



UNIVERSITATEA
PEDAGOGICĂ DE STAT
ION CREANGĂ
DIN CHIȘINĂU

FACULTATEA DE PSIHOLOGIE ȘI PSIHOPEDAGOGIE SPECIALĂ
CATEDRA DE ASISTENȚA SOCIALĂ

VIORICA CERNEAVSCHI

Suport de curs

CONSILIEREA ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ

CHIȘINĂU, 2024

CZU: 364.4:159.9(075.8)

C 36

Aprobată și recomandată spre editare de Senatul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, 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 NAȚIONALE A CĂRȚII
DIN REPUBLICA MOLDOVA**

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. – Chișinău: [S. n.], 2024 (CEP UPSC). – 122 p.

Referințe bibliogr.: p. 121-122 (33 tit.). – [100] ex.

© Cerneavschi Viorica, 2024

Tipar executat la Centrul Editorial-Poligrafic al Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, str. Ion Creangă, nr. 1, MD-2069

ISBN: 978-9975-46-939-5.

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 protecției și asistenței 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 și 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, confrunțați 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 și noțiunile de bază ale consilierii;
- să aplice principiile etice și valorile fundamentale ale practicii consilierii;

- să proiecteze sesiuni de consiliere respectând etapele desfășurării discuției cu clienții;
- să cunoască și să aplice tehnicile și instrumentele specifice domeniului consilierii în activitatea cu clienții;
- să determine procedeele de stimulare a clienților realizate în procesul consilierii;
- să evalueze eficiența intervenției consultative.

CUPRINS

Preliminarii.....	3
1. Elemente de ordin general privind consilierea	7
2. Etică și valori în practica consilierii în asistența socială. Principiile consilierii	21
3. Pregătirea profesională a consilierului.....	31
4. Suportul teoretic al demersurilor de consiliere	42
5. Etapele desfășurării discuției cu clienții.....	65
6. Tehnici utilizate în procesul de consiliere.....	76
7. Evaluarea intervenției consultative	87
8. Tipurile de consiliere și specificul lor.....	92
9. Conceptul de problemă. Etapele rezolvării de probleme.....	103
10. Conflictul – definire și forme de intervenție.....	108
11. Fenomenului procrastinării: abordări teoretice, cauze, tipuri, metode de combatere.....	113
SURSE BIBLIOGRAFICE.....	121

Unitatea de învățare 1.

Elemente de ordin general privind consilierea

1. *Definirea consilierii.*
2. *Caracteristicile consilierii.*
3. *Diferențierea consilierii de psihoterapie.*
4. *Scopurile, sarcinile și obiectivele consilierii.*
5. *Tipuri de consiliere.*

1. Definirea consilierii

Consilierea este un proces complex ce cuprinde o arie foarte largă de intervenție, care impun o pregătire profesională de specialitate. Mai specific, *termenul de consiliere descrie relația interumană de ajutor dintre o persoană specializată – consilier și o altă persoană care solicită asistență de specialitate – clientul* (Egan G., 1990). Relația dintre consilier și persoana consiliată este una de alianță, de participare și colaborare reciprocă.

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

Asociația Britanică pentru Consiliere, fondată în 1977, definește consilierea astfel: consilierea este utilizarea pricepută și principială a relației interpersonale, pentru a facilita autocunoașterea, acceptarea emoțională și maturizarea, dezvoltarea optimă a resurselor personale. Scopul general este acela de a furniza ocazia de a lucra în direcția unei vieți mai satisfăcătoare și pline de resurse. Relațiile de consiliere variază în funcție de cerere, dar pot fi centrate pe aspecte ale dezvoltării, pe formularea și rezolvarea unor probleme specifice, luarea de decizii, controlul stărilor de criză, pe lucrul asupra trăirilor afective sau a conflictelor interne, ori pe îmbunătățirea relațiilor cu ceilalți.

Asociația britanică de consiliere (1990) definește conceptul de consiliere ca fiind „faptul când o persoană, care ocupă cu regularitate sau temporar funcția de consilier, oferă și acceptă explicit să acorde timp, atenție și respect altor persoane, care vor fi temporar în rolul de client.

A. Sandu menționează, că consilierea reprezintă un proces intensiv de acordare a asistenței pentru persoanele normale care doresc să-și atingă obiectivele și să funcționeze mai eficient.

F. Inskipp și H. John (1984) susțin, că consilierea este o cale de a relaționa și de a răspunde unei alte persoane, pentru ca aceasta să fie ajutată să-și exploreze gândurile, emoțiile și comportamentul în direcția câștigării unei înțelegeri de sine mai clare și pentru a învăța să găsească și să utilizeze părțile sale mai tari/ resursele, astfel, încât să se poată confrunta cu viața mai eficient, luând decizii adecvate și acționând corespunzător.

În *dicționarul de termeni psihologici și psihiatrici* (1958) consilierea era definită ca „o relație între două persoane, în care una încearcă s-o ajute pe cealaltă în a-și înțelege și rezolva probleme de adaptare – socială - educațională - vocațională”.

C. Rogers (1961) privește mai degrabă consilierea ca pe o relație relaxantă de încurajare, în care o persoană dezorganizată, incongruentă, plină de probleme, devine deschisă, integrantă, sigură de sine și funcționând pe deplin.

Cottler (1973) numește relația un proces psihologic prin care un profesionist ajută o persoană relativ normală să exploreze, să înțeleagă și să accepte un comportament astfel încât să poată face viitoare alegeri comportamentale.

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

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

I. E. Alioșina definește consilierea ca o activitate nemijlocită cu oamenii, orientată la rezolvarea diverselor probleme psihologice legate de dificultăți în relațiile personale, în care mijlocul principal de influență îl constituie discuția organizată într-un mod special.

Asociația Americană pentru Consiliere și Dezvoltare oferă următoarea definiție consilierii: „proces în care un profesionist formează o relație de încredere cu o persoană ce are nevoie de asistență. Această relație se focalizează pe semnificațiile experiențelor, sentimentelor, comportamentelor, alternativelor, consecințelor și scopurilor persoanei. Consilierea oferă o oportunitate unică indivizilor de a-și explora și exprima sentimentele și ideile într-un cadru securizant, nonevaluativ și nonmoralizator.”

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

Consilierea are ca obiectiv sprijinirea clientului pentru ca acesta să funcționeze mai eficient în viața cotidiană și să aibă relații 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 viață. O persoană orientată spre scop are sentimentul propriei sale capacități, este capabilă să pună în acțiune modele alternative de comportament, poate aborda problemele de viață din unghiuri diferite de vedere, fără a se cantona rigid în soluții prefabricate.

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

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

Într-o formulare mai concisă, consilierea poate fi definită ca un proces în care un profesionist stabilește o relație bazată pe încredere cu o persoană care are nevoie de sprijin. Prin consiliere, individul este ajutat să se cunoască mai bine (să își conștientizeze și să își înțeleagă problemele, sentimentele, motivațiile), să ia decizii importante, să își rezolve problemele.

În practică, termenul de „*consiliere*” este folosit pentru a descrie o mare varietate de servicii care implică asigurarea de informații și sfaturi de către un consilier unui client. Consilierea tradițională 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 școli și profesori.

Cu alte cuvinte, definiția consilierii implică următoarele elemente:

- a) o relație dintre 2 persoane, în care o persoană o poate ajuta pe cealaltă, în virtutea pregătirii sale, această persoană este consilierul, iar persoana care primește ajutorul este clientul;
- b) este un proces în care consilierul și clientul lucrează împreună;
- c) clientul este cel care atinge scopul consilierii, consilierul doar facilitează;
- d) clientul are responsabilitatea atât a realizării, cât și a calității rezultatelor;
- e) consilierul ajută clientul să dezvolte programe pentru o schimbare constructivă.

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 și deficiență, ci în paramentrii nevoii de autocunoaștere, de întărire a Eului, de dezvoltare personală și 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 și responsabilă a ambelor părți (consilier și persoanele consiliate) în realizarea unei alianțe autentice, bazate pe respect și încredere reciprocă. A ajuta și a credita persoana ca fiind capabilă să își asume propria dezvoltare personală, să prevină diverse tulburări și disfuncții, să găsească soluții la problemele cu care se confruntă, să se simtă bine cu sine, cu ceilalți și în lumea în care trăiește, reprezintă valorile umaniste ale consilierii psihologice.

Definirea consilierii impune acceptarea anumitor caracteristici ce o disting de alte arii de specializare ce implică asistență 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 față mai eficient stresorilor și sarcinilor vieții cotidiene și astfel să îmbunătățească calitatea vieții;

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

Sarcina consilierului este de a învăța persoana/grupul strategii noi comportamentale, să își valorizeze, să își dezvolte noi resurse adaptative. Consilierea facilitează și catalizează atingerea unui nivel optim de funcționare în lume;

3. o a treia caracteristică este preocuparea pentru *prevenția problemelor* ce pot împiedica dezvoltarea și funcționarea armonioasă a persoanei. Strategia de prevenție constă în identificarea situațiilor și grupurilor de risc și în acțiunea asupra lor înainte ca acestea să aibă un impact negativ și să declașeze „crize” persoanele sau de grup.

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

3. Diferențierea consilierii de psihoterapie

Consilierea și psihoterapia sunt arii suprapuse de competență, au obiective și tehnici similare. Pentru mulți, distincția este mai mult cantitativă decât calitativă, ambele avînd aceeași *funcție – de ajutor acordat indivizilor*. Profesioniștii apelează la consiliere sau psihoterapie în funcție de pregătirea lor și nevoile clientului.

Consilierea are numeroase asemănări cu psihoterapia, cea mai importantă asemănare fiind aceea că ambele reprezintă *proces de influențare 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 și comportamentele neadecvate determină numeroase probleme de integrare socială: probleme familiale (conflicte în familie, violență domestică, maltratarea copiilor etc.), probleme școlare (conflicte cu colegii și cadrele didactice, abandon școlar), greutăți în găsirea sau păstrarea locului de muncă etc.

Clientul speră că în urma ședințelor de psihoterapie/consiliere să devină mai puțin tensionat, să se înțeleagă mai bine, să ajungă la o stare de confort psihic, să devină mai competent în viața socială.

Deși psihoterapia și consilierea nu pot fi net delimitate, între ele există și diferențe.

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

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

Pallone și Petterson au subliniat câteva diferențe între consiliere și psihoterapie, diferențe prezentate în tabelul mai jos:

Nr.	Consilierea este mai mult pentru	Psihoterapia este mai mult pentru
1	Clienți	Pacienți
2	Tulburări mai ușoare	Tulburări grave
3	Probleme personale, sociale, profesionale, educaționale și de luare de decizii	Probleme de personalitate
4	Prevenție și dezvoltare	Remediere
5	Cadru educațional	Cadru medical
6	Griji conștiente	Griji inconștiente
7	Metode de învățare	Metode de vindecare

Brammer și colaboratorii săi (1993) caracterizează *consilierea* ca fiind: educațională, practică, profesională, suportivă, situațională, de rezolvare a problemelor, implică conștientul, normalul, este un proces de dezvoltare, axată pe timpul prezent, de scurtă durată. Este un proces de asistare a funcționării normale a individului în atingerea scopului urmărit sau în funcționarea mai eficientă.

Psihoterapia este descrisă ca fiind suportivă doar în situații 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 viață, probleme emoționale mai severe, a fost considerată un proces de lungă durată, mai intens.

Consilierea pentru adulți și consilierea pentru copii funcționează după aceleași principii, pentru cea din urmă tehnicile de consiliere trebuie le să ajusteze cât mai bine la nivelul de dezvoltare fizic, cognitiv, emoțional și social al copilului.

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

Criteriile de deosebire:

1. După scopuri:

Psihoterapia realizată de psihologi și psihiatri antrenați special în această direcție constă în interpretarea patologiei problemelor clienților (pacienților), adică cu tulburări și modificări de personalitate care intră în categoria patologicului.

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

Deci, prin consiliere se urmărește adaptarea optimală la condițiile de viață și dezvoltarea personalității deja existente, rezolvarea în primul rând a conflictelor interpersonale, doar fără tulburări severe de comportament. Consilierii sunt pregătiți să folosească o interpretare a problemelor clienților în termeni de deficiență, lipsă, neajuns.

2. După obiective:

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. După subiect (populație):

În *consiliere* clientul menționează rolul negativ al altor persoane în apariția problemei și a complexității vieții proprii.

În *psihoterapie* de obicei pe pacienți îi deranjează propriile incapacități de a-și controla și regla stările psihice, trebuințele, dorințele.

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

4. După natura, conținutul și severitatea problemei:

Consilierea este orientată la reorganizarea relațiilor interpersonale. Sarcina consilierului este de a-l ajuta pe client să-și vadă problema dintr-o parte, de a discuta acele laturi ale relației care, fiind sursa dificultății, de obicei nu sunt conștientizate.

Psihoterapia este orientată la rezolvarea problemelor de personalitate mai profunde ce stau la baza conflictelor și greutăților întâlnite în viață. Se analizează nu doar situația actuală, ci și trecutul, visurile, asociațiile.

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

5. După mediul particular în care se desfășoară (timpul desfășurării):

Consilierea de obicei e de scurtă durată, rareori depășind 5-6 ședințe.

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

Psihoterapeuții diferă de consilieri și prin profunzimea și seriozitatea problemelor pe care le abordează, cât și prin intensitatea tratamentului. Ei încearcă să-și ajute pacienții prin restructurarea bazelor personalității de-a lungul unei durate mari de timp. *Consilierii* încearcă să-și ajute clienții prin adaptări cotidiene la probleme și dezvoltând personalitatea deja existentă.

6. Suportul teoretic:

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

Concluzii: atât psihoterapia, cât și consilierea psihologică reprezintă procese de influențare cu scop de schimbare a cognițiilor, atitudinilor și comportamentelor oamenilor.

4. Scopurile, sarcinile și obiectivele consilierii

Scopul fundamental al consilierii constă în susținerea și orientarea personalității, întru funcționarea psihosocială optimă a sa. Cercetătorul Dumitru I. Al. susține, că scopurile consilierii sunt diferențiate în funcție de clienți și de problemele acestora, care la rândul lor, diferă în funcție de vârsta clienților.

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 activităților de consiliere și cu referire la majoritatea clienților.

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

- să atingă un nivel optim de congruență între gândurile, emoțiile și comportamentele proprii, între ceea ce gândește, simte și face;

- *să se accepte așa cum este*, conștientizându-și capacitățile și potențialitățile (punctele forte), dar și limitele, incapacitățile, inabilitățile (punctele slabe);
- *să se simtă bine, confortabil cu sine însuși*, să fie încrezător în forțele proprii, optimist și să gândească pozitiv;
- *să creadă în posibilitatea schimbării sale evolutive*, în necesitatea și oportunitatea parcurgerii unor programe de formare și dezvoltare a propriei personalități, programe oferite și realizate de către profesioniștii corespunzători cu problemele beneficiarilor;
- *să abordeze cu luciditate problemele emoționale*, fie ele neplăcute sau chiar dureroase, și să fie capabil să depășească momentele și stările de disconfort și/ sau de criză;
- *să-și modifice atitudinile și comportamentele dezadaptative*, ineficiente și/ sau indezirabile social;
- să aibă capacitatea de *a-și maximiza disponibilitățile proprii* în direcția auto-dezvoltării și a autorealizării personale optime;
- *să ia decizii și să-și asume responsabilitatea* pentru propriile acțiuni, comportamente, moduri de a gândi;
- *să-și exprime opțiunile* și să ia decizii privind studiile, formarea profesională, evoluția în carieră etc., în concordanță cu propriile capacități (ceea ce poate), cu nivelul de aspirații (ceea ce vrea) și cu oferta societății (ceea ce este, trebuie, se cere);
- *să adopte un stil de viață sănătos*, care-i asigură confortul psihologic și starea de funcționalitate optimă.

II. Scopurile formulate de consilier sunt obiective întemeiate pe pregătirea teoretică și practică a consilierului, au un pronunțat caracter preventiv și asigură formarea și dezvoltarea optimă a personalității clienților.

Scopurile consilierii stabilite de consilier ar putea viza sprijinul, ajutorul și îndrumarea clienților în următoarele direcții:

- *realizarea autocunoașterii, dezvoltarea stimei de sine*, formarea unor atitudini pozitive față de propria persoană;
- formarea și dezvoltarea unor *abilități de relaționare socială* favorabile muncii în echipă, cooperării și colaborării în rezolvarea unor probleme diverse;

- dezvoltarea unor *atitudini și comportamente adecvate*, necesare menținerii propriei sănătăți somatopsihice;
- însușirea unor *tehnici de învățare eficiente* și de promovare a unui management optim al învățării;
- dezvoltarea *capacității 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 și îndrumare. Când au scopuri precise, formulate și asumate de ei înșiși, beneficiarii sunt deosebit de interesați să se abiliteze pentru a le îndeplini, implicându-se activ și total în activitățile de consiliere. Sunt dispuși să învețe aproape necondiționat, neprecupețind nici un efort și angajându-se hotărât în activitățile educațional – 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 și formularea problemei clientului (pe baza observației, ascultării reflexive și analizei informației comunicată de client);
- 2) informarea clientului cu esența și gravitatea problemei (în ce constă problema clientului și de ce a apărut);
- 3) studierea personalității clientului cu scopul de a determina posibilitățile individuale de rezolvare a problemei;
- 4) elaborarea soluțiilor alternative, care trebuie să fie simple, scurte și pe înțelesul clientului;
- 5) acordarea ajutorului suplimentar în timp ce clientul întreprinde acțiunile de rezolvare a problemei;
- 6) informarea clientului despre modalitățile de prevenire a problemei analogice (cu scop profilactic);
- 7) transmiterea unor cunoștințe și abilități elementare necesare pentru viață, pentru ca clientul independent să-și acorde ajutorul necesar.

Scopurile consilierii pot fi atinse prin intermediul obiectivelor consilierii. Cercetătorul F. P. Robinson susține, că procesul consilierii contribuie la îmbunătățirea calității vieții individului. Persoanele care doresc să atingă un nivel superior de viață,

să depășească anumite obstacole sau să construiască strategii personale eficiente de viață, se adresează consilierului. În viziunea cercetătorului, obiectivele generale ale consilierii sunt: obținerea maturizării personalității, dobândirea și utilizarea propriei independențe; integrarea personală eficientă în situațiile vieții cotidiene; în profesie și dezvoltarea responsabilității.

A. Băban delimitează trei obiective ale consilierii:

- Promovarea sănătății și a stării de bine: funcționare optimă din punct de vedere somatic, fiziologic, mintal, emoțional, social și spiritual.
- Dezvoltarea personală: cunoașterea de sine, imaginea de sine, capacitatea de decizie responsabilă, relaționare interpersonală armonioasă, controlul stresului, tehnici de învățare eficiente, atitudini creative, opțiuni vocaționale realiste.
- **Consilierea medicală**, care include procesul și acțiunile referitoare la asigurarea condițiilor adecvate de creștere și dezvoltare biofiziologică a organismului uman, de menținere a unei stări optime de funcționalitate și sănătate a acestuia. Consilierea medicală este realizată de personalul specializat, medici și asistenți medicali.
- **Consilierea socială**, care reprezintă ansamblul de măsuri și acțiuni de sprijin acordate persoanelor social-vulnerabile. Astfel de probleme sunt de competența asistenților sociali și intră în responsabilitatea autorităților publice.
- **Consilierea religioasă**, care reprezintă un sprijin, ajutor și îndrumare acordat acelor persoane care, necesită asistență spirituală, religioasă. Consilierea religioasă este realizată de preoți și consilieri pe probleme teologice.
- **Consilierea psihologică**, care reprezintă sprijinul și ajutorul acordat acelor persoane care, în anumite momente ale existenței lor, au dificultăți în adaptarea la solicitările vieții, manifestate prin disfuncționalități și dezechilibre ale structurilor lor de personalitate. Consilierea psihologică este realizată de psihologi, consilieri pe probleme psihologice și psihoterapeuți cu competențe specifice.
- **Consilierea psihopedagogică** ce constituie sprijinul, ajutorul, orientarea acordată elevilor și părinților acestora, personalului didactic. Consilierea psihopedagogică în mediul școlar, este realizată de psihologul/consilierul școlar, cadrele didactice, iar în mediul familial, aceasta este realizată de către părinți prin intermediul educării, sfătuirii și orientării propriilor copii.

În dependență de *particularitățile individuale ale clientului și problemele cu care s-a adresat* pot fi următoarele tipuri de consiliere:

1. **personal-intimă** - ce are în centrul discuției:
 - relații problematice cu persoanele apropiate;
 - fobiile, anxietatea, eșecurile;
 - insatisfacția de sine însuși;
 - problemele sexuale.
2. **de familie** - problemele puse în discuție:
 - alegerea viitorului soț;
 - organizarea și reglarea optimă a relațiilor de familie;
 - prevenirea și soluționarea conflictelor apărute în familie;
 - relațiile soțului, soției cu rudele;
 - comportamentul soților în timpul și după divorț.
3. **psihopedagogică** - pune accentul pe:
 - instruirea și educarea copiilor;
 - calificarea pedagogică a adulților;
 - dirijarea colectivelor (grupurilor) de copii și adulți etc.
4. **vocațională** - se axează pe probleme:
 - ce țin de alegerea profesiei;
 - perfecționarea și dezvoltarea aptitudinilor;
 - organizarea activității;
 - sporirea capacității de lucru;
 - dezvoltarea capacităților de a negocia etc.

În dependență de *numărul participanților* deosebim:

1. **consiliere individuală;**
2. **consiliere de grup.**

Consilierea psihologică

Consilierea psihologică este un tip de intervenție prin care se urmărește sugerarea unui mod de a proceda, a unui mod de comportare ce trebuie adoptat într-o situație dată, sau în general, în viața și activitatea cotidiană. Ea se adresează persoanelor relativ normale, sănătoase psihic, aflate uneori în dificultate, pe care le ajută să-și

conștientizeze disponibilitățile și să le valorifice pentru rezolvarea problemelor cu care se confruntă, trăind o viață plină de sens, confortabilă psihologic.

Consilierea psihologică poate fi divizată în:

- a) *consilierea și asistența copiilor*;
- b) *consilierea și asistența adulților* (familia/părinți, cadre didactice, diriginți, manageri școlari, persoane adulte care profesază în diferite domenii, etc.);
- c) *consilierea și asistența în situație de criză* (adulți, copii);
- d) *consilierea și asistența individuală* (bărbați, femei) și în grup;
- e) *consilierea și asistența pedagogică/educațională* – sprijin, ajutor și îndrumare acordat în special copiilor și tinerilor, dar și adulților, tuturor persoanelor care participă la activități de instruire – învățare, de formare profesională, de dezvoltare personală și orientare în carieră. Consilierea și asistența pedagogică este realizată de către educatori (profesori, psihopedagogi, consilieri educaționali sau școlari și chiar de către părinți, în cazul copiilor).

Consilierea psihologică îi facilitează persoanei autocunoașterea realistă, acceptarea de sine și valorificarea optimă a resurselor și disponibilităților proprii.

Acest tip de consiliere poate fi completat prin considerațiile lui D. David, care definește consilierea psihologică ca fiind o intervenție psihologică în scopul optimizării, autocunoașterii și dezvoltării personale și/sau în scopul prevenției și remiterii problemelor emoționale, cognitive și de comportament.

Psihoterapia

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

Psihoterapia se adresează persoanelor aflate într-o stare de suferință psihică, uneori greu de circumscris (delimitat) și ca atare foarte dificil de remediat sau înlăturat. De cele mai multe ori astfel de suferințe 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 și disconfort major. Suferința psihică se manifestă adesea prin aspectul unei crize adaptative acute, ceea ce reclamă intervenția psihoterapeutică în vederea depășirii unor astfel de stări, având rol de remediere.

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

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

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

Alți cercetători, printre care C. Rogers susține, că termenii de consiliere și psihoterapie sunt mai mult sau mai puțin sinonimi, deoarece se referă la aceeași metodă fundamentală; ce presupune o serie de contacte cu individul, axate pe acordarea unui ajutor în modificarea atitudinilor și conduitei. Dintr-o astfel de perspectivă C. Rogers susține, că termenii de consiliere și psihoterapie sunt echivalenți sau aproape echivalenți. Alți autori încearcă să diferențieze consilierea de psihoterapie. Evident că există situații când trebuie să vorbim despre psihoterapie și consiliere diferențiind specificul acestora.

Subiectul psihoterapiei este cel care are nevoie de o restructurare de profunzime a personalității, o eficientă reglare și autoreglare a stărilor sale psihice, a disponibilităților sale latente, dar și a potențialului său fizic și spiritual maximal și mai precis poate fi numit pacient. În concluzie, putem afirma, că deși există numeroase asemănări între consiliere și psihoterapie cele două activități 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 și valori în practica consilierii în asistența socială.

Principiile consilierii

1. *Principii etice și virtuți etice.*
2. *Deontologia profesională și cultura consilierului.*
3. *Principiile consilierii în baza Codului deontologic al psihologului.*
4. *Principii specifice consilierii.*
5. *Principiile consilierii formulate de A. Bodaliiov și V. Stolin.*

1. Principii etice și virtuți etice

Termenii de etic și moral sunt de multe ori folosiți ca și sinonime, ambii implicând judecăți despre ceea ce este bine (corect) și rău, ambele vizează comportamentul, relațiile și valorile umane. Și totuși cei doi termeni au accepțiuni diferite. Acțiunile sunt evaluate din punct de vedere moral în cadrul contextului larg al societății sau culturii. Ceea ce este văzut ca și comportament moral este judecat în funcție de valorile pe care le împărtășești ca urmare a educației pe care o primești, a culturii în care trăiești și 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 și luarea de decizii morale. Profesioniștii din sănătatea mentală au definit eticile ca și standarde pentru comportamentul sau acțiunile noastre în relația cu ceilalți și 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 societăți care setează principiile de bază pentru a trăi împreună ca și un grup. Legea poate fi generală sau specifică, vizând atât ceea ce i se cere, cât și ceea ce i se permite indivizilor ce formează o comunitate guvernamentală. Legea este creată și votată de oficiali, promulgată de politic și interpretată de juriști. Etilile sunt create de membrii unei profesii, în cazul nostru consilieri.

Se face de asemenea distincția între **etici principii** și **etici virtuți**.

Principii etice își au fundamentarea în principiile morale care sunt acorduri bazate pe asumțiile sau convingerile cu privire la idealurile împărtășite de membrii unei comunități profesionale. Ele sunt obligațiile 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 clienților de a alege propriile lor direcții, să acționeze în acord cu credințele lor și să aibă control asupra propriilor lor vieți. Consilierul urmărește împiedicarea dependenței clientului de consilier și încurajarea independenței acestuia.
2. *Non-malefianță*: înseamnă a nu face rău. Acest principiu stabilit cu multă vreme în urmă în practica medicală obligă consilierii să evite acțiunile care au riscul de a răni clientul, sau acțiunile necugetate.
3. *Beneficiul*: în mod activ, consilierul să facă binele sau să ajute sau să urmărească promovarea sănătății mentale și binele clientului.
4. *Justiția*: se referă la angajamentul de cinste (obiectivitate, nepărtinire) al consilierului într-o relație profesională. Acțiunile consilierului trebuie să fie cinstite de orice natură ar fi ele. Justiția cere egalitate ce implică nondiscriminare, tratarea nepreferențială, echitabilă a tuturor clienților.
5. *Fidelitatea*: se referă la dezvoltarea încrederii dintr-o relație profesională, consilierul să-și păstreze cuvântul și confidențialitatea destăinuirii făcute de client.
6. *Sinceritatea*: se referă la datoria consilierului de a fi onest cu clientul.

Virtuți etice au la bază asumția că eticile profesionale implică mai mult decât acțiuni morale, ele implică și trăsături de caracter sau virtuți. Virtuțile vizează actorul, principiile, acțiunea. Principiile răspund la întrebarea: „Cum ar trebui să mă comport?”, virtuțile - la întrebarea: „Cum ar trebui să fiu?”.

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

1. *Integritate*: consilierul este motivat să acționeze corect deoarece crede că ceea ce face este corect și pentru că este obligat s-o facă sau îi este frică de consecințe. Au valori morale stabile și cred în aceste valori atunci când acționează.

2. *Discernământ*: consilierul este capabil să perceapă aspectele etice relevante ale situației, să știe ce principii să aplice și să acționeze decisiv. Discernământul implică toleranță pentru ambiguitate și capacitatea de a înțelege relația dintre comportamentul actual și consecințele sale viitoare.
3. *Acceptarea emoționalului*: emoționalul și rațiunea lucrează împreună în profesia de consilier. De exemplu, compasiunea este o virtute a profesioniștilor din domeniul sănătății mentale.
4. *Conștiința de sine*: consilierul își cunoaște propriile sale asumții, convingeri și modul în care acestea i-ar putea afecta relațiile și interacțiunile cu ceilalți.
5. *Interdependența cu comunitatea*: valorile nu pot fi rupte de comunitate, conștientizarea contextului este importantă.

2. Deontologia profesională și cultura consilierului

Deontologia este știința datoriei, un ansamblu de principii care își au sursa în fundamentele morale ale persoanei și care influențează pozitiv întreaga activitate profesională a acesteia. Deontologia mai este numită și etica aplicată. Vorbind de deontologie, evocăm, de fapt, obligațiile impuse profesioniștilor în exercițiul profesiilor lor. Evident, că deontologia diferă de la o profesie la alta datorită specificului activității desfășurate, dar are pretutindeni aceeași bază: ideea de onestitate și corectitudine în relațiile cu persoana care utilizează serviciile profesionistului.

Definiția de bază o găsim în Dicționarul Explicativ al limbii române. DEONTOLOGIE:

1. Doctrină privitoare la normele de conduită și la obligațiile etice ale unei profesii.
2. Teorie despre datorie, despre originea, caracterul și normele obligației 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 puțin strict codificate și care s-au constituit ulterior ca elemente ale unui drept disciplinar. Respectarea normelor deontologice era verificată de asociațiile profesionale, independent de exercitarea împotriva celor verificați a unei acțiuni civile sau penale, de cei care ar fi putut fi victimă a incorectitudinii acestora.

Alături de competențele de specialitate, de cele practic-acționale, constructiv-creative și psiho-relaționale, un loc important îl ocupă competențele moral-etice.

Activitatea profesională se desfășoară în acord cu legislația națională, europeană și internațională în domeniul de referință, cu drepturile fundamentale ale omului și cu respectarea drepturilor copilului.

Principii și norme obligatorii în societate: integritatea morală și profesională, respectarea interesului public, respectarea legislației generale și specifice domeniului, respectarea autonomiei personale, onestitate și corectitudine intelectuală, respect și toleranță, autoexigență în exercitarea profesiei. Obligația promovării unei imagini pozitive a profesiei și responsabilitatea propriei formări profesionale.

Un profesionist adevărat stabilește, de asemenea, relații de conduită colegială, bazate pe respect, onestitate, solidaritate, cooperare, corectitudine, toleranță, evitarea denigrării, sprijin reciproc, confidențialitate, competiție loială, interzicerea fraudei intelectuale și a plagiatului.

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

4. Principiile consilierii în baza Codului deontologic al psihologului

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

- 1) *Principiul respectării drepturilor și demnității oricărei persoane.* Consilierul va desfășura activitatea, manifestând respect față de trăirile, experiențele, cunoștințele, valorile, ideile, opiniile și opțiunile celorlalți. Nu va manifesta inechitate pe criterii de cultură, naționalitate, etnie, rasă, religie, sex.
- 2) *Principiul competenței profesionale.* Consilierul se va angaja numai în acele activități profesionale în domeniul cărora deține cunoștințele, aptitudinile, atitudinile, experiența și atestarea necesară.
- 3) *Principiul integrității morale și profesionale în toate relațiile.* Consilierul va prezenta într-o manieră onestă pregătirea și calificările sale oriunde se află în relații profesionale.

- 4) *Principiul respectului colegial.* Consilierul va manifesta față de colegii săi de profesie onestitate, corectitudine, loialitate și solidaritate. Este inadmisibil clarificarea relațiilor dintre colegi și colaboratori în prezența clienților.
- 5) *Principiul responsabilității profesionale și sociale sau principiul „Nu dăuna!”.* Consilierul va manifesta o maximă responsabilitate pentru starea de bine a oricărui individ, familiei, grupului sau comunității față de care își exercită rolul de consilier. El va acționa astfel încât să nu cauzeze daune sănătății, stării generale sau statutului social al beneficiarului. Consilierul nu oferă informații care ar putea agrava starea individului, este prudent la recomandările oferite.
- 6) *Principiul inofensivității și caracterului adecvat al metodelor și tehnicilor psihologice aplicate.* Tehnicile aplicate trebuie să corespundă scopurilor cercetării, vârstei, studiilor, condițiilor experimentului și să nu fie periculoase pentru sănătatea individului.
- 7) *Principiul imparțialității.* Este inadmisibilă atitudinea preconceptută sau neobiectivă față de beneficiar.
- 8) *Principiul colaborării dintre consilier și individ.* Consilierul va informa beneficiarul despre posibilitățile reale ale psihologiei contemporane în problema vizată, despre hotarele competenței și posibilităților sale.
- 9) *Principiul acceptării necondiționate a persoanei* (se referă la emoțiile beneficiarului, dar nu la acceptarea oricărui comportament). Consilierul nu face judecăți de valoare sau judecăți morale referitoare la viața beneficiarului. Nu va eticheta individul, nu va pronunța aprecieri negative în voce.
- 10) *Principiul confidențialității.* Consilierul se angajează să nu divulge informațiile furnizate de beneficiar altor persoane, aducând astfel prejudicii psihologice, morale, juridice beneficiarului – păstrarea secretului profesional.
- 11) *Principiul nondirectivității.* Consilierul nu decide în locul beneficiarului.
- 12) *Principiul nonexploatării.* Consilierul nu va exploata sau nu va profita de persoanele față de care manifestă un ascendent de autoritate. Va evita potențarea vocii, jesticularea neadecvată, comportamentele agresive față de cei cu care vine în contact în timpul activității profesionale.

- 13) *Principiul fundamentării și caracterului științific al rezultatelor cercetărilor.* Consilierul va formula rezultatele cercetării în termeni și noțiuni, acceptate în știința psihologică.
- 14) *Principiul autonomiei.* Informația obținută nu va fi discutată cu persoane străine domeniului psihologiei. Consilierul nu transmite metodele și tehnicile de lucru persoanelor necompetente. Va manifesta obiectivitate și corectitudine.
- 15) *Principiul manifestării preocupării față de respectarea standardelor sau principiilor etice.* În cazul violării standardelor etice de către unul din colegi, consilierul este obligat să atragă cu maximă discreție și colegialitate atenția aceluși 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 și dezvoltării profesionale.* Consilierul depune permanent un efort de menținere și dezvoltare proprie profesională prin informare permanentă, participare la programe de formare profesională de specialitate, consultări cu specialiști din domeniu.

5. Principii specifice consilierii

1. *Susținerea afectivă*

Ca urmare a problemelor sale existențiale clientul se simte frustrat în necesitățile și interesele sale și solicită ajutorul unui specialist. El așteaptă în mod conștient sau nu de la acesta în primul rând o susținere afectivă.

2. *Susținerea cognitivă*

Pe fondul susținerii afective se poate „construi” susținerea cognitivă care înseamnă identificarea de către consilier a mecanismelor cognitive ale consiliatului care pot constitui pârgii pentru rezolvarea problemelor sale. În procesul consilierii aceste mecanisme cognitive ca înțelegerea, interiorizarea, conștientizarea, problematizarea pot fi dezvoltate pentru a fi atinse obiectivele identificate în comun.

3. *Susținerea volitiv-decizională*

De multe ori persoana care solicită ajutorul unui consilier știe ce problemă are sau cum poate fi rezolvată aceasta, dar nu are suficientă voință și capacitate decizională pentru a alege cea mai bună soluție și pentru a o aplica. Ca urmare rolul

consilierului este de a crește și 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 însuși.

4. *Descărcare emoțională*

Descărcare emoțională sau catharsis-ul este principiul prin care orice formă de intervenție psihologică permite clientului să-și exprime liber propriile sale trăiri pozitive sau negative. Acest catharsis reduce tensiunea emoțională și pregătește calea unei mai bune cunoașteri 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 funcție de necesitățile clientului. Dacă acesta dispune de un grad înalt de structurare a problemelor sale de viață, ca și soluțiile proprii posibile el are nevoie de o directivitate redusă, de o orientare în luarea celei mai bune decizii. Dacă problema și soluția îi sunt mai puțin structurate subiectul are nevoie de o sfătuire sau de o orientare mai directivă. Cel mai scăzut grad de structurare a problemei, soluției și deciziei subiectului corespunde celui mai mare grad de directivitate, de dirijare a clientului. Toate aceste nivele ale intervenției de consiliere sunt posibile numai dacă s-a realizat climatul de susținere afectivă, de comunicare biunivocă între cei doi parteneri: consilierul și clientul.

6. *Interzicerea acțiunilor non-etice*: relații sexuale cu clientul, avantaje materiale obținute ca scop al consilierii, obligații impuse clientului de către consilier.

7. *Respectul reciproc*

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

8. *Principiul „adevărului personal” al clientului în unitate și în acord cu „adevărul moral”*

„Adevărul personal” este vectorul lumii personale al clientului ca sinteză între structura sa de personalitate și contextul socio-uman în care el trăiește. El nu este

opus adevărului, ci doar propriu, specific unui subiect sau altuia. Consilierul are rolul de a pătrunde prin abilitățile sale în această lume personală și de a descoperi acest „adevăr personal” la care să-și raporteze acțiunea de modelare. Insight-ul, cum se numește el în psihoterapie, este fundamental pentru asigurarea succesului consilierii.

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

9. *Principiul non-agresivității consilierii*

Consilierul însuși trebuie să se afle în stare psihică de echilibru și satisfacție personală pentru a evita orice manifestare agresivă prin limbaj verbal, mimică sau gestică. În ceea ce privește 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 asistență psihologică sau psihiatrică.

10. *Principiul influenței benefice și nu al manipulării*

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

11. *Principiul confidențialității* este necesar deoarece în procesul consilierii se vehiculează informații personale care privesc viața și interesele clientului. Asigurarea confidențialității conduce la creșterea încrederii clientului în consilier și în procesul consilierii.

12. *Principiul neculpabilității*

Consilierea nu este un proces de judecată care se încheie cu pronunțarea unui verdict ca „vinovat” sau „nevinovat”, ci un proces de clarificare, de orientare, învățare, care se finalizează cu creșterea potențialului de sănătate și responsabilitate a subiectului. În procesul consilierii sau la celelalte nivele ale intervenției psihologice folosirea mecanismului psihologic al culpabilizării și trăirea sentimentelor de vină sunt inadecvate, insuficiente. Într-un tablou al semnelor de boală, vinovăția și auto-culpabilizarea sunt indicatori ai stării de boală.

6. Principiile consilierii formulate de A. Bodaliiov și V. Stolin

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

1. *Atitudinea binevoitoare vizavi de client* – urmărește scopul de a crea condiții pentru ca clientul să se simtă bine și confortabil în timpul discuției. Presupune capacitatea de a asculta atent, de a acorda susținerea psihologică necesară, de a nu condamna, dar de a înțelege și a ajuta.

2. *Orientarea spre normele și valorile clientului* – consilierul trebuie să se orienteze nu spre normele sociale acceptate, dar spre acele principii și idealuri ce-i sunt proprii clientului. Rezultatele bune pot fi asigurate doar în cazul când consilierul pornește de la sistemul de valori ale clientului, în caz contrar negând aceste valori clientul nu va mai fi sincer, din care cauză influențele consultative se vor dovedi practic irealizabile.

3. *Interdicția de a da sfaturi* – nu se poate de dat clientului sfaturi. Motivele: a) cât de mare nu ar fi experiența de viață și cea personală a consilierului e imposibil de a-i da un sfat garantat, deoarece viața fiecăruia este unică și imprezvizibilă; b) dând sfaturi consilierul își asumă totalmente responsabilitatea pentru ceea ce se petrece, fapt ce nu contribuie la dezvoltarea personalității clientului și atitudinii sale adecvate față de realitate (se poate forma o atitudine pasivă și superficială în locul unei tendințe active de a-și pune ordine în viață, de a și-o schimba). Iar orice eșec este atribuit consilierului, ceea ce împiedică clientului să-și vadă rolul său în evaluarea evenimentelor.

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

Există totuși excepții, cu care clientul este familiarizat din timp. Drept excepție e considerată situația când consilierul află în procesul consilierii despre ceva ce constituie pericol pentru viața altor persoane.

5. *Delimitarea relațiilor personale și profesionale* – se întâmplă uneori, că consilierul suferă eșec, din cauză că stabilește cu clientul relații 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 cunoaște foarte puțin ca personalitate, astfel el nu are temeii pentru a-l admira sau a-l blama.

Stabilirea unor relații personale mai apropiate are drept consecință faptul că ei ca prieteni încearcă să-și satisfacă anumite necesități, dorințe, astfel consilierul nu mai poate păstra o poziție obiectivă necesară pentru soluționarea efectivă a problemei.

6. *Angajarea clientului în procesul consultativ* – pentru ca consilierea să fie efectivă, clientul trebuie să se simtă maximal angajat în discuție, să trăiască emoțional tot ce se discută. Pentru aceasta, consilierul trebuie să aibă grijă ca mersul discuției să fie logistic și clar și să-l cointerezeze pe client. Căci doar când este interesant și pe înțeles, clientul caută activ căi de soluționare a situației, o re trăiește și o analizează. Uneori, clientul poate pierde interesul față de tema discutată, nu este de acord, dar nu vrea să recunoască. Ar fi bine că în așa situații consilierul să nu insiste, ci să schimbe tema, să glumească pentru a reduce tensiunea situației, păstrând pe seama aceasta interesul clientului față de procesul consultativ și asigurând productivitatea înaltă influenței 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 și abilitățile consilierului.*
- 3. Relația consilier – beneficiar ca fundament metodologic al activității eficiente de consiliere.*
- 4. Dimensiuni ale comportamentului non-verbal.*

1. Consilierul – caracteristici.

Consilierul deseori devine model pentru beneficiarii săi, deaceia este important ca consilierul, pentru început, să-și 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 și el la un specialist competent, căci problemele neremediate ale consilierului, vor afecta capacitatea de reușită a beneficiarului.

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

- consilierul ca persoană și specialist posedă propria identitate. Acesta știe cine este el, ce poate să devină, ce dorește de la viață și poate realiza distincția între elementele esențiale și cele neesențiale;
- consilierul respectă și se apreciază pe sine însuși, bazându-se în demersul de acordare a ajutorului pe forța și sentimentul valorii personale;
- consilierul își recunoaște și își acceptă forța interioară, se simte adecvat în prezența celorlalți și le permite acestora să se manifeste ca persoane puternice, fiind deschis și receptiv la schimbare, capabil să renunțe la căile și mijloacele cunoscute și sigure pentru un demers de tip inovator;
- consilierul este capabil să ia decizii și să-și asume responsabilități pentru sine și pentru ceilalți;
- consilierul este activ, dinamic, trăiește în mod plener, opțiunile sale fiind bazate pe un sistem de valori morale; este o persoană autentică, sinceră, onestă, care nu se ascunde în spatele unor măști, nu joacă roluri impuse și nu declanșează mecanisme de tip defensiv;

- consilierul are simțul umorului, privește lucrurile în perspectivă și nu se teme să se amuze chiar pe seama propriilor sale deficiențe; are capacitatea de a-și recunoaște greșelile și de a-și asuma responsabilitatea pentru acțiunile sale;
- trăiește predominant în prezent, fără a se agața de trecut sau a se refugia prea mult în viitor;
- consilierul admite, apreciază și respectă diferențele culturale, sociale, de gen sau rasă; este sincer interesat de bunăstarea celorlalți, interes bazat pe respect, grijă, încredere și apreciere a oamenilor;
- este profund implicat în activitatea sa, dar, totodată, nu devine sclavul activității profesionale;
- consilierul este capabil să stabilească limitele adecvate specifice unei relații interpersonale sănătoase; deși 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 existență echilibrată.

Cercetătorul I. Al. Dumitru menționează, că în cadrul instituției de învățământ, se poate considera eficient consilierul care:

- operează într-un mediu securizat și confortabil psihologic;
- explică experiențele și trăirile elevului într-un mod inteligent și consistent logic;
- ajută elevul să ia decizia de a se angaja în activități, în rezolvarea propriilor probleme, eliberându-se de stres și atingându-și scopurile asumate.

În acest context, I. Mitrofan, identifică o serie de cunoștințe care trebuie să le posedă, fiecare consilier și anume consilierul școlar eficient:

- cunoașterea principalelor etape ale dezvoltării umane;
- cunoașterea problematicii familiei și a riscului de a deveni înlocuitor al părinților;
- cunoașterea sistemului de valori al copiilor și adolescenților;
- cunoașterea rețelei de stat de organizații nonguvernamentale;
- cunoașterea principalelor reglementări privind protecția copilului.

Aceste cunoștințe, precum și respectarea codului deontologic al psihologului, dar și interiorizarea unui sistem de valori, în interdependență cu conținutul, formele

și modalitățile consilierii psihopedagogice, constituie o parte semnificativă din consilierea psihopedagogică.

În procesul consilierii specialistul este obligat să respecte următoarele reguli:

- ascultarea activă;
- confidențialitatea;
- empatia;
- respectarea beneficiarului;
- suportul afectiv;
- orientarea beneficiarului spre identificarea resurselor necesare în soluționarea propriilor probleme;
- responsabilizarea pentru realizarea obiectivelor fixate în comun;
- monitorizarea cazului după finalizarea intervenției.

Indiferent de tehnicile utilizate, activitatea de consiliere vizează:

- a nu invade universul interior al beneficiarului;
- a nu prescrie rețete (fiecare beneficiar e unic în felul său, la fel și problemele fiecărui beneficiar sunt unice);
- a nu dăuna;
- a fi apt pentru a vedea dincolo de aparențe;
- a facilita, la nivelul beneficiarului, autocunoașterea, autodefinirea, autoevaluarea și formarea abilităților de comunicare și relaționare;
- a orienta beneficiarul spre a-și concepe propriile strategii acționale și propriile opțiuni, în conformitate cu resursele sale reale, și în conformitate cu resursele sale motivaționale de care dispune.

2. Deontologia consilierului: aptitudinile și abilitățile consilierului

Aptitudinile consilierului

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

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

Pe lângă cunoștințe și priceperi, consilierul trebuie să posede un șir de calități, trăsături de personalitate. De exemplu, el trebuie să iubească oamenii, să simtă și să

înțeală starea lor, să fie bun, tolerant, comunicabil și răspunzător. R.Meier scrie că „consilierul trebuie să poată atrage oamenii, să se simtă liber în orice societate, să fie capabil de empatie. Prioritară este atitudinea binevoitoare și tendința de a înțelege clientul și de a-i ajuta să-și vadă laturile cele bune și să-și conștientizeze valoarea sa ca individualitate”.

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

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

– **Empatia** – capacitatea de a percepe trăirile, emoțiile interlocutorului, modul său de a gândi și a se comporta, fără a se identifica cu acesta. Empatia nu trebuie confundată cu mila sau compasiunea față de o persoană în dificultate. Această calitate se dezvoltă prin exersarea comunicării verbale și 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 tonalități potrivite a vocii etc.

Empatia – abilitate de a înțelege cu acuratețe experiența și sentimentele altor persoane ca o condiție a relațiilor de ajutorare. Contribuie la dezvoltarea interacțiunii pozitive dintre client și consilier. E una din calitățile obligatorii, ce presupune capacitatea consilierului de a simți și înțelege 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 necondiționată** este premisa fundamentală a procesului de dezvoltare personală și de optimizare a funcționării persoanei. Consilierul trebuie să accepte necondiționat interrelaționarea cu subiectul, indiferent dacă valorile acestuia diferă sau sunt diametral opuse. Valorizarea clienților nu trebuie să fie condiționată de grupul social de apartenență, de rasă, sex, religie, valori și atitudini personale, comportamente. Acceptarea necondiționată nu este echivalentă cu aprobarea oricărei aptitudini sau a oricărui comportament, cu neutralitate sau ignorare, cu simpatie și toleranță. 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 ceilalți.

Non-acceptarea înseamnă: să dai sfaturi, soluții, să evaluezi, să învinovățești, etichetezi, ameninți, lauzi etc.

– **Congruența** – se referă la concordanța dintre comportamentul consilierului și convingerile, emoțiile și valorile sale personale. Este indicat să nu exprime convingeri și idei în care nu crede cu adevărat. Decalajul dintre ceea ce simte sau gândește consilierul se va transpune într-un comportament fals, ușor de observat de ceilalți. Dacă manifestă această calitate va reuși să construiască o relație 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 informații pentru ca acesta să poată lua decizii optime.

– **Responsabilitatea** – presupune respectarea principiilor fundamentale ale consilierii, prin prevenirea utilizării greșite a cunoștințelor și metodelor de consiliere. Consilierul nu se poate implica în procesul consilierii dacă nu își asumă responsabilitatea aptitudinilor și acțiunilor sale. Consilierul activează în limitele competenței sale profesionale și își asumă responsabilitatea pentru consecințele propriilor acțiuni.

– **Manifestarea griji față de client** – prin gesturi, mimică, cuvinte de a demonstra interesul sincer față de client. Nu trebuie de făcut exces pentru a nu influența starea clientului.

– **Căldura (afectivitatea)** – este o calitate esențială deoarece constă în capacitatea consilierului de a trata clientul astfel încât el să se simtă confortabil și în siguranță. Căldura exprimată de consilier prin zâmbete, voce plăcută, expresie facială degajată, poate să sugereze înțelegere și receptivitate pentru problemele clientului.

– **Bunăvoința** – presupune atitudinea emoțională pozitivă față de client și priceperea de a menține stilul binevoitor al discuției indiferent de situație și comportamentul clientului.

– **Imparțialitatea** – evitarea aprecierilor referitor la acțiunile și personalitatea clientului.

Adler – „psihologul nu trebuie niciodată să-și permită să facă aprecieri referitor la virtuțile morale ale ființei omenești”.

R. Mei – trebuie să respecte și să aprecieze oamenii fără a-i blama, să-i înțeleagă obiectiv, fără prejudecăți.

Abilitățile consilierului

Pentru reușita actului de consiliere se impune existența și manifestarea unui set de abilități specifice consilierului. Dintre acestea amintim:

– **Ascultarea activă** – presupune ascultarea cu atenție a clientului și încurajarea prin conduita verbală și nonverbală a exprimării deschise a problemelor.

– **Observarea** – capacitatea de a remarca detalii ale conduitei verbale și non-verbale a subiectului, pentru sesizarea congruenței dintre cele două forme de comunicare, dar și pentru a identifica trăirile afective ale acestuia.

– **Adresarea întrebărilor** – impune atenție în selecția tipurilor de întrebări și chiar a momentului în care acestea se adresează.

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

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

– **Parafrizarea** – este abilitatea de reformulare a ceea ce ni se pare esențial în mesaj. Are ca obiectiv clarificarea aspectelor legate de subiectul sau tema în discuție. Parafrizarea permite totodată și consilierului să își clarifice dacă a înțeles 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 înțelegerii de către consilier atât a conținutului informational, cât și a stării emoționale transmise de subiect. Scopul reflectării este să verifice înțelegerea celor relatate de interlocutor și să îi comunice acestuia înțelegere și acceptare necondiționată.

3. Relația consilier – beneficiar ca fundament metodologic al activității eficiente de consiliere

3.1. Aspecte definitorii ale relației de consiliere

Relația de consiliere este definită ca un parteneriat între cei doi protagoniști dintre care unul este cel care solicită ajutorul de specialitate, numit beneficiar sau client și celălalt cel care oferă acest ajutor, consilierul, fiecare dintre ei cu viziuni, expectanțe și experiență, dar împărtășind aceleași scopuri de soluționare/ depășire a problemei. Constituie o întâlnire foarte importantă pentru beneficiarul care se confruntă cu probleme.

Relația terapeutică se bazează pe un contract mutual între consilier și beneficiar care include problemele identificate, durata și frecvența ședințelor, așteptările

beneficiarului, responsabilitățile fiecărei persoane implicată în consiliere. Contractul poate fi scris sau doar analizate punctele din el, fără a le nota pe hârtie.

C. Rogers menționa că o consiliere eficientă trebuie să aibă la bază o relație bine structurată, dar permisivă, care trebuie să-l ajute pe beneficiar să se înțeleagă pe sine însuși în asemenea măsură încât să fie capabil să facă pași pe linia unei noi orientări.

Relația dintre consilier și beneficiar este o relație mereu unidirecțională, adică de la consilier spre beneficiar. Faptul că consilierul realizează un venit ca urmare a exercitării profesiei sale sau că poate trăi momente de satisfacție profesională datorate reușitelor sale sunt efecte pe care le putem considera colaterale. O abatere de la această normalitate este fie atunci când consilierul încalcă codul etic și deontologic, urmărind conștient anumite beneficii.

A. Baban susține, că în cadrul procesului de consiliere, specialistul trebuie să ajute și să-i inspire încrederea în forțele sale beneficiarului; să-i insuflă că el este capabil să-și asume propria dezvoltare personală, să prevină diverse tulburări și disfuncții, să găsească soluții la problemele cu care se confruntă; să-l facă să se simtă bine cu sine, cu ceilalți în lumea în care trăiește și interrelaționează.

L. Cuznețov delimitează dimensiunea etică în consilierea familiei, aceasta în viziunea cercetătoarei parvine din valorile, normele și principiile morale, care se concentrează în respectarea standardelor morale și valorizarea strategiilor și reglementărilor privind relația consilier – subiect client (parteneri conjugali; părinți; copii; bunici; alte rude etc.), practicile și procedurile consilierii. Dimensiunea etică în consilierea familiei se axează pe respectarea drepturilor omului, asigurarea confidențialității, protejarea subiecților consiliați de anumite constrângeri indecente.

3.2. Responsabilitățile consilierului și a beneficiarului în procesul consilierii

Cercetătorul I. Al. Dumitru definește relația de consiliere ca fiind o relație între o persoană specializată, cu anumite competențe (consilierul), și o altă persoană (clientul/beneficiarul), în cadrul căreia consilierul acordă asistență, oferă sprijin și îndrumare beneficiarului, ajutându-l să conștientizeze problemele cu care se confruntă și determinându-l să se angajeze în soluționarea lor.

Pentru a conștientiza esența consilierii vom face o trecere în revistă a responsabilităților ambelor părți, a specialistului și a beneficiarului.

Responsabilitățile consilierului, precum și responsabilitățile beneficiarului sunt prevăzute în contractul inițial și presupun realizarea unor funcții.

Astfel, *responsabilitățile consilierului* includ:

- acțiuni de conducere și dirijare a procesului de consiliere în vederea realizării obiectivelor beneficiarului;
- acțiuni de evitare a jucării rolurilor de victimă, salvator sau persecutor;
- implicarea activă, împreună cu beneficiarul, la analiza tranzacțională, analiza jocurilor psihologice și analiza scenariilor de viață, a problemelor;
- explicarea direcției și rezultatelor consilierii;
- asistarea beneficiarului la realizarea contractului cu el însuși, rolul consilierului fiind cel de martor, sfătuitoare sau facilitator;
- comportamente de susținere morală, considerând obiectivele beneficiarului mai importante decât cele proprii;
- respectarea codului deontologic al consilierului.

Responsabilitățile persoanei consiliate/beneficiarului, includ:

- determinarea și stabilirea prin contract, ceea ce vrea să schimbe beneficiarul;
- identificarea potențialului interior ce ar putea fi antrenat în obținerea schimbării beneficiarului;
- asumarea responsabilității pentru propriile decizii și acțiuni de îndeplinire a sarcinilor oferite de consilier;
- participarea activă la stabilirea unei relații terapeutice de siguranță și încredere;
- considerarea consilierului drept aliat al schimbării și nu magician.

Procesul consilierii psihologice, poate fi conștientizat ca un proces de schimbare complexă și continuă a beneficiarului cu ajutorul și sub îndrumarea consilierului. Evident că acest proces presupune anumite abilități și competențe din partea specialistului vizat.

4. Dimensiuni ale comportamentului non-verbal

1) Contactul vizual dintre client și consilier. Este cel mai bine să fii capabil să te uiți direct în ochii clientului atunci când vorbești cu el sau când îl asculți (*regulă*: priviți oamenii atunci când intenționați să discutați cu ei!). Clientul ar trebui să se afle la același nivel vizual cu consilierul.

Ochii oferă multe informații:

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

- b) *căutarea privirii* directe poate să semnifice: atenție, receptivitate, deschidere către schimbare;
- c) *privirea fixă* este o modalitate de comunicare cu consilierul și poate semnifica și rememorare, aducere aminte;
- d) atât în cazul clientului, cât și în cel al consilierului, pupilele dilatate reprezintă interes, preocupare, în timp ce contractarea acestora – lipsa interesului, plictiseala.

2) *Limbajul corpului.* Clienții vă percep ca fiind interesați în ceea ce privește, dacă stați față în față, țineți trunchiul ușor aplecat înainte, spre persoana cu care vorbiți, aveți o figură expresivă și utilizați gesturi care facilitează și încurajează comunicarea.

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

- a) *tremorul buzelor* poate însemna: nervozitate, nemulțumire, stres, ostilitate;
- b) *orientarea capului spre consilier* semnifică receptivitate, iar mișcarea repetată a capului poate fi interpretat ca lipsă de concentrare sau un răspuns automat;
- c) *brațele încrucișate* semnifică o barieră, nevoia de apărare, iar legeritatea mâinilor în articulație și gesticulare – deschidere;
- d) *picoarele încrucișate* semnifică barieră în comunicare, iar lovirea cu piciorul – nervozitate, nerăbdare.

Important este ca atunci când vorbești să observați reacțiile celorlalți în raport cu dumneavoastră și să vă modificați comportamentul în funcție de acesta.

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

Trebuie să aibă în vedere că persoane diferite interpretează în moduri distincte același tip de stimul. De exemplu, o voce înceată poate fi percepută ca manifestând

confidențialitate, căldură, sau un efect al plictiselii și oboselii. De asemenea, pauzele, ezitățile pot denota un anumit grad de disconfort, confuzie, stres.

În cadrul consilierii, este important să vorbești cu o voce calmă, liniștită, având un debit vocal constant. Aceasta comunică căldură, grijă, sinceritate și compasiune. Când vă simțiți frustrat comunicați aceasta clientului cu multă grijă. Este important pentru client să simtă că el/ea nu este judecat/ă și în același timp să simtă că este ascultat/ă.

4) Spațiul fizic se referă la semnificația și structura mediului fizic înconjurător. Un element deosebit de important este distanța dintre client și consilier, care diferă în funcție de culturi. Distanța dintre consilier și 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 ești grăbit. De obicei timpul este limitat. Comunicați acest lucru direct: e mai bine decât să o faceți indirect prin întreruperea bruscă a ședinței. Comunicarea acestui lucru printr-o metodă non-verbală poate să-i sugereze clientului mesajul că el/ea nu este important.

Înțelesul denumirii de „timp” în cadrul unui interviu se referă de asemenea la cantitatea de timp dintre întrebările consilierului și răspunsurile clientului. După puterea unei întrebări sau după un comentariu, este de ajutor să așteptați câteva secunde. Dacă clientul nu răspunde repede, așteptați. Lași timpul să treacă. Aceasta îi oferă consilierului timp pentru a se gândi și 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 direcție, să-l ajute să se concentreze asupra principalelor fapte, sentimente și idei pe care clientul le aduce în cadrul interviului. Aceste tipuri de răspunsuri sau afirmații sunt numite „**ascultarea activă**”. Să asculți clienții și să demonstrezi ca consilier că asculți 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 atenție sentimentelor clientului asociate cu cuvintele folosite de acesta;
- b) să folosească un ton cald al vocii;
- c) să activeze limbajul corpului care să sugereze atenție;

- d) să formuleze întrebări prin care să clarifice mesajul clientului;
- e) să vorbească în scopul de a fi înțeles de client și nu doar să exprime un punct de vedere propriu;
- f) să reflecteze asupra conținutului mesajului clientului, oferindu-i acestuia șansa de a corecta mesajul dacă a fost transmis în mod difuz.

7) Mobilarea, sunetele, decorul biroului și sălii de așteptare să fie calde, astfel încât să susțină cadrul terapeutic.

8) Biroul să fie suficient de spațios pentru a lucra cu familia sau grupuri și suficient de îngust pentru ședințele de consiliere individuală.



Activități de învățare:

1. Realizați o fișă de caracteristici ale consilierului ideal, incluzând aspecte precum: calitate 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 rațional-emoțională.*
3. *Terapia centrată pe persoană.*

1. Abordarea gestaltistă

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

În limba germană *gestalt* înseamnă forma, structura, configurație 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 consecință a dificultăților de conștientizare a propriilor nevoi, a incapacității de satisfacere a nevoilor și recurgerii la strategiile inadecvate ale *introiecției* (acel ce se comportă cu alții așa cum ar dori ca aceștia să se comporte cu el), *proiecției* (acel ce proiectează face altora acele lucruri de care îi acuză), *confluenței* (cel aflat în stare de confluență nu știe ce face și cui face) sau *retroflexiunii* (cel ce retroflexează își face sieși ceea ce ar dori să facă altora).

Nesatisfacerea adecvată a nevoilor și funcționarea îndelungată în situație de dezechilibru face pe individ să evite angajamentul în evenimente, inclusiv în emoții proprii și trăiri intense, sub influența inhibitoare a rușinii.

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

Specificul activității consilierului

Perls crede, că cel mai frecvent, clientul se adresează consilierului atunci când se află în situație de criză existențială, din cauza că nevoile sale nu sunt într-o măsură suficientă satisfăcute. În această situație clientul are față de consilier unele așteptări specifice, între care, la loc de cinste se găsește aceea a mobilizării mediului de către cel din urma. În conformitate cu aceste așteptări, va încerca să manipuleze pe con-

silier, oferind despre sine o anumită imagine, conținând frecvent elemente precum bunătate, sinceritate, bună-credință, vulnerabilitate.

Spre dezamăgirea inițială a clientului, consilierul gestaltist nu se consideră o sursă de sprijin pentru acesta, pornind de la premisa, că cererile de asistență vor continua cu frecvență sporită, până la momentul în care consilierul va putea fi pus în situația inconfortabilă de a nu mai putea furniza asistența așteptată. Consilierul se va ghida după principiul în conformitate cu care „cel mai mare rău pe care îl poți face oamenilor, este să îi ajuți”. Acordând clientului unele dintre lucrurile dorite de acesta, de exemplu, atenție exclusivă, consilierul va evita să fie generos cu răspunsurile pe care clientul le așteaptă sau cu exprimarea admirației sau prețuirii față 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 însuși.

Eta intermediară semnificativă din acest punct de vedere este ceea ce Perls denumește *impas*. La acesta se ajunge prin persistența consilierului în frustrarea solicitărilor clientului, până când acesta se va afla față în față cu zonele înstrăinate ale propriei personalități, cu blocajele, inhibițiile. În momentul impasului clientul realizează, că soluția rezolvării problemelor prin manipularea mediului (adică a consilierului) este inutilizabilă, simțindu-se în același timp incapabil să facă față singur situației.

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 situației.

Caracteristicile procesului de consiliere

Fiind concentrată asupra prezentului, abordarea gestaltistă este denumită și experiențială, în sensul că urmărește să determine clientul să conștientizeze porțiuni tot mai extinse ale propriului sine, inclusiv elemente aparent mai puțin importante, cum ar fi respirația, vocea, gesturile, tonusul muscular etc.

a) Conștientizarea „Aici și Acum”

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

Prezentul reprezintă esența situației ce poate influența evoluția 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 simți acum?”, „Unde te afli acum?”, „Ce vezi?”, „Îți dai seama ce faci în acest moment cu mâinile?” clientului i se cere de asemenea să utilizeze în permanență timpul prezent și cât mai frecvent formula „Îmi dau seama că...”

Consilierul va acționa nu pentru a interpreta trăirile afective și comportamentele clientului, ci pentru a direcționa atenția lui asupra acestora. *Obiectivul consilierului* nu este de a descoperi „de ce...?” procedeează clientul la blocarea conștientizării situațiilor nefinalizate și a golurilor rămase în propria personalitate prin proiectarea în exterior a unor porțiuni ale acesteia, ci de a descoperi „cum?” procedeează clientul.

b)Reguli generale

Pentru menținerea situației de consiliere în acești parametri, Perls recomandă respectarea unui set de reguli:

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 părți 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 afirmații.

c)Tehnici:

1) Responsabilitatea clientului

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

În consecință, consilierul va solicita de fiecare dată clientului să reformuleze întrebările ca afirmații și să înlocuiască prin „Eu”, orice alt pronume utilizat în le-

gătură cu acțiuni proprii sau părți ale corpului, reacționând de fiecare dată când sunt utilizate verbalizări nereprezentative pentru sinele clientului.

2) *Dramatizarea*

Conștientizarea poate fi aprofundată și accelerată prin încurajarea clientului să se angajeze în activități de inventare sau evocare creativă a unor situații, care pot fi relatate verbal, scrise sau jucate în situație de grup sau doar în prezența consilierului. În acest din urmă caz clientul urmează să interpreteze toate rolurile.

3) *Naveta*

Tehnica presupune direcționarea atenției clientului, pe rând, către două activități. Frecvent, clientul este pus „să facă naveta” între a vorbi și a asculta, consilierul intervenind doar pentru a atrage atenția asupra a ceea ce s-a spus sau asupra modului în care s-a spus (de exemplu, ce semnificație atribui...?). Clientul mai poate de asemenea face naveta între a relata o experiență trecută prin intermediul dramatizării, sau la timpul prezent.

4) *Scaunul gol*

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

Două scaune goale sunt așezate față în față, unul reprezentând clientul, iar celălalt, o altă persoană sau un aspect al personalității clientului. Clientul schimbă scaunul pe care se așează, în funcție de rolul interpretat.

5) *Tragerea cortinei*

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

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

6) *Utilizarea viselor*

Abordarea gestaltistă urmărește 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 ființei umane. Ele ar conține tot ceea ce

este necesar pentru soluționarea problemelor clientului, cu condiția ca elementele componente să fie înțelese și asimilate.

2. Abordarea rațional-emotivă

Această abordare în consiliere este legată de numele lui Albert Ellis. Consilierea terapiei rațional-emotive se construiește în jurul teoriei A-B-C a personalității ce aparține lui Ellis. În cadrul acestei teorii:

- A – reprezintă evenimentele activatoare din viața fiecărui individ (experiența unui fapt obiectiv);
- B – credințele acestuia, fie ele raționale sau iraționale (interpretarea subiectivă a credințelor noastre despre acel fapt);
- C – reprezintă consecințele, fie emoționale, fie comportamentale, ale modului în care un eveniment activator este interpretat prin intermediul sistemului de credințe individuale (conținutul emoțional ce însoțește semnificația).

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 viață apar dintr-o gândire nelogică și negativă a experiențelor, pe care clientul o reiterează (repetă) în monologuri de autoapărare. Clientul e rezistent la abandonul credințelor iraționale, deoarece acestea îi servesc la pregătirea eu-lui fragil. Este sarcina consilierului să stopeze astfel de mecanisme auto-distructive, atacându-le direct și provocând clientul să reinterpreteze experiența 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 și psihanaliza și terapia centrată pe client, e înlocuită de un dialog activ și angajat între client și consilier. Consilierea nu este o relație caldă între parteneri ea seamănă mai mult cu relația profesor-elev, completată de lecturi și teme pentru acasă.

În esență, dacă un individ apreciază un eveniment drept consistent sau favorabil în raport cu propriile obiective de viață, vor apare consecințe emoționale prin trăiri de plăcere sau fericire, cât și consecințe 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 viață, vor apare consecințe, emoții 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 credințe individuale, este mai important în raport cu consecințele, decât chiar evenimentul.

Atunci când individul uman interpretează evenimentele prin intermediul unor credințe raționale, el este competent, eficient, echilibrat și fericit.

Dimpotrivă, atunci când evenimentele sunt interpretate prin intermediul unui sistem de credințe iraționale apar și se multiplică efecte în domeniul perturbărilor emoționale.

De regulă, indivizii utilizează o combinație de credințe raționale și iraționale, una dintre cele două categorii dobândind în cele din urmă un rol dominant. Individul uman este predispus, din punct de vedere biologic, către gândire irațională.

Idei iraționale larg răspândite

Ellis identifică un număr de 11 idei iraționale (neraționale, ilogice, negândite) frecvent manifestate la nivel individual, credințe care sunt susținute de modele culturale prezente în majoritatea societăților dezvoltate:

1) *Este esențial să fii prețuit și stimat de majoritatea membrilor comunității.*

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

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

2) *Individul realizat va fi extrem de competent, adaptat vieții sociale și 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, nereușită în viață și anxietate, sentimente de inferioritate ca și la o redusă capacitate de trăire plenară a propriei vieți.

Individul rațional va încerca să reușească în viață pentru sine și nu pentru a fi mai bun decât alții, va căuta satisfacția în activitate și nu în rezultatele acesteia și va încerca să învețe continuu, mai curând decât să fie perfect.

3) *Unii oameni sunt răi, prefăcuți și vicioși, motiv pentru care trebuie condamnați de cei din jur.*

Această idee este irațională din cauza dificultății stabilirii unor standarde absolute pentru bine și rău. De asemenea, comportamentele imorale, sau incorecte pot

fi o consecință a ignoranței sau perturbărilor emoționale, toți oamenii putând greși. În plus, pedepsele și blamarea publică nu sunt întotdeauna eficiente pentru modificarea în bine a comportamentului, întrucât nu influențează nici inteligența, nici echilibrul emoțional. Uneori, pedepsele conduc la înrăutățirea situațiilor pe care aspiră a le modifica în bine.

Individul rațional nu condamnă nici pe alții și nici pe sine. Dacă este criticat și constată că cele spuse despre el sunt îndreptățite, va încerca să-și modifice comportamentul. Dacă este criticat fără justificare, va interpreta situația ca o indicație a unor perturbări emoționale ale acuzatorilor săi. În cazul în care alții fac greșeli, încearcă să înțeleagă cauzele greșelilor și să-i ajute să nu le mai repete. În cazul în care nu este posibil să ofere asistență eficientă, încearcă să nu se lase afectat. În fine, dacă individul rațional comite el însuși o greșală, o recunoaște, 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 așa cum dorești.*

Această idee este irațională întrucât:

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

b) nemulțumirea nu ajută la îmbunătățirea situației;

c) dacă o situație nu poate fi îmbunătățită, ea trebuie acceptată.

Individul rațional va evita exagerarea situațiilor neplăcute și va acționa fie pentru a le îmbunătăți, fie pentru a le accepta, considerând că nici o situație nu este catastrofală, decât în măsura în care este definită astfel.

5) *Nefericirea este provocată de circumstanțe externe, asupra cărora individul are posibilități de control reduse.*

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

O persoană rațională înțelege faptul că nefericirea are mai ales cauze interne și că propriile reacții față de evenimentele neplăcute pot fi modificate prin intermediul modului în care sunt verbalizate respectivele evenimente.

- 6) *Trebuie să ne așteptăm în fiecare moment la apariția unor situații neplăcute și să fim pregătiți să le facem față.*

Această idee este irațională, întrucât anxietatea împiedică evaluarea obiectivă a unei situații periculoase și influențează negativ eficiența confruntării cu o asemenea situație. De asemenea, preocupările de această natură nu micșorează probabilitatea de apariție a unor întâmplări nefericite, dar pot face ca ele să pară mai grave decât sunt în realitate.

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

- 7) *Este preferabil să eviți dificultățile și responsabilitățile decât să te confrunți cu ele.*

Această idee este irațională, întrucât evitarea unei responsabilități sau dificultăți 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 viață fără probleme nu este în mod necesar și o viață fericită.

O persoană rațională va tinde să evite doar sarcinile extrem de neplăcute, iar în cazul în care se descoperă evitând responsabilități pe care ar fi trebuit să și le asume, va analiza cu luciditate motivele și își va mobiliza resursele de voință, realizând în final că poate fi chiar plăcut să fii confruntat cu probleme și responsabilități.

- 8) *Este important să te poți baza pe alții, mai ales pe cineva cu autoritate și putere.*

Fiind adevărat faptul că întotdeauna depindem într-o oarecare măsură de alții, această idee este irațională, fiindcă amplificarea nejustificată a acestei dependențe poate conduce la limitarea expresivității, independenței proprii și eficienței învățării.

Un individ rațional aspiră către independență și responsabilitate, fără a evita să caute sau să accepte, la nevoie, ajutor din afară. De asemenea, individul rațional consideră normală acceptarea unor riscuri și nu consideră eventualele eșecuri personale ca pe niște catastrofe.

- 9) *Trecutul determină prezentul, iar influența acestuia nu poate fi evitată.*

Această idee este irațională fiindcă, dimpotrivă, comportamentele eficiente în trecut vor fi probabil mai puțin eficiente în prezent, ca și soluțiile unor probleme din trecut.

O persoană rațională recunoaște faptul că trecutul este important, dar înțelege că prezentul poate fi schimbat prin analiza trecutului, punerea sub semn de întrebare a acelor credințe inadecvate cu origine în trecut și prin acțiuni diferite, adecvate prezentului.

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

Această idee este irațională, întrucât foarte frecvent problemele altora nu au nici o legătură cu propria persoană și nu este necesar să constituie obiectul unor preocupări excesive. Atunci când comportamentele altora ne influențează, ceea ce ne perturbă echilibrul emoțional este modul cum definim implicarea noastră în situația respectivă. În orice alternativă, persoana care se implică este afectată negativ și își neglijează propriile preocupări și responsabilități.

Individul rațional va încerca să aprecieze măsura în care comportamentul sau problemele altora riscă să-i perturbe echilibrul emoțional, iar dacă aceasta este situația, încearcă să facă ceva pentru a-i ajuta pe aceștia să se schimbe. Dacă nu poate face nimic, acceptă această situație.

11) Există întotdeauna o soluție ideală pentru fiecare problemă, iar această soluție trebuie găsită, în caz contrar, putând apărea consecințe deosebit de grave.

Această idee este irațională, întrucât, pe de o parte, nu există soluții perfecte, iar pe de altă parte, consecințele negative rezultate din negăsirea soluției ideale sunt mai puțin grave decât insistența în căutarea acesteia, care poate conduce la anxietate sau panică.

Un individ rațional încearcă să inventarieze diferitele soluții și să o accepte pe cea mai bună admitând din capul locului că nu există soluții perfecte.

Obiectivele interacțiunilor dintre consilier și client

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

1. Va înțelege faptul că problemele sale prezente au cauze în trecut, inclusiv în propriile experiențe trecute.
2. Va înțelege faptul că evenimentele și experiențele din trecut pot continua să exercite influențe negative prin intermediul ieilor iraționale legate de acestea.
3. Va înțelege că nu există altă cale pentru depășirea problemelor emoționale în afara observării, analizării și revizuirii continue a propriului sistem de idei, ca și a muncii susținute pentru revizuirea acestora prin mijloace verbale și motorii.

Caracteristicile procesului de consiliere

Ellis identifică patru faze esențiale ale procesului de consiliere:

- 1) Într-o primă etapă se demonstrează clientului că este irațional și este ajutat să înțeleagă cum și de ce a devenit astfel, ca și relația dintre ideile iraționale și problemele pentru care s-a adresat consilierului.
- 2) În cea de-a doua fază se evidențiază faptul că problemele clientului sunt menținute și eventual amplificate chiar de acesta prin utilizarea consecventă a gândirii ilogice.
- 3) În cea de-a treia fază se urmărește modificarea modului de gândire al clientului și abandonarea de către acesta a ideilor iraționale. În timp ce unele abordări de consiliere tind să lase această sarcină în seama clientului, Ellis crede că ideile iraționale sunt atât de persistente, încât clientul nu poate realiza acest obiectiv fără asistență.
- 4) În faza finală a procesului se trece dincolo de abordarea ideilor iraționale ale clientului ajungându-se la ideile iraționale larg răspândite și la o filozofie a vieții, astfel încât clientul să nu mai fie vulnerabil față de alte idei iraționale.

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 reduționiste (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 greșea 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 persoană 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 etapă a dezvoltării 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 informații; dacă ar fi așa, atunci problemele s-ar rezolva simplu, prin furnizarea de informații, dar viața arată că sfaturile “istețe” 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 cunoaște 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 manifestă prin aceea că 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 re trăiește 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 reflecția 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 să se asigure 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 empatică. 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:

- *Crearea 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 încăperea;
- *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, accentuăm 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 înțeleș 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 autoînțelegerii și autoacceptării, clientul își dezvoltă capacitatea de a lua decizii privind modul în care trebuie să 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 teme 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-emoțive.
3. Descrieți tehnici specifice utilizate în analiza tranzacțională.
4. Prezentați deosebirea psihoterapiei centrate pe persoană de alte teorii.

Unitatea de învățare 5.

Etapele desfășurării discuției cu clienții

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

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

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

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

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

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

1. construirea unei relații de ajutorare;
2. explorarea problemei în profunzime;
3. găsirea împreună cu clientul a unei soluții alternative;
4. stabilirea unui plan de intervenție și implementare a alternativei găsite;
5. monitorizarea implementării planului de lucru;
6. evaluarea și încheierea relației de colaborare.

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

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

Convențional discuția cu clientul poate fi divizată în 4 etape:

- I) cunoașterea clientului și începutul discuției (5-10 min);
- II) cercetarea clientului, formularea și verificarea ipotezelor consultative (25-35 min);

III) acțiunile de corecție (10-15 min);

IV) finalizarea discuției (5-10 min).

Durata discuției variază în dependență de scopul și sarcinile consilierii, formele organizaționale și orientarea teoretică a consilierului. În majoritatea cazurilor durata e de o oră.

I) **Începutul discuției**

1) *Întâlnirea clientului*

Consilierul trebuie să întâlnească clientul și să-i propună să ia loc. E foarte important ca în momentul întâlnirii să se afle față-n față cu clientul și să-l conducă la locul prevăzut p-u acesta (să-i permită să treacă primul și tot primul să se așeze p-u a preveni starea de confuzie și a observa comportamentul non-verbal al clientului).

Pot fi întâlnite un șir de situații:

- a) întrând în cabinetul de consiliere clientul nu v-a găsi pe nimeni (se poate emoționa, pierde în astfel de situație);
- b) clientul întrând în cabinetul de consiliere va vedea niște persoane care nu-i atrag atenție, în așa caz poate să și se ofenseze, dacă printre aceste persoane ar fi și consilierul;
- c) dacă consilierul va întâlni clientul stând pe scaun, atunci clientul poate percepe aceasta ca lipsă de respect față de sine.

Toate aceste situații trebuie să fie prevenite din timp, p-u a nu forma careva bariere în procesul comunicării. Consilierul trebuie să se așeze sau concomitent cu clientul sau după el. Dacă consilierul se va așeza primul, atunci clientul va putea percepe aceasta ca demonstrarea superiorității, mai ales dacă clientul este un om ambițios și autoritar.

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

Nu se recomandă de a începe discuția cu clientul, până când acesta nu se așează (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 săvârșirii unor așa acțiuni își concentrează atenția asupra la aceea ce face și 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 discuția cu consilierul, p-u a se adapta). De aceea consilierul trebuie să fie destul de laconic, înainte de a începe discuția să mențină o pauză de 40-60 sec. (clientul să-și adune gândurile). Succesul

consilierii depinde de măsura în care consilierul se va manifesta ca un conlocutor binevoitor și interesant.

Un moment important care trebuie la fel respectat. Dacă clientul va intra într-o încăpere în care nu s-a făcut curățenie, atunci această situație posibil că-i va provoca o reacție emoțională negativă. E absurd să se facă consiliere acolo, unde domină haosul și dezordinea (deoarece dispoziția consilierului în timpul ședinței va fi tot timpul rea sub influența acestei atmosfere neconfortabile).

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

Greșeli: cochetarea, tendința de a intra în contact activ din primele clipe, propunerea ajutorului.

2) *Începutul discuției și prezentarea*

Un moment important îl constituie prezentarea. Consilierul cu o expresie a feței atentă și binevoitoare se poate adresa cu așa cuvinte, spre exp. „Sunt bucuroasă să vă văd aici. Bine, că v-ați adresat la noi. Sper, că discuția noastră va fi de folos și plăcută. Dar mai întâi de toate să facem cunoștință...”.

În continuare, se prezintă consilierul, apoi i se propune clientului să se prezinte: „Să facem cunoștință, 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.Alioșina și 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 și ne străduim să le ajutăm să-și vadă situația proprie dintr-o parte, din alt punct de vedere, să aibă o altă atitudine față de ea și, dacă e posibil, în baza acestora să ia o decizie sau să-și schimbe comportamentul”.

Niciodată nu este de prisos de a accentua garantarea anonimatului a tot ceea ce se întâmplă după ușile biroului pentru consiliere. Atunci când la client apare întrebarea: „Sunteți siguri că mă puteți ajuta?”, nu trebuie de promis clientului ajutor garantat, dar se poate de propus: „Haideți 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 așa caz ar fi bine de a-l întrerupe tacticos și 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, așteaptă ce va spune consilierul, poate fi încurajat: „Vă ascult atent” „„Povestiți ce va adus la mine”.

Iar dacă pauza se prelungește destul de mult și este clar, că clientul a nimerit într-o situație dificilă, nu știe ce să vorbească, atunci consilierul se poate adresa astfel: „Eu atent vă ascult, lămurii de ce dră tăceți? Poate ceva vă împiedică să vorbiți? Haideți să discutăm despre aceasta și eu mă voi strădui să vă ajut.”

Dacă clientul e nesigur în privința la ce și cum trebuie să povestească, se poate de adăugat: „Povestiți ceea ce considerați că e important, iar dacă voi avea nevoie să aflu ceva, vă voi întreba pe parcurs”. Uneori poate fi liniștit în mod special: „Nu vă grăbiți aveți timp destul”.

În cazul unor dificultăți de a da răspunsuri la întrebările consilierului se recomandă următoarele procedee, care vor ajuta să înlătore 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 susține și astfel ușura discuția;
- 3) consilierul trebuie să-și dezvolte abilitățile de comunicare cu oamenii p-u a putea comunica liber, fără greutate (să participe la traininguri).
- 4) pentru dezvoltarea abilităților de comunicare consilierului i se recomandă să însușească următoarele forme ale etichetei verbale, care-i vor fi utile în timpul ședinței:
 - a) forme de salutare:
 - sunt bucuroasă, să vă salut...
 - bună ziua.....
 - intrați, vă rog...
 - b) forme de exprimare a bucuriei în momentul întâlnirii:
 - sunt bucuroasă să vă văd...
 - ce întâlnire plăcută!
 - c) forme de a face cunoștință:
 - Ași vrea să fac cunoștință cu dră...
 - Permiteți-mi să mă prezint, mă numesc...
 - Dar cum vă numiți? Prezentați-vă, vă rog.

d) forme de adresare cu o întrebare:

- spuneți, vă rog...
- nu vă este greu să-mi spuneți...
- scuzați, nu-mi puteți spune...

Nu trebuie de uitat că influența 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 își apreciază altfel situația. O altă greșeală este fixarea excesivă a atenției clientului asupra particularităților situației de consiliere cu replici de tipul: „Nu vă temeți”, „Chiar dacă vă va fi rușine să vorbiți despre...”

Chiar de la începutul discuției poate fi prezentă rezistența clientului ce se manifestă prin nedorința de a continua discuția, pretenții față de consilier, senzația 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 diferență de vârstă, sex, sau se îndoiește de experiența profesională). În așa 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 continue discuția, iar în caz că apare necesitatea, se poate adresa altor specialiști. Pot fi adresate argumentele: „Psihologia practică- este o știință, de aceea calitățile personale nu joacă un mare rol, cu mult mai importantă este calificarea profesională pe care o ve-ți putea aprecia, doar începând lucrul”.

O altă formă a rezistenței: clientul începe discuția cu teme globale, care nu au nici o atribuție personală. Ele nu pot fi complet ignorate, totuși timpul discuției este limitat. De aceea ar fi binevenite replicile de tipul: „De ce vă neliniștesc aceste probleme, în ce măsură vă afectează că ați venit aici?”

Se întâmplă că clientul, venind la consiliere, roagă să fie ajutate alte persoane (invitați-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 și e gata să discute și să analizeze situația fiind responsabil de ea. Nu trebuie de uitat că încercarea de a proiecta propriile probleme asupra altor persoane este forma clasică a rezistenței. Astfel, în etapa constituirii relației consilierul trebuie să țină cont de următoarele exigențe:

- a) să întrețină o atmosferă nondirectivă, unde clientul să se simtă în siguranță, și să se simtă în stare să-și comunice problemele;
- b) să obțină încrederea clientului, că este o persoană capabilă de a-l înțelege și ajuta și că este dispus să o facă;
- c) să analizeze în mod obiectiv cele relatate de client, având mereu reacții empatice față de cele relatate, fără a se lăsa antrenat în izbucniri emoționale;
- 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, reacțiile acestuia, tonul vocii, trebuie să transmită clientului mesajul că nivelul înțelegerii empatice a consilierului este ridicat. Este necesară starea de calm, relaxare, încredere în forțele proprii și în cele ale clientului;
- f) să utilizezi un vocabular adecvat puterii de înțelegere a clientului;
- g) să păstreze confidențialitatea celor discutate cu clientul în limitele în care cele dezvăluite de acesta nu semnalizează un pericol social grav și 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 și neliniștile. Consilierul se axează nu numai pe dificultățile, deficitele și aspectele negative ale situației, ci și pe resursele, forțele și calitățile pozitive ale clientului.

Pot fi delimitate 2 subetape:

1. atunci când consilierul nu cunoaște nimic și e interesat ca clientul să povestească maximum posibil despre el și situația sa.
2. consilierul dispune de suficientă informație pentru a formula ipotezele și 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: povestiți despre relațiile dvs., cum a început...În timp ce clientul vorbește, consilierul nu numai ascultă, dar și lucrează. Direcțiile de lucru sunt:

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

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

- la istoria apariției problemei (când și în legătură cu ce a apărut);
- atitudinea clientului față de persoanele menționate;
- reprezentările referitor la factorul ce a condiționat problema din punctul de vedere al clientului și celorlalți;
- agravarea sau ameliorarea situației - de ce a fost determinată;
- de ce anume s-a adresat, de ce acum.

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

Modalitățile de a structura discuția:

- *lămurirea necesității întrebării*: „Ați povestit mult despre tatăl dvs., dar deoarece avem o situație familială, vă rog să spuneți 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 își va aprecia cele povestite, dacă nu a omis ceva, dacă a fost inexact etc.

d) *conștientizarea a ceea ce spune clientul* (activitatea interioară). E un proces dificil: să taci, dar să înțelegi și să analizezi ceea ce spune conlocutorul.

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

- Ar fi bine să-și facă notițe, 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-și concentra atenția).

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

Ipoteza - este o încercare a consilierului de a înțelege situația clientului. În esență este o variantă a unei poziții mai constructive, o modalitate de a reorienta clientul în raport cu propria problemă. Ipotezele se bazează pe ceea ce povestește clientul despre sine și problemele sale. Totuși la bază au niște viziuni conceptuale ce permit să fie evidențiate modele comportamentale din conținutul 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 menționată de Freud). Este important de a verifica ipotezele și a o alege pe cea care este optimală pentru situația dată (medicul spune diagnoza, pacientul - o acceptă, consilierul împreună cu clientul aleg varianta cea mai constructivă - rochia standard și 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 obțină fapte concrete și precise.
- b) O altă modalitate de verificare a ipotezelor - analiza situațiilor concrete ce ilustrează relațiile clientului cu ceilalți, comportamentul lui în situații problematice. Cu cât mai amănunțit povestește, cu atât e mai redusă subiectivitatea. Dacă pe parcursul I subetape poziția consilierului era mai mult pasivă, în subetapa II ea devine activă.
- c) O latură foarte importantă a discuției o constituie trăirile și emoțiile clientului în situațiile relatate. Este important ca consilierul să-l ajute să relateze despre ele, deoarece ele deseori scot în evidență conflictele și dorințele latente, ce stau la baza problemei.

Se pot propune alternative: „V-ați înfuriat sau v-ați speriat auzind aceasta?”

Se poate încuraja clientul: „Încercați să vă descrieți emoțiile, chiar dacă nu ați dat mare importanță, totuși n-ați putut să nu simțiți nimic. În viață totdeauna gândurile sunt însoțite și de emoții, trăiri”. Uneori clientul se simte în dificultate atunci când trebuie să vorbească despre trăirile celorlalți. În așa caz sunt suficiente presupunerile, deoarece pentru consilier mai important e faptul cum le percepe și le apreciază clientul.

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

Principiile de alegere a situațiilor:

1. să se refere la conținutul problemei de bază, la acele momente ale interrelațiilor ce sunt dificile, problematice;
2. situațiile să fie tipice, frecvent întâlnite;
3. să fie desfășurate și să reflecte caracteristicile pozitive, negative și neutre ale relațiilor.

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

III. Acțiunile de corecție

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

1. *Accentuarea contradicțiilor din „povestea” clientului*, reformularea realității prin comentarii de tipul: „La începutul discuției v-ați plâns că soțul deseori conflictează, dar numai ce ați relatat situațiile când dvs. erați inițiatorul conflictelor, iar soțul nu numai că nu v-a învinuit, dar a căutat căi de împăcare. Ce credeți despre aceasta?”. Astfel clientului îi este propus un alt punct de vedere (soția din jertfă se transformă în „tiran”).

Sarcina consilierului la aceeași etapă este să determine care anume trebuințe clientul încearcă să și le satisfacă printr-un asemenea comportament. Clientul trebuie să înțeleagă șirul determinărilor. Emoția, trăirea clientului îl determină să atingă scopul și satisfacă trebuințele, mijloace neadecvate de realizare a acestor scopuri, ceea ce complică relațiile, reacția negativă a partenerului care agravează și mai mult situația.

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

Cu fraze de tipul: „Cum credeți, s-ar fi putut să vă comportați în situația dată altfel?”, „Dacă veți înainta pur și simplu pretențiile, situația nouă va semăna mult cu cea actuală?”. Cu cât mai multe variante de reacționare pozitivă la situație vor fi formulate, cu atât există mai multe șanse de a-și schimba comportamentul și atitudinea. Uneori noua viziune este într-atât de neașteptată, încât clientul încă nu poate s-o accepte, în așa caz se propune ca ea să fie discutată la întâlnirea următoare, consilierul menționând că e de dorit ca aceasta să aibă loc.

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

3. *Încercarea de a lărgi viziunea clientului asupra situației prin plasarea lui pe poziția participanților la situație și aprecierea comportamentului propriu:* „Permanent încercați să obțineți ajutor din partea feciorului, amintindu-i despre obligațiile lui. Cum credeți ce atitudine are el față de aceasta, cum percepe el ceea ce faceți?”. Uneori consilierul se poate plasa pe o poziție mai activă: „Cum credeți dacă dvs. v-ar fi amintit atât de des și în situațiile cele mai nepotrivite, care ar fi fost reacția dvs?”.

De obicei asemenea afirmații nu sunt negative, ci declanșează mecanismele de apărare („Cum altfel se poate de procedat?”. Asemenea reacție este un indiciu al gătinței de a se schimba).

IV. Finalizarea discuției

Momentele principale ale acestei etape sunt:

- facerea bilanțului discuției (evaluarea rezultatelor);
- discutarea problemelor ce țin de întâlnirile următoare sau adresarea la alți specialiști;
- despărțirea.

1. Nu numai e important de a ajunge la o concluzie, ci și faptul cum s-a ajuns la ea, pe ce fapte și momente din viața clientului se bazează. Neînțelegerea acestui moment reprezintă manifestarea mecanismului de opunere a rezistenței la influențele psihologice. De aceea e important de a generaliza despre ce și de ce s-a discutat în timpul ședinței. Exemplu: „Discuția noastră a fost dedicată relațiilor dvs. cu fiica. Am vorbit că conflictele, de obicei, sunt legate de faptul că ei i se pare că permanent o învățați ce și cum să facă, în realitate însă doriți să vă exprimați îngrijorarea, să o ajutați cu un sfat. Pe parcursul discuției am ajuns la concluzia, că dacă ați putea altfel să vă exprimați sentimentele, i-ați vorbi despre temerile și retrăirile dvs., atunci relațiile se vor îmbunătăți. Deci, rămâne să acționați.” Ar fi bine de menținut o pauză pentru ca clientul să reacționeze.

2. De obicei, clienții sunt orientați doar la o singură ședință, și chiar dacă sunt necesare următoarele întâlniri nu trebuie de insistat. E suficient ca clientul să știe că poate să se adreseze după ajutor, chiar și-n cazul problemelor nu prea grave. Invitația

de a se adresa va avea pondere dacă consilierul îi va da de înțeles că un pas în dezvoltarea relațiilor a fost făcut.

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

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

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

Pentru desfășurarea cu succes a ședinței de consiliere e necesară nu numai organizarea corectă a întâlnirii clientului, dar și despărțirea bine gândită, sunt foarte importante ultimele cuvinte pronunțate de către consilier, de exp:

- Sunt foarte satisfăcută de întâlnirea noastră;
- Mi-a fost interesant cu dvs. să comunic;
- Mulțumesc, de plăcerea pe care mi-ați produs-o comunicând cu dvs.;
- Nu vă pot reține mai mult;
- Până la o nouă întâlnire;
- Numai bine.
- La revedere.
- Intrați...



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 (mișcarea capului în semn de încuviințare, mimică receptivă);
- verbale: intervenții 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 propoziții.

2. Ascultarea activă

❖ Formele ascultării active

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

Ascultarea activă este utilizată în cazul interviurilor de selecție, apreciere, disciplinare, consiliere etc., fiind o metodă care ușurează comunicarea atunci când aveți un anumit nivel de autoritate, dar este o cale de a stabili raporturi de colaborare atât cu clienții dvs. externi, cât și cu cei interni. Ascultarea activa se folosește fiindcă aduce beneficii atât receptorului, cât și emițătorului.

Emițătorul:

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

Receptorul:

- este mai bine informat;
- învață lecția (destul de dură – că majoritatea oamenilor aflați pe o poziție de autoritate consideră că sensul comunicării este unic, și anume doar de la ei către ceilalți) oferită de necesitatea de a fi un bun ascultător, de a te auto-controla permanent pe parcursul procesului de comunicare.

Ascultarea activă nu presupune același mod de ascultare în fiecare experiență. În funcție de scopul urmărit, acesta poate fi: *de informare*, *critică*, *reflexivă* sau *pentru distracție*.

a) Ascultarea de informare – utilizată de studenți, oameni de afaceri, membrii unei grupări religioase etc. Se poate realiza prin: identificarea ideii principale, identificarea materialelor de suport, formarea unei schițe mentale, predicția a ceea ce urmează, relaționarea conținuturilor cu propria experiență, întrebare și parafrizare.

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

c) Ascultarea reflexivă – nu este folosită în scopul identificării aspectelor principale și 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 satisfacție, apărare a altei persoane, exprimare a milei și compasiunii, chestionare.

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

❖ **Stadiile ascultării active**

Se diferențiază următoarele stadii ale ascultării active:

1. *stabilirea unei relații* - ascultătorul este amabil, primitiv asigurând un cadru deschis, confortabil și prietenos, sigur din punctul de vedere al confidențialității. În această poziție comunicarea nu trebuie întreruptă, fiind necesară continuitatea procesului de comunicare fără ruperi de ritm.

2. *încurajarea emițătorului să vorbească* - printr-o atitudine deschisă și receptivă la cuvintele și personalitatea acestuia, evitând barierele comunicaționale, folosind glume în scopul destinderii atmosferei, comunicându-i propriile probleme și dificultăți. Folosirea diferitor interjecții, limbajul non-verbal tot sunt mijloace de încurajare a emițătorului să vorbească.

3. *încurajarea vorbitorului să găsească propriile soluții* - în ascultarea activă rolul receptorului este de a crea atmosfera unei apropieri între vorbitor și propriile sale idei și sentimente. Este foarte important ca emițătorul să fie cel care ia decizii, cel care alege soluția fără să fie influențat de receptor.

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

❖ **Perturbațiile procesului de ascultare**

Pentru a ne însuși, iar apoi a aplica în mod corect deprinderile de ascultare eficiente în comunicarea interpersonală este necesar să conștientizăm factorii perturbatori care pot să apară. Iată câțiva dintre acești factori și barierele pe care le generează:

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

2) *supraevaluarea vorbirii* - emițătorul poate supraevalua vorbitul și subevalua ascultarea;

3) *ideile preconcepute* - dacă suntem interesați în adevăr de comunicare ne dăm seama cu ușurință că este mult mai important să discutăm cu cineva care ne contrazice, care ne atrage atenția asupra superficialității ideii, asupra fisurilor din construcția noastră, în timp ce o discuție cu cineva care dă din cap afirmativ și spune doar „da” nu ne va fi de nici un folos, oricâtă satisfacție am simți pe moment;

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

5) *bagajul emoțional* - este bine că suntem sensibili și nu rămânem indiferenți la experiențele și la mărturisirile semenilor noștri, dar, dacă vrem să-i înțelegem, este și mai bine când nu ne lăsăm conduși de emoții;

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

- vorbirea simplă, rod al sărăciei de cuvinte, care face imposibilă comunicarea elevată, transmiterea ideilor și 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* - specialiștii 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 recepționa și prelucra o informație verbală este de 480-600 cuvinte pe minut. Rezultă că atunci când nu ne facem înțeleși vina nu este a creierului, ci a limbii; nu pentru că am spus prea multe cuvinte nu am fost înțeleși, ci fiindcă nu am spus ce trebuia, cu-i trebuia și când trebuia;

8) *atenție, nu deranjați* - timpul optim pentru procesul de ascultare este între 8.00-11.00 și 15.00-18.00. Acesta este intervalul ideal pentru interviuri.

❖ **Aptitudinile de ascultare activă**

Acestea presupun următoarele aspecte:

1. *A asculta conținutul mesajului* – a auzi ceea ce se spune este primul pas în realizarea unei ascultări efective;
2. *A recunoaște barierele potențiale în calea comunicării* – barierele se pot datoră atât emițătorului, cât și receptorului;
3. *A ”asculta” sentimentele și stările emoționale* – indicate, de obicei, prin diferite semnale non-verbale care însoțesc cuvintele;
4. *A răspunde prin expresia feței sau prin gesturi* – o înclinare din cap, un zâmbet – fără a întrerupe emițătorul – arată că se ascultă activ și că atât cuvintele, cât și stările emoționale ale interlocutorului sunt înțelese;

5. *A testa felul în care se înțelege mesajul* - verificând dacă semnalele non-verbale corespund conținutului 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 considerați că ați înțeles* - repetând sau parafrazând cuvintele interlocutorului 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 și consilierul să vorbească despre aceleași lucruri; clarificarea este un proces care permite percepția corectă și completă, definirea problemelor și limpezirea sentimentelor.

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

Exemplu: Clientul: „Situația este dezastruoasă . M-am gândit să închei socoteliile, dar nu mi se pare posibil”.

Consilierul: „Vreți să spuneți că lucrurile se schimbă, mai greu decât v-ați așteptat sau că situația dumneavoastră s-a înrăutățit ?”.

Tipuri de întrebări:

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

Dacă utilizați întrebările deschise în mod eficace poți să te aștepti din partea clientului să discute mai liber și mai deschis. Primul cuvânt al unei întrebări deschise ne conduce adesea la o varietate de rezultate.

Întrebări închise – conțin în sine variantele de răspuns sau presupun răspunsuri scurte. Întrebările închise sunt acelea la care se poate răspunde în câteva cuvinte sau propoziții. Ele vor duce la răspunsuri mai scurte și-ți pot furniza informații și aspecte concrete.

Exemple de întrebări închise: cele care încep cu *unde, când* etc. Este important de reținut, că o întrebare închisă sau deschisă despre o temă de interes pentru client

va conduce la o discuție mai lungă dacă întrebarea este destul de importantă. Dacă interviul decurge bine, distincția dintre întrebările deschise și închise este mai puțin importantă.

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

Întrebări indirecte – se utilizează pentru studierea reacțiilor emoționale și atitudinilor în cazul când există pericolul de a influența sugestiv părerea clientului.

Funcțiile întrebărilor:

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

Cunoștințele și abilitățile de adresare a întrebărilor au ca rezultat următoarele:

1. relevarea unor particularități, aspecte specifice suplimentare ale lumii clientului;
2. realizarea unui diagnostic eficace al îngrijorărilor sau problemei clientului;
3. dirijarea manierei în care vorbește 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 evidențierea motivelor;

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

4. Reflectarea

Reflectarea reprezintă o reformulare a componentei afective specifice mesajului clientului. Metodă de comunicare prin care se primesc/se transmit reacții 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 puțin);
- Nu emite judecăți, sentințe, nu dă sfaturi;
- Trebuie să rămână la faptele expuse de către client;
- Trebuie să intervină în situații în care informațiile sunt inutile, excesive, nu au legătură cu problema;
- Reflectarea trebuie recepționată fără justificări și explicații pentru comportamentul vizat.

Motive pentru reflectare:

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

Tipuri de reflectare:

1. *Reflectarea manifestărilor nonverbale și paraverbale* - prin imitarea poziției clientului și tempoului vorbirii, intensității vocii lui.
2. *Reflectarea conținutului (faptelor)*- reformularea cu propriile tale cuvinte a unei informații transmise, cu scopul de a verifica, clarifica corectitudinea înțelegerii : „Dacă am înțeles corect...”, „Am înțeles corect că... ?”.

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

Sau parafrizarea reprezintă o reformulare a conținutului mesajului clientului în termeni foarte clari. Parafrizarea este repetată în fața clientului, într-o formă de rezumat, folosind cuvintele principale ale clientului, a ceea ce s-a reținut din cele spuse de el. Aceasta îl ajută pe consilier să organizeze ceea ce s-a spus, să clarifice problemele și să-l facă pe client să se concentreze. Aceasta îl ajută pe client să audă ceea ce el/ea spune și poate să și vorbească mai pe larg despre o anumită chestiune. Parafrizarea poate fi începută cu așa cuvinte: „Prin urmare...”, „D-ră ați spus ...” „Corect v-am înțeles, D-ră ați spus...”.

– *generalizarea* – spre deosebire de parafrizare se referă la un conținut mai mare. „Deci, dacă e să generalizăm cele spuse ...”, „Dacă e să fac un scurt total, aș putea spune ...”, „Dacă am înțeles corect, sensul celor spuse se reduce la următoarele ...”.

Se utilizează în următoarele situații:

- Pentru a restructura discuția și a face legătură cu cele precedente;
- Când clientul vorbește mult și confuz;
- Când s-a discutat o temă și se trece la alta;
- Când consilierul menționează să orienteze într-o anumită direcție discuția;
- La sfârșitul ședinței pentru a scoate în evidență momentele esențiale ale discuției și a da însărcinări pentru întâlnirea următoare.

3. *Reflectarea emoțiilor și sentimentelor* – este important să sugerăm percepțiile asupra sentimentelor clientului: „Aceasta te-a făcut să te simți ...”. Aceasta va permite vorbitorului să aprobe sau să dezaprobe, astfel devenind mai conștient asupra modului său actual de a simți.

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

Parafrizarea: „Lucrătorul de la ghișeu v-a supărat și v-a făcut să vă simțiți rău?”

Reflectarea: „Vreți să spuneți că vă simțiți rău de când v-ați întâlnit cu lucrătorul de la ghișeu?”.

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 relației dintre afirmații, evenimente sau probleme separate;
- accentuarea unor particularități sau emoții ale clientului;
- interpretarea mecanismelor de apărare, a rezistenței sau transferului;
- stabilirea relației dintre evenimentele, gândurile și stările actuale cu cele din trecut, se face legătura dintre conflictele actuale și traumele psihologice din trecut;
- oferirea posibilității de a-și înțelege trăirile, comportamentul și 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 sfârșitul mărturiei pentru a analiza informația, 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 esențiale. Trebuie evidențiate momentele contradictorii pentru a exclude contradicțiile din concluzii;
- interpretarea să nu fie unilaterală, să nu dea preferințe 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 și reflectării. Este o unire a sensului literar și emoțional specifice cuvintelor din mesaj. Această tehnică este utilă la începutul interviului și periodic pe parcurs sau pentru a clarifica ce au discutat clientul și consilierul până în acel moment. Aceasta poate de asemenea să fie o cale bună de a încheia un interviu și a recapitula și 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 și mai mult, până la o sesiune completă);
- are rolul de a descoperi relația dintre problemele cheie și a le reformula, pentru a le retransmite clientului;
- scop principal: ajutorarea clientului să-și integreze comportamentele, gândurile și sentimentele;
- se deosebește de reflectarea sentimentelor prin aceea că acoperă o perioadă mai lungă de timp și întregul șir al sentimentelor exprimate de client;

- se deosebește de parafrizare prin conținutul mai amplu acoperit (nu doar ultima sau ultimele propoziții, ca în cazul parafrazării): o sesiune sau mai multe; pune laolaltă mai multe parafrazări exprimate.

Exemplu: Consilierul: „Din ceea ce mi-ați spus am aflat multe lucruri. Sunteți în căutarea unui loc de muncă și uneori vă simțiți furios, altădată fără nici o putere. V-ați adresat oficiului forțelor de muncă și nu v-au ajutat cu nimic. În plus regretați că nu a-ți terminat liceul”.

7. Căutarea aspectelor pozitive și a resurselor clientului

- urmează secvenței fundamentale de ascultare și rezumării;
- are nevoie de cel puțin un exemplu specific dat de client;
- dacă se realizează împreună cu clientul o listă a acestor elemente se vor face pași esențiali în rezolvarea problemei (existând o nouă perspectivă, pozitivă);
- poate cuprinde forțe specifice clientului (de acum și din trecut), din mediul de viață (familie, prieteni etc.).

8. Focalizarea

- oferă un prim mod de evaluare a problemei (este a clientului?, a clientului în mediul cultural?, a celorlalți, dar influențează 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 față de mine. Dacă nu voi promova, s-ar putea ca părinții mei să nu mă mai ajute în viitor. Și nu voi putea ține pasul cu colega mea de cameră, bogată și rea. Și apoi, zgomotul din cameră este așa de mare că nu pot învăța. Ce să fac?”

- *Focalizarea pe client:* „Te simți frustrată și descurajată”.
- *Focalizarea pe consilier:* „Am avut o experiență similară când eram la școală și știi cât de dificil este”.
- *Focalizarea pe alte persoane:* „Spune-mi mai multe despre colega ta de cameră!”
- *Focalizarea pe problemă sau pe subiect:* „Am auzit mai multe probleme și preocupări. Printre ele: cea a examenului în sine, problema colegei de cameră, zgomotul din cameră, profesorul și presiunea familiei și probabil mai sunt și

altele. Pe care ai dori să o discutăm mai întâi?”

- *Focalizarea pe familie:* „Simți că ești amenințată 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 și rea. Simți asupra ta unele presiuni financiare. Ai dori să vorbești puțin despre ceea ce simți în legătură cu aceste diferențe?”

9. Confruntarea

- constă în punctarea discrepanțelor dintre atitudini, gânduri și comportamente: „Pe de o parte dar pe de cealaltă”;
- ajută persoanele aflate în dialog să privească situația mai realist;
- conține date obiective, fără a fi moralizatoare;
- orice afirmație poate fi evaluată și – dacă se înregistrează discrepanțe - confruntată.

Forme de confruntare:

- *confruntarea clientului:* „Spui în mod constant că te vei trezi dimineața să mergi la serviciu, dar nu o faci niciodată” .
- *confruntarea focalizată pe consilier:* „Și eu spun că doresc să mă las de fumat, dar continui să fumez”.
- *confruntarea focalizată pe client și pe consilier:* „Pari să spui că relația noastră a fost bună, dar ceea ce simt în acest moment este că nu comunicăm”.
- *confruntarea neconfruntativă (prin parafrizare):* „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 scenariii 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 intervenției consultative

1. Evaluarea muncii de consiliere. Succesul unei consilieri.

2. Erori posibile în consiliere. Influența activității 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; și învățarea conviețuirii 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 autoîncredere 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 activității consilierului

Evaluarea activității consilierului trebuie realizată de către consilierul însuși (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 activității 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 soluții. Printre cele mai frecvente greșeli întâlnim:

- *Dirijarea* – constă în soluții oferite de-a gata, aspect care îl poate determina pe beneficiar să opună rezistență, simțindu-se neînțeleș;
- *Dezbaterea* – purtarea de discuții în contradictoriu, menținerea punctului de vedere al consilierului;

- *Dogmatizarea* – enunțarea 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 și conduitei beneficiarului;
- *Generalizarea* – utilizarea termenilor *niciodată* sau *totdeauna*, care pot inhiba;
- *Bagatelizarea* – minimalizarea problemei, chiar și din dorința de a-l consola pe beneficiar;
- *Moralizarea* – enunțarea de judecăți de valoare pozitive sau negative determină beneficiarul fie să se simtă criticat, fie dependent de aprecierea consilierului;
- *Monologarea* – apare atunci când consilierul monopolizează discuția, eventual dând numeroase exemple din viața și experiența personală;
- *Emigrarea* – orientarea discuției către probleme neesențiale;
- *Raționalizarea* – neglijarea nivelului de cultură, pregătire, valorile beneficiarului, din dorința de a identifica o logică a situației;
- *Proiectarea* – transpunerea propriilor valori/judecăți 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, neînțeles de beneficiar;
- *Examinarea* – manifestarea unei curiozități 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 destinației* – conducerea discuției într-o direcție împotriva dorinței beneficiarului; are ca efect întreruperea comunicării.

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

Greșelile consilierului începător:

1. Este prea zelos:

- dorește cât mai multe informații despre beneficiar și problema acestuia, dar adresează întrebări mai mult pentru satisfacerea curiozității personale, nu pentru a-l determina pe beneficiar să se autoanalizeze;

- va aduna date despre evenimente;
- nu va explora latura emoțională a beneficiarului;
- se va erija într-un fel de anchetator, iar beneficiarul nu se va simți confortabil.

Ca atare nu se va crea o relație între cei doi;

- poate explora aspecte mai sensibile, fără a ține cont dacă beneficiarul dorește sau nu să vorbească despre acestea;
- poate folosi un limbaj dur;
- nu explorează resursele și nevoile beneficiarului.

2. *Este anxios:*

- simte o stare de tensiune și 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, față de care poate simți milă;
- încearcă să dea sugestii, să rezolve el problema;
- urmărește rigid un set de întrebări prestabilite. Astfel apare riscul de a pierde din vedere resursele beneficiarului;
- poate fi îngrijorat de relația de încredere dintre el și 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 înțeles ce a spus beneficiarul, unei întrebări deplasate a beneficiarului sau așteptărilor prea mari pe care le are de la propria persoană. Soluțiile 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 și nonverbal.

3. *Este incapabil să înțeleagă propriul comportament nonverbal și pe cel al beneficiarului:*

- se impune monitorizarea timpului în care vorbește consilierul în comparație cu beneficiarul;
- trebuie manifestat un autocontrol crescut al limbajului corporal și mimicii.

În concluzie, calitățile și aptitudinile consilierului, alături de respectarea principiilor consilierii pot asigura un proces de susținere, suport și orientare corectă a subiecților consilierii, în vederea depășirii problemelor manifestate.

Problemele obiectivității emoționale

Pentru prevenirea erorilor datorate neaplicării adecvate a tehnicilor de consiliere sunt suficiente informarea și activitatea practică desfășurată în condiții de supervizare, urmate de acumularea de experiență profesională. Există însă o serie de fenomene mai puțin plăcute, asociate meseriei de consilier. Acestea sunt problemele obiectivității emoționale. Fenomene bine cunoscute de terapeuți, dar și de alți reprezentanți ai profesiunilor de sprijin – stres-ul, lipsa de încredere, implicarea, identificarea, transferul sau contratransferul, sunt aspecte inerente ale meseriei, în legătură cu care specialiștii trebuie informați și îndrumați.

- *Implicarea directă*

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

- *Identificarea simplă*

Apare atunci când consilierul se regăsește în “povestea” clientului, recunoaște anumite aspecte ale experienței acestuia ca fiind comune cu ale sale. Interferența de temă, transferul și contratransferul se manifestă de cele mai multe ori la nivel subconștient, devenind cu atât mai dificilă identificarea și aplicarea strategiilor de stopare a lor.

- *Interferența de temă*

Apare atunci când o problemă particulară descrisă de client amintește de o situație nerezolvată încă de consilierul însuși. În aceste condiții, consilierul are tendința de a încerca să își rezolve propria problemă, în detrimentul asistării clientului.

- *Transferul*

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

- *Depresia de epuizare*

(„Burnout”) este descrisă de specialiști ca fiind o pierdere progresivă a energiei și a scopurilor consilierului, ca urmare a implicării emoționale excesive în relațiile cu clienții săi.

- *Contratransferul*

Presupune experimentarea de către consilier a unor sentimente față de client, care sunt de fapt adresate unei alte persoane, din trecutul sau prezentul consilierului. Și pentru că oamenii se regăsesc unul în experiențele de viață ale celuilalt, vor exista întotdeauna experiențe de contratransfer în cadrul relațiilor de consiliere: secretul eficienței presupune doar ca specialistul să recunoască semnele prevestitoare și să mențină 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 și specificul lor

1. *Consilierea educațională/ psihopedagogică.*
2. *Consilierea în situație 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 educațională/ școlară/ psihopedagogică

Consilierea pedagogică / educațională, oferă sprijin, ajutor și îndrumare, în special, copiilor și tinerilor, adulților, tuturor persoanelor care participă la activități de instruire / învățare, formare profesională, și dezvoltare personală sau / și orientare în carieră. Consilierea psihopedagogică este realizată, mai frecvent, de către educatori / cadre didactice, psihopedagogi, consilieri educaționali sau școlari și chiar de către părinți - în cazul copiilor. Ea vizează susținerea și consilierea nu numai a elevului, ci și a familiei în cadrul instituției de învățământ, cât și a tuturor colaboratorilor și agenților educativi. Consilierea psihologică școlară are ca scop fundamental sprijinirea elevului, profesorului sau a părintelui, familiei, pentru ca aceștia să devină capabili pentru a se ajuta singuri; să se înțeleagă atât pe sine, cât și realitatea înconjurătoare. Prin urmare, sarcina consilierului școlar nu este de a da numai sfaturi, ci de a ajuta ca persoana aflată în dificultate să devină aptă să-și rezolve singură problemele cu care se confruntă. De aici putem menționa faptul, că cel care consiliază (cadrul didactic sau consilierul specialist) nu are niciodată soluții prestabilite pentru un caz concret, dar el trebuie să posede o experiență bogată de consiliere și să fie competent în domeniul vizat.

Consilierea educațională este un proces de dezvoltare; are un rol de prevenire și este proactivă; optimizează modul în care elevul relaționează cu părinții, colegii și școala; abordează variate probleme ale subiectului consiliat, care pot fi de tip personal, educațional, social, de orientare școlară și profesională, inclusiv, cele care apar în situații de criză.

Cercetătoarea E. Dimitriu-Tiron identifică nouă diferențe dintre consilierea psihologică și cea psihopedagogică:

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

Consilierea	
psihopedagogică	psihologică
1	2
1. Grupul țintă	
Se adresează subiecților (elevi, studenți, adulți încadrați în procesul de studiu) cu dificultăți specifice procesului educațional (învățare, relaționare, adaptare, integrare, performanță).	Se adresează tuturor persoanelor normale, dar cu dificultăți esențiale cu scopul refacerii echilibrului acestora cu mediul.
2. Unde poate fi realizată?	
Se desfășoară în cabinetul metodic de consiliere sau în clasă la orele de dirigenție și consiliere.	Se desfășoară în cabinetul psihologic.
3. Obiectul intervenției	
Obiectul consilierii psihopedagogice (educaționale) îl constituie fenomenele: absenteism, agresivitate care implică grup – țintă, relații deficitare între partenerii educaționali, orientare școlară și profesională.	Obiectul consilierii psihologice este reprezentat de fenomenele psihologice: anxietate, fobii, obsesie, tentative de suicid etc.
4. Cine o realizează?	
Este realizată de absolvenții instituțiilor de studii superioare și ai unor cursuri de specializare în consiliere psihopedagogică (educațională).	Este realizată de absolvenți ai facultăților de psihologie, pedagogie și asistență socială.
5. Metodologia aplicată în cadrul intervenției	
Metodologia este psihopedagogică de alianță între metodele predominant comportamentale și metode pedagogice.	Metodologia este de natură psihologică specifică diferitelor școli psihologice și psihoterapeutice (psihodinamice, comportamentale, regresivitate etc.)
6. Timpul alocat intervenției	
Timpul alocat consilierii corespunde cu timpul necesar pentru soluționarea problemei.	Timpul alocat consilierii este între una și paisprezece ședințe.
7. Intervenția asupra psihicului	
Consilierea activează mecanismele conștiente ale psihicului beneficiarului.	În consilierea psihologică este implicat și inconștientul beneficiarului prin mecanismele de transfer proiectiv către Eul consilierului.

8. Modelul specific intervenției	
Oferă un model educațional având un caracter preventiv de dezvoltare a potențialului individual sau de grup.	Oferă un model clinic curativ.
9. Scopul intervenției	
Pune accentul pe autocunoașterea beneficiarului cu scopul depășirii problemelor educaționale și facilitează procesul educativ, asigură adaptarea și integrarea subiecților educaționali.	Pune accentul pe cunoașterea beneficiarului de către psiholog cu scopul depășirii problemelor psihologice și facilitează reducerea riscului apariției unor probleme psihologice.

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

2. Consilierea în situație de criză

1. Situația de criză – delimitări conceptuale:

Consilierea în situație de criză vizează centrarea pe o problemă/situație concretă a beneficiarului, cu scopul de a-l orienta pe acesta spre găsirea soluției optime pentru soluționarea problemei și depășirea situației de criză. Dumitru Ion Al. definește *criza* ca fiind *o stare de dezorganizare, de disfuncționalitate a personalității, în care se poate afla, la un moment dat, o persoană nevoită să se confrunte cu anumite probleme cărora nu le poate face față în mod adecvat și care-i produc îngrijorare, anxietate, stres.*

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

- I. Momentul declanșator, constituit din evenimentul care provoacă criza.
- II. Nivelul cognitiv al persoanei, care percepe evenimentul ca fiind perturbator și declanșator de teamă și stres.
- III. Nivelul emoțional al persoanei care este predominant de cogniții și constă din reacțiile persoanei la evenimentul produs.

IV. Eșecul persoanei în încercarea de a depăși cognițiile și reacțiile nesatisfăcătoare declanșate de eveniment – criza propriu-zisă.

Starea de criză poate fi generată și declanșată de evenimente precum:

- lipsa comunicării;
- conflicte;
- relații familiale tensionate;
- gelozie;
- despărțirea de persoană iubită;
- infidelitatea;
- divorțul;
- pierderea cuiva drag;
- probleme la locul de muncă;
- problemele financiare;
- devierile comportamentale ale partenerului de viață;
- violența;
- consumul de alcool, droguri;
- problemele de sănătate; – șomajul;
- privarea de libertate, etc.

2. Tipurile de criză:

Tipurile de criză după H. Parad și L. Parad, în funcție de natura factorilor care le declanșează:

- *crize determinate de factori biologici* – stări de criză întâlnite în anumite etape de creșterii și dezvoltării biopsihofizice ale personalității;
- *crize determinate de factorii de mediu/ societate* – sunt generate de anumite evenimente precum moartea cuiva drag, divorțul, o boală cronică, violența în familie, sau de factori relaționali, interpersonali, situaționali;
- *crize întâmplătoare generate de cauze imprevizibile* – evenimente și întâmplări nefericite, imprevizibile, precum cutremurele, inundațiile, accidentele de circulație cu consecințe majore etc. care produc reacții disproporționate, necontrolate, uneori violente ale persoanei care trăiește astfel de evenimente.

3. Fazele situațiilor de criză:

Reacțiile la situația de criză sunt diferite, în funcție 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 declanșator.

Reacțiile persoanei: conștientează că a intrat în starea de criză deoarece constată că strategiile obișnuite de rezolvare a problemelor nu funcționează, faptul acesta o face pe persoană să se simte neajutorată, anxioasă, frustrată, depresivă sau disperată să-și piardă controlul.

Impactul produs de diferite evenimente este diferit la copii, față de adolescenți și adulți. Unii copii care intră în starea de criză trec relativ ușor acest moment, detașându-se de eveniment, ei trăiesc intens experiența și se implică mai puțin din punct de vedere cognitiv. În cazul adulților, faza de impact poate lăsa urme adânci, cu repercusiuni asupra evoluției viitoare a personalității acestora.

- 2) Faza de adaptare (sau coping)** – persoana încearcă fie să schimbe situația, fie să-și modifice reacțiile față de evenimentele generatoare de criză.

Reacțiile persoanei (strategia adaptativă): de confruntare cu situația; de apărare (negare, retragere, neimplicare etc., însoțite de trăiri subiective corespunzătoare). Dacă nici una dintre strategiile adaptative nu funcționează, 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-ți aline suferința.

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

Clienții intră în faza de sustragere atunci când criza durează o perioadă mai îndelungată și când nu întrevăd nici o cale de ieșire din această situație.

4. Prevenirea situațiilor de criză:

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

Programul de consiliere și îndrumare propus de cercetători include activități care-i ajută pe clienți să învețe:

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

Pentru a interveni eficient în situații de criză, consilierii trebuie să adopte un model comprehensiv care să prevină beneficiarii și să-i pregătească să depășească această stare și să le faciliteze dezvoltarea personalității.

Obiectivul fundamental al intervențiilor în situații de criză îl constituie *înlocuirea gândurilor dezorganizate/ distructive și nonfuncționale cu altele adaptate contextului* în care se află clienții. Realizarea acestui obiectiv presupune acțiuni specifice:

- a) Înțelegerea faptului că uneori, în viața fiecărui om pot apărea situații de criză atunci când capacitățile adaptative deținute sunt depășite și inadecvate contribuie la normalizarea reacțiilor față de criză. În asemenea circumstanțe, gândurile, sentimentele și comportamentul persoanei în cauză se modifică, iar acest lucru nu este anormal.
- b) Clienții trebuie să recunoască și 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 și interpretarea acestuia de către beneficiar, fapt care a generat distorsiuni cognitive și trăiri afective confuze.
- c) Clienții trebuie ajutați să înțeleagă că sentimentele pe care le au sunt parte integrantă a procesului derulării crizei și că este bine să și le exprime. Expri-marea trăirilor afective conduce la diminuarea tensiunii generate de criză și-l ajută pe beneficiar să instituie controlul asupra sentimentelor trăite.
- d) Învățarea de noi strategii adaptative focalizate pe rezolvarea problemelor.

3. Consilierea familiei

Consilierea familiei, în general, inclusiv consilierea familiei în cadrul școlar, în special, devine o necesitate indispensabilă în procesul fortificării și armonizării relațiilor familiale.

Consilierea familiei se realizează pe două dimensiuni: psihologică și pedagogică și are drept obiectiv dezvoltarea în cadrul familiei a unui sistem coerent de scopuri în viață și perspective de întărire a comportamentului intențional. O persoană

orientată spre scop este capabilă să pună în acțiune modele alternative de comportament, să abordeze problemele de viață din perspective diferite, dar fără a se cantona rigid în anumite soluții prefabricate (Tomșa, 2000).

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

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

Consilierea familiei este realizată diferențiat în funcție de clienți și de vârsta acestora, care la rândul său diferă în funcție de problemele lor. De aici apare necesitatea evidențierii a două direcții specifice de consiliere a familiei:

I. Consilierea copilului;

II. Consilierea părinților/ parentală.

I. Consilierea copilului:

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

a) *Etapa inițială* în consiliere, presupune stabilirea unei relații efective între consilier și copil. Această etapă este indispensabilă, deoarece stabilirea unei relații bazate pe acceptare, încredere și colaborare, favorizează producerea schimbărilor pozitive în comportamentul copilului. Formularea scopurilor împreună privind schimbările comportamentale, dezvoltarea abilităților de luare a deciziei și 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 așa 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 și copilul, împreună, evidențiază elementele de bază ale noului comportament.

b) *Etapa fundamentală* în consiliere se va desfășura cu asistarea și susținerea copilului pentru a-l ajuta să-și dezvolte interesele sociale, de cooperare și comu-

nicare cu ceilalți. Se va pune accent pe ajutorul oferit copilului, ca să se cunoască și să se autoevalueze. Se va asigura atmosfera caldă și empatia, fără să fie excluse analiza, interpretările și confruntarea constructivă. În această etapă poate fi utilizată ca tehnică de lucru informarea și exersarea. Acest lucru însemnând că foarte multe informații 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, opțiuni care se vor adăuga la cele identificate și chiar, modalități de comportare, care pot fi luate în discuție. Tehnica adresării întrebărilor rămâne actuală, deoarece poate ajuta elevul în modul de a percepe și vedea lucrurile; de a scoate în evidență anumite aspecte ale conduitei sale.

c) *Etapa finală* a consilierii pune accentul pe încheierea muncii în comun, fiind orientată spre acte și comportamente constructive. Vor fi învățate proceduri specifice, dezvoltate planuri de acțiune începând cu cele mai simple și până la cele mai complexe în vederea adoptării unui nou comportament. În această etapă pot fi analizate schimbările care au intervenit în viața 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 particularitățile de vârstă a copiilor. Aceștia sunt în plin proces de formare a personalității, parcurg anumite perioade de creștere și se confruntă cu unele crize (de exemplu, criza de identitate la adolescenți), au probleme de autocontrol comportamental și de adaptare la cerințe, norme și reguli etc. Pornind de la aceste realități, consilierii trebuie să posede și competențe specifice ca:

- capacitatea de a stabili relații adecvate cu copilul și părinții;
- capacitatea de observare atentă a copilului și ascultarea lui activă;
- atragerea copilului în variate activități speciale, inclusiv prin utilizarea jocului, exercițiului structurat ca modalități de educație, corecție și de schimbare evolutivă;
- încurajarea copilului pentru a-și exprima sincer gândurile și emoțiile.

Consilierul care are misiunea de a consilia copiii, trebuie să posede o pregătire vastă în domeniul psihologiei și pedagogiei și să înțeleagă, să corespundă comportamentului și așteptărilor copilului. Numai o personalitate integră, realistă, autentică, stabilă și consecventă este în stare să consolideze și să mențină încrederea copilului.

Astfel copilul va percepe relația cu consilierul ca fiind una empatică, bazată pe încredere. De obicei, beneficiarii, inclusiv copiii vor să evite sentimentele și emoțiile neplăcute. Pentru ei, ca și pentru adulți, trăirea sentimentelor neplăcute, pot genera grave dereglări comportamentale.

După intervenția consilierului, elevii pot conștientiza că verbalizarea și trăirea din plin a emoțiilor plăcute sau neplăcute, explicarea sentimentelor negative, diminuează tensiunea, frica, ulterior aceștia, simțindu-se liberi și mai deschiși 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 înțelege 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 reacțiilor intense asociate cu problemele copilului, el trebuie să manifeste un anumit nivel de detașare emoțională, 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 și stabilă, capabilă să participe când este necesar și să asculte, să accepte, să fie empatic și să înțeleagă mereu copilul.

II. Consilierea părinților/parentală este un serviciu profesionist oferit oamenilor de către persoane competente și calificate numite consilieri (școlari; educaționali; în probleme de familie). În continuare vom analiza caracteristicile consilierii psihopedagogice parentale elucidate într-o manieră esențialistă și descriptiv-comprehensivă. Astfel, activitățile de consiliere psihopedagogică parentală au la bază relația specifică dintre consilier și părinte/ părinți, în cadrul căreia, consilierul acordă sprijin și îndrumare acestuia/ acestora, pentru ca el/ ei să se adapteze la solicitările în ceea ce privește educația, comunicarea și relaționarea cu copilul în cadrul familiei. Evident că relația de consiliere, relația consilier – părinte, presupune o interacțiune pozitivă, respect reciproc și focalizare pe individ, problemele lui sau problemele copilului acestuia. În activitățile de consiliere, specialistul acționează ca profesionist și ca om. El oferă atenție, empatie, tact, sprijinindu-l pe părinte în înțelegerea, analiza și interpretarea problemelor cu care acesta se confruntă, motivându-l pentru a le ac-

cepta și a căuta soluții adecvate de rezolvare. Consilierea psihopedagogică parentală este un proces de învățare de către adulți a unor atitudini și comportamente adecvate și eficiente, învățare realizată prin intervenția și cu sprijinul, ajutorul și îndrumarea consilierului. Rezultatul activităților de consiliere psihopedagogică parentală îl constituie dobândirea de către părinți a unor competențe, deprinderi și moduri/ strategii procedurale necesare luării-executării unor decizii optime în situațiile dificile de educație familială; comunicare și relaționare cu copiii, începând cu vârsta lor fragedă și finalizând cu adolescența și maturitatea acestora. Consilierea psihopedagogică parentală ajută părinții să adopte un model/ stil de viață sănătos și demn, care le-ar oferi un echilibru psihoemoțional optim, confort psihologic și moral, sentimentul autorealizării, fericirii și al împlinirii personale.

În concluzie, consilierul de familie trebuie să evalueze problemele cu care se confruntă membrii ei și în caz de necesitate să includă în cadrul planului său strategic de soluționare a problemei și alți specialiști, în funcție de problemă: diriginte, cadre didactice, asistenți 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 stabilește scopurile și obiectivele consilierii în vederea soluționării problemelor familiale. Scopurile și obiectivele activității de consiliere a adulților pot fi diverse: directe, simple, complexe sau chiar paradoxale, implicând uneori, unul sau toți membrii familiei. Obiectivele consilierii psihopedagogice parentale și familiale, țin de sprijinirea unui mod sănătos de viață în cadrul familiei și optimizarea relațiilor intrafamiliale cu copiii în vederea consolidării competențelor parentale de educație și comunicare eficientă. Consilierul deduce împreună cu beneficiarii scopurile și obiectivele consilierii, sarcinile pentru aceștia, în vederea soluționării problemelor. În cazul în care strategiile nu s-au dovedit a fi eficiente, consilierul va recurge la o altă soluție. Cu cât scopurile, obiectivele și strategiile de soluționare a problemei sunt mai clar definite, cu atât este mai eficientă stabilirea sarcinilor consilierii familiei. Deci consilierea copilului și a familiei, se axează pe identificarea și stabilirea obiectivelor și scopurilor eficiente, care fundamentează relația dintre beneficiari și consilier, în soluționarea problemelor identificate, prin intermediul valorificării integrative a demersului psihodiagnostic, cu cel corecțional și educațional, care se realizează într-un proces complex de comunicare cu toți 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 diferența între starea curentă și o stare dorită, diferența nedepășită spontan datorită existenței unor impedimente.*

Discrepanța dintre starea curentă și cea dorită este generată de existența unor obstacole care pot include atât caracteristici obiective (condiții fizice, sociale), cât și caracteristici subiective (absența informațiilor).

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

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

- 1) *datele sau starea curentă* (o dorință neîmplinită)
- 2) *scopul sau starea dorită* (împlinirea dorinței)
- 3) *restricțiile* 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 absența unor comportamente sau lipsa de claritate a unora dintre ele.

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

2) după gradul de specificitate sunt:

- a) *probleme specifice;*
- b) *probleme generale.*

3) după criteriul importanței există:

- a) *probleme minore;*
- b) *probleme majore.*

Evaluarea tipului de problemă este un proces individual. Situația problematică nu mai trebuie văzută ca o lipsă de abilități, ci ca o situație normală de viață.

2. Procesul rezolutiv

Rezolvarea de probleme presupune 2 componente:

1) *atitudinile față de problemă*

2) *abilitățile rezolutive*

1) Atitudinea față de problemă, un precursor necesar al rezolvării eficiente, presupune existența unui set atitudinal format din valori, convingeri despre lume și despre sine. Ședințele de consiliere pot contribui la motivarea persoanei în a recunoaște problemele ca situații normale de viață, în a-și asuma confruntarea cu problema și angajarea în rezolvarea ei. Mai mult, consilierea și orientarea pot oferi repere generale de învățare a strategiilor rezolutive.

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

Gândirea alternativă reprezintă abilitatea de a genera soluții alternative multiple, depășind stereotipia și rigiditatea convingerii că o problemă are o singură și unică soluție ideală.

Gândirea anticipatorie constă în abilitatea de a anticipa consecințele pe termen scurt și lung a anumitor situații.

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

3. Principiile rezolvării de probleme

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

1. *Problemele sunt naturale* – e important ca individul să accepte că problemele sunt o componentă normală a vieții și că existența unei probleme nu indică o slăbiciune, ci mai degrabă o situație în care îți identifiți sfera de abilități sau cunoștințe pe care trebuie să ți-o dezvolți.

2. *Majoritatea problemelor pot fi rezolvate* – convingerea că problemele nu pot fi rezolvate și că a avea probleme este o slăbiciune îi face pe indivizi să renunțe

la rezolvarea lor încă din momentul identificării ei. Unul din motivele pentru care se întâmplă acest lucru este existența unui sentiment de neîncredere în posibilitatea rezolvării problemei.

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

4. *Definește problema înainte de a acționa* – este mai eficient ca atunci când apare o problemă persoana să fie învățat să o definească, să clarifice aspectele problemei, să identifice consecințele ei, abilitățile sau cunoștințele pe care le are, să formuleze soluții posibile și să le evalueze. În funcție de aceste elemente persoana poate să își dezvolte un plan realist de rezolvare de probleme.

5. *Rezolvarea de probleme înseamnă să stabilești ceea ce poți să faci și nu ceea ce nu poți face* – persoana este învățată să își stabilească scopuri realiste în rezolvarea unor probleme și să se focalizeze pe ceea ce deja cunoaște sau știe și nu pe ce nu deține.

6. *Soluțiile trebuie selecționate în funcție de abilitățile și cunoștințele personale* – selectarea unor soluții care depășesc abilitățile personale ale indivizilor pot duce la eșecul rezolvării acelei probleme și scăderea sentimentului de competență.

7. *Rezolvarea problemelor presupune respectarea drepturilor personale și ale celorlalți indivizi* – anumite atitudini față de problemă pot avea consecințe negative asupra rezolvării ei, și anume: renunțarea la rezolvarea problemei, evitarea ei, alegerea unei soluții inacceptabile pentru tine sau alegerea unei soluții fără să ții cont de sentimentele și drepturile celorlalți.

4. Etapele rezolvării de probleme

1) Recunoașterea problemei

Recunoașterea problemei se bazează pe identificarea unor *indici cognitivi, comportamentali și emoționali* relevanți pentru existența unei probleme.

Indicii cognitivi sunt acele cogniții sau gânduri care conțin afirmații ce exprimă predicții, evaluări sau descrieri care trimit implicit la existența unor dorințe neîmplinite.

Nu orice gând este un indicator al unei probleme.

Indicii afectivi sunt deosebit de relevanți în situațiile problematice. Emoțiile sunt o parte constitutivă importantă a vieții psihice. Caracteristicile emoțiilor ca indicatori ai unei probleme constau în intensitatea ridicată a emoției, frecvența mare a apariției sale, persistența în timp a trăirii subiective și inadecvarea lor situațională.

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

2) Definirea și formularea problemei

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

Problemele care necesită anumite resurse sau abilități se pot formula realizând întrebări de genul: „*Ce abilități, resurse, informații îmi lipsesc?*”, „*Care sunt abilitățile, cunoștințele, resursele pe care mă pot baza?*”, „*Ce soluții am încercat deja în rezolvarea acestei probleme?*”, „*Ce gânduri și emoții sunt asociate problemei?*”.

3) Generarea soluțiilor alternative

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

Metodele realizate pentru maximizarea numărului de soluții generate sunt brainstormingul, modificarea cadrului de referință și adoptarea (împrumutarea) unei soluții de la o problemă similară.

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

Modificarea cadrului de referință presupune evaluarea și interpretarea problemei dintr-un alt punct de vedere.

Împrumutarea unei soluții de la o problemă similară rezolvată în situații anterioare. Apelarea la experiența altor persoane permite achiziția unor soluții a căror eficacitate a fost probată anterior de către o altă persoană. Această metodă necesită o anumită precauție.

4) Evaluarea soluțiilor alternative și luarea deciziei

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

- rezultatele posibile (beneficii);
- riscurile asociate;
- resursele interne și externe necesare implementării;
- timpul necesar implementării;
- interferența negativă a soluției cu alte situații, opțiuni ale celor implicați în decizie.

Luarea deciziei presupune aplicarea unei analize cost-beneficiu.

5) Implementarea soluțiilor selecționate

Se stabilește criteriul de realizare a scopului și cine realizează monitorizarea implementării planului de rezolvare.

6) Evaluarea efectelor

Evaluarea efectelor parțiale și finale și compararea lor cu cele anticipate determină stabilirea unei concluzii finale. Dacă rezultatele nu sunt cele așteptate se reinițiază procesul rezolutiv (pentru a identifica sursa eșecului).



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 – definiție și forme de intervenție

1. Definiția și caracteristicile unui conflict.

2. Forme de intervenție în conflict.

1. Definiția și caracteristicile unui conflict

Definiție

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

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

Conflictul poate fi definit ca o diferență de opinii, de valori între două sau mai multe persoane sau grupuri, care se află într-o stare tensionată de emotivitate, de neînțelegere și de opoziție. Conflictul apare atunci, când relația este deteriorată sau lipsește.

Divergențele și neînțelegerile care pot declanșa un conflict sunt multiple: divergențe de obiective, de interese, de valori, de stiluri de comunicare, diferențe de statut, insecuritate, rezistență la schimbări etc. Un conflict ascunde deseori o pierdere: pierdere de atașament față de persoane, pierdere de teritoriu, de rol, de identitate, de sens, de control (sentimentul de a fi depășit). Este, în egală măsură, important de a conștientiza neînțelegerea sau neînțelegerile și de a recunoaște emoțiile care sunt legate de pierderi. Pentru a soluționa un conflict, trebuie luate în considerare, în primul rând, valorile împărtășite de fiecare. Aceste valori pot avea la bază emoții legate de trecut sau pot aminti de suferințe anterioare. Este primordial, așadar, crearea și menținerea relației cu o persoană sau cu mai multe persoane, depășind situația ce separă și sentimentele negative care pot fi la moment.

Caracteristicile unui conflict

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

Eșalonarea unui conflict poate varia de la intrapersonal (contradicțiile persoanei cu sine însuși) la interpersonal (între două și mai multe persoane), apoi intragrupal sau intergrupal (în cadrul unui grup sau între mai multe grupuri) și internațional.

Intensitatea poate varia de la faza latentă până la declarații calme, dispute, ofense, chiar hărțuire, lovituri și omoruri.

Trebuie să știm că există mai multe etape pentru ca o situație să se transforme în conflict. Deseori, totul începe de la o simplă diferență de opinii între două persoane. Această diferență creează tensiuni și probleme, dar o discuție deschisă ar putea soluționa cazul. Dimpotrivă, diferența de opinii se va transforma în conflict, dacă persoanele implicate nu caută înțelegere și insistă asupra punctului de vedere propriu. Mai mult ca atât, situația în care aceste persoane încearcă să se convingă una pe alta, va genera un potențial conflict. Anume la această etapă sunt necesare competențe de soluționare a conflictului.

2. Forme de intervenție în conflict

1) *Prevenirea conflictului*

Prevenirea în acest context nu are semnificația de evitare, care este o strategie de abordare a conflictului deja existent. Prevenirea conflictului include măsurile de prevenire a tuturor incompatibilităților și a comportamentelor care ar putea genera conflictul. Prevenția se poate realiza de fiecare persoană, ca gestiune proprie a relațiilor interpersonale, dar în ultima vreme ea a devenit atât responsabilitatea unor persoane care ocupă o funcție specială în organizație, cât și obiectul unor inițiative organizatorice, cum este designul rezolvării alternative a disputelor în sisteme.

2) *Transformarea conflictului*

Este un proces alternativ celor de rezolvare a conflictului și de management al conflictului. El devine necesar cel puțin în trei situații: când conflictul este asimetric (de exemplu, conflictele etnice, care intră în categoria conflictelor majoritate-minoritate), după rezolvarea conflictului, sau ca o condiție premergătoare acestuia. Transformarea conflictului presupune o modificare profundă la nivelul individualităților, al relațiilor dintre părți, al intereselor și discursurilor, dar și al situației care a creat conflictul (poate chiar constituția societății care sprijină conflictul violent). El este orientat spre ameliorarea înțelegerii reciproce. Este un proces laborios și de durată, dar efectele sunt cele mai profunde și durabile. Transformarea conflictului este cea mai indicată în conflictele refractare /insolubile de tipul celor identitare, etnice.

3) **Managementul conflictului** are două accepțiuni majore: a) termen generic pentru toate acțiunile de gestionare a conflictului (prevenție /prevenire, rezolvare, tratare a consecințelor), dar și b) strategii de control, sau reglare a conflictelor de durată și refractare la soluțiile pozitive, accepțiune care s-a impus puternic. De reținut că prin managementul conflictului nu se ajunge la rezolvare, ci doar la o atenuare a formelor violente ale unui proces în desfășurare, care ar putea să nu aibă nicio dată o soluție. Cu alte cuvinte ca rezultat al managementului părțile continuă să se confrunte, dar adoptă tactici mai puțin extreme, ceea ce înseamnă că se obține o “reducere a polarizării”. Strategiile prin care oamenii fac față conflictului insolubil sunt: bârfa, ridiculizarea, linșarea, terorismul, războiul, dușmnia de moarte, genocidul, legea, medierea și 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 incompatibilităților și identificarea mijloacelor de angajare în direcții nonviolente, ignorându-se sentimentele, amintirile și interesele, a căror vindecare este lăsată pe seama timpului, spun susținătorii acestui concept, termenul de „reducere” este cel mai corect.

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

6) **Concilierea**

Proces similar medierii, singura deosebire fiind aceea că părțile nu se întâlnesc, iar terța parte recurge la un gen de “diplomație navetă” (shuttle diplomacy). Conciliatorul, imparțial sau neutru (o terță parte), transportă informația, asistând părțile în mod separat, de regulă prin telefon sau e-mail. Concilierea funcționează când ambele părți doresc un acord, dar nu reușesc să se înțeleagă reciproc și să comunice. Un termen derutant de asemănător, dar cu semnificație 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 și furiile reciproce și, foarte important, încep să construiască punți ale încrederii între ei și 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 vacanță (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 toți membrii grupului acceptă să admită un punct de vedere comun (ca preparativă pentru negociere) sau chiar o soluție. El conduce la o înțelegere care este satisfăcătoare pentru toți cei implicați. În consens este considerată atitudinea fiecăruia.

9) **Negocierea** este un proces bilateral sau multilateral în care părțile, având diferențe asupra unei anumite probleme, încearcă să ajungă la o înțelegere, un acord (acesta este termenul consacrat) asupra aceluși subiect, prin comunicare. Negocierea poate fi realizată direct de către părți, sau prin intermediar (negociator). Negociatorul are două categorii de abilități: este profesionist în domeniul problemei negociate și stăpânește tehnica negocierii. El se implică substanțial în sugerarea și structurarea soluției, spre deosebire de mediator, de exemplu, care se menține neutru (unul din motive constă în absența expertizei în domeniul problemei).

10) **Medierea** presupune cu necesitate intervenția terței părți; este un proces voluntar prin care părțile preiau controlul asupra rezultatului (medierea pură), dar când medierea include imixțiuni pozitive sau negative din partea mediatorului, se numește medierea cu mușchi. Rolul mediatorului este doar procedural, de creare a condițiilor și de îndrumare a părților, care își găsesc singure soluția la problemă (motiv pentru care unii o numesc și negociere asistată). Și totuși, dacă părțile întâmpină dificultăți în a găsi soluții, mediatorul poate sugera mai multe variante de rezolvare, fără a impune, însă, o soluție.

11) **Arbitrarea**

Proces de rezolvare a conflictului printr-o terță parte, a cărei autoritate este și va fi recunoscută și după arbitrare. Disputa este prezentată unei sau mai multor per-

soane pentru a lua o decizie necontestată și finală. Părțile trebuie să-și dovedească „adevărurile” în fața arbitrilor, care ia decizia. Arbitrarea se folosește îndeosebi în conflictele dintre organizații.



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 emoțională și cea rațională, iar procrastinarea este o victorie a emoțiilor – creierul este construit în așa fel încât, emoțional, să evite neplăcerea și să caute plăcerea. Este vorba aici pe de-o parte de a evita o sarcină neplăcută, dar și de satisfacția emoțională rezultată din desfășurarea unor activități alternative, plăcute. Pe moment, această satisfacție (sau evitarea insatisfacției) sunt suficiente pentru a inhiba motivația rezultată din partea rațională a minții, 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 și prea complexe, iar unele ca dificile, impunând mult efort și fără siguranța că, dacă acesta va fi depus, se va ajunge la un rezultat pozitiv. De multe ori procrastinarea este asociată cu anxietatea ("și dacă nu voi reuși să rezolv sarcina?"), alteleori cu impresia (profund greșită) că pentru a completa o sarcină este nevoie de o anumită stare de spirit, și că în lipsa acesteia efortul este inutil. În alte cazuri sarcina pare atât de mare și de complexă încât încrederea că poate fi dusă la bun sfârșit dispare. Alteleori 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 emoții, ne spunem că vom face asta mâine sau săptămâna viitoare pentru că în mintea noastră există deja imaginea persoanei motivate și 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 condiție: ca aceasta imagine să fie corectă. În realitate însă mintea noastră tinde să creeze o imagine ideală și ruptă de realitate a persoanei care vom fi în viitor; de fapt se folosește 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 justifica amânarea, în așteptarea acelei stări imaginate, dar care nu există în realitate.

Pentru a păstra acea stare emoțională 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 susțin că lucrează mai bine sub presiunea unui termen de finalizare, fie pur și simplu se angajează în activități 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 știe că există o sarcină amânată nu poate fi păcălită; da, poate fi redusă la tăcere o perioadă (când partea emoțională preia controlul), dar va scoate capul la lumină mai devreme sau mai târziu și ne va învinovăți pentru întârziere; în acest mod se adună frustrare, scade stima de sine și se reduce și mai mult motivația pentru acțiuni prezente sau viitoare. Procrastinarea pe o sarcină specifică de multe ori aduce paralizie totală în acțiune, pentru că vinovăția pentru ce nu am făcut ne împiedică să facem orice altceva – paradoxal, ne împiedică inclusiv să ne bucurăm pe deplin de satisfacția de a ne fi luat câteva ore de amânare a sarcinii neplăcute. Rezultatul este că procrastinarea nu reușește să aducă de fapt stare de bine, ci mai degrabă sentimentul neputinței, al inutilității, al incapacității 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 ne semnificative.
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. *indeciși*: 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.

4. 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 să 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 acțiune în combaterea procrastinării**:

- ✓ Mai întâi este de *identificat fenomenul procrastinării*. Asta nu este întotdeauna ușor – unii procrastinatori raționalizează 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 situația, respectiv până nu se acceptă că este vorba de procrastinare, nu se pune problema unor căi de acțiune. Până la urmă nu este ușor să îți recunoști 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 acestora se face acționând 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 același tip, care au fost rezolvate cu succes.

Unele sarcini țin de obiective viitoare, pe termen lung și foarte lung – în aceste cazuri nu există o gratificație actuală suficientă pentru a urni lucrurile din loc. Și aici e vorba de rememorarea motivației globale, dar și de a găsi surse de satisfacție nu din atingerea obiectivului final ci provenite din bucuria de fi făcut un pas – deși pasul în sine nu este el însuși aducător de satisfacție, sursa de mândrie personală ar trebui să fie aceea de a-l fi făcut, în sensul că persoana care a făcut ceva și-a ținut cuvântul față de sine.

Unele sarcini sunt foarte complexe și par imposibil de realizat: secretul în acest caz constă în etapizare și stabilirea de pași de parcurs; în loc de concentrarea pe întreg (asociat cu temerea că e prea greu de realizat) este de văzut prima etapă, care să 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 greșită a ceea ce înseamnă efort susținut. Alteori se ajunge în supra-aglomerare tocmai datorită anticipării greșite a disponibilității viitoare de a lucra, asociată cu un trecut de procrastinare recent. În

toate aceste situații este importantă prioritizarea și 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 și nicidecum la nesfârșit.

În consecința, dispunem de următoarele *tehnici pentru a limita procrastinarea*:

- *Motivarea.* O sarcină neplăcută are totuși un scop pentru care trebuie realizată; fie că e vorba de un scop imediat, fie că face parte dintr-un eșafodaj mai complex – dar în orice caz atunci când ne-am asumat-o am avut un motiv care ține de obiectivele personale. A ne aminti de acestea favorizează controlul raționalului asupra tendinței de procrastinare.

- *Prioritizarea.* În fiecare zi sunt multe lucruri de făcut, unele mai plăcute altele mai puțin atractive, unele mai urgente altele mai puțin urgente, unele mai importante, iar altele mai puțin esențiale. A decide ce sarcini sunt importante și urgente și a le începe prioritar pe acelea este un mod de a ne crea impresia despre noi înșine că suntem în controlul situației și aceasta conduce la o stare de bine general care poate limita tendința de procrastinare. Dimpotrivă, o persoană care își propune să facă mult prea multe lucruri într-o zi va încremeni în inacțiune pentru că încă de la început își va da seama că oricât de multe eforturi va face tot nu va fi de ajuns – așa 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 mișcare și imersarea într-un mediu asociat cu sarcina favorizează lucrul și 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 puține șanse să se instaleze procrastinarea.

- *Găsirea de satisfacții asociate cu rezolvarea sarcinii.* Una din greșelile frecvente pe care le fac oamenii este că nu își 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 și a uita că în urmă se află o serie de acțiuni deja întreprinse este o bază pentru demotivare, în timp ce a se auto-felicita pentru fiecare etapă parcursă crește încrederea în sine și în faptul că și

sarcinile următoare pot fi duse la bun sfârșit. În plus, a te auto-gratifica pentru o realizare permite și să anticipezi satisfacția asociată încheierii sarcinii, anticipare care vine să submineze “domnia absolută” a satisfacției derivată din procrastinare.

▪ *Tehnica pașilor mici.* Oricine a procrastinat vreodată (și toata lumea a făcut-o, mai des sau mai rar) știe că este greu nu să închei sarcina, ci să o începi. Pentru a combate procrastinarea e important să te pui în mișcare. Așa că spune-ți “doar deschid fișierul” când ai de compus un material, “doar citesc o pagină” când ai ceva de învățat, “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 exerciții” dacă e vorba de un program de fitness, și așa mai departe. Odată pus în mișcare, 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 și 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 și a anticipa o stare viitoare drept ideală este combustibilul de bază al procrastinării. Versiunea corectă este una în nuanțe 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 apropiați* – 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 soluție sau rugăm pe cineva să ne aducă aminte de motivațiile pe care părem să le fi uitat pe moment, toate aceste metode sunt utile pentru a ne scoate din starea de imobilitate psihică și 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 și metode de comunicare. București: Ed. Aramis, 2003.
2. Băban A. Consiliere educațională. Ghid metodologic pentru orele de dirigenție și consiliere. Cluj-Napoca: Ardealul, 2001.
3. Bocancea C., Neamțu G. Elemente de asistență socială. Iași: Polirom, 1999.
4. Calaraș C. Conflictologie familială. Suport de curs. Chișinău: Primex-com SRL, 2014.
5. Coteanu I. DEX. București: Univers Enciclopedic, 1998.
6. Coulshed V. Practica Asistenței Sociale. București: Alternative, 1993.
7. Cuznețov L., Micleușanu Z. Bazele consilierii. Ghid metodologic. Chișinău, 2015.
8. Dafinoiu I. Elemente de psihoterapie integrativă. Iași: Polirom, 2000.
9. David D. Psihologie clinică și psihoterapie. Iași: Polirom, 2006.
10. Dumitrașcu H. Consilierea în asistența socială. Iași: Polirom, 2012.
11. Dumitru I. Al. Consiliere psihopedagogică. Iași: Polirom, 2008.
12. Enăchescu C. Tratat de psihanaliză și psihoterapie. Iași: Polirom, 2003.
13. Ghiduri de bună practică în Asistența Socială a copilului și familiei. Iași: Lumen, 2002.
14. Lisievici P. Teoria și practica consilierii. București: Universității, 1998.
15. Micleușanu Z., Cuznețov L. Bazele consilierii. Ghid metodologic, Chișinău, 2015.
16. Oancea C. Tehnici de sfătuire/ consiliere: București: Medicală, 2002.
17. Program de formare în practica asistenței sociale. Manualul participantului. București, 2005.
18. Roth M. Teorie și metodă în asistența socială. Suport de curs, Cluj – Napoca, 2000.
19. Sandu A. Tehnici în asistența socială. Iași: Lumen, 2005.
20. Stoica-Constantin A. Fundamente teoretice ale conflictului fundamente teoretice ale conflictului. Suport de curs. Iași, 2008.
21. Tudoran D. Consiliere educațională. Timișoara: 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-ASIS-TENTA-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_conflicte-lor_4588295.pdf.
33. <https://liviabutac.ro/provocari-la-varsta-adulta/despre-procrastinare/>.