

**Οι βασικές προϋποθέσεις, σύμφωνα με τον Carl Rogres, για την ανάπτυξη μιας καλής συμβουλευτικής σχέσης και η σχέση τους με τις δεξιότητες συμβουλευτικής**

**The basic conditions, according to Carl Rogers, for the development of a good counseling relationship and their relationship with counseling skills**

*Αντώνης Γούναρης, Στέλεχος Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης με εξειδίκευση στη Συμβουλευτική και τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό, sinotpal@gmail.com*

*Antonis Gounaris, Secondary Education Officer specializing in counseling and vocational guidance, sinotpal@gmail.com*

**Abstract:** The main purpose of this research is to explore the basic conditions, according to Rogers, for the development of a good counseling relationship and their connection with counseling skills. The study uses a review of the background of past researchers on the subject. Counseling is defined as the process of building therapeutic relationships that help individuals achieve goals in their mental health, education and / or careers. The purpose of a counseling relationship is to help the individual change his / her life for the better. Such a relationship is essential, as it is often the first environment in which the person receiving counseling shares personal thoughts, beliefs and feelings about issues that concern him / her. Counseling skills are important in this relationship, as they are used to empower the person seeking help. Carl Rogers, the founder of person-centered psychotherapy, described some of the key to a successful counseling relationship. Rogers believed that if these conditions exist for some time, the constructive change that the individual needs will eventually take place.

**Keywords:** Counseling, Counseling Skills, Carl Rogers, Basic Prerequisites

**Περίληψη:** Η παρούσα έρευνα έχει ως κύριο στόχο να διερευνήσει τις βασικές προϋποθέσεις, κατά τον Rogers, για την ανάπτυξη μιας καλής συμβουλευτικής σχέσης και τη σύνδεσή τους με τις δεξιότητες συμβουλευτικής. Η μελέτη χρησιμοποιεί μια ανασκόπηση ιστορικού παλαιότερων ερευνητών σχετικά με το θέμα. Η συμβουλευτική ορίζεται ως μια διαδικασία οικοδόμησης θεραπευτικών σχέσεων που βοηθούν τα άτομα να επιτύχουν στόχους στην ψυχική υγεία, την εκπαίδευση ή/και τη σταδιοδρομία τους. Ο σκοπός μιας συμβουλευτικής σχέσης είναι να βοηθήσει το άτομο να αλλάξει τη ζωή του/της προς το καλύτερο. Μια τέτοια σχέση είναι ουσιαστική, καθώς είναι συχνά το πρώτο περιβάλλον στο οποίο το άτομο που λαμβάνει τη συμβουλευτική μοιράζεται προσωπικές σκέψεις, πεποιθήσεις και συναισθήματα σχετικά με ζητήματα που τον απασχολούν. Οι δεξιότητες συμβουλευτικής είναι σημαντικές σε αυτήν την σχέση, καθώς χρησιμοποιούνται για να ενδυναμώσουν το άτομο που αναζητά βοήθεια. Ο Carl Rogers, ιδρυτής της προσωποκεντρικής ψυχοθεραπείας, περιέγραψε μερικές βασικές προϋποθέσεις μιας επιτυχημένης συμβουλευτικής σχέσης. Ο Rogers πίστευε ότι αν υπάρξουν αυτές οι συνθήκες για κάποιο χρονικό διάστημα, θα πραγματοποιηθεί τελικά και η εποικοδομητική αλλαγή που έχει ανάγκη το άτομο.

**Λέξεις κλειδιά:** Συμβουλευτική Σχέση, Δεξιότητες Συμβουλευτικής, Carl Rogers, Βασικές Προϋποθέσεις

## Εισαγωγή

Σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η διερεύνηση των βασικών προϋποθέσεων για την ανάπτυξη μιας καλής συμβουλευτικής σχέσης, σύμφωνα με τον Rogers και τη σύνδεσή τους με τις δεξιότητες συμβουλευτικής.

Η συμβουλευτική είναι γνωστή ως ένα από τα πιο σημαντικά επαγγέλματα στη Γη. Η ίδια μπορεί να θεωρηθεί ότι υφίσταται μια συνεχή διαδικασία ανασυγκρότησης ως απάντηση στην κοινωνική, πολιτική και τεχνολογική αλλαγή (McLeod & McLeod, 2003) και εφαρμόζεται όταν ένα άτομο χρειάζεται να εξετάσει ένα περίπλοκο πρόβλημα, να λάβει μια σημαντική απόφαση, να προσαρμοστεί στις αλλαγές στη ζωή του ή να σκεφτεί να αλλάξει τη συμπεριφορά του. Η συμβουλευτική αντιμετωπίζει επίσης καταστάσεις ψυχικής υγείας και μπορεί να βοηθήσει άτομα, ομάδες, οργανισμούς και την κοινωνία να βελτιστοποιήσουν την ευημερία τους (Murray & Lopez, 2002).

Ο Carl Rogers θεωρείται ευρέως ως ένας από τους πιο επιφανείς στοχαστές στη συμβουλευτική. Είναι κυρίως γνωστός για την ανάπτυξη της μεθόδου της ψυχοθεραπείας που ονομάζεται προσωποκεντρική προσέγγιση και αποτελεί έναν από τους ιδρυτές της ανθρωπιστικής ψυχολογίας (Rogers, 1951). Η ανθρωπιστική ψυχολογία «βλέπει τους ανθρώπους ως ικανούς και αυτόνομους, με την ικανότητα να επιλύουν τις δυσκολίες τους, να συνειδητοποιούν τις δυνατότητές τους και να αλλάζουν τη ζωή τους με θετικούς τρόπους» (Seligman, Rashid & Parks, 2006).

Η προσωποκεντρική προσέγγιση βασίζεται σε μια φαινομενολογική άποψη της ανθρώπινης ζωής και των σχέσεων. Με την έμφαση που έδωσε στο ανθρώπινο δυναμικό, ο Carl Rogers είχε τεράστια επιρροή τόσο στην ψυχολογία όσο και στη συμβουλευτική διαδικασία. Ο Carl Rogers Βοήθησε να τεθούν τα θεμέλια και η θεωρία για την πρακτική της συμβουλευτικής. Η προσέγγισή του αναγνώρισε μια ενσωματωμένη τάση των ανθρώπων προς την «αυτοπραγμάτωση», μια θετική άποψη της ανθρώπινης ψυχολογίας που αποδέχεται την έμφυτη επιθυμία του ατόμου να αναπτυχθεί και να εμπλακεί σε μια ουσιαστική αυτοεξερεύνηση των συναισθημάτων, των πεποιθήσεων και της συμπεριφοράς (Raskin & Rogers, 2005).

Για την επίτευξη αυτών, η ανάπτυξη μιας καλής συμβουλευτικής σχέσης θεωρείται μείζονος σημασίας. Ο Rogers θεωρείται ως ο πρώτος υποστηρικτής της συμβουλευτικής σχέσης, ενθαρρύνοντας τους συμβούλους να είναι ζεστοί, ειλικρινείς και με ενσυναίσθηση. Σε αντίθεση με άλλες θεραπείες στις οποίες οι δεξιότητες του συμβούλου πρέπει να ασκηθούν στον πελάτη, στην προσέγγιση του Rogers, οι δεξιότητες του συμβούλου εστιάζουν στη δημιουργία μιας ψυχολογικής ατμόσφαιρας στην οποία ο πελάτης μπορεί να λειτουργήσει μόνος του για να επιτύχει ένα αποτέλεσμα (Rogers, 1946).

Για μια επιτυχημένη συμβουλευτική σχέση, η αίσθηση της επικοινωνίας είναι πολύ σημαντική. Εάν ο πελάτης αισθάνεται ότι πραγματικά επικοινωνεί τις τρέχουσες στάσεις του (επιφανειακές, μπερδεμένες ή συγκρουσιακές) και ότι η επικοινωνία του γίνεται κατανοητή ως έχει αντί να αξιολογείται με οποιονδήποτε τρόπο, τότε είναι ελεύθερος να επικοινωνήσει πιο βαθιά. Μια σχέση στην οποία ο πελάτης νιώθει κατά αυτόν τον τρόπο, είναι σχεδόν βέβαιο ότι θα είναι και γόνιμη (Rogers, 1946). Οι σύμβουλοι μπορούν να δημιουργήσουν ένα ιδανικό περιβάλλον για την ανάπτυξη των πελατών στο πλαίσιο της συμβουλευτικής σχέσης, επιδιώκοντας να κατανοήσουν πραγματικά τις εμπειρίες των πελατών τους και εκφράζοντας άνευ όρων θετική εκτίμηση.

Πάνω από κάθε τεχνική, η προσέγγιση του Rogers στη συμβουλευτική βραβεύει τη σχέση μεταξύ πελάτη και συμβούλου. Θεωρείται μια ισότιμη συνεργασία, στην οποία ο σύμβουλος βοηθά τον πελάτη να βρει τις λύσεις του και, ως εκ τούτου, ενδυναμώνει τον πελάτη (McLeod, 2008). Αντί να βλέπει τους ανθρώπους ως εγγενώς ελαττωματικούς, με προβληματικές συμπεριφορές και σκέψεις που απαιτούν “διόρθωση”, η προσέγγιση του Rogers προσδιορίζει ότι κάθε άτομο έχει την ικανότητα και την επιθυμία για προσωπική ανάπτυξη και αλλαγή. Σύμφωνα με τον Rogers, τα άτομα διαθέτουν μέσα τους τεράστιους πόρους για αυτοκατανόηση και για αλλαγή των αντιλήψεων του εαυτού τους, των βασικών στάσεων και της αυτοκατευθυνόμενης συμπεριφοράς τους και αυτοί οι πόροι μπορούν να αξιοποιηθούν σωστά, εάν μπορεί να παρασχεθεί ένα οριζόμενο κλίμα διευκολυντικής ψυχολογικής στάσης.

## Μεθοδολογία

Υπάρχει πληθώρα πληροφοριών για αυτήν την ανασκόπηση, καθώς είναι ένα επίκαιρο θέμα που ενδιαφέρει τη συμβουλευτική και τους σύμβουλους σταδιοδρομίας. Η μελέτη χρησιμοποιεί μια βιβλιογραφική ανασκόπηση ιστορικού παλαιότερων ερευνητών σχετικά με το θέμα. Η συγκεκριμένη ανασκόπηση απαρτίζει μια περιγραφή της θεωρίας, των ευρημάτων και άλλου ερευνητικού υλικού που λαμβάνεται από υλικό αναφοράς για να χρησιμοποιηθεί ως βάση για ερευνητικές δραστηριότητες και να αναπτυχθεί ένα ξεκάθαρο πλαίσιο από τη διατύπωση του προβλήματος που θα μελετηθεί.

Για τον προσδιορισμό των πηγών για αυτήν την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, χρησιμοποιήθηκαν διάφορες βάσεις δεδομένων, όπως το Google Scholar και το PubMed, προκειμένου να ληφθεί ένα παράδειγμα των άρθρων που ήταν διαθέσιμα. Αργότερα, σχετικά με αυτές τις βάσεις δεδομένων χρησιμοποιήθηκαν ευρείς όροι αναζήτησης για τη δημιουργία μιας λίστας ερευνητικών άρθρων. Οι όροι που χρησιμοποιήθηκαν ήταν στα αγγλικά: *συμβουλευτική, Carl Rogers και συμβουλευτικές αρχές, συμβουλευτικές δεξιότητες και συμβουλευτική θεραπευτική σχέση* (μεταφρασμένοι όροι).

## 1. Ιστορία και εξέλιξη της προσέγγισης του Carl Rogers

Ο Carl Rogers ήταν πρωτοπόρος της προσωποκεντρικής προσέγγισης τη δεκαετία του 1940. Η προσέγγισή του αναγνώρισε μια ενσωματωμένη τάση των ανθρώπων προς την «αυτοπραγμάτωση», μια θετική άποψη της ανθρώπινης ψυχολογίας που αποδέχεται την έμφυτη επιθυμία του ατόμου να αναπτυχθεί και να εμπλακεί σε μια ουσιαστική αυτοεξερεύνηση των συναισθημάτων, των πεποιθήσεων και της συμπεριφοράς, έχοντας τη δυνατότητα να αντιμετωπίσουν τις τρέχουσες και μελλοντικές προκλήσεις. Ο Rogers απέρριψε την ντετερμινιστική φύση τόσο της ψυχανάλυσης, όσο και του συμπεριφορισμού και υποστήριξε ότι τα άτομα συμπεριφέρονται όπως συμπεριφέρονται, λόγω του τρόπου με τον οποίο αντιλαμβάνονται την κατάσταση τους (Rogers, 1959)

Έως ότου ο Carl Rogers προτείνει μια θεραπεία με επίκεντρο τον πελάτη, η συμβουλευτική σχέση ήταν σε μεγάλο βαθμό εντός των ορίων της ψυχαναλυτικής θεραπείας (Corey, 2011). Στις αρχές της δεκαετίας του 1950, ο Rogers πρότεινε ότι η σχέση από μόνη της θα μπορούσε να είναι μεταβαλλόμενη και θεραπευτική και ότι ο πελάτης, όχι ο σύμβουλος, θα έπρεπε να είναι η κατευθυντήρια δύναμη στη συμβουλευτική. Ο Rogers ανέπτυξε τη θεωρία του βασισμένος στη δουλειά του και ισχυρίστηκε ότι τα άτομα έχουν μια αξιοσημείωτη ικανότητα για αυτοθεραπεία και προσωπική ανάπτυξη που οδηγεί στην αυτοπραγμάτωση.

Η θεραπεία του Rogers έχει περάσει από μερικές αλλαγές ονόματος, αρχικά την ονόμασε μη κατευθυντική, επειδή θεώρησε ότι ο σύμβουλος δεν πρέπει να οδηγεί τον πελάτη, αλλά μάλλον να είναι εκεί για τον πελάτη, ενώ ο πελάτης κατευθύνει την πρόοδο της θεραπείας. Καθώς γινόταν πιο έμπειρος, συνειδητοποίησε ότι, όσο «μη κατευθυντικός» κι αν ήταν, εξακολουθούσε να επηρεάζει τον πελάτη του από την ίδια του τη «μη κατευθυντικότητα». Συνεπώς, το όνομα άλλαξε σε πελατοκεντρική/προσωποκεντρική θεραπεία. Ο Rogers (1959) ονόμασε τη θεραπευτική του προσέγγιση πελατοκεντρική ή προσωποκεντρική θεραπεία λόγω της εστίασης στην υποκειμενική άποψη του ατόμου για τον κόσμο. Μια σημαντική διαφορά μεταξύ των ανθρωπιστικών συμβούλων και των άλλων θεραπειών είναι ότι αναφέρονται σε αυτούς που βρίσκονται στη θεραπεία ως «πελάτες» και όχι ως «ασθενείς». Αυτό συμβαίνει επειδή βλέπουν τον θεραπευτή/σύμβουλο και τον πελάτη ως ισότιμους εταίρους και όχι ως ειδικό που θεραπεύει έναν ασθενή. Σε αντίθεση με άλλες θεραπείες, ο πελάτης είναι υπεύθυνος για τη βελτίωση της ζωής του και όχι ο θεραπευτής.

## 2. Η διαδικασία διαμόρφωσης της συμβουλευτικής σχέσης

Από τότε που σκιαγράφησε για πρώτη φορά τις ιδέες του για τη συμβουλευτική στις αρχές της δεκαετίας του 1940, ο Carl Rogers υπογράμμιζε με συνέπεια τον ρόλο της σχέσης μεταξύ πελάτη και συμβούλου ως πρωταρχικής σημασίας στη συμβουλευτική πρακτική. Αυτή ήταν μια στάση που εξελίχθηκε από τις δικές του εμπειρίες από την εργασία του ως ψυχολόγος, και ενημερώθηκε από την επίγνωσή του για ένα ευρύ φάσμα άλλων ψυχολογικών θεωριών και προσεγγίσεων.

Ο Rogers είδε την αποτελεσματική συμβουλευτική σχέση, όπως υποδηλώνεται από την παρουσία μιας συστηματικής σειράς συμπεριφορών του συμβούλου σε συνδυασμό με ορισμένους παράγοντες που συνδέονται κυρίως με τον πελάτη. Αν καθεμία από αυτές τις διαστάσεις υπήρχε, υποστήριξε ότι ήταν αναπόφευκτο να μην υπάρξει ανάπτυξη του πελάτη.

Αυτό που είχε πραγματικά σημασία ήταν η σχέση που είχε ένας σύμβουλος με τον πελάτη του/της, με εξασφαλισμένη την ψυχολογική αλλαγή και πρόοδο, εάν αυτή η σχέση πληρούσε τις ακόλουθες προϋποθέσεις (Rogers, 1957):

**α.** Δύο άτομα βρίσκονται σε ψυχολογική επαφή.

**β.** Ο πρώτος (ο πελάτης) βρίσκεται σε κατάσταση ασυμφωνίας.

**γ.** Το δεύτερο πρόσωπο (ο σύμβουλος) είναι σύμφωνο/γνήσιο ή ενσωματωμένο στη σχέση.

**δ.** Ο σύμβουλος βιώνει άνευ όρων θετική εκτίμηση για τον πελάτη.

**ε.** Ο σύμβουλος βιώνει μια ενσυναίσθητη κατανόηση του εσωτερικού πλαισίου αναφοράς του πελάτη και προσπαθεί να μεταδώσει αυτή την εμπειρία στον πελάτη.

**στ.** Η επικοινωνία με τον πελάτη μέσω ενσυναίσθησης και άνευ όρων θετική εκτίμηση επιτυγχάνεται σε κάποιο βαθμό.

Αν και υπάρχουν αρκετοί διχασμοί ανά διαστήματα, σχετικά με την ακριβή ορολογία των παραπάνω συνθηκών, η έμφαση στη σχέση είναι αρκετά ξεκάθαρη. Γενικά, οι 6 συνθήκες θεωρούνται ότι έχουν δύο βασικά συστατικά, αυτά που σχετίζονται με τις ενέργειες και τις εμπειρίες του συμβούλου (συνθήκες 3, 4 και 5) και εκείνες που συνδέονται με τις εμπειρίες και την ικανότητα του πελάτη να εμπλέκεται σε μια θεραπευτική σχέση. Οι συνθήκες 3, 4 και 5, οι λεγόμενες «συνθήκες συμβούλου» ονομάζονται συχνά οι «βασικές προϋποθέσεις» και είναι αυτές που αναφέρονται συχνότερα και σε άλλους θεραπευτικούς προσανατολισμούς και τομείς. Θεωρούνται ως βασικοί επειδή αφορούν τη διεξαγωγή της ίδιας της θεραπείας και, επομένως, συχνά θεωρούνται ως το όχημα μέσω του οποίου ενεργοποιείται η αλλαγή.

Για τον Rogers, η θεραπευτική σχέση και το αποτέλεσμα της είναι μια εγγενώς προσωπική εργασία και η επιτυχία της εξαρτάται εξ ολοκλήρου από την ικανότητα του συμβούλου να συνάψει μια βιωματική σχέση με έναν πελάτη. Αυτή η ικανότητα δεν αποκτάται μέσω της επίσημης ακαδημαϊκής μάθησης ή μέσω της κατάρτισης ως επαγγελματίας ψυχολόγος, αλλά μέσω δραστηριοτήτων αυτο-ανάπτυξης και προσωπικής ανάπτυξης. Πράγματι, αργότερα περιέγραψε αυτή την ικανότητα, ως έναν «τρόπο ύπαρξης» (Rogers, 1980), υποδηλώνοντας μερικές φορές ότι η ίδια η «παρουσία» ενός άλλου ατόμου που προσφέρει αυτές τις ιδιότητες, είναι αρκετή για να συμβεί η ψυχολογική αλλαγή.

Ο Rogers θεώρησε ότι η συμβουλευτική διαδικασία περιλαμβάνει επτά στάδια. Οι πελάτες στο πρώτο στάδιο αρνούνται να αναγνωρίσουν ότι υπάρχει πρόβλημα (Rogers, 1958). Στο δεύτερο στάδιο, οι πελάτες αντιλαμβάνονται τα προβλήματα ως εξωτερικής προέλευσης και αποτυγχάνουν να αναγνωρίσουν τη δική τους προσωπική συμβολή. Στην πορεία, μια περιορισμένη αποδοχή των συναισθημάτων τους και κάποια πιο ελεύθερη αυτοέκφραση

εμφανίζεται στο τρίτο στάδιο. Στο επόμενο στάδιο, οι πελάτες γίνονται πιο επικεντρωμένοι στο παρόν και αρχίζουν να αποδεικνύουν κάποια ευθύνη για τον εαυτό τους. Ωστόσο, η αποδοχή του εαυτού και η αυτο-υπευθυνότητα ενισχύονται περαιτέρω στο πέμπτο στάδιο. Οι εσωτερικές επικοινωνίες των πελατών είναι σαφείς, οι αντιλήψεις τους για τις εμπειρίες τους είναι ευκρινείς και η εστίασή τους είναι προσανατολισμένη στο προτελευταίο στάδιο. Τέλος, στο τελικό στάδιο της συμβουλευτικής σημειώνονται τα υψηλότερα επίπεδα αμεσότητας και ανοιχτότητας στην εμπειρία, καθώς και της αυτοαποδοχής και της ευθύνης του εαυτού (Rogers, 1958).

### **3.Βασικές προϋποθέσεις, σύμφωνα με τον Rogers, για την ανάπτυξη μιας καλής συμβουλευτικής σχέσης**

Η συμβουλευτική είναι ένας χώρος για αυθεντικές, οικείες και μοναδικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ ενός πελάτη και ενός συμβούλου. Με περισσότερες από 200 διαφορετικές προσεγγίσεις στη συμβουλευτική, υπάρχουν μερικά βασικά σημεία που μοιράζονται όλες οι μέθοδοι (Rivera, 1992). Κάθε μορφή συμβουλευτικής απαιτεί μια διαπροσωπική σχέση, με στόχο να βοηθήσει το άτομο να ανακουφιστεί και να βρει λύσεις σε αδιέξοδες καταστάσεις (Hubble, Duncan, & Miller, 1999). Σε μια συμβουλευτική σχέση, ο σύμβουλος και ο πελάτης συνεργάζονται για να διερευνήσουν τις συνθήκες του πελάτη, επιτρέποντας στο άτομο να επαναξιολογήσει τις εμπειρίες και τις δυνατότητές του (Fernando, 2012). Ο Rogers (1951) είναι πιθανώς περισσότερο γνωστός για την έμφαση στον ρόλο του συμβούλου μέσα σε μια συμβουλευτική σχέση. Σύμφωνα με τον Rogers, μια καλή συμβουλευτική σχέση είναι αναγκαίο να αποτελείται από τα εξής βασικά στοιχεία:

#### **3.1 Συμφωνία ή γνησιότητα στη συμβουλευτική σχέση**

Η έννοια της συμφωνίας εμφανίστηκε τη δεκαετία του 1950 και εισήχθη για πρώτη φορά στη θεωρία της προσωπικότητας του Rogers (1951) για να δηλώσει την κατάσταση στην οποία ευθυγραμμίζονται ο εαυτός και η οργανική εμπειρία. Στη συνέχεια αναγνωρίστηκε ως βασική προϋπόθεση στη θεωρία του Rogers (1957), σχετικά με τις απαραίτητες συνθήκες της συμβουλευτικής διαδικασίας. Η συμφωνία ως μέρος αυτών των συνθηκών, διατυπώνεται ως μια κατάσταση ύπαρξης. Η συμφωνία ή γνησιότητα πρέπει να είναι τα πρωταρχικά χαρακτηριστικά ενός αποτελεσματικού θεραπευτή (Rogers, 1957). Ο Rogers πρότεινε ότι οι απαραίτητες και επαρκείς συνθήκες της θεραπευτικής αλλαγής περιλάμβαναν τον πελάτη και το σύμβουλο να βρίσκονται σε «ψυχολογική επαφή» και το σύμβουλο να είναι «σύμφωνος ή ενσωματωμένος στη σχέση» ενώ βιώνει «θετική εκτίμηση προς τον πελάτη» και «ενσυναίσθηση για το εσωτερικό πλαίσιο αναφοράς του πελάτη». Η γνησιότητα παίζει κεντρικό ρόλο σε αυτό το πλαίσιο, καθώς αποτελεί προϋπόθεση για τη μετάδοση της ενσυναίσθησης και της θετικής εκτίμησης (Rogers, 1957).

Η γνησιότητα αναφέρεται στην ικανότητά του συμβούλου να είναι ένα πραγματικό ή γνήσιο

άτομο, ένα άτομο που δεν χρειάζεται να ενεργεί ως ειδικός ή να αισθάνεται ανώτερος. Λόγω αυτής της έλλειψης ανωτερότητας, ο σύμβουλος μπορεί να ενθαρρύνει τον πελάτη να αναζητήσει την αλήθεια μέσα του και έτσι να εντοπίσει τον πυρήνα του προβλήματός του πιο αποτελεσματικά (Kolden et al., 2018). Αυτό επιτρέπει την οικοδόμηση εμπιστοσύνης στη σχέση, ενώ λειτουργεί και ως πρότυπο για τον πελάτη (Kolden et al., 2018). Ο Rogers θεώρησε την γνησιότητα ως την πιο κύρια από τις τρεις βασικές συνθήκες για την ανάπτυξη μιας καλής συμβουλευτικής σχέσης (Rogers & Sanford, 1984), λόγω του τρόπου με τον οποίο στηρίζεται η εμπειρία της άνευ όρων θετικής εκτίμησης και ενσυναίσθησης.

Ο Rogers χρησιμοποιεί τη λέξη «διαφανής» για να περιγράψει το αληθινά σύμφωνο ή γνήσιο άτομο. Ο ίδιος εννοούσε ότι η διαφάνεια του ατόμου ήταν τόσο διαφανής που ο πελάτης μπορεί να δει κατευθείαν το πραγματικό πρόσωπο από κάτω. Κάποιος που είναι ένα πραγματικό πρόσωπο δεν θα επιχειρήσει ποτέ να εξαπατήσει έναν πελάτη ή να προσποιηθεί. Για παράδειγμα, εάν ένας πελάτης συμπεριφέρεται με δύσκολο ή ασυνεπή τρόπο, το αυθεντικό άτομο δεν φοβάται να φέρει την αντίληψή του για την κατάσταση στην προσοχή του πελάτη με υποστηρικτικό τρόπο. Δείχνοντας στον πελάτη ότι μπορεί να είναι απόλυτα ανοιχτός, υπάρχει μεγαλύτερη πιθανότητα ο πελάτης να ενθαρρύνεται να είναι πιο ανοιχτός με τον εαυτό του. Οι σύμβουλοι μπορούν να ενθαρρύνουν την ειλικρίνεια και την αυθεντικότητα δημιουργώντας έναν ασφαλή χώρο για τους ασθενείς να εκφράσουν με διαφάνεια τις ανησυχίες τους. Με αυτήν την ανοιχτότητα του πελάτη, συχνά έρχεται μεγαλύτερη ενόραση, αυτογνωσία, πρόοδος και τελικά θεραπεία.

Συνεπώς, η γνησιότητα περιλαμβάνει μια αμοιβαία συνειδητή αυτογνωσία και αποδοχή του εαυτού από την πλευρά του συμβούλου και του πελάτη, καθώς και περιέργεια για τη συνάντηση, προθυμία συμμετοχής και σεβασμό στο να μοιράζονται παρατηρήσεις εντός της συμβουλευτικής διαδικασίας (Kolden et al., 2018). Η συμβουλευτική διαδικασία προάγει την γνησιότητα, δηλαδή την ανάπτυξη της ικανότητας προσέγγισης, αναγνώρισης και προβληματισμού μη εποικοδομητικών νοητικών καταστάσεων με διαφάνεια και αυθεντικότητα και όχι με φόβο και αποφυγή. Επομένως, η γνησιότητα προάγει την ασφαλή και ανοιχτή εμπειρία, εμβαθύνοντας την ασφάλεια στη συμβουλευτική σχέση, με αποτέλεσμα την πιο άμεση επαφή με συναισθήματα, σκέψεις και παρορμήσεις (δηλαδή, επίγνωση περίπλοκων καταστάσεων του νου). Είναι σημαντικό για τους επαγγελματίες να αναγνωρίσουν και να συνειδητοποιήσουν το στυλ της γνησιότητας τους και να διακρίνουν τις διαφορετικές ανάγκες, τις προτιμήσεις και τις προσδοκίες των πελατών για την γνησιότητα. Οι αποτελεσματικοί σύμβουλοι θα τροποποιήσουν και θα προσαρμόσουν το στυλ γνησιότητας τους με την παρουσίαση του κάθε ασθενούς (Lazarus, 1993).

### 3.2 Άνευ όρος θετική αποδοχή/εκτίμηση στη συμβουλευτική σχέση

Ένα σημαντικό συστατικό της θεραπείας του Carl Roger είναι ότι οι άνθρωποι έχουν ανάγκη για θετική εκτίμηση και αποδοχή (Rogers, 1959). Αυτός ο όρος αφορά την έμπειρη ή ασυνείδητη θετική αποδοχή του συμβούλου προς τον πελάτη μαζί με την κατανόηση του

εσωτερικού πλαισίου αναφοράς του πελάτη που επιταχύνει τη θεραπευτική αλλαγή, όταν γίνεται αντιληπτή από τον ίδιο τον πελάτη, διευκολύνοντας παράλληλα μια καλή θεραπευτική σχέση. Η άνευ όρων θετική αποδοχή ωστόσο έχει λάβει τη λιγότερη προσοχή σε σχέση με τις άλλες προϋποθέσεις τους Rogers για την επίτευξη μιας καλής συμβουλευτικής σχέσης (Wilkins, 2000)

Το 1957, ο Rogers όρισε την άνευ όρων θετική εκτίμηση ως ένα καθοριστικό χαρακτηριστικό της προσέγγισης τους (και ένα σημαντικό χαρακτηριστικό σε πολλές άλλες μορφές συμβουλευτικής), στο οποίο ο πελάτης γίνεται αποδεκτός και υποστηρίζεται από τον σύμβουλο ανεξάρτητα από το τι λένε ή κάνουν. Σημαίνει ουσιαστικά τη φροντίδα για τον πελάτη, αλλά όχι με κτητικό τρόπο ή με τέτοιο τρόπο που απλώς να ικανοποιεί τις ανάγκες του ίδιου του συμβούλου. Σημαίνει φροντίδα για τον πελάτη ως ένα ξεχωριστό άτομο, με αποδοχή ότι το άτομο έχει τα δικά του συναισθήματα και τις δικές του εμπειρίες.

Σε αντίθεση με πολλές καταστάσεις στις οποίες η αξία ή ο σεβασμός δίνεται υπό όρους, η σχέση με έναν σύμβουλο προσωποκεντρικής προσέγγισης είναι εντελώς διαφορετική. Στον πυρήνα αυτού του συντελεστή βρίσκεται η πεποίθηση ότι ο πελάτης, ανεξάρτητα από όλα τα προβλήματα, τα συναισθήματα και τη συμπεριφορά του, είναι ένα μοναδικό άτομο που έχει το δικαίωμα να γίνει αποδεκτός για αυτό που είναι. Ο Rogers, πίστευε ότι αυτή η προσέγγιση προς τους πελάτες του ήταν απαραίτητη για να αισθανθεί το άτομο ασφάλεια κατά τη διάρκεια που μιλάει. Το να νιώθει ασφάλεια το άτομο σημαίνει ότι ξέρει ότι δεν κρίνεται από τον σύμβουλο, παρόλο που μπορεί να έχει διαφορετικό σύστημα αξιών από αυτό του πελάτη. Ο πελάτης πρέπει να γνωρίζει ότι ο ίδιος τον εκτιμά και τον σέβεται ως άτομο ανεξάρτητα από τη συμπεριφορά του ή τις στάσεις που μπορεί να εκφράζει εκείνη τη στιγμή. Από την άλλη πλευρά, η άνευ όρων θετική μη αποδοχή εμφανίζεται όταν ένα άτομο αρνείται να συνάψει μια σχέση οποιουδήποτε είδους με ένα άλλο άτομο, που σημαίνει ότι το άτομο δε δίνει σημασία και δεν ακούει τον άλλον. Σε μια ακραία μορφή, είναι η πλήρης άρνηση της ύπαρξης ενός ατόμου από ένα άλλο (Wilkins, 2000).

Η αποδοχή του πελάτη από τον σύμβουλο είναι απαραίτητο στοιχείο της συμβουλευτικής σχέσης. Ο τρόπος με τον οποίο κατανοείται η αποτελεσματικότητά του σε θεωρητικούς όρους ωστόσο, μπορεί να διαφέρει. Για παράδειγμα, ο Jacobs (1988) καταγράφει ότι ένας ψυχοδυναμικός σύμβουλος θα περίμενε ότι η «άνευ όρων εκτίμηση» θα ενθαρρύνει τη θετική μεταφορά. Από ανθρωποκεντρική οπτική, η άνευ όρων θετική εκτίμηση του συμβούλου προάγει την αυτό-αποδοχή του πελάτη και αυτό επιτρέπει την αλλαγή. Ο Rogers (1951) γράφει: «Δεν μπορούμε να αλλάξουμε, δεν μπορούμε να απομακρυνθούμε από αυτό που είμαστε, μέχρι να αποδεχτούμε πλήρως αυτό που είμαστε».

Οι οδηγίες του Rogers προς τους συμβούλους στις «συνθήκες της συμβουλευτικής διαδικασίας» είναι ότι ο σύμβουλος είναι συνεπής στη σχέση και βιώνει όχι μόνο άνευ όρων θετική αποδοχή προς τον πελάτη αλλά και κατανόηση του εσωτερικού πλαισίου αναφορών του πελάτη. Πιο συγκεκριμένα, η γνησιότητα του θεραπευτή πρέπει πάντα να περιλαμβάνει την εμπειρία της άνευ όρων αποδοχής και την ενσυναίσθηση (Rogers, 1959). Πρέπει να αναφερθεί εδώ, ότι όταν η άνευ όρων αποδοχή δεν είναι επαρκής, η ώθηση της συμβουλευτικής



μετατοπίζεται σε «κάτι περισσότερο», που αποτελείται είτε από συγκεκριμένες τεχνικές, είτε από κάποια μορφή καθοδήγησης/κατεύθυνσης/παρέμβασης του συμβούλου που αντικαθιστά την άνευ όρων αποδοχή (Bozarth, 2007). Ο περιοριστικός παράγοντας στην αποτελεσματικότητα της συμβουλευτικής είναι ο βαθμός στον οποίο ο σύμβουλος είναι σε θέση να επεκτείνει άνευ όρων θετική αποδοχή στον πελάτη (Wilkins, 2000). Ένας πελάτης που φοβάται ότι ο θεραπευτής θα σοκαριστεί, θα προσβληθεί ή θα επικριθεί, πιθανότατα δεν θα είναι πολύ πρόθυμος με οποιαδήποτε πληροφορία που πιστεύει ότι μπορεί να εκληφθεί ως αρνητική ή απαράδεκτη. Φυσικά, αυτή η απόκρυψη σημαντικών πληροφοριών μπορεί να έχει πολύ αρνητικό αντίκτυπο στη συμβουλευτική σχέση και, με τη σειρά της, σε οτιδήποτε θέλει να κερδίσει ο πελάτης από τη συμβουλευτική διαδικασία.

Έχει προταθεί ότι η άνευ όρων θετική εκτίμηση από τον θεραπευτή μπορεί να είναι ένα υποκατάστατο της άνευ όρων θετικής εκτίμησης που ο πελάτης δεν έλαβε από τους γονείς του ή άλλους σημαντικούς ενήλικες στην παιδική του ηλικία. Ο Rogers πίστευε ότι όσοι δεν λαμβάνουν τέτοια εκτίμηση από τους γονείς τους σε νεαρή ηλικία είναι πιο πιθανό να έχουν χαμηλή αυτοεκτίμηση και λιγότερο πιθανό να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητές τους όσον αφορά την προσωπική ανάπτυξη (Rogers, 1959). Η άνευ όρων θετική εκτίμηση ενός θεραπευτή μπορεί να προσφέρει στον πελάτη την αποδοχή και την αγάπη που δεν έλαβε ως παιδί, επιτρέποντάς του να αισθάνεται ασφαλής, να ανοιχτεί και να επιλύσει τα προβλήματά του με ένα είδος γονέα «αντιπρόσωπο» (Wilkins, 2000).

### 3.3 Ενσυναίσθηση

Η ενσυναίσθηση ως κοινωνικό συναίσθημα είναι ένα ζωτικό συστατικό και μια σημαντική και χρήσιμη δεξιότητα σε πολλές κοινωνικές καταστάσεις. Η ενσυναίσθηση, είναι η ικανότητα ενός ατόμου να εισέλθει με μια ηθελημένη χρήση της φαντασίας του, στον κόσμο ενός άλλου ατόμου, χωρίς κριτική διάθεση (Brown, Agronin & Stein, 2020). Σε αυτό το πλαίσιο, είναι σημαντικό να κατανοηθεί ότι η ενσυναίσθηση δεν σημαίνει παράλληλα και συμφωνία. Ενσυναίσθηση σημαίνει κατανόηση των συναισθημάτων ενός άλλου ατόμου, χωρίς όμως να κριθεί η καταλληλότητα ή όχι αυτού του συναισθήματος.

Η ενσυναίσθηση στον τομέα της συμβουλευτικής είναι να αντιλαμβάνεται ο σύμβουλος τι φέρνει ο πελάτης από το πλαίσιο αναφοράς του με σεβασμό και να το μεταδίδει με τρόπο που να κάνει τον πελάτη να αισθάνεται ότι έγινε κατανοητός. Ο κύκλος της ενσυναίσθησης ολοκληρώνεται μόνο όταν η σύμβουλος είναι σε θέση να επικοινωνήσει με τέτοιο τρόπο, ώστε ο πελάτης να αισθάνεται ότι έχει ακουστεί και κατανοηθεί. Υπάρχει μια πληθώρα μελετών που αναφέρονται στην ενσυναίσθηση μέσα από την παράδοση του Rogers (Rogers, 1980). Η ενσυναίσθηση απαιτεί προσανατολισμό προς το «πλαίσιο αναφοράς» των πελατών, έναν φαινομενολογικό όρο που χρησιμοποιείται για να περιγράψει τα συγκεκριμένα θέματα, τις ανησυχίες και τις αξίες που σχετίζονται με το άτομο εκείνη τη στιγμή. Είναι επομένως μια στάση μέσω της οποίας ο σύμβουλος προσπαθεί να «εισέλθει στον ιδιωτικό αντιληπτικό κόσμο του πελάτη και να γίνει πλήρως κατανοητός» (Rogers, 1980). Με άλλα λόγια, η ενσυναίσθηση

είναι η εμπειρία της προσπάθειας να κατανοηθεί πλήρως ο κόσμος ενός άλλου ατόμου.

Ο Carl Rogers, αναπτύσσοντας την προσέγγιση του στη συμβουλευτική, αναγνώρισε ότι η ενσυναίσθηση είναι απαραίτητη στη συμβουλευτική σχέση για να επιφέρει ψυχολογική επαφή. Ο Rogers απαρίθμησε τα οφέλη από την εφαρμογή της ενσυναίσθησης, όπως παρατηρήθηκε μέσω της έρευνας του Fiedler (1950) και ανέφερε ότι μέσω της ενσυναίσθησης ο σύμβουλος μπορεί να κατανοήσει καλά τα συναισθήματα του πελάτη, χωρίς την ύπαρξη αμφιβολίας για το τι εννοεί ο πελάτης. Ανέφερε επίσης ότι οι παρατηρήσεις του συμβούλου πρέπει να ταιριάζουν ακριβώς με τη διάθεση και το περιεχόμενο του πελάτη.

Ενώ η ενσυναίσθηση είναι μια διευκολυντική συνθήκη της συμβουλευτικής διαδικασίας αποτελεί επίσης και ένα σημαντικό μέρος της συμβουλευτικής συμμαχίας. Μια συμβουλευτική συμμαχία περιλαμβάνει τον σύμβουλο και τον πελάτη να συμφωνούν για τους στόχους της διαδικασίας, να συνεργάζονται για συγκεκριμένες εργασίες που πρέπει να επιτευχθούν και να μοιράζονται έναν συναισθηματικό δεσμό (Zuroff & Blatt, 2006). Η ενσυναίσθηση επιτρέπει στον σύμβουλο να οικοδομήσει μια συμβουλευτική συμμαχία κατανοώντας την προοπτική και τους στόχους του πελάτη, το μοναδικό στυλ της προσωπικότητας του και τις προτιμήσεις του. Επιτρέπει επίσης στον σύμβουλο να ανταποκριθεί με τρόπο που διαμορφώνει την εμπιστοσύνη του πελάτη. Ενώ η ενσυναίσθηση είναι σημαντική σε όλη τη διάρκεια της συμβουλευτικής διαδικασίας, είναι πρωτίστως μια αναγκαιότητα στα αρχικά στάδια μιας συμβουλευτικής σχέσης (Horvath, 2001). Αυτό είναι πιθανό λόγω της σημασίας της έγκαιρης σύνδεσης μεταξύ του συμβούλου και του πελάτη.

#### **4.Βασικές δεξιότητες συμβουλευτικής**

Οι δεξιότητες συμβουλευτικής είναι οι δεξιότητες που βοηθούν στη δημιουργία μιας θετικής συμβουλευτικής σχέσης. Όλα τα μοντέλα δεξιοτήτων της συμβουλευτικής περιλαμβάνουν τις βασικές συνθήκες από την προσωποκεντρική θεωρία, όπως περιγράφεται από τον Carl Rogers (Rogers, 1957). Ο Carl Rogers προσδιόρισε τις βασικές συνθήκες συμβουλευτικής ως βοηθητικές σε όλες τις ανθρώπινες αλληλεπιδράσεις και προσφέρουν στους επαγγελματίες τις δεξιότητες και τις ιδιότητες που ενισχύουν και επιτρέπουν τη δημιουργία μιας καλής συμβουλευτικής σχέσης.

Παρά το γεγονός ότι ο Rogers ανέπτυξε και τεκμηρίωνε τις ιδέες του σχετικά με τη συμβουλευτική, οι αρχές της προσέγγισής του εφαρμόζονται και σε άλλα επαγγέλματα, όπως για παράδειγμα στη διδασκαλία, στη συμβουλευτική καριέρας και στο coaching. Παρακάτω παρατίθενται κάποιες βασικές δεξιότητες συμβουλευτικής, οι οποίες συνδέονται στενά με τη φιλοσοφία του Carl Rogers, σχετικά με τη συμβουλευτική διαδικασία.

##### **4.1 Ενσυναίσθηση**

Η ενσυναίσθηση είναι θεμελιώδης για μια αποτελεσματική συμβουλευτική σχέση. Η ενσυναίσθηση αφορά την αναζήτηση της κατανόησης των εμπειριών, των συναισθημάτων και

των κοσμοθεωριών ενός άλλου ατόμου. Η κατάσταση της ενσυναίσθησης, είναι να αντιλαμβάνεται ο σύμβουλος το εσωτερικό πλαίσιο αναφοράς του άλλου με ακρίβεια και με τα συναισθηματικά συστατικά και τις έννοιες που σχετίζονται με αυτό σαν να ήταν το ίδιο το άτομο (Rogers 1980). Η ενσυναίσθηση μεταδίδεται μέσω της ενεργητικής ακρόασης, η οποία φιλοδοξεί να προκαλέσει προσωπική ανάπτυξη και μεταμόρφωση παρέχοντας έναν χώρο άνευ όρων αποδοχής για τον πελάτη.

#### 4.2 Ενεργητική ακρόαση

Η ενεργητική ακρόαση συνδέεται άμεσα με τη διεργασία της ενσυναίσθησης. Το 1957, ο Carl Rogers επινόησε τον όρο ενεργητική ακρόαση (Rogers, 1957). Σύμφωνα με τον ίδιο, η ακρόαση πρέπει να γίνεται με ενεργό τρόπο. Λέγεται συχνά ότι η επικοινωνία είναι μια αμφίδρομη διαδικασία, που περιλαμβάνει την ομιλία και την ακρόαση. Παρά το γεγονός ότι η ομιλία είναι προφανώς σημαντική, το να μπορεί κάποιος να ακούει ενεργά το συνομιλητή του είναι θεμελιώδες για την ανάπτυξη μιας συμβουλευτικής σχέσης. Η ενεργητική ακρόαση είναι μια δυναμική διαδικασία που περιέχει τη δεξιότητα της παρακολούθησης, που σημαίνει ότι ο σύμβουλος δίνει στον πελάτη όλη την προσοχή του.

Σύμφωνα με τον Rogers, ένας σύμβουλος μπορεί να προάγει την ανάπτυξη στον πελάτη δημιουργώντας ένα διευκολυντικό κλίμα, αλλά μπορεί επίσης να υπονομεύσει και να αναστείλει αυτή την ανάπτυξη μέσω επικριτικής ακρόασης (Rogers, 1957). Η ενεργητική ακρόαση συνεπώς δεν είναι μια απλή δεξιότητα και απαιτεί σκληρή δουλειά από την πλευρά του ακροατή. Ο ακροατής πρέπει να καταβάλει τόση προσπάθεια και ενέργεια για να ακούει, όση ο ομιλητής καταβάλλει για να μιλήσει.

#### 4.3 Προσεκτική παρακολούθηση

Σε μια συμβουλευτική σχέση, το πρόσωπο που αναζητά βοήθεια είναι σημαντικό να είναι το επίκεντρο της προσοχής. Αν συνεπώς νιώθει ότι η απέναντι πλευρά δεν τον παρακολουθεί προσεκτικά, θα νιώσει ότι διασπάται η προσοχή του. Η δυνατότητα παρακολούθησης είναι μια βασική συμβουλευτική δεξιότητα που προσφέρει υποστήριξη σε βάθος. Ως αποτέλεσμα, το άτομο αισθάνεται επιβεβαίωση ως προς τον εαυτό του και γίνεται πιο ανοιχτό και πιο ικανό να ακούει ενεργά ως αντάλλαγμα. Με τον τρόπο του αναπτύσσεται μεγαλύτερη κατανόηση και η σχέση γίνεται πιο συνεργατική.

#### 4.4 Γλώσσα του σώματος

Η γλώσσα του σώματος λαμβάνει υπόψη τις εκφράσεις του προσώπου, τη γωνία του σώματός και την εγγύτητα του εαυτού με κάποιον άλλο (McLeod & McLeod, 2007). Η διατήρηση καλής οπτικής επαφής με τον πελάτη αποτελεί μια σημαντική επικοινωνιακή δεξιότητα. Σύμφωνα με τον Rogers, επειδή κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής διαδικασίας απαιτείται προσοχή στα

συναισθήματα πίσω από αυτό που λέγεται από τον πελάτη, η γενική ανάλυση της γλώσσας του σώματος μπορεί να αποδειχθεί χρήσιμη (Rogers, 1957). Η συχνή οπτική επαφή δείχνει στον πελάτη ότι ο σύμβουλος ενδιαφέρεται για αυτά που λέει.

Αντίθετα, η κακή οπτική επαφή μπορεί να ερμηνευθεί ως ένδειξη έλλειψης ενδιαφέροντος. Σε μια συμβουλευτική διαδικασία, είναι σημαντικό η γλώσσα του σώματος του συμβούλου να δείχνει ανοιχτή και ο τόνος να είναι φιλικός και ήρεμος, έτσι ώστε να μεταδώσει ενσυναίσθηση και αποδοχή, ώστε ο πελάτης να αισθάνεται ελεύθερος να ανοιχτεί. Ο τόνος της φωνής πρέπει να παρακολουθείται με τον ίδιο τρόπο που παρακολουθείται η γλώσσα του σώματος, καθώς οι λέξεις προκύπτουν από σώματα και συνοδεύονται από ποικίλες σωματικές ενδείξεις.

#### 4.5 Δεξιότητες παράφρασης-περίληψης

Η παράφραση είναι ο ακρογωνιαίος λίθος της προσπάθειας της ενεργητικής ακρόασης να δημιουργήσει μια «ανταπόκριση κατανόησης» και επομένως είναι το κλειδί για την επιτυχή χρήση της τεχνικής. Χρησιμοποιώντας την παράφραση, ο σύμβουλος δείχνει, χωρίς ερμηνεία, ποιο μήνυμα έχει ακουστεί, δίνοντας στον ομιλητή μια αντικειμενική εικόνα του μηνύματος, επιτρέποντας ενδεχομένως τη δημιουργία νέων συνδέσεων. Η παράφραση είναι μια μορφή ανταπόκρισης με ενσυναίσθηση στα συναισθήματα ενός άλλου ατόμου, επαναλαμβάνοντας με άλλα λόγια αυτό που είπε αυτό το άτομο, ενώ εστιάζει στην ουσία αυτού που νιώθει και του τι είναι σημαντικό για τον πελάτη (Fernando, 2012). Με αυτόν τον τρόπο, ο ακροατής δείχνει ενεργά ότι μπορεί να κατανοήσει την οπτική του ομιλητή (γνωστική ενσυναίσθηση).

Η περίληψη είναι εκτενέστερη από την παράφραση και καλύπτει μεγαλύτερο χρονικό διάστημα και πιο πολλά στοιχεία. Σε μια περίληψη, ο σύμβουλος συνδυάζει δύο ή περισσότερες από τις σκέψεις, τα συναισθήματα ή τις συμπεριφορές του πελάτη σε ένα γενικό θέμα. Συνήθως χρησιμοποιούνται στην αρχή και στο τέλος της συμβουλευτικής σχέσης.

#### 4.6 Αντανεκλαστικές δεξιότητες

Η αντανεκλαστική δεξιότητα αναφέρεται στη δεξιότητα κατά την οποία ο σύμβουλος προσέχει επιλεκτικά και αντανεκλά στον πελάτη του, τις συναισθηματικές καταστάσεις που έχει παρατηρήσει (Taukeni, 2020). Ο όρος προέρχεται από την εργασία του ψυχολόγου Carl Rogers. Οι πρακτικές αντανεκλαστικής ακρόασης απαιτούν εστίαση, πρόθεση και πολύ ενεργή συμμετοχή. Ο Rogers πίστευε ότι ακούγοντας με προσήλωση και με πρόθεση τον πελάτη, ένας σύμβουλος μπορούσε να προσδιορίσει καλύτερα τι χρειάζεται ο πελάτης. Η αντανεκλαστική ακρόαση αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της μη κατευθυντικής συμβουλευτικής του Rogers και σημαίνει ότι ο σύμβουλος αντιλαμβάνεται τι αισθάνεται ο πελάτης ή τι σημαίνει το ‘‘μήνυμά’’ που μεταφέρει. Στη συνέχεια, βάζει την κατανόησή του στα δικά του λόγια και την ανατροφοδοτεί για την επαλήθευση του πελάτη (Gordon, 1970).

Η αντανεκλαση των συναισθημάτων ενός πελάτη είναι συχνά χρήσιμη για την ενίσχυση της επίγνωσης και της ικανότητας του πελάτη να χαρακτηρίζει τα δικά του συναισθήματα. Είναι

σημαντικό οι σύμβουλοι να διαθέτουν ευρύ συναισθηματικό λεξιλόγιο, ώστε να μπορούν να προσαρμόσουν την επιλογή των λέξεων τους ώστε να ταιριάζει με ένα επίπεδο συναισθηματικής έντασης που είναι σύμφωνο με την εμπειρία του πελάτη

#### 4.7 Σιωπή

Η σιωπή στη συμβουλευτική είναι ένα από τα πιο όμορφα και μοναδικά εργαλεία που ενσωματώνεται στη διαδικασία από τον σύμβουλο. Η σιωπή βοηθά τον πελάτη να μιλήσει για τις εμπειρίες του χωρίς κανενός είδους διακοπή. Όταν ο σύμβουλος μένει σιωπηλός για κάποιο χρονικό διάστημα, σε συνδυασμό με ένα ζεστό χαμόγελο, επιτρέπει στον πελάτη να νιώσει ότι τον βλέπει και να έχει επίγνωση της σημασίας του στο δωμάτιο. Αυτές οι περιπτώσεις σιωπής τους επιτρέπουν να συνειδητοποιήσουν ότι και αυτοί είναι σε μεγάλο βαθμό υπεύθυνοι για την επεξεργασία και την κατανόηση των υποκείμενων ζητημάτων και των συναφών συναισθημάτων τους.

Ο Rogers (1958) αναφέρει ότι σε μια αρχική συνέντευξη, οι μεγάλες παύσεις ή οι σιωπές είναι πιθανό να είναι ενοχλητικές παρά χρήσιμες. Σε επόμενες επαφές, ωστόσο, εάν η θεμελιώδης σχέση είναι καλή, η σιωπή από την πλευρά του συμβούλου μπορεί να είναι η πιο χρήσιμη δεξιότητα.

#### 4.8 Εστίαση

Η εστίαση είναι μια συμβουλευτική δεξιότητα που περιλαμβάνει την ενεργή ακρόαση του τι φέρνει ο πελάτης και στη συνέχεια την επιλογή μιας περιοχής στην οποία θα εστιάσει. Ο Carl Rogers, πήρε την ιδέα της εστίασης από τον Eugene Gendlin που συνεργάστηκε με τον Rogers στις αρχές της δεκαετίας του 1950. Ο Gendlin αναγνώρισε ότι η εστίαση βοηθά τον πελάτη να εξερευνήσει, σε μεγαλύτερο βάθος, τα συναισθήματα που κρύβονται πίσω από την ιστορία του (Gendlin, 1998).

Η εστίαση είναι μια προσέγγιση στη συμβουλευτική διαδικασία, στην οποία ο σύμβουλος εργάζεται για να βοηθήσει το άτομο να αποκτήσει επίγνωση της σωματικής του αίσθησης και να βοηθήσει τα άτομα που αναζητούν θεραπεία να μάθουν να κατευθύνουν την προσοχή τους σε πράγματα που βιώνουν και είναι δύσκολο να περιγραφούν με συγκεκριμένο τρόπο. Ο Gendlin (1998) συνειδητοποίησε ότι τα άτομα που μπόρεσαν να «επιτύχουν» μια καλή συμβουλευτική σχέση ήταν εκείνα που έκαναν παύση και επανεξέτασαν ασαφείς ή δύσκολες πτυχές των εμπειριών και της ιστορίας τους.

### 5. Συμπεράσματα- Συζήτηση

Όπως προέκυψε από τα ευρήματα της μελέτης, με την έμφαση του στις ανθρώπινες δυνατότητες, ο Carl Rogers είχε τεράστια επιρροή τόσο στην ψυχολογία όσο και στη συμβουλευτική. Από εκεί και πέρα, θεωρείται από πολλούς ως ένας από τους πιο σημαντικούς

ψυχολόγους του 20ού αιώνα. Ο Rogers υποστηρίζει ότι οι βασικές προϋποθέσεις για την ανάπτυξη μιας καλής συμβουλευτικής σχέσης, καθώς και τη δημιουργία ενός κλίματος που προωθεί την ανάπτυξη, στο οποίο τα άτομα μπορούν να προχωρήσουν και να γίνουν ικανά να γίνουν ο πραγματικός εαυτός τους είναι: η ενσυναίσθηση και η ακριβής κατανόηση που υποδηλώνει ότι ο σύμβουλος είναι σε θέση να συλλάβει με ακρίβεια το υποκειμενικό κόσμο του συμβουλευόμενου, η γνησιότητα, που υποδηλώνει ή περιέχει την ειλικρίνεια και τη γνησιότητα για βοήθεια και η άνευ όρων θετική αποδοχή, πράγμα που συνεπάγεται ότι ο σύμβουλος πρέπει να αποδέχεται και να εκτιμά τη μοναδικότητα του συμβουλευόμενου, χωρίς να αξιολογεί τη συμπεριφορά του. Η συμβουλευτική προσέγγιση του Rogers υπάρχει εδώ και πολλά χρόνια και έχει αποδείξει ουκ ολίγες φορές την αποτελεσματικότητά της. Η μη επικριτική τεχνική και η ζεστή σχέση μεταξύ του πελάτη και του συμβούλου βοηθούν τα άτομα να ανοιχτούν και να είναι ελεύθερα κατά τη διάρκεια της θεραπευτικής διαδικασίας. Οι βασικές προϋποθέσεις του Rogers για την ανάπτυξη μιας καλής συμβουλευτικής σχέσης, βρίσκουν εφαρμογή σε αρκετούς τομείς συμβουλευτικής, όπως για παράδειγμα στη διδασκαλία, στη συμβουλευτική καριέρας και στο coaching.

Ωστόσο, σύμφωνα με τον Rogers, τα άτομα που δεν μπορούν να χειριστούν τα εμπόδια στην αυτοπραγμάτωση του εαυτού τους γίνονται άνθρωποι που δεν είναι ανοιχτοί στην εμπειρία και εκδηλώνουν συναισθήματα άγχους ή σύγχυσης ή αναπτύσσουν νοσηρές προσωπικότητες. Όπως δήλωσε ο Rogers (Corey, 2011) τα άτομα θα αναπτύξουν ανθυγιεινές προσωπικότητες εάν δεν είναι ανοιχτοί στην εμπειρία. Παρόλο που το συμβουλευτικό μοντέλο που αναπτύχθηκε από τον Rogers έχει υποστεί εξέλιξη και αλλαγή και παρά το γεγονός ότι αυτή η προσέγγιση της συμβουλευτικής έχει απαρτίσει ένα κεντρικό θέμα στη βιβλιογραφία για πολλά χρόνια, οι συναφείς ερευνητικές μελέτες που εστιάζουν στις παραπάνω προϋποθέσεις και στη διερεύνηση της σημαντικότητάς τους παραμένουν ακόμα λίγες. Συνεπώς, απαιτείται περαιτέρω μελλοντική έρευνα, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε καλύτερη κατανόηση της πολυπλοκότητας αυτού του φαινομένου. Είναι πιθανό ότι περαιτέρω έρευνα θα βρει λύσεις σε ορισμένα από αυτά τα παράδοξα, ενώ άλλα μπορεί να παραμείνουν ως δίλημμα.

## Βιβλιογραφικές αναφορές

- Bozarth, J. (2007). Unconditional positive regard. *The handbook of person-centred psychotherapy and counselling*, 182-193.
- Brown, E. L., Agronin, M. E., & Stein, J. R. (2020). Interventions to enhance empathy and person-centered care for individuals with dementia: a systematic review. *Research in gerontological nursing*, 13(3), 158-168. <https://doi.org/10.3928/19404921-20191028-01>
- Corey, G. (2011). *Theory and practice of counseling and psychotherapy*. Cengage learning.
- De Rivera, J. (1992). Emotional climate: Social structure and emotional dynamics. In *A preliminary draft of this chapter was discussed at a workshop on emotional climate*

*sponsored by the Clark European Center in Luxembourg on Jul 12–14, 1991.. John Wiley & Sons*

- Fernando, S. (2012). Communication skills and counselling. *Sri Lanka Journal of Obstetrics and Gynaecology*, 34(2).
- Fiedler, F. E. (1950). A comparison of therapeutic relationships in psychoanalytic, nondirective and Adlerian therapy. *Journal of Consulting Psychology*, 14(6), 436–445. <https://doi.org/10.1037/h0054624>
- Gendlin, E. T. (1998). *Focusing-oriented psychotherapy: A manual of the experiential method*. Guilford Press.
- Gordon, T. (1970). Parent effectiveness training. New York: Peter H. Wyden. Inc., Publishers.
- Hashim, M. J. (2017). Patient-centered communication: basic skills. *American family physician*, 95(1), 29-34.
- Horvath, A. O. (2001). The therapeutic alliance: Concepts, research and training. *Australian Psychologist*, 36(2), 170-176. <https://doi.org/10.1080/00050060108259650>
- Hubble, M. A., Duncan, B. L., & Miller, S. D. (Eds.). (1999). *The heart and soul of change: What works in therapy*. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/11132-000>
- Kolden, G. G., Wang, C.-C., Austin, S. B., Chang, Y., & Klein, M. H. (2018). Congruence/genuineness: A meta-analysis. *Psychotherapy*, 55(4), 424–433. <https://doi.org/10.1037/pst0000162>
- Lazarus, A. A. (1993). Tailoring the therapeutic relationship, or being an authentic chameleon. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 30(3), 404–407. <https://doi.org/10.1037/0033-3204.30.3.404>
- McLeod, S. (2008). Person centered therapy. *Simply Psychology*.
- McLeod, J., & McLeod, J. (2003). An introduction to counseling
- McLeod, J., & McLeod, J. (2007). *Counselling skill*. Maidenhead: Open University Press.
- Murray, C., & Lopez, A. (2002). World Health Report 2002: reducing risks, promoting healthy life. *Geneva: World Health Organization*, 186.
- Raskin, N. J., & Rogers, C. R. (2005). Person-centered therapy. In R. J. Corsini & D. Wedding (Eds.), *Current psychotherapies* (pp. 130–165). Thomson Brooks/Cole Publishing Co.
- Rogers, C. R. (1946). *Significant aspects of client-centered therapy*. *American Psychologist*, 1(10), 415–422. <https://doi.org/10.1037/h0042129>
- Rogers, C. R. (1951). *Client-centered therapy: Its current practice, implications, and theory, with chapters*. Boston, MA: Houghton Mifflin

- Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21, 95-103.
- Rogers, C. R. (1958). A process conception of psychotherapy. *American Psychologist*, 13(4), 142–149. <https://doi.org/10.1037/h0042129>
- Rogers, C. R. (1959). *A theory of therapy, personality, and interpersonal relationships: As developed in the client-centered framework* (Vol. 3, pp. 184-256). New York: McGraw-Hill
- Rogers, C. R. (1980). *A way of being*. Boston: Houghton Mifflin.
- Rogers, C. R., & Sanford, R. (1987). Reflections on Our South African Experience (January-February 1986). *Counseling and values*, 32(1), 17-20.
- Seligman, M. E., Rashid, T., & Parks, A. C. (2006). Positive psychotherapy. *American psychologist*, 61(8), 774.
- Taukeni, S. G. (Ed.). (2020). *Counseling and Therapy*. BoD–Books on Demand.
- Wilkins, P. (2000). *Unconditional positive regard reconsidered*. *British Journal of Guidance & Counselling*, 28(1), 23–36. <https://doi:10.1080/030698800109592>
- Zuroff, D. C., & Blatt, S. J. (2006). The therapeutic relationship in the brief treatment of depression: Contributions to clinical improvement and enhanced adaptive capacities. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 74(1), 130–140. <https://doi.org/10.1037/0022-006X.74.1.130>