρεις έχω κάνει τρεις εκτρώσεις ως τώρα. Να σου πω ένα φοβερό μυστικό; Έπαιρνα για δύο χρόνια Prozac. Δεν το έχω πει σε κανένα έως τώρα.



*Τι θα πεις πρώτα, τι θα πεις ύστερα...
Μήπως όλα αυτά είναι τελικά μια
παράσταση, ένα παίξιμο ρόλων;*

- ▶ Η τεχνική διαφοροποιεί τον «σύμβουλο» από τον «Φίλο»
- ▶ Οι ώρες που διαρκεί η συμβουλευτική συνεδρία κατατάσσονται στις σημαντικές για εκείνον που αντιμετωπίζει ένα σοβαρό πρόβλημα και αναζητά λύση. Γι' αυτό είναι σημαντικό κατά τη διάρκεια της συνεδρίας να λέγονται τα «σωστά» πράγματα, την «κατάλληλη» στιγμή.
- ▶ Η καλή πρόθεση δεν αρκεί! (σε ένα τροχαίο όλοι θέλουν να βοηθήσουν το θύμα, αλλά μόνο ο ειδικός μπορεί)

Πώς καταλαβαίνει κάποιος ότι είναι έτοιμος να βοηθήσει έναν άλλο άνθρωπο; Πώς αντιμετωπίζει το άγχος της ευθύνης;

- ▶ Αυτοί που δεν είναι σίγουροι αν θα τα καταφέρουν, αυτοί που σκέφτονται να εγκαταλείψουν την όλη προσπάθεια γιατί δεν αντέχουν το βάρος της ευθύνης, ίσως αποτελούν το καλύτερο υλικό και ίσως στην πράξη αποδειχτούν οι πιο αποτελεσματικοί σύμβουλοι!