

Αρχική διαγνωστική αξιολόγηση

Δέσποινα Σιδηροπούλου-Δημακάκου
Καθηγήτρια Ε.Κ.Π.Α. – Τμήμα Ψυχολογίας

Γενικά,

- Είναι σημαντικό για τον επαγγελματικό σύμβουλο να δώσει την απαιτούμενη προσοχή στο τι έχει συμβεί **πριν** την πρώτη συμβουλευτική συνάντηση, διότι αυτό μπορεί να συμβάλει σε καθοριστικό βαθμό στην ίδια τη συμβουλευτική σχέση.
- Τα στάδια της αρχικής διαγνωστικής αξιολόγησης του θέματος και της σύναψης συμβολαίου αποτελούν μέρη της **«εδραίωσης»** της σχέσης με τον πελάτη.

Η αρχική διαγνωστική αξιολόγηση

- Αποτελεί μια διαδικασία, η οποία συνήθως συμβαίνει προτού ο σύμβουλος και ο πελάτης ξεκινήσουν τη συνεργασία τους και συνάψουν συμβόλαιο συνεργασίας.
- Παρέχει τη δυνατότητα στον σύμβουλο να συλλέξει τις πληροφορίες που σχετίζονται με τον υποψήφιο πελάτη,
- Δίνει στον πελάτη τη δυνατότητα να πληροφορηθεί για τον σύμβουλο και τις υπηρεσίες που παρέχει.
- Μια τέτοιου είδους πληροφόρηση μπορεί να βοηθήσει και τους δύο να αποφασίσουν αν θα συνεχίσουν τη διαδικασία.

Αρχική διαγνωστική αξιολόγηση

- Αρχική διαγνωστική αξιολόγηση μέσω γραπτού κειμένου
- Αρχική διαγνωστική αξιολόγηση μέσω τηλεφώνου
- Αρχική διαγνωστική αξιολόγηση σε προσωπικό επίπεδο
- Γραπτή προετοιμασία του πελάτη

Αρχική διαγνωστική αξιολόγηση μέσω γραπτού κειμένου

- Ένα καλογραμμένο έγγραφο, σε έντυπη ή σε ηλεκτρονική μορφή, μπορεί να βοηθήσει τους πιθανούς πελάτες να ελαχιστοποιήσουν τυχόν παρανοήσεις, σχετικά με τις υπηρεσίες που μπορεί να προσφέρει η επαγγελματική συμβουλευτική

Ένα καλογραμμένο ενημερωτικό φυλλάδιο

- **Ενημερώνει:** Οι μελλοντικοί χρήστες μιας υπηρεσίας ενδέχεται να μην γνωρίζουν αυτό το είδος της προσέγγισης στην επαγγελματική συμβουλευτική.
- Με την καταγραφή του τί αναμένει ο σύμβουλος από τον πελάτη, επιτυγχάνεται η παρουσίαση του περιεχομένου του συμβολαίου και η ταυτόχρονη ενημέρωση του πελάτη.

Επίσης,

- ***Διευκολύνει τη σύναψη του συμβολαίου:***
Η δήλωση του τί μπορεί και τί δεν μπορεί να προσφέρει ο σύμβουλος στον πελάτη, καθώς και του τί περιμένει από τον πελάτη, αποτελούν τους όρους της συμφωνίας.

Ακόμη,

- **Πληροφορεί:** Οι γραπτές πληροφορίες μπορούν και θα πρέπει να παρουσιάζουν επακριβώς τις υπηρεσίες που προσφέρονται.
- Πρέπει να περιλαμβάνουν λεπτομέρειες σχετικές με τη φύση της υπηρεσίας, τα προσόντα των συμβούλων, τον κώδικα επαγγελματικής δεοντολογίας, καθώς και λεπτομέρειες για οποιεσδήποτε άλλες διευκολύνσεις.

Και τέλος.....

- **Εδραιώνει την εμπιστοσύνη:** Δηλώνοντας ξεκάθαρα τι ακριβώς προσφέρεται, μειώνονται οι πιθανότητες να δημιουργηθούν μη ρεαλιστικές προσδοκίες.
- Οι γραπτές πληροφορίες δημιουργούν μια συγκεκριμένη «εικόνα» της παρεχόμενης υπηρεσίας, η οποία θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από πληρότητα, φροντίδα και επαγγελματισμό. Έτσι θεμελιώνεται η εμπιστοσύνη.

Αρχική διαγνωστική αξιολόγηση μέσω τηλεφώνου

- Μια τηλεφωνική συνδιάλεξη είναι πολύ πιο προσωπική από ό,τι ένα έγγραφο.
- Η φωνητική επαφή μπορεί να επιδράσει σε μεγάλο βαθμό στην εδραίωση ή, αντίθετα, την υπονόμηση της εμπιστοσύνης.
- Η ύπαρξη επαρκούς χρόνου και ανθρώπινου δυναμικού είναι απαραίτητοι παράγοντες για να διεξαχθεί μία αποτελεσματική τηλεφωνική αρχική διαγνωστική αξιολόγηση.

Πληροφορίες που μπορεί να φανούν χρήσιμες στον σύμβουλο

- Ποιος έστειλε τον πελάτη στον συγκεκριμένο σύμβουλο και τι προσδοκά ο πελάτης από αυτόν
- Πόσο επείγουσα είναι η κατάσταση
- Ποια η αρχική αντίληψη του πελάτη για το τι μπορεί να προσφέρει η επαγγελματική συμβουλευτική

Αρχική διαγνωστική αξιολόγηση σε προσωπικό επίπεδο

- Ένας αποτελεσματικός τρόπος για να αυξηθούν οι ρεαλιστικές προσδοκίες των πελατών είναι οι προκαταρκτικές συναντήσεις του συμβούλου με μια ομάδα υποψηφίων πελατών, όπου ο σύμβουλος παίζει έναν ρόλο συντονιστή.
- Αυτό δεν απαιτεί δέσμευση από καμιά πλευρά

Οι συναντήσεις αυτές είναι

- συμφέρουσες οικονομικά, διότι μπορείς να πεις τα ίδια πράγματα σε διάφορους πιθανούς πελάτες την ίδια στιγμή,
- περισσότερο «προσωπικές» από ό,τι η γραπτή ή η τηλεφωνική επικοινωνία,
- «**αληθινές**», διότι δείχνουν ότι υπάρχουν, ποιος είσαι, πώς είναι ο φυσικός χώρος όπου διεξάγεται η συμβουλευτική διαδικασία, και, επίσης, δίνουν μια εικόνα του τρόπου με τον οποίο εργάζεσαι.

Ένας από τους σκοπούς της ανοιχτής συνάντησης είναι

- να προβληθεί η υπηρεσία ως **προσφορά συμβουλευτικής** και **όχι παροχής συμβουλών** και, έτσι, να ενθαρρυνθούν οι πελάτες ώστε να έχουν μια προσέγγιση **ενεργητική** και όχι παθητική.

ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΟΥ ΕΡΧΟΝΤΑΙ ΣΤΙΣ ΑΝΟΙΧΤΕΣ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ

- είναι καλύτερα πληροφορημένοι σχετικά με τις απαιτήσεις της συμβουλευτικής διαδικασίας, αλλά και σχετικά με τον ρόλο και τις ευθύνες τους ως πελατών.
- Αν αποφασίσουν να συνεχίσουν, είναι καλύτερα προετοιμασμένοι ψυχολογικά για την επαγγελματική συμβουλευτική.

Επίσης,

η συμμετοχή τους στις ανοιχτές συναντήσεις, τους βοηθά να λύσουν διάφορα μικροπροβλήματα που συχνά τους απασχολούν, όπως π.χ.

- «Πώς μπορώ να έρθω εκεί; » ή
- «Πού να παρκάρω;».

Έτσι, όταν αποφασίσουν να έρθουν για επαγγελματική συμβουλευτική, είναι, πιθανότατα, λιγότερο νευρικοί και ανασφαλείς για το πού και πώς είναι το μέρος που διεξάγεται η συμβουλευτική διαδικασία.

Επαγγελματική συμβουλευτική?

- Συνήθως, παρατηρείται μια επικάλυψη μεταξύ προβλημάτων σταδιοδρομίας, προσωπικών προβλημάτων και προβλημάτων ανάπτυξης δεξιοτήτων.
- Εάν στις ανοιχτές συναντήσεις εξηγήσουμε με σαφήνεια στους πελάτες τί προσφέρει και τί όχι η επαγγελματική συμβουλευτική, θα τους βοηθήσουμε να αποφασίσουν κατά πόσο είναι κατάλληλη γι' αυτούς.

Γραπτή προετοιμασία του πελάτη

- Ένας τρόπος ενθάρρυνσής των πελατών να συμμετάσχουν στη συμβουλευτική διαδικασία με πιο ενεργό τρόπο, είναι να τους ζητήσουμε κάποιο είδος γραπτής προετοιμασίας.
- Ζητούμε από τους πελάτες να συμπληρώσουν ένα «ερωτηματολόγιο ιστορικού» και να περιγράψουν με σύντομο τρόπο τις δυνατότητες και τις αδυναμίες του, όπως τις αντιλαμβάνονται οι ίδιοι.

Προτάσεις για γραπτή προετοιμασία

- Προσωπικά στοιχεία (όνομα, διεύθυνση, τηλέφωνο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, κτλ.).
- Εκπαίδευση και λεπτομέρειες για τη σταδιοδρομία του.
- Πλευρές της εκπαίδευσης, κατάρτισης και της σταδιοδρομίας που συμπαθεί ή αντιπαθεί.
- Λεπτομέρειες για επιτεύγματα σε θέματα που δεν αφορούν τη σταδιοδρομία.
- Επαγγέλματα του συντρόφου ή ατόμων του οικογενειακού περιγύρου.
- Επαγγέλματα που σκέφτεται.
- Χόμπι και ενδιαφέροντα.
- Αυτό-αξιολόγηση δυνατοτήτων και αδυναμιών στη σταδιοδρομία.
- Περιγραφή της παρούσας κατάστασης.
- Τι είδους βοήθεια αναμένει από την επαγγελματική συμβουλευτική.