


Διδάσκουσα: Δρ. Μόσχου Δ. Καλλιόπη



## Ικανότητες και Δεξιότητες του πετυχημένου Συμβούλου Σταδιοδρομίας



# Ικανότητες και δεξιότητες του πετυχημένου συμβούλου σταδιοδρομίας

Ικανότητα να δημιουργεί μια προφορική σχέση με τον πελάτη

- είναι καλός ακροατής
- έχει επικοινωνία
- έχει ενσυναίσθηση
- έχει παρουσία
- έχει επίγνωση της μη λεκτικής επικοινωνίας
- έχει ευαισθησία στην ποιότητα φωνής
- έχει ανταπόκριση σε εκφράσεις συναισθημάτων
- έχει διαλογική ικανότητα
- κάνει σωστή χρήση γλώσσας



## Προσωπικές πεποιθήσεις και συμπεριφορές :

να προχωρά πέρα από τη δική του φιλοσοφική θέση και να αποδέχεται τη θέση του πελάτη

- δυνατότητα να αποδέχεται τους άλλους
- πίστη στη δυνατότητα της αλλαγής
- επίγνωση των δεοντολογικών και ηθικών επιλογών ευαισθησία στις αξίες του πελάτη τους



## Εννοιολογική-αντιληπτική ικανότητα

Ικανότητα αντίληψης των προβλημάτων

- Ικανότητα να αξιολογεί το πρόβλημα του πελάτη
- Προβλέπει μελλοντικές επιπτώσεις των πράξεων
- Εκλογικεύει την άμεση διαδικασία μέσα από ένα ευρύτερο εννοιολογικό πλάνο
- Θυμάται πληροφορίες για τον πελάτη
- Έχει επιδεξιότητα στην επίλυση προβλημάτων

## Προσωπική σταθερότητα

να αποδέχεται και να εκτιμά τον εαυτό του και το πόσο αποτελεσματικός είναι, ώστε να βοηθήσει τον πελάτη να γνωρίσει και να εκτιμήσει τον εαυτό του

- απουσία προσωπικών αναγκών ή πεπιοθήσεων που να είναι καταστροφικές για τη συμβουλευτική σχέση
- ικανότητα ανοχής ισχυρών ή δυσάρεστων αισθημάτων σε σχέση με τον πελάτη
- ασφαλή προσωπικά όρια, ικανότητα να μπει στη θέση του πελάτη
- απουσία προκαταλήψεων

# Κατάκτηση τεχνικής

καλή γνώση τεχνικών, ώστε να μπορεί να λειτουργήσει συνδυαστικά

- γνώση για το πότε και πώς θα εφαρμοστούν συγκεκριμένες παρεμβάσεις
- ικανότητα να αποτιμήσουν την αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων
- ευρύ φάσμα παρεμβάσεων
- κατανόηση των κανόνων που βρίσκονται πίσω από τις τεχνικές



## Ικανότητα κατανόησης και εργασίας μέσα στα κοινωνικά συστήματα

ικανότητα αντίληψης ότι ο καθένας από τους δύο - σύμβουλος και συμβουλευόμενος - κουβαλά μαζί του ακροατήρια όπως η οικογένεια, οι φίλοι από τη μια, ο επόπτης και οι συνάδελφοι από την άλλη

- επίγνωση των οικογενειακών και άλλων σχέσεων του πελάτη
- ικανότητα χρήσης δικτύων υποστήριξης και εποπτείας
- ευαισθησία στο κοινωνικό περιβάλλον ο πελάτης που μπορεί να προέρχεται από διάφορες ομάδες φύλου, έθνους, σεξουαλικού προσανατολισμού ή ηλικίας





# Να είναι ανοικτός στη μάθηση και την έρευνα

ένα εξελικτικό ταξίδι στην επάρκεια

- να είναι ανοικτός σε νέες προοπτικές
- να ενημερώνεται για τις εξελίξεις του επαγγέλματος



# Ενεργητική ακρόαση (Rogers)


- Η ενεργητική ακρόαση είναι μια δεξιότητα επικοινωνίας που στηρίζεται στην ενσυναίσθηση (μπορώ να μπω στη θέση του;) στην κατανόηση και αποδοχή του άλλου και στο σεβασμό στη δυσκολία που βιώνει.
  - Άκουσε, για να καταλάβεις τι απασχολεί τον συνομιλητή σου.
  - Όταν μιλάς εσύ, δεν μπορείς να ακούσεις.
  - Βοήθησε τον συνομιλητή σου να εκφραστεί άνετα.
  - Απομάκρυνε τις ενοχλήσεις που αποσπούν την προσοχή σου.
  - Δείξε ενδιαφέρον για το θέμα.
  - Μην τον διακόπτεις κάνοντας κριτική.
  - Κάνε σωστές ερωτήσεις για να προβάλλει τη σκέψη του.
  - Βάλε τον εαυτό σου στη θέση του, για να «δεις» αντικειμενικά την άποψή του.

## Τρόποι ενεργητικής ακρόασης

Όσο πιο πολύ εξασκείστε, τόσο πιο ικανοποιητικές και ανταποδοτικές αλληλεπιδράσεις θα έχετε με τους άλλους.

1.Επικεντρωθείτε πλήρως στον ομιλητή, στη γλώσσα του σώματος του και σε άλλα μη λεκτικά σημάδια. Αν ονειροπολείτε, τσεκάρετε τα μηνύματά σας ή ζωγραφίζετε κάτι αφηρημένα, είναι σχεδόν σίγουρο ότι θα χάσετε τα μη λεκτικά σημάδια της συζήτησης. Αν σας είναι δύσκολο να συγκεντρωθείτε, προσπαθήστε να επαναλάβετε τα λόγια του ομιλητή στο μυαλό σας- θα σας βοηθήσει να παραμείνετε συγκεντρωμένοι.

2.Αποφύγετε να διακόπτετε και να πηγαίνετε την κουβέντα σε ό,τι σας αφορά. Δεν μπορείς να συγκεντρωθείς στο τι λέει κάποιος, αν σχεδιάζεις τι θα απαντήσεις. Ο ομιλητής πιθανόν να «διαβάσει» τις εκφράσεις του προσώπου σας και να καταλάβει πως σκέφτεστε κάτι άλλο.



3. Αποφύγετε να γίνετε επικριτικοί. Προκειμένου να επικοινωνήσετε αποτελεσματικά με κάποιον δε χρειάζεται να συμφωνείτε με τις ιδέες, τις αξίες ή τις απόψεις του. Ωστόσο, χρειάζεται να βάλετε στην άκρη την κριτική σας, προκειμένου να καταλάβετε πλήρως τον άλλο.

4. Δείξτε το ενδιαφέρον σας σ' αυτά που σας λέει. Γνέψτε περιστασιακά και σιγουρευτείτε ότι η στάση σας είναι ανοιχτή και φιλόξενη. Ενθαρρύνετε τον ομιλητή να συνεχίσει με μικρά λεκτικά σχόλια, όπως «ναι», «χμμμ», «α-χα» κτλ.

5. Παράφραση: «εάν κατανοώ σωστά...»

## Άσκηση

### Ανάλυση της χρήσης των δεξιοτήτων συμβουλευτικής

Ηχογραφήστε μια συνεδρία συμβουλευτικής όπου εσείς είστε ο σύμβουλος. Για λόγους εχεμύθειας, μπορεί να χρειαστεί να καταγράψετε μια συνεδρία όπου πελάτης θα είναι ένας συνάδελφος ή συμφοιτητής σας και όχι ένας πραγματικός πελάτης σε συμβουλευτική. Επιλέξτε ένα δεκάλεπτο απόσπασμα της ηχογράφησης και μετεγγράψτε τα όσα έχουν λεχθεί, συμπεριλαμβανομένων και των πληροφοριών που αφορούν τις παύσεις και τις εκδηλώσεις συναισθημάτων όπως το γέλιο ή το κλάμα. Κατά τη διαδικασία της μετεγγραφής, καταγράψτε τις άμεσες αντιδράσεις σας από την ακρόαση – τι σας έκανε εντύπωση; Μόλις ολοκληρώσετε το μετεγγραμμένο κείμενο, διαβάστε το σειρά τη σειρά επισημαίνοντας (α) τις δεξιότητες συμβουλευτικής που χρησιμοποιήσατε κάθε στιγμή, και (β) την αποτελεσματικότητα με την οποία χρησιμοποιήσατε κάθε δεξιότητα (τι άλλο καλύτερο θα μπορούσατε να είχατε κάνει ή πει;).

Αυτή η άσκηση εκμάθησης και αξιολόγησης χρησιμοποιείται σχεδόν από όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα συμβουλευτικής (με διάφορες μορφές), και προσφέρει μια ανεκτίμητη εμπειρία που θα σας βοηθήσει να συνειδητοποιήσετε καλύτερα ποιες δεξιότητες χρησιμοποιείτε (και ποιες όχι) και πόσο καλά.



## Προτεινόμενη πηγή :

- ❖ Μπρούζος, Α. (2004). Προσωποκεντρική Συμβουλευτική. Αθήνα: Τυπωθήτω
- ❖ McLeod, J. (2003). Εισαγωγή στη Συμβουλευτική. Αθήνα: Μεταίχμιο