



ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ

Κάλλια Κουενού & Νάντια Κουρμούση,

ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ

1. ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ & ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΣΧΕΣΗ

Τι είναι η Συμβουλευτική

Πώς θα ορίζατε τη Συμβουλευτική; Τι είναι η Συμβουλευτική;

Η Συμβουλευτική είναι μια διαδικασία, βασισμένη σε μια σχέση που οικοδομείται πάνω στην ενσυναίσθηση, την αποδοχή και την εμπιστοσύνη. Στο πλαίσιο αυτής της σχέσης ο Σύμβουλος εστιάζει στα συναισθήματα, τις σκέψεις και τις πράξεις του συμβουλευόμενου και τον ενδυναμώνει ώστε:

- να αντιμετωπίσει τις δυσκολίες της ζωής του
- να διερευνήσει τις επιλογές
- να πάρει τις δικές του αποφάσεις και
- να αναλάβει την ευθύνη για τις αποφάσεις αυτές.

(Community Counsellor Training Toolkit. Basic Counselling Skills: Facilitator Manual, 2006)

Συμβουλευτική Παρέμβαση

Η συμβουλευτική διαδικασία που έχει στόχο να βοηθήσει τους ανθρώπους στην αντιμετώπιση προβλημάτων που τους απασχολούν ή να τους ενδυναμώσει.

Πιο συγκεκριμένα βοηθά τους ανθρώπους να:

- μειώσουν το άγχος τους
- πάρουν αποφάσεις
- αναλάβουν δράση
- αναπτυχθούν

Άσκηση Ι

Παιχνίδι ρόλων με σενάριο συμβουλευτικής που επιλέγουν οι συμμετέχοντες «ηθοποιοί». Γίνεται για τον εντοπισμό γενικότερων λαθών, προκειμένου να υπάρξει διαπίστωση αλλαγών στη διαχείριση, με το πέρας της επιμόρφωσης.

Συμβουλευτική Παρέμβαση

Στο πλαίσιο μιας συμβουλευτικής παρέμβασης οι άνθρωποι λύνουν οι ίδιοι τα προβλήματά τους. Η Συμβουλευτική δεν δίνει συμβουλές και δεν προσφέρει λύσεις. Βοηθά μόνο τα άτομα να γίνουν ικανά να αντιμετωπίσουν τα προβλήματά τους, να διερευνήσουν τις επιλογές τους, να κατανοήσουν τα συναισθήματά τους και να επιλέξουν τις λύσεις που είναι καλύτερες για εκείνα.

Συμβουλευτική Σχέση

Διαφορές Συμβουλευτικής σχέσης από άλλες σχέσεις

- Η «Συμβουλευτική σχέση», είναι οργανωμένη και προγραμματισμένη. Δεν είναι ένα σύνολο τυχαίων και απρογραμμάτιστων συναντήσεων.
- Διαφορά στην εξουσία.
- Ο συμβουλευόμενος βρίσκεται σε θέση ανάγκης (τρωτότητα).
- Η εστίαση είναι στις ανάγκες του συμβουλευόμενου και όχι του Συμβούλου.
- Το απόρρητο είναι ουσιώδους σημασίας και πρέπει να αποτελέσει αντικείμενο συζήτησης με το συμβουλευόμενο.
- Υπάρχουν καθορισμένα όρια και περιορισμοί στη σχέση.

Συμβουλευτική σχέση

Στόχος: Ο/οι συμβουλευόμενος/οι να εμπιστευθεί/ούν το Σύμβουλο.

Όλες οι σχέσεις που από φύση τους ή από συνειδητή πρόθεση συμβάλλουν στην ανάπτυξη ενός ατόμου, περιλαμβάνουν «Παραδοχή» (θέρμη και πληρότητα στο δόσιμο του εαυτού) και «Προσδοκία» (αναμονή κάποιου αποτελέσματος από τη σχέση).

Συμβουλευτική σχέση

Χαρακτηρίζεται από δύο εξίσου σημαντικά και απαραίτητα συστατικά:

- Τα φυσικά, ψυχολογικά, συναισθηματικά, κοινωνικά κτλ. χαρακτηριστικά των δύο μερών (του Συμβούλου, και του συμβουλευόμενου).
- Το άλλο είναι οι μέθοδοι και τεχνικές που θα χρησιμοποιηθούν.

Συμβουλευτική σχέση

Στη σχέση υπάρχει το στοιχείο του κύρους, της «αυθεντίας», που όμως δεν σημαίνει κυριαρχία ή εσκεμμένη υποβολή. Το πρόσωπο που έχει ανάγκη βοήθειας, αναζητά κάποιον που έχει την αυθεντία των γνώσεων και της ειδικότητας για να το βοηθήσει.

Η καλή σχέση αρχίζει όταν ο συμβουλευόμενος μοιράζεται το πρόβλημα και ο Σύμβουλος τον αποδέχεται, δείχνοντας ότι αισθάνεται «μαζί» του και ότι διαθέτει την ικανότητα να χειριστεί τα πράγματα.

Παράγοντες που διευκολύνουν τη Συμβουλευτική σχέση

Παράγοντες/Χαρακτηριστικά που διευκολύνουν την ανάπτυξη σχέσης

- Επικοινωνία
- Ζεστασιά
- Ενσυναίσθηση
- Εμπιστοσύνη και αφοσίωση
- Σεβασμός
- Αποδοχή
- Αυθεντικότητα (ειλικρίνεια και ακεραιότητα)

Παράγοντες που διευκολύνουν τη Συμβουλευτική σχέση

Παράγοντες που συνεισφέρουν:

- Κατάλληλη διαμόρφωση χώρου
- Δημιουργία κλίματος σημαντικότητας
- Ενδιαφέρον-Νοιάξιμο
- Δημιουργία συνδέσμων – «Χτίσιμο γεφυρών»
- Ενθάρρυνση
- Χρήση βασικών δεξιοτήτων Συμβουλευτικής

Δόμηση Συμβουλευτικής σχέσης

Κατάλληλη διαμόρφωση χώρου: α) καλή χωροταξική διευθέτηση, β) θερμοκρασία, γ) όχι εμπόδια ανάμεσα σε σύμβουλο και συμβουλευόμενο (π.χ. γραφείο), δ) κατάλληλη διακόσμηση (έπιπλα, τοίχοι).

Δόμηση Συμβουλευτικής σχέσης

Διαμόρφωση κλίματος σημαντικότητας: Η σημαντικότητα ξεκινά με την πρώτη επαφή. Σκεφθείτε τον τρόπο που υποδέχεστε ένα σημαντικό πρόσωπο. Συνήθως το υποδεχόμαστε στην πόρτα, το οδηγούμε να καθίσει κάπου άνετα, του προσφέρουμε κάτι και το ακούμε προσεκτικά. Η εικόνα μας, η στάση του σώματός μας και ο τρόπος καλωσορίσματος είναι μέρος της υποδοχής.

Δόμηση Συμβουλευτικής σχέσης

Ενδιαφέρον για τον/τους συμβουλευόμενο/ους: Το υψηλότερο επίπεδο σημαντικότητας επιτυγχάνεται όταν οι συμβουλευόμενοι πειστούν ότι έχουν αναπτύξει όχι μόνον επαγγελματική αλλά και προσωπική σχέση με το Σύμβουλο και ότι ενδιαφέρεται ειλικρινά για την ευημερία τους.

Δόμηση Συμβουλευτικής σχέσης

Δημιουργία συνδέσμων - «Χτίσιμο γεφυρών»: Οι συμβουλευόμενοι ενδιαφέρονται να πουν τις ιστορίες τους, αλλά θέλουν και να είναι σίγουροι ότι οι Σύμβουλοι μπορούν να κατανοήσουν τις συνθήκες της ζωής τους.

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να επισημανθούν τα κοινά σημεία σε περιπτώσεις που υπάρχουν έντονες διαφορές σε κουλτούρα, ηλικία, φύλο, επίπεδο εκπαίδευσης, θρησκεία, οικονομική κατάσταση, σεξουαλικό προσανατολισμό, κ.ά.

Στάδια Συμβουλευτικής σχέσης

Στάδια Συμβουλευτικής

- Στάδιο 1: Αρχική διαγνωστική αξιολόγηση, σύναψη συμβολαίου, διερεύνηση
- Στάδιο 2: Διευκόλυνση αυτογνωσίας
- Στάδιο 3: Δράση και τερματισμός της διαδικασίας

Στάδιο 1

Καθήκοντα Συμβούλου

- Ενημέρωση συμβουλευόμενου/ων για τη συμβουλευτική
- Αξιολόγηση της ετοιμότητας του/τους για συμβουλευτική
- Συλλογή πληροφοριών - Διερεύνηση
- **Δόμηση σχέσης**
- Σύνταξη συμβολαίου

«Καθήκοντα» συμβουλευόμενου/ων

- Εκτίμηση καταλληλότητας συμβουλευτικής
- Πιθανή γραπτή προετοιμασία (π.χ. ερωτηματολόγιο ιστορικού)
- Διερεύνηση ζητημάτων σχετικά με θέματα που απασχολούν
- Αναγνώριση προσδοκιών
- Συμφωνία με το συμβόλαιο

Στάδιο 2

Καθήκοντα Συμβούλου

- Ώθηση για διερεύνηση συναισθημάτων και πεποιθήσεων
- Κατάκτηση αυτογνωσίας
- Κατάλληλη χρήση ψυχομετρικών μέσων
- Πληροφόρηση-ενημέρωση (σε επαγγελματική συμβουλευτική)

«Καθήκοντα» συμβουλευόμενου/ων

- Αναζήτηση αυτογνωσίας
- Ολοκλήρωση ασκήσεων αυτοαξιολόγησης και ψυχομετρικών τεστ
- Αναζήτηση πληροφοριών (σε επαγγελματική συμβουλευτική)

Στάδιο 3

Καθήκοντα Συμβούλου

- Στήριξη στην κατεύθυνση ανάπτυξης σχεδίου δράσης
- Υποστήριξη στην υλοποίηση του σχεδίου δράσης
- Διερεύνηση ανάγκης για περαιτέρω υποστήριξη
- Πληροφόρηση για μέσα και πηγές υποστήριξης (σε επαγγελματική συμβουλευτική)

«Καθήκοντα» συμβουλευόμενου/ων

- Εύρεση πιθανών λύσεων
- Επιλογή μεταξύ των εναλλακτικών λύσεων
- Καθορισμός σχεδίου δράσης για υλοποίηση αποφάσεων
- Υλοποίηση αποφάσεων
- Αξιολόγηση ανάγκης για περαιτέρω υποστήριξη
- Απολογισμός προόδου

2. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Επικοινωνία

Μια ανθρώπινη δραστηριότητα που εμπεριέχει την έκφραση και αντίληψη ιδεών, συναισθημάτων, αιτημάτων και ενεργειών. Απαιτεί τουλάχιστον δύο ανθρώπους: Έναν πομπό και ένα δέκτη, που μπορούν να ανταλλάξουν τους ρόλους τους.

Επικοινωνία

- Το στοιχείο που διαφοροποιεί την επικοινωνία από την πληροφορία/συνομιλία/γνώμη είναι η επαναπληροφόρηση / ανατροφοδότηση (feedback).
- Στη διαπροσωπική επικοινωνία κάθε άτομο λειτουργεί και ως αποστολέας και ως παραλήπτης μηνυμάτων.

Διαπροσωπικές σχέσεις

- Για διαπροσωπικές σχέσεις μιλάμε, όταν οι ενέργειες και γενικότερα η συμπεριφορά ενός ατόμου επηρεάζει τη συμπεριφορά ενός ή άλλων ατόμων, έτσι ώστε να έχουμε αλληλεπίδραση και αμοιβαία ρύθμιση της συμπεριφοράς.
- Η αμοιβαιότητα αυτή αποτελεί ουσιαστικό στοιχείο των διαπροσωπικών σχέσεων και χωρίς αυτήν δεν μπορούμε να μιλούμε για διαπροσωπικές σχέσεις.

Επικοινωνία στη Συμβουλευτική

- Η επικοινωνία στη συμβουλευτική σχέση διαφέρει από την επικοινωνία σε άλλες κοινωνικές περιστάσεις. Σε κάθε κοινωνική περίπτωση η επικοινωνία αποσκοπεί στην κατανόηση, όχι όμως για να ωφεληθεί το ένα από τα δύο μέρη.
- Στην επικοινωνία κατά τη Συμβουλευτική δίνεται έμφαση στο πώς θα μεταδοθεί επιτυχέστερα η κατάσταση από το συμβουλευόμενο στο Σύμβουλο, προκειμένου ο δεύτερος να μπορεί να την κατανοήσει ώστε να βοηθήσει τον πρώτο.

**Προϋποθέσεις επιτυχούς επικοινωνίας:
Ποιες είναι;**

Απαραίτητες προϋποθέσεις επιτυχούς επικοινωνίας

- Γνώση εαυτού
- Εξοικείωση με πολιτιστικά στοιχεία
- Διάθεση και πρόθεση για επικοινωνία
- Ενσυναίσθηση: Προσπάθεια να καταλάβουμε τον άλλον, βλέποντας τον κόσμο μέσα από τα μάτια του.

Εμπόδια στην Επικοινωνία: Ποια είναι;

Εμπόδια στην επικοινωνία

- Οι διαφορετικές αντιλήψεις για το ίδιο θέμα.
- Η μη προσεκτική ακρόαση όσων λέει ο άλλος
- Η βιασύνη
- Η προετοιμασία απάντησης

Εμπόδια στην επικοινωνία

- Η μη άμεση έκφραση των συναισθημάτων
- Η συναισθηματική φόρτιση
- Η ειρωνεία και ο σαρκασμός
- Οι προκαταλήψεις και τα στερεότυπα
- Οι φυσικοί περισπασμοί

Αναποτελεσματικότητα στην επικοινωνία

Η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας κρίνεται σε δύο επίπεδα:

- Κατά πόσο τα μηνύματα, λεκτικά και μη, βρίσκονται σε συμφωνία με αυτό που νιώθει κανείς μέσα του.
- Ο βαθμός στον οποίο ο παραλήπτης ερμηνεύει το μήνυμα του αποστολέα με τον τρόπο που το εννοούσε εκείνος.

(Μαλικιώζη-Λοϊζου, 1999)

Είδη επικοινωνίας

- Ως προς το χρόνο: Συγχρονική ή Ασύγχρονη
- Ως προς το χώρο: Συντοπική ή Διατοπική
- Ως προς την εναλλαγή ρόλων: α) Μονόδρομη (δεν αλλάζουν οι ρόλοι πομπού και δέκτη), β) Αμφίδρομη (οι ρόλοι εναλλάσσονται) και γ) Διαδραστική (όταν ο αρχικός δέκτης παρεμβαίνει ως πομπός και με τα στοιχεία που δίνει επηρεάζει το μήνυμα).
- Ως προς τον τρόπο μεταφοράς μηνυμάτων: Λεκτική και Μη λεκτική.

Λεκτική και Μη Λεκτική Επικοινωνία

Λεκτική Επικοινωνία

- Η λεκτική επικοινωνία περιλαμβάνει το γραπτό και προφορικό λόγο.
- Μπορεί να είναι τυπική (π.χ. επαγγελματική επικοινωνία) ή άτυπη (συζήτηση).
- Η τυπική επικοινωνία μπορεί να είναι διαπροσωπική, μεταξύ δυο ατόμων, συζήτηση σε ομάδα ή ομιλία σε κοινό.

Μη Λεκτική Επικοινωνία

- Η μη λεκτική επικοινωνία ορίζεται ως η ανταπόκριση με νοήματα, με εκφράσεις του προσώπου και του σώματος. Είναι ευρύτερα γνωστή ως «γλώσσα του σώματος».
- Η μη λεκτική επικοινωνία επηρεάζει καθοριστικά όλες τις μορφές διαπροσωπικών σχέσεων. Ιδιαίτερη είναι η σημασία της κατά τη διάρκεια της Συμβουλευτικής συνέντευξης.

Μη λεκτικά σήματα: Ποια είναι;

Μη Λεκτική Επικοινωνία

ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ ΓΙΑ ΣΕΙΡΑ «ΦΙΛΑΡΑΚΙΑ»

- <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/17404620601014724?journalCode=rcmt20>
- <https://eric.ed.gov/?id=EJ888825>

VIDEO ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ «ΦΙΛΑΡΑΚΙΑ»

- <https://www.youtube.com/watch?v=OvEci5Bjgd4>
- https://www.youtube.com/watch?v=_YQ_d490zn0

VIDEO ΓΙΑ ΓΛΩΣΣΑ ΣΩΜΑΤΟΣ

- <https://www.youtube.com/watch?v=EhFPMTWSsso>

Μη Λεκτική Επικοινωνία

Μη λεκτικά σήματα είναι:

- ο τόνος της φωνής
- η ένταση της φωνής
- η σταθερότητα της φωνής
- η ταχύτητα ομιλίας
- οι παύσεις

Μη Λεκτική Επικοινωνία

- τα νεύματα
- οι χειρονομίες
- οι κινήσεις (ματιών και σώματος)
- το βλέμμα
- οι μορφασμοί

Μη Λεκτική Επικοινωνία

- η στάση του σώματος
- ο τρόπος αντίδρασης στη σωματική επαφή
- η μυρωδιά που εκπέμπει το σώμα
- η εμφάνιση

Τι υποδηλώνει η στάση;

- Χέρια στα γόνατα:
 - Ετοιμότητα
- Χέρια στους γοφούς:
 - Ανυπομονησία
- Χέρια δεμένα πίσω στην πλάτη:
 - Αυτοέλεγχο
- Χέρια δεμένα πίσω από το κεφάλι:
 - Άνεση

(Τσιμπουκλή, 2012)

Τι υποδηλώνει η στάση;

- Σταυρωμένα χέρια:
- Υποχωρητικότητα ή άμυνα.
- Πόδια και πέλματα προς μια κατεύθυνση:
- Ενδιαφέρον προς την κατεύθυνση αυτή.

(Τσιμπουκλή, 2012)

3. ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ

Δηλώσεις που διευκολύνουν την ενσυναίσθηση

- **Ερωτήματα:**
 - *Μπορείς να μου πεις γι' αυτό;*
 - *Πώς σου φάνηκε αυτό;*
 - *Πώς σε έκαναν να αισθανθείς όλα αυτά;*
- **Διευκρινίσεις:**
 - *Για να δω εάν κατάλαβα καλά ...*
 - *Πες μου περισσότερα γι' αυτό ...*
 - *Θέλω να είμαι σίγουρος ότι κατάλαβα αυτό που είπες ...*
- **Απαντήσεις - Αποκρίσεις:**
 - *Μου φαίνεσαι...*
 - *Φαντάζομαι ότι πρέπει να είναι ...*

Ενσυναίσθηση

- Η δυνατότητα να «δούμε» τις σκέψεις, απόψεις και τα συναισθήματα των άλλων με τα δικά τους μάτια, χωρίς να τους κρίνουμε.
- «Mead (1934): Η ικανότητα που έχει ένα άτομο να μπορεί να βιώσει το ρόλο που έχει κάποιος άλλος.
- Koestler (1949): «Μια διαδικασία "προβολής" ή "ενδοβολής"... διείσδυση στη διανοητική κατάσταση του άλλου και συμμετοχή στα δικά του συναισθήματα».
- Kohut, (1984): Η ενδοσκόπηση ενός άλλου.

Ενσυναίσθηση

- Η δυνατότητα να μπορεί να αντιλαμβάνεται κανείς το εσωτερικό πλαίσιο αναφοράς κάποιου άλλου ξεκάθαρα και με όλα τα συναισθηματικά νοήματα που αφορούν το πλαίσιο αυτό, **σαν να ήταν ο άλλος άνθρωπος, αλλά χωρίς ποτέ να χάσει τη συνθήκη “σαν να”**» (Rogers).
- Η ικανότητα της εμπίωσης (εμβιώ = ζω εν τινι) της κατάστασης του άλλου, το να μπορούμε δηλαδή να κατανοήσουμε και να μοιραστούμε τα συναισθήματα και τις σκέψεις του άλλου (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2003).

Είδη Ενσυναίσθησης

Ο εννοιολογικός προσδιορισμός της δεξιότητας της ενσυναίσθησης κινείται κυρίως γύρω από **δύο κεντρικούς άξονες**:

- Ο πρώτος ορίζει την ενσυναίσθηση ως τη συναισθηματική αντίδραση του ατόμου στη συναισθηματική κατάσταση του άλλου. Αυτή η διάσταση αφορά στη **συναισθηματική ενσυναίσθηση** (Eisenberg, 2002. Mehrabian και Epstein 1972. Trommsdorff, Friedlmeier, & Mayer, 2007).
- Σύμφωνα με το δεύτερο εννοιολογικό άξονα, η ενσυναίσθηση ορίζεται ως η γνωστική δεξιότητα του ατόμου (**γνωστική ενσυναίσθηση**), που του επιτρέπει να μπαίνει στη θέση (στον ρόλο) του άλλου και τον καθιστά ικανό να αντιλαμβάνεται την συναισθηματική του κατάσταση, χωρίς, όμως, να προϋποθέτει τη βίωση των ίδιων συναισθημάτων (Davis, 1983, 1994. Decety & Jackson, 2006).

Ενσυναίσθηση

Αποτελεί μια πολύ σημαντική δεξιότητα για να:

- κατανοούμε τα βαθύτερα συναισθήματα, τις ενδόμυχες σκέψεις και τα κίνητρα των άλλων ατόμων.
- έχουμε μία αποτελεσματική επικοινωνία με τους άλλους ανθρώπους.

Ενσυναίσθηση

- Εμφανίζεται σε πολύ μικρή ηλικία.
- Μωρά εννέα μηνών μπορούν να αντιδράσουν όταν άλλα μωρά εκφράζουν πόνο.
- Ο τρόπος να μάθει κανείς την ενσυναίσθηση είναι από το άτομο που το ανατρέφει (π.χ μητέρα, γιαγιά κλπ).
- Μέχρι την παιδική ηλικία, η ενσυναίσθηση είναι συνήθως ιδιαίτερα αναπτυγμένη σε εκείνα τα παιδιά που έχουν γίνει αποδέκτες ενσυναίσθησης από τους γονείς τους.
- Η ενσυναίσθηση μπορεί να διδαχθεί.

4. ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ

Βασικές Δεξιότητες στη Συμβουλευτική

- Ενσυναίσθηση
- Α' Δεξιότητες ακρόασης (Listening Skills)
- Β' Δεξιότητες αντανάκλασης (Reflecting Skills)
- Γ' Δεξιότητες Διερεύνησης και Δράσης (Probing and Action Skills)
- Δεξιότητες Διαχείρισης και Επίλυσης Προβλημάτων

Α' ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΑΚΡΟΑΣΗΣ

Δεν με ακούς όταν....

- You do not care about me.
- You say you understand before you know me well enough.
- You have an answer for my problem before I have finished telling you what my problem is.
- You cut me off before I have finished speaking.
- You finish my sentence for me.
- You find me boring and do not tell me.

Δεν με ακούς όταν....

- You feel critical of my vocabulary, grammar or accent.
- You are dying to tell me something.
- You tell me about your experience making mine seem unimportant.
- You are communicating with someone else in the room.
- You refuse my thanks by saying you have not really done anything.

Με ακούς όταν....

- You come quietly into my private world and let me be me.
- You really try to understand me even if I am not making much sense.
- You grasp my point of view even when it is against your own sincere convictions.
- You allow me the dignity of making my own decisions, although you think they might be wrong.
- You do not take my problem from me, but allow me to deal with it in my own way.

Με ακούς όταν....

- You hold back your desire to give me good advice.
- You do not offer me religious solace when you sense I am not ready for it.
- You give me enough room to discover for myself what is really going on.
- You accept my gift of gratitude by telling me how good it makes you feel to know you have been helpful.

Δεξιότητες Ακρόασης

- **Μη λεκτική ενθάρρυνση:** Δείχνουμε ότι ακούμε (π.χ. στάση σώματος, βλεμματική επαφή, κινήσεις, κ.ά.) και ανταποκρινόμαστε (π.χ. απαντάμε, γνέφουμε, κ.ά.)
- **Λεκτική ενθάρρυνση** (π.χ. με λέξεις όπως «Α, έτσι!», «Πείτε μου περισσότερα», επιφωνήματα όπως «Χμμ»)
- **Ενεργητική ακρόαση**
- **Έμφαση σε:** Λέξεις που χρησιμοποιούνται, τόνο φωνής, τρόπο χρήσης λέξεων, γλώσσα σώματος, εκφράσεις προσώπου, χειρονομίες, ροή λέξεων, παύσεις, δισταγμό, κ.ά.

Ακρόαση

- «Η ακρόαση είναι μια πολυδιάστατη έννοια που αποτελείται από πολύπλοκες: α) γνωστικές διαδικασίες, όπως η μέριμνα για την κατανόηση, τη λήψη και την ερμηνεία μηνυμάτων, β) συναισθηματικές διαδικασίες, όπως είναι τα κίνητρα και η διέγερση να παρακολουθήσει κανείς τα μηνύματα ενός άλλου ατόμου και γ) συμπεριφορικές διαδικασίες, όπως η ανταπόκριση με λεκτική και μη λεκτική ανατροφοδότηση» (Gearhart & Bodie, 2011, σελ. 86).
- Η International Listening Association (ILA) αναγνωρίζει ως καθολικό ορισμό της ακρόασης τη «διαδικασία της λήψης, κατασκευής νοήματος και ανταπόκρισης σε λεκτικά και / ή μη λεκτικά μηνύματα " (ILA, 1996, σε Bond, 2012, σελ. 62).

Ενεργητική Ακρόαση

- «Ένας τρόπος ακρόασης και ανταπόκρισης απέναντι στους άλλους, ο οποίος βελτιώνει την αμοιβαία κατανόηση και αποτελείται από τρεις στάσεις, την ενσυναίσθηση, τη συμβατότητα και την άνευ όρων θετική στάση, που όλες μαζί αποτελούν την προσωπο-κεντρική στάση» (Mineyama et al., 2007, σελ. 81).
- Στόχος της ενεργητικής ακρόασης είναι «να αναπτυχθεί μια σαφής κατανόηση της ανησυχίας του ομιλητή και να επικοινωνείται με σαφήνεια το ενδιαφέρον του ακροατή για το μήνυμα του ομιλητή» (Mc Naughton et al., 2008, σελ. 224).

Ενεργητική Ακρόαση

Στο πλαίσιο της θεραπευτικής σχέσης, η ικανότητα ενεργητικής ακρόασης των συμβούλων περιλαμβάνει τέσσερις συνιστώσες, που είναι οι ακόλουθες:

- το άκουσμα των λεκτικών μηνυμάτων που στέλνει ο πελάτης-θεραπευόμενος και η ανταπόκρισή τους σε αυτά,
- η παρατήρηση της μη λεκτικής συμπεριφοράς του πελάτη,
- το άκουσμα του πλαισίου των ανησυχιών του πελάτη και, τέλος,
- το άκουσμα του περιεχομένου που μπορεί τελικά να χρειαστεί να αμφισβητηθεί/αλλάξει (Egan, 1998, σε Levitt, 2002).

Ενεργητική Ακρόαση

Η ενεργητική ακρόαση είναι μια από τις σημαντικότερες «μικροδεξιότητες» (microskills) που διδάσκονται οι επαγγελματίες που σχετίζονται με τη συμβουλευτική υποστήριξη (Levitt, 2002).

Ενεργητική Ακρόαση

Η ενεργητική ακρόαση ‘δουλεύει’ με τον εξής τρόπο:

«Όλοι μας έχουμε μάθει να σκεφτόμαστε για τον εαυτό μας με συγκεκριμένο τρόπο και έχουμε χτίσει τη δική μας εικόνα γι’ αυτόν την οποία υπερασπιζόμαστε με κάθε τρόπο. Μπορούμε εύκολα να αποδεχθούμε εμπειρίες που ταιριάζουν με αυτή την εικόνα ενώ δυσκολευόμαστε με εκείνες που δεν ταιριάζουν (π.χ. άτομο που βλέπει τον εαυτό του σαν ανίκανο και ανάξιο μπορεί να δει μια πιθανή αύξηση μισθού μόνο ως επιπλέον απόδειξη πως είναι ανάξιο).

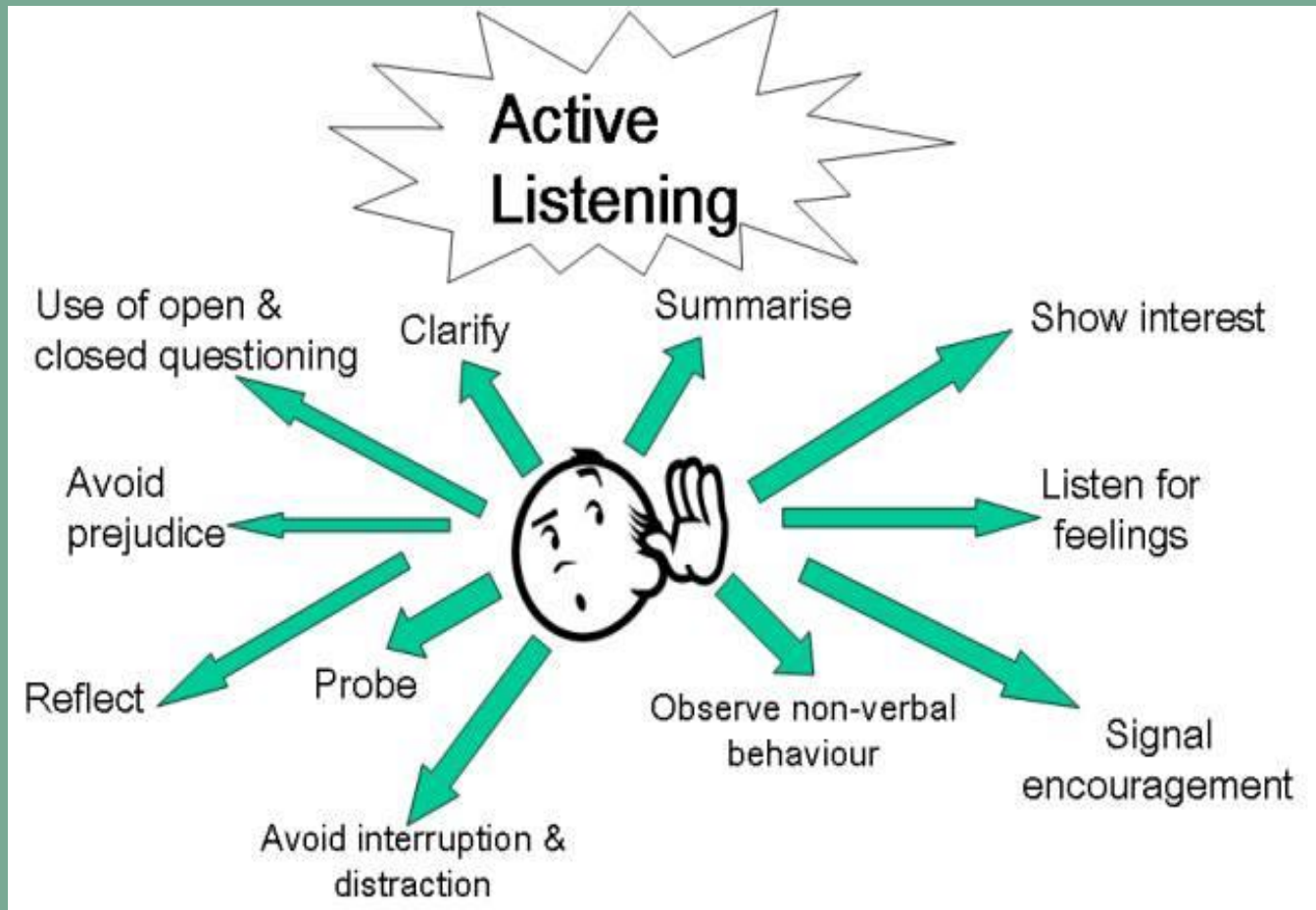
Για να βοηθήσουμε το άτομο να ρίξει την άμυνα του, πρέπει να προσπαθήσουμε να μην φαινόμαστε ως εκείνοι που θέλουμε να τον αλλάξουμε, αλλά ως εκείνοι που είμαστε μαζί του, χωρίς κριτική ή αξιολόγηση.»

(Rogers & Farson, 1957)

Ενεργητική Ακρόαση

Η ενεργητική ακρόαση βασίζεται σε συγκεκριμένες τεχνικές δηλ. σε πράγματα που κανείς πρέπει να κάνει και σε πράγματα που πρέπει να αποφύγει.

Ενεργητική Ακρόαση



Τι να αποφύγουμε

X. Να επιχειρηματολογούμε, να κρίνουμε, ή να επικρίνουμε, κάνοντας τα πάντα για να δει ο συμβουλευόμενος τα πράγματα από τη δική μας θέση.

X. Να δίνουμε συμβουλές .

X. Να αξιολογούμε. Τόσο η θετική αξιολόγηση και κρίση, όσο και η αρνητική, μπορούν να είναι επιζήμιες. Μια θετική κρίση π.χ. μπορεί να τον δυσκολέψει να μας αποκαλύψει αυτά που θεωρεί ως λάθη του.

Τι να κάνουμε

- ✓. Να έχουμε (όχι μόνον να δείχνουμε) γνήσιο ενδιαφέρον.
- ✓. Να ‘μπαίνουμε’ μέσα του και να ‘επικοινωνούμε’ πως βλέπουμε τα πράγματα από τη δική του οπτική.
- ✓. Να ακούμε το συνολικό μήνυμα (λεκτικό και μη λεκτικό).
- ✓. Να ανταποκρινόμαστε στα συναισθήματά του.

Ενεργητική Ακρόαση

“Active listening carries a strong element of personal risk. If we manage to accomplish what we are describing here

–to sense deeply the feeling of another person, to understand the meaning his experiences have for him, to see the world as he sees it– we risk being changed ourselves...

–to get the meaning which life has for him– we risk coming to see the world as he sees it.

It is threatening to give up, even momentarily, what we believe and start thinking in someone else’s terms. It takes a great deal of inner security and courage to be able to risk one’s self in understanding another”

(Rogers & Farson, 1957)

Β' ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗΣ

Τι είναι μια αντανάκλαση; (όχι η δεξιότητα)

Αν σκεφθούμε την αντανάκλαση σε έναν καθρέφτη...

- Η αντανάκλαση δείχνει απλώς αυτό που υπάρχει.
- Δεν κρίνει αυτό που υπάρχει.
- Δεν προσθέτει κάτι στην εικόνα.
- Δεν λέει τι μπορεί και τι δεν μπορεί να κάνει το πρόσωπο στην εικόνα.

Οι δεξιότητες αντανάκλασης

- Δρουν όπως ένας καθρέφτης...
- Αντανακλούν στο συμβουλευόμενο μόνο αυτό που μεταφέρει.
- Του δείχνουν αυτό που εμείς κατανοούμε ή «εισπράττουμε» ως σύμβουλοι.
- Επικοινωνούν την ενσυναίσθηση.

Γιατί είναι σημαντικές οι δεξιότητες αντανάκλασης;

- Βοηθούν στο χτίσιμο της σχέσης με το συμβουλευόμενο. επικοινωνώντας εμπιστοσύνη, αποδοχή και κατανόηση.
- Βοηθούν το συμβουλευόμενο να ξεκαθαρίσει τα συναισθήματα και τα προβλήματά του.
- Βοηθούν τον Σύμβουλο να πάρει πληροφορίες για τον συμβουλευόμενο και για το πώς εκείνος αντιλαμβάνεται την κατάστασή του.
- Βοηθούν τον Σύμβουλο να ελέγξει την ορθότητα της δικής του κατανόησης όσων επικοινωνεί ο συμβουλευόμενος.

ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ

Αντανάκλαση

- **Τι είναι η Αντανάκλαση;**
- Αντιπροσωπεύει τη βασική δεξιότητα της ενεργητικής ακρόασης και πρόκειται για το **καθρέπτισμα των συναισθημάτων**. Με την αντανάκλαση δίνουμε στο συνομιλητή ανατροφοδότηση για το συναίσθημα που δείχνει.

Αντανάκλαση

- **Για ποιους λόγους τη χρησιμοποιούμε;** Για να βοηθήσουμε το συμβουλευόμενο να κατανοήσει το συναίσθημα που δείχνει και για να βεβαιωθούμε ότι το έχουμε αντιληφθεί σωστά.

Κατάλληλες περιπτώσεις για χρήση Αντανάκλασης

Η αντανάκλαση μπορεί να είναι εξαιρετικά χρήσιμη στις εξής περιπτώσεις:

- Έντονα συναισθήματα παιδιών.
- Παρατήρηση της αντίδρασης του συνομιλητή.
- Ακόμη και μια ανακριβής αντανάκλαση συναισθήματος μπορεί να είναι βοηθητική αφού βοηθά το συμβουλευόμενο να ψάξει καλύτερα τα συναισθήματά του.

Αντανάκλαση

- Τι προϋποθέτει να γνωρίζουμε; Λέξεις συναισθηματικών καταστάσεων.
- Μπορούμε να συμπεραίνουμε συναισθήματα μόνο από καταστάσεις;

Αντανάκλαση

Με ποιους τρόπους αναγνωρίζουμε το «σωστό» συναίσθημα;

- Γλώσσα σώματος του συμβουλευόμενου
- Περιεχόμενο του μηνύματος του συμβουλευόμενου
- Προσοχή στη μη λεκτική επικοινωνία του συμβουλευόμενου
- «Τι θα αισθανόμουν αν ήμουν στη θέση του;»

ΠΑΡΑΦΡΑΣΗ

Παράφραση

- **Τι είναι η Παράφραση;**
- Με την παράφραση εκφράζουμε με διαφορετικά λόγια το νόημα μιας ή περισσοτέρων φράσεων του συνομιλητή, δείχνοντας ότι έχουμε ακούσει και κατανοήσει το θέμα που περιέγραψε.

Λόγοι χρήσης Παράφρασης

Για ποιους λόγους χρησιμοποιούμε παράφραση;

- *Δείχνει ότι ακούμε καλά*
- *Επιβεβαιώνουμε ότι έχουμε καταλάβει καλά*
- *Εμποδίζει την αυτο-απορρόφηση (το να απασχολούμαστε με δικές μας σκέψεις)*
- *Βοηθά τον ομιλητή να ξεκαθαρίσει τις σκέψεις του*
- *Ενθαρρύνει το συνομιλητή σε διερεύνηση ανησυχιών και ιδεών που έχει*

Παράφραση

Η παράφραση πρέπει να:

- Είναι σύντομη
- Είναι εστιασμένη στο συναίσθημα και τις σκέψεις του άλλου
- Χρησιμοποιεί γλώσσα οικεία στον άλλον
- Χρησιμοποιείται στις στιγμές που φαίνεται να υπάρχουν διαλείμματα

Εισαγωγικές φράσεις Παράφρασης

Εισαγωγικές φράσεις παράφρασης μπορούν να είναι:

- *Αν κατάλαβα σωστά, μου λέτε ότι...*
- *Πιστεύετε δηλαδή ότι...*
- *Για να δούμε, αυτό δηλαδή που μου λέτε είναι ότι ...*

Παράφραση: Τι πρέπει να προσέχουμε

- **Χρησιμοποιήστε τα δικά σας λόγια** για να δείξετε ότι κατανοείτε αυτά που λέει ο συμβουλευόμενος.
- Χρησιμοποιήστε ελαφρώς διαφορετικές λέξεις που έχουν το ίδιο νόημα. **Μην κάνετε απλή επανάληψη.**
- **Παραφράστε** όχι μόνο τις πληροφορίες που σας δίνει ο συμβουλευόμενος αλλά **και τα συναισθήματά του.**
- **Μην είστε απόλυτοι** σε αυτό που λέτε, **αλλά να εκφράζετε πιθανότητα και σεβασμό:** π.χ. "ακούω να λέτε ..." ή "ακούγεται σαν ..."

Παράφραση: Τι πρέπει να προσέχουμε

- Να είστε σύντομοι.
- Να χρησιμοποιείτε γλώσσα οικεία στο συμβουλευόμενο.
- Να επιλέγετε στιγμές που φαίνεται να υπάρχουν διαλείμματα.

ΑΝΑΠΛΑΙΣΙΩΣΗ (REFRAMING)

Αναπλαισίωση

- **Τι είναι η Αναπλαισίωση;**
- Η αλλαγή που κάνουμε στο πλαίσιο αναφοράς του συνομιλητή. Παίρνοντας βασικά δεδομένα όπως παρουσιάστηκαν από εκείνον, του παρουσιάζουμε εναλλακτικά πλαίσια αναφοράς από τα οποία μπορεί κανείς να βλέπει με διαφορετικό τρόπο καταστάσεις, προβλήματα ή διάφορα θέματα.
- Με την αναπλαισίωση μπορούμε να δώσουμε μια εναλλακτική ερμηνεία για μια συμπεριφορά, στη θέση μιας ερμηνείας που φαίνεται να έχει υιοθετήσει ο συνομιλητής μας.

Αναπλαισίωση

- Μια κατάλληλη αναπλαισίωση αποδέχεται την εμπειρία του συμβουλευόμενου, δεν αποσκοπεί στο να ωραιοποιήσει τα πράγματα ή στο να αγνοήσει τα πραγματικά δεδομένα: Απλά ερμηνεύει διαφορετικά αυτά τα δεδομένα.

Τι πρέπει να προσέχουμε στη χρήση της Αναπλαισίωσης;

- Η αναπλαισίωση πρέπει να είναι ευγενική και να μη φαίνεται σαν υπόδειξη. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε εκφράσεις όπως «Έχετε σκεφθεί αν ...» ή «Έχετε δει αν...»
- Χρησιμοποιήστε κατάλληλη γλώσσα σώματος, που να δείχνει νοιάξιμο.
- Δείξτε σεβασμό και ενσυναίσθηση.

Γ' ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ & ΔΡΑΣΗΣ

Δεξιότητες διερεύνησης και δράσης

- Ερωτήσεις
- Ερμηνεία/Δήλωση
- Αυτοαποκάλυψη
- Πρόκληση
- Αναπλαισίωση

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Ερωτήσεις

- Τι επιδιώκουμε με τις ερωτήσεις;
- Τι είδους ερωτήσεις υπάρχουν;

Κλειστές Ερωτήσεις

- **Τι είναι οι Κλειστές Ερωτήσεις;** Αυτές που επισύρουν μονολεκτικές ή πολύ σύντομες απαντήσεις.
- **Πότε τις χρησιμοποιούμε;** Όταν χρειαζόμαστε κάποια συγκεκριμένη πληροφορία ή όταν χρειαζόμαστε κάποιου είδους επαλήθευση ή διευκρίνιση.
- Αναφέρετε παραδείγματα. Π.χ. *«Το πρόβλημα έγινε πιο έντονο τελευταία;»*

Ανοιχτές Ερωτήσεις

- **Τι είναι οι Ανοιχτές Ερωτήσεις;** Αυτές που μπορούν να απαντηθούν με λεπτομερή τρόπο.
- **Πότε χρησιμοποιούμε ανοιχτές ερωτήσεις;** Όταν ενθαρρύνουμε τη λεπτομερή περιγραφή από το συμβουλευόμενο.
- Αναφέρετε παραδείγματα. Π.χ. «*Πείτε μου περισσότερα γι' αυτό το έντονο πρόβλημα*»

Τι να προσέχουμε με τις Ερωτήσεις

- Ρωτάμε ευθέως και καθαρά
- Ρωτάμε με περιεκτικό τρόπο, ακριβή και σύντομο. Δεν απλωνόμαστε σε μακρές, τραβηγμένες ερωτήσεις.
- Μπορούμε να πούμε το λόγο που ρωτάμε κάτι.
- Ρωτάμε ευγενικά και με ενσυναίσθηση.

Ποιες Ερωτήσεις να αποφεύγουμε;

- **Ερωτήσεις που ακούγονται επικριτικές**, όπως «Γιατί...;» ή «πώς και ...;»
- **Προσωπικές ερωτήσεις** που δεν είναι σχετικές με αυτό που απασχολεί το άτομο και μπορεί να τις εκλάβει ως εισβολή στην ιδιωτική ζωή του.
- **Άκαιρες ερωτήσεις** που μπορεί να φανούν επιπόλαιες, καθώς διαταράζουν τον ειρμό των σκέψεων του συνομιλητή μας. Π.χ. «Και τι σκέφτεστε να κάνετε;» (ενώ το άτομο δεν έχει ολοκληρώσει την παράθεση των λεπτομερειών του προβλήματός του).

Ποιες Ερωτήσεις να αποφεύγουμε;

- **Πολλαπλές ερωτήσεις.** Ρωτάμε ένα πράγμα τη φορά, γιατί μπορεί ο ερωτώμενος να αισθανθεί ότι ανακρίνεται. Περιμένουμε την απάντηση και μετά ρωτάμε το επόμενο πράγμα.
- **Ερωτήσεις κατευθυντικού τύπου.** Δεν αφήνουν τον ερωτώμενο να ανοιχθεί. Ακόμη και αν δεν τις πούμε με λόγια, χρειάζεται προσοχή για να μην υπονοηθούν. Π.χ. «Πρέπει να σου είναι δύσκολο, ε;» ή «Πότε θα το πεις στους γονείς σου;»

Τρόποι διατύπωσης ανοιχτών ερωτήσεων

- **Για να ξεκινήσετε συζήτηση:** Χρησιμοποιήστε ως εισαγωγή στην ερώτησή σας το «Τι» και το «Πώς». Π.χ. «Πώς μπορώ να σας βοηθήσω;», «Πώς αισθάνεστε γι' αυτό;» «Τι σκέφτεστε;»
- **Για να ζητήσετε περιγραφή μιας κατάστασης ή ενός θέματος:** Π.χ. «Πείτε μου περισσότερα για...», «Εξηγήστε μου σας παρακαλώ τι εννοείτε όταν λέτε ...»
- **Για να δώσετε στο συνομιλητή σας την ευκαιρία να επεκταθεί περισσότερο:** Π.χ. «Μπορείτε να μου πείτε περισσότερα γι' αυτό;»

Τρόποι διατύπωσης ανοιχτών ερωτήσεων

- Για να εστιάσετε την προσοχή του συνομιλητή σας σε συναισθήματα: Π.χ. «Μπορείτε να μου περιγράψετε τα συναισθήματά σας;», «Πώς αισθάνεστε γι' αυτό;»
- Για να εστιάσετε την προσοχή του σε ένα πλάνο δράσης: Π.χ. «Τι θα κάνετε για...;», «Με ποιο τρόπο πιστεύετε ότι θα σάς διευκολύνει αυτό;»
- Για να δώσετε στο συνομιλητή σας την ευκαιρία να επεκταθεί περισσότερο: Π.χ. «Μπορείτε να μου πείτε περισσότερα γι' αυτό;»

Ευχαριστώ για την προσοχή σας!