UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ”
FACULTATEA DE PSIHOLOGIE ȘI PSIHOPEDAGOGIE SPECIALĂ
CATEDRA DE ASISTENȚA SOCIALĂ



CERNEAVSCHI VIORICA

Suport de curs

CONSILIEREA ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ

CHIȘINĂU, 2024

Aprobată şi recomandată spre editare de Senatul Universității Pedagogice
de Stat „Ion Creangă” din Chişinău
PV nr.14 din 20.06.2024

Recenzenți:
Creangă E., dr., conf. univ., Universitatea de Studii Europene din Moldova.
Plămădeală V., dr., lector univ., Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău.

Descrierea CIP a Camerei Naţionale a Cărţii

Cerneavschi, Viorica.

Consilierea în asistența socială. Suport de curs / Viorica Cerneavschi; Universitatea Pedagogică de Stat "Ion Creangă" din Chișinău, Facultatea de Psihologie și Psihopedagogie Specială, Catedra de Asistență Socială. – Chişinău: [S. n.], 2024 (CEP UPSC). –122 p.

Referințe bibliogr.: p.121-122 (33 tit.). – 100 ex.
ISBN 978-9975-46-939-5.

CZU 364.4:159.9(075.8)
C 36

© Cerneavschi Viorica, 2024

PRELIMINARII

Suportul de curs "Consilierea în asistența socială" este destinat studenților de la programul de studii Asistența Socială din cadrul Facultății de Psihologie și Psihopedagogie Specială a UPS „Ion Creangă" și reprezintă o componentă importantă a procesului de pregătire profesională a asistentului social. Cursul "Consilierea în asistența socială" se încadrează în seria unităților de curs de specialitate, care vizează activitatea de consiliere ca formă de implicare socială a persoanelor aflate în dificultate. Are ca scop acumularea unui set de cunoștințe și formarea abilităților și competențelor de bază necesare în procesul consilierii sociale, indispensabile celor ce activează în domeniul protecţiei şi asistenţei sociale. Rezultatele învățării urmează a fi aplicate și dezvoltate în cadrul unităților de curs "Metode și tehnici de intervenție în asistența socială", "Protecția persoanelor supuse violenței și abuzului", "Protecția socială a persoanelor dezavantajate social" ș.a., precum și în cadrul stagiilor de practică.

În cadrul suportului de curs sunt abordate așa unități de învățare precum: elemente de ordin general privind consilierea; etică și valori în practica consilierii în asistența socială, principiile consilierii; pregătirea profesională a consilierului; suportul teoretic al demersurilor de consiliere; etapele desfășurării discuției cu clienții; tehnici utilizate în procesul de consiliere; evaluarea intervenției consultative; tipurile de consiliere şi specificul lor; definirea conflictului și formele de intervenție. Totodată este abordat și conceptul de problemă, principiile și etapele rezolvării de probleme.

Acest curs universitar își propune să ofere studenților o introducere cuprinzătoare în domeniul consilierii în asistența socială. Studenții vor dobândi cunoștințele și abilitățile necesare pentru a oferi consiliere eficientă clienților din diverse medii sociale, confruntați cu o varietate de probleme. Consilierea este o componentă fundamentală a practicii asistenței sociale, contribuind semnificativ la îmbunătățirea calității vieții clienților și la promovarea bunăstării sociale.

La finalizarea cursului, studenții vor fi capabili:

- ✓ să opereze cu conceptele şi noţiunile de bază ale consilierii;
- ✓ să aplice principiile etice și valorile fundamentale ale practicii consilierii;
- ✓ să proiecteze sesiuni de consiliere respectând etapele desfăşurării discuţiei cu clienții;

- ✓ să cunoască și să aplice tehnicile și instrumentele specifice domeniului consilierii în activitatea cu clienţii;
- ✓ să determine procedeele de stimulare a clienţilor realizate în procesul consilierii;
- ✓ să evalueze eficiența intervenției consultative.

CUPRINS

Preliminarii.....3
1. Elemente de ordin general privind consilierea.....5
2. Etică și valori în practica consilierii în asistența socială. Principiile consilierii 17
3. Pregătirea profesională a consilierului.....26
4. Suportul teoretic al demersurilor de consiliere.....35
5. Etapele desfășurării discuției cu clienții.....55
6. Tehnici utilizate în procesul de consiliere.....64
7. Evaluarea intervenției consultative.....74
8. Tipurile de consiliere şi specificul lor.....78
9. Conceptul de problemă. Etapele rezolvării de probleme.....86
10.Conflictul – definire și forme de intervenție.....91
11.Fenomenului procrastinării: abordări teoretice, cauze, tipuri, metode de combatere……..94

SURSE BIBLIOGRAFICE.....102

Unitatea de învățare 1. Elemente de ordin general privind consilierea

1. Definirea consilierii.

2. Caracteristicile consilierii.

3. Diferenţierea consilierii de psihoterapie.

4. Scopurile, sarcinile şi obiectivele consilierii.

5. Tipuri de consiliere.

1. Definirea consilierii

Consilierea este un proces complex ce cuprinde o arie foarte largă de intervenţie, care impun o pregătire profesională de specialitate. Mai specific, *termenul de consiliere* descrie *relaţia interumană de ajutor dintre o persoană specializată – consilier şi o altă persoană care solicită asistenţă de specialitate – clientul* (Egan G., 1990). Relaţia dintre consilier şi persoana consiliată este una de alianţă, de participare şi colaborare reciprocă.

V. Miftode (1995) defineşte consilierea ca un proces interactiv prin care, unei persoane i se oferă un ghid şi directă asistenţă în utilizarea serviciilor sociale şi ajutor pentru a coopera cu problemele personale, prin stabilirea unei relaţii de sprijin.

Asociaţia Britanică pentru Consiliere, fondată în 1977, defineşte consilierea astfel: consilierea este utilizarea pricepută şi principială a relaţiei interpersonale, pentru a facilita autocunoaşterea, acceptarea emoţională şi maturizarea, dezvoltarea optimă a resurselor personale. Scopul general este acela de a furniza ocazia de a lucra în direcţia unei vieţi mai satisfăcătoare şi pline de resurse. Relaţiile de consiliere variază în funcţie de cerere, dar pot fi centrate pe aspecte ale dezvoltării, pe formularea şi rezolvarea unor probleme specifice, luarea de decizii, controlul stărilor de criză, pe lucrul asupra trăirilor afective sau a conflictelor interne, ori pe îmbunătăţirea relaţiilor cu ceilalţi.

Asociaţia britanică de consiliere (1990) defineşte conceptul de consiliere ca fiind ,,faptul când o persoană, care ocupă cu regularitate sau temporar funcţia de consilier, oferă şi acceptă explicit să acorde timp, atenţie şi respect altor persoane, care vor fi temporar în rolul de client.

A. Sandu menţionează, că consilierea reprezintă un proces intensiv de acordare a asistenţei pentru persoanele normale care doresc să-şi atingă obiectivele şi să funcţioneze mai eficient.

F. Inskipp şi H. John (1984) susţin, că consilierea este o cale de a relaţiona şi de a răspunde unei alte persoane, pentru ca aceasta să fie ajutată să-şi exploreze gândurile, emoţiile şi comportamentul în direcţia câştigării unei înţelegeri de sine mai clare şi pentru a învăţa să găsească şi să utilizeze părţile sale mai tari/ resursele, astfel, încât să se poată confrunta cu viaţa mai eficient, luând decizii adecvate şi acţionând coorespunzător.

În *dicţionarul de termeni psihologici şi psihiatrici* (1958) consilierea era definită ca „o relaţie între două persoane, în care una încearcă s-o ajute pe cealaltă în a-şi înţelege şi rezolva probleme de adaptare – socială - educaţională - vocaţională".

C. Rogers (1961) priveşte mai degrabă consilierea ca pe o relaţie relaxantă de încurajare, în care o persoană dezorganizată, incongruentă, plină de probleme, devine deschisă, integrantă, sigură de sine şi funcţionând pe deplin.

Cottler (1973) numeşte relaţia un proces psihologic prin care un profesionist ajută o persoană relativ normală să exploreze, să înţeleagă şi să accepte un comportament astfel încât să poată face viitoarei alegeri comportamentale.

Brammer (1982) pune accentul pe relaţia unu la unu, care se axează pe planificare relaţională, rezolvare de probleme, luare de decizii în situaţii presante legate de traiul zilnic.

Patterson (1986) se referă la o relaţie specială între o persoană (client), care necesită ajutor într-o problemă psihologică şi o persoană (consilier) care este instruită să acorde ajutor.

I. E. Alioşina defineşte consilierea ca o activitate nemijlocită cu oamenii, orientată la rezolvarea diverselor probleme psihologice legate de dificultăţi în relaţiile personale, în care mijlocul principal de influienţă îl constituie discuţia organizată într-un mod special.

Asociaţia Americană pentru Consiliere şi Dezvoltare oferă următoarea definiţie consilierii: „proces în care un profesionist formează o relaţie de încredere cu o persoană ce are nevoie de asistenţă. Această relaţie se focalizează pe semnificţiile experienţilor, sentimentelor, comportamentelor, alternativelor, consecinţelor şi scopurilor persoanei. Consilierea oferă o opurtunitate unică indivizilor de a-şi explora şi exprima sentimentele şi ideile într-un cadru securizant, nonevaluativ şi nonmoralizator."

Consilierea este, deci, o formă de ajutorare a clientului prin intermediul comunicării interpersonale.

Consilierea are ca obiectiv sprijinirea clientului pentru ca acesta să funcţioneze mai eficient în viaţa cotidiană şi să aibă relaţii pozitive cu cei din jur. Una din problemele majore pe care trebuie să le accentueze demersul de consiliere este dezvoltarea la subiect a unui sistem coerent de scopuri în viaţă. O persoană orientată spre scop are sentimentul propriei sale capacităţi, este capabilă să pună în acţiune modele alternative de comportament, poate aborda problemele de viaţă din unghiuri diferite de vedere, fără a se cantona rigid în soluţii prefabricate.

Consilierea este îndrumarea sistematică oferită de o serie de consilieri în cadrul căreia se discută problemele de consiliere şi se dau sfaturi.

Termenul *„consiliere”* descrie discutarea problemelor de către un consilier şi un client, în aşa fel, încât clientul este ajutat să-şi identifice propriile probleme şi să înţeleagă sursele problemelor respective. Consilierul îl va ajuta pe client să analizeze posibilele soluţii fără să ofere vre-un sfat precis, soluţia problemei astfel fiind aleasă de client şi nu de consilier. Aceasta poartă denumirea de *„consiliere indirectă*”. Consilierii ce posedă calificări profesionale sunt în general instruiţi pentru consiliere indirectă. Consilierii pun la dispoziţia celor care au nevoie experienţa şi ajutorul lor. Consilierul se va folosi de propria sa experienţă pentru elaborarea sfaturilor. Oricine apelează la un consilier are dreptul să ştie ce calificări şi pregătire are acesta, pentru a se asigura că experienţa consilierului este potrivită nevoilor sale.

Într-o formulare mai concisă, consilierea poate fi definită ca un proces în care un profesionist stabileşte o relaţie bazată pe încredere cu o persoană care are nevoie de sprijin. Prin consiliere, individul este ajutat să se cunoască mai bine (să îşi conştientizeze şi să îşi înţeleagă problemele, sentimentele, motivaţiile), să ia decizii importante, să îşi rezolve problemele.

În practică, termenul de „consiliere” este folosit pentru a descrie o mare varietate de servicii care implică asigurarea de informaţii şi sfaturi de către un consilier unui client. Consilierea tradiţională provine din diverse surse:

1) din familie, în special din partea membrilor mai în vârstă cum ar fi bunicii;

2) din biserică;

3) de la medici de familie;

4) de la şcoli şi profesori.

Cu alte cuvinte, definiţia consilierii implică următoarele elemente:

a) o relaţie dintre 2 persoane, în care o persoană o poate ajuta pe cealaltă, în virtutea pregătirii sale, această persoană este consilierul, iar persoana care primeşte ajutorul este clientul;

b) este un proces în care consilierul şi clientul lucrează împreună;

c) clientul este cel care atinge scopul consilierii, consilierul doar facilitează;

d) clientul are responsabilitatea atât a realizării, cât şi a calităţii rezultatelor;

e) consilierul ajută clientul să dezvolte programe pentru o schimbare constructiva.

2. Caracteristicile consilierii

Consilierea integrează perspectiva umanistă dezvoltată de C. Rogers (1961), unde problemele psihice nu mai sunt văzute în mod obligatoriu în termeni de tulburare şi deficienţă, ci în paramentrii nevoii de autocunoaştere, de întărire a Eului, de dezvoltare personală şi de adaptare.

În acest sens, rolul principal nu îi mai revine doar consilierului văzut ca un super expert. Succesul consilierii este asigurat de implicarea activă şi responsabilă a ambelor părţi (consilier şi persoanele consiliate) în realizarea unei alianţe autentice, bazate pe respect şi încredere reciprocă. A ajuta şi a credita persoana ca fiind capabilă să îşi asume propria dezvoltare personală, să prevină diverse tulburări şi disfuncţii, să găsească soluţii la problemele cu care se confruntă, să se simtă bine cu sine, cu ceilalţi şi în lumea în care trăieşte, reprezintă valorile umaniste ale consilierii psihologice.

Definirea consilierii impune acceptarea anumitor caracteristici ce o disting de alte arii de specializare ce implică asistenţă psihologică:

1. o primă caracteristică este dată de *tipul de persoane* cărora li se adresează.

Consilierea vizează persoane normale, ce nu prezintă tulburări psihice sau de personalitate, deficite intelectuale sau de altă natură. Consilierea facilitează, prin demersurile pe care le presupune, ca persoana să facă faţă mai eficient stresorilor şi sarcinilor vieţii cotidiene şi astfel să îmbunătăţească calitatea vieţii;

2. o a doua caracteristică este dată de faptul, că asistenţa pe care o oferă utilizează *un model educaţional şi un model al dezvoltării* şi nu unul clinic şi *curativ.*

Sarcina consilierului este de a învăţa persoana/grupul strategii noi comportamentale, să îşi valorizeze, să îşi dezvolte noi resurse adaptative. Consilierea facilitează şi catalizează atingerea unui nivel optim de funcţionare în lume;

3. o a treia caracteristică este preocuparea pentru *prevenţia problemelor* ce pot împiedica dezvoltarea şi funcţionarea armonioasă a persoanei. Strategia de prevenţie constă în identificarea situaţiilor şi grupurilor de risc şi în acţiunea asupra lor înainte ca acestea să aibă un impact negativ şi să declaşenze ,,crize" persoanele sau de grup.

Sumarizând caracteristicile sus numite, putem spune că procesul de consiliere pune accentul pe dimensiunea *de prevenţie a tulburărilor emoţionale şi comportamentale, pe cea a dezvoltării personale şi a rezolvării de probleme*.

3. Diferenţierea consilierii de psihoterapie

Consilierea şi psihoterapia sunt arii suprapuse de competenţă, au obiective şi tehnici similare. Pentru mulţi, distincţia este mai mult cantitativă decât calitativă, ambele având aceeaşi *funcţie – de ajutor acordat indivizilor*. Profesioniştii apelează la consiliere sau psihoterapie în funcţie de pregătirea lor şi nevoile clientului.

Consilierea are numeroase asemănări cu psihoterapia, cea mai importantă asemănare fiind aceea că ambele reprezintă *procese de influenţare interpersonală reciprocă*.

Pacientul/clientul care se adresează psihoterapeutului/consilierului poate prezenta *probleme* extrem de variate. Aceste probleme pot fi grupate în două mari categorii:

1. *stări subiective de disconfort*: tensiune psihică, sentimente de inferioritate, anxietate, timiditate, depresie, sentimente de culpabilitate, nehotărâre, incapacitatea de a lua unele decizii, iritabilitate etc.;
2. *probleme comportamentale*: comportament exagerat de retras, incapacitatea de a se impune, de a se pune în valoare, comportament impulsiv, agresiv etc.

Stările subiective neplăcute şi comportamentele neadecvate determină numeroase probleme de integrare socială: probleme familiale (conflicte în familie, violenţă domestică, maltratarea copiilor etc.), probleme şcolare (conflicte cu colegii şi cadrele didactice, abandon şcolar), greutăţi în găsirea sau păstrarea locului de muncă etc.

Clientul speră că în urma şedinţelor de psihoterapie/consiliere să devină mai puţin tensionat, să se înţeleagă mai bine, să ajungă la o stare de confort psihic, să devină mai competent în viaţa socială.

Deşi psihoterapia şi consilierea nu pot fi net delimitate, între ele există şi diferenţe.

Psihoterapia reprezintă un tratament psihologic centrat pe reducerea unor simptome sau comportamente disfuncţionale. Psihoterapeuţii în general lucrează cu pacienţi care au tulburări psihice serioase, care pot fi etichetate cu un diagnostic psihiatric. Ei abordează problemele dintr-un punct de vedere predominant medical şi urmăresc realizarea unor modificări mai profunde la nivelul personalităţii şi a comportamentului.

Consilierea reprezintă un proces intensiv de acordare a asistenţei unor persoane normale (sănătoase psihic). Consilierea constă în acordarea unui suport imediat persoanelor care se află într-o situaţie de criză sau într-un moment de schimbare ce necesită o adaptare la condiţii de viaţă cu care persoana nu este familiarizată.

Pallone şi Petterson au subliniat câteva diferenţe între consiliere şi psihoterapie, diferenţe prezentate în tabelul mai jos:

Nr.	Consilierea este mai mult pentru	Psihoterapia este mai mult pentru
1	Clienţi	Pacienţi
2	Tulburări mai uşoare	Tulburări grave
3	Probleme personale, sociale, profesionale, educaţionale şi de luare de decizii	Probleme de personalitate
4	Prevenţie şi dezvoltare	Remediere
5	Cadru educaţional	Cadru medical
6	Griji conştiente	Griji inconştiente
7	Metode de învăţare	Metode de vindecare

Brammer şi colaboratorii săi (1993) caracterizează *consilierea* ca fiind: educaţională, practică, profesională, suportivă, situaţională, de rezolvare a problemelor, implică conştientul, normalul, este un proces de dezvoltare, axată pe timpul prezent, de scurtă durată. Este un proces de asistare a funcţionării normale a individului în atingerea scopului urmărit sau în funcţionarea mai eficientă.

Psihoterapia este descrisă ca fiind suportivă doar în situaţii de criză, mai mult focalizată pe problemă, reconstructivă, de refacere a subiectului, problema este analizată mai mult în adâncime, focalizată pe trecut, analitică, implică probleme mai grave de viaţă, probleme emoţionale mai severe, a fost considerată un proces de lungă durată, mai intens.

Consilierea pentru adulţi şi consilierea pentru copii funcţionează după aceleaşi principii, pentru cea din urmă tehnicile de consiliere trebuie le să ajusteze cât mai bine la nivelul de dezvoltare fizic, cognitiv, emoţional şi social al copilului.

Cel mai important rezultat al consilierii este acela de a-l face pe client să devină propriul consilier; învăţând clientul procesul consilierii, îl ajutăm să-şi dezvolte deprinderea de a-şi rezolva probleme, devenind astfel, mai puţin dependent de alţii.

Criteriile de deosebire:

1.**<u>După scopuri</u>:**

Psihoterapia realizată de psihologi şi psihiatri antrenaţi special în această direcţie constă în interpretarea patologiei problemelor clienţilor (pacienţilor), adică cu tulburări şi modificări de personalitate care intră în categoria patologicului.

În timp ce *consilierea* interpretează lipsurile actuale ale clienţilor.

Deci, prin consiliere se urmăreşte adaptarea optimală la condiţiile de viaţă şi dezvoltarea personalităţii deja existente, rezolvarea în primul rând a conflictelor interpersonale, doar fără tulburări severe de comportament. Consilierii sunt pregătiţi să folosească o interpretare a problemelor clienţilor în termeni de deficienţă, lipsă, neajuns.

2. <u>După obiective</u>:

Din punct de vedere al obiectivelor vizate, putem afirma că *psihoterapeutul* este interesat în primul rând de obiectivele de remediere (ameliorare), pe când *consilierul* este interesat în primul rând de obiectivele de dezvoltare.

Cu alte cuvinte, psihoterapeutul va urmări cel mai frecvent realizarea unor modificări la nivel de personalitate, pe când consilierul va urmări în primul rând valorificarea resurselor individuale existente.

3. <u>După subiect (populaţie)</u>:

În *consiliere* clientul menţionează rolul negativ al altor persoane în apariţia problemei şi a complexităţii vieţii proprii.

În *psihoterapie* de obicei pe pacienţi îi deranjează propriile incapacităţi de a-şi controla şi regla stările psihice, trebuinţele, dorinţele.

Harper şi Bruce-Sanford delimitează consilierea de psihoterapie referindu-se la gradul de normalitate a populaţiei ce intră sub incidenţa lor: *consilierul* se ocupă cu problemele de adaptare, dar fără tulburări severe de comportament, *psihoterapeutul* – cu tulburări şi modificări de personalitate care intră în categoria patologicului.

4. <u>După natura, conţinutul şi severitatea problemei:</u>

Consilierea este orientată la reorganizarea relaţiilor interpersonale. Sarcina consilierului este de a-l ajuta pe client să-şi vadă problema dintr-o parte, de a discuta acele laturi ale relaţiei care, fiind sursa dificultăţii, de obicei nu sunt conştientizate.

Psihoterapia este orientată la rezolvarea problemelor de personalitate mai profunde ce stau la baza conflictelor şi greutăţilor întâlnite în viaţă. Se analizează nu doar situaţia actuală, ci şi trecutul, visurile, asociaţiile.

G. Neamţu remarcă, că *psihoterapeutul* abordează conflicte intrapersonale primare, în timp ce *consilierul* are de-a face în primul rând cu conflicte interpersonale.

5. <u>După mediul particular în care se desfăşoară (timpul desfăşurării):</u>

Consilierea de obicei e de scurtă durată , rareori depăşind 5-6 şedinţe.

Psihoterapia e orientată la zeci, chiar sute de şedinţe pe parcursul mai multor ani.

Psihoterapeuţii diferă de consilieri şi prin profunzimea şi seriozitatea problemelor pe care le abordează, cât şi prin intensitatea tratamentului. Ei încearcă să-şi ajute pacienţii prin restructurarea bazelor personalităţii de-a lungul unei durate mari de timp. *Consilierii* încearcă să-şi ajute clienţii prin adaptări cotidiene la probleme şi dezvoltând personalitatea deja existentă.

6. <u>Suportul teoretic</u>:

Din punct de vedere al teoriilor pe care se fundamentează demersurile de psihoterapie şi respectiv consiliere, nu există diferenţe notabile.

Concluzii: atât psihoterapia, cât şi consilierea psihologică reprezintă procese de influenţare cu scop de schimbare a cogniţiilor, atitudinilor şi comportamentelor oamenilor.

4. Scopurile, sarcinile şi obiectivele consilierii

Scopul fundamental al consilierii constă în susţinerea şi orientarea personalităţii, întru funcţionarea psihosocială optimă a sa. Cercetătorul Dumitru I. Al. susţine, că scopurile consilierii sunt diferenţiate în funcţie de clienţi şi de problemele acestora, care la rândul lor, diferă în funcţie de vârsta clienţilor.

După Geldard K., Geldard D., (1997) scopurile consilierii se pot stabili la mai multe nivele, rezultând, corespunzător, mai multe tipuri de scopuri:

I. Scopuri fundamentale. *Sunt acele scopuri urmărite în cvasitotalitatea activităţilor de consiliere şi cu referire la majoritatea clienţilor.*

La acest nivel, consilierea se focalizează pe sprijinul, ajutorul şi îndrumarea beneficiarului, pentru a *învăţa*:

- *să atingă un nivel optim de congruenţă* între gândurile, emoţiile şi comportamentele proprii, între ceea ce gândeşte, simte şi face;

− *să se accepte aşa cum este*, conştientizându-şi capacităţile şi potenţialităţile (punctele forte), dar şi limitele, incapacităţile, inabilităţile (punctele slabe);

− *să se simtă bine, confortabil cu sine însuşi,* să fie încrezător în forţele proprii, optimist şi să gândească pozitiv;

− *să creadă în posibilitatea schimbării sale evolutive*, în necesitatea şi oportunitatea parcurgerii unor programe de formare şi dezvoltare a propriei personalităţi, programe oferite şi realizate de către profesioniştii corespunzători cu problemele beneficiarilor;

− *să abordeze cu luciditate problemele emoţionale*, fie ele neplăcute sau chiar dureroase, şi să fie capabil să depăşească momentele şi stările de disconfort şi/ sau de criză;

− *să-şi modifice atitudinile şi comportamentele dezadaptative*, ineficiente şi/ sau indezirabile social;

− să aibă capacitatea de *a-şi maximiza disponibilităţile proprii* în direcţia autodezvoltării şi a autorealizării personale opptime;

− *să ia decizii şi să-şi asume responsabilitatea* pentru propriile acţiuni, comportamente, moduri de a gândi;

− *să-şi exprime opţiunile* şi să ia decizii privind studiile, formarea profesională, evoluţia în carieră etc., în concordanţă cu propriile capacităţi (ceea ce poate), cu nivelul de aspiraţii (ceea ce vrea) şi cu oferta societăţii (ceea ce este, trebuie, se cere);

− *să adopte un stil de viaţă sănătos,* care-i asigură confortul psihologic şi starea de funcţionalitate optimă.

II. Scopurile formulate de consilier sunt obiective întemeiate pe pregătirea teoretică şi practică a consilierului, au un pronunţat caracter preventiv şi asigură formarea şi dezvoltarea optimă a personalităţii clienţilor.

Scopurile consilierii stabilite de consilier ar putea viza sprijinul, ajutorul şi îndrumarea clienţilor în următoarele direcţii:

• *realizarea autocunoaşterii, dezvoltarea stimei de sine*, formarea unor atitudini pozitive faţă de propria persoană;

• formarea şi dezvoltarea unor *abilităţi de relaţionare socială* favorabile muncii în echipă, cooperării şi colaborării în rezvolvarea unor probleme diverse;

• dezvoltarea unor *atitudini şi comportamente adecvate*, necesare menţinerii propriei sănătăţi somatopsihice;

• însuşirea unor *tehnici de învăţare eficiente* şi de promovare a unui mangement optim al învăţării;

• dezvoltarea *capacităţii de planificare a carierei*.

III. Scopurile beneficiarului. Sunt scopurile formulate de către beneficiar, înainte sau chiar în timpul procesului de consiliere propriu-zisă, pentru a căror îndeplinire beneficiarul solicită sprijin, ajutor şi îndrumare. Când au scopuri precise, formulate şi asumate de ei înşişi, beneficiarii sunt deosebit de interesaţi să se abiliteze pentru a le îndeplini, implicându-se activ şi total în activităţile de consiliere. Sunt dispuşi să înveţe aproape necondiţionat, neprecupeţind nici un efort şi angajându-se hotărât în activităţile educaţional – formative conduse de consilier.

Autorul R. S. Nemov susține, că **scopul consilierii** îl constituie acordarea de ajutor în rezolvarea problemelor cu care se adresează clientul.

Sarcinile consilierii:

1) concretizarea şi formularea problemei clientului (pe baza observaţiei, ascultării reflexive şi analizei informaţiei comunicată de client);

2) informarea clientului cu esenţa şi gravitatea problemei (în ce constă problema clientului şi de ce a apărut);

3) studierea personalităţii clientului cu scopul de a determina posibilităţile individuale de rezolvare a problemei;

4) elaborarea soluţiilor alternative, care trebuie să fie simple, scurte şi pe înţelesul clientului;

5) acordarea ajutorului suplimentar în timp ce clientul întreprinde acţiunile de rezolvare a problemei;

6) informarea clientului despre modalităţile de prevenire a problemei analogice (cu scop profilactic);

7) transmiterea unor cunoştinţe şi abilităţi elementare necesare pentru viaţă, pentru ca clientul independent să-şi acorde ajutorul necesar.

Scopurile consilierii pot fi atinse prin intermediul obiectivelor consilierii. Cercetătorul F. P. Robinson susţine, că procesul consilierii contribuie la îmbunătăţirea calităţii vieţii individului. Persoanele care doresc să atingă un nivel superior de viaţă, să depăşească anumite obstacole sau să construiască strategii personale eficiente de viaţă, se adresează consilierului. În viziunea cercetătorului, obiectivele generale ale consilierii sunt: obţinerea maturizării personalităţii, dobândirea şi utilizarea propriei independenţe; integrarea personală eficientă în situaţiile vieţii cotidiene; în profesie şi dezvoltarea responsabilităţii.

A. Băban delimitează trei obiective ale consilierii:

• Promovarea sănătăţii şi a stării de bine: funcţionare optimă din punct de vedere somatic, fiziologic, mintal, emoţional, social şi spiritual.

• Dezvoltarea personală: cunoaşterea de sine, imaginea de sine, capacitatea de decizie responsabilă, relaţionare interpersonală armonioasă, controlul stresului, tehnici de învăţare eficiente, atitudini creative, opţiuni vocaţionale realiste.

• Prevenţie: a dispoziţiei afective negative, a neâncrederii în sine, a comportamentelor de risc, a conflictelor interpersonale, a dificultăţilor de învăţare, a dezadaptării sociale, a disfuncţiilor psihosomatice, a situaţiilor de criză.

Obiectivele procesului de consiliere vizează oferirea de îndrumare şi suport subiecţilor pentru:

1) a se cunoaşte şi înţelege pe sine/a-i cunoaşte şi înţelege pe ceilalţi;

2) a se accepta pe sine/a-i accepta pe ceilalţi aşa cum sunt;

3) depăşirea prejudecăţilor;

4) a fi creativ, spontan şi autentic în relaţiile cu ceilalţi;

5) dezvoltarea unui sistem coerent de scopuri de viaţă;

6) orientarea spre scop (a avea sentimentul propriei sale capacităţi, a pune în acţiune modele alternative de comportament într-o situaţie dată, a putea aborda problemele de viaţă din unghiuri diferite de vedere, a nu se cantona rigid în anumite soluţii prefabricate).

5. Tipuri de consiliere

Există numeroase tipuri de consiliere după *criteriul necesităţilor beneficiarului*, precum:

- ***Consilierea medicală***, care include procesul şi acţiunile referitoare la asigurarea condiţiilor adecvate de creştere şi dezvoltare biofiziologică a organismului uman, de menţinere a unei stări optime de funcţionalitate şi sănătate a acestuia. Consilierea medicală este realizată de personalul specializat, medici şi asistenţi medicali.
- ***Consilierea socială***, care reprezintă ansamblul de măsuri şi acţiuni de sprijin acordate persoanelor social-vulnerabile. Astfel de probleme sunt de competenţa asistenţilor sociali şi intră în responsabilitatea autorităţilor publice.
- ***Consilierea religioasă***, care reprezintă un sprijin, ajutor şi îndrumare acordat acelor persoane care, necesită asistenţă spirituală, religioasă. Consilierea religioasă este realizată de preoţi şi consilieri pe probleme teologice.
- ***Consilierea psihologică***, care reprezintă sprijinul şi ajutorul acordat acelor persoane care, în anumite momente ale existenţei lor, au dificultăţi în adaptarea la solicitările vieţii, manifestate prin disfuncţionalităţi şi dezechilibre ale structurilor lor de personalitate. Consilierea psihologică este

realizată de psihologi, consilieri pe probleme psihologice şi psihoterapeuţi cu competenţe specifice.

- ***Consilierea psihopedagogică*** ce constituie sprijinul, ajutorul, orientarea acordată elevilor şi părinţilor acestora, personalului didactic. Consilierea psihopedagogică în mediul şcolar, este realizată de psihologul/consilierul şcolar, cadrele didactice, iar în mediul familial, aceasta este realizată de către părinţi prin intermediul educării, sfătuirii şi orientării propriilor copii.

În dependenţă de *particularităţile individuale ale clientului şi problemele cu care s-a adresat* pot fi următoarele tipuri de consiliere:

1. ***personal-intimă*** - ce are în centrul discuţiei:

- relaţii problematice cu persoanele apropiate;
- fobiile, anxietatea, eşecurile;
- insatisfacţia de sine însuşi;
- problemele sexuale.

2. ***de familie*** - problemele puse în discuţie:

- alegerea viitorului soţ;
- organizarea şi reglarea optimă a relaţiilor de familie;
- prevenirea şi soluţionarea conflictelor apărute în familie;
- relaţiile soţului, soţiei cu rudele;
- comportamentul soţilor în timpul şi după divorţ.

3. ***psiho-pedagogică*** - pune accentul pe:

- instruirea şi educarea copiilor;
- calificarea pedagogică a adulţilor;
- dirijarea colectivelor (grupurilor) de copii şi adulţi etc.

4. ***vocațională*** - se axează pe probleme:

- ce ţin de alegerea profesiei;
- perfecţionarea şi dezvoltarea aptitudinilor;
- organizarea activităţii;
- sporirea capacităţii de lucru;
- dezvoltarea capacităţilor de a negocia etc.

În dependenţă de *numărul pariticipanţilor* deosebim:

1. ***consiliere individuală;***

2. ***consiliere de grup***.

Consilierea psihologică

Consilierea psihologică este un tip de intervenţie prin care se urmăreşte sugerarea unui mod de a proceda, a unui mod de comportare ce trebuie adoptat într-o situaţie dată, sau în general, în viaţa şi activitatea cotidiană. Ea se adresează persoanelor relativ normale, sănătoase psihic, aflate uneori în dificultate, pe care le ajută să-şi conştientizeze disponibilităţile şi să le valorifice pentru rezolvarea problemelor cu care se confruntă, trăind o viaţă plină de sens, confortabilă psihologic.

Consilierea psihologică poate fi divizată în:

a) *consilierea şi asistenţa copiilor*;

b) *consilierea şi asistenţa adulţilor* (familia/părinţi, cadre didactice, diriginţi, manageri şcolari, persoane adulte care profesează în diferite domenii, etc.);

c) *consilierea şi asistenţa în situaţie de criză* (adulţi, copii);

d) *consilierea şi asistenţa individuală* (bărbaţi, femei) şi în grup;

e) *consilierea şi asistenţa pedagogică/educaţională* – sprijin, ajutor şi îndrumare acordat în special copiilor şi tinerilor, dar şi adulţilor, tuturor persoanelor care participă la activităţi de instruire – învăţare, de formare profesională, de dezvoltare personală şi orientare în carieră. Consilierea şi asistenţa pedagogică este realizată de către educatori (profesori, psihopedagogi, consilieri educaţionali sau şcolari şi chiar de către părinţi, în cazul copiilor).

Consilierea psihologică îi facilitează persoanei autocunoaşterea realistă, acceptarea de sine şi valorificarea optimă a resurselor şi disponibilităţilor proprii.

Acest tip de consiliere poate fi completat prin consideraţiile lui D. David, care defineşte consilierea psihologică ca fiind o intervenţie psihologică în scopul optimizării, autocunoaşterii şi dezvoltării personale şi/sau în scopul prevenţiei şi remiterii problemelor emoţionale, cognitive şi de comportament.

Psihoterapia

Psihoterapia este considerată un tratament fără medicamente, ce presupune utilizarea unor metode şi tehnici psihologice specifice, în vederea realizării unor schimbări, adeseori de amploare, profunde, în cogniţiile şi comportamentul oamenilor.

Psihoterapia se adresează persoanelor aflate într-o stare de suferinţă psihică, uneori greu de circumscris (delimitat) şi ca atare foarte dificil de remediat sau înlăturat. De cele mai multe ori astfel de suferinţe psihice sunt generate de conflicte interne, intrapersonale, fapte care o fac pe persoană să fie vulnerabilă (care poate fi rănit), anxioasă, îi crează probleme de adaptare la solicitări şi disconfort major. Suferinţa psihică se manifestă adesea prin aspectul unei crize adaptative acute, ceea ce reclamă intervenţia psihoterapeutică în vederea depăşirii unor astfel de stări, având rol de remediere.

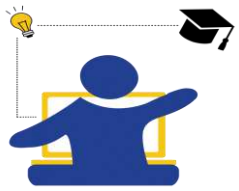
Orice intervenţie psihoterapeutică presupune realizarea unor schimbări ale modului de a gândi şi de a se comporta al persoanei.

Consilierea este centrată pe schimbarea evolutivă a persoanei, iar psihoterapia este centrată pe schimbarea revolutivă. Din aceste considerente, psihoterapeuţii lucrează cu persoane ce au tulburări clinice ce pot fi etichetate cu diagnostic psihiatric, iar consilierul facilitează autocunoaşterea, autoperfecţionarea, acceptarea emoţională, maturizarea, dezvoltarea optimă a resurselor personale.

F. C. Thorne consideră consilierea o formă de susţinere psihologică similară psihoterapiei, pentru persoanele normale cu anumite probleme de viaţă.

Alţi cercetători, printre care C. Rogers susţine, că termenii de consiliere şi psihoterapie sunt mai mult sau mai puţin sinonimi, deoarece se referă la aceiaşi metodă fundamentală; ce presupune o serie de contacte cu individul, axate pe acordarea unui ajutor în modificarea atitudinilor şi conduitei. Dintr-o astfel de perspectivă C. Rogers susţine, că termenii de consiliere şi psihoterapie sunt echivalenţi sau aproape echivalenţi. Alţi autori încearcă să diferenţieze consilierea de psihoterapie. Evident că există situaţii când trebuie să vorbim despre psihoterapie şi consiliere diferenţiind specificul acestora.

Subiectul psihoterapiei este cel care are nevoie de o restructurare de profunzime a personalităţii, o eficientă reglare şi autoreglare a stărilor sale psihice, a disponibilităţilor sale latente, dar şi a potenţialului său fizic şi spiritual maximal şi mai precis poate fi numit pacient. În concluzie, putem afirma, că deşi există numeroase asemănări între consiliere şi psihoterapie cele două activităţi nu trebuie să fie confundate.



Activități de învățare:

1. Creați o diagramă Venn care să ilustreze elementele esențiale ale definiției consilierii.
2. Realizați un tabel comparativ care să evidențieze diferențele cheie dintre consiliere și psihoterapie, luând în considerare aspecte precum: scopul, metodele utilizate, durata intervenției, etc.
3. Descrieți detaliat scopurile consilierii, oferind exemple concrete.
4. Descrieți pe scurt caracteristicile fiecărui tip de consiliere, oferind exemple concrete de aplicare.

Unitatea de învățare 2. Etică şi valori în practica consilierii în asistența socială. Principiile consilierii

1. Principii etice şi virtuţi etice.

2. Deontologia profesională şi cultura consilierului.

3. Principiile consilierii în baza Codului deontologic al psihologului.

4. Principii specifice consilierii.

5. Principiile consilierii formulate de A. Bodaliov şi V. Stolin.

1. Principii etice şi virtuţi etice

Termenii de etic şi moral sunt de multe ori folosiţi ca şi sinonime, ambii implicând judecăţi despre ceea ce este bine (corect) şi rău, ambele vizează comportamentul, relaţiile şi valorile umane. Şi totuşi cei doi termeni au accepţiuni diferite. Acţiunile sunt evaluate din punct de vedere moral în cadrul contextului larg al societăţii sau culturii. Ceea ce este văzut ca şi comportament moral este judecat în funcţie de valorile pe care le împărtăşeşti ca urmare a educaţiei pe care o primeşti, a culturii în care trăieşti şi a convingerilor religioase pe care le ai. Ceea ce este moral diferă de la o persoană la alta, de la o cultură la alta. Sigur că există principii morale universale, dar interpretarea lor diferă de la un individ la altul, sistemul de convingeri personale stă la baza judecării unui comportament ca fiind moral sau imoral.

Etica este o disciplină în cadrul filosofiei care vizează comportamentul uman şi luarea de decizii morale. Profesioniştii din sănătatea mentală au definit eticile ca şi standarde pentru comportamentul sau acţiunile noastre în relaţia cu ceilalţi şi ca principii morale adoptate de un individ sau grup de indivizi ce oferă reguli pentru un comportament bun, corect (Corey, 1993, apud Remley, P. Theodore și Herlihy, Barbara, 2001).

Legile sunt acorduri pe baza regulilor unei societăţi care setează principiile de bază pentru a trăi împreună ca şi un grup. Legea poate fi generală sau specifică, vizând atât ceea ce i se cere, cât şi ceea ce i se permite indivizilor ce formează o comunitate guvernamentală. Legea este creată şi votată de oficiali, promulgată de politic şi interpretată de jurişti. Eticile sunt create de membrii unei profesiuni, în cazul nostru consilieri.

Se face de asemenea distincţia între **etici principii** şi **etici virtuţi**.

Principii etice îşi au fundamentarea în principiile morale care sunt acorduri bazate pe asumpţiile sau convingerile cu privire la idealurile împărtăşite de membrii unei comunităţi profesionale. Ele sunt obligaţiile primare ce stau la baza luării de decizii etice. Remley, P. Theodore și Herlihy, Barbara (2001) vorbesc de 6 principii morale în consiliere:

1. *Autonomie:* consilierul trebuie să respecte drepturile clienţilor de a alege propriile lor direcţii, să acţioneze în acord cu credinţele lor şi să aibă control asupra propiilor lor vieţi. Consilierul urmăreşte împiedicarea dependenţei clientului de consilier şi încurajarea independenţei acestuia.
2. *Non-malefianţă*: înseamnă a nu face rău. Acest principiu stabilit cu multă vreme în urmă în practica medicală obligă consilierii să evite acţiunile care au riscul de a răni clientul, sau acţiunile necugetate.

3. *Beneficiul:* în mod activ, consilierul să facă binele sau să ajute sau să urmărească promovarea sănătăţii mentale şi binele clientului.
4. *Justiţia:* se referă la angajamentul de cinste (obiectivitate, nepărtinire) al consilierului într-o relaţie profesională. Acţiunile consilierului trebuiesc să fie cinstite de orice natură ar fi ele. Justiţia cere egalitate ce implică nondiscriminare, tratarea nepreferenţială, echitabilă a tuturor clienţilor.
5. *Fidelitatea*: se referă la dezvoltarea încrederii dintr-o relaţie profesională, consilierul să-şi păstreze cuvântul şi confidenţialitatea destăinuirii făcute de client.
6. *Sinceritatea:* se referă la datoria consilierului de a fi onest cu clientul.

Virtuţi etice au la bază asumpţia că eticile profesionale implică mai mult decât acţiuni morale, ele implică şi trăsături de caracter sau virtuţi. Virtuţile vizează actorul, principiile, acţiunea. Principiile răspund la întrebarea: „Cum ar trebui să mă comport?", virtuţile - la întrebarea: „Cum ar trebui să fiu?".

Remley, P. Theodore și Herlihy, Barbara (2001) vorbesc despre 5 virtuţi etice ale consilierului:

1. *Integritate:* consilierul este motivat să acţioneze corect deoarece crede că ceea ce face este corect şi pentru că este obligat s-o facă sau îi este frică de consecinţe. Au valori morale stabile şi cred în aceste valori atunci când acţionează.
2. *Discernământ:* consilierul este capabil să perceapă aspectele etice relevante ale situaţiei, să ştie ce principii să aplice şi să acţioneze decisiv. Discernământul implică toleranţă pentru ambiguitate şi capacitatea de a înţelege relaţia dintre comportamentul actual şi consecinţele sale viitoare.
3. *Acceptarea emoţionalului:* emoţionalul şi raţiunea lucrează împreună în profesiunea de consilier. De exemplu, compasiunea este o virtute a profesioniştilor din domeniul sănătăţii mentale.
4. *Conştiinţa de sine:* consilierul îşi cunoaşte propriile sale asumpţii, convingeri şi modul în care acestea i-ar putea afecta relaţiile şi interacţiunile cu ceilalţi.
5. *Interdependenţa cu comunitatea:* valorile nu pot fi rupte de comunitate, conştientizarea contextului este importantă.

2. Deontologia profesională şi cultura consilierului

Deontologia este ştiinţa datoriei, un ansamblu de principii care îşi au sursa în fundamentele morale ale persoanei şi care influenţează pozitiv întreaga activitate profesională a acesteia. Deontologia mai este numită şi etica aplicată. Vorbind de deontologie, evocăm, de fapt, obligaţiile impuse profesioniştilor în exerciţiul profesiilor lor. Evident, că deontologia diferă de la o profesie la alta datorită specificului activităţii desfăşurate, dar are pretutindeni aceeaşi bază: ideea de onestitate şi corectitudine în relaţiile cu persoana care utilizează serviciile profesionistului.

Definiţia de bază o găsim în Dicţionarul Explicativ al limbii române. DEONTOLOGÍE: 1. Doctrină privitoare la normele de conduită şi la obligaţiile etice ale unei profesiuni.

2.Teorie despre datorie, despre originea, caracterul şi normele obligaţiei morale în general. (Gen. -iei. / < fr. déontologie, cf. gr. deon – ceea ce trebuie făcut, logos – studiu).

De-a lungul timpului, deontologia a fost asociată mai mult cu profesiile, ale căror îndatoriri erau mai puţin strict codificate şi care s-au constituit ulterior ca elemente ale unui drept disciplinar. Respectarea normelor deontologice era verificată de asociaţiile profesionale, independent de exercitarea împotriva celor verificaţi a unei acţiuni civile sau penale, de cei care ar fi putut fi victimă a incorectitudinii acestora.

Alături de competenţele de specialitate, de cele practic-acţionale, constructiv-creative şi psiho-relaţionale, un loc important îl ocupă competenţele moral-etice.

Activitatea profesională se desfăşoară în acord cu legislaţia naţională, europeană şi internaţională în domeniul de referinţă, cu drepturile fundamentale ale omului şi cu respectarea drepturilor copilului.

Principii şi norme obligatorii în societate: integritatea morală şi profesională, respectarea interesului public, respectarea legislaţiei generale şi specifice domeniului, respectarea autonomiei personale, onestitate şi corectitudine intelectuală, respect şi toleranţă, autoexigenţă în exercitarea profesiei. Obligaţia promovării unei imagini pozitive a profesiei şi responsabilitatea propriei formări profesionale.

Un profesionist adevărat stabileşte, de asemenea, relaţii de conduită colegială, bazate pe respect, onestitate, solidaritate, cooperare, corectitudine, toleranţă, evitarea denigrării, sprijin reciproc, confidenţialitate, competiţie loială, interzicerea fraudei intelectuale şi a plagiatului.

În temeiul celor relatate, putem concluziona că din cele mai vechi timpuri, oamenii au fost interesaţi să reglementeze relaţiile dintre ei prin norme care să aibă ca scop protejarea fiecărui individ al comunităţii sau a anumitor segmente ale acesteia (familie, trib, gintă, popor, naţiune, etnie, organizaţie etc.). Astăzi, avem persoane pregătite special, care se ocupă de problematica şi praxiologia conflictelor familiale.

4. Principiile consilierii în baza Codului deontologic al psihologului

Principiile consilierii în esenţă ţin de deontologia profesională. Codul deontologic al consilierului constituie instrumentul de bază al specialistului, care vizează, respectarea unor anumite principii:

1) *Principiul respectării drepturilor şi demnităţii oricărei persoane*. Consilierul va desfăşura activitatea, manifestând respect faţă de trăirile, experienţele, cunoştinţele, valorile, ideile, opiniile şi

opţiunile celorlalţi. Nu va manifesta inechitate pe criterii de cultură, naţionalitate, etnie, rasă, religie, sex.

2) *Principiul competenţei profesionale*. Consilierul se va angaja numai în acele activităţi profesionale în domeniul cărora deţine cunoştinţele, aptitudinile, atitudinile, experienţa şi atestarea necesară.

3) *Principiul integrităţii morale şi profesionale în toate relaţiile*. Consilierul va prezenta într-o manieră onestă pregătirea şi calificările sale oriunde se află în relaţii profesionale.

4) *Principiul respectului colegial*. Consilierul va manifesta faţă de colegii săi de profesie onestitate, corectitudine, loialitate şi solidaritate. Este inadmisibil clarificarea relaţiilor dintre colegi şi colaboratori în prezenţa clienţilor.

5) *Principiul responsabilităţii profesionale şi sociale sau principiul „Nu dăuna!”*. Consilierul va manifesta o maximă responsabilitate pentru starea de bine a oricărui individ, familiei, grupului sau comunităţii faţă de care îşi exercită rolul de consilier. El va acţiona astfel încât să nu cauzeze daune sănătăţii, stării generale sau statutului social al beneficiarului. Consilierul nu oferă informaţii care ar putea agrava starea individului, este prudent la recomandările oferite.

6) *Principiul inofensivităţii şi caracterului adecvat al metodelor şi tehnicilor psihologice aplicate.* Tehnicile aplicate trebuie să corespundă scopurilor cercetării, vârstei, studiilor, condiţiilor experimentului şi să nu fie periculoase pentru sănătatea individului.

7) *Principiul imparţialităţii*. Este inadmisibilă atitudinea preconceptă sau neobiectivă faţă de beneficiar.

8) *Principiul colaborării dintre consilier şi individ*. Consilierul va informa beneficiarul despre posibilităţile reale ale psihologiei contemporane în problema vizată, despre hotarele competenţei şi posibilităţilor sale.

9) *Principiul acceptării necondiţionate a persoanei* (se referă la emoţiile beneficiarului, dar nu la acceptarea oricărui comportament). Consilierul nu face judecăţi de valoare sau judecăţi morale referitoare la viaţa beneficiarului. Nu va eticheta individul, nu va pronunţa aprecieri negative în voce.

10) *Principiul confidenţialităţii*. Consilierul se angajează să nu divulge informaţiile furnizate de beneficiar altor persoane, aducând astfel prejudicii psihologice, morale, juridice beneficiarului – păstrarea secretului profesional.

11) *Principiul nondirectivităţii*. Consilierul nu decide în locul beneficiarului.

12) *Principiul nonexploatării*. Consilierul nu va exploata sau nu va profita de persoanele faţă de care manifestă un ascendent de autoritate. Va evita potenţarea vocii, jesticularea neadecvată, comportamentele agresive faţă de cei cu care vine în contact în timpul activităţii profesionale.

13) *Principiul fundamentării şi caracterului ştiinţific al rezultatelor cercetărilor.* Consilierul va formula rezultatele cercetării în termeni şi noţiuni, acceptate în ştiinţa psihologică.

14*) Principiul autonomiei*. Informaţia obţinută nu va fi discutată cu persoane străine domeniului psihologiei. Consilierul nu transmite metodele şi tehnicile de lucru persoanelor necompetente. Va manifesta obiectivitate şi corectitudine.

15) *Principiul manifestării preocupării faţă de respectarea standardelor sau principiilor etice.* În cazul violării standardelor etice de către unul din colegi, consilierul este obligat să atragă cu maximă discreţie şi colegialitate atenţia acelui coleg asupra conduitei neadecvate, iar în cazul în care comportamentul non-etic persistă se va adresa organelor de resort (Comisia Metodică a Psihologilor a DGETS/minister).

16) *Principiul formării şi dezvoltării profesionale*. Consilierul depune permanent un efort de menţinere şi dezvoltare proprie profesională prin informare permanentă, participare la programe de formare profesională de specialitate, consultări cu specialişti din domeniu.

5. Principii specifice consilierii

1. *Susţinerea afectivă*

Ca urmare a problemelor sale existenţiale clientul se simte frustrat în necesităţile şi interesele sale şi solicită ajutorul unui specialist. El aşteaptă în mod conştient sau nu de la acesta în primul rând o susţinere afectivă.

2. *Susţinerea cognitivă*

Pe fondul susţinerii afective se poate „construi" susţinerea cognitivă care înseamnă identificarea de către consilier a mecanismelor cognitive ale consiliatului care pot constitui pârghii pentru rezolvarea problemelor sale. În procesul consilierii aceste mecanisme cognitive ca înţelegerea, interiorizarea, conştientizarea, problematizarea pot fi dezvoltate pentru a fi atinse obiectivele identificate în comun.

3. *Susţinerea volitiv-decizională*

De multe ori persoana care solicită ajutorul unui consilier ştie ce problemă are sau cum poate fi rezolvată aceasta, dar nu are suficientă voinţă şi capacitate decizională pentru a alege cea mai bună soluţie şi pentru a o aplica. Ca urmare rolul consilierului este de a creşte şi întări încrederea clientului în capacitatea sa de a lua decizia optimă pentru el. Mai mult consilierul trebuie să sublinieze faptul că nimeni altcineva nu poate lua cea mai bună decizie pentru el decât clientul însuşi.

4. *Descărcare emoţională*

Descărcare emoţională sau catharsis-ul este principiul prin care orice formă de intervenţie psihologică permite clientului să-şi exprime liber propriile sale trăiri pozitive sau negative. Acest

catharsis reduce tensiunea emoţională şi pregăteşte calea unei mai bune cunoaşteri de sine a clientului. În felul acesta el devine capabil să vorbească despre propriile sale probleme, cu mai multă obiectivitate.

5. *Principiul orientare-sfătuire-dirijare* implică mai multe grade de directivitate în funcţie de necesităţile clientului. Dacă acesta dispune de un grad înalt de structurare a problemelor sale de viaţă, ca şi soluţiile proprii posibile el are nevoie de o directivitate redusă, de o orientare în luarea celei mai bune decizii. Dacă problema şi soluţia îi sunt mai puţin structurate subiectul are nevoie de o sfătuire sau de o orientare mai directivă. Cel mai scăzut grad de structurare a problemei, soluţiei şi deciziei subiectului corespunde celui mai mare grad de directivitate, de dirijare a clientului. Toate aceste nivele ale intervenţiei de consiliere sunt posibile numai dacă s-a realizat climatul de susţinere afectivă, de comunicare biunivocă între cei doi parteneri: consilierul şi clientul.

6. *Interzicerea acţiunilor non-etice*: relaţii sexuale cu clientul, avantaje materiale obţinute ca scop al consilierii, obligaţii impuse clientului de către consilier.

7. *Respectul reciproc*

Aceasta este asigurat de către consilier prin statutul său profesional, prin competenţa şi prin rezultatele sale practice, dar şi prin atitudinea sa umană de a se raporta ca om, la o altă fiinţă umană. Situarea consilierului într-o poziţie de superioritate sau inferioritate faţă de client denaturează relaţia şi afectează principiul respectului reciproc. Din punct de vedere al clientului alegerea consilierului este o primă dovadă de manifestare a respectului faţă de acesta. Respectul reciproc se câştigă permanent pe parcursul procesului de consiliere, atât de către consilier, cât şi de către client. Consilierul trebuie să evite atât umilirea clientului, cât şi mila faţă de acesta.

8. *Principiul „adevărului personal" al clientului în unitate şi în acord cu „adevărul moral"*

„Adevărul personal" este vectorul lumii personale al clientului ca sinteză între structura sa de personalitate şi contextul socio-uman în care el trăieşte. El nu este opus adevărului, ci doar propriu, specific unui subiect sau altuia. Consilierul are rolul de a pătrunde prin abilităţile sale în această lume personală şi de a descoperi acest „adevăr personal" la care să-şi raporteze acţiunea de modelare. Insight-ul, cum se numeşte el în psihoterapie, este fundamental pentru asigurarea succesului consilierii.

Dar sănătatea şi durata rezultatelor obţinute în procesul consilierii depind de acordul între adevărul personal şi adevărul moral. O consiliere care nu ţine seama de adevărul moral, de valorile general acceptate nu poate fi o consiliere justă şi de durată (Exp. Consilierea unui delincvent sau criminal).

9. *Principiul non-agresivităţii consilierii*

Consilierul însuşi trebuie să se afle în stare psihică de echilibru şi satisfacţie personală pentru a evita orice manifestare agresivă prin limbaj verbal, mimică sau gestică. În ceea ce priveşte

agresivitatea clientului ea poate fi admisă doar ca „eliberare", „descărcare", catharsis al impulsurilor agresive blocate, al stress-ului cotidian. Identificarea unor manifestări agresive grave trebuie să conducă la orientarea clientului către alte forme de asistenţă psihologică sau psihiatrică.

10. *Principiul influenţei benefice şi nu al manipulării*

Consilierea este un proces de influenţă, de orientare, de modelare a clientului, dar cu acordul acestuia. Prin mecanismul interiorizării această influenţă a consilierului este asumată de către client. Manipularea care presupune reducerea gradului de conştientizare şi de acord intern al subiectului nu este benefică pentru dezvoltarea potenţialului psihologic al clientului.

11. *Principiul confidenţialităţii* este necesar deoarece în procesul consilierii se vehiculează informaţii personale care privesc viaţa şi interesele clientului. Asigurarea confidenţialităţii conduce la creşterea încrederii clientului în consilier şi în procesul consilierii.

12. *Principiul neculpabilităţii*

Consilierea nu este un proces de judecată care se încheie cu pronunţarea unui verdict ca „vinovat" sau „nevinovat", ci un proces de clarificare, de orientare, învăţare, care se finalizează cu creşterea potenţialului de sănătate şi responsabilitate a subiectului. În procesul consilierii sau la celelalte nivele ale intervenţiei psihologice folosirea mecanismului psihologic al culpabilizării şi trăirea sentimentelor de vină sunt inadecvate, insuficiente. Într-un tablou al semnelor de boală, vinovăţia şi autoculpabilizarea sunt indicatori ai stării de boală.

6. Principiile consilierii formulate de A. Bodaliov şi V. Stolin

Principiile consilierii formulate de către A. Bodaliov și V. Stolin în 1987 sunt:

1. *Atitudinea binevoitoare vizavi de client* – urmăreşte scopul de a crea condiţii pentru ca clientul să se simtă bine şi confortabil în timpul discuţiei. Presupune capacitatea de a asculta atent, de a acorda susţinerea psihologică necesară, de a nu condamna, dar de a înţelege şi a ajuta.
2. *Orientarea spre normele şi valorile clientului* – consilierul trebuie să se orienteze nu spre normele sociale acceptate, dar spre acele principii şi idealuri ce-i sunt proprii clientului. Rezultatele bune pot fi asigurate doar în cazul când consilierul porneşte de la sistemul de valori ale clientului, în caz contrar negând aceste valori clientul nu va mai fi sincer, din care cauză influenţele consultative se vor dovedi practic irealizabile.
3. *Interdicţia de a da sfaturi* – nu se poate de dat clientului sfaturi. Motivele: a) cât de mare nu ar fi experienţa de viaţă şi cea personală a consilierului e imposibil de a-i da un sfat garantat, deoarece viaţa fiecăruia este unică şi imprevizibilă; b) dând sfaturi consilierul îşi asumă totalmente responsabilitatea pentru ceea ce se petrece, fapt ce nu contribuie la dezvoltarea personalităţii clientului şi atitudinii sale adecvate faţă de realitate (se poate forma o atitudine pasivă şi superficială

în locul unei tendinţe active de a-şi pune ordine în viaţă, de a şi-o schimba). Iar orice eşec este atribuit consilierului, ceea ce împiedică clientului să-şi vadă rolul său în evaluarea evenimentelor.

4. *Caracterul anonim* – este una din cele mai importante condiţii ale consilierii. Presupune faptul, că orice informaţie comunicată consilierului, nu poate fi transmisă fără permisiunea clientului nimănui (inclusiv organizaţiilor obşteşti sau de stat, rudelor sau prietenilor).

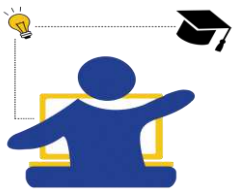
Există totuşi excepţii, cu care clientul este familiarizat din timp. Drept excepţie e considerată situaţia când consilierul află în procesul consilierii despre ceva ce constituie pericol pentru viaţa altor persoane.

5. *Delimitarea relaţiilor personale şi profesionale* – se întâmplă uneori, că consilierul suferă eşec, din cauză că stabileşte cu clientul relaţii de prietenie sau încearcă să acorde ajutor profesional rudelor sau prietenilor. Consilierul nu trebuie să uite că, autoritatea lui în mare măsură e determinată de faptul, că clientul îl cunoaşte foarte puţin ca personalitate, astfel el nu are temei pentru a-l admira sau a-l blama.

Stabilirea unor relaţii personale mai apropiate are drept consecinţă faptul că ei ca prieteni încearcă să-şi satisfacă anumite necesităţi, dorinţe, astfel consilierul nu mai poate păstra o poziţie obiectivă necesară pentru soluţionarea efectivă a problemei.

6. *Angajarea clientului în procesul consultativ* – pentru ca consilierea să fie efectivă, clientul trebuie să se simtă maximal angajat în discuţie, să trăiască emoţional tot ce se discută. Pentru aceasta, consilierul trebuie să aibă grijă ca mersul discuţiei să fie logistic şi clar şi să-l cointereseze pe client. Căci doar când este interesant şi pe înţelese, clientul caută activ căi de soluţionare a situaţiei, o retrăieşte şi o analizează. Uneori, clientul poate pierde interesul faţă de tema discutată, nu este de acord, dar nu vrea să recunoască. Ar fi bine că în aşa situaţii consilierul să nu insiste, ci să schimbe tema, să glumească pentru a reduce tensiunea situaţiei, păstrând pe seama aceasta interesul clientului faţă de procesul consultativ şi asigurând productivitatea înaltă influenţei psihologice.

7. „Nu dăuna”.



Activități de învățare:

1. Definiți conceptul de deontologie profesională și explicați rolul acesteia în practica consilierii.
2. Descrieți cultura specifică profesiei de consilier, evidențiind elemente precum confidențialitatea, respectul și empatia.

3. Discutați importanța respectării principiilor din Codul deontologic al consilierului/psihologului pentru asigurarea unei practici etice și responsabile.
4. Analizați relevanța principiilor lor în contextul actual al practicii consilierii în asistența socială.

Unitatea de învățare 3. Pregătirea profesională a consilierului

1. Consilierul – caracteristici.

2. Deontologia consilierului: aptitudinile şi abilităţile consilierului.

3. Relaţia consilier – beneficiar ca fundament metodologic al activităţii eficiente de consiliere.

4. Dimensiuni ale comportamentului non-verbal.

1. Consilierul – caracteristici.

Consilierul deseori devine model pentru beneficiarii săi, deaceea este important ca consilierul, pentru început, să-şi modifice/remedieze aspectele sale negative, sau aspectele pe care ar vrea să le modifice la persoana cu care lucrează. Pentru aceasta consilierul trebuie să lucreze cu regularitate asupra problemelor sale personale. În caz de necesitate poate chiar apela şi el la un specialist competent, căci problemele neremediate ale consilierului, vor afecta capacitatea de reuşită a beneficiarului.

În literatura de specialitate identificăm următoarele *caracteristici ale unui consilier eficient* (Corey, 2001), stabilite prin cercetări de tip experimental şi experienţial:

− consilierul ca persoană şi specialist posedă propria identitate. Acesta ştie cine este el, ce poate să devină, ce doreşte de la viaţă şi poate realiza distincţia între elementele esenţiale şi cele neesenţiale;

− consilierul respectă şi se apreciază pe sine însuşi, bazându-se în demersul de acordare a ajutorului pe forţa şi sentimentul valorii personale;

− consilierul îşi recunoaşte şi îşi acceptă forţa interioară, se simte adecvat în prezenţa celorlalţi şi le permite acestora să se manifeste ca persoane puternice, fiind deschis şi receptiv la schimbare, capabil să renunţe la căile şi mijloacele cunoscute şi sigure pentru un demers de tip inovator;

− consilierul este capabil să ia decizii şi să-şi asume responsabilităţi pentru sine şi pentru ceilalţi;

- consilierul este activ, dinamic, trăieşte în mod plenar, opţiunile sale fiind bazate pe un sistem de valori morale; este o persoană autentică, sinceră, onestă, care nu se ascunde în spatele unor măşti, nu joacă roluri impuse şi nu declanşează mecanisme de tip defensiv;

− consilierul are simţul umorului, priveşte lucrurile în perspectivă şi nu se teme să se amuze chiar pe seama propriilor sale deficienţe; are capacitatea de a-şi recunoaşte greşelile şi de a-şi asuma responsabilitatea pentru acţiunile sale;

− trăieşte predominant în prezent, fără a se agaţa de trecut sau a se refugia prea mult în viitor;

− consilierul admite, apreciază şi respectă diferenţele culturale, sociale, de gen sau rasă; este sincer interesat de bunăstarea celorlalţi, interes bazat pe respect, grijă, încredere şi apreciere a oamenilor;

− este profund implicat în activitatea sa, dar, totodată, nu devine sclavul activităţii profesionale;

− consilierul este capabil să stabilească limitele adecvate specifice unei relaţii interpersonale sănătoase; deşi participă activ la problemele beneficiarilor săi, nu se ocupă de ele în timpul liber, este capabil să spună ,,nu", fapt ce îl ajută să ducă o existenţă echilibrată.

Cercetătorul I. Al. Dumitru menţionează, că în cadrul instituţiei de învăţământ, se poate considera eficient consilierul care:

− operează într-un mediu securizat şi confortabil psihologic;

− explică experienţele şi trăirile elevului într-un mod inteligent şi consistent logic;

− ajută elevul să ia decizia de a se angaja în activităţi, în rezolvarea propriilor probleme, eliberându-se de distres şi atingându-şi scopurile asumate.

În acest context, I. Mitrofan, identifică o serie de cunoştinţe care trebuie să le posede, fiecare consilier şi anume consilierul şcolar eficient:

- cunoaşterea principalelor etape ale dezvoltării umane;
- cunoaşterea problematicii familiei şi a riscului de a deveni înlocuitor al părinţilor;
- cunoaştera sistemului de valori al copiilor şi adolescenţilor;
- cunoaşterea reţelei de stat de organizaţii nonguvernamentale;
- cunoaşterea principalelor reglementări privind protecţia copilului.

Aceste cunoştinţe, precum şi respectarea codului deontologic al psihologului, dar şi interiorizarea unui sistem de valori, în interdependenţă cu conţinutul, formele şi modalităţile consilierii psihopedagogice, constituie o parte semnificativă din consilierea psihopedagogică.

În procesul consilierii specialistul este obligat să respecte următoarele reguli:

− ascultarea activă;

− confidenţialitatea;

− empatia;

− respectarea beneficiarului;

− suportul afectiv;

− orientarea beneficiarului spre identificarea resurselor necesare în soluţionarea propriilor probleme;

− responsabilizarea pentru realizarea obiectivelor fixate în comun;

− monitorizarea cazului după finalizarea intervenţiei.

Indiferent de tehnicile utilizate, activitatea de consiliere vizează:

− a nu invada universul interior al beneficiarului;

− a nu prescrie reţete (fiecare beneficiar e unic în felul său, la fel şi problemele fiecărui beneficiar sunt unice);

− a nu dăuna;

− a fi apt pentru a vedea dincolo de aparenţe;

− a facilita, la nivelul beneficiarului, autocunoaşterea, autodefinirea, autoevaluarea şi formarea abilităţilor de comunicare şi relaţionare;

− a orienta beneficiarul spre a-şi concepe propriile strategii acţionale şi propriile opţiuni, în conformitate cu resursele sale reale, şi în conformitate cu resursele sale motivaţionale de care dispune.

2. Deontologia consilierului: aptitudinile şi abilităţile consilierului

Aptitudinile consilierului

Psiholog – consilier poate fi persoana ce are studii psihologice generale, experienţă în activitatea practică în calitate de psiholog – consilier, apreciată de specialişti şi avizată printr – un document respectiv.

Studiile psihologice generale se obţin la absolvirea facultăţii de psihologie. Studiile speciale presupun specializarea în unul din domeniile psihologiei practice.

Pe lângă cunoştinţe şi priceperi, consilierul trebuie să posede un şir de calităţi, trăsături de personalitate. De exemplu, el trebuie să iubească oamenii, să simtă şi să înţeleagă starea lor, să fie bun, tolerant, comunicabil şi răspunzător. R.Mei scrie că „consilierul trebuie să poată atrage oamenii, să se simtă liber în orice societate, să fie capabil de empatie. Prioritară este atitudinea binevoitoare şi tendinţa de a înţelege clientul şi de a-i ajuta să-şi vadă laturile cele bune şi să-şi conştientizeze valoarea sa ca individualitate”.

Consilierea eficientă presupune manifestarea unui complex aptitudinal – atitudinal specific consilierului, dar şi o serie de principii particulare acţiunii de consiliere.

Consilierul trebuie să prezinte o serie de calităţi/aptitudini dintre care amintim:

− ***Empatia*** – capacitatea de a percepe trăirile, emoţiile interlocutorului, modul său de a gândi şi a se comporta, fără a se identifica cu acesta. Empatia nu trebuie confundată cu mila sau compasiunea faţă de o persoană în dificultate. Această calitate se dezvoltă prin exersarea

comunicării verbale şi nonverbale eficiente. Din acest motiv trebuie să avem în vedere ascultarea atentă a interlocutorului, utilizarea întrebărilor deschise, evitarea întreruperilor, a etichetărilor, a criticilor sau moralizării. De asemenea, este indicat să acordăm un timp de gândire înainte de a da un răspuns, oferirea de răspunsuri scurte, clare, utilizarea unei tonalităţi potrivite a vocii etc.

Empatia – abilitate de a înţelege cu acurateţe experienţa şi sentimentele altor persoane ca o condiţie a relaţiilor de ajutorare. Contribuie la dezvoltarea interacţiunii pozitive dintre client şi consilier. E una din calităţile obligatorii, ce presupune capacitatea consilierului de a simţi şi înţelege ceea ce simte clientul, de a privi lucrurile cu ochii clientului, uitând temporar propria viziune, propriul punct de vedere (o manifestă pe tot parcursul procesului de consiliere).

− ***Acceptarea necondiţionată*** este premisa fundamentală a procesului de dezvoltare personală şi de optimizare a funcţionării persoanei. Consilierul trebuie să accepte necondiţionat interrelaţionarea cu subiectul, indiferent dacă valorile acestuia diferă sau sunt diametral opuse. Valorizarea clienților nu trebuie să fie condiţionată de grupul social de apartenenţă, de rasă, sex, religie, valori şi atitudini personale, comportamente. Acceptarea necondiţionată nu este echivalentă cu aprobarea oricărei aptitudini sau a oricărui comportament, cu neutralitate sau ignorare, cu simpatie şi toleranţă. Acceptarea unei persoane nu presupune nici aprobarea nici dezaprobarea a ceea ce spune sau simte persoana. Este acceptarea modului în care persoana simte sau crede în mod diferit de ceilalţi.

Non-acceptarea înseamnă: să dai sfaturi, soluţii, să evaluezi, să învinovăţeşti, etichetezi, ameninţi, lauzi etc.

− ***Congruenţa*** – se referă la concordanţa dintre comportamentul consilierului şi convingerile, emoţiile şi valorile sale personale. Este indicat să nu exprime convingeri şi idei în care nu crede cu adevărat. Decalajul dintre ceea ce simte sau gândeşte consilierul se va transpune într-un comportament fals, uşor de observat de ceilalţi. Dacă manifestă această calitate va reuşi să construiască o relaţie de încredere cu clientul.

− ***Colaborarea*** – reprezintă abilitatea consilierului de a implica persoana în deciziile de dezvoltare personală. Rolul consilierului este să-l ajute pe beneficiar să găsească cele mai bune informaţii pentru ca acesta să poată lua decizii optime.

− ***Responsabilitatea*** – presupune respectarea principiilor fundamentale ale consilierii, prin prevenirea utilizării greşite a cunoştinţelor şi metodelor de consiliere. Consilierul nu se poate implica în procesul consilierii dacă nu îşi asumă responsabilitatea aptitudinilor şi acţiunilor sale. Consilierul activează în limitele competenţei sale profesionale şi îşi asumă responsabilitatea pentru consecinţele propriilor acţiuni.

- ***Manifestarea grijii faţă de client*** – prin gesturi, mimică, cuvinte de a demonstra interesul sincer faţă de client. Nu trebuie de făcut exces pentru a nu influenţa starea clientului.

-*Căldura (afectivitatea)* – este o calitate esenţială deoarece constă în capacitatea consilierului de a trata clientul astfel încât el să se simtă confortabil şi în siguranţă. Căldura exprimată de consilier prin zâmbete, voce plăcute, expresie facială degajată, poate să sugereze înţelegere şi receptivitate pentru problemele clientului.

-Bunăvoinţa – presupune atitudinea emoţională pozitivă faţă de client şi priceperea de a menţine stilul binevoitor al discuţiei indiferent de situaţie şi comportamentul clientului.

-Imparţiabilitatea – evitarea aprecierilor referitor la acţiunile şi personalitatea clientului.

Adler – „psihologul nu trebuie niciodată să-şi permită să facă aprecieri referitor la virtuţiile morale ale fiinţei omeneşti".

R. Mei – trebuie să respecte şi să aprecieze oamenii fără a-i blama, să-i înţeleagă obiectiv, fără prejudecăţi.

Abilităţile consilierului

Pentru reuşita actului de consiliere se impune existenţa şi manifestarea unui set de abilităţi specifice consilierului. Dintre acestea amintim:

− ***Ascultarea activă*** – presupune ascultarea cu atenţie a clientului şi încurajarea prin conduita verbală şi nonverbală a exprimării deschise a problemelor.

− ***Observarea*** – capacitatea de a remarca detalii ale conduitei verbale şi nonverbale a subiectului, pentru sesizarea congruenţei dintre cele două forme de comunicare, dar şi pentru a identifica trăirile afective ale acestuia.

− ***Adresarea întrebărilor*** – impune atenţie în selecţia tipurilor de întrebări şi chiar a momentului în care acestea se adresează.

− ***Oferirea de feed-back*** – oferirea unui feed-back eficient este o abilitate care susţine comunicarea dintre client şi consilier. Feed-back-ul se va focaliza pe aspectele pozitive; el trebuie să fie constructiv şi nu distructiv, focalizat pe un comportament specific. Feed-back-ul trebuie oferit imediat pentru întărirea comportamentului.

− ***Furnizarea de informaţii*** – Trebuie folosit un limbaj comun cu cel al clientului. Se transmit informaţii care sunt corecte şi suficiente pentru decizii responsabile.

− ***Parafrazarea*** – este abilitatea de reformulare a ceea ce ni se pare esenţial în mesaj. Are ca obiectiv clarificarea aspectelor legate de subiectul sau tema în discuţie. Parafrazarea permite totodată şi consilierului să îşi clarifice dacă a înţeles corect mesajul transmis de beneficiar.

− ***Sumarizarea*** – presupune verbalizarea într-o manieră organizată a celor mai importante aspecte ale discursului interlocutorului. Sumarizarea se realizează împreună cu clientul.

− ***Reflectarea*** – este exprimarea înţelegerii de către consilier atât a conţinutului informational, cât şi a stării emoţionale transmise de subiect. Scopul reflectării este să verifice

înţelegerea celor relatate de interlocutor şi să îi comunice acestuia înţelegere şi acceptare necondiţionată.

3. Relaţia consilier – beneficiar ca fundament metodologic al activităţii eficiente de consiliere

3.1. Aspecte definitorii ale relaţiei de consiliere

Relaţia de consiliere este definită ca un parteneriat între cei doi protagonişti dintre care unul este cel care solicită ajutorul de specialitate, numit beneficiar sau client şi celălalt cel care oferă acest ajutor, consilierul, fiecare dintre ei cu viziuni, expectanţe şi experienţă, dar împărtăşind aceleaşi scopuri de soluţionare/ depăşire a problemei. Constituie o întâlnire foarte importantă pentru beneficiarul care se confruntă cu probleme.

Relaţia terapeutică se bazează pe un contract mutual între consilier şi beneficiar care include problemele identificate, durata şi frecvenţa şedinţelor, aşteptările beneficiarului, responsabilităţile fiecărei persoane implicată în consiliere. Contractul poate fi scris sau doar analizate punctele din el, fără a le nota pe hârtie.

C. Rogers menţiona că o consiliere eficientă trebuie să aibă la bază o relaţie bine structurată, dar permisivă, care trebuie să-l ajute pe beneficiar să se înţeleagă pe sine însuşi în asemenea măsură încât să fie capabil să facă paşi pe linia unei noi orientări.

Relaţia dintre consilier şi beneficiar este o relaţie mereu unidirecţională, adică de la consilier spre beneficiar. Faptul că consilierul realizează un venit ca urmare a exercitării profesiei sale sau că poate trăi momente de satisfacţie profesională datorate reuşitelor sale sunt efecte pe care le putem considera colaterale. O abatere de la această normalitate este fie atunci când consilierul încalcă codul etic şi deontologic, urmărind conştient anumite beneficii.

A. Baban susţine, că în cadrul procesului de consiliere, specialistul trebuie să ajute şi să-i inspire încrederea în forţele sale beneficiarului; să-i insufle că el este capabil să-şi asume propria dezvoltare personală, să prevină diverse tulburări şi disfuncţii, să găsească soluţii la problemele cu care se confruntă; să-l facă să se simtă bine cu sine, cu ceilalţi în lumea în care trăieşte şi interrelaţionează.

L. Cuzneţov delimitează dimensiunea etică în consilierea familiei, aceasta în viziunea cercetătoarei parvine din valorile, normele şi principiile morale, care se concentrează în respectarea standardelor morale şi valorizarea strategiilor şi reglementărilor privind relaţia consilier – subiect client (parteneri conjugali; părinţi; copii; bunici; alte rude etc.), practicile şi procedurile consilierii. Dimensiunea etică în consilierea familiei se axează pe respectarea drepturilor omului, asigurarea confidenţialităţii, protejarea subiecţilor consiliaţi de anumite constrângeri indecente.

3.2. Responsabilităţile consilierului şi a beneficiarului în procesul consilierii

Cercetătorul I. Al. Dumitru defineşte relaţia de consiliere ca fiind o relaţie între o persoană specializată, cu anumite competenţe (consilierul), şi o altă persoană (clentul/beneficiarul), în cadrul căreia consilierul acordă asistenţă, oferă sprijin şi îndrumare beneficiarului, ajutându-l să conştientizeze problemele cu care se confruntă şi determinându-l să se angajeze în soluţionarea lor.

Pentru a conştientiza esenţa consilierii vom face o trecere în revistă a responsabilităţilor ambelor părţi, a specialistului şi a beneficiarului.

Responsabilităţile consilierului, precum şi responsabilităţile beneficiarului sunt prevăzute în contractul iniţial şi presupun realizarea unor funcţii.

Astfel, *responsabilităţile consilierului* includ:

− acţiuni de conducere şi dirijare a procesului de consiliere în vederea realizării obiectivelor beneficiarului;

− acţiuni de evitare a jucării rolurilor de victimă, salvator sau persecutor;

− implicarea activă, împreună cu beneficiarul, la analiza tranzacţională, analiza jocurilor psihologice şi analiza scenariilor de viaţă, a problemelor;

− explicarea direcţiei şi rezultatelor consilierii;

− asistarea beneficiarului la realizarea contractului cu el însuşi, rolul consilierului fiind cel de martor, sfătuitor sau facilitator;

− comportamente de susţinere morală, considerând obiectivele beneficiarului mai importante decât cele proprii;

− respectarea codului deontologic al consilierului.

Responsabilităţile persoanei consiliate/beneficiarului, includ:

− determinarea şi stabilirea prin contract, ceea ce vrea să schimbe beneficiarul;

− identificarea potenţialului interior ce ar putea fi antrenat în obţinerea schimbării beneficiarului;

− asumarea responsabilităţii pentru propriile decizii şi acţiuni de îndeplinire a sarcinilor oferite de consilier;

− participarea activă la stabilirea unei relaţii terapeutice de siguranţă şi încredere;

− considerarea consilierului drept aliat al schimbării şi nu magician.

Procesul consilierii psihologice, poate fi conştientizat ca un proces de schimbare complexă şi continuă a beneficiarului cu ajutorul şi sub îndrumarea consilierului. Evident că acest proces presupune anumite abilităţi şi competenţe din partea specialistului vizat.

4.Dimensiuni ale comportamentului non-verbal

1)Contactul vizual dintre client şi consilier. Este cel mai bine să fii capabil să te uiţi direct în ochii clientului atunci când vorbeşti cu el sau când îl asculţi (*regulă:* priviţi oamenii atunci când intenţionaţi să discutaţi cu ei!). Clientul ar trebui să se afle la acelaşi nivel vizual cu consilierul.

Ochii oferă multe informaţii:

a) *evitarea privirii* poate să semnifice: sfială, ruşine, retragere, anxietate, nelinişte, îngrijorare, că subiectele atinse îl deranjează; nu se simte confortabil;

b) *căutarea privirii* directe poate să semnifice: atenţie, receptivitate, deschidere către schimbare;

c) *privirea fixă* este o modalitate de comunicare cu consilierul şi poate semnifica şi rememorare, aducere aminte;

d) atât în cazul clientului, cât şi în cel al consilierului, pupilele dilatate reprezintă interes, preocupare, în timp ce contractarea acestora – lipsa interesului, plictiseala.

2)Limbajul corpului. Clienţii vă percep ca fiind interesaţi în ceea ce priveşte, dacă staţi faţă în faţă, ţineţi trunchiul uşor aplecat înainte, spre persoana cu care vorbiţi, aveţi o figură expresivă şi utilizaţi gesturi care facilitează şi încurajează comunicarea.

Aplecarea spre client având mâinile încrucişate pe un birou care se află între client şi consilier poate să comunice o poziţie de putere şi autoritate. Stând lângă client (fără o masă sau un birou între dumneavoastră) îl aduce pe consilier într-o poziţie mai bună pentru a demonstra căldură şi empatie.

a) *tremorul buzelor* poate însemna: nervozitate, nemulţumire, stres, ostilitate;

b) *orientarea capului spre consilier* semnifică receptivitate, iar mişcarea repetată a capului poate fi interpretat ca lipsă de concentrare sau un răspuns automat;

c) *braţele încrucişate* semnifică o barieră, nevoia de apărare, iar legeritatea mâinilor în articulaţie şi gesticulare – deschidere;

d) *picoarele încrucişate* semnifică barieră în comunicare, iar lovirea cu piciorul – nervozitate, nerăbdare.

Important este ca atunci când vorbeşti să observaţi reacţiile celorlalţi în raport cu dumneavoastră şi să vă modificaţi comportamentul în funcţie de acesta.

3)Calităţile vocale – tonul vocii şi debitul vocal. Acestea se referă la cât de rapid vorbeşte o persoană şi dacă ea are un ton al vocii puternic sau voalat, şi dacă nivelul este ridicat sau scăzut. Oamenii în general variază vorbirea lor atunci când au anumite emoţii. În general, tonul vocii creşte pe măsură ce o persoană se înfurie şi îl scade atunci când ea se întristează sau este jignită. Tonul şi ritmul vorbirii indică atitudinea noastră faţă de persoana respectivă.

Trebuie să aibă în vedere că persoane diferite interpretează în moduri distincte acelaşi tip de stimul. De exemplu, o voce înceată poate fi percepută ca manifestând confidenţialitate, căldură, sau un efect al plictiselii şi oboselii. De asemenea, pauzele, ezitările pot denota un anume grad de disconfort, confuzie, stres.

În cadrul consilierii, este important să vorbiţi cu o voce calmă, liniştită, având un debit vocal constant. Aceasta comunică căldură, grijă, sinceritate şi compasiune. Când vă simţiţi frustrat

comunicaţi aceasta clientului cu multă grijă. Este important pentru client să simtă că el/ea nu este judecat/ă şi în acelaşi timp să simtă că este ascultat/ă.

4)Spaţiul fizic se referă la semnificaţia şi structura mediului fizic înconjurător. Un element deosebit de important este distanţa dintre client şi consilier, care diferă în funcţie de culturi. Distanţa dintre consilier şi client trebuie să fie de la 60 – 70 cm până la 100 – 110 cm (R. S. Nemov).

5)Timpul – acesta se referă la folosirea timpului în cadrul interviului. Este important să-i acorzi timp clientului; să comunici un anumit sentiment de disponibilitate a timpului, a faptului că nu eşti grăbit. De obicei timpul este limitat. Comunicaţi acest lucru direct: e mai bine decâît să o faceţi indirect prin întreruperea bruscă a şedinţei. Comunicarea acestui lucru printr-o metodă non-verbală poate să-i sugereze clientului mesajul că el/ea nu este important.

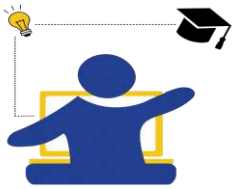
Înţelesul denumirii de „timp" în cadrul unui interviu se referă de asemenea la cantitatea de timp dintre întrebările consilierului şi răspunsurile clientului. După puterea unei întrebări sau după un comentariu, este de ajutor să aşteptaţi câteva secunde. Dacă clientul nu răspunde repede, aşteptaţi. Laşi timpul să treacă. Aceasta îi oferă consilierului timp pentru a se gândi şi a planifica.

6) Ascultarea activă - comportamentul participativ sau cel de audiere poate să fie mărit prin anumite tipuri de răspunsuri verbale care să-l conducă pe client într-o anumită direcţie, să-l ajute să se concentreze asupra principalelor fapte, sentimente şi idei pe care clientul le aduce în cadrul interviului. Aceste tipuri de răspunsuri sau afirmaţii sunt numite ***„ascultarea activă"***. Să asculţi clienţii şi să demonstrezi ca consilier că asculţi este un talent important în cadrul procesului de consiliere (intrajutorare). Când se angajează în ascultarea activă, consilierul trebuie să respecte câteva reguli:

a) să acorde atenţie sentimentelor clientului asociate cu cuvintele folosite de acesta;
b) să folosească un ton cald al vocii;
c) să activeze limbajul corpului care să sugereze atenţie;
d) să formuleze întrebări prin care să clarifice mesajul clientului;
e) să vorbească în scopul de a fi înţeles de client şi nu doar să exprime un punct de vedere propriu;
f) să reflecteze asupra conţinutului mesajului clientului, oferindu-i acestuia şansa de a corecta mesajul dacă a fost transmis în mod difuz.

7)Mobilarea, sunetele, decorul biroului şi sălii de aşteptare să fie calde, astfel încât să susţină cadrul terapeutic.

8)Biroul să fie suficient de spaţios pentru a lucra cu familii sau grupuri şi suficient de îngust pentru ședințele de consiliere individuală.



Activități de învățare:

1. Realizați o fișă de caracteristici ale consilierului ideal, incluzând aspecte precum: calități personale, competențe profesionale, atitudini și valori.
2. Analizați aptitudinile și abilitățile necesare pentru a deveni un consilier eficient, exemplificați.
3. Explicați rolul empatiei, acceptării necondiționate și ascultării active în construirea unei relații de consiliere eficiente.
4. Analizați semnificația fiecărei dimensiuni a comportamentului non-verbal în contextul relației de consiliere.

Unitatea de învățare 4. Suportul teoretic al demersurilor de consiliere

1. Abordarea gestaltistă.

2. Abordarea raţional-emotivă.

3. Terapia centrată pe persoană.

1. Abordarea gestaltistă

Părintele orientării gestaltiste în consiliere şi psihoterapie este Friederich Perls (1893-1970), născut la Berlin. Fiind mai ales preocupat de acţiune şi de practică, Perls a apelat de multe ori la concepte şi axiome (adevăr ce nu cere dovedire) ale sistemului gestaltist.

În limba germană *gestalt* înseamnă forma, structura, configuraţie sau întreg structurat, iar verbul *gestalten* înseamnă a forma, a finisa, a organiza sau a structura.

Obiectivele abordări gestaltiste

După Perls, problemele clientului sunt o consecinţă a dificultăţilor de conştientizare a propriilor nevoi, a incapacităţii de satisfacere a nevoilor şi recurgerii la strategiile inadecvate ale *introiecţiei* (acel ce se comportă cu alţii aşa cum ar dori ca aceştia să se comporte cu el), *proiecţiei* (acel ce proiectează face altora acele lucruri de care îi acuză), *confluenţei* (cel aflat în stare de confluenţă nu ştie ce face şi cui face) sau *retroflexiunii* (cel ce retroflexează îşi face sieşi ceea ce ar dori să facă altora).

Nesatisfacerea adecvată a nevoilor şi funcţionarea îndelungată în situaţie de dezechilibru face pe individ să evite angajamentul în evenimente, inclusiv în emoţii proprii şi trăiri intense, sub influenţa inhibitoare a ruşinii.

Interacţiunile dintre consilier şi client urmăresc *restabilirea procesului normal al dezvoltării individuale*, prin asistarea clientului în conştientizarea propriilor nevoi nesatisfăcute (gestalturi incomplete), astfel încât clientul să le poată rezolva pe acestea înainte de a trece la satisfacerea nevoilor curente.

Specificul activităţii consilierului

Perls crede, că cel mai frecvent, clientul se adresează consilierului atunci când se află în situaţie de criză existenţială, din cauza că nevoile sale nu sunt într-o măsură suficientă satisfăcute. În această situaţie clientul are faţă de consilier unele aşteptări specifice, între care, la loc de cinste se găseşte aceea a mobilizării mediului de către cel din urma. În conformitate cu aceste aşteptări, va încerca să manipuleze pe consilier, oferind despre sine o anumită imagine, conţinând frecvent elemente precum bunătate, sinceritate, bună-credinţă, vulnerabilitate.

Spre dezamăgirea iniţială a clientului, consilierul gestaltist nu se consideră o sursă de sprijin pentru acesta, pornind de la premisa, că cererile de asistenţă vor continua cu frecvenţă sporită, până la momentul în care consilierul va putea fi pus în situaţia inconfortabilă de a nu mai putea furniza asistenţa aşteptată. Consilierul se va ghida după principiul în conformitate cu care „cel mai mare rău pe care îl poţi face oamenilor, este să îi ajuţi". Acordând clientului unele dintre lucrurile dorite de acesta, de exemplu, atenţie exclusivă, consilierul va evita să fie generos cu răspunsurile pe care clientul le aşteaptă sau cu exprimarea admiraţiei sau preţuirii faţă de acesta.

Consilierul va considera, că sarcina sa este aceea de a frustra solicitările de sprijin din partea clientului, pentru ca acesta să ajungă să constate că resursele necesare pentru rezolvarea propriilor probleme se află în el însuşi.

Etapa intermediară semnificativă din acest punct de vedere este ceea ce Perls denumeşte *impas*. La acesta se ajunge prin persistenţa consilierului în frustrarea solicitărilor clientului, până când acesta se va afla faţă în faţă cu zonele înstrăinate ale propriei personalităţi, cu blocajele, inhibiţiile. În momentul impasului clientul realizează, că soluţia rezolvării problemelor prin manipularea mediului (adică a consilierului) este inutilizabilă, simţindu-se în acelaşi timp incapabil să facă faţă singur situaţiei.

Ceea ce clientul urmează a descoperi în continuare, este faptul, că impasul este mai curând o reprezentare fantezistă, decât o realitate, că el dispune de fapt de toate resursele necesare pentru abordarea eficientă a situaţiei.

Caracteristicile procesului de consiliere

Fiind concentrată asupra prezentului, abordarea gestaltistă este denumită şi experenţială, în sensul că urmăreşte să determine clientul să conştiintizeze porţiuni tot mai extinse ale propriului sine, inclusiv elemente aparent mai puţin importante, cum ar fi respiraţia, vocea, gesturile, tonosul muscular etc.

a)Conştientizarea „Aici şi Acum”

Sloganul gestaltismului este „Eu şi Tu”, „Aici şi Acum”. Nu există probleme trecute, există doar probleme prezente care, eventual au existat şi în trecut. Clientul urmează a fi ajutat să devină conştient de propriile acţiuni la toate nivelele - inclusiv fizic, verbal sau imaginativ - să realizeze modul în care produce situaţiile dificile în care se găseşte, să observe configuraţia concretă a acestora şi să mobilizeze propriile resurse pentru rezolvarea acestora în prezent.

Prezentul reprezintă esenţa situaţiei ce poate influenţa evoluţia favorabilă a clientului. Acestuia i se solicită să nu relateze problemele sale la timpul trecut, ci să le retrăiască în prezent, în cadrul sesiunii de consiliere, fiind permanent dirijat în acest sens prin întrebări de genul: „Ce simţi acum?”, „Unde te afli acum?”, „Ce vezi?”, „Îţi dai seama ce faci în acest moment cu mâinile?” clientului i se cere de asemenea să utilizeze în permanenţă timpul prezent şi cât mai frecvent formula „Îmi dau seama că...”

Consilierul va acţiona nu pentru a interpreta trăirile afective şi comportamentele clientului, ci pentru a direcţiona atenţia lui asupra acestora. *Obiectivul consilierului* nu este de a descoperi „de ce...?” procedează clientul la blocarea conştientizării situaţiilor nefinalizate şi a golurilor rămase în propria personalitate prin proiectarea în exterior a unor porţiuni ale acesteia, ci de a descoperi „cum?” procedează clientul.

b)Reguli generale

Pentru menţinerea situaţiei de consiliere în aceşti parametri, Perls recomandă respectarea unui set de regului:

1. Utilizarea exclusivă a timpului prezent.
2. Utilizarea, în relatări, a persoanei a II în locul persoanei a III (de exemplu, tu în loc de el).
3. Utilizarea persoanei întâia cu referire la părţi ale propriului corp sau comportamente proprii.
4. Concentrarea asupra lui Cum? sau Ce? în locul lui De ce?
5. Utilizarea adresării directe în locul relatării despre o persoană.
6. Convertirea întrebărilor în afirmaţii.

c)Tehnici:

1) Responsabilitatea clientului

De obicei, răspunsurile clientului la întrebările formulate de consilier – în scopul de a favoriza conştientizarea – sunt răspunsuri de evitare în scopul evitării asumării responsabilităţii pentru propriile comportamente şi dificultăţi. Perls apreciază că această situaţie se datorează echivalării asumării responsabilităţii cu asumarea blamului, pe care de obicei clientul îl proiectează asupra altora.

În consecinţă, consilierul va solicita de fiecare dată clientului să reformuleze întrebările ca afirmaţii şi să înlocuiască prin „Eu”, orice alt pronume utilizat în legătură cu acţiuni proprii sau

părţi ale corpului, reacţionând de fiecare dată când sunt utilizate verbalizări nereprezentative pentru sinele clientului.

2) Dramatizarea

Conştientizarea poate fi aprofundată şi accelerată prin încurajarea clientului să se angajeze în activităţi de inventare sau evocare creativă a unor situaţii, care pot fi relatate verbal, scrise sau jucate în situaţie de grup sau doar în prezenţa consilierului. În acest din urmă caz clientul urmează să interpreteze toate rolurile.

3) Naveta

Tehnica presupune direcţionarea atenţiei clientului, pe rând, către două activităţi. Frecvent, clientul este pus „să facă naveta" între a vorbi şi a asculta, consilierul intervenind doar pentru a atrage atenţia asupra a ceea ce s-a spus sau asupra modului în care s-a spus (de exemplu, ce semnificaţie atribui...?). Clientul mai poate de asemenea face naveta între a relata o experienţă trecută prin intermediul dramatizării, sau la timpul prezent.

4) Scaunul gol

Este una din tehnicile cel mai frecvent folosită în abordarea gestaltivă, urmărând, în mod esenţial, să faciliteze dialogul – în contextul jocului de rol – între diferite componente ale personalităţii clientului.

Două scaune goale sunt aşezate faţă în faţă, unul reprezentând clientul, iar celălalt, o altă persoană sau un aspect al personalităţii clientului. Clientul schimbă scaunul pe care se aşează, în funcţie de rolul interpretat.

5) Tragerea cortinei

Întrucât starea de nesiguranţă este neplăcută, clientul va căuta să o mascheze prin verbalism excesiv, relatări fanteziste sau prin uitare.

Consilierul va încuraja clientul să conştientizeze şi să trăiască starea de confuzie şi dezorientare, cu toate manifestările asociate, fie ele verbale sau motorii. Apoi, clientul va fi încurajat să depăşească această stare, inclusiv prin dramatizare, prin „tragerea cortinei" şi descoperirea a ceea ce se ascunde dincolo de aceasta.

6)Utilizarea viselor

Abordarea gestaltistă urmăreşte retrăirea viselor în prezent inclusiv dramatizarea acestora. Visele sunt considerate ca mesaje ale sinelui către sine, că una din cele mai spontane forme de exprimare ale fiinţei umane. Ele ar conţine tot ceea ce este necesar pentru soluţionarea problemelor clientului, cu condiţia ca elementele componente să fie înţelese şi asimilate.

2. Abordarea raţional-emotivă

Această abordare în consiliere este legată de numele lui Albert Ellis. Consilierea terapiei raţional-emotive se construieşte în jurul teoriei A-B-C a personalităţii ce aparţine lui Ellis. În cadrul acestei teorii:

A – reprezintă evenimentele activatoare din viaţa fiecărui individ (experienţa unui fapt obiectiv);

B – credinţele acestuia, fie ele raţionale sau iraţionale (interpretarea subiectivă a credinţelor noastre despre acel fapt);

C – reprezintă consecinţele, fie emoţionale, fie comportamentale, ale modului în care un eveniment activator este interpretat prin intermediul sistemului de credinţe individuale (conţinutul emoţional ce însoţeşte semnificaţia).

Punctul important este că A nu este cauza directă a lui C, iar indivizii cred despre A că a fost cauzat de C.

Problemele de viaţă apar dintr-o gândire nelogică şi negativă a experienţelor, pe care clientul o reiterează (repetă) în monologuri de autoapărare. Clientul e rezistent la abandonul credinţelor iraţionale, deoarece acestea îi servesc la pregătirea eului fragil. Este sarcina consilierului să stopeze astfel de mecanisme auto-distructive, atacându-le direct şi provocând clientul să reinterpreteze experienţa într-o manieră matură, pozitivă. Empatia, propusă de Rogers, ar servi doar la întărirea gândirii eronate, fiind deci contraproductivă. Ascultarea pasivă a monologului clientului, ca şi psihanaliza şi terapia centrată pe client, e înlocuită de un dialog activ şi angajat între client şi consilier. Consilierea nu este o relaţie caldă între parteneri ea seamănă mai mult cu relaţia profesor-elev, completată de lecturi şi teme pentru acasă.

În esenţă, dacă un individ apreciază un eveniment drept consistent sau favorabil în raport cu propriile obiective de viaţă, vor apare consecinţe emoţionale prin trăiri de plăcere sau fericire, cât şi consecinţe comportamentale, în sensul implicării în, sau încercării de repetare a respectivului eveniment.

Dimpotrivă, în cazul în care un eveniment este apreciat drept inconsistent cu, sau blocant în raport cu obiectivele de viaţă, vor apare consecinţe, emoţii sau comportamente opuse, respectiv frustrare, nefericire, evitare sau eliminare a evenimentului.

În ambele cazuri, modul în care un eveniment este interpretat, prin intermediul sistemului de credinţe individuale, este mai important în raport cu consecinţele, decât chiar evenimentul.

Atunci când individul uman interpretează evenimentele prin intermediul unor credinţe raţionale, el este competent, eficient, echilibrat şi fericit.

Dimpotrivă, atunci când evenimentele sunt interpretate prin intermediul unui sistem de credinţe iraţionale apar şi se multiplică efecte în domeniul perturbărilor emoţionale.

De regulă, indivizii utilizează o combinaţie de credinţe raţionale şi iraţionale, una dintre cele două categorii dobândind în cele din urmă un rol dominant. Individul uman este predispus, din punct de vedere biologic, către gândire iraţională.

Idei iraţionale larg răspândite

Ellis identifică un număr de 11 idei iraţionale (neraţionale, ilogice, negîndite) frecvent manifestate la nivel individual, credinţe care sunt susţinute de modele culturale prezente în majoritatea societăţilor dezvoltate:

1) Este esenţial să fii preţuit şi stimat de majoritatea membrilor comunităţii.

Această idee este iraţională, întrucât reprezintă un obiectiv irealizabil, ceea ce face pe cel ce încearcă actualizarea acesteia să devină anxios, defensiv şi tot mai puţin capabil să se autoguverneze.

Dimpotrivă, individul raţional nu renunţă la propriile interese în favoarea realizării unui asemenea obiectiv, ci le exprimă, inclusiv pe acelea de a fi un individ productiv, creativ şi capabil de iubire.

2) Individul realizat va fi extrem de competent, adaptat vieţii sociale şi într-o continuă ascensiune profesională.

Avem din nou de a face cu un obiectiv intangibil, iar încercările de realizare a acestuia vor putea conduce la maladii psihosomatice, nereuşită în viaţă şi anxietate, sentimente de inferioritate ca şi la o redusă capacitate de trăire plenară a propriei vieţi.

Individul raţional va încerca să reuşească în viaţă pentru sine şi nu pentru a fi mai bun decât alţii, va căuta satisfacţia în activitate şi nu în rezultatele acesteia şi va încerca să înveţe continuu, mai curând decât să fie perfect.

3) Unii oameni sunt răi, prefăcuţi şi vicioşi, motiv pentru care trebuie condamnaţi de cei din jur.

Această ideie este iraţională din cauza dificultăţii stabilirii unor standarde absolute pentru bine şi rău. De asemenea, comportamentele imorale, sau incorecte pot fi o consecinţă a ignoranţei sau perturbărilor emoţionale, toţi oamenii putând greşi. În plus, pedepsele şi blamarea publică nu sunt întotdeauna eficiente pentru modificarea în bine a comportamentului, întrucât nu influenţează nici inteligenţa, nici echilibrul emoţional. Uneori, pedepsele conduc la înrăutăţirea situaţiilor pe care aspiră a le modifica în bine.

Individul raţional nu condamnă nici pe alţii şi nici pe sine. Dacă este criticat şi constată că cele spuse despre el sunt îndreptăţite, va încerca să-şi modifice comportamentul. Dacă este criticat fără justificare, va interpreta situaţia ca o indicaţie a unor perturbări emoţionale ale acuzatorilor săi. În cazul în care alţii fac greşeli, încearcă să înţeleagă cauzele greşelilor şi să-i ajute să nu le mai repete. În cazul în care nu este posibil să ofere asistenţă eficientă, încearcă să nu se lase afectat. În

fine, dacă individul raţional comite el însuşi o greşeală, o recunoaşte, fără a considera că aceasta este o catastrofă, care să-l facă să se simtă lipsit de valoare.

4) Nici o nenorocire nu este mai mare decât aceea ca lucrurile să nu meargă aşa cum doreşti.

Această ideie este iraţională întrucât:

a) nu există motive raţionale pentru a crede că realitatea trebuie să fie altfel decât este;

b) nemulţumirea nu ajută la îmbunătăţirea situaţiei;

c) dacă o situaţie nu poate fi îmbunătăţită, ea trebuie acceptată.

Individul raţional va evita exagerarea situaţiilor neplăcute şi va acţiona fie pentru a le îmbunătăţi, fie pentru a le accepta, considerând că nici o situaţie nu este catastrofală, decât în măsura în care este definită astfel.

5) Nefericirea este provocată de circumstanţe externe, asupra cărora individul are posibilităţi de control reduse.

Circumstanţele externe pot avea uneori consecinţe fizice neplăcute. De cele mai multe ori, însă, acestea sunt de natură psihologică şi pot fi dăunătoare doar în măsura în care individul permite a fi afectat de propriile sale percepţii şi atitudini. De exemplu, o persoană este afectată negativ dacă îşi spune cât este de neplăcut ca cineva să fie plictisitor, răuvoitor sau respingător.

O persoană raţională înţelege faptul că nefericirea are mai ales cauze interne şi că propriile reacţii faţă de evenimentele neplăcute pot fi modificate prin intermediul modului în care sunt verbalizate respectivele evenimente.

6) Trebuie să ne aşteptăm în fiecare moment la apariţia unor situaţii neplăcute şi să fim pregătiţi să le facem faţă.

Această ideie este iraţională, întrucât anxietatea împiedică evaluarea obiectivă a unei situaţii periculoase şi influenţează negativ eficienţa confruntării cu o asemenea situaţie. De asemenea, preocupările de acestă natură nu micşorează probabilitatea de apariţie a unor întâmplări nefericite, dar pot face ca ele să pară mai grave decât sunt în realitate.

O persoană raţională înţelege faptul că teama de pericol poate fi mai dăunătoare decât chiar pericolul real şi va evita să fie excesiv de preocupată de asemenea gânduri. Mai mult chiar, va interprinde deliberat acele acţiuni de care se teme, pentru a elimina anxietatea.

7) Este preferabil să eviţi dificultăţile şi responsabilităţile decât să te confrunţi cu ele.

Această ideie este iraţională, întrucât evitarea unei responsabilităţi sau dificultăţi poate fi uneori mai complicată decât confruntarea cu aceasta, putând genera, de asemenea, probleme viitoare chiar mai importante, dintre care pierderea încrederii în sine. În plus, o viaţă fără probleme nu este în mod necesar şi o viaţă fericită.

O persoană raţională va tinde să evite doar sarcinile extrem de neplăcute, iar în cazul în care se descoperă evitând responsabilităţi pe care ar fi trebuit să şi le asume, va analiza cu luciditate

motivele şi îşi va mobiliza resursele de voinţă, realizând în final că poate fi chiar plăcut să fii confruntat cu probleme şi responsabilităţi.

8) Este important să te poţi baza pe alţii, mai ales pe cineva cu autoritate şi putere.

Fiind adevărat faptul că întotdeauna depindem într-o oarecare măsură de alţii, această idee este iraţională, fiindcă amplificarea nejustificată a acestei dependenţe poate conduce la limitarea expresivităţii, independenţei proprii şi eficienţei învăţării.

Un individ raţional aspiră către independenţă şi responsabilitate, fără a evita să caute sau să accepte, la nevoie, ajutor din afară. De asemenea, individul raţional consideră normală acceptarea unor riscuri şi nu consideră eventualele eşecuri personale ca pe nişte catastrofe.

9) Trecutul determină prezentul, iar influenţa acestuia nu poate fi evitată.

Această idee este iraţională fiindcă, dimpotrivă, comportamentele eficiente în trecut vor fi probabil mai puţin eficiente în prezent, ca şi soluţiile unor probleme din trecut.

O persoană raţională recunoaşte faptul că trecutul este important, dar înţelege că prezentul poate fi schimbat prin analiza trecutului, punerea sub semn de întrebare a acelor credinţe inadecvate cu origine în trecut şi prin acţiuni diferite, adecvate prezentului.

10) Individul trebuie să fie preocupat de problemele şi necazurile altora.

Această idee este iraţională, întrucât foarte frecvent problemele altora nu au nici o legătură cu propria persoană şi nu este necesar să constituie obiectul unor preocupări excesive. Atunci când comportamentele altora ne influenţează, ceea ce ne perturbă echilibrul emoţional este modul cum definim implicarea noastră în situaţia respectivă. În orice alternativă, persoana care se implică este afectată negativ şi îşi neglijează propriile preocupări şi responsabilităţi.

Individul raţional va încerca să aprecieze măsura în care comportamentul sau problemele altora riscă să-i perturbe echilibrul emoţional, iar dacă aceasta este situaţia, încearcă să facă ceva pentru a-i ajuta pe aceştia să se schimbe. Dacă nu poate face nimic, acceptă această situaţie.

11) Există întotdeauna o soluţie ideală pentru fiecare problemă, iar această soluţie trebuie găsită, în caz contrar, putând apăre consecinţe deosebit de grave.

Această idee este iraţională, întrucât, pe de o parte, nu există soluţii perfecte, iar pe de altă parte, consecinţele negative rezultate din negăsirea soluţiei ideale sunt mai puţin grave decât insistenţa în căutarea acesteia, care poate conduce la anxietate sau panică.

Un individ raţional încearcă să inventarieze diferitele soluţii şi să o accepte pe cea mai bună admiţând din capul locului că nu există soluţii perfecte.

Obiectivele interacţiunilor dintre consilier şi client

Din punctul de vedere a lui Ellis, clientul poate avea în urma interacţiunilor cu consilierul trei revelaţii importante:

1. Va înţelege faptul că problemele sale prezente au cauze în trecut, inclusiv în propriile experienţe trecute.

2. Va înţelege faptul că evenimentele şi experienţele din trecut pot continua să exercite influenţe negative prin intermediul ieilor iraţionale legate de acestea.

3. Va înţelege că nu există altă cale pentru depăşirea problemelor emoţionale în afara observării, analizării şi revizuirii continuie a propriului sistem de idei, ca şi a muncii susţinute pentru revizuirea acestora prin mijloace verbale şi motorii.

Caracteristicile procesului de consiliere

Ellis identifică patru faze esenţiale ale procesului de consiliere:

1) Într-o primă etapă se demonstrează clientului că este iraţional şi este ajutat să înţeleagă cum şi de ce a devenit astfel, ca şi relaţia dintre ideile iraţionale şi problemele pentru care s-a adresat consilierului.

2) În cea de-a doua fază se evidenţiază faptul că problemele clientului sunt menţinute şi eventual amplificate chiar de acesta prin utilizarea consecventă a gândirii ilogice.

3) În cea de-a treia fază se urmăreşte modificarea modului de gândire al clientului şi abandonarea de către acesta a ideilor iraţionale. În timp ce unele abordări de consiliere tind să lase această sarcină în seama clientului, Ellis crede că ideile iraţionale sunt atât de persistente, încât clientul nu poate realiza acest obiectiv fără asistenţă.

4) În faza finală a procesului se trece dincolo de abordarea ideilor iraţionale ale clientului ajungându-se la ideile iraţionale larg răspândite şi la o filozofie a vieţii, astfel încât clientul să nu mai fie vulnerabil faţă de alte idei iraţionale.

3. Terapia centrată pe persoană

Teoria lui C. Rogers despre personalitate

Activitatea de consiliere, ca de altfel și învățământul modern, se bazează în mare măsură pe concepțiile psihologiei umaniste. Psihologia umanistă este un curent al psihologiei care s-a format în SUA ca o reacție la tendințele reducționiste (de exemplu, de a explica toate caracteristicile psihice prin fenomene fiziologice). Psihologii umaniști și-au propus să studieze caracteristicile complexe ale naturii umane și mobilurile conduitelor lui. Ei au realizat cercetări privind motivațiile, aspirațiile, creativitatea, valorile, idealurile etc. Doi dintre cei mai importanți reprezentanți ai acestui curent au fost C. Rogers și A. H. Maslow.

Concepția lui C. Rogers privind psihoterapia și consilierea este strâns legată de teoria sa despre personalitate, teorie pe care a elaborat-o pe baza experienței dobândite ca psihoterapeut.

Pentru Rogers, două noțiuni fundamentale pentru înțelegerea personalității sunt „sinele” și „sinele ideal”.

Sinele (self concept) cuprinde toate ideile, părerile pe care o persoană le are despre propria persoană (este imaginea pe care o are cineva despre sine). Această imagine ne influențează atât comportamentul, cât și modul în care înțelegem și interpretăm lumea (dacă o persoană se consideră foarte inteligentă, se comportă altfel decât dacă s-ar considera mai puțin inteligentă). Sinele nu reflectă în mod necesar realitatea. Cineva se poate considera mai puțin inteligentă și poate avea eșecuri din cauza aceasta, deși în realitate poate că este foarte inteligentă, dar abordează problemele fără încredere în sine.

Sinele ideal este imaginea despre cum dorim să părem/să devenim. Dacă sinele ideal se deosebește foarte mult de sinele real, persoana devine nemulțumită de sine, anxioasă, nefericită.

Rogers consideră că personalitatea este un fel de "mască" pe care o folosim în relațiile cu alte persoane. Este important ca această mască să fie similară cu sinele real, adică omul să fie autentic.

În centrul teoriei despre personalitate elaborată de Rogers se află ideea că fiecare persoană are două trebuințe fundamentale: *trebuința de a fi prețuită* și *trebuința de autoactualizare*.

1)***Necesitatea de a fi prețuită de alte persoane*.** Prețuirea se poate manifesta prin dragoste, afecțiune, apreciere, respect. În general un om este prețuit de cei din jur dacă are anumite calități și comportamente (îi ajută, îi înțelege pe cei din jur etc.), deci prețuirea este legată de anumite condiții. Fiecare persoană știe care sunt comportamentele prin care poate să obțină prețuirea celorlalți. Aceste comportamente sunt numite *condiții de valorare.* Dar, pentru ca cineva să se dezvolte și să-și valorifice la maxim potențialitățile, această *prețuire condiționată* nu este suficientă. El are nevoie de *prețuirea necondiționată* a câtorva persoane care țin la el indiferent de reușitele sau eșecurile sale, indiferent de comportamentul său. Fiecare om trebuie să știe că există câteva persoane (părinții, frații, soțul / soția, copiii) care țin la el, îl înțeleg, îl apară, îl ajută în orice situație. Aceste persoane oferă un sprijin pe care se poate baza oricând, chiar și în situația în care face greșeli. Această convingere îi dă siguranța de care are nevoie pentru a face încercări și pentru a progresa.

Unii părinți fac greseala de a condiționa tot timpul afecțiunea, dragostea lor de comportamentul copilului ("dacă nu ești cuminte, nu te mai iubesc"). Acești copii devin foarte preocupați de efectele comportamentelor lor asupra părinților. Ei nu au curajul să facă încercări, pentru că le este teamă ca în caz de eșec ar putea să piardă afecțiunea părinților. Din această cauză ei nu vor reuși să progreseze.

2)Trebuința înnăscută de ***autoactualizare (autorealizare),*** adică de a-și valorifica potențialitățile și de a se dezvolta. Fiecare individ are tendința înnăscută de a-și dezvolta capacitățile la nivel optim, dacă este plasat în condiții optime. Toate experiențele de viață sunt evaluate prin prisma nevoii de autoactualizare. Experiențele de viață care ajută dezvoltarea sunt percepute ca pozitive sau utile, cele care îngreunează sau împiedică autoactualizarea sunt percepute ca negative sau neplăcute.

Uneori nevoia de prețuire interferează cu trebuința de autoactualizare. Dacă o persoana nu se simte prețuită (adică se consideră ignorată, nerespectată, dacă are impresia că cei din jur nu îi înțeleg și nu îi acceptă sentimentele, opiniile), ea va avea o stimă de sine scăzută, o imagine de sine negativă. Pentru a obține aprobarea, prețuirea celor din jur, această persoană va încerca să-și reprime unele sentimente, opinii și va adopta unele comportamente care sunt dezirabile în grupul din care face parte, dar care sunt opuse comportamentului prin care și-ar putea satisface trebuința de autorealizare. Altfel spus, această persoană, pentru a face pe placul altora, renunță să fie *autentică* (devine *incongruentă*). În această situație ea își simte amenințată posibilitatea de autoactualizare, simte că nu există o concordanță între acțiunile și valorile sale, ceea ce determină sentimente de frustrare, nemulțumire, depresie, anxietate.

De exemplu, un copil foarte inteligent dorește să fie apreciat pentru că înțelege cu ușurință lecțiile și are rezultate școlare bune. Dar, în unele clase, colegii mai puțin dotați îi apreciază doar pe cei care se opun profesorilor, chiulesc, fumează, consumă alcool etc. Acești copii îi consideră „tocilari" pe elevii buni. Din această cauză unii elevi foarte inteligenți renunță să învețe și preiau comportamentele colegilor de clasă, pentru a obține prețuirea lor. Ei nu se afirmă prin calitățile lor intelectuale (nu-și actualizează aceste calități), dar probabil se vor simți nemulțumiți, frustrați.

2. Caracteristici ale terapiei centrate pe persoană (obiective, relația consilier-client)

Carl Rogers și-a dezvoltat metoda psihoterapeutică începând cu anul 1940, ca o reacție față de psihanaliză. Terapia elaborată de Rogers inițial a fost numită *terapie nondirectivă*, deoarece rolul terapeutului era cel de a încuraja și a asculta clientul (și nu de a-l direcționa, de a-i da sfaturi, de a realiza interpretări). Într-o etapă ulterioară s-a folosit sintagma *terapie centrată pe client*, deoarece Rogers atribuia clientului responsabilitatea pentru propria sa dezvoltare și maturizare. În ultima etapa a dezvoltarii teoriei sale, Rogers folosește expresia *terapie centrată pe persoana* și recomandă o mai mare implicare terapeutului în procesul de consiliere.

Consilierea/psihoterapia centrată pe persoană se deosebește de alte metode de consiliere/psihoterapie prin următoarele:

a) are un scop diferit de al altor terapii: este centrată asupra individului și nu asupra problemei. Scopul nu este acela de a rezolva problema clientului, ci de a-l ajuta să se maturizeze, să se dezvolte și să se adapteze mai bine la mediul în care trăiește.
b) Accentul cade pe aspectul afectiv (emoțional) al situației, nu pe aspectul intelectual deoarece, după cum arată Rogers, cele mai multe probleme nu se datorează faptului că omului îi lipsesc informațiile, ci modului în care reacționează afectiv când apar problemele. Majoritatea problemelor nu sunt determinate de lipsa de informaţii; dacă ar fi aşa, atunci problemele s-ar rezolva simplu, prin furnizarea de informaţii, dar viaţa arată că sfaturile

"isteţe" nu rezolvă întotdeauna problema.

c) Accentul se pune pe situația actuală și nu pe trecutul individului. Cunoașterea trecutului ne poate ajuta să înțelegem cauzele problemei, dar cunoașterea cauzelor nu este necesară pentru atingerea obiectivelor terapiei.
d) Terapeutul pornește de la premisa că fiecare om este expert în propria sa problemă. Clientul își cunoaste cel mai bine situația, el trebuie ajutat să descopere singur modalitățile în care își poate rezolva problemele. Aceasta este una dintre cele mai importante deosebiri între terapia centrată pe persoană și terapia de natură psihanalitică. Psihanalistul consideră că el înțelege mai bine/mai profund problema pacientului decât pacientul însuși, pentru că problemele au cauze care provin din inconștient. Din această cauză psihanalistul, pornind de la informațiile obținute de la pacient, propune interpretări privind cauzele inconștiente ale problemelor, iar pacientul trebuie să accepte aceste interpretări.

În concepția lui Rogers, principalele **obiective** ale consilierii centrate pe persoană sunt: actualizarea resurselor clientului, facilitarea dezvoltării și maturizării sale.

Pentru a fi atinse aceste obiective, terapeutul nu trebuie să încerce să-l modifice pe client. El trebuie să ofere un mediu plin de căldură, în care clientul se simte înțeles, acceptat, prețuit. În acest mediu clientul reușește să se accepte pe sine și să se manifeste într-un mod autentic. Dacă clientul se acceptă pe sine și își formează o imagine de sine pozitivă, el va reuși să își actualizeze posibilitățile și se va dezvolta.

Rogers consideră că, pentru a atinge aceste obiective, relația dintre consilier și client trebuie să aibă trei caracteristici principale: *congruența, atenția pozitivă necondiționată* și *empatia.*

1. Congruența

La începutul relației de consiliere clientul este într-o stare de incongruență, adică el nu este autentic. Clientul nu se acceptă pe sine, își neagă propriile sentimente, gânduri (neagă de exemplu ostilitatea sau furia față de anumite persoane, pentru a nu risca să piardă prețuirea lor condiționată). Există o diferență între Sinele real și Sinele ideal, pe care încearcă să-l prezinte celor din jur.

Terapeutul oferă clientului o *relație congruentă*. Congruența consilierului se manifesta prin aceea ca el își conștientizează sentimentele și le exprimă deschis, în cursul interacțiunii sale cu clientul. Consilierul își comunică sentimentele într-o manieră adecvată, adică fără să jignească, să rănească sau să acuze clientul. În același timp consilierul cere și clientului să se comporte autentic, să fie sincer, să își exprime sentimentele.

2.*Atenția pozitivă necondiționată*

Terapeutul acordă clientului o atenție pozitivă necondiționată. Clientul este acceptat, valorizat (prețuit) în mod necondiționat. Terapeutul nu acceptă numai anumite sentimente, opinii, comportamente ale clientului și le respinge pe celelalte, ci acceptă clientul așa cum este el, cu toate

calitățile și defectele sale. Consilierul nu are rolul de a moraliza, el nu face evaluări, nu formulează judecăți de valoare la adresa clientului.

3.*Empatia*

Terapeutul retrăiește experiențele clientului într-o manieră empatică. Înțelegerea empatică înseamnă a înțelege sentimentele, gândurile unei alte persoane ‘’*ca și cum* ai fi cealaltă persoană, dar fără a pierde condiția de *ca și cum*”. Un consilier empatic reușește să intre în universul interior al clientului, să perceapă realitatea din punctul lui de vedere și să returneze clientului experiențele astfel receptate. Returnarea experiențelor se realizează prin reformularea cuvintelor clientului și reflectarea sentimentelor sale.

Congruența, atenția pozitivă necondiționată și empatia ajută clientul să își înțeleagă mai bine comportamentul, sentimentele, să se autoaccepte și să se dezvolte, să se maturizeze, să se autoactualizeze.

3. Competențe interpersonale ale terapeutului centrat pe persoană (comportamentul participativ și ascultarea activă)

Reușita consilierii depinde în foarte mare măsură de abilitatea consilierului de a crea o relație interpersonală armonioasă, empatică cu clientul. Comunicarea consilier – client se realizează atât verbal, cât și nonverbal (prin paralimbaj și metacomunicare). Cercetările au arătat că în timpul unui discurs ținut în fața unui grup, 55% din impactul acestuia se datorează limbajului corporal (postura, gesturi, contact vizual), 38% tonului vocii și doar 7% conținutului verbal al mesajului transmis. Adică, de cele mai multe ori, felul în care vorbim este mai important decât ceea ce spunem.

Cele mai importante **competențe interpersonale** ale consilierului, care asigură crearea unei relații armonioase cu clientul, sunt *comportamentul participativ* și *ascultarea activă.*

1) Comportamentul participativ

Comportamentul participativ indică implicarea efectivă a consilierului în relația cu clientul și interesul său profund față de problemele sale. Participarea se exteriorizează prin orientarea fizică a consilierului către client. Orientarea fizică spre interlocutor se exprimă prin distanța spațială, poziția spațială, contactul corporal, postura, gesturile, fața și mimica, privirea (contactul vizual).

Distanța spațială dintre doua persoane care comunică exprimă destul de bine distanța psihologică dintre ele, dar trebuie să se țină seama și de deosebirile de natură culturală, cât și de personalitatea celor implicați în comunicare. Persoanele timide preferă să își țină interlocutorul la o distanță mai mare.

Poziția spațială poate influența comunicarea. Poziția față în față poate sugera unora o relație de opoziție. Unii consideră că în timpul unei ședințe de consiliere este preferabilă așezarea într-un unghi de 45 – 90 de grade. Această așezare oferă mai mult confort, deoarece contactul vizual se poate realiza opțional.

Contactul corporal, atingerea clientului poate avea efecte pozitive, clientul fiind astfel încurajat s-au asigurat de faptul că este înțeles. Dar atingerea poate avea și efecte negative, pentru că clientul poate avea impresia că nu a fost respectat spațiul său intim. De aceea atingerea clienților trebuie făcută cu prudență.

Postura (poziția corpului) este un foarte bun indicator al stării afective în care ne aflăm. Consilierul trebuie să adopte o poziție care sugerează o atitudine deschisă, care să stimuleze contactul psihologic cu clienții săi. O astfel de poziție este cea cu corpul aplecat puțin în față, capul ușor aplecat într-o parte, postura relaxată.

Gesturile însoțesc și completează cuvintele; între cuvinte și gesturi în general există o concordanță. Discordanța dintre ele are efecte negative asupra comunicării. Utilizarea adecvată a gesturilor, și mai ales a mișcărilor capului de către consilier, îl fac pe client să se simtă ascultat și urmărit cu atenție.

Expresia facială comunică numeroase mesaje privind starea afectivă, dorințele, părerile noastre. Zâmbetul are o semnificație foarte puternică: zâmbind părem prietenoși și îi încurajăm pe ceilalți să comunice cu noi. Dar consilierul trebuie să utilizeze zâmbetul cu atenție: dacă zâmbim prea mult în timp ce clienții vorbesc despre lucruri serioase, care îi afectează, părem superficiali, lipsiți de empatie.

Contactul vizual este, probabil, cel mai puternic indicator nonverbal. Multe dintre aprecierile noastre inconștiente despre alte persoane se bazează pe durata și tipul contactului vizual pe care îl avem cu acestea. Contactul vizual are 4 funcții importante în comunicare:

- reglarea fluxului conversației. Dacă dorim să inițiem o conversație cu cineva, ne uităm la persoana respectivă, pentru "a-i prinde privirea". Dacă vrem să spunem ceva, așteptăm până când apare o pauză și persoana care vorbește se uită la noi. Atunci când dorim să încheiem, ne uităm la interlocutorul nostru, sugerând că acum este rândul lui să spună ceva.
  În general cel care ascultă își privește mai mult interlocutorul decât cel care vorbește.
- furnizarea de feedback vorbitorului despre ceea ce a comunicat. Cel care a spus ceva dorește să fie aprobat, și această nevoie de aprobare se exprimă prin căutarea contactului vizual. S-a observat că persoanele care au o dorință puternică de aprobare stabilesc un contact vizual mai prelungit decât altele.
- exprimarea emoțiilor. Poziția sprancenelor, frecvența cu care clipim, gradul de încordare/ relaxare a mușchilor din jurul ochilor, dar mai ales gradul de dilatare a pupilei exprimă sentimentele noastre. Pupila se dilată dacă privim ceva sau pe cineva care ne place.
- informarea participanților despre natura relației lor. Un contact vizual de scurtă durată poate semnala un interes scăzut pentru mesajul transmis de interlocutor sau o atitudine negativă (de antipatie, nemulțumire, supărare) față de celălalt. O persoană care vorbește despre probleme

personale importante, are tendința de a privi rar spre interlocutor. Un contact vizual prelungit poate deveni neplăcut, dacă cei care discută nu sunt în relații foarte strânse. Privirea insistentă poate induce sentimente de disconfort, ideea că celălalt dorește să ne controleze, să ne evalueze, să ne domine.

Atunci când două persoane sunt într-o relație empatică, ele adoptă poziții corporale asemănătoare, fac gesturi asemănătoare, ritmul vorbirii și intensitatea vocii devin asemănătoare. Comportamentul nonverbal bine sincronizat contribuie la crearea unei relații armonioase, de încredere reciprocă.

Consilierul trebuie să știe să descifreze semnalele nonverbale ale clienților, pentru a-i înțelege cât mai bine. De asemenea el trebuie să controleze modul în care utilizează aceste semnale, inclusiv contactul vizual, pentru a-i încuraja pe clienți. De exemplu, dacă clientul este tensionat, stă crispat pe marginea scaunului, cu brațele încrucișate, picioarele strânse sau așezate unul peste celălalt, putem încerca să adoptăm la început și noi o poziție asemănătoare. După ce am stabilit o relație psihologică mai bună, putem să ne schimbăm poziția corpului, să luăm o poziție mai relaxată, și probabil clientul ne va urma în mod inconștient, se va relaxa și el.

2) Ascultarea activă

Prin tehnicile ascultării active consilierul semnalizează clientului faptul că a fost atent și a înțeles mesajele sale care au fost emise verbal și / sau nonverbal. Ascultarea activă poate fi exprimată prin reformularea celor spuse de client și prin reflectarea sentimentelor sale. Reformularea oferă clientului un feedback privind semnificația mesajului, iar reflectarea sentimentelor oferă un feedback privind conținutul afectiv explicit sau implicit al acestuia.

a. Reformularea

A reformula înseamnă a spune cu alte cuvinte ceea ce a spus clientul. R. Mucchielli, analizând reformularea așa cum este ea privită de Rogers, pune în evidență trei procedee principale ale acesteia: reformularea – reflectare, reformularea ca inversarea raportului figură-fond și reformularea – clarificare.

1. *Reformularea - reflectare* reia o secvență importantă a discursului clientului, sau ultimele sale cuvinte, care sunt urmate de o pauză mai lungă. În acest fel sunt puse în evidență ideile importante și se face o invitație la continuarea discursului. Reformularea – reflectare se poate realiza în mai multe moduri:

- *răspunsul – ecou*, când sunt repetate cuvintele spuse de client. Utilizarea prea frecventă a acestei reformulări poate crea clientului impresia că terapeutul nu depune efortul necesar pentru a-l înțelege.

- *reformularea prin utilizarea unor alți termeni* echivalenți cu termenii utilizați de client. Consilierul folosește expresii de genul: vreți să spuneți că…, cu alte cuvinte…, după părerea dumneavoastră…. etc. Este un procedeu mai eficient decât răspunsul – ecou, pentru că terapeutul dovedește faptul că a fost atent și a încercat să înțeleagă clientul.
- *reformularea rezumat* pune în evidență aspectele esențiale ale mesajului clientului. Este important ca terapeutul să rezume numai ce a spus clientul și să evite interpretările sau evaluările cu caracter moral.

2. *Reformularea ca inversare a raportului figură-fond:* clientul spune ceva, iar consilierul reia aceeași idee, dar dintr-un alt punct de vedere (de exemplu, un elev afirmă: sunt cel mai slab din clasă. Consilierul reformulează: vrei să spui că toți colegii tăi sunt mai buni decât tine. În prima afirmație accentul cade pe elev, în a doua pe colegii de clasă). Aplicarea acestui procedeu poate ajuta clientul să conștientizeze anumite aspecte ale problemei sale pe care până atunci nu le-a înțeles prea bine. Acest procedeu poate determina apariția unor stări afective intense, din această cauză metoda trebuie utilizată cu prudență.
3. *Reformularea clarificare.* De multe ori clientul nu reușește să se exprime prea clar, el își prezintă problemele într-un mod imprecis, confuz, neorganizat. Consilierul reformulează mesajul și îi spune clientului cum a înțeles el problema despre care se discută.

b. Reflectarea sentimentelor

Reflectarea sentimentelor se realizează printr-o repetare sau o reformulare a afirmațiilor clientului, care pune accentul pe sentimentele acestuia.

Ne putem întreba de unde știe terapeutul ce sentimente trăiește clientul? Hill și O'Brien menționează patru surse ale identificării sentimentelor care vor fi reflectate:

1. *Exprimarea directă a sentimentelor de către client.* Deseori clienții sunt conștienți de sentimentele lor și le exprimă verbal. De exemplu, un adolescent poate spune: am fost foarte supărat pe tatăl meu pentru că…. Consilierul poate reflecta aceste sentimente utilizând un alt cuvânt, care i se pare potrivit în funcție de context (dacă înțeleg bine, ai fost nemulțumit pentru că tatăl tău….). Sinonimele nu sunt perfecte. Prin această reflectare consilierul își încurajează clientul să se gândească la sentimentele sale și să precizeze/să conștientizeze mai bine sentimentele sale.
2. *Comportamentul nonverbal al clientului.* Mimica, postura, gesturile clientului ne pot informa despre starea sa afectivă. Reflectarea se va realiza sub forma ipotetică (Cred că acum vă simțiți).
3. *Prezentarea verbală a unor evenimente de viață,* fără referire la sentimentele pe care le-a determinat acest eveniment. Clientul povestește ce i s-a întâmplat, dar nu vorbește despre sentimentele sale. Consilierul, pe baza cunoștințelor sale și a experienței sale de viață, își poate da seama ce stări afective a trăit clientul în timp ce a trăit acele evenimente. Consilierul va

verbaliza aceste stări afective, dar sub formă ipotetică (Cred că în această situație te-ai simțit…), deoarece nu poate fi sigur de faptul că clientul a reacționat afectiv așa cum presupune el. Clientul poate accepta sau nega această presupunere.

4. *Proiectarea sentimentelor consilierului.* Chiar dacă terapeutul nu a trăit evenimente de viață asemănătoare cu cele prezentate de client, el își poate da seama de sentimentele clientului pe baza capacității sale empatice. Terapeutul se identifică cu clientul pe plan mintal, se proiectează în situația acestuia și își dă seama de stările afective trăite de acesta. Consilierul trebuie să fie prudent când apelează la această metodă, deoarece ar fi posibil ca el să resimtă situația altfel decât clientul sau.

Reformularea și reflectarea sentimentelor au numeroase funcții:

- C*rearea unei relații pozitive între client și consilier*.
  - ✓ consilierul care reformulează/reflectă corect conținutul mesajului și sentimentele clientului dă dovadă de *ascultare activă.* El demonstrează că este implicat activ în relația terapeutică, îl ascultă și îl înțelege pe client;
  - ✓ dacă clientul se recunoaște în reformularea/reflectarea realizată de terapeut, el are sentimentul că este ascultat și înțeles. În această situație el se va angaja și mai activ în relația terapeutică;
  - ✓ dacă clientul este de acord cu reformularea și cu reflectarea sentimentelor, consilierul își dă seama că l-a înțeles bine. Consilierul poate considera că a reformulat/reflectat corect numai dacă reformularea este acceptată de client deoarece, după cum arată Rogers, fiecare om este expert în propria problemă.
- *Modelarea exprimării sentimentelor*: exprimând sentimentele clientului, consilierul îi oferă un model privind modul în care se poate realiza exteriorizarea, verbalizarea stărilor afective.
- *Conștientizarea și "normalizarea" sentimentelor clientului*: mulți oameni nu reușesc să-și conștientizeze sentimentele pe care le trăiesc. Pentru ei sentimentele sunt confuze, greu de definit, contradictorii, ambivalente. Prin exprimarea lor de către consilier, clientul le înțelege mai bine, le conștientizează, le acceptă, și aceasta reprezintă un pas important spre dezvoltarea capacității de a le controla. În același timp clientul își dă seama de faptul că a trăi un sentiment într-o anumită situație este ceva normal, nu trebuie să-și facă griji sau să se simtă vinovat pentru că are acele sentimente.
- *Stimularea autocunoașterii afective*: receptând reflectarea sentimentelor de către consilier, clientul se simte stimulat să se gândească mai mult la propriile stări emoționale și astfel progresează pe calea autocunoașterii.

- *Crearea unui climat securizant*: vorbind despre sentimente, consilierul arată că el cunoaște bine aceste sentimente și sugerează faptul că el îl respectă pe client chiar dacă are asemenea sentimente. Clientul își dă seama că sentimentele (chiar și cele pe care el le consideră a fi "rușinoase", "neacceptabile") pot fi exprimate în prezența consilierului. El se simte deci în securitate în prezența consilierului și se simte acceptat în mod necondiționat.

Reformularea și reflectarea sentimentelor sunt două procedee centrale ale consilierii centrate pe client. Ele au efecte benefice asupra clientului numai dacă sunt utilizate corect. Atunci când terapeutul reformulează cele spuse de client / reflectă sentimentele, este important ca el să nu interpreteze cele spuse de client, să nu caute cauzele ascunse ale comportamentului său, să nu-l critice, să nu-l evalueze moral. Consilierul acceptă clientul așa cum este el, dovedind prin aceasta încrederea sa în client, în capacitatea sa de a se autocunoaște, de a se înțelege, de a găsi răspunsuri la propriile sale probleme.

Utilizând aceste procedee într-un climat de acceptare necondiționată a clientului, consilierul exercită o influență numită *facilitare*. Clientul se înțelege tot mai bine, se autoacceptă (pentru că este acceptat și de consilier) și toate acestea facilitează (ușurează, ajută) evoluția sa. Evoluând, maturizându-se, clientul va reuși să își rezolve problemele în mod independent.

4. Etapele procesului terapeutic. Indicațiile și contraindicațiile terapiei centrate pe persoană

Rogers consideră că procesul terapeutic are mai multe **etape**:

1. ***Clientul vine și cere ajutor***. Clientul ia în mod independent decizia de a apela la consilier, el este deci responsabil de această decizie și, în același timp, el își asumă și responsabilitatea de a se ocupa de problemele sale.

2. ***Situația de ajutor este definită***. De la început clientul este avertizat asupra faptului că nu terapeutul este cel care găsește soluții. Clientul este cel care se cunoaște cel mai bine, el este "expertul" care își cunoaște cel mai bine propriile probleme. Terapeutul încurajează clientul să se manifeste liber și autentic în timpul ședinței, adică să exprime tot ceea ce simte și gândește. El îl va ajuta să descopere propriile răspunsuri la întrebările sale și să găsească cele mai bune soluții.

De la început sunt definite limitele relației de consiliere:

- *limitarea timpului*: consilierea are o anumită durată definită de la început; clientul nu poate cere mai mult timp, invocând de exemplu faptul că a întârziat la ședință;

- *limitarea agresivității*: clienții au voie să își exprime verbal sentimentele agresive, dar nu au voie să se comporte agresiv față de terapeut, sau să distrugă obiecte din încăpere;

- *limitarea afecțiunii*. Unii clienți (mai ales copii) solicită manifestări de afecțiune cum ar fi cadouri, continuarea relației sociale cu consilierul și în afara ședințelor etc. Satisfacerea acestor cerințe va fi evitată.

3. ***Clientul este încurajat să își exprime liber sentimentele privind problema sa***. În timp ce își prezintă problemele, clientul este încurajat să fie congruent, autentic, adică să-și exprime sentimentele reale: îngrijorarea, anxietatea, culpabilitatea, ostilitatea, agresivitatea, ambivalența, indecizia etc. Terapeutul recunoaște, clarifică și acceptă sentimentele negative ale clientului. Consilierul nu caută cauzele sentimentelor negative, nu le discută utilitatea, nu formulează judecăți de valoare la adresa clientului, nu-l evaluează. El recunoaște existența acestor sentimente, le clarifică verbal și le acceptă.

De ce se procedează astfel? Dacă clientul este contrazis, el caută argumente pentru propriile sale sentimente, credințe, comportamente. În acest fel acestea se intensifică și scade posibilitatea modificării lor. Acceptând sentimentele negative ale unei persoane despre ea însăși, accentuam dezechilibrul psihologic, ceea ce determină creșterea probabilității manifestării unor tendințe contrare, datorită nevoii de echilibru. Clientul va simți nevoia de a se schimba.

4. După ce persoana a exprimat sentimentele sale negative, ea încearcă ***timid exprimarea unor sentimente pozitive***. Apar manifestări de amor propriu, încredere în sine etc. Consilierul recunoaște și acceptă sentimentele pozitive exprimate, în același mod în care a acceptat și sentimentele negative.

5. Simțindu-se înțeles și acceptat de către consilier, ***clientul începe să își schimbe imaginea de sine.*** El se percepe, se înțelege, se acceptă altfel decât înaintea stabilirii relației de consiliere. Acesta este cel mai important moment al consilierii, deoarece dacă clientul are o imagine de sine pozitivă, dacă are încredere în sine, va reuși să-și pună în valoare resursele, să se dezvolte, să se maturizeze. Odată cu creșterea autoânțelegerii și autoacceptării, clientul își dezvoltă capacitatea de a lua decizii privind modul în care trebuie sa acționeze în viitor, pentru a-și rezolva problemele.

6. În următoarea etapă clientul începe să aibă curajul de ***a iniția acțiuni pozitive, adaptative minore.*** Chiar dacă la început acțiunile cu caracter pozitiv sunt de mică importanță, ele ajută clientul să se cunoască și să se înțeleagă mai bine.

7. Clientul are curajul să facă ***acțiuni pozitive din ce în ce mai importante.*** Chiar dacă mai are probleme, el le privește altfel: ele nu îi mai amenință respectul de sine.

8. ***Nevoia de ajutor scade*** și clientul își dă seama că relația de consiliere trebuie să înceteze.

Fiecare metodă de psihoterapie sau consiliere are anumite indicații și contraindicații. Consilierea nondirectivă poate fi utilizată cu succes în cazul persoanelor care au probleme de adaptare la mediu, dar nu suferă de probleme psihice grave (suferă cel mult de tulburări nevrotice ușoare). Prin această metodă pot fi abordate problemele care își au originea mai mult în interiorul personalității și mai puțin în surse de natură externă.

Consilierea centrată pe persoană este mai puțin eficientă în cazul persoanelor cu nivel intelectual redus, al celor trecuți de cincizeci de ani, al celor care au dificultăți de verbalizare, al personalităților dependente și în cazul psihoticilor.

5. Terapia centrată pe grup

Rogers nu a fost interesat numai de terapia individuală, ci și de cea de grup. El a organizat așa numitele "grupuri de întâlnire" (*encounter group*).

Terapia centrată pe grup are la bază aceeași concepție teoretică privind personalitatea ca și terapia individuală și are aceleași obiective: facilitarea maturizării clientului și autoactualizarea resurselor sale.

Organizare. Grupul este alcătuit din 6 - 8 membri și terapeutul. Ședințele au loc într-o încăpere liniștită, iar membrii grupului sunt așezați în jurul unei mese. Ședințele de grup au loc de două ori pe săptămână, durata unei ședințe este de o oră. În total se organizează aproximativ 20 de ședințe.

Terapeutul are un rol asemănător cu cel jucat în cursul ședințelor individuale. El nu propune temele de discuție și nu își impune propriul punct de vedere, ci clarifică și reflectă sentimentele, reformulează conținuturile exprimate de membrii grupului. Rolul său este de a exprima acceptarea fiecărui membru al grupului în parte, de a manifesta încredere în posibilitatea fiecăruia de a deveni responsabil pentru soluționarea problemelor sale.

La prima ședință uneori există dificultăți, membrii grupului nu au curajul să înceapă discuțiile. Un mod tipic de a începe este cel în care fiecare povestește ceva despre el și despre problemele sale. Acest lucru se realizează informal, fără presiune din partea terapeutului.

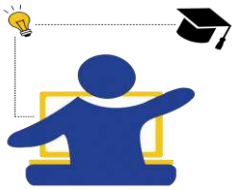
În cursul ședințelor sunt abordate de regulă mai multe teme, subiecte asupra cărora se centrează discuția. Pentru fiecare temă există un participant cu rol principal care se află în centrul atenției și mai mulți participanți cu rol secundar. Unele teme sunt discutate un timp mai scurt, altele sunt discutate pe parcursul mai multor (sau chiar a tuturor) ședințe, ele fiind aprofundate prin participarea majorității membrilor grupului.

De regulă primele ședințe sunt dominate de sentimente negative, și de descurajare. La ședințele ulterioare participanții încep să manifeste o mai bună autoacceptare și încep să apară sentimentele de speranță, căutarea relațiilor interpersonale, făurirea unor planuri de viitor.

Grupul este cu atât mai eficient, cu cât coeziunea grupului este mai mare și participanții au mai mare încredere unii în alții. În cadrul terapiei de grup membrii grupului își înțeleg mai bine propria situație, fiind susținuți de ceilalți membri ai grupului. Ei profită de pe urma terapiei doar dacă se simt acceptați de ceilalți membri ai grupului și de către terapeut.

În situația de grup participanții descoperă posibilitatea de a stabili relații interpersonale mai satisfăcătoare, decât cele pe care le stabileau anterior. Ei învață ce înseamnă să acorzi și să primești

înțelegere și sprijin emoțional. Fiecare participant are posibilitatea de a oferi ajutor, și faptul de a acorda sprijin are o valoare terapeutică importantă.



Activități de învățare:

1. Explicați tehnici specifice utilizate în abordarea gestaltistă.
2. Analizați o idee irațională prin prisma abordării rațional-emotive.
3. Descrieți tehnici specifice utilizate în analiza tranzacțională.
4. Prezentați deosebirea psihoterapiei centrate pe persoană de alte teorii.

Unitatea de învățare 5. Etapele desfăşurării discuţiei cu clienții

Discuţia consilierului cu clientul nu este un proces întâmplător, ci este organizată după anumite reguli, ceea ce îi atribuie efectivitate.

Windy Dryden (1993) consideră existenţa următoarelor etape ale consilierii:

1. orientarea clientului spre consiliere;
2. evaluarea problemelor clientului;
3. iniţierea schimbării;
4. etapa de mijloc a consilierii;
5. terminarea consilierii.

C. Thompson şi B. Rudolph (1992) descrie 6 etape:

1. definirea problemei;
2. clarificarea expectaţiei (aşteptării) clientului;
3. explorarea a ceea ce s-a făcut pentru a se rezolva problema;
4. explorarea noilor modalităţi de rezolvare a problemei;
5. obţinerea angajamentului de a încerca să rezolve problema;
6. terminarea consilierii.

A. Sandu (2005) remarcă existenţa următoarelor etape ale consilierii:

1. construirea unei relaţii de ajutorare;
2. explorarea problemei în profunzime;
3. găsirea împreună cu clientul a unei soluţii alternative;
4. stabilirea unui plan de intervenţie şi implimentare a alternativei găsite;
5. monitorizarea implimentării planului de lucru;
6. evaluarea şi încheierea relaţiei de colaborare.

R. S. Nemov (1999) descrie 5 etape ale procesului de consiliere:

1. etapa de pergătire;
2. stabilirea contactului cu clientul;
3. etapa de diagnostic;
4. etapa soluțiilor alternative;
5. etapa controlului (finală).

Conveţional discuţia cu clientul poate fi divizată în 4 etape:

I) cunoaşterea clientului şi începutul discuţiei (5-10 min);

II) cercetarea clientului, formularea şi verificarea ipotezelor consultative (25-35 min);

III) acţiunile de corecţie (10-15 min);

IV) finalizarea discuţiei (5-10 min).

Durata discuţiei variază în dependenţă de scopul şi sarcinile consilierii, formele organizaţionale şi orientarea teoretică a consilierului. În majoritatea cazurilor durata e de o oră.

I) **Începutul discuţiei**

1*) Întâlnirea clientului*

Consilierul trebuie să întâlnească clientul şi să-i propună să ia loc. E foarte important ca în momentul întâlnirii să se afle faţă-n faţă cu clientul şi să-l conducă la locul prevăzut p-u acesta (să-i permită să treacă primul şi tot primul să se aşeze p-u a preveni starea de confuzie şi a observa comportamentul non-verbal al clientului). Pot fi întâlnite un şir de situaţii:

a) întrând în cabinetul de consiliere clientul nu v-a găsi pe nimeni (se poate emoţiona, pierde în astfel de situaţie);

b) clientul intrând în cabinetul de consiliere va vedea nişte persoane care nu-i atrag atenţie, în aşa caz poate să şi se ofenseze, dacă printre aceste persoane ar fi şi consilierul;

c) dacă consilierul va întâlni clientul stând pe scaun, atunci clientul poate percepe aceasta ca lipsă de respect faţă de sine.

Toate aceste situaţii trebuie să fie prevenite din timp, p-u a nu forma careva bariere în procesul comunicării. Consilierul trebuie să se aşeze sau concomitent cu clientul sau după el. Dacă consilierul se va aşeza primul, atunci clientul va putea percepe aceasta ca demonstrarea superiorităţii, mai ales dacă clientul este un om ambiţios şi autoritar.

E bine de a încuraja clientul cu fraze de tipul:„Treceţi vă rog”, „Făceţi-vă comod”.

Nu se recomandă de a începe discuţia cu clientul, până când acesta nu se aşează (în I rând, nu-i politicos de a discuta cu omul care merge, se deplasează spre fotoliu; în al II-lea rând, omul în momentul săvârşirii unor aşa acţiuni îşi concentrează atenţia asupra la aceea ce face şi de aceea nu va fi atent la cuvintele consilierului; în al III-lea rând, clientul are nevoie de timp p-u a se motiva către discuţia cu consilierul, p-u a se adapta). De aceea consilierul trebuie să fie destul de laconic,

înainte de a începe discuţia să menţină o pauză de 40-60 sec. (clientul să-şi adune gândurile). Succesul consilierii depinde de măsura în care consilierul se va manifesta ca un conlocutor binevoitor şi interesant.

Un moment important care trebuie la fel respectat. Dacă clientul va intra într-o încăpere în care nu s-a făcut curăţenie, atunci această situaţie posibil că-i va provoca o reacţie emoţională negativă. E absurd să se facă consiliere acolo, unde domină haosul şi dezordinea (deoarece dispoziţia consilierului în timpul şedinţei va fi tot timpul rea sub influenţa acestei atmosfere neconfortabile).

Dacă în încăpere sunt obiecte, ca: cameră video, casetofon, atunci aceasta poate provoca nedumerirea şi stare de nelinişte a clientului. În acest caz e greu de sperat că clientul va fi sincer, mai ales la etapa ,,spovedaniei".

Greşeli: cochetarea, tendinţa de a intra în contact activ din primele clipe, propunerea ajutorului.

2) *Începutul discuţiei şi prezentarea*

Un moment important îl constituie prezentarea. Consilierul cu o expresie a feţei atentă şi binevoitoare se poate adresa cu aşa cuvinte, spre exp. ,,Sunt bucuroasă să vă văd aici. Bine, că v-aţi adresat la noi. Sper, că discuţia noastră va fi de folos şi plăcută. Dar mai întâi de toate să facem cunoştinţă...".

În continuare, se prezintă consilierul, apoi i se propune clientului să se prezinte: ,,Să facem cunoştinţă, cum să vă numesc?.." În caz când nu-i este propus clientului să se prezinte, consilierea de cele mai multe ori va fi nerezultativă.

Uneori apare necesitatea de a explica clientului în ce constă consilierea, pe ce poate conta adresându-se după ajutor. Z.Alioşina şi L.Gozman au alcătuit următoarea formulare: ,,Noi consilierii, nu dăm sfaturi, nu prescriem nici un fel de medicamente. Ajutorul nostru acordat oamenilor constă în aceea că discutăm cu ei şi ne străduim să le ajutăm să-şi vadă situaţia proprie dintr-o parte, din alt punct de vedere, să aibă o altă atitudine faţă de ea şi, dacă e posibil, în baza acestora să ia o decizie sau să-şi schimbe comportamentul".

Niciodată nu este de prisos de a accentua garantarea anonimatului a tot ceea ce se întâmplă după uşile biroului pentru consiliere. Atunci când la client apare întrebarea: ,,Sunteţi siguri că mă puteţi ajuta?", nu trebuie de promis clientului ajutor garantat, dar se poate de propus: ,,Haideţi să încercăm ".

3) *Începutul nemijlocit al procesului de consiliere*

De obicei clientul începe singur a povesti, uneori grăbindu-se până într-atât că uită să se prezinte. În aşa caz ar fi bine de a-l întrerupe tacticos şi de a-i propune să se prezinte, astfel el se va

reorienta de la monologul pregătit la co-activitatea cu consilierul. În caz că clientul tace, aşteaptă ce va spune consilierul, poate fi încurajat: „Vă ascult atent”„Povestiţi ce va adus la mine”.

Iar dacă pauza se prelungeşte destul de mult şi este clar, că clientul a nimerit într-o situaţie dificilă, nu ştie ce să vorbească, atunci consilierul se poate adresa astfel: „Eu atent vă ascult, lămuriţi de ce dră tăceţi? Poate ceva vă împiedică să vorbiţi? Haideţi să discutăm despre aceasta şi eu mă voi strădui să vă ajut.”

Dacă clientul e nesigur în privinţa la ce şi cum trebuie să povestească, se poate de adăugat: „Povestiţi ceea ce consideraţi că e important, iar dacă voi avea nevoie să aflu ceva, vă voi întreba pe parcurs”. Uneori poate fi liniştit în mod special: „Nu vă grăbiţi aveţi timp destul”.

În cazul unor dificultăţi de a da răspunsuri la întrebările consilierului se recomandă următoarele procedee, care vor ajuta să înlăture tensiunea:

1) de a scoate din cabinetul de consiliere persoanele străine (secretar) sub un pretext plauzibil;

2) sau invers: de invitat persoana sau persoanele cele mai apropiate clientului, care îl vor susţine şi astfel uşura discuţia;

3) consilierul trebuie să-şi dezvolte abilităţile de comunicare cu oamenii p-u a putea comunica liber, fără greutăţi (să participe la traininguri).

4) pentru dezvoltarea abilităţilor de comunicare consilierului i se recomandă să însuşească următoarele forme ale etichetei verbale, care-i vor fi utile în timpul şedinţei:

a) forme de salutare:

-sunt bucuroasă, să vă salut...

-bună ziua.....

-intraţi, vă rog...

b) forme de exprimare a bucuriei în momentul întâlnirii:

-sunt bucuroasă să vă văd...

-ce întâlnire plăcută!

c) forme de a face cunoştinţă:

-Aşi vrea să fac cunoştinţă cu dră…

-Permiteţi-mi să mă prezint, mă numesc...

-Dar cum vă numiţi? Prezentaţi-vă, vă rog.

d) forme de adresare cu o întrebare:

-spuneţi, vă rog...

-nu vă este greu să-mi spuneţi...

-scuzaţi, nu-mi puteţi spune...

Nu trebuie de uitat că influenţa consultativă se face prin intermediul cuvântului, iar o formulare incorectă îl poate dezorienta pe client (acesta se poate închide în sine, deveni nesigur

etc.). Unul din asemenea cuvinte e „problemă". Utilizarea lui înainte de a fi rostit de către client, poate suna ca o condamnare, diagnoză, în timp ce clientul îşi apreciază altfel situaţia. O altă greşeală este fixarea excesivă a atenţiei clientului asupra particularităţilor situaţiei de consiliere cu replici de tipul: „Nu vă temeţi", „Chiar dacă vă va fi ruşine să vorbiţi despre..."

Chiar de la începutul discuţiei pote fi prezentă rezistenţa clientului ce se manifestă prin nedorinţa de a continua discuţia, pretenţii faţă de consilier, senzaţia de nonsens a ceea ce se întâmplă etc.

Una din forme: clientul, aflându-se în biroul consilierului, se mai întreabă dacă a procedat corect venind încoace (în caz că există diferenţă de vârstă, sex, sau se îndoieşte de experienţa profesională). În aşa caz nu trebuie de insistat, că odată ce a venit, clientul e obligat să lucreze anume cu acest consilier. E bine de a-i propune să continuie discuţia, iar în caz că apare necesitatea, se poate adresa altor specialişti. Pot fi adresate argumentele: „Psihologia practică- este o ştiinţă, de aceea calităţile personale nu joacă un mare rol, cu mult mai importantă este calificarea profesională pe care o ve-ţi putea aprecia, doar începând lucrul".

O altă formă a rezistenţiei: clientul începe discuţia cu teme globale, care nu au nici o atribuţie personală. Ele nu pot fi complet ignorate, totuşi timpul discuţiei este limitat. De aceea ar fi binevenite replicile de tipul: „De ce vă neliniştesc aceste probleme, în ce măsură vă afectează că aţi venit aici?

Se întâmplă că clientul, venind la consiliere, roagă să fie ajutate alte persoane (invitaţi-o pe fiica mea deoarece are nevoie de ajutor, dar nu vrea să vină singură). Consilierul lucrează doar cu cei ce i se adresează personal şi e gata să discute şi să analizeze situaţia fiind responsabil de ea. Nu trebuie de uitat că încercarea de a proiecta propriile probleme asupra altor persoane este forma clasică a rezistenţiei. Astfel, în etapa constituirii relaţiei consilierul trebuie să ţină cont de următoarele exigenţe:

a) să întreţină o atmosferă nondirectivă, unde clientul să se simtă în siguranţă, şi să se simtă în stare să-şi comunice problemele;

b) să obţină încrederea clientului, că este o persoană capabilă de a-l înţelege şi ajuta şi că este dispus să o facă;

c) să analizeze în mod obiectiv cele relatate de client, având mereu reacţii empatice faţă de cele relatate, fără a se lăsa antrenat în izbucniri emoţionale;

d) să abordezi o atitudine nemoralizatoare întrucât consilierul este chemat să sprijine clientul nu să-l judece;

e) să privească clientul ca pe un egal întrucât înainte de orice nevoie pe care o prezintă clientul nostru el este om. Tratându-ne clientul cu superioritate el nu va fi motivat să ne vorbească despre problemele sale. Toate spusele consilierului, reacţiile acestuia, tonul vocii, trebuie să

transmită clientului mesajul că nivelul înţelegerii empatice a consilierului este ridicat. Este necesară starea de calm, relaxare, încredere în forţele proprii şi în cele ale clientului;

f) să utilizezi un vocabular adecvat puterii de înţelegere a clientului;

g) să păstreze confidenţialitatea celor discutate cu clientul în limetele în care cele dezvăluite de acesta nu semnalizează un pericol social grav şi iminent, sau un pericol iminent la adresa clientului.

II. **Cercetarea clientului**

După ce clientul a început a relata problema, sarcina consilierului este de a clarifica care este problema, cu ce sunt legate conflictele şi neliniştile. Consilierul se axează nu numai pe dificultăţile, deficitele şi aspectele negative ale situaţiei, ci şi pe resursele, forţele şi calităţile pozitive ale clientului.

Pot fi delimitate 2 subetape:

1. atunci când consilierul nu cunoaşte nimic şi e interesat ca clientul să povestească maximum posibil despre el şi situaţia sa.

2. consilierul dispune de suficientă informaţie pentru a formula ipotezele şi a le verifica.

1) ***subetapă.*** Scopul de a-l face pe client cât mai mult să relateze despre sine poate fi realizat cu ajutorul întrebărilor deschise: povestiţi despre relaţiile dvs., cum a început...În timp ce clientul vorbeşte, consilierul nu numai ascultă, dar şi lucrează. Direcţiile de lucru sunt:

a) *menţine contactul cu clientul* - modul cel mai efectiv este ascultarea activă, empatică, el poate încuraja clientul cu intervenţii scurte „da-da", „desigur". La această etapă trebuie respectat principiul „acceptarea concepţiei clientului" (pe parcurs clientul singur îşi va schimba punctul de vedere).

b) *stimulează clientul să vorbească* - informaţia utilă pentru consilier e cea care se referă:

- la istoria apariţiei problemei (când şi în legătură cu ce a apărut);

- atitudinea clientului faţă de persoanele menţionate;

- reprezentările referitor la factorul ce a condiţionat problema din punctul de vedere al clientului şi celorlalţi;

- agravarea sau ameliorarea situaţiei - de ce a fost determinată;

- de ce anume s-a adresat, de ce acum.

c) *contribuie la desfăşurarea bine orientată a discuţiei* - clientul trebuie să aibă o închipuire logică referitor la ceea ce se discută şi de ce. Acest fapt îl ajută să evite opunerea rezistenţiei şi să simtă că şi el e responsabil pentru ceea ce se petrece nu numai consilierul. Cu atât mai mult înţelegerea îl face mai activ din punct de vedere emoţional, cât şi intelectual. Stucturarea discuţiei îi permite şi consultantului să utilizeze timpul rezervat discuţiei cât mai eficient (fără a repeta sau explica).

Modalităţile de a structura discuţia:

- *lămurirea necesităţii întrebării*: „Aţi povestit mult despre tatăl dvs., dar deoarece avem o situaţie familială, vă rog să spuneţi câteva cuvinte despre mama dvs.";

- *comentarea scurtă a ceea ce a spus clientul, totalizarea replicilor*: „După părerea dvs., în acest conflict un mare rol îl au colegii dvs. de serviciu", astfel clientul îşi va aprecia cele povestite, dacă nu a omis ceva, dacă a fost inexact etc.

d) *conştientizarea a ceea ce spune clientul* (activitatea interioară). E un proces dificil: să taci, dar să înţelegi şi să analizezi ceea ce spune conlocutorul.

Consilierul trebuie să memorizeze nume, date, detalii menţionate de către client. Prin citarea directă a clientului consilierul mai uşor îl reorientează pe client, demonstrându-i alt punct de vedere.

-Ar fi bine să-şi facă notiţe, cu acordul clientului (nu trebuie de scris când plânge, e exaltat, înflăcărat);

- Poate repeta cu glas sau pentru sine ultimele cuvinte ale clientului (pentru a-şi concentra atenţia).

2) ***subetapă***. După 15-20 min. de la începutul discuţiei consilierul ar trebui să se orienteze destul de bine în situaţia clientului şi să formuleze ipotezele.

Ipoteza - este o încercare a consilierului de a înţelege situaţia clientului. În esenţă este o variantă a unei poziţii mai constructive, o modalitate de a reorienta clientul în raport cu propria problemă. Ipotezele se bazează pe ceea ce povesteşte clientul despre sine şi problemele sale. Totuşi la bază au nişte viziuni conceptuale ce permit să fie evidenţiate modele comportamentale din conţinutul povestirii clientului.

Cu cât consilierul este mai calificat, cu atât mai multe idei ipotetice îi apar în legătură cu unele sau alte replici ale clientului. Ipoteza exprimată verbal este interpretare (pentru prima dată menţionată de Freud). Este important de a verifica ipotezele şi a o alege pe cea care este optimală pentru situaţia dată (medicul spune diagnoza, pacientul - o acceptă, consilierul împreună cu clientul aleg varianta cea mai constructivă - rochia standard şi cea individuală).

a) Verificarea ipotezelor se face cu ajutorul înrebărilor. Dar spre deosebire de întrebările vaste din I subetapă care-l provocau pe client la monolog aceste întrebări sunt precise (de câte ori pe săptămână vine după ora 12), deoarece consilierul tinde să obţină fapte concrete şi precise.

b) O altă modalitate de verificare a ipotezelor - analiza situaţiilor concrete ce ilustrează relaţiile clientului cu ceilalţi, comportamentul lui în situaţii problematice. Cu cât mai amănunţit povesteşte, cu atât e mai redusă subiectivitatea.

Dacă pe parcusul I subetape poziţia consilierului era mai mult pasivă, în subetapa II ea devine activă.

c) O latură foarte importantă a discuţiei o constituie trăirile şi emoţiile clientului în situaţiile relatate. Este important ca consilierul să-l ajute să relateze despre ele, deoarece ele deseori scot în evidenţă conflictele şi dorinţele latente, ce stau la baza problemei.

Se pot propune alternative: „V-aţi înfuriat sau v-aţi speriat auzind aceasta?"

Se poate încuraja clientul: „Încercaţi să vă descrieţi emoţiile, chiar dacă nu aţi dat mare importanţă, totuşi n-aţi putut să nu simţiţi nimic. În viaţă totdeauna gândurile sunt însoţite şi de emoţii, trăiri". Uneori clientul se simte în dificultate atunci când trebuie să vorbească despre trăirile celorlalţi. În aşa caz sunt suficiente presupunerile, deoarece pentru consilier mai important e faptul cum le percepe şi le apreciază clientul.

Ipoteza pote fi considerată confirmată sau neconfirmată numai dacă în urma analizei a 2-3 situaţii s-a dovedit că clientul recurge la acelaşi patern comportamental.

Principiile de alegere a situaţiilor:

1. să se refere la conţinutul problemei de bază, la acele momente ale interrelaţiilor ce sunt dificile, problematice;

2. situaţile să fie tipice, frecvent întâlnite;

3. să fie desfăşurate şi să reflecte caracteristicile pozitive, negative şi neutre ale relaţiilor.

În urma verificării ipotezelor consilierul trebuie să determine ce comportament al clientului contribuie la apariţia problemelor şi cum trebuie ajutat să-şi schimbe atitudinea şi să se comporte corespunzător.

III. **Acţiunile de corecţie**

Este cea mai dificilă etapă, deoarece influenţa consultativă nu trebuie să ia forma unui sfat. Tehnicile sunt:

1. *Accentuarea contradicţiilor din „povestea" clientului*, reformularea realităţii prin comentarii de tipul: „La începutul discuţiei v-aţi plâns că soţul deseori conflictează, dar numai ce aţi relatat situaţiile când dvs. eraţi iniţiatorul conflictelor, iar soţul nu numai că nu v-a învinuit, dar a căutat căi de împăcare. Ce credeţi despre aceasta?". Astfel clientului îi este propus un alt punct de vedere (soţia din jertfă se transformă în „tiran").

Sarcina consilierului la aceeastă etapă este să determine care anume trebuinţe clientul încearcă să şi le satisfacă printr-un asemenea comportament. Clientul trebuie să înţeleagă şirul determinărilor. Emoţia, trăirea clientului îl determină să atingă scopul şi satisfacă trebuinţele, mijloace neadecvate de realizare a acestor scopuri, ceea ce complică relaţiile, reacţia negativă a partenerului care agravează şi mai mult situaţia.

2. *Formularea împreună cu clientul a variantelor alternative de comportament, analiza lor şi alegerea variantei optime.*

Cu fraze de tipul: „Cum credeţi, s-ar fi putut să vă comportaţi în situaţia dată altfel?”, „Dacă veţi înainta pur şi simplu pretenţiile, situaţia nouă va semăna mult cu cea actuală?”. Cu cât mai multe variante de reacţionare pozitivă la situaţie vor fi formulate, cu atât există mai multe şanse de a-şi schimba comportamentul şi atitudinea. Uneori noua viziune este într-atât de neaşteptată, încât clientul încă nu poate s-o accepte, în aşa caz se propune ca ea să fie discutată la întâlnirea următoare, consilierul menţionând că e de dorit ca aceeasta să aibă loc.

Uneori clientul are nevoie de mai mult timp pentru a hotărî cum va fi în continuare. Totuşi consilierul trebuie să accentueze că schimbările reale sunt necesare, iar înţelegerea situaţiei fără exteriorizare nu poate aduce după sine careva schimbări în relaţii.

3. *Încercarea de a lărgi viziunea clientului asupra situaţiei prin plasarea lui pe poziţia participanţilor la situaţie* şi aprecierea comportamentului propriu: „Permanent încercaţi să obţineţi ajutor din partea feciorului, amintindu-i despre obligaţiile lui. Cum credeţi ce atitudine are el faţă de aceasta, cum percepe el ceea ce faceţi?”. Uneori consilierul se pote plasa pe o poziţie mai activă: „Cum credeţi dacă dvs. v-ar fi amintit atât de des şi în situaţiile cele mai nepotrivite, care ar fi fost reacţia dvs?”.

De obicei asemenea afirmaţii nu sunt negative, ci declanşează mecanismele de apărare („Cum altfel se poate de procedat?”. Asemenea reacţie este un indiciu al gătinţei de a se schimba).

IV. **Finalizarea discuţiei**

Momentele principale ale acestei etape sunt:

- facerea bilanţului discuţiei (evaluarea rezultatelor);
- discutarea problemelor ce ţin de întâlnirile următoare sau adresarea la alţi specialişti;
- despărţirea.

1. Nu numai e important de a ajunge la o concluzie, ci şi faptul cum s-a ajuns la ea, pe ce fapte şi momente din viaţa clientului se bazează. Neânţelegerea acestui moment reprezintă manifestarea mecanismului de opunere a rezistenţei la influenţele psihologice. De aceea e important de a generaliza despre ce şi de ce s-a discutat în timpul şedinţei. Exemplu: „Discuţia noastră a fost dedicată relaţiilor dvs. cu fiica. Am vorbit că conflictele, de obicei, sunt legate de faptul că ei i se pare că permanent o învăţaţi ce şi cum să facă, în realitate însă doriţi să vă exprimaţi îngrijorarea, să o ajutaţi cu un sfat. Pe parcursul discuţiei am ajuns la concluzia, că dacă aţi putea altfel să vă exprimaţi sentimentele, i-aţi vorbi despre temerile şi retrăirile dvs., atunci relaţiile se vor îmbunătăţi. Deci, rămâne să acţionaţi.” Ar fi bine de menţinut o pauză pentru ca clientul să reacţioneze.

2. De obicei, clienţii sunt orientaţi doar la o singură şedinţă, şi chiar dacă sunt necesare următoarele întâlniri nu trebuie de insistat. E suficient ca clientul să ştie că poate să se adreseze

după ajutor, chiar şi-n cazul problemelor nu prea grave. Invitaţia de a se adresa va avea pondere dacă consilierul îi va da de înţeles că un pas în dezvoltarea relaţiilor a fost făcut.

„Consider că astăzi împreună am lucrat bine. Dacă apare dorinţa de a mai discuta încă o dată aceasta sau altă situaţie mă voi întâlni cu plăcere încă o dată...”. Pentru a lua o hotărâre despre şedinţele următoare, a-l motiva pe client să vină ar fi bine ca consilierul să formuleze sarcinile viitoarei şedinţe şi să menţioneze de câte şedinţe va fi nevoie, pentru ca clientul să-şi facă idee despre ceea ce-l aşteaptă.

Atunci când se planifică următoarele întâlniri, de obicei, clientul primeşte careva însărcinări pentru acasă (să mediteze asupra vreunei idei, să facă însemnări, să îndeplinească agenda etc.).

3. La despărţire ar fi bine de a conduce clientul până la uşă, de a-i spune câteva cuvinte de încurajare. E important ca consilierul să rămână profesionist chiar şi în cazul când clientul nu este satisfăcut şi-şi exprimă nemulţumirea.

Pentru desfăşurarea cu succes a şedinţei de consiliere e necesară nu numai organizarea corectă a întâlnirii clientului, dar şi despărţirea bine gândită, sunt foarte importante ultimele cuvinte pronunţate de către consilier, de exp:

-Sunt foarte satisfăcută de întâlnirea noastră;

-Mi-a fost interesant cu dvs. să comunic;

-Mulţumesc, de plăcerea pe care mi-aţi produs-o comunicând cu dvs.;

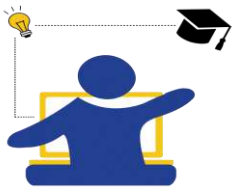
-Nu vă pot reţine mai mult;

-Până la o nouă întâlnire;

-Numai bine.

-La revedere.

-Intraţi...



Activități de învățare:

1. Alcătuiți un scenariu de simulare a etapelor desfășurării discuției cu clientul.

Unitatea de învățare 6. Tehnici utilizate în procesul de consiliere

1. Încurajările minimale.

2. Ascultarea activă.

3. Clarificarea.

4. Reflectarea.

5. Interpretarea.

6. Rezumarea.

7. Căutarea aspectelor pozitive și a resurselor clientului.

8. Focalizarea.

9. Confruntarea.

1. Încurajările minimale

- nonverbale (mişcarea capului în semn de încuviinţare, mimică receptivă);

- verbale: intervenţii verbale scurte prin care ajutăm clientul să continue sau să analizeze problema mai profund.

Exemple de încurajări minimale: „Apoi?", „Și?", „Deci?" „Îhâmm", „Spune-mi mai mult", repetarea a unu-două cuvinte, reluări ale cuvintelor cheie ori a ultimei propoziţii.

2.Ascultarea activă

❖ **Formele ascultării active**

Ascultarea activă înseamnă mai mult decât ampla receptare şi interpretare a semnalelor sonore, deoarece implică participarea activă a celui care ascultă. Este o tehnică de strângere a informaţiilor, permiţând sursei comunicării să păstreze controlul asupra propriei decizii, persoana ascultată simţindu-se îndemnată să ofere mai multe informaţii.

Ascultarea activă este utilizată în cazul interviurilor de selecţie, apreciere, disciplinare, consiliere etc., fiind o metodă care uşurează comunicarea atunci când aveţi un anumit nivel de autoritate, dar este o cale de a stabili raporturi de colaborare atât cu clienţii dvs. externi, cât şi cu cei interni. Ascultarea activa se foloseşte fiindcă aduce beneficii atât receptorului, cât şi emiţătorului.

Emiţătorul:

- poate emite idei pe care anterior nu le avusese sau nu le exprimase într-o formă inteligibilă;
- înţelegerea fenomenelor, la care ajunge în urma unui dialog cu un receptor care practică ascultarea activă, îi poate permite să ia decizii mai bune;
- îşi păstrează o mai mare putere asupra propriei sale existenţe, deoarece ascultătorul nu face decât să reflecte în mod empatic spusele, ideile vorbitorului, fară a încerca sa-i influenţeze decizia sau sa-i ofere soluţii.

Receptorul:

- este mai bine informat;
- învaţă lecţia (destul de dură – că majoritatea oamenilor aflaţi pe o poziţie de autoritate consideră că sensul comunicării este unic, şi anume doar de la ei către ceilalţi) oferită de necesitatea de a fi un bun ascultător, de a te autocontrola permanent pe parcursul procesului de comunicare.

Ascultarea activă nu presupune acelaşi mod de ascultare în fiecare experienţă. În funcţie de scopul urmărit, acesta poate fi: *de informare, critică, reflexivă* sau *pentru distracţie.*

a) Ascultarea de informare – utilizată de studenţi, oameni de afaceri, membrii unei grupări religioase etc. Se poate realiza prin: identificarea ideii principale, identificarea materialelor de suport, formarea unei schiţe mentale, predicţia a ceea ce urmează, relaţionarea conţinuturilor cu propria experinţă, întrebare şi parafrazare.

a) Ascultarea critică – permite ascultătorului să evalueze şi să schimbe ceea ce a recepţionat. Se poate realiza prin valorificarea abilităţilor de ascultare critică: determinarea motivelor vorbitorului, schimbarea ideilor şi chestionarea, în cazul în care s-au făcut omisiuni, capacitatea de a distinge faptele de opinii, recunoaşterea propriilor predispoziţii de a accepta sau nu un anumit punct de vedere, fixarea mesajului.

c) Ascultarea reflexivă – nu este folosită în scopul identificării aspectelor principale şi nici pentru a le critica, ci în scopul identificării sentimentelor apărute în cadrul procesului de comunicare. În acest sens, trebuie evitate răspunsurile negative la ascultare, manifestate prin: negare a sentimentelor, evaluare, generalizare la nivel psiho-social, oferire de satisfacţie, apărare a altei persoane, exprimare a milei şi compasiunii, chestionare.

d) Ascultarea pentru distracţie – dincolo de aparenţa şi de superficialitatea care ar putea fi presupuse, solicită, la rândul său, un proces complex de ascultare activă.

❖ **Stadiile ascultării active**

Se diferenţiază următoarele stadii ale ascultării active:

1.stabilirea unei relaţii - ascultătorul este amabil, primitor asigurând un cadru deschis, confortabil şi prietenos, sigur din punctul de vedere al confidenţialităţii. În această poziţie comunicarea nu trebuie întreruptă, fiind necesară continuitatea procesului de comunicare fără ruperi de ritm.

2.încurajarea emiţătorului să vorbească - printr-o atitudine deschisă şi receptivă la cuvintele şi personalitatea acestuia, evitând barierele comunicaţionale, folosind glume în scopul destinderii atmosferei, comunicându-i propriile probleme şi dificultăţi. Folosirea diferitor interjecţii, limbajul non-verbal tot sunt mijloace de încurajare a emiţătorului să vorbească.

3.încurajarea vorbitorului să găsească propriile soluţii - în ascultarea activă rolul receptorului este de a crea atmosfera unei apropieri între vorbitor şi propriile sale idei şi sentimente. Este foarte important ca emiţătorul să fie cel care ia decizii, cel care alege soluţia fără să fie influenţat de receptor.

4.rezumarea şi concluziile comunicării - la încheierea intervalului de timp alocat, comunicarea trebuie să se încheie cu un rezumat şi cu anumite concluzii.

❖ **Perturbaţiile procesului de ascultare**

Pentru a ne însuşi, iar apoi a aplica în mod corect deprinderile de ascultare eficiente în comunicarea interpersonală este necesar să conştientizăm factorii perturbatori care pot să apară. Iată câţiva dintre aceşti factori şi barierele pe care le generează:

1) *lipsa de interes* - aceasta este cea mai importantă barieră în procesul ascultării deoarece blochează vorbitorul în cursul discuţiei;

2) *supraevaluarea vorbirii* - emiţătorul poate supraevalua vorbitul şi subevalua ascultarea;

3) *ideile preconcepute* - dacă suntem interesaţi în adevăr de comunicare ne dăm seama cu uşurinţă că este mult mai important să discutăm cu cineva care ne contrazice, care ne atrage atenţia asupra superficialităţii ideii, asupra fisurilor din construcţia noastră, în timp ce o discuţie cu cineva care dă din cap afirmativ şi spune doar „da" nu ne va fi de nici un folos, oricâtă satisfacţie am simţi pe moment;

4) *egocentrismul* - „Eu, eu, eu şi ceilalţi" pare a fi refrenul cel mai preferat de fiecare dintre noi. Dacă ne pasă mai mult de noi înşine, nu-i vom putea asculta pe cei din jur. Aceasta înseamnă să acceptăm că şi alţii au dreptate, că nu deţinem un monopol al adevărului, că nu suntem primii şi nici singurii care gândesc sau pot vorbi;

5) *bagajul emoţional* - este bine că suntem sensibili şi nu rămânem indiferenţi la experienţele şi la mărturisirile semenilor noştri, dar, dacă vrem să-i înţelegem, este şi mai bine când nu ne lăsăm conduşi de emoţii;

6) *limbajul vorbitorului* - există, referindu-ne la vocabular, cel puţin două pericole grave:

- vorbirea simplă, rod al sărăciei de cuvinte, care face imposibilă comunicarea elevată, transmiterea ideilor şi a conceptelor;

-abuzul de neologisme, vorbirea savantă pentru punerea în dificultate a ascultătorului. De asemenea, nu trebuie pierdut din vedere că, adesea, cuvintele folosite în comunicarea interpersonală au mai multe sensuri;

7) *viteza vorbirii* - specialiştii în comunicare au calculat viteza normală cu care un om poate vorbi - ea este de 125-150 cuvinte pe minut, pe când viteza cu care creierul poate recepţiona şi prelucra o informaţie verbală este de 480-600 cuvinte pe minut. Rezultă că atunci când nu ne facem înţeleşi vina nu este a creierului, ci a limbii; nu pentru că am spus prea multe cuvinte nu am fost înţeleşi, ci fiindcă nu am spus ce trebuia, cu-i trebuia şi când trebuia;

8) *atenţie, nu deranjaţi* - timpul optim pentru procesul de ascultare este între 8.00-11.00 şi 15.00-18.00. Acesta este intervalul ideal pentru interviuri.

❖ **Aptitudinile de ascultare activă**

Acestea presupun următoarele aspecte:

1. A asculta conţinutul mesajului – a auzi ceea ce se spune este primul pas în realizarea unei ascultări efective;

2. A recunoaşte barierele potenţiale în calea comunicării – barierele se pot datora atât emiţătorului, cât şi receptorului;

3. A "asculta" sentimentele şi stările emoţionale – indicate, de obicei, prin diferite semnale non-verbale care însoţesc cuvintele;

4. A răspunde prin expresia feţei sau prin gesturi – o înclinare din cap, un zâmbet – fără a întrerupe emiţătorul – arată că se ascultă activ şi că atât cuvintele, cât şi stările emoţionale ale interlocutorului sunt înţelese;

5. A testa felul în care se înţelege mesajul - verificând dacă semnalele non-verbale corespund conţinutului verbal al acestuia sau se contrazic unele pe altele;

6. A-l încuraja pe vorbitor să continue sau să dezvolte subiectul;

7. A-i reflecta acestuia ceea ce consideraţi că aţi înţeles - repetând sau parafrazând cuvintele înterlocutorului sau adresându-i scurte întrebări pentru confirmare sau pentru verificare.

3. Clarificarea

În procesul consilierii, în diferite stadii ale dialogului, se impune reluarea unor aspecte, detalii, idei, astfel ca clientul şi consilierul să vorbească despre aceleaşi lucruri; clarificarea este un proces care permite percepţia corectă şi completă, definirea problemelor şi limpezirea sentimentelor.

Clarificarea se referă la formularea întrebărilor prin care clientul este încurajat să devină mai explicit. Se verifică şi modul în care au fost înţelese mesajele.

Exemplu: Clientul: „Situaţia este dezastruoasă . M-am gândit să închei socotelile, dar nu mi se pare posibil".

Consilierul: „Vreţi să spuneţi că lucrurile se schimbă, mai greu decât v-aţi aşteptat sau că situaţia dumneavoastră s-a înrăutăţit ?".

Tipuri de întrebări:

1. *Întrebări deschise* - oferă vorbitorului posibilitatea de a-şi formula de sine stătător răspunsul. Întrebările deschise sunt acelea la care nu se poate răspunde în doar câteva cuvinte. Ele încurajează pe ceilalţi să vorbească şi ne oferă un maxim de informaţii. În general, întrebările deschise încep cu următoarele cuvinte: *ce, care, cum, de ce, sau aţi/ai putea să...* Una dintre cele mai folosite întrebări deschise este „Poţi să-mi dai un exemplu specific de...".

Dacă utilizaţi întrebările deschise în mod eficace poţi să te aştepţi din partea clientului să discute mai liber şi mai deschis. Primul cuvânt al unei întrebări deschise ne conduce adesea la o varietate de rezultate.

Întrebări închise – conţin în sine variantele de răspuns sau presupun răspunsuri scurte. Întrebările închise sunt acelea la care se poate răspunde în câteva cuvinte sau propoziţii. Ele vor duce la răspunsuri mai scurte şi-ţi pot furniza informaţii şi aspecte concrete.

Exemple de întrebări închise: cele care încep cu *unde, când* etc. Este important de reţinut, că o întrebare închisă sau deschisă despre o temă de interes pentru client va conduce la o discuţie mai lungă dacă întrebarea este destul de importantă. Dacă înterviul decurge bine, distincţia dintre întrebările deschise şi închise este mai puţin importantă.

2. *Întrebări directe* – sunt orientate nemijlocit spre cunoaşterea subiectului (fapte, date, atitudini simple).

Întrebări indirecte – se utilizează pentru studierea reacţiilor emoţionale şi atitudinilor în cazul când există pericolul de a influenţa sugestiv părerea clientului.

Funcţiile întrebărilor:

- De a facilita comunicarea, de a o deschide;
- De a obţine informaţii despre client;
- De a ajuta clientul să se cunoască mai bine;
- De a verifica cunoştinţele, sentimentele, atitudinile clientului;
- De a ajuta clientul să-şi clarifice problema;
- De a sugera piste noi de abordare a problemei;
- De a oferi suport în luarea de decizii;
- De a verifica nivelul de mulţumire al clientului pentru serviciile primite.

Cunoştinţele şi abilităţile de adresare a întrebărilor au ca rezultat următoarele:

1. relevarea unor particularităţi, aspecte specifice suplimentare ale lumii clientului;
2. realizarea unui diagnostic eficace al îngrijorărilor sau problemei clientului;
3. dirijarea manierei în care vorbeşte un client despre o chestiune – problemă.

De exemplu întrebările care încep cu „*ce, care*”, conduc adesea la discutarea faptelor, evenimentelor; întrebările „*cum*” conduc la discutarea sentimentelor sau a procesului de realizare a ceva, întrebările „*de ce*” conduc la evidenţierea motivelor;

4. aptitudinea de a deschide sau de a încheia (termina) discuţia clientului în acord cu nevoile individuale de intervievare. Ca şi urmarea comportamentului, întrebările pot încuraja sau descuraja conversaţia clientului. Prin adresarea întrebărilor stimularea provine predominant din partea consilierului. Clientul discută adesea în cadrul de referinţă stabilit de consilier.

4. Reflectarea

Reflectarea reprezintă o reformulare a componentei afective specifice mesajului clientului. Metodă de comunicare prin care se primesc/se transmit reacţii la comportamente, spuse, fapte, etc.

***Reguli generale**:*

- Reflectarea trebuie făcută la timpul potrivit, direct persoanei;
- Să fie dată în cantitate rezonabilă (nu prea mult, nici prea puţin);
- Nu emite judecăţi, sentinţe, nu dă sfaturi;
- Trebuie să rămână la faptele expuse de către client;
- Trebuie să intervină în situaţii în care informaţiile sunt inutile, excesive, nu au legătură cu problema;
- Reflectarea trebuie recepţionată fără justificări şi explicaţii pentru comportamentul vizat.

Motive pentru reflectare:

- Vă obligă să ascultaţi atent;
- Arată că aţi ascultat / ascultaţi cu atenţie;
- Permite clientului să corecteze dacă aţi greşit ceva în modul în care aţi perceput problema sa;
- Încurajează clientul să continue, pentru că prin reflectare aţi demonstrat că aţi acceptat ceea ce a spus clientul.

Tipuri de reflectare:

1. Reflectarea manifestărilor nonverbale şi paraverbale - prin imitarea poziţiei clientului şi tempoului vorbirii, intensităţii vocii lui.

2. Reflectarea conţinutului (faptelor)- reformularea cu propriile tale cuvinte a unei informaţii transmise, cu scopul de a verifica, clarifica corectitudinea înţelegerii : „Dacă am înţeles corect...", „Am înţeles corect că... ?".

-*parafrazarea* - replică scurtă a consilierului prin care se realizează feedback-ul şi care se referă la un fragment mic din povestirea clientului. Trebuie să exprime ideea principală şi să nu denatureze sensul sau să adauge de la sine. Trebuie să evite repetarea cuvânt cu cuvânt.

Sau parafrazarea reprezintă o reformulare a conţinutului mesajului clientului în termeni foarte clari. Parafrazarea este repetată în faţa clientului, într-o formă de rezumat, folosind cuvintele principale ale clientului, a ceva ce s-a reţinut din cele spuse de el. Aceasta îl ajută pe consilier să organizeze ceea ce s-a spus, să clarifice problemele şi să-l facă pe client să se concentreze. Aceasta îl ajută pe client să audă ceea ce el/ea spune şi poate să şi vorbească mai pe larg despre o anumită chestiune. Parafrazarea poate fi începută cu aşa cuvinte: „Prin urmare...", „D-ră aţi spus ..." „Corect v-am înţeles, D-ră aţi spus...".

-*generalizarea* – spre deosebire de parafrazare se referă la un conţinut mai mare. „Deci, dacă e să generalizăm cele spuse ...”, „Dacă e să fac un scurt total, aş putea spune ...”, „Dacă am înţeles corect, sensul celor spuse se reduce la următoarele ...”.

Se utilizează în următoarele situaţii:

- Pentru a restructura discuţia şi a face legătură cu cele precedente;
- Când clientul vorbeşte mult şi confuz;
- Când s-a discutat o temă şi se trece la alta;
- Când consilierul menţionează să orienteze într-o anumită direcţie discuţia;
- La sfârşitul şedinţei pentru a scoate în evidenţă momentele esenţiale ale discuţiei şi a da însărcinări pentru întâlnirea următoare.

3. Reflectarea emoţiilor şi sentimentelor – este important să sugerăm percepţiile asupra sentimentelor clientului: „Aceasta te-a făcut să te simţi ...”. Aceasta va permite vorbitorului să aprobe sau să dezaprobe, astfel devenind mai conştient asupra modului său actual de a simţi.

Exemplu: Clientul: „Domnul de la ghişeu este îngrozitor, cum şi-a permis să-mi spună acest lucru ? ”.

Parafrazarea: „Lucrătorul de la ghişeu v-a supărat şi v-a făcut să vă simţiţi rău?”

Reflectarea: „Vreţi să spuneţi că vă simţiţi rău de când v-aţi întâlnit cu lucrătorul de la ghişeu?”.

6. Interpretarea

Interpretarea exprimă punctul de vedere al consilierului și poate fi utilizată abia după ce am dat atenție și am verificat modul în care gândește clientul.

Există câteva ***tipuri:***

- determinarea relaţiei dintre afirmaţii, evenimente sau probleme separate;
- accentuarea unor particularităţi sau emoţii ale clientului;
- interpretarea mecanismelor de apărare, a rezistenţei sau transferului;
- stabilirea relaţiei dintre evenimentele, gândurile şi stările actuale cu cele din trecut, se face legătura dintre conflictele actuale şi traumele psihologice din trecut;
- oferirea posibilităţii de a-şi înţelege trăirile, comportamentul şi problema într-un alt mod, adică atribuirea unui sens nou, pozitiv.

În formularea interpretării trebuie respectate următoarele ***reguli:***

- de a nu a face concluzii în grabă - e nevoie de o pauză de 10-15 minute după sfârşitul mărturiei pentru a analiza informaţia, a medita, a face concluzii, clientul are nevoie de pauză pentru a se calma, a se monta la un dialog constructiv cu consilierul;

- de a nu omite careva detalii, amănunte esenţiale. Trebuie evidenţiate momentele contradictorii pentru a exclude contradicţiile din concluzii;

- interpretarea să nu fie unilaterală, să nu dea preferinţe doar unei abordări teoretice, totodată de a nu propune prea multe interpretări;

- interpretarea să fie făcută în termeni clari, accesibili pentru client.

7. **Rezumarea**

Rezumarea se referă la o extensie a parafrazării şi reflectării. Este o unire a sensului literar şi emoţional specifice cuvintelor din mesaj. Această tehnică este utilă la începutul interviului şi periodic pe parcurs sau pentru a clarifica ce au discutat clientul şi consilierul până în acel moment. Aceasta poate de asemenea să fie o cale bună de a încheia un interviu şi a recapitula şi rezuma ceea ce s-a discutat în acel interviu.

Rezumarea:

- se realizează după ascultarea clientului o perioadă de timp (care poate fi de 3 minute, dar şi mai mult, până la o sesiune completă);

- are rolul de a descoperi relaţia dintre problemele cheie şi a le reformula, pentru a le retransmite clientului;

- scop principal: ajutorarea clientului să-şi integreze comportamentele, gândurile şi sentimentele;

- se deosebeşte de reflectarea sentimentelor prin aceea că acoperă o perioadă mai lungă de timp şi întregul şir al sentimentelor exprimate de client;

- se deosebeşte de parafrazare prin conţinutul mai amplu acoperit (nu doar ultima sau ultimele propoziţii, ca în cazul parafrazării): o sesiune sau mai multe; pune laolaltă mai multe parafrazări exprimate.

Exemplu: Consilierul: „Din ceea ce mi-aţi spus am aflat multe lucruri. Sunteţi în căutarea unui loc de muncă şi uneori vă simţiţi furios, altădată fără nici o putere. V-aţi adresat oficiului forţelor de muncă şi nu v-au ajutat cu nimic. În plus regretaţi că nu a-ţi terminat liceul”.

7. Căutarea aspectelor pozitive şi a resurselor clientului

- urmează secvenţei fundamentale de ascultare şi rezumării;

- are nevoie de cel puţin un exemplu specific dat de client;

- dacă se realizează împreună cu clientul o listă a acestor elemente se vor face paşi esenţiali în rezolvarea problemei (existând o nouă perspectivă, pozitivă);

- poate cuprinde forţe specifice clientului (de acum şi din trecut), din mediul de viaţă (familie, prieteni etc.).

8. Focalizarea

- oferă un prim mod de evaluare a problemei (este a clientului?, a clientului în mediul cultural?, a celorlalţi, dar influenţează clientul? etc.)

- se poate realiza în mai multe forme: asupra clientului, consilierului, problemei, altor persoane, asupra familiei, contextului cultural).

Exemple*:* „Sunt foarte nervoasă din cauza examenului. Profesorul nu este corect faţă de mine. Dacă nu voi promova, s-ar putea ca părinţii mei să nu mă mai ajute în viitor. Şi nu voi putea ţine pasul cu colega mea de cameră, bogată şi rea. Şi apoi, zgomotul din cameră este aşa de mare că nu pot învăţa. Ce să fac?"

• *Focalizarea pe client*: „Te simţi frustrată şi descurajată".

• *Focalizarea pe consilier:* „Am avut o experienţă similară când eram la şcoală şi ştiu cât de dificil este".

• *Focalizarea pe alte per*soane: „Spune-mi mai multe despre colega ta de cameră!"

• *Focalizarea pe problemă sau pe subiect*: „Am auzit mai multe probleme şi preocupări. Printre ele: cea a examenului în sine, problema colegei de cameră, zgomotul din cameră, profesorul şi presiunea familiei şi probabil mai sunt şi altele. Pe care ai dori să o discutăm mai întâi?"

• *Focalizarea pe familie:* „Simţi că eşti ameninţată de familie. Spune-mi mai multe despre ce se petrece în familia ta".

• *Focalizarea pe context cultural / de mediu*: „Spui despre colega ta de cameră că este bogată şi rea. Simţi asupra ta unele presiuni financiare. Ai dori să vorbeşti puţin despre ceea ce simţi în legătură cu aceste diferenţe?"

9. Confruntarea

- constă în punctarea discrepanţelor dintre atitudini, gânduri şi comportamente: „Pe de o parte ..... dar pe de cealaltă .....";

- ajută persoanele aflate în dialog să privească situaţia mai realist;

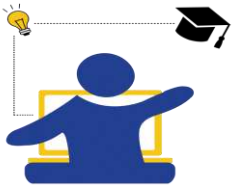
- conţine date obiective, fără a fi moralizatoare;

- orice afirmaţie poate fi evaluată şi – dacă se înregistrează discrepanţe - confruntată.

Forme de confruntare:

- *confruntarea clientului*: „Spui în mod constant că te vei trezi dimineaţa să mergi la serviciu, dar nu o faci niciodată" .
- *confruntarea focalizată pe consilier:* „ Şi eu spun că doresc să mă las de fumat, dar continui să fumez".

- *confruntarea focalizată pe client şi pe consilier*: „Pari să spui că relaţia noastră a fost bună, dar ceea ce simt în acest moment este că nu comunicăm”.
- *confruntarea neconfruntativă (prin parafrazare):* „Spui că lucrurile merg mai bine pentru tine”.



Activități de învățare:

1. Analizați barierele în calea ascultării active și identificați strategii de depășire a acestora.
2. Exersați formularea de întrebări de clarificare prin joc de rol, utilizând scenarii specifice.
3. Definiți conceptul de reflectare și explicați funcțiile sale în procesul de consiliere.
4. Exersați rezumarea conținutului discuției din sesiunea de consiliere prin joc de rol.

Unitatea de învățare 7. Evaluarea intervenţiei consultative

1. Evaluarea muncii de consiliere. Succesul unei consilieri.

2. Erori posibile în consiliere. Influenţa activităţii terapeutice asupra persoanei consilierului.

1. Evaluarea muncii de consiliere. Succesul unei consilieri

Posibilitatea clientului de a nu rămâne ancorat sau dependent de terapeut, ca urmare a deblocării capacității sale de a-și gestiona și rezolva problema în mod responsabil. Aceasta presupune ca persoana(ele) asistată(e) învață să emită soluții discriminative, să-și asume consecințele, să evite repetarea erorilor și, în caz de eșec, să aibă capacitatea de a se remotiva pentru o nouă încercare de soluționare a problemelor, utilizându-și toate disponibilitățile și neașteptând permanent o nouă formă de ajutor. Acceptarea unei situații ireversibile, de genul unui handicap; şi învățarea convieţuirii cu el în condiții de liniște, optimism și menținere a contactelor sociale integratoare poate fi de asemenea un succes al unei consilieri. Un nivel crescut de autoâncredere și de clarificare asigură autonomia clientului și așterne calea unor comportamente responsabile și a unei bune capacități de a face față stresurilor, crizelor sau provocărilor existențiale ulterioare.

Evaluarea activităţii consilierului

Evaluarea activităţii consilierului trebuie realizată de către consilierul însuşi (autoevaluare), de către colegi (inter-evaluare), de un expert în domeniu sau de coordonatorii ierarhici profesional. Beneficiarii serviciilor de consiliere pot oferi sugestii care contribuie la evaluarea activităţii consilierului.

2. Erori posibile în consiliere

Consilierul neexperimentat poate comite anumite erori pe parcursul procesului de consiliere, de cele mai multe ori acestea determinând interpretări subiective asupra problemei beneficiarului, generând false soluţii. Printre cele mai frecvente greşeli întâlnim:

- *Dirijarea* – constă în soluţii oferite de-a gata, aspect care îl poate determina pe beneficiar să opună rezistenţă, simţindu-se neânţeles;
- *Dezbaterea* – purtarea de discuţii în contradictoriu, menţinerea punctului de vedere al consilierului;
- *Dogmatizarea* – enunţarea unor pilde teologice, psihologice, expresii populare, fapt care îl derutează pe beneficiar;
- *Diagnosticarea* – formularea din start a unor etichete pentru beneficiar;
- *Interpretarea* – formularea unor presupuneri subiective asupra problemei şi conduitei beneficiarului;
- *Generalizarea* – utilizarea termenilor *niciodată* sau *totdeauna,* care pot inhiba;
- *Bagatelizarea* – minimalizarea problemei, chiar şi din dorinţa de a-l consola pe beneficiar;
- *Moralizarea* – enunţarea de judecăţi de valoare pozitive sau negative determină beneficiarul fie să se simtă criticat, fie dependent de aprecierea consilierului;
- *Monologarea* – apare atunci când consilierul monopolizează discuţia, eventual dând numeroase exemple din viaţa şi experienţa personală;
- *Emigrarea* – orientarea discuţiei către probleme neesenţiale;
- *Raţionalizarea* – neglijarea nivelului de cultură, pregătire, valorile beneficiarului, din dorinţa de a identifica o logică a situaţiei;
- *Proiectarea* – transpunerea propriilor valori/judecăţi asupra beneficiarului;
- *Identificarea* – consilierul intră prea mult în lumea beneficiarului, identificându-se cu el;
- *Fixarea* – acceptarea oricărui rol atribuit de către beneficiar (expert, consolator etc.);
- *Abstractizarea* – utilizarea unui limbaj supraspecializat, neânţeles de beneficiar;
- *Examinarea* – manifestarea unei curiozităţi exagerate, asdresarea multor întrebări, aspect care scade capacitatea beneficiarului de a se autocerceta;
- *Externalizarea* – abordarea de probleme marginale beneficiarului, care nu au legătură cu problema;
- *Modificarea destinaţiei* – conducerea discuţiei într-o direcţie împotriva dorinţei beneficiarului; are ca efect întreruperea comunicării.

Pentru evitarea acestor greşeli consilierul trebuie să manifeste mult autocontrol, nefiind ignorate regulile de bază ale consilierii.

Greşelile consilierului începător:

1. Este prea zelos:

– doreşte cât mai multe informaţii despre beneficiar şi problema acestuia, dar adresează întrebări mai mult pentru satisfacerea curiozităţii personale, nu pentru a-l determina pe beneficiar să se autoanalizeze;

– va aduna date despre evenimente;

– nu va explora latura emoţională a beneficiarului;

– se va erija într-un fel de anchetator, iar beneficiarul nu se va simţi confortabil. Ca atare nu se va crea o relaţie între cei doi;

– poate explora aspecte mai sensibile, fără a ţine cont dacă beneficiarul doreşte sau nu să vorbească despre acestea;

– poate folosi un limbaj dur;

– nu explorează resursele şi nevoile beneficiarului.

2. Este anxios:

− simte o stare de tensiune şi încearcă să o scadă fiind vesel, jovial, lejer, ceea ce beneficiarul poate interpreta ca lipsă de interes;

− poate evita aspecte neplăcute ale problemei, pentru a nu-l supăra pe beneficiar, faţă de care poate simţi milă;

− încearcă să dea sugestii, să rezolve el problema;

− urmăreşte rigid un set de întrebări prestabilite. Astfel apare riscul de a pierde din vedere resursele beneficiarului;

− poate fi îngrijorat de relaţia de încredere dintre el şi beneficiar;

− se poate bloca, iar beneficiarul poate interpreta acest lucru în mai multe feluri: fie că el are o problemă foarte gravă, fie că, consilierul este nepriceput. Cauza blocajelor se poate datora faptului că nu a înţeles ce a spus beneficiarul, unei întrebări deplasate a beneficiarului sau aşteptărilor prea mari pe care le are de la propria persoană. Soluţiile în aceste cazuri constau în revenirea la un subiect amintit anterior de beneficiar, în utilizarea unor tehnici ca parafrazarea sau reflectarea sentimentelor;

− îl judecă pe beneficiar – fapt care poate fi sesizat chiar şi nonverbal.

3. Este incapabil să înţeleagă propriul comportament nonverbal şi pe cel al beneficiarului:

− se impune monitorizarea timpului în care vorbeşte consilierul în comparaţie cu beneficiarul;

− trebuie manifestat un autocontrol crescut al limbajului corporal şi mimicii.

În concluzie, calităţile şi aptitudinile consilierului, alături de respectarea principiilor consilierii pot asigura un proces de susţinere, suport şi orientare corectă a subiecţilor consilierii, în vederea depăşirii problemelor manifestate.

Problemele obiectivităţii emoţionale

Pentru prevenirea erorilor datorate neaplicării adecvate a tehnicilor de consiliere sunt suficiente informarea şi activitatea practică desfăşurată în condiţii de supervizare, urmate de acumularea de experienţă profesională. Există însă o serie de fenomene mai puţin plăcute, asociate meseriei de consilier. Acestea sunt problemele obiectivităţii emoţionale. Fenomene bine cunoscute de terapeuţi, dar şi de alţi reprezentanţi ai profesiunilor de sprijin – stres-ul, lipsa de încredere, implicarea, identificarea, transferul sau contratransferul, sunt aspecte inerente ale meseriei, în legătură cu care specialiştii trebuie informaţi şi îndrumaţi.

- *Implicarea directă*

Apare ori de câte ori consilierul are o relaţie personală cu clientul, alta decât cea profesională, de consiliere. Este vorba despre situaţiile în care cei doi sunt prieteni, amici, rude, sau când îi animă interese comune sau care interferează într-un anume punct.

- *Identificarea simplă*

Apare atunci când consilierul se regăseşte în "povestea" clientului, recunoaşte anumite aspecte ale experienţei acestuia ca fiind comune cu ale sale. Interferenţa de temă, transferul şi contratransferul se manifestă de cele mai multe ori la nivel subconştient, devenind cu atât mai dificilă identificarea şi aplicarea strategiilor de stopare a lor.

- *Interferenţa de temă*

Apare atunci când o problemă particulară descrisă de client aminteşte de o situaţie nerezolvată încă de consilierul însuşi. În aceste condiţii, consilierul are tendinţa de a încerca să îşi rezolve propria problemă, în detrimentul asistării clientului.

- *Transferul*

Este un concept de bază al abordării psihanalitice şi presupune plasarea de către client a unor sentimente şi emoţii experimentate în trecut (în relaţie cu altă persoană) în relaţia actuală cu un consilier. Acest proces psihologic nu se limitează doar la situaţiile de sprijin, ci poate fi întâlnit şi în relaţia profesor-elev, medic-pacient, şef-subaltern. Acesta este un motiv în plus pentru care viitorii consilieri (în orice specializare) trebuie să fie temeinic instructaţi cu privire la această manifestare.

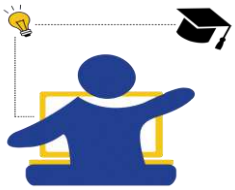
- *Depresia de epuizare*

(„Burnout") este descrisă de specialişti ca fiind o piedere progresivă a energiei şi a scopurilor consilierului, ca urmare a implicării emoţionale excesive în relaţiile cu clienţii săi.

- *Contratransferul*

Presupune experimentarea de către consilier a unor sentimente faţă de client, care sunt de fapt adresate unei alte persoane, din trecutul sau prezentul consilierului. Şi pentru că oamenii se regăsesc unul în experienţele de viaţă ale celuilalt, vor exista întotdeauna experienţe de contratransfer în cadrul

relaţiilor de consiliere: secretul eficienţei presupune doar ca specialistul să recunoască semnele prevestitoare şi să menţină neutralitatea.



Activități de învățare:

1. Analizați factorii care pot contribui la succesul unei consilieri.
2. Identificați posibile erori în calea succesului consilierii și discutați strategii pentru a le depăși.

Unitatea de învățare 8. Tipurile de consiliere şi specificul lor

1. Consilierea educaţională/ psihopedagogică.

2. Consilierea în situaţie de criză. Situația de criză – definiții. Tipuri de criză. Fazele situațiilor de criză. Prevenirea situațiilor de criză.

3. Consilierea familiei. Consilierea copilului. Consilierea parentală.

1. Consilierea educaţională/ şcolară/ psihopedagogică

Consilierea pedagogică / educaţională, oferă sprijin, ajutor şi îndrumare, în special, copiilor şi tinerilor, adulţilor, tuturor persoanelor care participă la activităţi de instruire / învăţare, formare profesională, şi dezvoltare personală sau / şi orientare în carieră. Consilierea psihopedagogică este realizată, mai frecvent, de către educatori / cadre didactice, psihopedagogi, consilieri educaţionali sau şcolari şi chiar de către părinţi - în cazul copiilor. Ea vizează susţinerea şi consilierea nu numai a elevului, ci şi a familiei în cadrul instituţiei de învăţământ, cât şi a tuturor colaboratorilor şi agenţilor educativi. Consilierea psihologică şcolară are ca scop fundamental sprijinirea elevului, profesorului sau a părintelui, familiei, pentru ca aceştia să devină capabili pentru a se ajuta singuri; să se înţeleagă atât pe sine, cât şi realitatea înconjurătoare. Prin urmare, sarcina consilierului şcolar nu este de a da numai sfaturi, ci de a ajuta ca persoana aflată în dificultate să devină aptă să-şi rezolve singură problemele cu care se confruntă. De aici putem menţiona faptul, că cel care consiliază (cadrul didactic sau consilierul specialist) nu are niciodată soluţii prestabilite pentru un caz concret, dar el trebuie să posede o experienţă bogată de consiliere şi să fie competent în domeniul vizat.

Consilierea educaţională este un proces de dezvoltare; are un rol de prevenire şi este proactivă; optimizează modul în care elevul relaţionează cu părinţii, colegii şi şcoala; abordează variate probleme ale subiectului consiliat, care pot fi de tip personal, educaţional, social, de orientare şcolară şi profesională, inclusiv, cele care apar în situaţii de criză.

Cercetătoarea E. Dimitriu-Tiron identifică nouă diferenţe dintre consilierea psihologică şi cea psihopedagogică:

Tabelul 2. Trăsături generale specifice consilierii psihopedagogice şi celei psihologice în viziunea lui Tiron-Dimitru Elena

Consilierea	
psihopedagogică	**psihologică**
1	2
1. Grupul ţintă	
Se adresează subiecţilor (elevi, studenţi, adulţi încadraţi în procesul de studiu) cu dificultăţi specifice procesului educaţional (învăţare, relaţionare, adaptare, integrare, performanţă).	Se adresează tuturor persoanelor normale, dar cu dificultăţi esenţiale cu scopul refacerii echilibrului acestora cu mediul.
2. Unde poate fi realizată?	
Se desfăşoară în cabinetul metodic de consiliere sau în clasă la orele de dirigenţie şi consiliere.	Se desfăşoară în cabinetul psihologic.
3. Obiectul intervenţiei	
Obiectul consilierii psihopedagogice (educaţionale) îl constituie fenomenele: absenteism, agresivitate care implică grup – ţintă, relaţii deficitare între partenerii educaţionali, orietare şcolară şi profesională.	Obiectul consilierii psihologice este reprezentat de fenomenele psihologice: anxietate, fobii, obsesie, tentative de suicid etc.
4. Cine o realizează?	
Este realizată de absolvenţii instituţiilor de studii superioare şi ai unor cursuri de specializare în consiliere psihopedagogică (educaţională).	Este realizată de absolvenţi ai facultăţilor de psihologie, pedagogie şi asistenţă socială.
5. Metodologia aplicată în cadrul intervenţiei	
Metodologia este psihopedagogică de alianţă între metodele predominant comportamentaliste şi metode pedagogice.	Metodologia este de natură psihologică specifică diferitelor şcoli psihologice şi psihoterapeutice (psihodinamice, comportamentale, regresiune etc.)
6. Timpul alocat intervenţiei	
Timpul alocat consilierii corespunde cu timpul necesar pentru soluţionarea problemei.	Timpul alocat consilierii este între una şi paisprezece şedinţe.
7. Intervenţia asupra psihicului	
Consilierea activează mecanismele conştinte ale psihicului beneficiarului.	În consilierea psihologică este implicat şi inconştientul beneficiarului prin mecanismele de transfer proiectiv către Eul consilierului.
8. Modelul specific intervenţiei	

Oferă un model educaţional având un caracter preventiv de dezvoltare a potenţialului individual sau de grup.	Oferă un model clinic curativ.
9. Scopul intervenţiei	
Pune accentul pe autocunoaşterea beneficiarului cu scopul depăşirii problemelor educaţionale şi facilitează procesul educativ, asigură adaptarea şi integrarea subiecţilor educaţionali.	Pune accentul pe cunoaşterea beneficiarului de către psiholog cu scopul depăşirii problemelor psihologice şi facilitează reducerea riscului apariţiei unor probleme psihologice.

Astfel, putem conchide, că consilierea psihopedagogică implică cu precădere aspectele specifice procesului educaţional (de orientare, educare/ reeducare, motivare etc.), iar cea psihologică implică aspectele psihologice, curative şi specifice diferitelor şcoli psihologice şi psihoterapeutice. Consilierea psihopedagogică intervine cu mijloace specifice psihologiei, în scopul de a optimiza, stimula autocunoaşterea şi dezvoltarea personală, a preveni anumite probleme emoţionale, cognitive şi de comportament, însă ea nu este lipsită şi de intervenţiile de tip formativ, educaţional, deci include valorificarea a două coordonate: cea psihologică şi cea pedagogică.

2. Consilierea în situaţie de criză

1. Situaţia de criză – delimitări conceptuale:

Consilierea în situaţie de criză vizează centrarea pe o problemă/situaţie concretă a beneficiarului, cu scopul de a-l orienta pe acesta spre găsirea soluţiei optime pentru soluţionarea problemei şi depăşirea situaţiei de criză. Dumitru Ion Al. defineşte *criza* ca fiind *o stare de dezorganizare, de difuncţionalitate a personalităţii, în care se poate afla, la un moment dat, o persoană nevoită să se confrunte cu anumite probleme cărora nu le poate face faţă în mod adecvat şi care-i produc îngrijorare, anxietate, stres*.

Criza în viaţa unei persoane poate fi precedată de câteva *etape*:

I. Momentul declanşator, constituit din evenimentul care provoacă criza.
II. Nivelul cognitiv al persoanei, care percepe evenimentul ca fiind perturbator şi declanşator de teamă şi stres.
III. Nivelul emoţional al persoanei care este predominat de cogniţii şi constă din reacţiile persoanei la evenimentul produs.
IV. Eşecul persoanei în încercarea de a depăşi cogniţiile şi reacţiile nesatisfăcătoare declanşate de eveniment – criza propriu-zisă.

Starea de criză poate fi generată şi declanşată de evenimente precum:

− lipsa comunicării;

− conflicte;

− relaţii familiale tensionate;
− gelozie;
− despărţirea de persoană iubită;
− infidelitatea;
− divorţul;
− pierderea cuiva drag;
− probleme la locul de muncă;
− problemele financiare;
− devierile comportamentale ale partenerului de viaţă;
− violenţa;
− consumul de alcool, droguri;
− problemele de sănătate; − şomajul;
− privarea de libertate, etc.

2. Tipurile de criză:

Tipurile de criză după H. Parad şi L. Parad, în funcţie de natura factorilor care le declanşează:

− *crize determinate de factori biologici* – stări de criză întâlnite în anumite etape de creşterii şi dezvoltării biopsihofizice ale personalităţii;
− *crize determinate de factorii de mediu/ societate* – sunt generate de anumite evenimente precum moartea cuiva drag, divorţul, o boală cronică, violenţa în familie, sau de factori relaţionali, interpersonali, situaţionali;
− *crize întâmplătoare generate de cauze imprevizibile* – evenimente şi întâmplări nefericite, imprevizibile, precum cutremurele, inundaţiile, accidentele de circulaţie cu consecinţe majore etc. care produc reacţii disproporţionate, necontrolate, uneori violente ale persoanei care trăieşte astfel de evenimente.

3. Fazele situaţiilor de criză:

Reacţiile la situaţia de criză sunt diferite, în funcţie de stadiul în care se află procesul derulării ei. Parcurgerea crizei este un proces cu mai multe faze.

1)Faza de impact – apare concomitent cu, sau imediat după evenimentul declanşator.

Reacţiile persoanei: conştienţează că a intrat în starea de criză deoarece constată că strategiile obişnuite de rezolvare a problemelor nu funcţionează, faptul acesta o face pe persoană să se simte neajutorată, anxioasă, frustrată, depresivă sau disperată să-şi piardă controlul.

Impactul produs de diferite evenimente este diferit la copii, faţă de adolescenţi şi adulţi. Unii copii care intră în starea de criză trec relativ uşor acest moment, detaşându-se de eveniment, ei trăiesc intens experienţa şi se implică mai puţin din punct de vedere cognitiv. În cazul adulţilor, faza de impact poate lăsa urme adânci, cu repercusiuni asupra evoluţiei viitoare a personalităţii acestora.

2)Faza de adaptare (sau coping) – persoana încearcă fie să schimbe situaţia, fie să-şi modifice reacţiile faţă de evenimentele generatoare de criză.

Reacţiile persoanei (strategia adaptativă): de confruntare cu situaţia; de apărare (negare, retragere, neimplicare etc., însoţite de trăiri subiective corespunzătoare). Dacă nici una dintre strategiile adaptative nu funcţionează, persoana intră în cea de-a treia fază.

3)Sustragerea – persoana simte că nimic din ceea ce a încercat sau ar încerca n-o ajută să-ţi aline suferinţa.

Tipurile de sustragere: voluntară – de exemplu, cazuri extreme de sinucidere; *involuntară* – trăiri emoţionale distorsionate, dezorganizări ale personalităţii.

Clienţii intră în faza de sustragere atunci când criza durează o perioadă mai îndelungată şi când nu întrevăd nici o cale de ieşire din această situaţie.

4. Prevenirea situaţiilor de criză:

Psihopedagogii J. Allan şi E. Anderson (1986) au dezvoltat un *model psihoeducaţional de abordare de tip preventiv a situaţiilor de criză* în care s-ar putea afla beneficiarii, la un moment dat.

Programul de consiliere şi îndrumare propus de cercetători include activităţi care-i ajută pe clienţi să înveţe:

a) Ce este o situaţie de criză, când, de ce şi cum se declanşează?
b) Ce sentimente şi gânduri sunt generate de astfel de situaţii?
c) În ce fel se modifică sentimentele şi gândurile unei persoane care parcurge o situaţie de criză?
d) Ce strategii de adaptare pot fi folosite în asemenea situaţii?

Pentru a interveni eficient în situaţii de criză, consilierii trebuie să adopte un model comprehensiv care să prevină beneficiarii şi să-i pregătească să depăşească această stare şi să le faciliteze dezvoltarea personalităţii.

Obiectivul fundamental al intervenţiilor în situaţii de criză îl constituie *înlocuirea gândurilor dezorganizate/ distructive şi nonfuncţionale cu altele adaptate contextului* în care se află clienţii. Realizarea acestui obiectiv presupune acţiuni specifice:

a) Înţelegerea faptului că uneori, în viaţa fiecărui om pot apărea situaţii de criză atunci când capacităţile adaptative deţinute sunt depăşite şi inadecvate contribuie la normalizarea reacţiilor faţă de criză. În asemenea circumstanţe, gândurile, sentimentele şi comportamentul persoanei în cauză se modifică, iar acest lucru nu este anormal.
b) Clienţii trebuie să recunoască şi să accepte că sentimentele pe care le trăiesc sunt generate de starea de criză. De cele mai multe ori nu evenimentul a creat criza, ci perceperea, evaluarea şi interpretarea acestuia de către beneficiar, fapt care a generat distorsiuni cognitive şi trăiri afective confuze.

c) Clienţii trebuie ajutaţi să înţeleagă că sentimentele pe care le au sunt parte integrantă a procesului derulării crizei şi că este bine să şi le exprime. Exprimarea trăirilor afective conduce la diminuarea tensiunii generate de criză şi-l ajută pe beneficiar să instituie controlul asupra sentimentelor trăite.
d) Învăţarea de noi strategii adaptative focalizate pe rezolvarea problemelor.

3. Consilierea familiei

Consilierea familiei, în general, inclusiv consilierea familiei în cadrul şcolar, în special, devine o necesitate indispensabilă în procesul fortificării şi armonizării relaţiilor familiale.

Consilierea familiei se realizează pe două dimensiuni: psihologică şi pedagogică şi are drept obiectiv dezvoltarea în cadrul familiei a unui sistem coerent de scopuri în viaţă şi perspective de întărire a comportamentului intenţional. O persoană orientată spre scop este capabilă sa pună în acţiune modele alternative de comportament, să abordeze problemele de viaţă din perspective diferite, dar fără a se cantona rigid în anumite soluţii prefabricate (Tomşa, 2000).

Prin urmare, în procesul consilierii familiei se încearcă provocarea unei schimbări voluntare în atitudinile şi comportamentul membrilor acesteia, astfel încât persoana sau grupul familial să funcţioneze optim din punct de vedere psihosocial (Băban, 2001).

Consilierul/terapeutul familial este cel care oferă cuplului aflat în impas o perspectivă neutră, obiectivă asupra situaţiei existente. El este cel care poate dezvălui celor doi parteneri alternativele reale de rezolvare a problemelor familiale, cu avantajele şi dezavantajele fiecăreia, fără a impune alegerea acestora, esenţialul aici fiind, analiza consecinţelor impactului asupra creşterii şi educării copiilor. De asemenea, consilierul este cel care îi poate ajuta pe cei doi parteneri să se cunoască mai bine, să se poată detaşa de anumite probleme sau chiar să le evite şi să-şi concentreze eforturile asupra autoperfecţionării, personale şi asupra formării personalităţii copilului.

Consilierea familiei este realizată diferenţiat în funcţie de clienţi şi de vârsta acestora, care la rândul său diferă în funcţie de problemele lor. De aici apare necesitatea evidenţierii a două direcţii specifice de consiliere a familiei:

I. Consilierea copilului;

II. Consilierea părinţilor/ parentală.

I. Consilierea copilului:

Consilierea copilului, este un proces complex, structurat în *trei etape:*

a) *Etapa iniţială* în consiliere, presupune stabilirea unei relaţii efective între consilier şi copil. Această etapă este indispensabilă, deoarce stabilirea unei relaţii bazate pe acceptare, încredere şi colaborare, favorizează producerea schimbărilor pozitive în comportamentul copilului. Formularea scopurilor împreună privind schimbările comportamentale, dezvoltarea abilităţilor de luare a deciziei şi

eliminarea gândurilor negative este, de asemenea, un pas care trebuie realizat. În această etapă este foarte important ca copilul să primească semnale că este acceptat aşa cum este el, cu problemele pe care le are. Acest lucru este absolut necesar pentru continuarea procesului de consiliere. Tot în această etapă sumarizarea are un rol deosebit. Consilierul şi copilul, împreună, evidenţiază elementele de bază ale noului comportament.

b) *Etapa fundamentală* în consiliere se va desfăşura cu asistarea şi susţinerea copilului pentru a-l ajuta să-şi dezvolte interesele sociale, de cooperare şi comunicare cu ceilalţi. Se va pune accent pe ajutorul oferit copilului, ca să se cunoască şi să se autoevalueze. Se va asigura atmosfera caldă şi empatia, fără să fie excluse analiza, interpretările şi confruntarea constructivă. În această etapă poate fi utilizată ca tehnică de lucru informarea şi exersarea. Acest lucru însemnând că foarte multe informaţii vor fi organizate pe traseul de la consilier spre copil. Totodată, utilizarea sugestiei, convingerii, metaforei pot fi de un real folos pentru copil. Se pot sugera unele idei, opţiuni care se vor adăuga la cele identificate şi chiar, modalităţi de comportare, care pot fi luate în discuţie. Tehnica adresării întrebărilor rămâne actuală, deoarece poate ajuta elevul în modul de a percepe şi vedea lucrurile; de a scoate în evidenţă anumite aspecte ale conduitei sale.

c) *Etapa finală* a consilierii pune accentul pe încheierea muncii în comun, fiind orientată spre acte şi comportamente constructive. Vor fi învăţate proceduri specifice, dezvoltate planuri de acţiune începând cu cele mai simple şi până la cele mai complexe în vederea adoptării unui nou comportament. În această etapă pot fi analizate schimbările care au intervenit în viaţa elevului. Încurajarea este una din cele mai eficiente metode pentru ca copilul să se simtă sigur pe sine.

Specificul consilierii psihopedagogice a copiilor reiese din particularităţile de vârstă a copiilor. Aceştia sunt în plin proces de formare a personalităţii, parcurg anumite perioade de creştere şi se confruntă cu unele crize (de exemplu, criza de identitate la adolescenţi), au probleme de autocontrol comportamental şi de adaptare la cerinţe, norme şi reguli etc. Pornind de la aceste realităţi, consilierii trebuie să posede şi competenţe specifice ca:

- capacitatea de a stabili relaţii adecvate cu copilul şi părinţii;
- capacitatea de observare atentă a copilului şi ascultarea lui activă;
- atragerea copilului în variate activităţi speciale, inclusiv prin utilizarea jocului, exerciţiului structurat ca modalităţi de educaţie, corecţie şi de schimbare evolutivă;
- încurajarea copilului pentru a-şi exprima sincer gândurile şi emoţiile.

Consilierul care are misiunea de a consilia copiii, trebuie să posede o pregătire vastă în domeniul psihologiei şi pedagogiei şi să înţeleagă, să corespundă comportamentului şi aşteptărilor copilului. Numai o personalitate integră, realistă, autentică, stabilă şi consecventă este în stare să consolideze şi să menţină încrederea copilului. Astfel copilul va percepe relaţia cu consilierul ca fiind una empatică, bazată pe încredere. De obicei, beneficiarii, inclusiv copiii vor să evite sentimentele şi

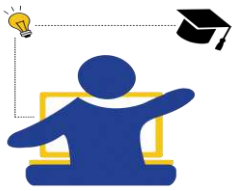
emoţiile nepăcute. Pentru ei, ca şi pentru adulţi, trăirea sentimentelor neplăcute, pot genera grave dereglări comportamentale.

După intervenţia consilierului, elevii pot conştientiza că verbalizarea şi trăirea din plin a emoţiilor plăcute sau neplăcute, explicarea sentimentelor negative, diminuează tensiunea, frica, ulterior aceştia, simţindu-se liberi şi mai deschişi în procesul consilierii.

Consilierul este dator să accepte comportamentul manifestat la moment de copil. Manifestarea acceptării copilului reprezintă un proces complicat, mai ales, când copilul are un comportament deranjant. De obicei copiii testează limitele răbdării consilierului, până înţelege că este acceptat întru toate de acesta, însă nu trebuie de exclus faptul că, copilul poate reveni oricând la un comportament neadecvat. Important este ca consilierul să evite manifestarea reacţiilor intense asociate cu problemele copilului, el trebuie să manifeste un anumit nivel de detaşare emoţională, dar în nici un caz n-ar însemna că el trebuie să fie inexpresiv, retras sau distant. Dimpotrivă copilul trebuie să se simtă în largul său alături de consilier. Copilul trebuie să-l perceapă pe consilier ca pe o persoană de ajutor, calmă şi stabilă, capabilă să participe când este necesar şi să asculte, să accepte, să fie empatic şi să înţeleagă mereu copilul.

II. Consilierea părinţilor/parentală este un serviciu profesionist oferit oamenilor de către persoane competente şi calificate numite consilieri (şcolari; educaţionali; în probleme de familie). În continuare vom analiza caracteristicile consilierii psihopedagogice parentale elucidate într-o manieră esenţialistă şi descriptiv- comprehensivă. Astfel, activităţile de consiliere psihopedagogică parentală au la bază relaţia specifică dintre consilier şi părinte/ părinţi, în cadrul căreia, consilierul acordă sprijin şi îndrumare acestuia/ acestora, pentru ca el/ ei să se adapteze la solicitările în ceea ce priveşte educaţia, comunicarea şi relaţionarea cu copilul în cadrul familiei. Evident că relaţia de consiliere, relaţia consilier – părinte, presupune o interacţiune pozitivă, respect reciproc şi focalizare pe individ, problemele lui sau problemele copilului acestuia. În activităţile de consiliere, specialistul acţionează ca profesionist şi ca om. El oferă atenţie, empatie, tact, sprijinindu-l pe părinte în înţelegerea, analiza şi interpretarea problemelor cu care acesta se confruntă, motivându-l pentru a le accepta şi a căuta soluţii adecvate de rezolvare. Consilierea psihopedagogică parentală este un proces de învăţare de către adulţi a unor atitudini şi comportamente adecvate şi eficiente, învăţare realizată prin intervenţia şi cu sprijinul, ajutorul şi îndrumarea consilierului. Rezultatul activităţilor de consiliere psihopedagogică parentală îl constituie dobândirea de către părinţi a unor competenţe, deprinderi şi moduri/ strategii procedurale necesare luării-executării unor decizii optime în situaţiile dificile de educaţie familială; comunicare şi relaţionare cu copiii, începând cu vârsta lor fragedă şi finalizând cu adolescenţa şi maturitatea acestora. Consilierea psihopedagogică parentală ajută părinţii să adopte un model/ stil de viaţă sănătos şi demn, care le-ar oferi un echilibru psihoemoţional optim, confort psihologic şi moral, sentimentul autorealizării, fericirii şi al împlinirii personale.

În concluzie, consilierul de familie trebuie să evalueze problemele cu care se confruntă membrii ei şi în caz de necesitate să includă în cadrul planului său strategic de soluţionare a problemei şi alţi specialişti, în funcţie de problemă: diriginte, cadre didactice, asistenţi sociali, sau autoritatea legală, dar cu toate acestea responsabilitatea de a pune la punct o strategie pentru rezolvarea problemelor familiale îi revine în exclusivitate consilierului de familie, el este cel care stabileşte scopurile şi obiectivele consilierii în vederea soluţionării problemelor familiale. Scopurile şi obiectivele activităţii de consiliere a adulţilor pot fi diverse: directe, simple, complexe sau chiar paradoxale, implicând uneori, unul sau toţi membrii familiei. Obiectivele consilierii psihopedagogice parentale şi familiale, ţin de sprijinirea unui mod sănătos de viaţă în cadrul familiei şi optimizarea relaţiilor intrafamiliale cu copiii în vederea consolidării competenţelor parentale de educaţie şi comunicare eficientă. Consilierul deduce împreună cu beneficiarii scopurile şi obiectivele consilierii, sarcinile pentru aceştia, în vederea soluţionării problemelor. În cazul în care strategiile nu s-au dovedit a fi eficiente, consilierul va recurge la o altă soluţie. Cu cât scopurile, obiectivele şi strategiile de soluţionare a problemei sunt mai clar definite, cu atât este mai eficientă stabilirea sarcinilor consilierii familiei. Deci consilierea copilului şi a familiei, se axează pe identificarea şi stabilirea obiectivelor şi scopurilor eficiente, care fundamentează relaţia dintre beneficiari şi consilier, în soluţionarea problemelor identificate, prin itermediul valorificării integrative a demersului psihodiagnostic, cu cel corecţional şi educaţional, care se realizează într-un proces complex de comunicare cu toţi membrii familiei.



Activități de învățare:

1. Creați un material informativ pentru părinți cu privire la importanța implicării lor în educația copiilor.
2. Descrieți fazele prin care trece o persoană aflată în situație de criză. Propuneți strategii de prevenire a situațiilor de criză.
3. Prezentați un caz concret de consiliere a familiei și identificați problemele abordate și strategiile utilizate de consilier.

Unitatea de învățare 9. Conceptul de problemă. Etapele rezolvării de probleme

1. Conceptul de problemă.

2. Procesul rezolutiv.

3. Principiile rezolvării de probleme.

4. Etapele rezolvării de probleme.

1. Conceptul de problemă

Cel mai adesea, ***problema este definită ca diferenţa între starea curentă şi o stare dorită, diferenţa nedepăşită spontan datorită existenţei unor impedimente***.

Discrepanţa dintre starea curentă şi cea dorită este generată de existenţa unor obstacole care pot include atât caracteristici obiective (condiţii fizice, sociale), cât şi caracteristici subiective (absenţa informaţiilor).

Situaţia problematică implică găsirea unei soluţii sau optarea între mai multe soluţii posibile. Astfel spus, rezolvarea de probleme presupune luarea unei decizii.

Orice problemă conţine ***3 elemente de bază:***

1) datele sau starea curentă (o dorinţă neâmplinită)

2) scopul sau starea dorită (împlinirea dorinţei)

3) restricţiile impuse care ghidează alegerea deciziei de rezolvare.

Problemele pot fi clasificate în:

1) după gradul de definire există:

a) probleme bine definite în care sunt specificate toate cele 3 elemente.

b) probleme slab definite ce implică absenţa unor comportamente sau lipsa de claritate a unora dintre ele.

Individul trebuie încurajat în identificarea cât mai clară a elementelor unei situaţii problematice. Cu cât aceste elemente sunt mai bine definite cu atât mai uşor se vor găsi soluţii de rezolvare.

2) după gradul de specificitate sunt:

a) probleme specifice;

b) probleme generale.

3) după criteriul importanţei există:

a) probleme minore;

b) probleme majore.

Evaluarea tipului de problemă este un proces individual. Situaţia problematică nu mai trebuie văzută ca o lipsă de abilităţi, ci ca o situaţie normală de viaţă.

2. Procesul rezolutiv

Rezolvarea de probleme presupune 2 componente:

1) atitudinile faţă de problemă

2) abilităţile rezolutive

1) Atitudinea faţă de problemă, un precursor necesar al rezolvării eficiente, presupune existenţa unui set atitudinal format din valori, convingeri despre lume şi despre sine. Şedinţele de consiliere pot contribui la motivarea persoanei în a recunoaşte problemele ca situaţii normale de viaţă, în a-şi asuma confruntarea cu problema şi angajarea în rezolvarea ei. Mai mult, consilierea şi orientarea pot oferi repere generale de învăţare a strategiilor rezolutive.

2) Abilitatea de rezolvare a problemelor reprezintă operaţiuni specifice implicate în procesul rezolutiv, cele mai importante fiind gândirea alternativă, gândirea anticipatorie şi gândirea planificată.

Gândirea alternativă reprezintă abilitatea de a genera soluţii alternative multiple, depăşind stereotipia şi rigiditatea convingerii că o problemă are o singură şi unică soluţie ideală.

Gândirea anticipatorie constă în abilitatea de a anticipa consecinţele pe termen scurt şi lung a anumitor situaţii.

Gândirea planificată este definită ca abilitatea de a planifica o serie de acţiuni specifice pentru a implementa o anumită soluţie.

3. Principiile rezolvării de probleme

Aceste principii presupun o abordare pozitivă a vieţii, în care omul se percepe pe sine ca o persoană capabilă să îşi rezolve problemele şi să îşi asume responsabilitatea rezolvării lor:

1. *Problemele sunt naturale* – e important ca individul să accepte că problemele sunt o componentă normală a vieţii şi că existenţa unei probleme nu indică o slăbiciune, ci mai degrabă o situaţie în care îţi identifici sfera de abilităţi sau cunoştinţe pe care trebuie să ţi-o dezvolţi.

2. *Majoritatea problemelor pot fi rezolvate* – convingerea că problemele nu pot fi rezolvate şi că a avea probleme este o slăbiciune îi face pe indivizi să renunţe la rezolvarea lor încă din momentul identificării ei. Unul din motivele pentru care se întâmplă acest lucru este existenţa unui sentiment de neâncredere în posibilitatea rezolvării problemei.

3. *Asumarea responsabilităţii pentru probleme* – rezolvarea problemei presupune asumarea responsabilităţii pentru acea problemă. Este greşit să credem, că îl ajutăm pe individ preluându-le problemele, asumându-ne responsabilitatea lor şi a dificultăţilor generate de probleme. Dacă persoana este încurajată să îşi asume această responsabilitate contribuim la maturizarea lui din punct de vedere psihologic şi social.

4. *Defineşte problema înainte de a acţiona* – este mai eficient ca atunci când apare o problemă persoana să fie învăţat să o definească, să clarifice aspectele problemei, să identifice consecinţele ei, abilităţile sau cunoştinţele pe care le are, să formuleze soluţii posibile şi să le evalueze. În funcţie de aceste elemente persoana poate să îşi dezvolte un plan realist de rezolvare de probleme.

5. *Rezolvarea de probleme înseamnă să stabileşti ceea ce poţi să faci şi nu ceea ce nu poţi face* – persoana este învăţată să îşi stabilească scopuri realiste în rezolvarea unor probleme şi să se focalizeze pe ceea ce deja cunoaşte sau ştie şi nu pe ce nu deţine.

6. *Soluţiile trebuie selecţionate în funcţie de abilităţile şi cunoştinţele personale* – selectarea unor soluţii care depăşesc abilităţile personale ale indivizilor pot duce la eşecul rezolvării acelei probleme şi scăderea sentimentului de competenţă.

7. *Rezolvarea problemelor presupune respectarea drepturilor personale şi ale celorlalţi indivizi* – anumite atitudini faţă de problemă pot avea consecinţe negative asupra rezolvării ei, şi anume: renunţarea la rezolvarea problemei, evitarea ei, alegerea unei soluţii inacceptabile pentru tine sau alegerea unei soluţii fără să ţii cont de sentimentele şi drepturile celorlalţi.

4. Etapele rezolvării de probleme

1) Recunoaşterea problemei

Recunoaşterea problemei se bazează pe identificarea unor *indici cognitivi, comportamentali şi emoţionali* relevanţi pentru existenţa unei probleme.

Indicii cognitivi sunt acele cogniţii sau gânduri care conţin afirmaţii ce exprimă predicţii, evaluări sau descrieri care trimit implicit la existenţa unor dorinţe neâmplinite.

Nu orice gând este un indicator al unei probleme.

Indicii afectivi sunt deosebit de relevanţi în situaţiile problematice. Emoţiile sunt o parte constitutivă importantă a vieţii psihice. Caracteristicile emoţiilor ca indicatori ai unei probleme constau în intensitatea ridicată a emoţiei, frecvenţa mare a apariţiei sale, persistenţa în timp a trăirii subiective şi inadecvarea lor situaţională.

Indici comportamentali sunt comportamente neadecvate unei situaţii specifice. Identificarea lor se realizează în funcţie de caracterul nefamilial al comportamentului.

2) Definirea şi formularea problemei

Definirea problemei este diferită în funcţie de tipul problemei. În problemele situaţionale (dificultăţi de comunicare, conflicte cu colegii) formularea problemei cuprinde datele rezultate în urma unei analize funcţionale. Întrebările care conduc procesul de definire sunt următoarele: „*Ce? Cu cine? Unde? Când? Cât timp şi cum s-a întîmplat.”; „Care a fost răspunsul tău / al altora?”, „Cum te-ai simţit şi ce ai simţit în acele momente şi după aceea?”.*

Problemele care necesită anumite resurse sau abilităţi se pot formula realizând întrebări de genul: „*Ce abilităţi, resurse, informaţii îmi lipsesc*? „*Care sunt abilităţile, cunoştinţele, resursele pe care mă pot baza*? „*Ce soluţii am încercat deja în rezolvarea acestei probleme*?”, „*Ce gînduri şi emoţii sunt asociate problemei*?”.

3) Generarea soluţiilor alternative

Constă în identificarea a cât mai multe idei sau soluţii pozitive care să maximizeze probabilitatea de a găsi cea mai eficientă soluţie. Din acest motiv este recomandată generarea a cel puţin 3 soluţii.

Metodele realizate pentru maximizarea numărului de soluţii generate sunt brainstormingul, modificarea cadrului de referinţă şi adoptarea (împrumutarea) unei soluţii de la o problemă similară.

Brainstormingul se bazează pe 2 principii: acela al cantităţii (cât mai multe idei) şi cel al suspendării judecăţii evaluative (este acceptată pe termen scurt orice idee).

Modificarea cadrului de referinţă presupune evaluarea şi interpretarea problemei dintr-un alt punct de vedere.

Împrumutarea unei soluţii de la o problemă similară rezolvată în situaţii anterioare. Apelarea la experienţa altor persoane permite achiziţia unor soluţii a căror eficacitate a fost probată anterior de către o altă persoană. Această metodă necesită o anumită precauţie.

4) Evaluarea soluţiilor alternative şi luarea deciziei

După realizarea listei de soluţii se aplică *criteriile de evaluare* a utilităţii fiecărei alternative. Utilitatea se evaluează făcând apel la următoarele criterii:

- rezultatele posibile (beneficii);
- riscurile asociate;
- resursele interne şi externe necesare implementării;
- timpul necesar implementării;
- interferenţa negativă a soluţiei cu alte situaţii, opţiuni ale celor implicaţi în decizie.

Luarea deciziei presupune aplicarea unei analize cost-beneficiu.

5) Implementarea soluţiilor selecţionate

Se stabileşte criteriul de realizare a scopului şi cine realizează monitorizarea implementării planului de rezolvare.

6) Evaluarea efectelor

Evaluarea efectelor parţiale şi finale şi compararea lor cu cele anticipate determină stabilirea unei concluzii finale. Dacă rezultatele nu sunt cele aşteptate se reiniţiază procesul rezolutiv (pentru a identifica sursa eşecului).



Activități de învățare:

1. Prezentați diferite exemple de probleme cu care se pot confrunta oamenii în viața de zi cu zi.
2. Prezentați și explicați principiile fundamentale ale rezolvării de probleme.

3. Descrieți etapele principale ale procesului rezolutiv.

Unitatea de învățare 10. Conflictul – definire și forme de intervenție

1. Definiţia şi caracteristicile unui conflict.

2. Forme de intervenţie în conflict.

1. Definiţia şi caracteristicile unui conflict

Definiţie

Conflictul este o luptă între valori şi revendicări de statusuri, putere şi resurse în care scopurile oponenţilor sunt de a neutraliza, leza sau elimina rivalii (Coser, 1967).

John Burton (1988) definește conflictul drept o relaţie în care fiecare parte percepe scopurile, valorile, interesele şi conduita celuilalt ca antitetice cu a lui.

Conflictul poate fi definit ca o diferenţă de opinii, de valori între două sau mai multe persoane sau grupuri, care se află într-o stare tensionată de emotivitate, de neânţelegere şi de opoziţie. Conflictul apare atunci, când relaţia este deteriorată sau lipseşte.

Divergenţele şi neânţelegerile care pot declanşa un conflict sunt multiple: divergenţe de obiective, de interese, de valori, de stiluri de comunicare, diferenţe de statut, insecuritate, rezistenţă la schimbări etc. Un conflict ascunde deseori o pierdere: pierdere de ataşament faţă de persoane, pierdere de teritoriu, de rol, de identitate, de sens, de control (sentimentul de a fi depăşit). Este, în egală măsură, important de a conştientiza neânţelegerea sau neânţelegerile şi de a recunoaşte emoţiile care sunt legate de pierderi. Pentru a soluţiona un conflict, trebuie luate în considerare, în primul rând, valorile împărtăşite de fiecare. Aceste valori pot avea la bază emoţii legate de trecut sau pot aminti de suferinţe anterioare. Este primordial, aşadar, crearea şi menţinerea relaţiei cu o persoană sau cu mai multe persoane, depăşind situaţia ce separă şi sentimentele negative care pot fi la moment.

Caracteristicile unui conflict

Măsurile întreprinse pentru soluţionarea unui conflict trebuie să corespundă nivelului conflictului. Este important să definim de la bun început, dacă suntem implicaţi într-un conflict, suntem martori ai conflictului sau ne asumăm rolul de mediator. Conflictul poate fi personal sau profesional.

Eşalonarea unui conflict poate varia de la intrapersonal (contradicţiile persoanei cu sine însuşi) la interpersonal (între două şi mai multe persoane), apoi intragrupal sau intergrupal (în cadrul unui grup sau între mai multe grupuri) şi internaţional.

Intensitatea poate varia de la faza latentă până la declaraţii calme, dispute, ofense, chiar hărţuire, lovituri şi omoruri.

Trebuie să ştim că există mai multe etape pentru ca o situaţie să se transforme în conflict. Deseori, totul începe de la o simplă diferenţă de opinii între două persoane. Această diferenţă creează tensiuni şi probleme, dar o discuţie deschisă ar putea soluţiona cazul. Dimpotrivă, diferenţa de opinii se va transforma în conflict, dacă persoanele implicate nu caută înţelegere şi insistă asupra punctului de vedere propriu. Mai mult ca atât, situaţia în care aceste persoane încearcă să se convingă una pe alta, va genera un potenţial conflict. Anume la această etapă sunt necesare competenţe de soluţionare a conflictului.

2. Forme de intervenţie în conflict

1) ***Prevenirea conflictului***

Prevenirea în acest context nu are semnificaţia de evitare, care este o strategie de abordare a conflictului deja existent. Prevenirea conflictului include măsurile de prevenire a tuturor incompatibilităţilor şi a comportamentelor care ar putea genera conflictul. Prevenţia se poate realiza de fiecare persoană, ca gestiune proprie a relaţiilor interpersonale, dar în ultima vreme ea a devenit atât responsabilitatea unor persoane care ocupă o funcţie specială în organizaţie, cât şi obiectul unor iniţiative organizatorice, cum este designul rezolvării alternative a disputelor în sisteme.

2) ***Transformarea conflictului***

Este un proces alternativ celor de rezolvare a conflictului şi de management al conflictului. El devine necesar cel puţin în trei situaţii: când conflictul este asimetric (de exemplu, conflictele etnice, care intră în categoria conflictelor majoritate-minoritate), după rezolvarea conflictului, sau ca o condiţie premergătoare acestuia. Transformarea conflictului presupune o modificare profundă la nivelul individualităţilor, al relaţiilor dintre părţi, al intereselor şi discursurilor, dar şi al situaţiei care a creat conflictul (poate chiar constituţia societăţii care sprijină conflictul violent). El este orientat spre ameliorarea înţelegerii reciproce. Este un proces laborios şi de durată, dar efectele sunt cele mai profunde şi durabile. Transformarea conflictului este cea mai indicată în conflictele refractare /insolubile de tipul celor identitare, etnice.

3) ***Managementul conflictului*** are două accepţiuni majore: a) termen generic pentru toate acţiunile de gestionare a conflictului (prevenţie /prevenire, rezolvare, tratare a consecinţelor), dar şi b) strategii de control, sau reglare a conflictelor de durată şi refractare la soluţiile pozitive, accepţiune care s-a impus puternic. De reţinut că prin managementul conflictului nu se ajunge la rezolvare, ci doar la o atenuare a formelor violente ale unui proces în desfăşurare, care ar putea să nu aibă niciodată o soluţie. Cu alte cuvinte ca rezultat al managementului părţile continuă să se confrunte, dar adoptă tactici mai puţin extreme, ceea ce înseamnă că se obţine o "reducere a polarizării". Strategiile prin care oamenii fac faţă conflctului insolubil sunt: bârfa, ridiculizarea, linşarea, terorismul, războiul, duşmnia de moarte, genocidul, legea, medierea şi evitarea.

4***) Reducerea conflictului*** ni se pare un concept derutant, care se suprapune peste cel de management al conflictului. Atâta timp cât prin rezolvarea conflictelor se realizează numai reducerea incompatibilităţilor şi identificarea mijloacelor de angajare în direcţii nonviolente, ignorîându-se sentimentele, amintirile şi interesele, a căror vindecare este lăsată pe seama timpului, spun susţinătorii acestui concept, termenul de „reducere" este cel mai corect.

5) ***Rezolvarea de probleme*** poate avea ca obiect probleme obiective, nonrelaţionale, caz în care vorbim despre rezolvarea propriu-zisă de probleme, sau poate avea ca obiect probleme, dispute transpersonale, sociale, caz în care suntem în faţa unui conflict. În rezolvarea de probleme emoţia este relativ scăzută, iar demersul rezolutiv are multe elemente de descoperire şi creativitate. Nu orice problemă este un conflict, dar toate conflictele au de rezolvat probleme.

6) ***Concilierea***

Proces similar medierii, singura deosebire fiind aceea că părţile nu se întâlnesc, iar terţa parte recurge la un gen de "diplomaţie navetă" (shuttle diplomacy). Conciliatorul, imparţial sau neutru (o terţă parte), transportă informaţia, asistînd părţile în mod separat, de regulă prin telefon sau e-mail. Concilierea funcţionează când ambele părţi doresc un acord, dar nu reuşesc să se înţeleagă reciproc şi să comunice. Un termen derutant de asemănător, dar cu semnificaţie total diferită, este reconcilierea.

7) ***Reconcilierea*** este un proces care se încadrează în etapa post-conflict. Strategii utilizate în reconciliere:

a. Se organizează întâlniri la scară mică între indivizi din ambele tabere, care explorează împreună temele şi furiile reciproce şi, foarte important, încep să construiască punţi ale încrederii între ei şi taberele lor, ca etapă în procesul de vindecare ("healing").

b. Seriale artistice pe teme de rezolvare a conflictelor transmise la radio (de exemplu, în Africa) sau la televiziune - telenovele (de exemplu, în Macedonia).

c. Tabără de vacanţă (de exemplu, pentru jucătorii de basket din fosta Jugoslavia).

d. Utilizarea religiei ca vehicul al reconcilierii.

8***) Consensul*** este un demers spre încheierea disputei, prin care toţi membrii grupului acceptă să admită un punct de vedere comun (ca preparativă pentru negociere) sau chiar o soluţie. El conduce la o înţelegere care este satisfăcătoare pentru toţi cei implicaţi. În consens este considerată atitudinea fiecăruia.

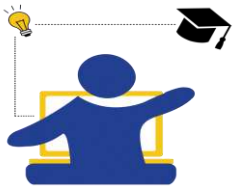
9) ***Negocierea*** este un proces bilateral sau multilateral în care părțile, având diferende asupra unei anumite probleme, încearcă să ajungă la o înțelegere, un acord (acesta este termenul consacrat) asupra acelui subiect, prin comunicare. Negocierea poate fi realizată direct de către părţi, sau prin intermediar (negociator). Negociatorul are două categorii de abilităţi: este profesionist în domeniul problemei negociate şi stăpâneşte tehnica negocierii. El se implică substanţial în sugerarea şi

structurarea soluţiei, spre deosebire de mediator, de exemplu, care se menţine neutru (unul din motive constă în absenţa expertizei în domeniul problemei).

10) ***Medierea*** presupune cu necesitate intervenţia terţei părţi; este un proces voluntar prin care părţile preiau controlul asupra rezultatului (medierea pură), dar când medierea include imixtiuni pozitive sau negative din partea mediatorului, se numeşte medierea cu muşchi. Rolul mediatorului este doar procedural, de creare a condiţiilor şi de îndrumare a părţilor, care îşi găsesc singure soluţia la problemă (motiv pentru care unii o numesc şi negociere asistată). Şi totuşi, dacă părţile întâmpină dificultăţi în a găsi soluţii, mediatorul poate sugera mai multe variante de rezolvare, fără a impune, însă, o soluţie.

11) ***Arbitrarea***

Proces de rezolvare a conflictului printr-o terţă parte, a cărei autoritate este şi va fi recunoscută şi după arbitrare. Disputa este prezentată unei sau mai multor persoane pentru a lua o decizie necontestată şi finală. Părţile trebuie să-şi dovedească „adevărurile" în faţa arbitrului, care ia decizia. Arbitrarea se foloseşte îndeosebi în conflictele dintre organizaţii.



Activități de învățare:

1. Realizați o hartă conceptuală care să definească conflictul și să prezinte caracteristicile sale principale.
2. Identificați cauzele care pot declanșa un conflict.
3. Prezentați principalele forme de intervenție în conflict.

Unitatea de învățare 11. Fenomenului procrastinării: abordări teoretice, cauze, tipuri, metode de combatere

1. ***Generalități privind fenomenul procrastinării.***
2. ***Tipuri de procrastinare.***
3. ***Cauzele procrastinării.***
4. ***Consilierea și metodele de combatere a procrastinării.***

1. Generalități privind fenomenul procrastinării

În psihologie, fenomenul de amânare a sarcinilor concrete a primit denumirea de procrastinare (procrastination (întârziere, amânare) din latină procrastinatus: pro- (în loc, înainte) și crastinus (mâine)).

Prima abordare istorică a fenomenului procrastinării a fost realizată în 1992, în lucrarea lui N. Milgram "Procrastination: A Malady of Modern Time", iar discuțiile științifice ample pe această temă au debutat cu două decenii mai devreme. Totuși, mențiuni și descrieri ale fenomenului procrastinării pot fi identificate mult mai devreme, inclusiv în diverse lucrări de la mijlocul secolului al XVIII-lea, precum și în Dicționarul Oxford din 1548. Termenul "procrastinare" a fost introdus în știință în anul 1977 de către P. Ringenbach în cartea sa "Procrastination in Life". În același an a fost publicată cartea lui A. Ellis și W. Knaus "Overcoming Procrastination", bazată pe observații clinice. Ulterior, a apărut cartea lui J. Burka și L. Yuen "Procrastination: What It Is and How to Beat It", la fel bazată pe o vastă practică de consiliere a acestor autori. În cele din urmă, la mijlocul anilor 1980, a început o analiză științifico-academică a fenomenului procrastinării (Solomon, 1984; K. Lay, 1986; Rothblum, Solomon, 1986), au fost elaborate chestionare pentru a studia procrastinarea (Aitken, 1982; K. Lay, 1986; McCown, 1987; Tuckman, 1991).

Prin urmare, procrastinarea este o amânare conștientă a sarcinilor, care duce la consecințe negative și este însoțită de disconfort intern și trăiri emoționale negative.

Există o varietate de abordări teoretice care încearcă să explice fenomenul procrastinării. Unele dintre cele mai importante abordări includ:

- Teoria lui Janis și Mann (1977) conform căreia conflictul și indecizia sunt o cauză a procrastinării.
- Abordarea lui Ellis și Knaus (1977) potrivit căreia procrastinarea se datorează convingerilor iraționale ale oamenilor care își asociază valoarea personală cu performanța lor la sarcini.
- Observația lui Burka și Yuen (1983) conform căreia procrastinarea este folosită ca un mecanism de protecție de către persoanele cu o stimă de sine fragilă.

Teoria conflictului în luarea deciziilor, propusă de Janis și Mann (1977), tratează procrastinarea ca un principal "model de coping" pentru gestionarea deciziilor dificile. Conform acestei teorii, factorii care preced procrastinarea includ un conflict decizional sever, asociat cu pesimismul privind găsirea unei soluții satisfăcătoare la problemă. Prin urmare, procrastinarea reprezintă un mijloc de a gestiona conflictul și indecizia.

Ce se întâmplă în creierul nostru atunci când procrastinăm? Este vorba de lupta între partea emoţională şi cea raţională, iar procrastinarea este o victorie a emoţiilor – creierul este construit în aşa fel încât, emoţional, să evite neplăcerea şi să caute plăcerea. Este vorba aici pe de-o parte de a evita o sarcină neplăcută, dar şi de satisfacţia emoţională rezultată din desfăşurarea unor activităţi alternative, plăcute. Pe moment, această statisfacţie (sau evitarea insatisfacţiei) sunt suficiente pentru a inhiba motivaţia rezultată din partea raţională a minţii, care ne îndreaptă spre a rezolva sarcina/problema.

Dar oare de ce unele sarcini par atât de neplăcute încât să devină obiect de procrastinare?

Unele sarcini sunt percepute ca obositoare sau plictisitoare, altele ca prea mari şi prea complexe, iar unele ca dificile, impunând mult efort şi fără siguranţa că, dacă acesta va fi depus, se va ajunge la un rezultat pozitiv. De multe ori procrastinarea este asociată cu anxietatea ("şi dacă nu voi reuşi să rezolv sarcina?"), alteori cu impresia (profund greşită) că pentru a completa o sarcină este nevoie de o anume stare de spirit, şi că în lipsa acesteia efortul este inutil. În alte cazuri sarcina pare atât de mare şi de complexă încât încrederea că poate fi dusă la bun sfârşit dispare. Alteori rezultatele pozitive sunt anticipate a apare după un timp prea lung încât să reprezinte un suport serios pentru a începe activitatea.

În plus, pentru că procesul procrastinării este în principal bazat pe emoţii, ne spunem că vom face asta mâine sau saptămâna viitoare pentru că în mintea noastră există deja imaginea persoanei motivate şi active care rezolvă tot ce e de rezolvat … dar într-un viitor … care e oricând, dar nu azi. Lucru care ar fi de acceptat cu o singură condiţie: ca aceasta imagine să fie corectă. În realitate însă mintea noastră tinde să creeze o imagine ideală şi ruptă de realitate a persoanei care vom fi în viitor; de fapt se foloseşte de această imagine pentru a întări evadarea din prezent, punându-i în contrapartidă o versiune mult mai eficientă a sinelui, din viitor, exact pentru a justificare amânarea, în aşteptarea acelei stări imaginate, dar care nu există în realitate.

Pentru a păstra acea stare emoţională bună a creierului asociată procrastinării, oamenii recurg la tot felul de moduri de a justifica amânarea: fie refuză să se gândească la sarcină, fie găsesc lucruri alternative de făcut, fie susţin că lucrează mai bine sub presiunea unui termen de finalizare, fie pur şi simplu se angajează în activităţi de tip escapist (jocuri, filme sau chiar somn nejustificat).

Din păcate nici una din aceste metode nu rezolvă ceea ce era de făcut, iar partea din creierul nostru care ştie că există o sarcină amânată nu poate fi păcălită; da, poate fi redusă la tăcere o perioadă (când partea emoţională preia controlul), dar va scoate capul la lumină mai devreme sau mai târziu şi ne va învinovăți pentru întârziere; în acest mod se adună frustrare, scade stima de sine şi se reduce şi mai mult motivaţia pentru acţiuni prezente sau viitoare. Procrastinarea pe o sarcină specifică de multe ori aduce paralizie totală în actiune, pentru că vinovăția pentru ce nu am făcut ne împiedică să facem orice altceva – paradoxal, ne împiedică inclusiv să ne bucurăm pe deplin de satisfacţia de a ne fi luat câteva ore de amânare a sarcinii neplăcute. Rezultatul este că procrastinarea nu reuşeşte să aducă de fapt stare de bine, ci mai degrabă sentimentul neputinţei, al inutilităţii, al incapacităţii proprii.

2. Tipuri de procrastinare

Cauzele apariției, tipurile de procrastinare și consecințele sale sunt larg descrise în literatura străină. Astfel, Ferrari și Pychyl au identificat trei tipuri de comportament la procrastinatori (Holloway, 2002):

1. procrastinatori excitați;

2. procrastinatori care evită;

3. procrastinatori care folosesc tactici defensive de stabilire a obiectivelor.

Milgram N. distinge cinci tipuri principale de procrastinare:

1. *Procrastinarea casnică* sau *cotidiană*: incapacitatea de a îndeplini sarcinile zilnice și de rutină, observată pe parcursul întregii vieți și legată de incapacitatea de a gestiona timpul (treburile casnice, cumpărăturile etc.).

2. *Procrastinarea în luarea deciziilor*: incapacitatea de a lua decizii la timp, inclusiv și cele nesemnificative.

3. *Procrastinarea nevrotică*: incapacitatea de a lua la timp decizii vitale (formarea familiei, alegerea profesiei ș.a.).

4. *Procrastinarea compulsivă*: care se manifestă cel mai frecvent ca o amânare cronică în orice situație.

5. *Procrastinarea academică*: dificultăți în îndeplinirea sarcinilor la timp pe perioada studiilor.

Deși clasificarea inițială a lui N. Milgram includea mai multe tipuri de procrastinare, ulterior el a colaborat cu R. Tenne pentru a o simplifica, păstrând doar două categorii principale: *procrastinarea în îndeplinirii sarcinilor* și *procrastinarea în luarea deciziilor*.

A.Chu și J. Choi (2016) extind conceptul de procrastinare, introducând o distincție importantă între *procrastinatori pasivi* și *procrastinatori activi*. Procrastinatorii pasivi se caracterizează astfel: experimentează un disconfort intern semnificativ, se confruntă cu emoții negative, precum anxietatea și stresul și nu reușesc să finalizeze sarcinile la timp. A doua categorie de procrastinatori consideră că amânarea până în ultimul moment le este benefică, iar în condiții de presiune temporală, își mobilizează resursele interne și reușesc să finalizeze sarcinile la timp.

J.R. Ferrari unul dintre cei mai renumiți cercetători canadieni ai procrastinării, a propus o tipologie a manifestărilor acestui fenomen bazată pe caracteristicile personale și strategiile comportamentale ale indivizilor. Conform clasificării sale, există trei tipuri principale de procrastinatori:

1. *indecișii:* persoane predispune la procrastinare din cauza presiunii generate de responsabilitatea luării unei decizii. Perfecționismul este o caracteristică frecventă a acestui tip de procrastinatori.

2. *evitanți*: acești procrastinatori amână din dorința de a evita sarcinile pe care le consideră neplăcute sau de a se eschiva de la evaluarea din partea celorlalți.

3. *căutători de senzații tari*: aceștia sunt cunoscuți și sub denumirea de "procrastinatori activi". Ei amână intenționat luarea unor decizii importante, deoarece le place senzația de adrenalină generată de finalizarea sarcinilor în ultimul moment.

3. Cauzele procrastinării

Numeroși autori au explorat cauzele procrastinării, identificând o multitudine de factori care pot contribui la acest fenomen. Printre cei mai importanți se numără: caracteristicile personalității individului și specificul sarcinilor.

Astfel, analizând cauzele procrastinării din perspectiva calității sarcinilor, majoritatea autorilor identifică următoarele:

- sarcini impuse din exterior;
- consecințe întârziate;
- termen limită îndelungat;
- investiție semnificativă de timp;
- sarcini plictisitoare, repetitive sau neplăcute;
- program încărcat cu alte sarcini;
- recompense întârziate;
- sarcini care implică scrisul.

3. Consilierea și metode de combatere a procrastinării

Procrastinarea este o problemă comună care poate afecta semnificativ alegerea carierei și succesul profesional. Consilierea vocațională poate fi un instrument valoros pentru a ajuta procrastinatorii să depășească aceste obstacole și să își atingă obiectivele profesionale.

Consilierea vocațională poate ajuta procrastinatorii în mai multe moduri:

- *Identificarea cauzelor procrastinării:* Un consilier poate ajuta persoanele să identifice factorii care conduc la procrastinare, cum ar fi frica de eșec, perfecționismul sau lipsa de motivație.
- *Dezvoltarea strategiilor de gestionare a timpului:* Un consilier poate ajuta persoanele să învețe cum să gestioneze timpul mai eficient și să stabilească obiective realiste.
- *Creșterea motivației:* Un consilier poate ajuta persoanele vă identifice valorile și interesele și să găsească o carieră care să fie satisfăcătoare.
- *Dezvoltarea abilităților de luare a deciziilor:* Un consilier poate ajuta persoanele să învețe cum să ia decizii eficiente și să depășească frica de eșec.

Specialiștii recomandă mai multe *metode* pentru a scăpa de procrastinare:

1. Sparge activitatea în părți mai mici, care sunt mai ușor de gestionat.
2. Atribuie o prioritate mai mare sarcinii pe care ai tot amânat-o și când îi vine rândul în programul tău ocupă-te de ea fără să mai stai pe gânduri.
3. Ai putea încerca să îți începi dimineața cu task-ul cel mai complex/important/neplăcut. Capacitatea de procesare a creierului e mai mare dimineața.

4. Oferă-ți recompense pentru fiecare lucru dificil și mereu amânat (cum ar fi o pauză, o melodie).

Există mai multe ***căi de acţiune în combaterea procrastinării:***

✓ Mai întâi este de *identificat fenomenul procrastinării*. Asta nu este întotdeauna uşor – unii procrastinatori raţionalizează atât de mult amânarea încât devine dificil de identificat că de fapt de procrastinare este vorba. Fie că se conving că mai este destul de mult timp până la termen, fie că evită să evalueze timpul necesar pentru a rezolva problema, fie se conving că vor lucra mai bine sub presiunea termenului de predare. Dar până când nu se punctează clar situaţia, respectiv până nu se acceptă că este vorba de procrastinare, nu se pune problema unor căi de acţiune. Până la urmă nu este uşor să îţi recunoşti o problemă – dar examinând istoria unor evenimente similare se poate pune un diagnostic.

✓ A doua etapă este *identificarea cauzelor procrastinării*, nu de alta dar combaterea acesteia se face acţionând asupra cauzelor.

O posibilitate este aceea a lipsei de încredere în sine referitor la capacitatea de rezolvare a sarcinii, ceea ce asociază orice gând la sarcină cu un nivel crescut de anxietate. Dacă este vorba despre asta, cea mai bună metodă de a combate procrastinarea este rememorarea unor sarcini trecute, de acelaşi tip, care au fost rezolvate cu succes.

Unele sarcini ţin de obiective viitoare, pe termen lung şi foarte lung – în aceste cazuri nu există o gratificaţie actuală suficientă pentru a urni lucrurile din loc. Şi aici e vorba de rememorarea motivaţiei globale, dar şi de a găsi surse de satisfacţie nu din atingerea obiectivului final ci provenite din bucuria de fi făcut un pas – deşi pasul în sine nu este el însuşi aducător de satisfacţie, sursa de mândrie personală ar trebui să fie aceea de a-l fi făcut, în sensul că persoana care a făcut ceva şi-a ţinut cuvântul faţă de sine.

Unele sarcini sunt foarte complexe şi par imposibil de realizat: secretul în acest caz constă în etapizare şi stabilirea de paşi de parcurs; în loc de concentrarea pe întreg (asociat cu temerea că e prea greu de realizat) este de văzut prima etapă, care sa fie suficient de simplă încât să poată fi parcursă acum.

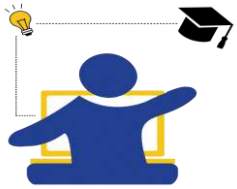
Uneori procrastinarea este rezultatul supra-aglomerării. Fie pentru că persoana s-a înhămat la prea multe, fie că are o imagine greşită a ceea ce înseamnă efort susţinut. Alteori se ajunge în supra-aglomerare tocmai datorită anticipării greşite a disponibilităţii viitoare de a lucra, asociată cu un trecut de procrastinare recent. În toate aceste situaţii este importantă prioritizarea şi stabilirea unor limite rezonabile pentru efort. Să nu uităm că în perioade aglomerate se poate să lucrăm la presiune maximă, dar acest lucru este posibil doar pe perioade limitate de timp şi nicidecum la nesfârşit.

În consecinţa, dispunem de următoarele *tehnici pentru a limita procrastinarea*:

- *Motivarea.* O sarcină neplăcută are totuşi un scop pentru care trebuie realizată; fie că e vorba de un scop imediat, fie că face parte dintr-un eşafodaj mai complex – dar în orice caz atunci când ne-am asumat-o am avut un motiv care ţine de obiectivele personale. A ne aminti de acestea favorizează controlul raţionalului asupra tendinţei de procrastinare.
- *Prioritizarea*. În fiecare zi sunt multe lucruri de făcut, unele mai plăcute altele mai puţin atractive, unele mai urgente altele mai puţin urgente, unele mai importante, iar altele mai puţin esențiale. A decide ce sarcini sunt importante şi urgente şi a le începe prioritar pe acelea este un mod de a ne crea impresia despre noi înşine că suntem în controlul situaţiei şi aceasta conduce la o stare de bine general care poate limita tendinţa de procrastinare. Dimpotrivă, o persoană care îşi propune să facă mult prea multe lucruri într-o zi va încremeni în inacțiune pentru că încă de la început îşi va da seama că oricât de multe eforturi va face tot nu va fi de ajuns – aşa că se va lăsa învinsă încă de la început.
- *Setarea contextului* – este vorba de mediul în care ne aflăm pentru executarea unei sarcini. Dacă avem ceva de lucru, a rămâne mai mult timp decât trebuie în dormitor sau a continua să stăm în pijama este un pretext de procrastinare, în timp ce punerea corpului în mişcare şi imersarea într-un mediu asociat cu sarcina favorizează lucrul şi taie din combustibilul procrastinării.
- *Etapizarea.* Orice sarcină complexă se poate descompune în etape – odată ce această etapizare a fost realizată, obiectivul imediat nu mai este sarcina integrală ci parcurgerea etapei următoare. Dacă aceste etape sunt suficient de mici încât să nu mai pară imposibil de realizat, sunt mai puţine șanse să se instaleze procrastinarea.
- *Găsirea de satisfacţii asociate cu rezolvarea sarcinii*. Una din greşelile frecvente pe care le fac oamenii este că nu îşi lasă timp să se bucure când au realizat o sarcină, chiar dacă este una de dimensiune mai redusă sau cu un grad mai mare de banalitate. A fi tot timpul cu ochii pe dificultățile viitoare şi a uita că în urmă se află o serie de acţiuni deja întreprinse este o bază pentru demotivare, în timp ce a se auto-felicita pentru fiecare etapă parcursă creşte încrederea în sine şi în faptul că şi sarcinile următoare pot fi duse la bun sfârşit. În plus, a te auto-gratifica pentru o realizare permite şi să anticipezi satisfacţia asociată încheierii sarcinii, anticipare care vine să submineze "domnia absolută" a satisfacției derivată din procrastinare.
- *Tehnica paşilor mici*. Oricine a procrastinat vreodată (şi toata lumea a făcut-o, mai des sau mai rar) ştie că este greu nu să închei sarcina, ci să o începi. Pentru a combate procrastinarea e important să te pui în mişcare. Aşa că spune-ţi "doar deschid fişierul" când ai de compus un material, "doar citesc o pagină" când ai ceva de învăţat, "rezolv doar punctul unu din prima problemă" când vine vorba de o temă, "spăl doar vasele" dacă e vorba de curățenia casei, "fac doar 3 minute de exerciţii" dacă e vorba de un program de fitness, şi aşa mai departe. Odată pus

în mişcare, omul ține să continue, pentru că de fapt problemele procrastinate nu sunt dificile în absolut, ci doar percepute ca neplăcute.

- *Renunțarea la gândirea în alb şi negru.* A merge pe principiul "totul sau nimic" este deosebit de păgubos pentru cam toate domeniile psihologice, cu atât mai mult pentru procrastinare. A vedea starea actuală drept complet incapacitantă şi a anticipa o stare viitoare drept ideală este combustibilul de bază al procrastinării. Versiunea corectă este una în nuanţe de gri: "o să fac o parte din sarcină acum, poate că o altă parte va fi mâine, dar important este să o pornesc".
- *Căutarea suportului celor apropiaţi* – uneori acesta este extrem de util: că ne întâlnim cu un coleg să lucrăm la o temă sau că cerem cuiva să ne asigure că suntem capabili de a realiza o sarcină, că cerem sprijin în a identifica cea mai bună soluţie sau rugăm pe cineva să ne aducă aminte de motivaţiile pe care părem să le fi uitat pe moment, toate aceste metode sunt utile pentru a ne scoate din starea de imobilitate psihică şi a ne ajuta să pornim la treabă.



Activități de învățare:

1. Prezentați impactul negativ al procrastinării asupra vieții academice, profesionale și personale.
2. Realizați o listă cuprinzătoare a factorilor care pot cauza procrastinarea și analizați impactul fiecărui factor.
3. Realizați un plan de acțiune personalizat pentru combaterea procrastinării, identificând metodele și strategiile cele mai eficiente pentru dumneavoastră.

SURSE BIBLIOGRAFICE:

1. Anghel P. Stiluri şi metode de comunicare. Bucureşti: Ed. Aramis, 2003.
2. Băban A. Consiliere educaţională. Ghid metodologic pentru orele de dirigenţie şi consiliere. Cluj-Napoca: Ardealul, 2001.
3. Bocancea C., Neamţu G. Elemente de asistenţă socială. Iaşi: Polirom, 1999.
4. Calaraș C. Conflictologie familială. Suport de curs. Chișinău: Primex-com SRL, 2014.
5. Coteanu I. DEX. Bucureşti: Univers Enciclopedic, 1998.
6. Coulshed V. Practica Asistenţei Sociale. București: Alternative, 1993.
7. Cuzneţov L., Micleuşanu Z. Bazele consilierii. Ghid metodologic. Chişinău, 2015.
8. Dafinoiu I. Elemente de psihoterapie integrativă. Iaşi: Polirom, 2000.
9. David D. Psihologie clinică şi psihoterapie. Iaşi: Polirom, 2006.
10. Dumitraşcu H. Consilierea în asistenţa socială. Iaşi: Polirom, 2012.
11. Dumitru I. Al. Consiliere psihopedagogică. Iaşi: Polirom, 2008.
12. Enăchescu C. Tratat de psihanaliză şi psihoterapie. Iaşi: Polirom, 2003.
13. Ghiduri de bună practică în Asistenţa Socială a copilului şi familiei. Iaşi: Lumen, 2002.
14. Lisievici P. Teoria şi practica consilierii. Bucureşti: Universităţii, 1998.
15. Micleuşanu Z., Cuzneţov L. Bazele consilierii. Ghid metodologic, Chişinău, 2015.
16. Oancea C. Tehnici de sfătuire/ consiliere: Bucureşti: Medicală, 2002.
17. Program de formare în practica asistenței sociale. Manualul participantului. București, 2005.
18. Roth M. Teorie şi metodă în asistenţa socială. Suport de curs, Cluj – Napoca, 2000.
19. Sandu A. Tehnici în asistenţa socială. Iaşi: Lumen, 2005.
20. Stoica-Constantin A. Fundamente teoretice ale conflictului fundamente teoretice ale conflictului. Suport de curs. Iași, 2008.
21. Tudoran D. Consiliere educaţională. Timişoara: Ed. Presa Universitară Română, 2002.
22. Beswick G. Psychological antecedents of student procrastination. In: Australian Psychologist, vol. 23, nr. 2, 1988, p.207-217.
23. Holloway I., Daymon C. Qualitative Research Methods in Public Relations and Marketing Communications. Routledge, 2002. p. 293. ISBN 9780415471183.
24. Milgram N., Batori G., Mowrer D. Correlates of academic procrastination. In: Journal of School Psychology, 1993, nr. 31, p. 487–500.
25. Solomon L.J., Rothblum E.D. Academic procrastination: Frequency and cognitive behavioral correlates. In: Journal of Counselin Psychology, vol.31, 1984, p.503-509.
26. Калинина Т.В. Феномен прокрастинации: современные исследования. В: Приволжский научный вестник, № 11 (63), 2016, с. 58-61.

27. Немов Р. С. Основы психологического консультирования. Москва: Изд. Владос, 1999.
28. Шемякина О.О. Влияние прокрастинации на уровень стресса у студентов. В: Психология и право. № 4, 2013, с.1-11.
29. http://www.creeaza.com/familie/asistenta-sociala/CONSILIERE-IN-ASISTENTA-SOCIAL941.php.
30. http://krispsychology.files.wordpress.com/2011/01/consilierepsihologica_note-de-curs_subiecte.pdf. - accesat la 17.03.2014.
31. https://www.slideshare.net/LAVINIA702/85859729-suportcursconsiliereps.
32. https://tdh-moldova.md/media/files/files/1_5_solutionarea_conflictelor_4588295.pdf.
33. https://liviabutac.ro/provocari-la-varsta-adulta/despre-procrastinare/.