

Δεξιότητες στη συμβουλευτική: Από
την θεωρία στην πράξη και την
εφαρμογή

Δρ. Καρακασίδου Ειρήνη

Επικοινωνία

- Η ανάγκη για επικοινωνία είναι προφανής από τα πανάρχαια χρόνια υπηρετώντας την ανάγκη για επιβίωση και εξέλιξη.
- Ο πρωτόγονος άνθρωπος ανέπτυξε ένα πρωτόγονο σύστημα επικοινωνίας αποτελούμενο από χειρονομίες και κραυγές όμοιες με αυτές των ζώων με σκοπό την συνεργασία με τους άλλους για εύρεση τροφής και προστασία από απειλές.
- Σταδιακά το σύστημα αυτό εξελίχθηκε και αναπτύχθηκε σε πραγματική γλώσσα.
- Αργότερα η ανακάλυψη της γραφής έδωσε ώθηση στην εξέλιξη της ευφυΐας και του πολιτισμού.





Ορισμός

- Επικοινωνία είναι η διαδικασία κατά την οποία ένας πομπός Α μεταβιβάζει πληροφορίες, ιδέες, σκέψεις, συναισθήματα σε έναν αποδεκτή Β, ώστε να προκαλέσει σε αυτόν την εμφάνιση αντίδρασης συναισθημάτων και να επηρεάσει την κατάσταση του.
- Ποιος λέει τι, σε ποιον, πως και με ποια επίπτωση...

Το μοντέλο επικοινωνίας

Αποστολέας

Κωδικοποίηση

Μήνυμα και μέσο

Αποκωδικοποίηση

Λήπτης

Ανατροφοδότηση

Παράσιτα

Ανατροφοδότηση

- Η επικοινωνία είναι μία αμφίδρομη διαδικασία κατά την οποία η ικανότητα να λαμβάνει σε ένα μήνυμα είναι εξίσου σημαντική με την ικανότητα να το στέλνεις. Για επιτυχημένη επικοινωνία η **ανατροφοδότηση** είναι σημαντική καθώς μας ενημερώνει για το πως μεταφράστηκε το μήνυμα.

Κωδικοποίηση/ Αποκωδικοποίηση

- Η κωδικοποίηση δίνει προσωπικό νόημα στα μηνύματα που θα αποσταλούν.
- Η αποκωδικοποίηση δίνει **προσωπική ερμηνεία** σε μηνύματα που λαμβάνονται.

Είδη επικοινωνίας

- Λεκτική χρήση γλώσσας, προφορικός και γραπτός λόγος-περισσότερα μηνύματα σε πιο σύντομο χρόνο
 - Όταν μιλάμε χρησιμοποιούμε τη γλώσσα για να δώσουμε νόημα στις σκέψεις μας.
 - Η επιλογή λέξεων δίνει τη δυνατότητα σε άλλους να ερμηνεύσουν τα νοήματα μας.
 - Για κάθε άνθρωπο η ερμηνεία της λέξης και το νόημα που θα εκλάβει μπορεί να είναι διαφορετικό.



- Οι ερευνητές έχουν βρει ότι κατά μέσο όρο ένα άτομο ξοδεύει 10 με 11 ώρες καθημερινά στη λεκτική επικοινωνία.

Μη λεκτική επικοινωνία

το ύφος της
ομιλίας μας

η στάση του
σώματός μας

η εξωτερική μας
εμφάνιση

οι κινήσεις του
κεφαλιού, των
χεριών, των
ματιών μας

οι εκφράσεις του
προσώπου μας

ήχοι

σωματική
επαφή

σωματική
απόσταση

Μη λεκτική επικοινωνία αναλυτικά

- Έκφραση του προσώπου - το ανθρώπινο πρόσωπο είναι εξαιρετικά εκφραστικό ικανό να εκφράσει άπειρα συναισθήματα χωρίς να πούμε ούτε μία λέξη
- Κίνηση και στάση του σώματος - αυτού του είδους η μη λεκτική επικοινωνία περιλαμβάνει τη στάση μας, τη συμπεριφορά, την τοποθέτηση και τις ανεπαίσθητες κινήσεις
- Χειρονομίες - το νόημα των χειρονομιών μπορεί να είναι πολύ διαφορετικό ανάμεσα στις κουλτούρες και τις χώρες για αυτό είναι σημαντικό να είμαστε προσεκτικοί ώστε να αποφεύγονται παρεξηγήσεις
- Οπτική επαφή - ο τρόπος που κοιτάζουμε κάποιον μπορεί να επικοινωνήσει πολλά πράγματα συμπεριλαμβανομένων ενδιαφέρον, επίδραση, απώθηση, προσέλκυση

Μη λεκτική επικοινωνία αναλυτικά

- Επαφή - το μήνυμα που δίνουμε με τους ακόλουθους τρόπους - Μία δυνατή χειρονομία, ένα ελαφρύ χτύπημα στον ώμο, ένας θερμός εναγκαλισμός, ένα καθησυχαστικό χτύπημα στην πλάτη, ένα προστατευτικό χτύπημα στο κεφάλι ή μία ελεγχόμενη λαβή στο χέρι σας
- Χώρος - μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το φυσικό χώρο για να επικοινωνήσετε πολλά διαφορετικά μη λεκτικά μηνύματα που συμπεριλαμβάνουν κινήσεις οικειότητας, θυμού, κυριαρχίας ή στοργής
- Φωνή - δεν είναι μόνο το τι λέτε αλλά και πώς το λέτε ο τόνος της φωνής σας υποδηλώνει σαρκασμό, θυμό, στοργή, αυτοπεποίθηση

Η μη λεκτική
επικοινωνία είναι
πιο ασαφής από τη
λεκτική επικοινωνία

- Μπορεί να μεταδοθεί σκόπιμα ή μη σκόπιμα
- Μπορεί να αντιπροσωπεύει πολλά διαφορετικά μηνύματα
- Είναι συνεχής
- Μεταφέρει πιο δυνατά τις συναισθηματικές καταστάσεις μας
- Τα μηνύματα της μη λεκτικής επικοινωνίας καθορίζονται πολιτισμικά

Η μη λεκτική
επικοινωνία μπορεί να
πάρει τη θέση μιας
λέξης ή φράσης

- Μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να βοηθήσει σε αυτό που λέει ο ομιλητής.
- Μπορεί να εμπλουτίσει ή να αλλοιώσει το λεκτικό μήνυμα.

Εμπόδια στην αποτελεσματική επικοινωνία

- Εσωτερικά εμπόδια
- Διαφορετικά σημεία αναφοράς
- Διαφορετικές ανάγκες, αξίες, συμπεριφορές, προσδοκίες



- Επιλεκτική ακρόαση
- Αγνόηση η παραποίηση νέων πληροφοριών όταν αυτές συγκρούονται με υφιστάμενα πιστεύω

Προς αξιολόγηση του μηνύματος

- Αξιολόγηση μηνύματος βάση αξιολόγηση του αποστολέα
- Αναμενόμενου νοήματος του μηνύματος

Εμπόδια

- **Εννοιολογικά εμπόδια/Σημασιολογικά προβλήματα**
 - Διαφορετικοί άνθρωποι δίνουν διαφορετική σημασία σε κάθε λέξη, διαφορετική σημασία σε μία λέξη μας κάνει να αντιληφθούμε διαφορετικά το νόημα της επικοινωνίας
- **Εξειδικευμένο λεξιλόγιο**
 - Εργασιακή επαγγελματική ή κοινωνική φρασεολογία, η οποία έχει νόημα μόνο για τα μέλη συγκεκριμένης εργασιακής επαγγελματικής και κοινωνικής ομάδας.

Αντίληψη

- Η διαδικασία συγκέντρωσης αισθητηρίων πληροφοριών και η απόδοση νοήματος σε αυτές.
- Που στραβώνει η υπόθεση?
- Συγκεντρώνουμε πληροφορίες μέσω των αισθητηρίων οργάνων μας.
- Το μυαλό επιλέγει μέρος των πληροφοριών της οργανώνει και τέλος επεξηγεί και τις αξιολογεί.
- Το αποτέλεσμα είναι η αντίληψη
- Αντίληψη = επεξεργασία πληροφοριών



πιθανότητα παρερμηνεία

Η επικοινωνία στην συμβουλευτική σχέση

- Η επικοινωνία στη συμβουλευτική σχέση διαφέρει από την επικοινωνία σε άλλες κοινωνικές περιστάσεις.
- Αποσκοπεί στην προώθηση της κατανόησης, στην ανίχνευση των σκέψεων και των συναισθημάτων του συμβουλευόμενου.
- Δίνεται έμφαση στο πως θα μεταδοθεί επιτυχέστερα η κατάσταση του συμβούλου.
- Ο σύμβουλος πρέπει να μεταδίδει στο συμβουλευόμενο το αίσθημα της κατανόησης και του σεβασμού για ότι εκείνος θεωρεί σημαντικό.
- Ικανότητες καλής επικοινωνίας του συμβούλου είναι κυρίως εκείνες που προωθούν την αποτελεσματική συμβουλευτική διαδικασία (Μαλικιώση-Λοΐζου, 1999).

Η σημασία της ενεργητικής ακρόασης



- Ρόλος του συμβούλου
 - Να διευκολύνει και να υποστηρίζει την προσπάθεια του ατόμου, σεβόμενος τις προσωπικές αξίες, τα προσόντα καθώς και τις ικανότητές του να προσδιορίζει τους ατομικούς του στόχους.

Ενεργητική ακρόαση



- Η ενεργητική ακρόαση απαιτεί μία λεκτική προφορική ή και μη λεκτική αλληλεπίδραση με τον άλλον και στηρίζεται πάντα στην προσεκτική παρακολούθηση τόσο των όσων αυτός λέει αλλά και των όσων δεν λέει.

Στόχος ενεργητικής ακρόασης

- Η εγκαθίδρυση καλής θεραπευτικής σχέσης.
- Όταν νιώθουμε ότι μας ακούνε πραγματικά αισθανόμαστε αρκετά ασφαλείς για να εκφράσουμε τη γνώμη μας και να μιλήσουμε για τα συναισθήματά μας.
- Με τον τρόπο αυτό ενισχύεται η προοπτική ανάπτυξης μιας σχέσης η οποία θα στηρίζεται στην εμπιστοσύνη και την ειλικρίνεια.

Αντιδράσεις

1. Ο ακροατής του προβλήματος εκφράζει γενικές απόψεις μέσω παροιμιών ή λαϊκών ρύσεων.
2. Κριτικάρει και κρίνει σύμφωνα με τις δικές του απόψεις.
3. Δίνει διάφορες συμβουλές.
4. Βρίσκει τη δική του διάγνωση για το πρόβλημα.
5. Δηγείται ένα παρόμοιο δικό του πρόβλημα.
6. Ακούει το πρόβλημα και εκφράζει τα δικά του συναισθήματα.
7. Δηλώνει ότι κατανοεί το πρόβλημα και συμπαραστέκεται χωρίς να επαναλάβει τα λόγια του άλλου.
8. Εξετάζει τις διάφορες πτυχές του προβλήματος και κάνει ερωτήσεις πάνω σε αυτό.
9. Ανακεφαλαιώνει τα γεγονότα και τα συναισθήματα του άλλου.
10. Ο ακροατής έχει συναίσθηση των αισθημάτων του άλλου και βάζει τον εαυτό του στη θέση του.

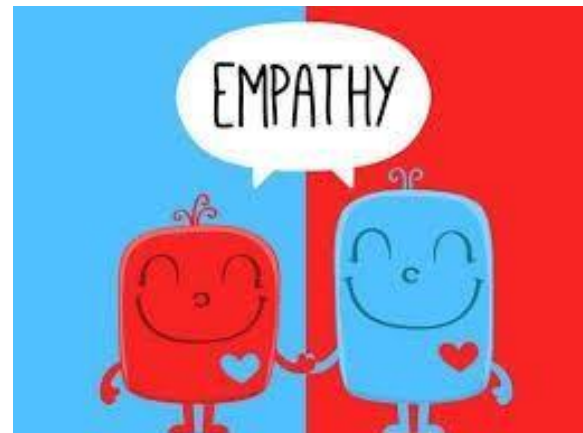
Ενεργητική ακρόαση

- Ακούω με προσοχή
- Άκουω ολόκληρο το μήνυμα
- Ακούω πριν αξιολογήσω
- Επαναδιατυπώνω όσα άκουσε
- Σταματώ να μιλώ δεν διακόπτω
- Κάνω διευκρινιστικές ερωτήσεις
- Ελέγχω αν άκουσα σωστά

Γιατί να
χρησιμοποιούμε
την ενεργητική
ακρόαση

- Η αποτελεσματική ακρόαση είναι δυνατό να βοηθήσει το άτομο:
 - να εξερευνήσει τον εαυτό του
 - να μοιραστεί την εμπειρία του μέσα από λεκτικές και μη λεκτικές εκφράσεις
 - να ακούσει και ο ίδιος τον πραγματικό του εαυτό και να προσπαθήσει να εκφραστεί πληρέστερα (συναισθήματα, απόψεις, ιδέες, πρώτες προτιμήσεις, εμπειρίες)
- Ακόμα δίνει την ευκαιρία στο σύμβουλο να γνωρίσει βαθύτερα τον πελάτη και εν συνεχεία να τον βοηθήσει περισσότερο.

Ενσυναίσθηση



- Η προσπάθεια να καταλάβουμε τον συνομιλητή μας βλέποντας τον κόσμο μέσα από τα μάτια του.
- Προσπαθούμε να καταλάβουμε αυτό που ο συνομιλητής μας σκέφτεται, αισθάνεται και βιώνει χωρίς να τον κρίνουμε ή να τον αξιολογούμε.
- Φροντίζουμε να μοιραστούμε μαζί του αυτά που κατανοούμε.
- Αυτή η δεξιότητα παραπέμπει στη βαθιά και ακριβή κατανόηση του τι λέει ο πελάτης σύμφωνα με το πλαίσιο αναφοράς του κατόπιν την κοινοποίηση σε αυτόν με ευαισθησία και ηρεμία του τι έγινε κατανοητό.

Μένοντας στο
εσωτερικό
πλαίσιο
αναφοράς του
πελάτη

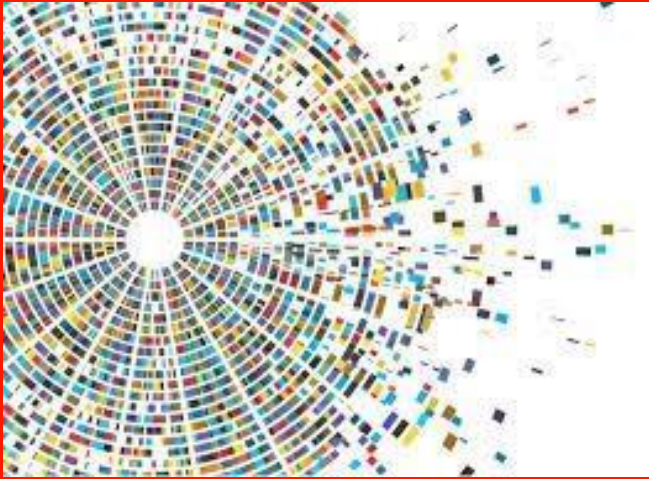
- Βλέπω τα πράγματα όπως τα βλέπει ο πελάτης μου.
- Ανταποκρίνομαι από τη θέση του πελάτη και όχι από τη θέση τη δική μου ή των τρίτων προσώπων που αναφέρει ο πελάτη.
- Η δική σου άποψη για σένα και η δική μου άποψη για μένα αντιπροσωπεύουν την εσωτερική μας οπτική **Ενώ** η δική σου άποψη για μένα και η δική μου άποψη για σένα αντιπροσωπεύουν την εξωτερική μας οπτική.

Απαντήσεις βασισμένες στο εξωτερικό πλαίσιο αναφοράς

- Θα είχα αντιδράσει πολύ διαφορετικά σε αυτή την περίπτωση.
- Νομίζω θα μπορούσες να το κάνεις αν προσπαθούσες στα αλήθεια.
- Φαίνεται πως εκνευρίζεσαι εύκολα.
- Τι σκέφτεται ο άντρας σου για αυτό.

Απαντήσεις βασισμένες στο εσωτερικό πλαίσιο αναφοράς

- Ακούγεσαι ευχαριστημένη με τον τρόπο που έδρασες.
- Θύμωσες με τον εαυτό σου που δεν προσπάθησες περισσότερο.
- Ακούγεσαι θυμωμένη που σου μίλησε έτσι.
- Αναρωτιέσαι τι σκεφτόταν ο άντρας σου για αυτό που είπες.



Επιδεικνύοντας προσοχή και ενδιαφέρον

- 1) Επικοινωνήστε θετικά τη διαθεσιμότητα σας
- 2) Υιοθετήστε μία χαλαρή και ανοιχτή στάση σώματος
- 3) Καθίστε απέναντι - ακόμα καλύτερα η καρέκλα σας να σχηματίζει μία ελαφρά γωνία ώστε ο καθένας να έχει τη δυνατότητα να ρυθμίζει διακριτικά την αμεσότητα της επαφής.
- 4) Κλίνεται ελαφρώς μπροστά - ιδιαίτερα σε στιγμές αποκάλυψης - Όχι αδιακρισία, όχι απομάκρυνση

Επιδεικνύοντας προσοχή και ενδιαφέρον

- 5) Χρησιμοποιήστε το κατάλληλο βλέμμα και την κατάλληλη οπτική επαφή - τα βλέμματα συναντιούνται με λογική συχνότητα
- 6) Μεταφέρετε τις κατάλληλες εκφράσεις του προσώπου
 - Προσαρμόστε την έκφραση του προσώπου σας τη συναισθηματική κατάσταση του πελάτη για να δείξετε ότι τον κατανοείτε.
- 7) Επιδείξτε καλές κινήσεις και χειρονομίες
 - σύντομα νεύματα
 - παρατεταμένα νεύματα
 - αποφύγετε τις ακραίες χειρονομίες αλλά και την πλήρη απουσία τους

Επιδεικνύοντας
προσοχή και
ενδιαφέρον

8) Χρησιμοποιήστε το άγγιγμα με πολύ φειδώ

- προσοχή μήπως το άγγιγμα μας υποδηλώνει ερωτικό ενδιαφέρον ή προκαλεί ενόχληση.

9) Δείξτε ευαισθησία για το προσωπικό χώρο

- μία καλή απόσταση των θέσεων είναι το ένα με ενάμισι μέτρο
- φροντίστε τα κεφάλια σας να βρίσκονται όσο γίνεται στο ίδιο επίπεδο αποφύγετε τα διαφορετικά καθίσματα

10) Προσέξτε την ένδυση και την εμφάνιση - δίχως να χάνετε την ατομικότητά σας είναι αναγκαίο να ντύνεστε με κατάλληλο τρόπο

Ερωτήσεις: Το είδος της ερώτησης που θα τεθεί εξαρτάται από τον σκοπό της ακρόασης

Ανοιχτές ερωτήσεις

- Δεν μπορούν να απαντηθούν με ένα ναι ή με ένα όχι
- Ενθαρρύνουν τον πελάτη να μιλήσει ανοιχτά και με ένα τρόπο που οδήγησε παραπάνω διερεύνηση

Κλειστές ερωτήσεις

- Απαντούν σε ένα ναι ή ένα όχι
- Χρησιμοποιούνται για να συλλέξουμε χρήσιμες πληροφορίες
- Μπορεί να χρησιμοποιηθούν σε μία συνεδρία ψυχοεκπαίδευσης

Σιωπή

- Πώς αισθάνεστε με τη σιωπή?
- Παρατηρήστε τις σκέψεις, τα συναισθήματα και τις σωματικές αντιδράσεις κατά τη διάρκεια κάποιας σιωπής.
- Σκεφτείτε τις στάσεις απέναντι στη σιωπή.
π.χ. όταν σε κάποια συζήτηση υπάρχουν σιωπές θέλω να μιλήσω καθώς αισθάνομαι άβολα με τη σιωπή.
- Η σιωπή μπορεί να ενθαρρύνει το συμβουλευόμενο να στοχαστεί και να συνεχίσει να μοιράζεται πράγματα.
- Επιτρέπει στο συμβουλευόμενο να βιώσει τη δύναμη που έχουν τα δικά του λόγια.
- Η σιωπή είναι απαραίτητο βοήθημα για την ακρόαση του εαυτού μας και την ακρόαση των άλλων.

Τι πρέπει να
αποφεύγετε σε μία
συμβουλευτική
σχέση

- Η τάση να ελέγχουμε και να κατευθύνουμε
π.χ. με το να αποφασίζουμε εμείς για το θέμα θα συζητήσει ο άλλος-για παράδειγμα Θα μου επιτρέψεις να σου πω εγώ τι θα συζητήσουμε σήμερα
- Η αξιολόγηση και κριτική του άλλου - νομίζω ότι φέρεσαι εγωιστικά, δεν ήταν το σωστό αυτό που είπες
- Το πατρωνάρισμα, η ηθικολογία και η τάση να διδάξουν - θα έπρεπε να...
- Η τάση για διάγνωση και ετικετοποίηση - υποφέρεis από..
- Η τάση να καθησυχάζουμε τον άλλον είτε με χιούμορ είτε με αλλαγή θέματος πριν προλάβει να σε κατανοήσει η/και να θρηνήσει το μέγεθος μίας εμπειρίας - έτσι νιώθουμε όλοι, θα γίνεις μία χαρά
- Το να μην αποδεχόμαστε τα συναισθήματα του πελάτη, το να του λέμε ότι τα ευχάριστα ή δυσάρεστα συναισθήματα του θα έπρεπε να είναι διαφορετικά - Μην είσαι απογοητευμένος
- Το να δίνουμε συμβουλές έτσι δεν δίνουμε την ευκαιρία στον πελάτη να πάρει τις δικές του αποφάσεις για τα προβλήματα του εκεί - Κάλεσε την να πάτε κάπου μαζί και να συζητήσετε το θέμα.