

Μεθοδολογία εφαρμογής της συμβουλευτικής

Γεώργιος Ευσταθίου, gefstath@psych.uoa.gr

Ανατροφοδότηση

- Πληροφόρηση για το πώς τον βλέπουν οι άλλοι
- Κατάχρηση → απειλή αυτοαντίληψης πελάτη
- Αρχές:
 - Συγκεκριμένη και ακριβής
 - «Από τη χροιά της φωνής σου δείχνεις ...»
 - Μη κριτική
 - «Λ: Είσαι θυμωμένη και αυτό είναι κακό», «Σ: Δείχνεις θυμωμένη και πρέπει να δούμε γιατί»
 - Επικέντρωση στα θετικά
 - «Ο έντονος θυμός σου δείχνει πόσο σε απασχολεί»
 - Έμφαση στα γεγονότα και όχι στις εντυπώσεις
 - «Λ: Η δουλειά σου είναι χάλια», «Σ: Έκανες το τάδε λάθος»
 - Έλεγχος κατανόησης – περιθώριο αντίδρασης
 - «Φαίνεσαι ... Έτσι νιώθεις;»

Αυτοαποκάλυψη

- Μοίρασμα προσωπικών αντιλήψεων και εμπειριών με πελάτη
- Αρχές: γνησιότητα, συνάφεια, ενεστώτας χρόνος, έλεγχος

Αντιμετώπιση

- Αναγνώριση και υπόδειξη ασυμφωνιών στάσεων, σκέψεων και συμπεριφορών στον πελάτη
- Αρχές: μη κριτική, επί έκδηλων παρατηρήσιμων στοιχείων
 - «Λες ότι θέλεις να... αλλά δεν το κάνεις»
 - «Λες ότι δεν έχεις πρόβλημα να μιλάς για το ... αλλά όποτε το συζητάμε είσαι πολύ λιγομίλητη»
 - «Λες ότι δε σε ενοχλεί το ... αλλά η φωνή σου και η στάση του σώματός σου δείχνει ότι...»
- Αντίδραση πελάτη:
 - Άρνηση
 - Μερική αποδοχή
 - Πλήρης αποδοχή
 - Απόφαση αποδοχής ασυμφωνίας
 - Νέα πρότυπα σκέψης και συμπεριφοράς

Ασκήσεις

«Δυσάρεστες εμπειρίες ανατροφοδότησης», Εξάσκηση με παρατηρητή