

Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΠΟΥ ΑΝΤΙΔΡΑ ΣΤΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Δέσποινα Σιδηροπούλου-Δημακάκου

1

Σημεία - «κλειδιά»

2

- Πολλοί πελάτες που ζητούν βοήθεια μέσω της επαγγελματικής συμβουλευτικής αντιδρούν στη λήψη αποφάσεων και στο να εξετάσουν σε βάθος γεγονότα, σχέσεις και ευθύνες.
- Κάθε είδος αλλαγής, ακόμα κι αν είναι επιθυμητή, μπορεί να προκαλέσει άγχος. Πολλοί πελάτες εκδηλώνουν τόσο έντονο άγχος που δεν μπορούν να πάρουν αποφάσεις. Οι επαγγελματικοί σύμβουλοι πρέπει να είναι αρκετά έμπειροι, ώστε να βοηθήσουν σ' αυτή τη διαδικασία.
-

Φόβοι που συνήθως βιώνουν οι πελάτες στη διάρκεια της επαγγελματικής συμβουλευτικής

3

- φόβος μήπως ανακαλύψουν κάτι δυσάρεστο σχετικά με τις ικανότητές τους,
- φόβος μήπως αποτύχουν να ικανοποιήσουν σημαντικούς άλλους,
- φόβος μήπως αναλάβουν νέες υπευθυνότητες,
- φόβος ανεξαρτητοποίησης,
- φόβος μήπως παγιδευτούν σε αμετάκλητους δρόμους δράσης, και
- φόβος μήπως χάσουν την «άνεση» ενός γνωστού παρόντος για ένα άγνωστο μέλλον (φόβος αλλαγής).

Φόβοι που συνήθως βιώνουν οι πελάτες στη διάρκεια της επαγγελματικής συμβουλευτικής

- Οι πελάτες συχνά δεν γνωρίζουν τις σκέψεις που προκαλούν αυτούς τους φόβους. Η συμβουλευτική διαδικασία πρέπει να περιλαμβάνει βοήθεια προς τους πελάτες, ώστε να αναγνωρίζουν και να εκφράζουν τέτοιες σκέψεις.
- Οι επαγγελματικοί σύμβουλοι δεν πρέπει να επιμένουν στη λήψη αποφάσεων με πελάτες που είναι αναποφάσιστοι και αντιδρούν στη συμβουλευτική διαδικασία.
- Η παροχή βοήθειας σ' αυτούς τους πελάτες πρέπει να εστιάζεται στην αναγνώριση των φόβων τους. Έτσι, είναι πιθανό να τους δοθεί την ευκαιρία να εκφράσουν αυτούς τους φόβους και να τους επεξεργασθούν.

ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΡΙΩΝ ΒΗΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΦΟΒΩΝ ΣΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ

5

Οι επαγγελματικοί σύμβουλοι μπορούν να βοηθήσουν τους πελάτες τους να αντιμετωπίσουν τους φόβους τους, χρησιμοποιώντας ένα μοντέλο τριών βημάτων (Patterson & Welfel, 1994).

Βήμα 1: Φάση αυτο-αποκάλυψης

6

- Στη φάση αυτή ο σύμβουλος είναι πιθανόν να διαγνώσει μια αντίδραση αλλά δεν είναι αποτελεσματικό να αντιμετωπίσει την αντίδραση αυτή ευθέως.
- Αντ' αυτού, είναι προτιμότερο μέσω της παράφρασης των λεγομένων του πελάτη να του/της κάνει αντανάκλαση των συναισθημάτων του/της, πράγμα που θα τον/την βοηθήσει σε περαιτέρω εξερεύνηση του εαυτού του/της.

Βήμα 1^ο: Φάση αυτο-αποκάλυψης

7

- Στο 1^ο βήμα ο σύμβουλος ενθαρρύνει περαιτέρω την αυτο-αποκάλυψη του πελάτη, μέσω των δεξιοτήτων παρακολούθησης και ενεργού ακρόασης.
- Ο σύμβουλος επιδεικνύοντας προσοχή, φιλικότητα, γνησιότητα και κατανόηση κάνει τον πελάτη να νιώσει ασφαλής και αξιόλογος.

Σκοπός που υπηρετείται στη φάση αυτή:

8

- Συχνά, μιλώντας περαιτέρω για τον εαυτό του και το πρόβλημά του, ο πελάτης κάνει νέους συσχετισμούς και επινοεί νέες ιδέες για την επίλυση του προβλήματος.

• Λάθη

- Συντόμευση του 1^{ου} βήματος
- Προσανατολισμός σε λύσεις προτού ολοκληρωθεί η αυτο-αποκάλυψη

• ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ

- Η αντίδραση του πελάτη για αλλαγή, παραμένει σε υψηλά επίπεδα
- Ο πελάτης που αισθάνεται ότι δεν έχει γίνει πλήρως κατανοητός έχει μικρή εμπιστοσύνη

Βήμα 2^ο : Εξερεύνηση σε βάθος

10

- Σε αυτή τη φάση ο σύμβουλος μπορεί να αντιμετωπίσει την αντίδραση του πελάτη με πιο άμεσο τρόπο, διότι ο πελάτης νιώθει ήδη ασφαλέστερος και μπορεί να συζητήσει πιο προσωπικά του θέματα. Το σύστημα άμυνας του πελάτη είναι πιο χαλαρό και μπορεί να απαντά άμεσα και όχι να υπονοεί.

ΠΡΟΣΟΧΗ:

- Πρέπει να θυμόμαστε ότι ο πελάτης χρησιμοποιεί τις άμυνές του για να μειώσει το άγχος του. Αν ο σύμβουλος του ζητήσει να παραιτηθεί από τις άμυνές του, οι φόβοι του πελάτη μπορεί να ενταθούν. Γι' αυτό χρειάζονται πολύ σταδιακοί και προσεκτικοί χειρισμοί.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ

11

- Φέρνουμε τον πελάτη αντιμέτωπο με τις δυσκολίες του
- Τον βοηθούμε να ερμηνεύσει τις συμπεριφορές του
- Τον βοηθούμε να καταλάβει τις ασυμφωνίες στις παρατηρήσεις και στις πράξεις του.

Βήμα 3^ο : Ανάλυση υποχρέωσης για δράση

12

- Σ' αυτή τη φάση παράγονται οι εναλλακτικές λύσεις, και επιλέγεται η «καλύτερη». Ο πελάτης προσπαθεί να εφαρμόσει την εναλλακτική λύση, ενώ συνεχίζει να έχει καθοδήγηση και βοήθεια από τον σύμβουλο.
- Οι άμυνες που τον εμπόδιζαν στη λήψη αποφάσεων τώρα είναι υπό έλεγχο.
- Η συμβουλευτική διαδικασία της προσπάθειας του ταιριάσματος των προσωπικών χαρακτηριστικών και κινήτρων με τις ευκαιρίες του περιβάλλοντος είναι τώρα πιο εφικτή.

Βήμα 3^ο : Ανάλυση υποχρέωσης για δράση

13

ΠΡΟΣΟΧΗ:

Ακόμη και σ' αυτή τη φάση είναι πιθανό να υπάρχουν αντιστάσεις. Άλλωστε, αυτή είναι η φάση των αποφάσεων και των αλλαγών και το αναμενόμενο αποτέλεσμα μπορεί να προκαλεί αγωνία.