***ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ***

**1. ΠΡΟΣΕΚΤΙΚΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ**

Οι δεξιότητες της προσεκτικής παρακολούθησης και της ενεργητικής ακρόασης είναι συμπεριφορές τις οποίες μεταχειρίζεται ο σύμβουλος προκειμένου να δείξει στο συμβουλευόμενο ότι τον ακούει με προσοχή. Αποτελούν βασικές δεξιότητες που χρησιμοποιούνται καθ’ όλη τη διάρκεια της συμβουλευτικής διαδικασίας και κάνουν το συμβουλευόμενο να νιώσει μεγαλύτερη ασφάλεια ούτως ώστε να «ξετυλίξει» ελεύθερα το «κουβάρι» των συναισθημάτων και των σκέψεων του (Μαλικιώση- Λοΐζου, 2008 : 126). Μέσω ήτοι αυτής της πολιτισμικά αρμόζουσας λεκτικής και μη λεκτικής συμπεριφοράς του ο σύμβουλος ενθαρρύνει το συμβουλευόμενο να μιλήσει πιο εύκολα (Μαλικιώση- Λοΐζου, 2006 : 355).

Οι σύμβουλοι οφείλουν με κάθε τρόπο να εξωτερικεύουν τη συναισθηματική τους διαθεσιμότητα και το ενδιαφέρον έτσι ώστε να εισπράττουν οι συμβουλευόμενοι αυτή τους τη συμπεριφορά και να γίνονται ακροατές που ανταμείβουν τους συνομιλητές τους. Αυτή η δεξιότητα είναι γνωστή ως «συμπεριφορά προσεκτικής παρακολούθησης» (Nelson- Jones, 2009: 77).

Αντιθέτως, σκεφτείτε πόσο παράταιρη θα ήταν η εικόνα ενός συμβούλου που ενώ του αφηγείται ο συμβουλευόμενος το πρόβλημα του αυτός κοιτάει έξω απ’ το παράθυρο και βάζει τα πόδια του πάνω στο γραφείο του (Nelson- Jones, 2009: 77). 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. Μπορεί να φαίνεται αυτονόητο. Ωστόσο, μερικές φορές οι σύμβουλοι μοιάζουν αναποτελεσματικοί να συνδράμουν. Αυτή η φαινομενική ανικανότητα τους μπορεί να αποδοθεί σε υπερκόπωση. Μια άλλη εκδοχή μπορεί να είναι να μην έχουν την δεξιότητα να φανερώσουν την διαθεσιμότητα τους ή τα όρια της. Χωρίς να το θέλουν ή ηθελημένα μπορεί να εκπέμπουν μηνύματα που απομακρύνουν το συμβουλευόμενο απ’ το σύμβουλο. Εντούτοις, οι σύμβουλοι οφείλουν να εκπέμπουν μηνύματα που διακρίνονται από ευκρίνεια, να είναι δηλαδή ξεκάθαρα τα λεκτικά και μη λεκτικά μηνύματα όσον αφορά την επιθυμία τους να είναι διαθέσιμοι για τους συμβουλευόμενους (Nelson- Jones, 2009: 78).

2) Οπτική επαφή. Είναι σημαντικό ο σύμβουλος να κοιτάει το συμβουλευόμενο στα μάτια, κατά πρόσωπο. Οι δεξιότητες καλής οπτικής επαφής εξωτερικεύουν το ενδιαφέρον του

συμβούλου και του εξασφαλίζουν τις αναγκαίες προϋποθέσεις να λαμβάνει τα σημαντικά μηνύματα από τις εκφράσεις του προσώπου του συμβουλευόμενου. Το βλέμμα σηματοδοτεί το πότε να σταματήσει να ακούει και να ξεκινήσει να μιλά. Για το συγχρονισμό της συζήτησης κύριο ρόλο διαδραματίζουν τα λεκτικά και τα φωνητικά μηνύματα και όχι τα σωματικά. Όταν τα βλέμματα του συμβούλου και του συμβουλευόμενου συναντιούνται σε μια ισορροπημένη συχνότητα τότε μπορούμε να πούμε ότι η συμβουλευτική σχέση πορεύεται σε «καλό δρόμο». Αυτό θα επηρεασθεί από το άγχος του συμβούλου και του συμβουλευόμενου και απ’ το βαθμό ανάπτυξης της μεταξύ τους σχέση (Nelson- Jones, 2009: 80).

Εντούτοις, δε χρειάζεται να κοιτάει επίμονα γιατί αυτό μπορεί να εκληφθεί απ’ το συμβουλευόμενο ως απειλή και να μοιάζει η πρακτική αυτή κυριαρχική (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 31, Nelson- Jones, 2009: 80). Επιπλέον, οι συμβουλευόμενοι χρειάζονται έναν κατάλληλο βαθμό οπτικής επαφής, ενώ, όταν ο συμβουλευόμενος μιλάει στο σύμβουλο και κοιτάει συχνά αλλού ή προς τα κάτω, δίνει την εντύπωση ότι δεν ενδιαφέρεται ιδιαίτερα γι’ αυτά που του λέει, βαριέται ή βρίσκεται σε ένταση. Βάσει ερευνών έχει αποδειχθεί ότι η οπτική επαφή είναι η πιο θεμελιώδης διάσταση της προσεκτικής παρακολούθησης (Μαλικιώση- Λοΐζου, 2006 : 355, Nelson- Jones, 2009: 80).

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. Έχει επικρατήσει η άποψη ότι η συμβουλευτική είναι ως επί των πλείστων μια σχέση που βασίζεται στον προφορικό λόγο. Στην πραγματικότητα, το 85% της επικοινωνίας μας επιτυγχάνεται μέσω της μη λεκτικής οδού. Συνακολούθως, η σωματική γλώσσα αναδεικνύεται σε θεμέλιο για την οικοδόμηση της συμβουλευτικής σχέσης. Η προτιμότερη στάση προσεκτικής παρακολούθησης στις δυτικές κοινωνίες είναι μια ελαφριά κλίση του σώματος προς τα μπρος σε μια άνετη και ήρεμη στάση μπορεί να παροτρύνει παρά να τους απειλήσει. Σε αντίθετη περίπτωση, αν δηλαδή καμπουριάζει ή σκύβει ή ακόμη αν βρίσκεται σε ένταση ή είναι σφιγμένος δίνει το μήνυμα ότι δεν είναι «ανοιχτός» προς συζήτηση και επιπλέον μπορεί ο συμβουλευόμενος να νιώσει ότι ο σύμβουλος είναι «βυθισμένος» στις δικές τους ανησυχίες και προβλήματα και δε δύναται να ασχοληθεί με θέρμη για το δικό του θέμα. (Δημητρόπουλος, 1998: 213 , Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 31, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2006 : 355, Nelson- Jones, 2009: 78,79).

Όταν κάθονται, οι σύμβουλοι και οι συμβουλευόμενοι καλό είναι να έχουν ανοιχτή στάση σώματος για να είναι σε θέση να βλέπουν ο ένας τον άλλο. Τα χέρια και τα πόδια του

συμβούλου μπορεί να λειτουργήσουν ενθαρρυντικά ή να εμποδίσουν την ανοικτή στάση σώματος. Λ.χ. τα σταυρωμένα χέρια μπορεί να λειτουργήσουν σαν εμπόδια ενώ το ίδιο μπορεί να εκληφθεί μερικές φορές και για τα σταυρωμένα πόδια. Βάσει ερευνών, η ομοιότητα στη στάση σώματος όταν δηλαδή δύο άνθρωποι προσιδιάζουν στη στάση καθρέφτη- ειδώλου, αυτό αποτελεί ένδειξη συμπάθειας (Nelson- Jones, 2009: 79).

Εάν οι σύμβουλοι γέρνουν πολύ μπροστά μοιάζουν αφύσικοι στα μάτια των βοηθούμενων και μπορεί να αισθανθούν ότι ο προσωπικός τους χώρος καταστρατηγείται απ’ το σύμβουλο. Μολαταύτα, σε σπουδαίες εκμυστηρεύσεις μια ευδιάκριτη κλίση προς τα εμπρός μπορεί να βοηθήσει στη διαμόρφωση και εξέλιξη της συμβουλευτικής σχέσης αντί να εκληφθεί ως έλλειψη διακριτικότητας ή ενόχληση. Η εμφανής κλίση προς τα πίσω πάλι μπορεί να νοηθεί ως ένδειξη απομάκρυνσης του συμβούλου (Nelson- Jones, 2009: 79).

Απ’ την άλλη πλευρά, οι χειρονομίες και οι κινήσεις του σώματος αποτελούν «εργαλεία» για το σύμβουλο για να μεταδώσει σκέψεις και συναισθήματα. Τα σύντομα νεύματα φανερώνουν προσεκτική παρακολούθηση και τα παρατεταμένα και επαναλαμβανόμενα νεύματα είναι δείγμα συγκατάθεσης. Τα νεύματα με το κεφάλι μπορεί να τα «εισπράττει» ο συμβουλευόμενος ως ενίσχυση για να συνεχίσει να μιλάει. Οι χειρονομίες αποτελούν μέσο για να αναπαρασταθούν όσα είναι δύσκολο να αποτυπωθούν με λόγια και να εκδηλώσουν την προσοχή και το ενδιαφέρον των συμβούλων στους συμβουλευόμενους. Εκείνοι που κάνουν χρήση υπερβολικά γλαφυρές χειρονομίες (αλλά και το αντίστροφο) είναι πιθανό να λειτουργήσουν αποθαρρυντικά, να φανερώσουν έλλειψη προσοχής για τους συμβουλευόμενους που είναι να παίζει ο σύμβουλος με το στυλό του, να σφίγγει τις παλάμες του, να χτυπά ρυθμικά τα δάχτυλα του, να παίζει με τα μαλλιά του, να παίζει με το αυτί του, να τοποθετεί την παλάμη του πάνω στο στόμα του (Nelson- Jones, 2009: 81).

Εν τέλει, το πιο καθοριστικό βήμα για το σύμβουλο είναι να ανακαλύψει το δικό του στυλ, να είναι αληθινός και να είναι ο εαυτός του. Είναι σημαντικό για το συμβουλευόμενο να νιώθει και να του δείχνει ο σύμβουλος ότι συμμετέχει (με την γλώσσα του σώματος). Είναι γνωστό ότι πολλές φορές τα συναισθήματα εκφράζονται με πιο αποτελεσματικό τρόπο με το σώμα παρά με τα λόγια (Δημητρόπουλος, 1998: 213 , Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 31, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2006 : 355)

4) Εκφράσεις προσώπου. Οι εκφράσεις προσώπου, οι νύξεις του κεφαλιού διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη συμβουλευτική σχέση. Το πρόσωπο αποτελεί ως γνωστόν τον καθρέφτη της ψυχής και το μέσο με το οποίο οι άνθρωποι μεταδίδουν μη λεκτικά μηνύματα για τα συναισθήματα τους. Το στόμα και τα φρύδια αποτελούν μέσα μετάδοσης αρκετών πληροφοριών. Πρέπει μέσω των εκφράσεων του προσώπου και χαμογελώντας ελαφρά να δείχνει φιλικότητα και ενδιαφέρον. Καθώς ενδυναμώνεται η συμβουλευτική σχέση θα πρέπει το πρόσωπό του να αντικατοπτρίζει και να συγχρονίζεται με το συναίσθημα που αντιστοιχεί στα λεγόμενα και βιώματα της συμβουλευτικής σχέσης. Έτσι, θα δείξει ότι ο σύμβουλος αντιλαμβάνεται και «νιώθει» τα συναισθήματα του συμβουλευόμενου (Μαλικιώση- Λοΐζου, 2006 : 357, Nelson- Jones, 2009: 80-81).

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- Λοΐζου, 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 ιδιαιτέρως προσεκτικός έτσι ώστε να μη νιώσει ο συμβουλευόμενος ότι παραβιάζεται ο προσωπικός του χώρος με την κίνηση του αυτή. Για παράδειγμα, ο σύμβουλος μπορεί να εξωτερικεύει το ενδιαφέρον του αγγίζοντας τα χέρια, τους ώμους και την πλάτη του συμβουλευόμενου. Πρέπει, ωστόσο, ο σύμβουλος όταν αγγίζει το συμβουλευόμενο να προσέχει την ένταση και τη διάρκεια έτσι ώστε να μην εκληφθεί ως ενόχληση (απ’ τον συμβουλευόμενο) ή να μην υποβόσκει ερωτικό ενδιαφέρον (απ’ το σύμβουλο). Οπότε κρίνεται αναγκαίο, ο σύμβουλος να γνωρίζει τα όρια της χρήσης του αγγίγματός και του βαθμού που αυτό γίνεται επιθυμητό απ’ το συμβουλευόμενο (Nelson- Jones, 2009: 82).

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). Αν ο σύμβουλος κάθεται πολύ μακριά, οι συμβουλευόμενοι είναι υποχρεωμένοι να μιλούν πιο δυνατά και είναι πιθανόν να αισθανθούν ότι δημιουργείται ένα τείχος ανάμεσά τους (Nelson- Jones, 2009: 82).

Επιπλέον, είναι ευνοϊκό να βρίσκονται τα κεφάλια συμβούλου και συμβουλευόμενου προκειμένου να συζητήσουν στο ίδιο επίπεδο. Καλό είναι οι σύμβουλοι να μην κάθονται σε πιο ψηλές και περίτεχνες καρέκλες από τους συμβουλευόμενους γιατί οι τελευταίοι μπορεί να νιώσουν ότι είναι το αδύναμο κομμάτι της σχέσης (Nelson- Jones, 2009: 82).

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. Χωρίς να απολέσουν την ατομικότητα τους, οι σύμβουλοι οφείλουν να ντύνονται με τρόπο που να συμβαδίζει με τους συμβουλευόμενους. Π.χ. αν απευθύνονται σε παραβατικούς ανηλίκους καλό είναι να ντύνονται ανεπίσημα. Τέλος, η καθαριότητα και η προσωπική τους περιποίηση είναι κάτι για το οποίο πρέπει να μεριμνούν οι σύμβουλοι (Nelson- Jones, 2009: 83).

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- Λοΐζου, 2006 : 357).

**1.1 ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ – ΠΡΟΕΚΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΕΚΤΙΚΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ**

Πριν από λίγο, παρουσιάσαμε τους κανόνες που αφορούν την καταλληλότητα χρήσης σωματικών μηνυμάτων. Ωστόσο, οι κανόνες δεν είναι δεσμευτικοί και οι σύμβουλοι οφείλουν να τους προσπερνούν ή να τους παραβιάζουν, προκειμένου να διαμορφώσουν αυθεντικές συνεργατικές συμβουλευτικές σχέσεις (Nelson- Jones, 2009: 83).

Η συμπεριφορά προσεκτικής παρακολούθησης παρουσιάζει διαφορές από κοινωνία σε κοινωνία από εποχή σε εποχή. Αποτελεί διεθνές πολιτιστικό φαινόμενο. Οπότε, οι σύμβουλοι θα πρέπει να δείξουν ευαισθησία αφενός στις νόρμες των σωματικών μηνυμάτων των διάφορων πολιτισμών αφετέρου τόσο στις προσωπικές τους ανάγκες όσο και στις ανάγκες των συμβουλευόμενων. Επιπλέον, διαφορές εντοπίζονται στην προσεκτική παρακολούθηση από άνθρωπο σε άνθρωπο. Π.χ. μια συμπεριφορά που για σας θεωρείται άξεστη ή απόμακρη μπορεί να γίνει αποδεκτή από ένα άλλο άτομο. Θα σας ξαφνιάσουν οι έντονες ατομικές διαφορές όσον αφορά στα πρότυπα προσοχής που έχουν οι συμβουλευόμενοι. Μην είστε άκαμπτοι και μην έχετε το ύφος της αυθεντίας. Να είστε πάντα προσεκτικός παρατηρητής και ακροατής με όλο σας το είναι και αυτή η βασική και πολυσήμαντη δεξιότητα μπορεί να λειτουργήσει ως «σωσίβιο» για σας στη συμβουλευτική διαδικασία. Αυτή η πολύτιμη συμβουλή θα «ξεκλειδώσει» ακόμη και τους «κλειστούς» και μη ομιλητικούς συμβουλευόμενους (Δημητρόπουλος, 1998: 213 , Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 32-34, Nelson- Jones, 2009: 83-84).

Επιπροσθέτως, καθώς οι συμβουλευτικές σχέσεις ενδυναμώνονται, οι συμβουλευόμενοι αντιλαμβάνονται πότε και αν οι σύμβουλοι είναι σε θέση να τους ακούσουν και δεν αποθαρρύνονται με τα ακατάλληλα σωματικά μηνύματα που εκπέμπουν (οι σύμβουλοι). Π.χ. αν οι σύμβουλοι γέρνουν προς τα πίσω συνεχίζουν να τους παρακολουθούν. Μπορεί να χρειαστεί οι σύμβουλοι να κάνουν επιλεκτικά κάποια σωματικά τους μηνύματα λιγότερο ενθαρρυντικά. Π.χ. όταν επιθυμούν να κάνουν έλεγχο κατά πόσο έγιναν κατανοητά από τους ίδιους τα λεγόμενα των συμβουλευόμενων, είναι υποχρεωμένοι να σταματούν τους συμβουλευόμενους ή να κάνουν σχόλια των λεγόμενών τους (Nelson- Jones, 2009: 84).

Η γνησιότητα είναι θεμελιώδης. Η συνέπεια των λεκτικών και μη λεκτικών μηνυμάτων μπορεί να αυξήσει το ενδεχόμενο να εκληφθούν οι σύμβουλοι απ’ τους συμβουλευόμενους ως καλοί ακροατές. Πρέπει τα λεκτικά μηνύματα και απαντήσεις των συμβούλων να

συμπορεύονται με τα μηνύματα της γλώσσας του σώματος τους αλλιώς η όλη τους προσπάθεια θα ακυρώνεται (Nelson- Jones, 2009: 84).

Τέλος, οφείλουμε να επισημάνουμε ότι ο βοηθούμενος τείνει να μιλάει για τα θέματα για τα οποία ο σύμβουλος θα δείξει ενδιαφέρον, όρεξη και ικανότητα να παρακολουθήσει προσεκτικά. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να αφιερώνετε το δέοντα χρόνο στο βοηθούμενο να αναπτύξει και να αναλύσει το θέμα που τον απασχολεί. Θεωρούμε ότι είναι χρήσιμο να βιντεοσκοπήσετε κάποιες συνεδρίες για να αναδειχθούν τα σημεία στα οποία εστιάζετε και σε ποια σχόλια αδιαφορείτε ή προσπερνάτε. Θα φανερωθεί πως αλλάζει η γλώσσα του σώματος σας ανάλογα με το θέμα. Τέλος, μια καλή συμβουλή για κάθε σύμβουλο είναι η εξής: «Χρησιμοποίησε τις δεξιότητες προσεκτικής παρακολούθησης και στην καθημερινή σου ζωή και σε άλλες περιστάσεις.» ( Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 34-36,44,45).

**2. ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ**

Η ενεργητική ακρόαση αποτελεί μια βασική δεξιότητα για το σύμβουλο η οποία χρειάζεται εκπαίδευση για να μπορεί να αξιοποιηθεί (απ’ το σύμβουλο). Είναι κάτι περισσότερο απ’ το παθητικό άκουσμα μιας διήγησης. Κατά την «ενεργητική ακρόαση» ενεργοποιείται όλο το «οπλοστάσιο» του Συμβούλου –σωματικό και πνευματικό- προκειμένου να αντιληφθεί και να κατανοήσει τι θέλει να αφηγηθεί και να μοιραστεί μαζί του ο συμβουλευόμενος. Μπορεί θεωρητικά να φαίνεται απλή υπόθεση- απλό εγχείρημα, όμως δεν είναι. Αν κάνουμε αρχικά μια αυτοκριτική και αναλογιστούμε πόσες φορές ακούσαμε με την «καρδιά μας ανοιχτή», με πραγματικό ενδιαφέρον το συνομιλητή μας και η απάντηση μας είναι ειλικρινής, θα διαπιστώσουμε ότι είναι λίγες ή σπάνιες οι φορές που συνέβη κάτι τέτοιο. Όμως, ο αποτελεσματικός, ο καλός σύμβουλος πρέπει να δώσει έμφαση όχι μόνο σε αυτά που λέει ο συμβουλευόμενος με το στόμα αλλά και σε όσα εξωτερικεύει με την γλώσσα του σώματος, αλλά πρωτίστως σ’ αυτά που επιθυμεί να πει αλλά δε δύναται να τα εκφράσει (Μπρούζος, 2004: 226-227, Τριάρχη-Herrmann, 2004: 256-257).

Συνακολούθως, ο σύμβουλος δε θα πρέπει να διατηρεί παθητική στάση αλλά να συμμετέχει «ψυχή τε και σώματι» γεγονός που θα του επιτρέψει να συλλάβει όλα τα βαθύτερα νοήματα όσων λέει ο συνομιλητής. Ένας ενεργητικός ακροατής απολαμβάνει την ακρόαση γιατί μόνο να κερδίσει έχει απ’ αυτή την διαδικασία. Βγαίνει «πλούσιος» συναισθηματικά, και γνωρίζει καλύτερα και ουσιαστικότερα το συμβουλευόμενο. Βέβαια όταν μιλάμε για ενεργητική ακρόαση εννοούμε την κατανόηση τόσο των λεκτικών όσο και των μη λεκτικών μηνυμάτων του συνομιλητή, τη χροιά των συναισθημάτων, αλλά ακόμα και όσων δεν εξωτερικεύει συνειδητά, δηλαδή χωρίς την πρόθεση του ο συνομιλητής (Μπρούζος, 2004: 227).

Συνοψίζοντας, θα θέλαμε να υπογραμμίσουμε ότι η ενεργητική ακρόαση θα μπορούσε να χαρακτηρισθεί ως κατανοητική ακρόαση. Ταυτόχρονα αποτελεί μια μορφή γνήσιας επικοινωνίας καθώς ο σύμβουλος δίνει έμφαση σε όσα απασχολούν τη/το συμβουλευόμενη/συμβουλευόμενο και όχι σ’ αυτό που κρίνει ο ίδιος (ο σύμβουλος) σημαντικό. Παράλληλα ο σύμβουλος θα μπορούσε να δείξει το γνήσιο του ενδιαφέρον και τη μη αξιολογική του στάση απλά λέγοντας: «Είμαι εδώ για σένα, σε ακούω, σε αισθάνομαι με όλες μου τις δυνάμεις, είμαι στη διάθεση σου. Όλα όσα λες είναι σεβαστά και αποδεκτά. Δεν είμαι εδώ για να σε κρίνω» (Μπρούζος, 2004: 227-228).

Επομένως, πρόκειται για μια μορφή ειλικρινούς επικοινωνίας όπου ο σύμβουλος βρίσκεται σε μια διαρκή ψυχοσωματική ετοιμότητα για να παρακολουθήσει, να συνθέσει, να αναλύσει ακόμα και την παραμικρή λεπτομέρεια πάνω στα λεγόμενα και στα μη λεκτικά μηνύματα που στέλνει ο συμβουλευόμενος. Ο Schulz von Thun κάνει λόγο για «ακρόαση με τέσσερα αυτιά» που αφορούν τις τέσσερις διαστάσεις της διαπροσωπικής επικοινωνίας (το περιεχόμενο, την αυτό-αποκάλυψη, τη σχέση και την έκκληση). Ο σύμβουλος (αν θέλει να πει ότι κάνει σωστά τη δουλειά του) πρέπει να ξεχάσει ή να βάλει στην άκρη για λίγο τα προσωπικά του προβλήματα αλλά και τα πιστεύω του, να αποσπάσει συνειδητά την προσοχή του απ’ τον εαυτό του και να πάψει να κάνει σκέψεις όπως «τι να πω», «πώς με βλέπει ο συμβουλευόμενος», κ.ά. (Μπρούζος, 2004: 228-231, Τριάρχη-Herrmann, 2004: 257).

Πως θα δείξει ο σύμβουλος ότι ακούει προσεκτικά το συμβουλευόμενο; Με τις παρακάτω κινήσεις, δεξιότητες-τεχνικές (Τριάρχη-Herrmann, 2004: 257). Στο σημείο αυτό τις αναφέρουμε ονομαστικά:

* Οπτική επαφή, γνέψιμο, χμ-εκφράσεις, στροφή του συμβούλου στο συνομιλητή
* Αναφορά σε εκφράσεις ή μεμονωμένες λέξεις
* Επανάληψη, ανακεφαλαίωση ή παράφραση των λεγόμενων
* Συγκέντρωση βασικών στοιχείων από αυτά που ελέχθησαν
* Εύστοχες και διευκρινιστικές κυρίως ανοικτού τύπου όχι όμως εξαντλητικές ερωτήσεις.

Ο σύμβουλος συνακολούθως, πρέπει να ανακοινώνει στο συμβουλευόμενο με λεκτικό τρόπο το αποτέλεσμα της ενεργητικής ακρόασης, του συγκινησιακού περιεχομένου των βιωμάτων του γιατί αυτό το βοηθάει στην έναρξη ενός εσωτερικού διαλόγου και στην αυτό-εξερεύνηση. Βέβαια, για να συμβούν όλα αυτά, καθοριστική προϋπόθεση είναι να νιώθει ο σύμβουλος (και όχι απλώς να το δείχνει) άνετα και να είναι σε χαλαρή διάθεση καθώς αυτήν του τη γαλήνη και την άνεση τη «μεταφέρει» και την «απορροφά» ο συμβουλευόμενος. Αυτό προϋποθέτει την επίγνωση των συναισθημάτων και των αντιδράσεων εκ μέρους του συμβούλου κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής διαδικασίας. (Δημητρόπουλος, 1998: 212, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2008: 126, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2011: 126).

Τέλος, δεν μπορούμε να φανταστούμε ένα σύμβουλο να συγυρίζει τα πράγματα του ενώ εκθέτει τα εσώψυχά του ο συμβουλευόμενος. Είναι δύο δραστηριότητες που δεν μπορούν να συμβαίνουν ταυτόχρονα. Πολλοί σύμβουλοι κρατούν σημειώσεις ή μαγνητοφωνούν συνεδρίες. Πρακτικές χρήσιμες για το σύμβουλο αρκεί να είναι ενήμερος ο συμβουλευόμενος για τη σκοπιμότητα αυτών των δραστηριοτήτων. (Δημητρόπουλος, 1998: 212). -14-

**3. ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ**

Κάθε άτομο «βλέπει» και ερμηνεύει τον κόσμο με το δικό του ιδιαίτερο τρόπο. Δηλαδή, βλέπει τα γεγονότα, τους ανθρώπους, τις καταστάσεις με τα «δικά του μάτια» προσδίδοντας σε αυτά το δικό του προσωπικό νόημα. Νοηματοδοτεί τα βιώματα του και την πραγματικότητα θέτοντας ως επίκεντρο τον εαυτό του. Έτσι, για το ίδιο ερέθισμα είναι πιθανό οι άνθρωποι να αντιδρούν με διαφορετικό τρόπο, δηλαδή επικρατεί το υποκειμενικό στοιχείο όσον αφορά τη θέαση του κόσμου. Συνακολούθως, για να κατανοήσουμε τα συναισθήματα, τη συμπεριφορά και τις αντιδράσεις ενός ανθρώπου είναι αναγκαίο να γνωρίσουμε την υποκειμενική του πραγματικότητα. Μολονότι, ζούμε και λειτουργούμε στον ίδιο φυσικό κόσμο, το βιώνουμε με διαφορετικούς τρόπους, καθώς το βλέπουμε από διαφορετικές οπτικές γωνίες ή τον ερμηνεύουμε από διαφορετικά πλαίσια αναφοράς. Οι διαφορετικές ερμηνείες εκπορεύονται απ’ το γεγονός ότι κάθε άνθρωπος προέρχεται από διαφορετικό πολιτισμό, οικογενειακό περιβάλλον και διαθέτει διαφορετική ψυχοσύνθεση (Μπρούζος, 2004: 217-218).

Άραγε, πως μπορούμε να εισχωρήσουμε στον εσωτερικό κόσμο ενός ατόμου; Με ποιον τρόπο μπορούμε να βοηθήσουμε τον άλλο να αισθανθεί ότι τον κατανοούμε και ότι δεν είναι μόνος του; Πως θα το συνδράμουμε να «συλλάβει» καλύτερα τον προσωπικό του κόσμο βιωμάτων, εφόσον ο ίδιος το επιθυμεί; Πως, επιπλέον, είμαστε σε θέση να το συνδράμουμε να πραγματοποιήσει αλλαγές στο αντιληπτικό του πλαίσιο, αν αισθάνεται ότι καταπιέζεται απ’ αυτό και προσδοκά την αλλαγή του (Μπρούζος, 2004: 217-218);

Ο Rogers ήταν ο πρώτος που «συνέλαβε» τη σημασία της ενσυναίσθησης στην ποιότητα και στην ενδυνάμωση της συμβουλευτικής σχέσης. Καταρχήν, για να αποτυπώσει ο Rogers το περιεχόμενο της έννοιας της ενσυναίσθησης χρησιμοποίησε τον όρο αντανάκλαση συναισθημάτων. Ωστόσο, επειδή η χρήση αυτού του όρου δημιούργησε παρερμηνείες, έσπευσε να αντικαταστήσει τον παραπάνω όρο με τις έννοιες ενσυναίσθηση (Μπρούζος, 2004: 218-219, http://dide.fth.sch.gr/ssn/wp-content/uploads/2013/01/malikiosi-loizoy\_PSIHOLOGIA\_TOMOS.10\_TEYHOS.2-3.pdf, www.eclass.teipel.gr/.../Βασικά%20Χαρακτηριστικά%20συμβούλου.pptx) ή κατανόηση ή τον όρο «empathy» στην αγγλική γλώσσα (που μεταφράζεται στα ελληνικά ως εμπάθεια). Η χρήση του όρου «empathy» δηλαδή εμπάθεια ως αντίστοιχου του όρου «ενσυναίσθηση» δεν είναι επιτυχής καθώς στις μέρες μας (η λέξη εμπάθεια) έχει αρνητικό περιεχόμενο. (http://www.taekpaideutika.gr/ekp\_89-90/pdf/09.pdf). -15-

Ως ενσυναίσθηση μπορούμε να ορίσουμε την ικανότητα του να ακούει κανείς με προσοχή και ακρίβεια και να αισθάνεται τον εμπειρικό και τον ενδόμυχο κόσμο του βοηθούμενου. Εννοούμε να βλέπουμε με «τα δικά του μάτια» και να ακούμε με τα «δικά του αυτιά», να αισθανόμαστε ότι αισθάνεται. (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 22, http://dide.fth.sch.gr/ssn/wp-content/uploads/2013/01/malikiosi-loizoy\_PSIHOLOGIA\_TOMOS.10\_TEYHOS.2-3.pdf ).

Απ’ όσα ήδη αναφέρθηκαν παραπάνω, καθίσταται σαφές ότι η ενσυναισθητική κατανόηση αποτελεί μια πολύπλοκη διαδικασία και περιλαμβάνει δύο διαστάσεις: πρώτα την κατανόηση του εσωτερικού κόσμου του πελάτη και ακολούθως την κοινοποίηση σ’ αυτόν αυτών που κατανοήθηκαν. Είναι αναγκαίο, έτσι, να πραγματοποιεί ο σύμβουλος κατάδυση στον εσωτερικό κόσμο του συμβουλευόμενου, χωρίς όμως να «χάνεται» σ’ αυτόν. Τότε, έχουμε να κάνουμε με «ενσυναισθητική ταύτιση» (Μπρούζος, 2004: 219).

Ενσυναισθητική κατανόηση έχουμε, όταν αφουγκραζόμαστε το εσωτερικό πλαίσιο αναφοράς ενός άλλου ανθρώπου με ακρίβεια, με τα συναισθηματικά στοιχεία και νοήματα που ενυπάρχουν σ’ αυτό, σαν να ήταν εκείνος ο άλλος άνθρωπος. Ωστόσο δεν πρέπει να ξεχνάμε το «σαν», δηλαδή ότι η ενσυναίσθηση ισοδυναμεί με συναισθηματική συμμετοχή και ταύτιση του συμβούλου χωρίς όμως να απολέσει την προσωπική του υπόσταση και ταυτότητα. Η ενσυναίσθηση απαιτεί την ικανότητα μας να «αναχαιτίσουμε» την ορμή και δύναμη των προσωπικών μας σκέψεων, συναισθημάτων και αντιλήψεων και να εισχωρήσουμε στον κόσμο ενός άλλου ανθρώπου. Η ενσυναίσθηση προϋποθέτει την κατανόηση του συμβουλευόμενου σε γνωστικό (τι σκέπτεται και τι λέει) αλλά και στο θυμικό επίπεδο (τι αισθάνεται) (http://dide.fth.sch.gr/ssn/wp-content/uploads/2013/01/malikiosi-loizoy\_PSIHOLOGIA\_TOMOS.10\_TEYHOS.2-3.pdf, Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 22, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2008: 110, Μπρούζος, 2004: 219-220, Nelson-Jones, 2009: 53-55,89).

Ωστόσο, δε θα πρέπει να συγχέεται η ενσυναίσθηση με τη συμπόνια. Η συμπόνια εξωτερικεύεται με συναισθήματα αλληλεγγύης και συμπάθειας προς κάποιον και συνοδεύεται από συμπαθητική συγκίνηση για όσα βιώνει ο άλλος ενώ η ενσυναίσθηση είναι κάτι βαθύτερο και πιο περίπλοκο. Σκοπός της συμβουλευτικής διαδικασίας δεν είναι να αισθάνεται και ο σύμβουλος ακριβώς όπως αισθάνεται και ο συμβουλευόμενος. Θεμελιώδης στόχος είναι η κατανόηση της κατάστασης του συμβουλευόμενου και όχι η απόλυτη συναισθηματική ταύτιση του συμβούλου με το συμβουλευόμενο κάτι που θα συνεπαγόταν σύγχυση μεταξύ προσωπικών συναισθημάτων και συναισθημάτων του βοηθούμενου (Μπρούζος, 2004: 220).

Επιπλέον, η ενσυναίσθηση επικεντρώνεται στην παρατήρηση και στην κατανόηση της τωρινής πραγματικότητας, στα τρέχοντα γεγονότα. Εστιάζει στο παρόν προκειμένου να αποτραπεί ο κίνδυνος που ελλοχεύει να επηρεασθεί η συμβουλευτική διαδικασία και ο

σύμβουλος να οδηγηθεί σε γενικεύσεις. Δεν απαιτείται μια «τυποποιημένη κατανόηση» αλλά μια ιδιαίτερη και εξατομικευμένη μεταχείριση. Στο σημείο αυτό θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι σύμφωνα με τον Rogers, καθώς ο σύμβουλος επιχειρεί τη διείσδυση στον εσωτερικό αντιληπτικό κόσμο του συμβουλευόμενου οφείλει να μη φέρνει στην επιφάνεια συναισθήματα που δεν έχει συνειδητοποιήσει ακόμα ο συμβουλευόμενος γιατί κάτι τέτοιο θα ήταν ιδιαιτέρως απειλητικό για το άτομο. Ο σύμβουλος είναι ο έμπιστος συνοδοιπόρος του άλλου ατόμου στον εσωτερικό του κόσμο. Τον βοηθάει στην ανίχνευση και ανάδυση των βαθύτερων νοημάτων των βιωμάτων του (Μπρούζος, 2004: 221-222).

Επιπροσθέτως, δεν είναι αρκετό ο σύμβουλος να χρησιμοποιεί επιφανειακές εκφράσεις του τύπου: «σας κατανοώ», «κατανοώ τι νιώθετε, τι εννοείτε», «έχω βιώσει κάτι ανάλογο». Ο σύμβουλος πρέπει να κατανοεί εις βάθος, να το λέει και να μην επιδιώκει την καθοδήγηση χειραγωγώντας την αλλαγή του συμβουλευόμενου προς την κατεύθυνση που επιθυμεί. Ούτε πρέπει να επιβάλλει τις απόψεις του στο άτομο (Μπρούζος, 2004: 222-223).

Όσον αφορά την ενσυναισθητική δεξιότητα του συμβούλου έχουν επινοηθεί διάφορες κλίμακες. Ο Truax δημιούργησε την κλίμακα της ακριβούς ενσυναίσθησης. Η εκτίμηση της ενσυναίσθησης μπορεί να πραγματοποιηθεί και απ’ τον ίδιο το συμβουλευόμενο. Για το σκοπό αυτό έχουν διαμορφωθεί διάφορα εργαλεία όπως το «ερωτηματολόγιο διαπροσωπικών σχέσεων» του Barrett-Lennard. Με βάσει την εν λόγω κλίμακα μπορεί να αξιολογηθεί από ένα άτομο κατά πόσο τον έχει κατανοήσει ενσυναισθητικά ο συνομιλητής του.

Προκειμένου να κατορθώσουμε επιτυχώς την ενσυναισθητική κατανόηση του συμβουλευόμενου βασική προϋπόθεση είναι η ενεργητική ακρόαση (βλ. προηγούμενη ενότητα). Στο σημείο αυτό, θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι έχει αποδειχθεί ότι η υιοθέτηση της ενσυναίσθητης στάσης εκ μέρους του συμβούλου οικοδομεί γερά θεμέλια στη διαμόρφωση και διατήρηση μιας φιλικής, ποιοτικής συμβουλευτικής σχέσης. Όπως δηλώνει εμφατικά ο Barrett-Lennard, η ενσυναίσθηση προσφέρει ανακούφιση, αισθάνεσαι ότι κάτι βγάζει νόημα, ότι είσαι λιγότερο μόνος, είτε νιώθεις κάποιο άλλο ποιοτικό στοιχείο που δεν μπορεί να περιγραφεί με λόγια απλά κάνει τα πράγματα ευκολότερα ή καλύτερα. (http://dide.fth.sch.gr/ssn/wp-content/uploads/2013/01/malikiosi-loizoy\_PSIHOLOGIA\_TOMOS.10\_TEYHOS.2-3.pdf, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2006: 335-336, McLeod, 2003: 229, Μπρούζος, 2004: 221,226-228).

Ο Vanaerschot τονίζει ότι μεταξύ άλλων νιώθεις ότι σε εκτιμούν και σε αποδέχονται. Αισθάνεσαι ότι η προσωπικότητα και η ταυτότητα σου επιβεβαιώνεται και έχει τη δική της αξία. Μαθαίνεις να αποδέχεσαι τα συναισθήματά σου. Αμβλύνεις την αυτό-αποξένωση σου. Μαθαίνεις να έρχεσαι σε επαφή με τα βιώματά σου. Δε μοιάζουν πλέον όλα τόσο χαοτικά ενώ πλέον μπορείς να οργανώνεις καλύτερα τις πληροφορίες. Επιπλέον, έχει αποδειχθεί ότι επιδρά

στην αυτό-ανίχνευση και ενδοσκόπηση του συμβουλευόμενου. Αποτελεί καθοριστική παράμετρο που επιφέρει αλλαγή και προσωπική ανάπτυξη του συμβουλευόμενου. (http://dide.fth.sch.gr/ssn/wp-content/uploads/2013/01/malikiosi-loizoy\_PSIHOLOGIA\_TOMOS.10\_TEYHOS.2-3.pdf, Μαλικιώση-Λοΐζου, 2006: 335-336, McLeod, 2003: 229, Μπρούζος, 2004: 221).

Έχει αναδειχθεί η ύπαρξη σχέσης ανάμεσα στην εμπειρία και στην ενσυναίσθηση. Ειδικότερα, όσο πιο συγκροτημένος, ολοκληρωμένος και έμπειρος ήταν ο σύμβουλος τόσο περισσότερη ενσυναίσθηση πρόσφερε στο συμβουλευόμενο (Μαλικιώση- Λοΐζου, 2006: 336).

Συνεπώς, αν θέλαμε να περιγράψουμε με λίγα λόγια την «ενσυναίσθηση» θα λέγαμε ότι ακολουθεί τα εξής βήματα (McLeod, 2003: 228, Nelson-Jones, 2009: 54-55) :

* Παρατηρήστε προσεκτικά ακόμα και την παραμικρή λεπτομέρεια είτε είναι λεκτική ή μη λεκτική
* Νιώστε ένα μέρος του βιώματος που βιώνει ο συμβουλευόμενος
* Ξεχωρίστε τι είναι πράγματι σημαντικό και τι όχι για το συμβουλευόμενο και διαμορφώστε αναλόγως την απάντησή σας
* Δώστε μια απάντηση που να δείχνει ότι κατανοείτε τις σκέψεις, τα συναισθήματα και τα προσωπικά νοήματα του συμβουλευόμενου. Συνδυάστε την κατάλληλη λεκτική επικοινωνία με καλή φωνητική και σωματική επικοινωνία.
* Κάντε έλεγχο των όσων αντιληφθήκατε και εξωτερικεύσατε.
* Δώστε χρόνο και χώρο στο συμβουλευόμενο να «ανοιχτεί», να εισπράξει τους «καρπούς» της ενσυναίσθησης

- Αντίληψη της ενσυναίσθησης που επιδείξατε (ως σύμβουλος) και συνεχίζει (ο συμβουλευόμενος) το ξετύλιγμα του νήματος των σκέψεων και συναισθημάτων του.

**4. ΑΝΕΠΙΦΥΛΑΚΤΗ ΘΕΤΙΚΗ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΝΕΥ ΟΡΩΝ ΑΠΟΔΟΧΗ**

Η δεύτερη προϋπόθεση για να επιτευχθεί η δημιουργική αλλαγή του συμβουλευόμενου είναι η ανεπιφύλακτη θετική αναγνώριση της προσωπικότητας του από την πλευρά του συμβούλου. Η αποδοχή άνευ όρων αποτελεί μια γνήσια στάση σεβασμού του συμβουλευόμενου χωρίς αξιολογήσεις και επικρίσεις. Είναι στάση συναισθηματικής θέρμης, ενθάρρυνσης και «από καρδιάς» υποστήριξης. Μια τέτοια αντιμετώπιση του συμβουλευόμενου εκ μέρους του συμβούλου διαμορφώνει τις απαραίτητες προϋποθέσεις για ελεύθερη σκέψη και δράση (του συμβουλευόμενου) (Μπρούζος, 2004: 244-245, Nelson-Jones, 2009: 55).

Η ανεπιφύλακτη θετική αναγνώριση σημαίνει να είσαι προσιτός στο ξεχωριστό τρόπο ύπαρξης. Ισοδυναμεί με αληθινό ενδιαφέρον, είναι μια εκδήλωση εμπιστοσύνης προς τον άλλο. Προσιδιάζει σε μια μορφή αγάπης του συμβουλευόμενου, όπως αυτός είναι, αποδεσμευμένης από ρομαντικές και άλλες κτητικές διαστάσεις. Αποτελεί μια μορφή ισχυρής συμπάθειας, χωρίς απαιτήσεις. Ο συμβουλευόμενος αφήνει το σύμβουλο να εισέλθει στο εσωτερικό πλαίσιο αναφοράς του, αφού πρώτα ο σύμβουλος απομακρύνει το δικό του σύστημα αξιών προκειμένου να κατανοήσει το πεδίο των βιωμάτων του συμβουλευόμενου, χωρίς βέβαια να τον κρίνει (Μπρούζος, 2004: 245-247).

Έτσι, διαφαίνεται εναργώς ότι η άνευ όρων αποδοχή αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της ενσυναίσθησης καθώς δεν είναι αρκετή η εκτίμηση χωρίς να εμπερικλείει κατανόηση. Όταν λέμε ότι αναγνωρίζω κάποιον ανεπιφύλακτα βέβαια εννοούμε ότι αποδέχομαι τόσο τις επιτυχίες του όσο και τις οπισθοδρομήσεις του. Δηλαδή όχι αποδοχή μόνο των ευχάριστων πτυχών της προσωπικότητας του άλλου (Μπρούζος, 2004: 247).

Ωστόσο, δεν πρέπει να παρανοήσουμε και να θεωρήσουμε ότι ο σύμβουλος πρέπει να λέει «ναι» σε όλα, να εγκρίνει όλα όσα λέει ή πράττει ο συμβουλευόμενος, να μην έρχεται σε αντιπαράθεση μαζί του. Ισοδυναμεί, όμως, με *αποδοχή της διαφορετικότητας του πελάτη* χωρίς να την αντιλαμβάνεται ως κίνδυνο. Ισοδυναμεί με σεβασμό της προσωπικότητας του συμβουλευόμενου χωρίς να σημαίνει ότι δεν μπορεί να του υπογραμμίζει τις ασυμφωνίες στη συμπεριφορά του. Αρκεί βέβαια, να μην τον απορρίπτει εξαιτίας αυτών των ασυμφωνιών (Μπρούζος, 2004: 247, Nelson-Jones, 2009: 55).

Η αξιολόγηση μπορεί να εκληφθεί συχνά και ως απειλή. Ο συμβουλευόμενος που δέχεται αξιολόγηση από το σύμβουλο προβληματίζεται αν αυτό που επιθυμεί να πει, θα χαίρει αποδοχής (απ’ τον σύμβουλο) και εξαιτίας αυτού πράττει ανάλογα. Αν κάποτε επιβραβευτεί για μια πράξη,

φοβάται ότι για μια άλλη αντίθετη ίσως σχολιασθεί δυσμενώς. Γι’ αυτό βρίσκεται συνέχεια σε μια κατάσταση άμυνας, με αποτέλεσμα οι πιθανότητες για αλλαγή να περιορίζονται δραματικά. Εντούτοις, όταν ο σύμβουλος δείχνει κατανόηση και αποδοχή στο συμβουλευόμενο, διαμορφώνονται οι αναγκαίες προϋποθέσεις να κατανοήσει και ο ίδιος τον εαυτό του και ίσως αν νιώσει την ανάγκη να αλλάξει. Είναι πιο πιθανό να προχωρήσει στην αλλαγή όταν δεχθεί επιβράβευση παρά αν απορριφθεί για τις ανθρωπινές αποτυχίες. Αναντίρρητα, κάτι τέτοιο βάζει τον πήχη πολύ ψηλά, όμως θεωρούμε ότι μερικές φορές η αδυναμία των συμβούλων να νιώσουν και να εξωτερικεύσουν απεριόριστο θετικό σεβασμό υποδηλώνει την προσωπική τους ανεπαρκή προσωπική ανάπτυξη (Μπρούζος, 2004: 248, Nelson-Jones, 2009: 55).

Ωστόσο, δεν θα πρέπει να ξεχνάμε ότι κάθε σύμβουλος έχει και τα όριά του. Κάποιες συμπεριφορές, αξίες κλπ. του πελάτη μπορεί να δημιουργήσουν αρνητικά συναισθήματα και να κλονίσουν την ανεπιφύλακτη θετική αναγνώριση. Ο ίδιος ο Rogers επισημαίνει ότι η πλήρης πραγματοποίηση της εν λόγω αντιμετώπισης μοιάζει με κάτι σχεδόν αδύνατο (Μπρούζος, 2004: 248).

Τώρα, όσον αφορά τα αρνητικά συναισθήματα του συμβουλευόμενου, ο σύμβουλος είναι αναγκαίο να τα αποδέχεται όπως είπαμε και προηγουμένως. Κάτι τέτοιο θα είναι πολύ ωφέλιμο για το συμβουλευόμενο καθώς για πρώτη φορά θα του δοθεί η ευκαιρία να κατανοήσει τον εαυτό του όπως είναι. Δεν θα χρειάζεται πια να υπερασπίζεται τα αρνητικά του συναισθήματα. Θα οδηγηθεί στη υιοθέτηση μιας όχι τόσο αμυντικής στάσης. Επιπλέον, όταν έχουν έρθει στην επιφάνεια εξαντλητικά τα (αρνητικά) συναισθήματα ενός ατόμου, εκτός ότι επέρχεται λύτρωση, συνήθως ακολουθεί η ανάδυση των θετικών παρορμήσεων και συναισθημάτων που προάγουν την αυτοαποδοχή, την ανάπτυξη και την ψυχολογική ωρίμανση (Μπρούζος, 2004: 249-250).

Η ανεπιφύλακτη θετική αναγνώριση και η ύπαρξη της ή όχι, είναι σημάδι του κατά πόσο ο σύμβουλος έχει κατανοήσει ή κατανοεί το συμβουλευόμενο άτομο. Η ανεπιφύλακτη αναγνώριση δεν υφίσταται από την αρχή της σχέσης συμβούλου και πελάτη. Ειδικότερα, κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής σχέσης, η αποδοχή δεν παραμένει αμετάβλητη αλλά αντιθέτως επιδέχεται διαδοχικές αυξομειώσεις (Μπρούζος, 2004: 250).

Επίσης, θα θέλαμε να υπογραμμίσουμε ότι ο συμβουλευόμενος δεν μπορεί να πιστέψει ότι η άνευ όρων αποδοχή του συμβούλου προς το πρόσωπο του είναι αληθινή. Αυτό συμβαίνει επειδή έχει βιώσει πολλές απογοητεύσεις στην ζωή του γι’ αυτό δυσχεραίνεται να δεχθεί ότι η στάση αυτή του συμβούλου είναι γνήσια. Ωστόσο, ο σύμβουλος δεν πρέπει να οπισθοχωρήσει αλλά αντιθέτως πρέπει να δείξει υπομονή και επιμονή μέχρι να καταφέρει να τον πείσει για την αυθεντικότητα της στάσης του και έτσι στο τέλος ο συμβουλευόμενος θα καταλάβει ότι μπορεί να είναι ο εαυτός του στη συμβουλευτική σχέση (Μπρούζος, 2004: 250-251).

Οι Mearns και Thorne επισημαίνουν ότι ο συμβουλευόμενος ενδέχεται να παρανοήσει και να θεωρήσει ότι η αποδοχή του συμβούλου προς το πρόσωπο του ενδέχεται να συνεχιστεί και πέραν της συμβουλευτικής σχέσης. Στο ενδεχόμενο αυτό ο σύμβουλος οφείλει να αποσαφηνίσει ότι υπάρχουν όρια αφού βέβαια του δείξει ταυτόχρονα πως συνεχίζει να τον αποδέχεται (Μπρούζος, 2004: 251).

Πολλοί ίσως θα αναρωτιούνται γιατί είναι τόσο σπουδαία η ανεπιφύλακτη θετική αναγνώριση. Η απάντηση είναι απλή, η άνευ όρων σεβασμός ικανοποιεί μια θεμελιώδη ανάγκη του ανθρώπου για εκτίμηση, αποδοχή και ενθάρρυνση. Αποδοχή δηλαδή όπως είναι και όχι να τον αναγκάζουμε να ταυτισθεί με τα δικά μας «πιστεύω», πεποιθήσεις και αξίες. Πρέπει ως σύμβουλοι να τον κάνουμε να πιστέψει στις δικές του δυνάμεις, να «πατήσει στα πόδια του», να του αναδείξουμε τις θετικές πτυχές του και να αντιμετωπίσει την αποτυχία ως κομμάτι της ζωής (Μπρούζος, 2004: 252-254).

Με λίγα λόγια, είναι απαραίτητο (ως σύμβουλοι) να του διαμορφώσουμε ένα κλίμα-περιβάλλον που θα διακρίνεται από ηρεμία, φιλικότητα, γεμάτο από ερεθίσματα το όποιο χρειάζεται και στο όποιο ο συμβουλευόμενος θα νιώσει ότι είναι επιθυμητός και άξιος σεβασμού και θα αισθανθεί ισοδύναμο μέλος, με δικαιώματα αλλά και δεσμεύσεις. Αντίθετα, είναι δύσκολο για ένα άνθρωπο να αισθανθεί εσωτερική αρμονία και πραγματικά ευτυχισμένος σε ένα απειλητικό περιβάλλον όπου κυριαρχεί ο ανταγωνισμός, οι συγκρούσεις και άγχος που εμποδίζουν το άτομο να λειτουργήσει δημιουργικά (Μπρούζος, 2004: 254).

Έτσι, όταν ο συμβουλευόμενος «εισπράξει» τους καρπούς της ανεπιφύλακτης αναγνώρισης απ’ τον σύμβουλο, αρχίζει ο ίδιος σταδιακά να αποδέχεται τον εαυτό του και προχωρεί στη διαδικασία αυτό-εξερεύνησης. Αποσύρεται ο φόβος και οι πιθανότητες για θετική αλλαγή του συμβουλευόμενου αυξάνονται. Σε διαφορετικό καθεστώς, όπου επικρατούν ηθικολογίες και διαταγές μόνο τα αντίθετα αποτελέσματα απ’ τα επιθυμητά έρχονται (στην επιφάνεια) (Μπρούζος, 2004: 254).

Θα θέλαμε να τονίσουμε ότι η βασική συνθήκη για να βιώνει και να εξωτερικεύει ο σύμβουλος άνευ όρων αποδοχή στον άλλο είναι να αποδέχεται, να εκτιμά και να αγαπά πρώτα ο ίδιος τον εαυτό του. Η αναγνώριση προς τον άλλο προσιδιάζει αδύνατη, χωρίς την αναγνώριση προς τον εαυτό μας (Μπρούζος, 2004: 255-258).

Τέλος, αν θέλει ο σύμβουλος να κατορθώσει να φθάσει στην αυτό-εξερεύνηση του ο συμβουλευόμενος θα πρέπει όχι μόνο να τον αποδέχεται αλλά και να του το δείχνει με πειστικό τρόπο. Βέβαια, αποδοχή χωρίς κατανόηση είναι κάτι το ελάχιστο, αλλά και κατανόηση χωρίς αποδοχή μοιάζει αποθαρρυντικό έως αδύνατο (Μπρούζος, 2004: 258).

**5. ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ**

Ο τρόπος, η συχνότητα και η χρονική στιγμή που θέτει ο σύμβουλος τις ερωτήσεις διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην συμβουλευτική σχέση και διαδικασία. Οι πολλές ερωτήσεις μετατρέπουν τη συμβουλευτική διαδικασία σε «ανάκριση». Γι’ αυτό και μερικοί θεωρητικοί προτρέπουν τους συμβούλους να μην κάνουν ποτέ ερωτήσεις. Εμείς δεν προτείνουμε κάτι τέτοιο. Θεωρούμε ότι οι ερωτήσεις είναι χρήσιμες για την εξέλιξη της συνέντευξης.

Είναι προτιμότερο να «σφάλουμε» κάνοντας λιγότερες ερωτήσεις παρά θέτοντας περισσότερα ερωτήματα. Μπορούμε να αυξήσουμε την ποσότητα των ερωτήσεων μόνο όταν αποκτήσουμε την αναγκαία εμπειρία που θα μας κάνει ικανούς να ξέρουμε να επιλέγουμε σωστά τις ερωτήσεις αλλά ποτέ δεν πρέπει να φτάνουμε στο σημείο του ακραίου ελέγχου και της αποδυνάμωσης του συμβουλευόμενου. Ήτοι, ο συντονιστής της συνομιλίας πρέπει να ξέρει πότε πρέπει να υποβάλλει μια ερώτηση, το είδος του ερωτήματος, τον τρόπο και το ύφος του όταν θέτει τις ερωτήσεις. Λ.χ. μια δυνατή και άγρια φωνή μπορεί να κάνει το συμβουλευόμενο άτομο να αισθανθεί ότι «πνίγεται». Αλλά και με την γλώσσα τους σώματος θα πρέπει να δείχνει ο σύμβουλος με ξεκάθαρο τρόπο το ενδιαφέρον και την προσοχή στις απαντήσεις του συμβουλευόμενου (Nelson-Jones,2009: 106).

Επίσης, πρέπει ο σύμβουλος να προσπαθήσει να μη ρωτά πάρα πολλά και ακούει πολύ λίγο. Εξάλλου, οφείλει να μην ξεχνά ότι η δημιουργία ενός ασφαλούς συναισθηματικού κλίματος έχει ως θετική συνέπεια την αποκάλυψη περισσότερων και πιο ενδόμυχων πληροφοριών απ’ το συμβουλευόμενο συχνά χωρίς καν να ερωτηθεί. Οι παραπάνω παράγοντες αποτελούν το κλειδί της επιτυχίας της προσπάθειας βοήθειας. Πάντως, οι πολλές ερωτήσεις φωτογραφίζουν συμβούλους που δεν είναι σίγουροι για τις ικανότητες τους (Nelson-Jones,2009: 105).

Στο σημείο αυτό, θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι οι ερωτήσεις δύνανται να γίνουν επιζήμιες για τις συμβουλευτικές σχέσεις, κάποιες φορές μάλιστα μπορεί να τις φθείρουν ανεπανόρθωτα. Οι βοηθοί θα πρέπει να εστιάσουν την προσοχή τους στην οπτική του συμβουλευόμενου και όχι να εμμένουν στο δικό τους πλαίσιο αναφοράς. Συνήθως, οι άπειροι σύμβουλοι κάνουν μια σειρά ερωτήσεις, ακούν ελάχιστα τις απαντήσεις και στην συνέχεια μεταβαίνουν απότομα σε άλλο θέμα, χωρίς να σιγουρεύονται προηγουμένως ότι αυτό το βρίσκει σχετικό ο συμβουλευόμενος. Εξάλλου, οι περισσότεροι άνθρωποι δεν επιθυμούν να τους κάνουν παρεμβατικές ερωτήσεις για ευαίσθητα προσωπικά τους θέματα. Επιπλέον, ο αδέξιος έλεγχος του συμβούλου μπορεί να επιφέρει αντιστάσεις και θυμό απ’ την πλευρά του συμβουλευόμενου (Nelson-Jones,2009: 105).

Ωστόσο, δεν θα πρέπει να ξεχνάμε ότι οι ερωτήσεις αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι του πολιτισμού μας. Εντούτοις, ο αντίκτυπος που έχουν οι ερωτήσεις διαφέρουν από άνθρωπο σε άνθρωπο (Δημητρόπουλος, 1998: 210, Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008 : 49-51, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2006: 357-358, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2008: 128)

Οι ερωτήσεις αποτελούν χρήσιμο εργαλείο για τον σύμβουλο. Υπάρχουν ερωτήσεις σχετικές με τα συναισθήματα και τις φυσικές αντιδράσεις, ερωτήσεις σχετικές με τις σκέψεις, ερωτήσεις σχετικές με τον τρόπο επικοινωνίας και δράσης. Οι ερωτήσεις συχνά λειτουργούν σαν μέσο για να συγκεκριμενοποιηθούν τα συναισθήματα και οι φυσικές αντιδράσεις. Συχνά, ο σύμβουλος είναι αναγκαίο να αποσαφηνίσει τις «ταμπέλες» που τοποθετούν οι ίδιοι οι συμβουλευόμενοι στα συναισθήματα τους. Είναι χρήσιμο δηλαδή, οι σύμβουλοι να βοηθήσουν τους συμβουλευόμενους να διευκρινίσουν, να διευρύνουν και να επεξεργαστούν τα συναισθήματα τους. Λ.χ. η ερώτηση « Μίλησε μου περισσότερο γι’ αυτό το συναίσθημα» αλλά και η ερώτηση « Σε μια κλίμακα από το 0 έως το 10 (ή απ’ το 0 ως το 100) πόσο έντονο είναι το συναίσθημα;» συνδράμουν ιδιαιτέρως τους συμβουλευόμενους προς την παραπάνω κατεύθυνση (Nelson-Jones,2009: 106-107).

Απ’ την άλλη μεριά, η χρήση των κατάλληλων ερωτήσεων μπορεί να «ξεκλειδώσει» και τον πιο «κλειστό» συμβουλευόμενο ώστε να οδηγηθεί να αποκαλύψει τις σκέψεις του. Με την μέθοδο της λεγόμενης «φωναχτής σκέψης» το συμβουλευόμενο άτομο παροτρύνεται να εξωτερικεύσει λεκτικά τον τρόπο με τον οποίο σκέφτεται μια κατάσταση. Ένας τρόπος να επιτευχθεί αυτό είναι να ζητηθεί απ’ τον συμβουλευόμενο να εκθέσει σε «αργή κίνηση» τις σκέψεις και τα συναισθήματα του σε σχέση με την κατάσταση που τον προβληματίζει (Nelson-Jones,2009: 107).

Ένα άλλο είδος ερώτησης είναι να ρωτήσει: «Ποιες σκέψεις προηγήθηκαν ή συνόδευσαν αυτά τα συναισθήματα;» Η εναλλακτικά «Όταν το πράξατε αυτό τι σκεφτόσασταν;» ή «Όταν σας το είπε αυτό τι πέρασε απ’ το μυαλό σας;» (Nelson-Jones,2009: 107-108).

Μια άλλη μέθοδος να προσεγγίσει ή να διερευνήσει τις σκέψεις του συμβουλευόμενου είναι ελέγχοντας την ένταση τους. Αυτό θα επιτευχθεί προτρέποντας τον να δώσει ένα χαρακτηρισμό στην σκέψη ως: «κρύα», «χλιαρή» και «ζεστή». Λ.χ. «Ποια από αυτές τις σκέψεις θα την χαρακτήριζες ως «ζεστή» δηλαδή συναισθηματικά φορτισμένη;» (Nelson-Jones,2009: 108).

Επίσης, οι σύμβουλοι μπορούν να βοηθήσουν τους συμβουλευόμενους να φθάσουν στο «μεδούλι» των καταστάσεων δηλαδή να εισχωρήσουν στην ουσία (των καταστάσεων) πέρα από τα γεγονότα και την προσωπική οπτική. Αν όμως, θέλουμε να επικεντρωθούμε στην ανάδυση των προσωπικών νοημάτων καλό είναι να θέτουμε ερωτήσεις του τύπου «Αναρωτιέμαι τι

σημαίνει αυτό για εσάς;» Ή «Γιατί αυτό είναι τόσο σημαντικό για εσάς;» (Nelson-Jones,2009: 109).

Συνήθως οι περιγραφές των συμβουλευόμενων έχουν αόριστο χαρακτήρα και είναι αναγκαίο να συγκεκριμενοποιηθούν. Εκεί παρεμβαίνει ο σύμβουλος και ρωτά: «Πως συμπεριφέρθηκες;». Λ.χ. «Ποιο είναι το πρότυπο επικοινωνίας που αναπτύσσεται μεταξύ σας όταν καβγαδίζετε;». Επιπλέον, μπορεί ο σύμβουλος να ζητήσει απ’ τον συμβουλευόμενο να αναπαραστήσει λεκτικά και σωματικά τι ακριβώς κάνει σ’ αυτή την περίπτωση («Μπορείς να μου δείξεις;»). Αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί και μ’ ένα παιχνίδι ρόλων. Και μάλιστα θα μπορούσε ο σύμβουλος να βιντεοσκοπήσει τα παιχνίδια ρόλων και να τα προβάλλει ξανά στον συμβουλευόμενο, έτσι θα είχε την δυνατότητα να υπογραμμίσει κάποια σημεία αλλά και να τον συνδράμει ώστε να είναι σε θέση να παρατηρεί καλύτερα τον εαυτό του από μόνος του (Nelson-Jones,2009: 109-110).

Υπάρχουν ερωτήσεις «ανοικτού» τύπου, «κλειστού» τύπου και «ελλιπούς ερώτησης». Υπάρχουν «καλές» και «κακές» ερωτήσεις. Το αν θα χαρακτηριστούν «καλές» ή «κακές» οι ερωτήσεις έχει να κάνει με τον τρόπο που υποβάλλονται και ο χαρακτηρισμός τους επηρεάζει την έκβαση της συμβουλευτικής διαδικασίας. «Κακές» χαρακτηρίζονται αυτές που εστιάζουν στο περιεχόμενο και όχι στο συναίσθημα. Ονομάζονται κλειστές ερωτήσεις και απαιτούν σύντομες απαντήσεις από τον συμβουλευόμενο, τύπου «Ναι» ή «Όχι». Κυρίως παρέχουν πληροφορίες και ειδικές λεπτομέρειες. Χρησιμοποιούνται όταν ο συμβουλευόμενος δεν είναι σαφής και ο σύμβουλος έχει ανάγκη από κάποια διευκρίνιση που θα διαλευκάνει περισσότερο την εικόνα της κατάστασης (Δημητρόπουλος, 1998: 210-211, Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008 : 51-53, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2006: 358, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2008: 128).

«Καλές» είναι οι ερωτήσεις ανοικτού τύπου θα μπορούσαμε να τις χαρακτηρίσουμε «ανοικτές προσκλήσεις για συζήτηση». Είναι χρήσιμες για το ξεκίνημα της συνέντευξης, δεν στοχεύουν σε συγκεκριμένη απάντηση απ’ τον συμβουλευόμενο αλλά τον βοηθούν να εμβαθύνει σε ένα σημείο και να εξερευνήσει τα «άδυτα» του εσωτερικού του κόσμου, να γνωρίσει καλύτερα τον εαυτό του, να εκμαιεύσει ο σύμβουλος παραδείγματα συγκεκριμένης συμπεριφοράς έτσι ώστε να μπορεί να κατανοήσει καλύτερα τα όσα εξιστορεί ο συμβουλευόμενος. Συνδράμουν στη συγκέντρωση της προσοχής του ερωτώμενου στα συναισθήματα του. Είναι αρκετά ενισχυτικές. (Δημητρόπουλος, 1998: 210-211, Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008 : 51-53, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2006: 358, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2008: 128). Συχνά αρχίζουν με λέξεις όπως «Τι», «Πως», «Γιατί», «Θα». Ερωτήσεις που να ξεκινούν με το «γιατί» πρέπει να αποφεύγονται επειδή συχνά μοιάζουν να τοποθετούν τον συμβουλευόμενο

στο στόχαστρο. Επιπλέον, ο ερωτώμενος μπορεί να δυσκολεύεται να απαντήσει καθώς δεν γνωρίζει πάντα το «γιατί». (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008 : 54-55)

Μερικές φορές είναι χρήσιμη η δεξιότητα της «ελλιπούς ερώτησης» όπου αφήνεται μισοτελειωμένη μια ερωτηματική σκέψη με τρόπο ώστε να επιτυγχάνεται πρόκληση του ατόμου να τη συμπληρώσει. (Δημητρόπουλος, 1998: 211). Πάντως, ο χαρακτηρισμός της ερώτησης ως «ανοιχτής» ή «κλειστής» συνδέεται με τον τόνο της φωνής, τη στάση του σώματος, την έκφραση του προσώπου. Ωστόσο, λίγη σημασία έχει η ταξινόμηση αυτή καθώς αυτό που έχει σημασία είναι το αν θα καταφέρει ο σύμβουλος να κάνει τον συμβουλευόμενο να νιώσει άνετα για να εκφραστεί ελεύθερα (Μαλικιώση-Λοΐζου, 2006: 358).

Και πάνω απ’ όλα δεν πρέπει να του θέτει τις ερωτήσεις γρήγορα, τη μια πίσω απ’ την άλλη, γιατί είναι πολύ πιθανό να νιώσει σαν να τον υποβάλλουν σε ανάκριση. Συνεπώς, το κλειδί για την συμβουλευτική διαδικασία είναι το ειλικρινές ενδιαφέρον του συμβούλου. Ο σύμβουλος δηλαδή οφείλει πάντα να ακούει με προσοχή τον συμβουλευόμενο και να σέβεται όσα λέει. Αν το υλοποιεί αυτό, θα διαπιστώσει ότι συνήθως η επόμενη ερώτηση είναι φυσική απόρροια των τελευταίων λόγων του συμβουλευόμενου. Έτσι, ενθαρρύνεται ο συμβουλευόμενος να ξετυλίξει περαιτέρω τον συλλογισμό του, δημιουργείται ένα κλίμα συνεργασίας ανάμεσα τους και ο συμβουλευόμενος δεν νιώθει ότι χειραγωγείται (Nelson-Jones,2009: 110-111).

Απ’ την άλλη πλευρά, ερωτήσεις δεν θέτει μόνο ο σύμβουλος αλλά και το άτομο. Και είναι καθοριστικό να παρακολουθεί προσεκτικά ο σύμβουλος το περιεχόμενο, το ύφος κτλ της ερώτησης επειδή έτσι αναδύονται και πληροφορίες σε σχέση με τα λανθάνοντα συναισθήματα ή προβλήματα του ατόμου. Τέλος, μετά την υποβολή των ερωτήσεων και απ’ τις δύο πλευρές, ο σύμβουλος καλείται να συνοψίσει τα σημαντικότερα σημεία και να διασταυρώσει με τον βοηθούμενο την ακρίβεια και την επάρκεια των περιλήψεων του (Δημητρόπουλος,1998: 211, Nelson-Jones,2009: 111).

**6. ΣΤΟΙΧΕΙΩΔΗΣ ΕΝΘΑΡΡΥΝΣΗ- ΠΑΡΑΦΡΑΣΗ – ΣΙΩΠΗ**

Η ενθάρρυνση, η σιωπή και παράφραση βοηθούν τον συμβουλευόμενο να διαλευκάνει και να οργανώσει τις σκέψεις του. (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008 : 68). Η στοιχειώδης ενθάρρυνση διευκολύνει στην εξωτερίκευση, στο «ξετύλιγμα του κουβαριού» των σκέψεων και συναισθημάτων, στην ανάπτυξη της συζήτησης. Αντίθετα, η παράφραση είναι επωφελής επειδή δείχνει στον συμβουλευόμενο ότι ακούσατε πραγματικά, με την πρέπουσα προσοχή αυτό που σας είπε. Η ακριβής παράφραση αποτελεί μια από τις δυσκολότερες και σπουδαιότερες δεξιότητες της συμβουλευτικής διαδικασίας. Και οι δύο δεξιότητες αποσαφηνίζουν αυτά που είπε ο βοηθούμενος (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008 : 69-71).

Όλοι έχουμε εμπειρίες από στιγμές που νιώσαμε ότι μας παρακολουθούσαν προσεκτικά. Σε αντίθετη όμως περίπτωση όλοι βιώσαμε συναισθήματα δυσαρέσκειας και μερικές φορές φτάσαμε σε σημείο αγανάκτησης. Οπότε σε ανάλογη περίπτωση όλοι κατανοούμε εύκολα πόσο άσχημα αισθάνεται ο συμβουλευόμενος που δεν ενθαρρύνεται και δεν παρακολουθείται προσεκτικά απ’ τον σύμβουλο (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008 : 70).

Τι είναι όμως η στοιχειώδης ενθάρρυνση; Κατ’ αρχάς οφείλουμε να επισημάνουμε ότι μπορεί να είναι λεκτική ή μη λεκτική. Ανεξάρτητα απ’ την μορφή, πρέπει ο σύμβουλος να συνδράμει τον συμβουλευόμενο να ανιχνεύσει το θέμα που μονοπωλεί την σκέψη του και είναι ο λόγος που προσήλθε στο σύμβουλο για να του προσφέρει βοήθεια. Θα ξαφνιαστείτε όταν ανακαλύψετε πόσο λίγο χρειάζεται να καθοδηγήσετε τον βοηθούμενο όταν τον ενθαρρύνετε να «συνεχίσει». (Δημητρόπουλος, 1998: 225, Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008 : 71-72, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2006: 360, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2008: 130.)

Πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός ο σύμβουλος όταν χρησιμοποιεί τις μη λεκτικές στοιχειώδεις ενθαρρύνσεις. Μπορεί να ενθαρρύνει την συνέχιση της συζήτησης με ένα χαμόγελο, με τη στάση του σώματος, την έκφραση του προσώπου, τον τόνο της φωνής, με το άγγιγμα. Είναι σημαντικό ο σύμβουλος να μην είναι άκαμπτος και να υιοθετεί ένα χαλαρό και φιλικό ύφος. Και το σπουδαιότερο: «Ανακαλύψτε το δικό σας, προσωπικό, φυσικό στιλ του σώματος που θα παροτρύνει τους άλλους να μοιραστούν τις μύχιες σκέψεις τους μαζί σας». Προσέξτε τις αδέξιες και διαρκείς κινήσεις. (Δημητρόπουλος, 1998: 225, Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008 : 72).

Οι λεκτικές στοιχειώδεις ενθαρρύνσεις (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 72, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2006: 360) αποτελούν μικρές ενδείξεις, σύντομες εκφράσεις ώστε να

αισθανθεί ο συμβουλευόμενος ότι ο σύμβουλος είναι «δίπλα του», τον παρακολουθεί προσεκτικά και «βρίσκεται στο ίδιο μήκος κύματος» με εκείνον. Μερικά παραδείγματα:

1. «Α!», «Έτσι;»

2. Η επανάληψη μίας ή δύο λέξεων κλειδιών

3. « Πείτε μου περισσότερα»

4. « Χμμμ- Χμμμ» «Α-χα»

5. Απλή επανάληψη ακριβώς των ίδιων λέξεων της τελευταίας φράσης του βοηθούμενου.

6. Σιωπή (βλ. αναλυτικά παρακάτω).

Η επανάληψη ακριβώς των ίδιων λέξεων του συμβουλευόμενου αποτελεί μια βαρυσήμαντη συμβουλευτική και βοηθητική δεξιότητα. Ένας απ’ τους καλύτερους και λιγότερο ενοχλητικούς τρόπους που έχει ο σύμβουλος να εκμαιεύσει πληροφορίες είναι η επανάληψη μία ή δύο λέξεων κλειδιών. (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 73).

Η παράφραση έχει πολλά κοινά στοιχεία με τη στοιχειώδης ενθάρρυνση. Για να πετύχει παράφραση ο σύμβουλος πρέπει να χρησιμοποιήσει τις ίδιες λέξεις – κλειδιά, που θα τις εμπλουτίσει με δικές του παρατηρήσεις που έχουν σχέση με το βοηθούμενο, παραμένοντας στην ουσία αυτών που ήδη έχουν ειπωθεί (απ’ τον βοηθούμενο). Τόσο η παράφραση όσο η στοιχειώδης ενθάρρυνση αποτελούν δεξιότητες προσεκτικής παρακολούθησης που αποδεικνύουν στο βοηθούμενο ότι τον παρακολουθεί και τον ακούει προσεκτικά (ο σύμβουλος). Η παράφραση αποτελεί ένα ειδικό τύπο προσεκτικής παρακολούθησης που απαιτεί απ’ τον σύμβουλο να έχει την ικανότητα να «αποτυπώνει» με ακρίβεια αυτό που μόλις έχει λεχθεί. Οι στοιχειώδεις ενθαρρύνσεις προσανατολίζουν το βοηθούμενο στην επεξεργασία του γεγονότος με περισσότερες λεπτομέρειες. Κάθε στοιχειώδης ενθάρρυνση μπορεί να ετεροκατευθύνει τελείως το βοηθούμενο ενώ στην παράφραση αποδίδεται το περιεχόμενο των όσων είπε (ο βοηθούμενος) με άλλα λόγια και πιστοποιείται ότι έγινε κατανοητός και ακούστηκε με προσοχή (απ’ τον σύμβουλο). (Δημητρόπουλος, 1998: 214, Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 73-74, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2006: 360 Μαλικιώση- Λοΐζου, 2008: 131).

Για να αποφέρει καρπούς η παράφραση (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 75) πρέπει να έχει την εξής δομή:

1. Το όνομα του συμβουλευόμενου ή της αντωνυμίας «εσύ». Υφίστανται αποδείξεις ότι όταν η παράφραση είναι πιο προσωπική τότε αυξάνεται η αποτελεσματικότητά της.

2. Τις πιο σημαντικές ακριβείς λέξεις που χρησιμοποίησε ο βοηθούμενος

3. Μια συντομευμένη, σαφής και κατασταλαγμένη δήλωση του συμβούλου που έχει συλλάβει και αποδώσει την ουσία των όσων ειπώθηκαν.

Στην περίπτωση της πετυχημένης παράφρασης (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 75), ο σύμβουλος «εισπράττει» ένα «ναι», ή «σωστά». Αν νιώθει ο συμβουλευόμενος την ανάγκη να εξετάσει περισσότερο εις βάθος αυτά που λέει, η παράφραση επιτυγχάνει την επέκταση της ομιλίας. Αν ο βοηθούμενος έχει μιλήσει αρκετά για ένα θέμα, η παράφραση ίσως αποτελέσει μια ευκαιρία να προχωρήσει σε ένα νέο θέμα. Υπάρχουν βοηθούμενοι που επαναλαμβάνουν το ίδιο θέμα διαρκώς. Η παράφραση μπορεί να συνδράμει στη μεταβίβαση σε άλλα ζητήματα.

Όπως είχαμε αναφέρει πριν, η ενθάρρυνση και η παράφραση έχουν αρκετά κοινά σημεία. Ωστόσο έχουμε εντοπίσει και κάποιες διαφορές. Στην ενθάρρυνση υφίσταται ελάχιστη εμπλοκή του συμβούλου σ’ αυτά που λέει ο βοηθούμενος ενώ στην παράφραση υφίσταται περισσότερη καθοδήγηση ή συμμετοχή του συμβούλου ήτοι προσπάθεια του να αποτυπώσει την ουσία όσων λέχθηκαν. Συνακολούθως, ο σύμβουλος δίνει στοιχεία απ’ τον ίδιο του τον εαυτό, εντούτοις δίνει πρωταρχική προσοχή στο πλαίσιο αναφοράς του συμβουλευόμενου. Είναι καθοριστικό να μπορεί να κατανοεί ο σύμβουλος το πλαίσιο αναφοράς του συμβουλευόμενου. Μόνο τότε μπορεί να βοηθήσει αποτελεσματικά το συμβουλευόμενο (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 76-77).

Οι παραφράσεις επιτελούν πέντε σκοπούς (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 77, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2008: 131)

1. Δίνουν στο βοηθούμενο να καταλάβει ότι τον ακούει ο σύμβουλος προσεκτικά και ότι προσπαθεί να καταλάβει τι του λέει.

2. Αποκρυσταλλώνουν μια δήλωση του συμβουλευόμενου, συγκεκριμενοποιώντας την, βοηθώντας τοιουτοτρόπως στη σωστότερη κατεύθυνση της συνέντευξης.

3. Δίνεται η δυνατότητα να ελέγχει την ακρίβεια όσων έγιναν αντιληπτά απ’ τον σύμβουλο για το βοηθούμενο άτομο.

4. Καθρεφτίζονται τα λεγόμενα του συμβουλευόμενου, επιτρέποντας του να ακούσει όσα είπε ενώ συνάμα ο σύμβουλος φροντίζει να μη διακατέχεται με επικριτικό πνεύμα. (σύμφωνα με τον Rogers).

5. Προσφέρει την αναγκαία κάθαρση του βοηθούμενου καθώς του επιτρέπει να μιλήσει ανοικτά γι’ αυτό που τον απασχολεί.

**6.1 ΣΙΩΠΗ**

Η σιωπή, όταν συνδυάζεται από τα κατάλληλα μη λεκτικά μηνύματα αποτελεί ένα είδος ενθάρρυνσης. (Μαλικιώση- Λοΐζου, 2008: 130). Σε μερικές περιπτώσεις, η πιο ανεκτίμητη στοιχειώδης ενθάρρυνση μπορεί να είναι η σιωπή. Όσο και αν φαίνεται οξύμωρο η σιωπή είναι μια δεξιότητα που διδάσκεται και μαθαίνεται και μάλιστα απ’ τις πιο δύσκολες και πιο ωφέλιμες, τόσο όσον αφορά την εκμάθηση της όσο και την εφαρμογή της. (Δημητρόπουλος, 1998: 221).

«Σιωπή» ισοδυναμεί με μια περίοδο παύσης του διαλόγου μεταξύ του συμβούλου και του συμβουλευόμενου (Δημητρόπουλος, 1998: 221).Με το χρόνο που μεσολαβεί μέχρι την απάντηση εννοώντας τα δευτερόλεπτα που αναμένει ο σύμβουλος πριν δώσει την απάντηση. Είναι πολύ σημαντικό να αφιερώνει ο σύμβουλος χρόνο στο βοηθούμενο να απαντήσει ή να συνεχίσει (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 73).

Ένα απ’ τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο κάθε σύμβουλος είναι τα εξής: «Πόσο, πότε, πώς πρέπει να σταματήσω τη σιωπή;». Ωστόσο, αν αξιοποιηθεί σωστά η σιωπή μπορεί να έχει μεγάλη θεραπευτική αξία. Μπορεί να «ξεκλειδώσει» ένα «κλειστό» άτομο που δεν είναι ιδιαίτερα ομιλητικό, (να του δοθεί αυτή η αίσθηση της αποδοχής που του στερεί η κοινωνία). Μπορεί να είναι λυτρωτική και σωτήρια για ένα άτομο που έχει ανάγκη να σκεφτεί και να ανιχνεύσει τα αισθήματα του, το βοηθά στην ενδοσκόπηση ενώ δεν θα το κατόρθωνε αν ο σύμβουλος του ασκούσε πίεση. Ακόμη, και μια παύση μπορεί να προσφέρει χαλάρωση του ρυθμού της συνέντευξης και έτσι να μειώσει τους κινδύνους που ελλοχεύουν από ένα γρήγορο ρυθμό δουλειάς. Σε κάθε περίπτωση, ο πεπειραμένος σύμβουλος πρέπει να είναι ικανός να κρίνει πότε μια παύση είναι αναγκαία, πόση πρέπει να είναι η διάρκεια της (σε κάθε περίπτωση), ποιος απ’ τους δυο πρέπει να διακόψει την σιωπή (Δημητρόπουλος, 1998: 222, (Μαλικιώση- Λοΐζου, 2006: 360). -29-

**7. ΠΕΡΙΛΗΨΗ – ΣΥΝΟΨΗ - ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ**

Μολονότι, η περίληψη μοιάζει με απλή δεξιότητα, η ορθή χρησιμοποίηση και εφαρμογή της επί του πρακτέου παρουσιάζει κάποιες δυσκολίες. Προσιδιάζει στην παράφραση, ή στην αντανάκλαση του συναισθήματος, αλλά είναι απαραίτητη μεγαλύτερη (σε χρόνο) συγκέντρωση σ’ αυτά που εκφράζει και εξωτερικεύει ο συμβουλευόμενος. Αναγκαία προϋπόθεση είναι η δική μας ικανότητα ως σύμβουλοι να συνοψίσουμε τα γεγονότα και τα συναισθήματα κατά ακριβή τρόπο και παράλληλα να τα ενοποιήσουμε αυτά που λέει (ο συμβουλευόμενος) σ’ ένα πιο ολοκληρωμένο σύνολο. Επιπλέον, η θεμελιώδης διαφορά μεταξύ περίληψης και αντανάκλασης συναισθήματος είναι ότι η περίληψη περιέχει μεγαλύτερη διαβάθμιση των εκφραζόμενων συναισθημάτων απ’ τον συμβουλευόμενο. (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 110-111,114).

Η περίληψη περιεχομένου, ακόμη, προσιδιάζει με την παράφραση αλλά διαφέρει κατά τον ίδιο τρόπο. Ήτοι χρονική περίοδος που περιλαμβάνεται απ’ την περίληψη είναι μεγαλύτερη. Ειδικότερα, η παράφραση αφορά λίγες φράσεις ή την τελευταία παράγραφο ενώ η περίληψη συνοψίζει το περιεχόμενο παραγράφων, μιας ολόκληρης συνεδρίας ή συνόλου συνεδριών. (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 114-115).

Όσον αφορά την εκτέλεσή της μπορεί να πραγματοποιηθεί με διάφορους τρόπους, διαφοροποιείται σύμφωνα με το άτομο, τη φύση της σχέσης, του προβλήματος, το είδος της δουλειάς που έχει γίνει και του υλικού που χρειάζεται να συμπτυχθεί. Όσον αφορά τη μορφή, μπορεί να είναι συχνή και σύντομή, ή μη συχνή και με μεγαλύτερη διάρκεια. Όταν υλοποιείται στο τέλος μιας ενότητας, μιας συνεδρίας, μπορεί να είναι σύνοψη της μέχρι τότε προσπάθειας. (Δημητρόπουλος, 1998: 235). Μπορεί να πραγματοποιείται απ’ τον σύμβουλο, απ’ το άτομο ή με τη συνεργασία των δύο. Αν αφορά ομαδική Συμβουλευτική καλό είναι να πραγματοποιείται από διαφορετικά άτομα. (Δημητρόπουλος, 1998: 235)

Ο σύμβουλος παρακολουθώντας προσεκτικά τα λεκτικά και μη λεκτικά μηνύματα για κάποιο χρονικό διάστημα και έπειτα κάνει επιλογή, δηλαδή παρακολουθεί κατ’ επιλογή τις πιο καθοριστικές δηλώσεις και συμπεριφορές του βοηθούμενου και τις επαναλαμβάνει με όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ακρίβεια, βοηθώντας τον τοιουτοτρόπως να συνειδητοποιήσει καλύτερα και να αποσαφηνίσει την κατάσταση (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 112).

Στο σημείο αυτό οφείλουμε να επισημάνουμε ότι ο σύμβουλος όταν χρησιμοποιεί την περίληψη (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 116-117) :

1. Πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός και να προσπαθεί να είναι όσο το δυνατόν πιο αντικειμενικός αφήνοντας στην άκρη τις προσωπικές του εμπειρίες, γνώσεις και σύστημα αξιών προκειμένου να μην επηρεάζεται από όσα βλέπει ή ακούει. Αν το καταφέρει αυτό, τότε μειώνεται ο κίνδυνος να πραγματοποιήσει παραποίηση των όσων ακούει ή βλέπει.

2. Να χρησιμοποιεί ερωτήσεις, ελάχιστες ενθαρρύνσεις, παραφράσεις, αντανακλάσεις συναισθήματος, για να δείχνει ότι τον παρακολουθεί και τον κατανοεί.

3. Να υπογραμμίζει τα σταθερά και συνεπή στοιχεία της συνέντευξης. Είναι σημαντικό να αναδείξει τα ακραία ή ανάμεικτα συναισθήματα, γεγονότα ή τις ασυνέπειες τους που είναι συχνά στους περισσότερους ανθρώπους.

4. Όταν ο συμβουλευόμενος παίρνει μια απόφαση, δώστε βάση στα κεντρικά σημεία των παρουσιαζόμενων πληροφοριών κατά τη διάρκεια της συνεδρίας. Υπογραμμίστε τα κυρίαρχα ζητήματα έτσι ώστε να μπορείτε αργότερα να τα επαναλάβετε στο συμβουλευόμενο.

5.Φροντίστε να κάνετε τα σχόλια σας σε καίριες χρονικά στιγμές και να συνοψίζετε για το βοηθούμενο αυτά που ακούσατε στη συνέντευξη.

Επιπλέον, ελέγχει την ακρίβεια της προσεκτικής του ακρόασης ενώ παράλληλα διευκολύνει τα βοηθούμενα άτομα να αντιλαμβάνονται και τις προσωπικές τους παραποιήσεις. Μέσω των ανακεφαλαιώσεων - περιλήψεων πιστοποιείται ότι ο σύμβουλος σέβεται και ακούει τα λεγόμενα του συμβουλευόμενου. (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 112-113).

Αν η περίληψη είναι πετυχημένη λειτουργεί ως κινητήριος μοχλός που διευκολύνει την εξέλιξη της συνέντευξης ( καθώς το βοηθούμενο άτομο νιώθει ότι παρακολουθείται και ακούγεται με την δέουσα προσοχή το θέμα που το απασχολεί και παρακινείται να μιλήσει και εξωτερικεύσει τις μύχιες σκέψεις του (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 114).

Συμπερασματικά, η περίληψη μπορεί να διαδραματίσει ιδιαίτερα βοηθητικό ρόλο (Δημητρόπουλος, 1998: 235, Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 117, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2006: 360) :

* Στην έναρξη μιας συνέντευξης
* Στη διαλεύκανση των σημείων μιας περίπλοκης συνέντευξης
* Στην ομαλή εξέλιξη της συζήτησης και στην ομαλή εναλλαγή των θεμάτων
* Στη σύνοψη των γεγονότων, συμπεριφορών, συναισθημάτων καθ’ όλη τη διάρκεια της συνέντευξης
* Στη συγκέντρωση των νημάτων στοιχείων από διάφορες συνεδρίες.

**8. ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ-ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ**

Οι αρχάριοι βοηθοί ενθουσιάζονται και στρέφονται κυρίως στα αρνητικά χαρακτηριστικά του βοηθούμενου. Έτσι, ο συμβουλευόμενος εγκλωβίζεται σ’ αυτήν την παγίδα με χαρά επειδή κάποιος επιτέλους τον παρακολουθεί. Η απόρροια της ανάγκης του αφελούς βοηθού να «ανασκαλεύει» τη ζωή του βοηθούμενου αλλά και η ανάγκη του βοηθούμενου να μοιραστεί με κάποιον άλλο την «κακία» και την «απανθρωπιά» του κόσμου, μπορεί να γίνει η αίτια να χαρακτηριστεί η κατάσταση ως χειρότερη απ’ ότι είναι και να ανοίξει το κουτί της Πανδώρας για το συμβουλευόμενο. Απ’ την άλλη πλευρά υφίστανται αρχάριοι βοηθοί που διακατέχονται με τόσο πολύ άγχος προκειμένου να καθησυχάσουν το βοηθούμενο με αποτέλεσμα να μην επιλύονται ποτέ τα πραγματικά ζητήματα (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 16-17).

Αναντίρρητα, η εξιστόρηση των προβλημάτων που απασχολούν το συμβουλευόμενο και η επακόλουθη κάθαρση είναι αναγκαία και πολύτιμη για το συμβουλευόμενο. Ωστόσο, αποτελεί μόνο την μια όψη της ζωής του συμβουλευόμενου. Βέβαια, ο σύμβουλος δεν είναι καλό να αποφεύγει τα δύσκολα θέματα, γιατί το ίδιο θα πράξει και ο συμβουλευόμενος (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 17).

Αναντίλεκτα, οι άνθρωποι νιώθουν πιο δυνατοί και έχουν περισσότερο κουράγιο όταν λάβουν γνώση των προσόντων και των δυνατοτήτων που έχουν. Εάν ξεκινήσουμε έχοντας ως δεδομένο, ότι η συμβουλευτική είναι μια δύσκολη και συχνά επώδυνη διαδικασία επειδή δεν είναι εύκολο να αποφασίσεις και να συζητήσεις για το πρόβλημα που σε απασχολεί με ένα τρίτο πρόσωπο, καταλαβαίνουμε ότι εντέλει η ανάδειξη και η επισήμανση των προσόντων και θετικών στοιχείων λειτουργεί ως «τονωτική ένεση» για το συμβουλευόμενο. Γι’ αυτό είναι αναγκαίο ο σύμβουλος να μην επικεντρώνεται μόνο στο πρόβλημα (Μαλικιώση- Λοΐζου, 2011: 124).

Αντιθέτως, το καλύτερο είναι να εστιάζουν (οι αρχάριοι βοηθοί) στα προτερήματα και στις ικανότητες που έχει στην «φαρέτρα» του ο βοηθούμενος έτσι ώστε να αντιμετωπίσει την καθημερινότητα και τις δυσκολίες που θα συναντά στον δρόμο του. Αυτό συνεπάγεται προσεκτική ακρόαση τόσο των αρνητικών όσο κι των θετικών σημείων. Συχνά, όσοι προστρέχουν και ζητούν βοήθεια έχουν παγιδευτεί σ’ ένα απαισιόδοξο «κυκλώνα» αυτό- αποτυχίας. Γι’ αυτό είναι αναγκαία η εμψύχωση, η ενθάρρυνση, η ανάδειξη των θετικών πλευρών του χαρακτήρα του συμβουλευόμενου προκειμένου να δει πιο αισιόδοξα την κατάσταση που τον απασχολεί. Με λίγα λόγια, εξισορροπείστε την κατάσταση, ανακαλύψτε τη

θετική διάσταση του προβλήματος και του χαρακτήρα του συμβουλευόμενου χωρίς βέβαια να φτάνετε στο άλλο άκρο. Σε κάθε συνεδρία προσέξτε τι είναι πιο σωστό για το ίδιο το άτομο ξεχωριστά. Μην ξεχνάτε ότι κάθε βοηθούμενος είναι μοναδικός. Έρευνες έχουν επισημάνει ότι οι συμβουλευόμενοι που «εισπράττουν» την ανάδειξη των προσόντων, αυτή την εμψυχωτική πρακτική απ’ τον σύμβουλο χαρακτηρίζουν αυτές τις στιγμές ως τις σπουδαιότερες και πιο βοηθητικές στη συμβουλευτική διαδικασία (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 16-19, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2008: 124, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2011: 124).

**9. ΕΣΤΙΑΣΗ**

Πολλές φορές το άτομο, καθώς προσπαθεί να «ξετυλίξει το κουβάρι» των σκέψεων και των συναισθημάτων του συγχέει πολλά πράγματα και παρεισφρέει άσχετα θέματα στη συζήτηση. Άλλοτε αναλύει υπέρμετρα τα επουσιώδη, άλλοτε υπερσυνοψίζει τα σημαντικά, άλλοτε παρεμβάλλει ανούσιες λεπτομέρειες. Συχνά, ο συμβουλευόμενος προσέρχεται στο σύμβουλο έχοντας κατασταλάξει σε ποιο θέμα- πρόβλημα τον απασχολεί και θα στοχεύσει στην επίλυση του. Άλλοτε, εντούτοις, δεν έχει ανακαλύψει τις αληθινές αιτίες των ανησυχιών του και των προβλημάτων του, άρα έχει ανάγκη καταρχήν να αναδιφά τις σκέψεις και τα συναισθήματα του με τη βοήθεια του συμβούλου για να κατορθώσει να βρει την «εστία», την «ρίζα του κακού» (Δημητρόπουλος,1998: 229, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2011: 123).

Έτσι, ο σύμβουλος αξιοποιώντας την πείρα, την παρατηρητικότητα, την οξυδέρκεια και τις γνώσεις του είναι απαραίτητο να αναδύει το «κέντρο» της κατάστασης του βοηθούμενου ατόμου. Σ’ αυτό επικεντρώνει την προσοχή του ο σύμβουλος, το απομονώνει από τα άλλα, και συνδράμει με καίριες εκφράσεις το συμβουλευόμενο να εστιάσει και αυτός την προσοχή του και την περιγραφή του σ’ αυτό (Δημητρόπουλος,1998: 229, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2011: 123)

Η εστίαση της απάντησης του συμβούλου διαδραματίζει αποφασιστικό ρόλο ως προς τι θα κάνει στην συνέχεια ο βοηθούμενος. Η εστίαση μπορεί να έχει τις εξής μορφές (Δημητρόπουλος,1998: 229-230, Ivey, Gluckstern, 1995: 50-55, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2008: 123, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2011: 123) :

* Εστίαση στο συμβουλευόμενο. Επικεντρώνεται δηλαδή στην διερεύνηση των συναισθημάτων και σκέψεων του συμβουλευόμενου μέσω της προσεκτικής παρακολούθησης του απ’ τον σύμβουλο.
* Εστίαση στον βοηθό. Η εστίαση αυτή προσιδιάζει στην αυτό-αποκάλυψη του συμβούλου. Η αναφορά δηλαδή του συμβούλου σε προσωπικές του ανάλογες εμπειρίες κάνει το βοηθούμενο να νιώσει πιο άνετα, να μιλήσει με περισσότερη ειλικρίνεια, να εξωτερικεύσει ακόμη και τις πιο μύχιες σκέψεις του.
* Εστίαση σε άλλα πρόσωπα. Η εστίαση για άλλους ανθρώπους που δεν είναι παρόντες δημιουργεί απόσταση παρά αμεσότητα στην κατάσταση. Η εστίαση αύτη μπορεί να είναι αναγκαία ή όχι ανάλογα με το περιεχόμενο ή το άτομο της συζήτησης.
* Αμοιβαία ή ομαδική εστίαση. Αυτή είναι μεικτή εστίαση και αφορά μια δυάδα (ήτοι δύο άτομα που συζητούν). Απαραίτητη είναι η αναφορά στο «εγώ» και στο «εσύ» αλλά και στο «εμείς». Αναδύει, επιτυγχάνει την ισότητα στη συμβουλευτική σχέση.
* Εστίαση στο πρόβλημα ή στο θέμα. Συχνό φαινόμενο για τους αρχάριους βοηθούς οι οποίοι είναι γεμάτοι ανυπομονησία και μοιάζουν να παραλείπουν να παρατηρήσουν το άτομο και την περίσταση. Ωστόσο, είναι εξίσου θεμελιώδες να ακούσει προσεκτικά το πρόβλημα όπως το ερμηνεύει το συμβουλευόμενο άτομο. Καλό είναι να αναδεικνύουμε τα θετικά χαρακτηριστικά του ατόμου.
* Πολιτιστική, περιβαλλοντική και εστίαση περιεχομένου. Η συμβουλευτική τείνει να ψάχνει να βρει τη λύση στο άτομο ενώ μπορεί να πρέπει να αποδώσει την «αιτία του κακού» σε ευρύτερους παράγοντες - αιτίες όπως το περιβάλλον. Η θεραπεία του βοηθούμενου είναι ιδιαιτέρως ατελέσφορη, άκαρπη όταν η πηγή του προβλήματος είναι το περιβάλλον το οποίο χρειάζεται μεταβολή.

Η εστίαση μπορεί να είναι μεικτή. Στην πραγματικότητα, υπάρχουν συνήθως μείγματα εστιάσεων και θεμάτων σε κάθε πρόταση, σε κάθε συζήτηση. Με λίγα λόγια, τα περισσότερα προβλήματα είναι περίπλοκα. Γι’ αυτό είναι καλό ως σύμβουλοι να χρησιμοποιείται όλες τις διαστάσεις της εστίασης. Ανεξάρτητα απ’ την μορφή που θα λάβει η εστίαση, στόχος πάντα της εν λόγω δεξιότητας είναι η επίτευξη, η πραγμάτωση της αυτογνωσίας του συμβουλευόμενου «Αντισταθείτε» στον πειρασμό και μην εστιάζετε αμέσως μόνο στο θέμα, γιατί η «καρδιά» του προβλήματος μπορεί να βρίσκεται στη σχέση σας με το βοηθούμενο ή στην ευρύτερη κατάσταση ή στο πολιτισμικό πλαίσιο. (Ivey, Gluckstern, 1995: 53,55, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2011: 123).

Στο σημείο αυτό θα θέλαμε να υπενθυμίσουμε ότι τα άτομα τείνουν να μιλούν περισσότερο για θέματα για τα οποία θα δεχθούν ενίσχυση ή για θέματα τα οποία έχουν οι άλλοι διάθεση να ακούσουν. Συνακολούθως, η εστίαση και η κατεύθυνση που θα της δώσουμε διαδραματίζει αποφασιστικό ρόλο στην πορεία και στην έκβαση της βοηθητικής συζήτησης. Εξάλλου, κάθε συζήτηση είναι «πηγή» άπειρων δεδομένων τα οποία μπορεί να επεξεργαστεί και να τα αξιοποιήσει (ο σύμβουλος) με δημιουργικό και ευεργετικό τρόπο για το συμβουλευόμενο (Ivey, Gluckstern, 1995: 53,55, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2008: 123, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2011: 123).

**10. ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ**

Η αντανάκλαση του συναισθήματος είναι ίσως η πιο καθοριστική από τις δεξιότητες της προσεκτικής παρακολούθησης για την ανάπτυξη της ενσυναίσθησης (βλ. παραπάνω). Πως θα μπορούσε κανείς όμως να πετύχει την αντανάκλαση του συναισθήματος; Σίγουρα είναι πολύ δύσκολο αυτό σε μια κοινωνία που έχουμε μάθει από μικρή ηλικία να «κρύβουμε» και να ελέγχουμε τα συναισθήματά μας. Ωστόσο, ο σύμβουλος πρέπει να «ξεκλειδώσει» το συμβουλευόμενο και να το βοηθήσει να κατανοήσει και να αντιμετωπίζει τη συναισθηματική πλευρά της ζωής. Πρέπει να αφουγκραστεί δηλαδή με όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ακρίβεια το συναισθηματικό κόσμο του βοηθούμενου. Ο σύμβουλος δηλαδή θα προσέξει «επιλεκτικά» τα συναισθηματικά στοιχεία που ενυπάρχουν στις εκφράσεις του βοηθούμενου και θα τα διατυπώσει με δικά του λόγια. Ο σύμβουλος προσιδιάζει με «καθρέπτη» που αποκρυσταλλώνει αυτά που προσπάθησε να εξωτερικεύσει το άτομο αλλά με νέες εκφράσεις (αφήνοντας στην άκρη τα γνωστικά στοιχεία των λεγόμενων του). Υπογραμμίζουμε το «νέες εκφράσεις» γιατί δεν νοείται αντανάκλαση με την επανάληψη των ίδιων λέξεων του ατόμου (Δημητρόπουλος,1998: 219, Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 87,89).

Με λίγα λόγια η «απάντηση στο συναίσθημα» μπορεί να οριστεί ως η απόσπαση των γνωστικών στοιχείων από την επικοινωνία με το βοηθούμενο και η απάντηση και ενίσχυση μόνο των συναισθηματικών στοιχείων που υποβόσκουν. Κάντε το βοηθούμενο να νιώσει ότι μπορείτε να αντιληφθείτε και να αισθανθείτε με ακρίβεια τον κόσμο με τον τρόπο που και ο ίδιος τον αισθάνεται και τον αντιλαμβάνεται. Τοιουτοτρόπως, είναι πιθανότερο να διευκολυνθεί και να οδηγηθεί προς την πραγματική, ουσιαστική αυτογνωσία και αυτό-κατανόηση (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 93).

Να είστε σε ετοιμότητα και να απαντάτε στο συναίσθημα που εκφράζεται παρά να εστιάζετε μόνο στο περιεχόμενο των λεγόμενων του βοηθούμενου. Δώστε βάση και στο συναισθηματικό μέρος του μηνύματος. Τα στοιχεία που συνίσταται μια αντανάκλαση (Δημητρόπουλος,1998: 219, Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 94,98)είναι τα εξής:

* Η αντωνυμία «εσύ» ή «εσείς»
* Ο κορμός φράσης όπως « Φαίνεστε να αισθάνεστε…» ή « Μοιάζει σαν να νιώθετε…» και συμπληρώνετε το συγκεκριμένο συναίσθημα.
* Χαρακτηρισμός ή κατονομασία του συναισθήματος, με έμφαση στα ανάμεικτα συναισθήματα
* Πρόσθεση παραφράσεων για καλύτερη επεξήγηση και διαλεύκανση.

Επιπροσθέτως, θα θέλαμε να υπογραμμίσουμε στο σημείο αυτό ότι ο βοηθούμενος συχνά βιώνει ανάμεικτα συναισθήματα. Σ’ αυτήν την περίπτωση, όταν βρίσκεται δηλαδή σε σύγχυση ο βοηθούμενος (Ivey, Gluckstern, Bradford Ivey, 2008: 100-101) ο σύμβουλος θα πρέπει:

* Να παρατηρεί τα μηνύματα με διπλό νόημα και ανάμεικτα συναισθήματα, όπως όταν το σώμα εκφράζει ένα πράγμα και τα λεγόμενα κάτι άλλο.
* Να υποβάλει ερωτήσεις που δίνουν την ευκαιρία στο βοηθούμενο και τον παροτρύνουν να μιλήσει και να εξωτερικεύσει τη συναισθηματική του εμπειρία.
* Να πραγματοποιεί αντανακλάσεις συναισθήματος
* Το καλύτερο είναι η αντανάκλαση συναισθήματος να εναρμονίζεται με τα παρόντα συναισθήματα για να αποσαφηνίζονται οι συναισθηματικές αποχρώσεις που υποκρύπτονται κάτω απ’ τις αποφάσεις και τις ανησυχίες.

Οι μορφές της αντανάκλασης (Δημητρόπουλος,1998: 221) είναι:

* Άμεση αντανάκλαση
* Ανακεφαλαιωτική αντανάκλαση
* Τερματική αντανάκλαση

Τέλος, ο σύμβουλος μπορεί να υποπέσει σε κάποια σφάλματα κατά την αντανάκλαση συναισθήματος (Δημητρόπουλος,1998: 220-221) :

* Στερεοτυπία διατύπωσης της αντανάκλασης
* Λανθασμένη χρονική στιγμή διατύπωσης της αντανάκλασης
* Λανθασμένη επιλογή κυρίαρχου συναισθήματος για την διατύπωση της αντανάκλασης
* Αντανάκλαση του γεγονότος και όχι του συναισθήματος
* Λανθασμένη επιλογή γλώσσας για την διατύπωση της αντανάκλασης
* Αντανάκλαση κάτι γενικού και αόριστου.

**11. ΧΡΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΒΙΩΜΑΤΩΝ/ ΑΥΤΟΑΠΟΚΑΛΥΨΗ**

Η αυτό-αποκάλυψη αποτελεί μια διαδικασία «μοιράσματος»- αποκάλυψης πλευρών της προσωπικότητας, γεγονότων, συναισθημάτων και προσωπικών βιωμάτων ενός ανθρώπου τόσο στον ίδιο του τον εαυτό όσο και σε άλλα άτομα που εμπιστεύεται Πρόκειται για μια ιδιαιτέρως χρήσιμη δεξιότητα για τη συμβουλευτική καθώς έχει πιστοποιηθεί βάσει ερευνών ότι η αυτό-αποκάλυψη του συμβούλου βοηθά και ενθαρρύνει το συμβουλευόμενο στη δική του αυτό-αποκάλυψή. Επιπροσθέτως, έρευνες έχουν δείξει ότι ο συμβουλευόμενος είναι θετικά διακείμενος σε σύμβουλο που αυτό-αποκαλύπτεται. Αρκεί αυτή του η πράξη να τηρεί το μέτρο γιατί σε αντίθετη περίπτωση (δηλαδή πολλές και μεγάλης διάρκειας αυτό-αποκαλύψεις ή επίδειξη μεγάλης επιφύλαξης) δημιουργεί συναισθήματα μέτριας συμπάθειας στο συμβουλευόμενο για το σύμβουλο (Μαλικιώση- Λοΐζου, 2006: 294-295, 337).

Η αυτό-αποκάλυψη όσο και η ανατροφοδότηση (βλ. επόμενη υποενότητα) αποτελούν συγγενικές δεξιότητες οι οποίες χρησιμοποιούμενες μαζί ή χωριστά μπορούν να συνδράμουν ώστε η συζήτηση να λάβει πιο προσωπικό χαρακτήρα. (Ivey, Gluckstern, 1999: 93) Πολλές φορές, προκειμένου να πετύχει την εξωτερίκευση των συναισθημάτων του βοηθούμενου είναι καλό να προχωρήσει πρώτος ο ίδιος ο σύμβουλος στη φανέρωση προσωπικών ανάλογων βιωμάτων ή εμπειριών του. (Δημητρόπουλος,1998: 234).

Τι πρέπει να προσέξουμε όταν κάνουμε αυτό-αποκάλυψη; (Δημητρόπουλος,1998: 234, Ivey, Gluckstern, 1999: 93,99-100, Nelson- Jones, 2009: 135-136). Τι «κερδίζουμε»; (Δημητρόπουλος,1998: 234-235, Ivey, Gluckstern, 1999: 93,99-100, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2008: 139, Nelson- Jones, 2009: 131,134-135). Ας ξεκινήσουμε με το πρώτο ερώτημα:

* Να είναι φυσική και γνήσια ανάλογη με το προσωπικό στιλ του συμβούλου
* Να είναι συναφής και σχετική με το βίωμα, πρόβλημα που απασχολεί το βοηθούμενο
* Να έχει κατά προτίμηση χρόνο ενεστώτα (ή αόριστο με την διαφορά ότι δεν έχει τόση ένταση, αλλά δύναται να είναι βοηθητική).
* Να προσέχετε την αντίδραση του βοηθούμενου στη δική σας αυτό-αποκάλυψη γεγονός που μπορεί να μπορεί να αποβεί χρήσιμο. Π.χ. «Πως το εκλαμβάνετε αυτό;» «Πλησίασα καθόλου;» Το «τρίπτυχο1-2-3» προσοχής, αυτό-αποκάλυψης και ελέγχου είναι απαραίτητο.
* Πάντα να συνυπολογίζετε την παράμετρο «άτομο». (Σε ποιόν απευθύνεστε; Πως αντιδρά; Ποιά είναι η πολιτισμική και ταξική του προέλευση; Το φύλο του;)
* Πάντα να συνυπολογίζετε την παράμετρο «χρονική στιγμή».
* Καλό είναι να μιλάμε για τα προσωπικά μας βιώματα και όχι για εμπειρίες που αφορούν τρίτους τις οποίες έχουμε ακούσει ή τις γνωρίζουμε από άλλους.
* Να αναφερόμαστε σε γεγονότα που ανήκουν στο παρελθόν, γιατί μερικές φορές υφίσταται ο κίνδυνος ως βοηθός όταν αποκαλύπτουμε τωρινές εμπειρίες να μην κρατάμε την δέουσα συναισθηματική απόσταση που εξασφαλίζει ότι τα θέματα που μας απασχολούν δε θα αναμειχθούν με εκείνα του συμβουλευόμενου.
* Δεν ωφελεί η πολυλογία και δεν είναι καλό να μνημονεύουμε άσχετα θέματα που μόνο κακό κάνουν στη συμβουλευτική σχέση.
* Προσπαθήστε να τηρείτε την αναλογία μεταξύ φωνητικών και σωματικών μηνυμάτων. Επιλέξτε τα πιο κατάλληλα.
* Πάντα λειτουργούμε με γνώμονα το μέτρο στο κομμάτι της αυτό- αποκάλυψης.
* Μην καταφεύγετε στην αυτό-αποκάλυψη προκειμένου να ικανοποιηθούν τα δικά σας θέλω, ανεκπλήρωτες ανάγκες για αποδοχή και ερωτικό ενδιαφέρον. Μην ξεχνάτε τι υπαγορεύει η δεοντολογία και η ηθική συμπεριφορά σε αυτές τις περιπτώσεις.
* Αν δε συνυπολογίσουμε όλες αυτές τις παραμέτρους και δε χρησιμοποιηθεί σωστά η αυτό-αποκάλυψη ενδέχεται να αποδειχθεί καταστρεπτική για τη συμβουλευτική σχέση.

Τι «κερδίζουμε»;

* Ενδυνάμωση, εξισορρόπηση, αλλά και μεγαλύτερη ισοτιμία μεταξύ των δύο μελών συμβουλευτικής σχέσης (Ο σύμβουλος δεν έχει πια ρόλο στείρας αυθεντίας)
* Ενσυναίσθηση (Ο συμβουλευόμενος νιώθει ότι ο σύμβουλος μπαίνει στη θέση του). Π.χ. η Λιάνα που αισθάνεται άγχος για τις εξετάσεις λέει στον σύμβουλο της που μόλις προχώρησε στην αυτό- αποκάλυψη τα εξής λόγια: « Σ’ ευχαριστώ. Ένα απ’ τα πιο δύσκολα πράγματα του να φοβάσαι τόσο πολύ είναι το συναίσθημα ότι είσαι εντελώς μόνος και ανίκανος να κάνεις οτιδήποτε. Είναι σαν να κουράζω τους άλλους και να γίνομαι βαρετή μιλώντας γι’ αυτό.»
* Εμπιστοσύνη (Ο συμβουλευόμενος παροτρύνεται και απ’ το φιλικό κλίμα που επικρατεί προχωρά στην προσωπική του αυτό-αποκάλυψη.)
* Ο σύμβουλος λειτουργεί ως πρότυπο προς μίμηση ή επισημαίνει τους κινδύνους που ελλοχεύουν.
* Ο συμβουλευόμενος αποκτά νέες γνώσεις, νέες δεξιότητες.
* Η συμβουλευτική σχέση εξανθρωπίζεται.
* Οι δυσκολίες του συμβουλευόμενου δεν μοιάζουν πια τόσο απροσπέλαστες.
* Τώρα, ο συμβουλευόμενος έχει την ελπίδα ότι θα τα καταφέρει, επιβεβαιώνεται, αυξάνεται η αυτοεκτίμηση και αποκτά αυτοπεποίθηση.

Τέλος, οφείλουμε να επισημάνουμε τους κίνδυνους που ελλοχεύουν αν δεν προσέξουμε τις παραμέτρους που προαναφέραμε και πραγματοποιήσουμε μια ακατάλληλη αυτό-αποκάλυψη ή πολλές αυτό-αποκαλύψεις (Ivey, Gluckstern, 1999: 95,96,100,101, Μαλικιώση- Λοΐζου, 2006: 294-295,337 ,Nelson- Jones, 2009: 131,132,136).

Ποιες είναι οι αρνητικές συνέπειες;

* Παύει να είναι στο επίκεντρο της βοηθητικής συζήτησης το ίδιο το βοηθούμενο άτομο αλλά ο σύμβουλος μονοπωλεί την συζήτηση με τα δικά του προβλήματα.
* Επιπλέον, μ’ αυτή τη στάση τείνει ο σύμβουλος να επιφορτίζει συναισθηματικά το συμβουλευόμενο άτομο με τα δικά του θέματα και ανησυχίες.
* Δημιουργεί την εικόνα ενός αδύναμου ατόμου την ώρα που ο συμβουλευόμενος χρειάζεται έναν δυνατό και «συγκροτημένο» σύμβουλο.
* Υφίσταται πλήγματα η βοηθητική σχέση.
* Ο συμβουλευόμενος αντί να έρθει πιο κοντά στο σύμβουλο απομακρύνεται και δεν τον συμπαθεί ιδιαίτερα.
* Το συμβουλευόμενο άτομο μπορεί να έρθει σε αμήχανη θέση.
* Επιπλέον, ο συμβουλευόμενος αν η αυτό-αποκάλυψη έχει ακατάλληλο χαρακτήρα μπορεί να προσβληθεί απ’ τα λόγια του συμβούλου, να στεναχωρηθεί και να εκφράσει αντίσταση.
* Τέλος, ακόμα και η καλύτερη αυτό-αποκάλυψη εκφραζόμενη την χειρότερη στιγμή μπορεί να «γκρεμίσει» συθέμελα τη συμβουλευτική σχέση.

**12. ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ**

Η ανατροφοδότηση είναι μια ιδιαίτερα σημαντική δεξιότητα που αφορά την προσφορά ακριβούς πληροφόρησης σχετικά με το πώς βλέπουν οι άλλοι ή ο σύμβουλος τον συμβουλευόμενο (Ivey, Gluckstern, 1999: 93,94,97). Είτε το αντιλαμβανόμαστε είτε όχι, ασκούμε κάποια επιρροή πάνω στον κόσμο. Αυτό επιτυγχάνεται με τον τρόπο που μιλάμε σε κάποιον άλλο, απ’ τον τόνο της φωνής μας, τις κινήσεις μας, τη γλώσσα του σώματος, τη συμπεριφορά μας, τα συναισθήματα μας, αλλά ακόμα και όταν δεν κάνουμε τίποτα (στην περίπτωση της παράλειψης) αυτή η πράξη μας έχει αντίκτυπο στους άλλους.

Στο σημείο αυτό θα θέλαμε να κάνουμε μια απόπειρα να απαντήσουμε στα ερωτήματα που αφορούν την ανατροφοδότηση. Για να δούμε καταρχήν, τι προσφέρει; Ποιες μορφές λαμβάνει; Τι πρέπει να προσέξουμε; Ας ξεκινήσουμε με το πρώτο ερώτημα (Ivey, Gluckstern, 1999: 97):

* Διευκολύνει την ενδοσκόπηση και αυτό-ανίχνευση του βοηθούμενου
* Τροποποίηση συμπεριφοράς

Ποιες μορφές λαμβάνει (Δημητρόπουλος, 1998: 239-240, Κανδυλάκη, 2004: 197, Nelson- Jones, 2009: 126-129);

* Αρνητική. Όταν η ανατροφοδότηση έχει αρνητικό χαρακτήρα, τότε είναι ιδιαιτέρως σημαντικό να συνδυάζεται και με ανάδειξη θετικών στοιχείων. Οι αρνητικές εκτιμήσεις για να «αποδώσουν καρπούς» είναι απαραίτητο να περιέχουν εναλλακτικούς τρόπους αντιμετώπισης για το μέλλον.
* Θετική.
* Παρατηρήσιμη. Οι σύμβουλοι αντιλαμβάνονται τα πράγματα με διαφορετική ματιά και μερικές φορές με περισσότερη ακρίβεια απ’ ότι οι ίδιοι οι συμβουλευόμενοι. Στα πλαίσια της αποτελεσματικής συνεργασίας, προκειμένου να γίνουν κατανοητές οι προβληματικές καταστάσεις, οι σύμβουλοι ανατροφοδοτούν τους συμβουλευόμενους έχοντας ως γνώμονα τις προσωπικές τους παρατηρήσεις. Στην παρατηρήσιμη ανατροφοδότηση συνήθως η ανατροφοδότηση ξεκινά με τη φράση: Π.χ. «Παρατηρώ ότι εσύ…» .
* Εμπειρική. Αντιθέτως, στην εμπειρική (ανατροφοδότηση) ο σύμβουλος αρχίζει με τη φράση: Π.χ. «Αισθάνομαι ότι εσύ…». Στην περίπτωση που ένα άτομο έχει χαμηλή αυτοεκτίμηση είναι ιδιαιτέρως ενισχυτικό να προσφέρει ο σύμβουλος θετική εμπειρική ανατροφοδότηση. Για παράδειγμα: «Αισθάνομαι ότι έχεις την δύναμη να αντιμετωπίσεις αυτή

την κατάσταση». Τέτοιου είδους τοποθετήσεις πρέπει να έχουν γνήσιο χαρακτήρα και όχι να λαμβάνουν τη μορφή επιφανειακής επιβεβαίωσης.

Τι πρέπει να προσέξουμε (Ivey, Gluckstern, 1999: 97-99, Κανδυλάκη, 2004: 197-199, Nelson- Jones, 2009: 127-129);

* Αν γίνει υπέρμετρη χρήση της, ιδιαίτερα κατά ένα καταστρεπτικό τρόπο ελλοχεύει ο κίνδυνος να δεχθούν βαρύτατο πλήγμα η αυτοαντίληψη και η αυτοεκτίμηση του βοηθούμενου.
* Να είμαστε σαφείς και ακριβείς όχι αόριστοι.
* Να μην είμαστε επικριτικοί απέναντι στο βοηθούμενο. Είναι πιο αποτελεσματικό να αξιολογεί κανείς συμπεριφορές παρά να προβαίνει σε χαρακτηρισμούς, δώστε προσοχή στα γεγονότα.

Εναλλακτικά, σύμφωνα με το Nelson- Jones, μετά από κάποια σύντομα παιχνίδια ρόλων, είναι καλύτερο να προχωρούν πρώτα οι ίδιοι οι συμβουλευόμενοι στην αξιολόγηση του εαυτού τους και έπειτα να δέχονται την ανατροφοδότηση. Έτσι, επιτυγχάνεται αφενός ενεργή συμμετοχή των συμβουλευόμενων, αφετέρου μείωση της ανάγκης των συμβουλευόμενων για ανατροφοδότηση απ’ την πλευρά του συμβούλου, αφού οι ίδιοι έχουν ήδη παρατηρήσει αυτά που έχει εντοπίσει ο σύμβουλος.

Είναι καθοριστικό να επιλεχθεί η κατάλληλη χρονική στιγμή για την παροχή ανατροφοδότησης προκειμένου αυτή να «καρποφορήσει», να κάνει το συμβουλευόμενο να πάει μπροστά και όχι να προβάλλει αντίσταση ή παλινδρόμηση. Συνεπώς, καλό είναι να προσφέρεται η ανατροφοδότηση αμέσως ή σε σύντομο χρονικό διάστημα απ’ την συμπεριφορά ή την πράξη, διότι αν παρεμβαίνει μεγάλο χρονικό διάστημα, οι πιθανότητες να λειτουργήσει εποικοδομητικά (στο συμβουλευόμενο) μειώνονται. Ως επαγγελματίες, βέβαια πρέπει να αξιολογήσουμε κάθε φορά αν ο εκάστοτε συμβουλευόμενος-η κατά πόσο είναι έτοιμος-η να δεχτεί την ανατροφοδότηση.

* Να εστιάζουμε στα προτερήματα και όχι στα μειονεκτήματα.
* Ελέγξτε πως έχει εκληφθεί η ανατροφοδότηση αντί να την αφήνετε αιωρούμενη.
* Υιοθετείστε το εξής τρίπτυχο: 1)Προσεκτική παρατήρηση και ακρόαση, 2) παροχή συγκεκριμένης ανατροφοδότησης, 3) ελέγχου της επιρροής των λεγόμενών σας, έτσι ώστε να αξιολογήσετε πόσο χρήσιμη υπήρξε η ανατροφοδότηση και κατά πόσο εισακουστήκατε απ’ τον βοηθούμενο.
* Τέλος, καλό είναι να δίνουμε τον δέοντα χρόνο να αντιδράσει ο συμβουλευόμενος στην ανατροφοδότηση που του προσφέραμε, δηλαδή να συμφωνήσει ή να απορρίψει τις

παρατηρήσεις μας. Συνακολούθως, κρίνεται αναγκαίο να μην περιμένουμε και να μη ζητούμε επιτακτικά ο άλλος να αλλάξει κατευθείαν τη συμπεριφορά του με την ανατροφοδότηση.

**13. ΕΝΑΡΞΗ ΚΑΙ ΔΟΜΗΣΗ**

Η καλή έναρξη διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στη συνέχεια και στη λήξη της συμβουλευτικής διαδικασίας. Σε αντίθετη περίπτωση, η αδύναμη έναρξη μπορεί να έχει ως απόρροια να φύγει το συμβουλευόμενο άτομο απ’ τη συμβουλευτική σχέση ή να επέλθει απομάκρυνση ή να δημιουργηθεί απόσταση του συμβουλευόμενου απ’ το σύμβουλο, απόσταση η οποία είναι δύσκολο να καλυφθεί στη συνέχεια (Δημητρόπουλος, 1998: 165, Nelson- Jones, 2009: 97).

Η πρόσκληση για έναρξη της αφήγησης πραγματοποιείται με σύντομες δηλώσεις οι οποίες βοηθούν το συμβουλευόμενο άτομο να αφηγηθεί την ιστορία του και του φανερώνουν ότι ο σύμβουλος είναι έτοιμος να το ακούσει. Η πρόσκληση για έναρξη της αφήγησης προσιδιάζει με το «άνοιγμα μιας πόρτας» απ’ το σύμβουλο στο συμβουλευόμενο, έτσι ώστε να του μεταφέρει το μήνυμα: «Ενδιαφέρομαι και έχω προετοιμαστεί να σε ακούσω. Παρακαλώ μοιράσου μαζί μου τον κόσμο σου όπως το βλέπεις εσύ». Μαζί θα «αναδύουν» πληροφορίες για το συμβουλευόμενο και τοιουτοτρόπως θα ανακαλύψει πράγματα για τον εαυτό του τα οποία δεν ήξερε προηγουμένως (Nelson- Jones, 2009: 97).

Επιπροσθέτως, οι σύμβουλοι θα ήταν καλό να μην ξεκινούν με εναρκτήριες δηλώσεις του τύπου: «Πως μπορώ να σας βοηθήσω;» ή «Τι μπορώ να κάνω για σας;». Τέτοιου είδους σχόλια υπαινίσσονται πως οι συμβουλευόμενοι δεν μπορούν να στηριχθούν στις δικές τους δυνάμεις έτσι ώστε να μπορούν να βοηθήσουν οι ίδιοι τον εαυτό τους στο μέλλον. Μπορεί να αισθανθούν οι συμβουλευόμενοι ότι έχουν δηλαδή σχέση εξάρτησης απ’ το σύμβουλο και τις δεξιότητές του (Nelson- Jones, 2009: 98).

Μέσω των φωνητικών και σωματικών μηνυμάτων, οι σύμβουλοι είναι ιδιαιτέρως σημαντικό να δημιουργήσουν μια εικόνα ενός φερέγγυου και άνετου ατόμου με το οποίο κανείς δύναται να συζητήσει τα θέματα που το απασχολούν. Η διαμόρφωση ενός ασφαλούς συναισθηματικού κλίματος απ’ το σύμβουλο είναι καθοριστικής σημασίας για την οικοδόμηση μιας καλής συμβουλευτικής σχέσης. Π.χ. αν χρησιμοποιεί μια σχετικά αργή και καθαρή ομιλία ο σύμβουλος μπορεί να βοηθήσει στη διάπλαση ενός ήρεμου περιβάλλοντος και θα τον ενθαρρύνει να μιλήσει για το πρόβλημά του. Οι σύμβουλοι θα πρέπει με τη φωνή αλλά και με το σώμα τους να εκπέμπουν τα κατάλληλα μηνύματα ώστε να αισθάνονται οι συμβουλευόμενοι ότι τους προσέχουν και ενδιαφέρονται για εκείνους (Δημητρόπουλος, 1998: 167, Nelson- Jones, 2009:

98). (την παραπάνω δεξιότητα την έχουμε αναπτύξει διεξοδικότερα στο 1ο κεφάλαιο της προσεκτικής παρακολούθησης).

Όπως έγινε κατανοητό δεν αρκεί η καλή φήμη ενός συμβούλου για να οικοδομηθεί μια γερή συμβουλευτική σχέση, αλλά η συμπεριφορά του συμβούλου είναι αυτή που θα τον κρατήσει, θα τον κάνει να μιλήσει, που θα τον οδηγήσει να αποκαλύψει το πραγματικό του πρόβλημα ώστε να αποδώσει καρπούς η συμβουλευτική συνεργασία, και τέλος η συμπεριφορά του συμβούλου είναι αυτή απ’ την οποία θα εξαρτηθεί αν γενικότερα θα είναι θετικά διακείμενος και συνεργάσιμος ο συμβουλευόμενος με το σύμβουλο. Βέβαια, δεν υπάρχει μια «χρυσή» συνταγή ή «μαγικός» κατάλογος συμπεριφοράς που να περικλείει όλες τις πτυχές της επιθυμητής συμπεριφοράς από μέρους του συμβούλου. Κάτι τέτοιο δε θα ήταν εφικτό καθώς κάθε συμβουλευόμενος είναι μοναδικός. Το μόνο σίγουρο είναι ότι ο σύμβουλος πρέπει να κάνει «ότι περνάει απ’ το χέρι του» για να διαμορφώσει το κατάλληλο περιβάλλον το οποίο θα προδιαθέσει θετικά το συμβουλευόμενο ώστε να επιθυμεί να συνεργαστεί και να βοηθήσει τον εαυτό του (Δημητρόπουλος, 1998: 166-167).

Στο σημείο αυτό θα αναφέρουμε ενδεικτικά κάποιες συμπεριφορές που είναι καλό να αποφεύγονται απ’ το σύμβουλο και άλλες που είναι προτιμότερο να τις υιοθετεί (Δημητρόπουλος, 1998: 167):

1) Δεν αναμένει το συμβουλευόμενο καθισμένος στο γραφείο του, βυθισμένος σε έγγραφα και τον υποδέχεται με ένα απρόσωπο εμπρός. Αντιθέτως, πρέπει να είναι πρόσχαρος, φιλικός, με το χαμόγελο και να εκπέμπει μηνύματα ζεστασιάς.

2) Είναι καλό να μην κάθεται πίσω από ένα πλατύ και ψηλό γραφείο αλλά ο συμβουλευόμενος πρέπει να τον νιώθει και να βρίσκεται κοντά του.

3) Δεν βιάζεται και δεν εισχωρεί απότομα στην καρδιά του προβλήματος. Αλλά, φροντίζει με κάποιες γενικές ερωτήσεις να τον χαλαρώσει ώστε να απομακρύνει το αρχικό άγχος του συμβουλευόμενου και του δίνει τον δέοντα χρόνο να νιώσει έτοιμος να ξεδιπλώσει το θέμα που τον απασχολεί.

4) Κατάλληλη οπτική επαφή. (την παραπάνω πρακτική την έχουμε αναπτύξει διεξοδικότερα στο 1ο κεφάλαιο της προσεκτικής παρακολούθησης).

5) Δεν πρέπει να έχει επιτακτικό ύφος προκειμένου να πείσει και να οδηγήσει το συμβουλευόμενο να μιλήσει. Υπό πίεση δεν είναι πιθανό να έχει το επιθυμητό αποτέλεσμα και δε θα εκθέσει το πραγματικό πρόβλημα.

Απ’ την άλλη, η δόμηση είναι προτιμότερο να υλοποιείται με δύο δηλώσεις - μια εναρκτήρια και μια δήλωση επανελέγχου - αντί να συντελείται αποκλειστικά και μόνο στην αρχή. Εάν οι σύμβουλοι προχωρήσουν στην αποσαφήνιση της όλης διαδικασίας στην αρχή, δεν θα επιτρέψουν στους συμβουλευόμενους να «ξαλαφρώσουν» συναισθηματικά ή να ικανοποιήσουν την ανάγκη τους απελπισμένα να μιλήσουν για τα θέματα τους (Nelson- Jones, 2009: 102).

Στις εισαγωγικές δηλώσεις μπορούν οι σύμβουλοι να οριοθετήσουν τα χρονικά πλαίσια και να ζητήσουν απ’ τους συμβουλευόμενους να μιλήσουν. Στη συνέχεια, κάνοντας χρήση των δεξιοτήτων της ενεργητικής ακρόασης (την παραπάνω δεξιότητα την έχουμε αναπτύξει διεξοδικότερα στο 1ο και 2ο κεφάλαιο) να καταφέρουν να αναφέρουν οι συμβουλευόμενοι το λόγο που κατέφυγαν στο σύμβουλο, ο σύμβουλος προχωρά στη συνόψιση των σημαντικότερων σημείων των λεγόμενων των συμβουλευόμενων προκειμένου να επαληθεύσει την ακρίβεια των περιλήψεών του. Εάν απ’ τα λεγόμενα του συμβουλευόμενου δεν έχει ανακύψει μια συγκεκριμένη κατάσταση, ο σύμβουλος θα πρέπει να προτρέψει το συμβουλευόμενο άτομο να «περιοριστεί» σε μια κατάσταση και συγκεκριμένα σε ένα προβληματικό τομέα στον όποιο θα εστιάσουν την προσοχή τους και θα δουλέψουν από κοινού (Nelson- Jones, 2009: 102-103). Στην τελευταία περίπτωση, είναι πιθανό να χρειαστεί να απαντήσουν σε κάποιες ερωτήσεις του συμβουλευόμενου. Μολαταύτα, δε θα πρέπει να καταφεύγουν σε φιλοσοφικές συζητήσεις γύρω απ’ τη συμβουλευτική διαδικασία. Εάν οι σύμβουλοι πραγματοποιήσουν τις δηλώσεις δόμησης με τρόπο που να αποπνέει άνεση και σιγουριά, ο συμβουλευόμενος θα είναι πιθανότερο να έχει όλη την καλή θέληση να εργαστεί εντός του πλαισίου που θα του υποδείξει ο σύμβουλος (Nelson- Jones, 2009: 104).

**ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ**

Δημητρόπουλος, E. (1998). *Συμβουλευτική και συμβουλευτική Ψυχολογία.* Αθήνα: Εκδόσεις Γρηγόρη.

McLeod, J. (2003). *Εισαγωγή στην συμβουλευτική.* Αθήνα: Μεταίχμιο.

Μαλικιώση- Λοΐζου,Μ. (2006). *Συμβουλευτική Ψυχολογία.* Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Μαλικιώση- Λοΐζου, Μ. (2008). *Η συμβουλευτική ψυχολογία στην εκπαίδευση. Από την θεωρία*

 *στην πράξη.* Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Μανώλη, Μ. (2017) *Οι Δεξιότητες του Συμβούλου: πώς τις αντιλαμβάνονται οι εν δυνάμει σύμβουλοι*, Διπλωματική εργασία. Αθήνα: Ανώτατη Σχολή Παιδαγωγικής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης.

Μπρούζος, Α. (2004). *Προσωποκεντρική Συμβουλευτική. Θεωρία, Έρευνα και Εφαρμογές.* Αθήνα:

 Τυπωθήτω.

Nelson-Jones, R. (2009). *Βασικές δεξιότητες Συμβουλευτικής. Ένα Εγχειρίδιο για Βοηθους*. Αθήνα:

Πεδίο.

Ivey, A.E., Gluckstern, N.B., Ivey, M. Bradford (2008). *Συμβουλευτική: Μέθοδος Πρακτικής Προσέγγισης.*

Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Τριάρχη- Herrmann, Β. (2004). *Εισαγωγή στην σχολική συμβουλευτική. Επιμόρφωση και*

 *Μετεκπαίδευση Ελλήνων Εκπαιδευτικών της Ακαδημίας Dillingen.* Θεσσαλονίκη: Εκδοτικός Οίκος

 Αδελφών Κυριακίδη α.ε.