

(β) Αισθάνεστε πολύ αποθαρρυνμένος αυτή τη στιγμή, αλλά έχετε ακόμη μερικές ελπίδες ότι θα τα καταφέρετε.

(γ) Ποιους κλάδους έχετε κατά νου;

(δ) Γιατί αισθάνεστε έτσι;

(ε) Θα τα μπουρδουκλώνετε πάλι..

Συμβουλευόμενος

«Είναι περίεργο αυτό που θα σας πω, αλλά όταν μιλάω μαζί σας τρέμω! Είναι το πιο ανόητο πράγμα. Γιατί το κάνω αυτό;»

Σύμβουλος

(α) Άγχεσθε σε πολλές περιστάσεις;

(β) Αναρωτιέστε γιατί το κάνετε;

(γ) Αυτή τη στιγμή που μου μιλάτε αισθάνεστε να τρέμετε, σας συγχύζει να αισθάνεστε κατά αυτό τον τρόπο

(δ) Μπορείτε να μοιραστείτε μαζί μου λίγο περισσότερο ως προς το τι αισθάνεστε για μένα;

(ε) Γελάτε καθώς μου λέτε ότι τρέμετε και ότι φοβάστε

9.2. Αντανάκλαση συναισθημάτων



Η δεξιότητα της αντανάκλασης των συναισθημάτων- το να αισθάνεται δηλαδή ο σύμβουλος με ακρίβεια τον συναισθηματικό κόσμο του συμβουλευόμενου και να του το δείχνει- είναι ίσως η πιο σημαντική από τις δεξιότητες της προσεκτικής ακρόασης.

(Ivey, Gluckstern & Bradford-Ivey, 1992)

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΒΗΜΑΤΑ

- **Αναγνώριση και χαρακτηρισμός συναισθημάτων** (Αυτό μπορεί να γίνει μέσα από τις πραγματικές λέξεις που χρησιμοποιεί ο ίδιος ο συμβουλευόμενος ή μέσα από την παρατήρηση της μη λεκτικής του επικοινωνίας)
- **Ο σύμβουλος χρησιμοποιεί έναν κορμό έκφρασης όπως:**

«Φαίνεται να αισθάνεστε...»,

«Μοιάζει σαν να νιώθετε...»,

«Διαισθάνομαι ότι (εσείς)...» και συμπληρώνει το συγκεκριμένο συναίσθημα.

- Το περιεχόμενο μπορεί να παραφραστεί και να είναι πιο ξεκάθαρο

Π.χ. «Φαίνεται να αισθάνεστε...όταν.....»

«Αυτό που αντιλαμβάνομαι είναι ότι νιώθετε...»

- Η αντανάκλαση συναισθημάτων είναι πιο χρήσιμη όταν τα άμεσα συναισθήματα που εμφανίζονται κατά τη συμβουλευτική συνέντευξη αναγνωρίζονται και υποβάλλονται σε επεξεργασία.

(Ivey, Gluckstern & Bradford-Ivey, 1992)

Ο επαγγελματίας παρακολουθεί το άτομο στα λεκτικά και μη λεκτικά του μηνύματα και ιδιαίτερα στα συναισθηματικά στοιχεία που ενυπάρχουν στις εκφράσεις του.

Δίνοντας ιδιαίτερη προσοχή στην αναγνώριση των συναισθημάτων του, εκφράζεται και ο ίδιος με παρόμοιο συναισθηματικό τόνο αντανakλώντας την ποιότητα του συναισθήματος που εκπέμπει το πρόσωπο.

(Δημοπούλου-Λαγωνίκα,2011)

Παράδειγμα Αντανάκλασης συναισθήματος
(Ivey, Gluckstern& Bradford-Ivey, 1992)

Συμβουλευόμενος: Τι νομίζετε ότι θα έπρεπε να κάνω -να το σκάσω, να πάρω διαζύγιο ή να υποχωρήσω και το υπομείνω;

Σύμβουλος: (Βλέποντας τα δάκρυα) Φαίνεται πραγματικά απαισιόδοξη ως προς τις πιθανότητες να λύσετε αυτό το θέμα τώρα.

Παράδειγμα Αντανάκλασης συναισθήματος
(Κανδυλάκη , 2008)

Συμβουλευόμενος: Τα 'χω χαμένα, δεν ξέρω τι να κάνω.

Σύμβουλος: Καταλαβαίνω ότι αισθάνεστε σύγχυση και νιώθετε προβληματισμένη.

Απαντήστε ως σύμβουλοι, με την τεχνική της αντανάκλασης συναισθημάτων

1. (με δυνατή φωνή) Δεν αντέχω άλλο να με υποτιμά ο καθηγητής μου. Είναι δυνατόν να μη με υπολογίζει

.....

2. Και ξαφνικά η πρώην σχέση μου φέρνει για δώρο ένα κινητό

.....

3. Δεν περίμενα με τίποτα ότι ο γιος μου θα έμπλεκε με χουλιγκανισμό. Δεν μπορώ να το καταλάβω. Μα είμαστε πάντα δίπλα του, δεν του έλειψε τίποτα

.....

4.(Δεν ξέρω τι φταίει και πάντα βρίσκω ανθρώπους που με υποτιμούν (Νομίζω ότι δεν θα βρω ποτέ έναν άνθρωπο που να με αγαπήσει πραγματικά)

5.(με σκουμμένο το κεφάλι) Έχασα πάνω από 100 ευρώ σε άσκοπες αγορές

.....

6. Ο θάνατος της μητέρας μου ήταν το χειρότερο συμβάν της ζωής μου,

.....

7. Οι γονείς μου χώρισαν και ηρέμησαν. Πήραν μια σωστή, ώριμη απόφαση

.....

9.3. Στοιχειώδης ενθάρρυνση

Δύο λόγια για τη στοιχειώδη ενθάρρυνση. Οι στοιχειώδεις ενθαρρύνσεις είναι μικροί δείκτες (αποτελούν μικρές ενδείξεις) για το άλλο άτομο ότι βρίσκεστε μαζί του, ότι το παρακολουθείτε. Από τη στιγμή που θα κάνετε μία ερώτηση (ή θα χρησιμοποιήσετε κάποια άλλη ικανότητα συμβουλευτικής) θέλετε να ενθαρρύνετε τον συμβουλευόμενο να συνεχίσει να μιλάει. Επιτρέψτε στον εαυτό σας να ενθαρρύνει τον συμβουλευόμενο να συνεχίσει να μιλάει χρησιμοποιώντας στοιχειώδεις ενθαρρύνσεις.

Η δική σας εργασία συνίσταται στο να βοηθήσετε τον συμβουλευόμενο στη διερεύνηση. Θα εκπλαγείτε πόσες λίγες συγκεκριμένες συμβουλευτικές καθοδηγήσεις χρειάζονται όταν ενθαρρύνετε τον συμβουλευομένο σας να «συνεχίζει».

ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΕΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΔΕΙΣ ΕΝΘΑΡΡΥΝΣΕΙΣ

Καταρχήν πρέπει να προσέξετε τις μη λεκτικές στοιχειώδεις ενθαρρύνσεις. Αποτελούν επεξεργασίες των διαστάσεων της σωματικής ομιλίας της συμπεριφοράς προσεκτικής παρακολούθησης: οπτική επαφή, ένα σώμα που κλίνει προς τα εμπρός με ενδιαφέρον, απουσία νευρικών κινήσεων που αποσπούν την προσοχή, και κατάλληλες χειρονομίες.

Κλίσεις του κεφαλιού χρησιμοποιούνται από πολλούς συμβουλευτικούς ψυχολόγους ασυναίσθητα και φαίνεται να διευκολύνουν τη συνέχιση της ομιλίας του συμβουλευόμενου. Κλίνοντας το σώμα σας προς τα εμπρός με μια θερμή χειρονομία σε μία κατάλληλη στιγμή βοηθάει επίσης πολύ.

Με δύο λόγια, μην στέκεστε σαν ξύλο, βρείτε το προσωπικό σας, το φυσικό στυλ του σώματός σας που θα ενθαρρύνει τους άλλους να μοιράζονται τον εαυτό τους μαζί σας. Από την άλλη μεριά, προσέξτε τις άγαρμπες και τις συνεχείς κινήσεις.

ΛΕΚΤΙΚΕΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΔΕΙΣ ΕΝΘΑΡΡΥΝΣΕΙΣ

Οι στοιχειώδεις λεκτικές ενθαρρύνσεις είναι σύντομες εκφράσεις που δείχνουν ότι έχετε βρει το «μήκος κύματος» και βρίσκεστε μαζί με το άτομο που βοηθάτε. Να, μερικά χρήσιμα παραδείγματα:

1. «Α!», «Ετσι;» «Τότε;», «Και;»
2. Η επανάληψη μιας ή δύο λέξεων κλειδιών

3. «Πείτε μου περισσότερα»
4. «Χμμ - Χμμμμ», «Α -χα»
5. Απλή επανάληψη ακριβώς των ιδίων λέξεων της τελευταίας φράσης του συμβουλευόμενου

Σε μερικές περιπτώσεις η πιο πολύτιμη στοιχειώδης ενθάρρυνση μπορεί να είναι η σιωπή. Οι επαγγελματίες συμβουλευτικοί ψυχολόγοι μιλούν για τον «**χρόνο που μεσολαβεί για απάντηση**» (**response latency time**) που σημαίνει τον χρόνο των δευτερολέπτων που περιμένει ο σύμβουλος πριν απαντήσει. Πολλές φορές ο σύμβουλος πρέπει να δίνει χρόνο στον συμβουλευόμενο να απαντήσει ή να συνεχίσει. Η πιο κλασική περίπτωση ανικανότητας ανάπτυξης ικανοποιητικού χρόνου αναμονής πριν συνεχίσει ο άλλος, είναι ο δάσκαλος που τελειώνει την παράδοση σε ένα σημείο και τότε ρωτάει την τάξη «καμία ερώτηση;». Πριν κανείς έχει την ευκαιρία να απαντήσει, η παράδοση συνεχίζεται.

Πρέπει να μιλήσουμε λίγο περισσότερο για την επανάληψη ακριβώς των ιδίων λέξεων του συμβουλευόμενου σαν μία σημαντική συμβουλευτική και βοηθητική ικανότητα. Όταν επαναλαμβάνονται στον συμβουλευόμενο απλές λέξεις ή μικρές φράσεις που είπε, σχεδόν αναπόφευκτα θα αντιδράσει επεξεργαζόμενος την έννοια αυτού που είπε, λεπτομερέστερα. Ένας από τους καλύτερους τρόπους και τους λιγότερο ενοχλητικούς για να αντλήσει κανείς περισσότερες πληροφορίες και απόψεις από τον συμβουλευόμενο είναι να του επαναλάβει μία ή δύο λέξεις κλειδιά.

Η παράφραση συνδέεται στενά με αυτόν τον τύπο στοιχειώδους ενθάρρυνσης. Χρησιμοποιήστε τις ίδιες λέξεις κλειδιά, αλλά προσθέστε μερικές από τις δικές σας παρατηρήσεις σχετικά με τον συμβουλευόμενο, παραμένοντας στην ουσία αυτού που ο ίδιος ή η ίδια έχει πει.

πηγή: Καλαντζή-Αζίζι, Α. (1997). Ψυχολογία της Επικοινωνίας. Πανεπιστήμιο Αθηνών (πανεπιστημιακές σημειώσεις)

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ



Ανιχνεύοντας μεταξύ παράφρασης, ενθάρρυνσης και καθοδήγησης/ερμηνείας

Προσέξτε την ακόλουθη περίπτωση συνέντευξης και σημειώστε τις διαφορές μεταξύ παραφράσεων, στοιχειωδών ενθαρρύνσεων και καθοδηγήσεων συνέντευξης που τείνουν προς κατευθύνσεις και ερμηνείες του συμβούλου.

ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΟΜΕΝΟΣ: *Με απασχολεί αφάνταστα η δυσκολία μου στο μάθημα των μαθηματικών. Δεν ξέρω τι να κάνω. Ο καθηγητής μου με μπλέκει και αισθάνομαι χαμένος.*

ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ:

Α) Από αυτά που μου λες καταλαβαίνω ότι αυτό που σε απασχολεί αυτή τη στιγμή είναι το μάθημα των μαθηματικών και αισθάνεσαι χαμένος από την καθοδήγηση του καθηγητή σου

Β) Το μάθημα των μαθηματικών σου είναι βάρος και βρίσκεσαι σχεδόν στο σημείο να τα παρατήσεις

Γ) Αισθάνεσαι χαμένος..

1. Χαρακτηρίστε τις παραπάνω απαντήσεις (παράφραση, στοιχειώδης ενθάρρυνση, ερμηνεία/καθοδήγηση)
2. Σε ποιες από τις παραπάνω περιπτώσεις ο σύμβουλος φαίνεται να παρακολουθήσε προσεκτικά τον συμβουλευόμενο και επέλεξε σημεία-κλειδιά από αυτά που είπε για να τον ανατροφοδοτήσει;
3. Ποια είναι η συμμετοχή του συμβούλου στην κάθε απάντηση και ποιος ο βαθμός της καθοδήγησης του;
4. Ποια από τις παραπάνω απαντήσεις φαίνεται να λαμβάνει περισσότερο υπόψη της το πλαίσιο αναφοράς του συμβουλευόμενου και κατά επέκταση, να τον βοηθά περισσότερο στο να αναγνωρίσει τον εαυτό του;

9.4. Περίληψη ή συνόψιση



Συχνά, η συνόψιση δεν αναγνωρίζεται σαν μία ικανότητα που χρησιμοποιείται στη συμβουλευτική. Τείνουμε να σκεφτόμαστε την αντανάκλαση συναισθημάτων, τη χρησιμοποίηση ερωτημάτων, και τις παραφράσεις σαν τις ουσιαστικές διαστάσεις των ικανοτήτων προσεκτικής παρακολούθησης. Και όμως, μπορεί να υποστηρίξει κανείς ότι μία σημαντική λειτουργία της βοήθειας είναι να βοηθηθεί το άλλο άτομο «να τα συναθροίσει όλα μαζί» (να τα ενώσει όλα μεταξύ τους) όπως παρακολουθήσαμε και στο video (έναρξη) με απόσπασμα της συνεδρίας του Γιάλομ με τον Γκάρεθ.

Ο βασικός σκοπός της συνόψισης είναι να βοηθήσει ένα άλλο άτομο να ενώσει (συναθροίσει) όλες τις σκέψεις του. Ένας δεύτερος σκοπός είναι να ελέγξει αν εσείς σαν σύμβουλος, διαστρέφετε τα πράγματα (έχετε πέσει έξω).

Όταν η σύνοψη είναι ακριβής και χωρίς παρανοήσεις μπορεί να βοηθήσει την συνέντευξη να προχωρήσει από την εξερεύνηση στην πράξη και στην επίλυση προβλημάτων.

Μία καλή σύνοψη αποτελεί ένα σημαντικό μοχλό που βοηθάει στην εξέλιξη της συνέντευξης δείχνοντας στον συμβουλευόμενο ότι έχετε ακούσει και παρακολουθήσει όλη την ιστορία (ή τουλάχιστον αυτό το μέρος της ιστορίας που του συνοψίσατε).

Οι συνοψίσεις μοιάζουν με τις παραφράσεις και τις αντανάκλασεις συναισθημάτων. Μία σύνοψη συναισθήματος μοιάζει με μία αντανάκλαση συναισθήματος με μία βασική διαφορά: Η σύνοψη συναισθήματος καλύπτει μεγαλύτερο χρονικά διάστημα και περιλαμβάνει μία μεγάλη γκάμα συναισθημάτων που έχει εκφράσει ο συμβουλευόμενος.

Η σύνοψη περιεχομένου μοιάζει με την παράφραση, αλλά διαφέρει κατά τον ίδιο τρόπο. Η χρονική περίοδος που καλύπτεται από μία σύνοψη είναι μακρύτερη γιατί η παράφραση ασχολείται με τις τελευταίες λίγες φράσεις ή σύντομη παράγραφο του συμβουλευόμενου, ενώ η σύνοψη ενώνει έναν αριθμό παραγράφων του συμβουλευόμενου, μία ολόκληρη περίοδο συνέντευξης ή ίσως, θέματα που εκφράστηκαν σε μια σειρά διαφόρων συνεντεύξεων.

Για τους σκοπούς αυτού του σεμιναρίου δεν κάνουμε τη διάκριση μεταξύ σύνοψης συναισθήματος και σύνοψης περιεχομένου παρόλο που αυτό είναι δυνατόν. Γι' αυτό προτείνουμε σε σας να κάνετε μεταξύ σας την πρακτική σας της σύνοψης ή με κοντινά πρόσωπα και εσείς να προσπαθήσετε να συνοψίσετε και τα συναισθήματα και το περιεχόμενο των λόγων τους.

Τα παρακάτω είναι παραδείγματα σύνοψης που καλύπτουν συναισθηματικό και αντικειμενικό περιεχόμενο:

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ 1

Αν θέλει ο σύμβουλος να συνοψίσει μία συνέντευξη με έναν δάσκαλο που προσπαθεί να καταλάβει τους λόγους της παιδικής κακομεταχείρισης στον πολιτισμό μας με αφορμή περιστατικό μαθητή του, μπορεί να πει:

«Όπως καταλαβαίνω από αυτά που λέγατε κατά τη διάρκεια αυτής της ώρας φαίνεται να υπάρχουν τρεις βασικές διαστάσεις:

1. Φαίνεται να είστε θυμωμένος από τις πράξεις των γονέων του Κώστα
2. Εκφράζετε ενδιαφέρον και ανησυχία για την έλλειψη των γνώσεών σας σχετικά με την παιδική κακομεταχείριση και πόσο συχνά εμφανίζεται και
3. Όπως σας βλέπω τώρα, φαίνεται συγχυσμένος ως προς το που θέλετε να στραφείτε και τι να κάνετε με αυτή τη νέα πληροφόρηση. Σας έχω ακούσει σωστά;»

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ 2

Σε έναν γονέα θορυβημένο από το γεγονός ότι ο γιος του παίρνει ναρκωτικά (3^η από μία σειρά συναντήσεων):

«Φαίνεται τώρα να έχετε απόλυτη επίγνωση του γεγονότος ότι ο έλεγχός σας πάνω στον γιο σας, κάνοντάς τον δηλαδή, να συμμορφώνεται σε κάθε θέμα, μπορεί να ήταν υπερβολικά σκληρός και ένας

από τους λόγους που τον έκαναν να προσχωρήσει στη σκηνή των ναρκωτικών. Αυτό έρχεται σε αντίθεση με το αίσθημα θυμού που είχατε την πρώτη φορά που συναντηθήκαμε όταν λέγατε ότι έφταιγε το σχολείο. Πώς συμβιβάζετε αυτά τα συναισθήματα και τις σκέψεις τώρα;»

Σε καθένα από τα παραπάνω παραδείγματα ο σύμβουλος δίνει πίσω στον συμβουλευόμενο την ουσία αυτού που ελέγχθη.. και τα συναισθηματικά και τα γνωστικά στοιχεία της επικοινωνίας έχουν εξερευνηθεί.

Στα παραδείγματα, ο σύμβουλος παρακινεί τον συμβουλευόμενο να εξερευνήσει έναν άλλο τομέα. Αυτό μπορεί να βοηθήσει μόνο αν είναι φανερό ότι ο συμβουλευόμενος έχει πράγματι εισακουστεί.

Πριν προχωρήσετε, ελέγξτε να δείτε αν έχετε ακούσει σωστά και δεν έχετε διαστρέψει το μήνυμα.

**Listen
Carefully**

Συγκεκριμένες συμπεριφορές και πράγματα που πρέπει να σκέφτεστε όταν συνοψίζετε:



1. Χρησιμοποιείτε ερωτήσεις, ελάχιστες ενθαρρύνσεις, παραφράσεις, αντανakλάσεις συναισθήματος, για να δείξετε στον συμβουλευόμενο ότι τον παρακολουθείτε και ότι είστε μαζί του
2. Προσέξτε σταθερά και συνεπή πρότυπα που εμφανίζονται κατά τη διάρκεια της συνέντευξης (-εών). Προσέξτε κυρίως, ασυνέπειες ή πολώσεις συναισθημάτων ή γεγονότων. Οι περισσότεροι άνθρωποι τρέφουν ανάμεικτα συναισθήματα προς σημαντικά άτομα ή καταστάσεις και αντανakλώντας στον συμβουλευόμενο αυτά τα ανάμεικτα συναισθήματα μπορεί να είναι ιδιαίτερα πολύτιμο.
3. Όταν ο συμβουλευόμενος παίρνει μια απόφαση, δώστε ιδιαίτερη προσοχή σε κεντρικά νήματα πληροφόρησης κατά της διάρκειας της συνέντευξης. Προσέξτε τα βασικά ζητήματα έτσι ώστε να μπορείτε να τα δώσετε πίσω αργότερα (να τα επαναλάβετε στον συμβουλευόμενο)
4. Σε διάφορα σημεία κατά τη διάρκεια της συνέντευξης τοποθετείστε κατάλληλα χρονικά τα σχόλιά σας και συνοψίστε για τον συμβουλευόμενο αυτά που ακούσατε στη διάρκεια της συνέντευξης