

**Τ.Ε.Ι. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Η ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ  
ΥΓΕΙΑΣ: ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ  
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥΣ**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ**

**ΚΩΣΤΑ ΣΟΦΙΑ  
ΡΑΠΤΗΣ ΧΡΗΣΤΟΣ**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ**

**ΜΑΓΡΙΠΛΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ**

**2002 – 2003**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ .....	5
----------------	---

---

Α΄ ΜΕΡΟΣ .....	8
----------------	---

### ΚΕΦ.1 ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ

1.1. ΟΡΙΣΜΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ .....	9
-----------------------------------	---

#### 1.2. ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ Ή ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ

ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ .....	14
-----------------	----

#### 1.3. ΣΧΕΣΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ

ΜΕ ΤΙΣ ΑΛΛΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ .....	15
------------------------------	----

1.4. ΚΛΑΔΟΙ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ .....	19
--------------------------------------	----

#### 1.5. ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ

#### ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΣΥΝΕΤΕΛΕΣΑΝ

ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ .....	24
-------------------------	----

#### 1.6. ΣΚΟΠΟΙ-ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ .....	27
--------------------------------------	----

1.7. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ .....	31
---	----

#### 1.8. Η ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΣΤΟΝ

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΧΩΡΟ .....	33
<b>ΚΕΦ.2 ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ</b>	
<b>2.1. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ</b>	
<b>ΘΕΩΡΙΑΣ-ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΘΕΩΡΙΩΝ .....</b>	<b>46</b>
<b>2.2. ΘΕΩΡΙΕΣ ΜΕ ΨΥΧΑΝΑΛΥΤΙΚΟ</b>	
<b>ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ .....</b>	<b>49</b>
<b>A. ΚΛΑΣΙΚΗ ΨΥΧΑΝΑΛΥΤΙΚΗ</b>	
<b>ΘΕΩΡΙΑ FREUD .....</b>	<b>49</b>
<b>B. ΑΤΟΜΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ADLER .....</b>	<b>55</b>
<b>2.3. ΘΕΩΡΙΕΣ ΜΕ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΟ-ΥΠΑΡΞΙΑΚΟ</b>	
<b>ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ .....</b>	<b>59</b>
<b>A. ΠΡΟΣΩΠΟΚΕΝΤΡΙΚΗ ΘΕΩΡΙΑ ROGERS .....</b>	<b>59</b>
<b>2.4.ΘΕΩΡΙΕΣ ΜΕ ΓΝΩΣΤΙΚΟ-ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΙΣΤΙΚΟ</b>	
<b>ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ .....</b>	<b>63</b>
<b>A. ΓΝΩΣΤΙΚΟ-ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ</b>	
<b>ΘΕΡΑΠΕΙΑ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ Α. ELLIS .....</b>	<b>63</b>
<b>B. ΘΕΩΡΙΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ</b>	
<b>ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ F.PARSONS .....</b>	<b>68</b>

**Γ. ΘΕΩΡΙΕΣ ΜΕ ΚΥΡΙΟ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ**

**ΤΗ «ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ» .....70**

**2.5. ΟΜΟΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΟΡΕΣ**

**ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΩΝ .....74**

---

**Β ' ΜΕΡΟΣ .....79**

**ΚΕΦ.3. Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**

**ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΣΤΙΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ**

**3.1. Ο ΘΕΣΜΟΘΕΤΗΜΕΝΟΣ ΡΟΛΟΣ ..... 80**

**3.2. Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΡΟΛΟΥ**

**ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΥΓΕΙΑΣ**

**ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ..... 83**

**ΚΕΦ.4.ΠΡΟΣΟΝΤΑ/ΣΤΑΣΕΙΣ,ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ/ΔΕΞΙΟΤΗ**

**ΤΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ**

**ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥΣ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ**

**4.1. ΠΡΟΣΟΝΤΑ/ΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ**

**ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ/ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ.....92**

4.2. ΤΕΧΝΙΚΕΣ .....	103
---------------------	-----

---

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	110
--------------------	-----

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	112
--------------------	-----

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα διπλωματική εργασία πραγματεύεται την ανάγκη οι διοικητικοί των Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας να έχουν δεξιότητες Συμβουλευτικής. Η Συμβουλευτική αναπτύχθηκε από τις κοινωνικές μεταβολές που έλαβαν χώρο τον 20ο αιώνα. Η εξέλιξή της, αλλά και η ολοένα μεγαλύτερη αναγνώριση που τυγχάνει διεθνώς καταδεικνύουν πως απαραίτητως πρέπει να διαδοθεί και στον ελληνικό χώρο.

Ο ενδιαφέρων τομέας της Συμβουλευτικής και η βοήθεια που μπορεί να λάβει όποιος ασχολείται με αυτή, αποτέλεσαν το κίνητρο για τη συγγραφή της εργασίας. Επιπλέον, η κοινωνική διάσταση του ρόλου του διοικητικού των Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας και η δυνατότητα ενίσχυσής της μέσα από την ενασχόληση με τη Συμβουλευτική άσκησαν προβληματισμούς στους φοιτητές που επιμελήθηκαν της εργασίας.

Η δομή της εργασίας είναι η ακόλουθη: Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται προσπάθεια προσέγγισης της έννοιας της Συμβουλευτικής και αναγράφονται η σχέση της με άλλες επιστήμες. Επίσης παρουσιάζονται οι σκοποί, οι στόχοι, το περιεχόμενο, οι κλάδοι κ.α. Η παρουσίαση της ανάπτυξης της Συμβουλευτικής στην Ελλάδα δίνει την ευκαιρία στον αναγνώστη να κατανοήσει καλύτερα την παρούσα κατάσταση στη χώρα μας.

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρατίθεται το θεωρητικό υπόβαθρο της Συμβουλευτικής. Παρουσιάζονται, λοιπόν, οι σημαντικότερες

θεωρίες Συμβουλευτικής και επιχειρείται μια σύντομη αναφορά στα κοινά και στα διαφορετικά στοιχεία τους. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην Προσωποκεντρική Θεωρία, η οποία είναι η πιο διαδεδομένη διεθνώς στην σύγχρονη εποχή. Η Προσωποκεντρική Θεωρία αποτελεί το βασικό άξονα της εργασίας.

Το επόμενο κεφάλαιο αφορά το ρόλο του διοικητικού στις Μονάδες Υγείας και Πρόνοιας. Την παρουσίαση του θεσμοθετημένου ρόλου ακολουθεί η κοινωνική διάσταση του, η οποία αφενός καταδεικνύει τη βαρύτητά του στις κοινωνικές και επαγγελματικές συναναστροφές και αφετέρου τεκμηριώνει πόσο απαραίτητα είναι ο διοικητικός να είναι καταρτισμένος στις δεξιότητες της Συμβουλευτικής.

Στο τελευταίο κεφάλαιο παρουσιάζονται και προτείνονται ορισμένες στάσεις, δεξιότητες και τεχνικές για τους διοικητικούς των Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας. Οι παραπάνω προτάσεις απορρέουν κυρίως από την Προσωποκεντρική Θεωρία.

Να σημειώσουμε ότι η εργασία αποτελεί μία πρόταση προς στους διοικητικούς συναδέλφους των Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας, οι οποίοι επιθυμούν να βελτιώσουν τον τρόπο επικοινωνίας και συναναστροφής με τους άλλους τόσο σε επαγγελματικό όσο και σε προσωπικό επίπεδο. Επίσης, πρέπει να τονιστεί ότι αφορά τους συναδέλφους μόνο σε αυτό το επίπεδο και όχι στο επιστημονικό κομμάτι της Συμβουλευτικής που είναι η παροχή βοήθειας.

Ολοκληρώνοντας θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε θερμά τον καθηγητή κ. Μαγριπλή Δημήτριο για την πολύτιμη βοήθεια και την

άριστη συνεργασία του. Επίσης, ευχαριστούμε την κ. Ράπη Αικατερίνη για την υποστήριξη και την καθοδήγηση που μας παρείχε.



A. M E P O Z

## Κ Ε Φ . 1 : Σ Υ Μ Β Ο Υ Λ Ε Υ Τ Ι Κ Η

### 1.1 ΟΡΙΣΜΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ

Η συμβουλευτική αν και γνώρισε μια σημαντική καθυστέρηση στην Ελλάδα συγκριτικά με τις άλλες Ευρωπαϊκές χώρες, ωστόσο τελευταία αρχίζει να γνωρίζει άνθιση και να φέρνει στο <sup>1</sup>προσκήνιο θεμελιώδη και επίκαιρα ζητήματα και ερωτήματα σχετικά με το πότε και με ποιο τρόπο μπορεί να βοηθηθεί ένα άτομο να ξεπεράσει προσωπικές δυσκολίες και προβλήματα που εμποδίζουν την περαιτέρω εξελικτική του πορεία .

Ένα μεγάλο πρόβλημα της Συμβουλευτικής είναι αυτό που σχετίζεται με την διατύπωση του ορισμού της. Πολλοί ειδικοί εμμένουν στην άποψη ότι ο όρος Συμβουλευτική υπονοεί ότι κάποιος δίνει ή δέχεται συμβουλή πράγμα που δείχνει ποια ήταν η αρχική λειτουργία της Συμβουλευτικής. Σήμερα δεν έχει αυτή τη σημασία, παρόλο που ο ρόλος της παραμένει ο ίδιος. Μερικοί μάλιστα χρησιμοποιούν τον όρο «οδηγητική» που όμως και αυτός υπονοεί ότι ένα άτομο «οδηγεί ένα άλλο», άποψη που έρχεται σε φανερό αντίθεση με το σύγχρονο ιδεώδες της αυτονομίας και αυτοελέγχου του ατόμου. (Κοσμίδου – Γαλανουδάκη, 1996 : 6)<sup>1</sup>.

Η παραπάνω άποψη αναιρείται αν γίνει προσπάθεια να παρουσιαστεί ετυμολογικά ο όρος. Έτσι η Συμβουλευτική προέρχεται από το αρχαίο σύνθετο ρήμα (συν-βουλεύομαι) που υποδηλώνει πώς

<sup>1</sup> Χ. Κοσμίδου-Hardy & Α. Γαλανουδάκη-Ράπτη, Συμβουλευτική –Θεωρία και Πρακτική, Ασημάκη, Αθήνα, 1996, σ. 6.

συνεξετάζω με κάποιον το πρόβλημά του και τον διευκολύνω να αναζητήσει τη λύση του αλλά και μέσα από αυτή τη διαδικασία να ανακαλύψει τον εαυτό του, την απεριόριστη δύναμη και ενέργεια την οποία διαθέτει. Είναι μία σχέση διαπροσωπική, σχέση άμεσης επικοινωνίας ανάμεσα σε ένα σύμβουλο που πρέπει να είναι καταρτισμένος για αυτό το ρόλο και ένα συμβουλευόμενο.

Οι Κοσμίδου – Γαλανουδάκη αναφέρουν πως η Συμβουλευτική είναι μια διαδικασία αλληλοεπικοινωνίας κατά την οποία συνήθως παρέχεται βοήθεια σε άτομα που έχουν ψυχολογικά προβλήματα. Τα προβλήματα αυτά συχνά έχουν σχέση με τον ίδιο τους τον εαυτό, την εσωτερική ισορροπία, την προσαρμοστικότητα τους στο κοινωνικό περιβάλλον, τον τρόπο αντιμετώπισης των εσωτερικών τους συγκρούσεων και των αντικειμενικών αντιξοοτήτων της ζωής. (Κοσμίδου - Γαλανουδάκη, 1996: 6)<sup>2</sup>.

Ο Δημητρόπουλος ορίζει τη Συμβουλευτική «ως εκείνη τη διαδικασία κατά την οποία είτε κατά τρόπο ατομικό είτε κατά τρόπο ομαδικό, ένας ειδικός που από ορισμένες προϋποθέσεις λέγεται Σύμβουλος, συνεξετάζει με ένα ή κάποια άτομα θέματα ή προβλήματα που απασχολούν το άτομο ή τα άτομα και διευκολύνουν τη λύση τους». (Δημητρόπουλος, 1998 : 21)<sup>3</sup>.

Ο παραπάνω ορισμός μας επιτρέπει να συνάγουμε ότι η

---

<sup>2</sup> Χ. Κοσμίδου-Hardy & Α. Γαλανουδάκη-Ράπη, Συμβουλευτική –Θεωρία και Πρακτική, Ασημάκη, Αθήνα, 1996, σ. 6.

<sup>3</sup> Ε. Γ. Δημητρόπουλος, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Γρηγόρη, Αθήνα, 1998

Συμβουλευτική δεν είναι καθοδήγηση, δηλαδή ο Σύμβουλος δεν αποφασίζει για το συμβουλευόμενο. Του παρέχει στήριξη να κατανοήσει τα προβλήματα που αντιμετωπίζει, να αποκτήσει νέες οπτικές για να εξετάσει τις εναλλακτικές και να αποφασίσει μόνος έπειτα από ώριμη σκέψη.

Για να μπορέσουμε όμως να προσεγγίσουμε και να κατανοήσουμε εκτενέστερα τι είναι Συμβουλευτική εύλογο θα ήταν να παρουσιάσουμε και κάποιους άλλους ορισμούς που έχουν διατυπωθεί κατά καιρούς από ειδικούς.

Έτσι ο Rogers (Δημητρόπουλος, 1998)<sup>4</sup> που θεωρείται και πατέρας της Συμβουλευτικής, αναφέρει ότι η Συμβουλευτική βοηθά το άτομο να φέρει μια εποικοδομητική αλλαγή στην προσωπικότητά του, αν βέβαια το θέλει. Η αλλαγή αυτή μπορεί να είναι τόσο επιφανειακή, όσο και βαθύτερη στην προσωπικότητα του ανθρώπου προς μια κατεύθυνση που οδηγεί στη συγκρότηση, στη μείωση των εσωτερικών συγκρούσεων και στη χρησιμοποίηση περισσότερης ενέργειας από το άτομο για τη βελτίωση της ζωής του.

Ενώ ο Tyler (Δημητρόπουλος, 1998)<sup>4</sup> ορίζει ότι Συμβουλευτική είναι μία βοηθητική διαδικασία που στοχεύει όχι μόνο στο να αλλάξει τον άνθρωπο, αλλά να τον βοηθήσει να χρησιμοποιήσει τις δυνατότητές του για να αντιμετωπίσει με επιτυχία τη ζωή.

---

<sup>4</sup> Ε. Γ. Δημητρόπουλος, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Γρηγόρη, Αθήνα, 1998

Ο Beck (Δημητρόπουλος, 1998)<sup>5</sup> αναφέρει ότι η Συμβουλευτική είναι η βοήθεια που προσφέρει ένα άτομο σε κάποιο άλλο ή μια ομάδα στα μέλη της στην αναζήτηση του καλύτερου τρόπου δράσης και ζωής για το άτομο ή την ομάδα.

Ο Patterson (Δημητρόπουλος, 1998)<sup>5</sup> δίνει έμφαση στη Συμβουλευτική σχέση και αναφέρει ότι η Συμβουλευτική δεν είναι :

- 1) Απλή πληροφόρηση
- 2) Απλή παροχή συμβουλών
- 3) Η όποια διαδικασία που χρησιμοποιώντας ως μέσα της διαδικασίας την πειθώ, την επιβολή κ.α . επιχειρεί και στοχεύει στη μεταμόρφωση της προσωπικότητας του ατόμου, είτε γίνεται λόγος για προδιαθέσεις και στάσεις είτε για πεποιθήσεις.
- 4) Δεν είναι η διαδικασία που αποσκοπεί μόνο και αποβλέπει στην επιλογή ατόμων για τοποθέτηση σε εργασία.
- 5) Δεν είναι μια απλή συνέντευξη, αν και αυτή θεωρείται σημαντικό εργαλείο της συμβουλευτικής σχέσης.

Ο Blocher (Δημητρόπουλος, 1998)<sup>5</sup> υποστηρίζει ότι η συμβουλευτική είναι η παροχή βοήθειας σε κάποιο άτομο να αποκτήσει πλήρη επίγνωση του εαυτού του και των τρόπων με τους οποίους ανταποκρίνεται στις αντιδράσεις του περιβάλλοντός του. Επίσης, με τη συμβουλευτική το άτομο βοηθιέται να δώσει δικό του νόημα στη

<sup>5</sup> Ε.Γ. Δημητρόπουλος, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Γρηγόρη, Αθήνα, 1998.

συμπεριφορά του, καθώς και να αναπτύξει, να αποσαφηνίσει και να επιδιώξει ένα σύνολο στόχων και αξιών.

Οι Krumboltz και Thoresen (Μαλικιώση-Λοϊζου, 1994)<sup>6</sup> ορίζουν ως εξής τη συμβουλευτική ως μια διαδικασία παροχής βοήθειας στον άνθρωπο, ώστε να μάθει πώς να λύνει ορισμένα διαπροσωπικά, συναισθηματικά προβλήματα, καθώς και προβλήματα αποφάσεων.

Ο Ellis (Μαλικιώση-Λοϊζου, 1994)<sup>6</sup> ως υποστηρικτής της λογικοθυμικής θεωρητικής προσέγγισης αναφέρει για τη Συμβουλευτική ότι: «.....είναι η διαδικασία που θεραπεύει την έλλειψη λογικής στον άνθρωπο με τη χρήση της λογικής. Ο άνθρωπος, ως ον λογικό μπορεί να αποβάλλει τις περισσότερες συναισθηματικές διαταραχές ή τη δυστυχία του μαθαίνοντας να σκέφτεται λογικά. Είναι εκείνη η διαδικασία που βοηθά το άτομο να αντιληφθεί το λανθασμένο τρόπο του σκέφθεσθαι, που ευθύνεται τόσο για τα αυτοκαταστροφικά συναισθήματα που το βασανίζουν, όσο και για την αποτελεσματική του συμπεριφορά. Να μάθει επίσης να σκέφτεται, να συναισθάνεται και να ενεργεί με τρόπο πιο υγιή και ορθολογικό».

Αν και στο πλήθος όλων των ορισμών υπάρχουν πολλά κοινά σημεία ωστόσο ο καθένας από αυτούς εκφράζει μια διαφορετική οπτική γωνία. Άλλη σχολή δίνει έμφαση ιδιαίτερη στη συμβουλευτική σχέση και άλλη στο καθοδηγητικό ρόλο του Συμβούλου, που έχει ως

---

<sup>6</sup> Μ. Μαλικιώση-Λοϊζου, Συμβουλευτική Ψυχολογία, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1994.

κύριο μέλημα να προσφέρει βοήθεια στο άτομο, προκειμένου αυτό να οδηγηθεί σε νέους και πρωτόγνωρους τρόπους αντιμετώπισης και επίλυσης προβλημάτων, γεγονός που θα έχει ως αποτέλεσμα την αλλαγή στάσης και συμπεριφοράς από την πλευρά του.

## 1.2 ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ Ή ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ

Καθημερινά παρατηρούμε να γίνεται λόγος άλλοτε για Συμβουλευτική Ψυχολογία και άλλοτε να γίνεται αναφορά για Συμβουλευτική. Το ερώτημα που γεννάται είναι αν συμπίπτουν μεταξύ τους οι δύο αυτές έννοιες ή εάν είναι τελείως διαφορετικές μεταξύ τους και δε συγκλίνουν πουθενά.

Η Συμβουλευτική Ψυχολογία, όπως αναφέρουν οι Μαλικιώτη-Λοίζου, είναι κλάδος της Ψυχολογίας που ασχολείται με την προώθηση ή αποκατάσταση της ψυχικής υγείας του ανθρώπου (ή της ομάδας ανθρώπων), η οποία έχει διαταραχθεί από ποικίλες περιβαλλοντολογικές επιδράσεις ή από εσωτερικές συγκρούσεις (Μαλικιώτη-Λοίζου, 1994)<sup>7</sup>. Ενώ η Συμβουλευτική, σύμφωνα με το Δημητρακόπουλο, θεωρείται διεπιστημονικό γνωστικό αντικείμενο και εφαρμόζεται από το Σύμβουλο (Δημητρακόπουλος, 1998)<sup>8</sup>. Κάποιος ειδήμων αν γνωρίζει πολλά και ασχολείται και με τα δύο, εύκολα θα καταλάβει στο συμπέρασμα ότι η Συμβουλευτική και Συμβουλευτική

---

<sup>7</sup> Μ. Μαλικιώση-Λοίζου, Συμβουλευτική Ψυχολογία, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1994.

<sup>8</sup> Ε.Γ. Δημητρόπουλος, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Γρηγόρη, Αθήνα, 1998.

Ψυχολογία συνδέονται και ταυτίζονται απόλυτα τόσο όσον αφορά στις αρχές, στις μεθόδους, όσο στους σκοπούς και στους χώρους εφαρμογής τους. Αντίθετα, για κάποιον απλό και όχι τόσο ειδικό παρατηρητή, υπάρχει μεταξύ της Συμβουλευτικής και Συμβουλευτικής Ψυχολογίας κάποια μεγάλη και σοβαρή διαφορά που έχει σχέση με την επαγγελματική κατάρτιση των λειτουργών τους. Αφενός ο Συμβουλευτικός Ψυχολόγος είναι απόφοιτος της σχολής της Ψυχολογίας και έχει απλά ειδικευτεί στη Συμβουλευτική κι αφετέρου, ο Σύμβουλος ή λειτουργός της Συμβουλευτικής δεν είναι απαραίτητα ψυχολόγος αλλά έχει σπουδάσει ή ασχολείται με αυτή σε μεταπτυχιακό επίπεδο.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, εξαιτίας αυτής της ταύτισης γίνεται γενικά αναφορά μόνο στον όρο «Συμβουλευτική» λόγω του διεπιστημονικού της χαρακτήρα και επειδή καλύπτει όλες τις πτυχές του γνωστικού αντικείμενου, όποιος και αν είναι ο λειτουργός αυτής.

### **1.3 ΣΧΕΣΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΜΕ ΑΛΛΕΣ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ**

Ένα βασικό ερώτημα που τίθεται κάθε φορά για κάθε γνωστικό αντικείμενο είναι αν αυτό αποτελεί ή όχι επιστήμη, εφόσον ανταποκρίνεται σε όλα εκείνα τα κριτήρια που χαρακτηρίζουν μια επιστημονική περιοχή ως επιστήμη. Η Συμβουλευτική υποκύπτοντας στην τάση που επικρατεί να ανάγεται οποιοδήποτε μικρό γνωστικό αντικείμενο θα λέγαμε ότι δεν είναι αυτοδύναμη, αλλά έχει την ανάγκη στήριξης από παραπλήσιες επιστήμες, ώστε να εφοδιάζεται και να



αποκτά θεωρητικό και μεθοδολογικό πλαίσιο. Μάλιστα, η συγγένεια της Συμβουλευτικής με κάποιες άλλες επιστήμες ή γνωστικά αντικείμενα, είναι τόσο μεγάλη, έτσι που να δημιουργούνται παρερμηνείες και αμφισβητήσεις του ρόλου, της σημασίας και της διαφορετικότητας της καθεμίας από αυτές. Ποιες είναι όμως αυτές οι επιστήμες ;

**ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ** : η Συμβουλευτική έχει πολλά κοινά σημεία με την Ψυχολογία, από την οποία δημιουργήθηκε ξεχωριστός κλάδος, η Συμβουλευτική Ψυχολογία. Η Ψυχολογία είναι εκείνη η επιστήμη που δανείζει στη Συμβουλευτική τις περισσότερες θεωρίες, τεχνικές και μεθόδους της. Μια βασική τους ομοιότητα είναι ότι συμπίπτουν οι στόχοι τους, καθώς και οι δύο ενδιαφέρονται για την απόκτηση αυτοεκτίμησης και την αποκατάσταση της ψυχικής ισορροπίας και την αφύπνιση εκείνων των ικανοτήτων και προσόντων που θα βοηθήσουν το άτομο να εξασφαλίσει την επίλυση οποιοδήποτε προβλήματος. Ωστόσο, η Συμβουλευτική διαφέρει από την ψυχοθεραπεία ή την κλινική ψυχολογία και έχουν επισημανθεί οι παρακάτω διαφορές.

1. Η Συμβουλευτική ενδιαφέρεται περισσότερο για τα αποτελέσματα των ενεργειών των ανθρώπων στην καθημερινή τους ζωή (είτε πρόκειται για προσωπικά είτε για επαγγελματικά και εκπαιδευτικά προβλήματα) ενώ η κλινική ψυχολογία ασχολείται περισσότερο με την πρόληψη και ενδιαφέρεται για την ανάλυση του εσωτερικού κόσμου του ανθρώπου .

2. Η Συμβουλευτική απευθύνεται και ασχολείται με υγιείς

ανθρώπους, οι οποίοι αντιμετωπίζουν ελαφριάς μορφής δυσκολίες και προβλήματα. Η Ψυχολογία λειτουργεί σε θεραπευτικό επίπεδο και απευθύνεται σε άτομα με σοβαρές ψυχικές διαταραχές.

Η Συμβουλευτική όμως, από τη στιγμή που έχει ως επίκεντρο την ανθρώπινη οντότητα είναι επόμενο να επηρεάζεται και να συνεργάζεται και με άλλες συναφείς επιστήμες που και αυτές σχετίζονται με όλους τους τομείς δραστηριότητας του ανθρώπου.

**ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΗ** : Αναμφίβολα η Συμβουλευτική σχετίζεται με την Εκπαίδευση ή γενικά την Παιδαγωγική, εφόσον και οι δύο τους επιδιώκουν την ολοκλήρωση και ομαλή εξέλιξη της προσωπικότητας του ατόμου. Εξάλλου η Συμβουλευτική ή αλλιώς Σχολική Συμβουλευτική μέσω της αγωγής και της εκπαίδευσης προσπαθεί να προσεγγίσει το μαθητή, να εισχωρήσει βέβαια, πάντα μετά τη συγκατάθεση του ίδιου, στον ψυχισμό του και να καταπολεμήσει τα αίτια που ευθύνονται κατά κύριο λόγο για όποιες δυσκολίες αντιμετωπίζει. Έτσι, υιοθετώντας η Συμβουλευτική βασικές αρχές της Παιδαγωγικής καταφέρνει να πετύχει τους στόχους της και επομένως, να ταυτίζεται με την «αγωγή», αφού για την επίτευξη της αγωγής προϋποτίθεται η συμβουλευτική σχέση.

**ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ**: Η Συμβουλευτική συνδέεται με τη Φιλοσοφία και στηρίζεται πάνω σε αυτή. Εξάλλου, δε ξεχνάμε ότι όλες οι επιστήμες αρχικά προέρχονται από τη Φιλοσοφία και τις θεωρητικές της

προσεγγίσεις. Έτσι η Συμβουλευτική χρησιμοποιεί θεωρίες και πρακτικές της Φιλοσοφίας, καθώς και αυτή κάνει αναφορά στη φύση του ανθρώπου, την ύπαρξή του, τις ικανότητές του, τις αδυναμίες του, τα προτερήματά του, τα όριά του κ.α.

**ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑ:** Ασφαλώς και η Συμβουλευτική επηρεάζεται από την Κοινωνιολογία, αφού και οι δύο αποσκοπούν και έχουν ως κύριο μέλημα τη δημιουργία των κατάλληλων προϋποθέσεων ώστε το άτομο να ζει μια ποιοτική ζωή. Για να μπορέσει να επιβιώσει και να ζήσει ομαλά ο άνθρωπος μέσα στην κοινωνία πρέπει να βρίσκεται σε συνεχή αλληλεπίδραση και επικοινωνία με τα άλλα μέλη της κοινωνίας. Για την εξασφάλιση μιας τέτοιας επισφαλούς και επιτυχημένης κοινωνικοποίησης ευθύνεται η Συμβουλευτική, η οποία βασισμένη στη μεθοδολογία και έρευνα της Κοινωνιολογίας πετυχαίνει να εξαλείψει τα εσωτερικά εκείνα στοιχεία της προσωπικότητας του ατόμου που το εμποδίζουν να ενταχθεί και να προσαρμοστεί στην κοινωνία.

**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ :** Η ύπαρξη της εργασιακής Συμβουλευτικής μαρτυρά τη στενή σχέση της με την Οικονομική Επιστήμη. Οι δύο επιστήμες έχουν στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος την αγορά εργασίας και το σωστό επαγγελματικό προσανατολισμό του ατόμου.

Άλλες επιστήμες που συνεργάζονται με τη Συμβουλευτική είναι η Ιατρική, η Θεολογία κ.α.

#### 1.4 ΚΛΑΔΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ

Η πολυπλοκότητα σήμερα των προβλημάτων και η παρουσία αυτών σε ποικίλους χώρους δράσης του ανθρώπου επέβαλαν τη δημιουργία εξειδικευμένων κλάδων της Συμβουλευτικής, για την καλύτερη και αμεσότερη επίτευξη των στόχων της.

Οι κλάδοι αυτοί είναι οι εξής:

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ:** Είναι εκείνη η Συμβουλευτική που καθοδηγεί και προετοιμάζει τον άνθρωπο για την επιλογή του επαγγέλματος που του ταιριάζει. Χρέος του συμβούλου είναι να γνωρίζει πολύ καλά τις τελευταίες εξελίξεις σε όλα τα επαγγέλματα, ενώ σημαντική είναι η γνώση των κινδύνων, των απαιτήσεων και των προσόντων που ζητούν. Βέβαια, βασική προϋπόθεση για να καθοδηγήσει σωστά ο σύμβουλος τον συμβουλευόμενο είναι να γνωρίζει καλά τις ικανότητες και τα ενδιαφέροντά του. Η επαγγελματική Συμβουλευτική εφαρμόζεται στο χώρο του σχολείου.

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ:** Είναι εκείνη η οποία ενδιαφέρεται και ασχολείται με την εξέλιξη και την προσαρμογή του

παιδιού, του εφήβου ή του νέου στο σχολικό – εκπαιδευτικό περιβάλλον. Εφαρμόζεται σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης, από το νηπιαγωγείο μέχρι και το πανεπιστήμιο και παρέχει βοήθεια στους τομείς της εκπαιδευτικής, επαγγελματικής και προσωπικής εξέλιξης. Επομένως, εκτείνεται και πέρα από το σχολείο, στο σπίτι και στην κοινωνία, για να συλλέξει τα στοιχεία που θα της χρησιμεύσουν, ώστε να βοηθήσει απολεσματικότερα το κάθε παιδί στην εξέλιξη του.

**ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ:** Τη συναντούμε κυρίως σε όλους εργασιακούς χώρους δημοσίου ή ιδιωτικού τομέα. Στόχος της είναι η καλύτερη προσαρμογή του εργαζομένου στο χώρο εργασίας του. Έτσι, λύνονται θέματα και προβλήματα μέσα στην εργασία που εμποδίζουν την απόδοση του συμβουλευόμενου.

**ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ:** Αυτού του είδους η Συμβουλευτική ασχολείται και εργάζεται με άτομα που έχουν φυσική μειονεξία ή ψυχικές διαταραχές και τα βοηθά να ξεπεράσουν τα προσωπικά, εργασιακά και κοινωνικά τους προβλήματα. Η Συμβουλευτική Αποκατάστασης απευθύνεται σε όλες της ηλικίες και εφαρμόζεται σε σχολεία, νοσοκομεία, κέντρα αποκατάστασης και άλλους Οργανισμούς Πρόνοιας.

**ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΩΝ:** Στόχος αυτής της είναι η εξάλειψη των αισθημάτων απομόνωσης, ψυχικής και σωματικής κατάπτωσης που νιώθουν τα άτομα της τρίτης ηλικίας. Η Συμβουλευτική παίρνοντας τη μορφή άλλοτε δυαδικής σχέσης και άλλοτε μιας ομάδας βοηθά τους ηλικιωμένους να συνειδητοποιήσουν

ότι στην προσπάθειά τους για επιβίωση δεν είναι μόνοι τους, αλλά υπάρχουν δίπλα τους και άλλοι με τα ίδια προβλήματα. Χώροι εφαρμογής αυτής της Συμβουλευτικής είναι τα Κ.Α.Π.Η. Γηροκομεία κ.α.

### ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ – ΣΥΖΥΓΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ: Η

Οικογενειακή Συμβουλευτική απασκοπεί στο να βοηθήσει τα μέλη της οικογένειας να αντιμετωπίσουν πιο εποικοδομητικά τα προβλήματα που προκύπτουν. Τα θέματα που απασχολούν την Οικογενειακή Συμβουλευτική είναι:

- Διαπροσωπικές σχέσεις συζύγων, γονέων, παιδιών, αδελφών.
- Προβλήματα ανατροφής των παιδιών.
- Σεξουαλικά προβλήματα συζύγων.
- Οικονομικά και νομικά προβλήματα.
- Επιλογή συντρόφου και πρόβλεψη επιτυχίας ή αποτυχίας μιας σχέσης στην περίπτωση του οικογενειακού προγραμματισμού.

Χώροι εφαρμογής είναι η ιδιωτική κατοικία και άλλοι χώροι οικογενειακού προγραμματισμού, κλινικοί χώροι κ.τ.λ.

### ΠΟΙΜΑΝΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ: Ποιμαντική ονομάζεται η

Συμβουλευτική που προσφέρεται από έναν κληρικό και που προσπαθεί να συνδέσει τις πνευματικές αξίες με μια ψυχολογική προσέγγιση. Ο ποιμαντικός σύμβουλος ασχολείται με ζητήματα που σχετίζονται με το

γάμο, τον πόνο, τις ενοχές, το πένθος, την αρρώστια και άλλα ερωτήματα θρησκευτικού χαρακτήρα. Η Ποιμαντική Συμβουλευτική εφαρμόζεται στην Εκκλησία και σε άλλα ιδρύματα.

Βέβαια, εκτός από τους παραπάνω κλάδους της Συμβουλευτικής που θεωρούνται οι πιο σημαντικοί υπάρχουν και άλλοι, όπως η Στρατιωτική Συμβουλευτική, η Αθλητική Συμβουλευτική, η Νομική Συμβουλευτική κ.α.

Πίνακας 1 : Οι βασικότεροι κλάδοι της Συμβουλευτικής και οι χώροι εφαρμογής τους.

1. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ	Κυρίως στο σχολικό χώρο
2. ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ	Στην εκπαίδευση
3. ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ	Δημόσιοι και ιδιωτικοί χώροι εργασίας
4. ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	Σχολεία, Νοσοκομεία, Οργανισμοί Πρόνοιας
5. ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΩΝ	Κ.Α.Π.Η., Γηροκομεία κ.α.
6. ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ-ΣΥΖΥΓΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ	Ιδιωτικοί χώροι, Κλινικοί χώροι.
7. ΠΟΙΜΑΝΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ	Εκκλησία και άλλα ιδρύματα.
8. ΑΘΛΗΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ	Χώροι και Υπηρεσίες Αθλητισμού
9. ΝΟΜΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ	Χώροι Δικαιοσύνης .
10. ΣΤΡΑΤΙΩΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ	Ένοπλες Δυνάμεις.



## 1.5 ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΣΥΝΕΤΕΛΕΣΑΝ ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ

Κανείς δε μπορεί να υποστηρίξει με σιγουριά, που εντοπίζεται ιστορικά η Συμβουλευτική. Κάποιο ίχνος Συμβουλευτικής, χωρίς βέβαια να στηρίζεται σε επιστημονική βάση, θα μπορούσαμε να βρούμε στην εποχή του Πλάτωνα και του Αριστοτέλη και στη συνέχεια, στους φιλοσόφους του 17<sup>ου</sup> και 18<sup>ου</sup> αιώνα. Στηρίχτηκε λοιπόν, η Συμβουλευτική σε όλους εκείνους που θέλησαν να ερευνήσουν και να ανακαλύψουν τη φύση του ανθρώπου – κοινωνίας. Πάντως, ως επιστήμη θεωρείται ότι εμφανίστηκε και αναπτύχθηκε στην Αμερική στις αρχές του 20ου αιώνα. Μια εποχή δηλαδή η οποία είναι γνωστή ως περίοδος κοινωνικών μεταρρυθμίσεων. Ο φόβος της φτώχειας, της ανεργίας, της αδικίας και της διαφθοράς αποκτούσαν κάποια αντιμετώπιση, καθώς η Αμερική περνούσε τη μεταβατική περίοδο της εκβιομηχάνισης της. Μεταπολεμικά για την αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων επιχειρήθηκαν πολλές μεταρρυθμίσεις, όπως η δημιουργία οργανωμένης φιλανθρωπίας, οι οίκοι ευγηρίας, η υποχρεωτική εκπαίδευση ως μέσων πρόληψης κοινωνικών ταραχών (Κοσμίδου – Γαλανουδάκη, 1996)<sup>9</sup>.

Ουσιαστικά οι ρίζες της Συμβουλευτικής βρίσκονται σε πολλές πηγές που χρονικά τοποθετούνται στις αρχές του αιώνα μας,

<sup>9</sup> Χ. Κοσμίδου-Hardy & Α. Γαλανουδάκη-Ράπη. Συμβουλευτική – Θεωρία και Πρακτική. Ασημάκη. Αθήνα. 1996.

(Μαλικιώτη – Λοΐζου, 1994)<sup>10</sup>.

Μετά τη Βιομηχανική Επανάσταση και τον κατακλυσμό του εργασιακού τομέα από μικρής ηλικίας, αμέσως δημιουργήθηκε η ανάγκη εκπαίδευσης κάποιων ειδικών, ώστε να βοηθήσουν τα παιδιά να επιλέξουν εκείνο το επάγγελμα που τους ταιριάζει. Δημιουργείται έτσι ο θεσμός του Επαγγελματικού Προσανατολισμού, πρωτοστάτης του οποίου ήταν ο Parsons ο οποίος ξεκίνησε ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης ειδικών επαγγελματικού προσανατολισμού, και του δομήθηκε έτσι η ευκαιρία να προωθήσει προοδευτικές ιδέες για την Συμβουλευτική. Μάλιστα από το 1952 η εκπαίδευση συμβούλων γίνεται πιο συστηματικά και ιδρύονται οι πρώτες υπηρεσίες για Συμβουλευτική και «Επαγγελματική Αποκατάσταση». Ιδιαίτερα σήμερα τα δεδομένα στο χώρο της εργασίας (αυτοματοποίηση των μέσων παραγωγής, διαφοροποίηση μορφών ανεργίας, αλλαγή επαγγελματικών αξιών του ανθρώπου, ο κορεσμός πολλών επαγγελμάτων κ.α) κάνουν επιτακτική την ανάγκη όχι μόνο καθιέρωσης του επαγγελματικού προσανατολισμού, αλλά και ανάπτυξής του και προσαρμογής του στις νέες εργασιακές και κοινωνικές εξελίξεις που σημειώνονται κάθε φορά.

Το κίνημα της ψυχικής υγιεινής που ξεκίνησε γύρω στα 1908 συνέβαλε κατά μεγάλο βαθμό στη δημιουργία και ανάπτυξη της Συμβουλευτικής, η οποία ενδιαφέρθηκε για την ψυχική υγεία του ανθρώπου και τη διατήρηση της αξιοπρέπειάς του. Τις τελευταίες δεκαετίες, η λειτουργία των οργανωμένων κοινωνιών με τις αρνητικές

---

<sup>10</sup> Μ. Μαλικιώση-Λοΐζου, Συμβουλευτική Ψυχολογία, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1994.

επιπτώσεις που επέφερε στον ψυχικό κόσμο του ανθρώπου αποτελεί ένα βασικό παράγοντα στην αλματώδη εξέλιξη της Συμβουλευτικής.

Επιπλέον, η δημιουργία και εμφάνιση της συμβουλευτικής έχει την πηγή στην ανάπτυξη του κινήματος της Ψυχομετρίας. Πρώτος ο Alfred Biuet στη Γαλλία το 1900, με μία εργασία του και μαζί με τη Simon ανέπτυξαν μια κλίμακα νοημοσύνης, για την αξιολόγηση παιδιών με μαθησιακές δυσκολίες στα γαλλικά σχολεία. Στη συνέχεια γύρω στα 1927 ο E.U.Strong κατασκεύασε μια κλίμακα επαγγελματικού ενδιαφέροντος, όπου μπόρεσε να μελετήσει τις δεξιότητες και τα ενδιαφέροντα σε διαφορετικά άτομα σε σχέση με τα διάφορα επαγγέλματα και μπορούσαν οι ενδιαφερόμενοι να συλλέξουν αρκετές πληροφορίες σχετικά με τις επαγγελματικές ευκαιρίες που τους παρουσιάζονταν. Έτσι, αργότερα, η κατασκευή πολλών έγκυρων και αξιόπιστων τεστ για τη μέτρηση ατομικών χαρακτηριστικών των ανθρώπων συντέλεσαν στην πραγμάτωση των σκοπών της Συμβουλευτικής.

Το θετικό κλίμα που επικρατεί τα τελευταία χρόνια απέναντι σε όποια υπηρεσία ψυχολογικής βοήθειας, καθώς και η επικράτηση της άποψης πως η ψυχοθεραπεία μπορεί να γίνει όχι μόνο από άτομα που έχουν τελειώσει την Ιατρική αποτελούν βασικούς παράγοντες ανάπτυξης της Συμβουλευτικής.

Έτσι η Συμβουλευτική ενώ ξεκίνησε έχοντας ως στόχο την καλύτερη επαγγελματική ενημέρωση, ωστόσο δε στάθηκε μόνο εκεί. Σήμερα στοχεύει στο να βοηθήσει τον άνθρωπο να ζει καλύτερα,

πληρέστερα και να έχει εμπιστοσύνη στην προσωπική του αξία.

## 1.6. ΣΚΟΠΟΙ, ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

### ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ

Οι γενικοί σκοποί της Συμβουλευτικής απορρέουν από την παραδοχή της διατύπωσης, ότι η Συμβουλευτική κατά κύριο λόγο απευθύνεται σε υγιή άτομα.

Οι Uumboltz και Thoresen υποστηρίζουν ότι όταν καταρτίζονται οι σκοποί της Συμβουλευτικής, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τρία κριτήρια : (Δημητρόπουλος, 1998)<sup>11</sup>

- 1) Το άτομο πρέπει να είναι δεκτικό ως προς το καθιερωμένο σκοπό.
- 2) Ο σύμβουλος πρέπει να διαθέτει ζήλο και να είναι πρόθυμος να παρέχει κάθε είδους βοήθεια στον συμβουλευόμενο.
- 3) Διαπίστωση σχετικά με το αν πραγματοποιήθηκαν ή όχι οι σκοποί της Συμβουλευτικής διαδικασίας.

Ο Bynue τοποθετεί τους σκοπούς της Συμβουλευτικής σε τρεις άξονες διάρκειας (Δημητρόπουλος, 1998)<sup>12</sup> :

- 1) Ως άμεσοι (βραχυπρόθεσμοι)

- 2) Ως ενδιάμεσοι σκοποί (μεσοπρόθεσμοι) και τέλος,
- 3) Ως τελικοί σκοποί (μακροπρόθεσμοι) .

Επίσης, η Tyler (Δημητρόπουλος 1998)<sup>12</sup> κάνει αναφορά σε δύο τάσεις στην προσπάθεια καθορισμού των σκοπών της Συμβουλευτικής.

- 1) Η Συμβουλευτική αποσκοπεί στο να βοηθήσει το συμβουλευόμενο να αποφασίζει συνετά και να κάνει τις καλύτερες επιλογές.
- 2) Η Συμβουλευτική αποβλέπει στη διευκόλυνση του ανθρώπου να προσαρμόζεται ομαλά στο περιβάλλον του και να εξασφαλίζει, να διατηρεί και να προάγει την ψυχική του υγεία.

Μάλιστα, οι Sherter και Stone (Δημητρόπουλος, 1998)<sup>12</sup> υποστηρίζουν πως η Συμβουλευτική πρέπει να είναι όχι τόσο επανορθωτική, όσο προληπτική.

Γενικά η Συμβουλευτική έχει βασικούς σκοπούς :

- Το άτομο να αποκτήσει αυτοέλεγχο και αυτογνωσία.
- Να αποφασίζει για το μέλλον του και να ελέγχει τη ζωή του.

<sup>11</sup> Ε.Γ. Δημητρόπουλος, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Γρηγόρη, Αθήνα, 1998.

<sup>12</sup> Ε.Γ. Δημητροπουλος, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Γρηγόρη, Αθήνα, 1998.

- Να αποδέχεται τον εαυτό του και να χρησιμοποιεί τις ικανότητές του, για να ανελιχθεί στο στίβο της ζωής.
- Να αλλάζει κάθε φορά τη συμπεριφορά του και τη στάση του προς άλλους, όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο.
- Να μάθει να επικοινωνεί με το περιβάλλον του για καλύτερη κοινωνική – επαγγελματική συνεργασία.

Κατά τον ίδιο τρόπο καθορίζονται και ταξινομούνται και οι στόχοι στη συμβουλευτική διαδικασία :

- Κυρίαρχος στόχος της Συμβουλευτικής θεωρείται η συναισθηματική κυρίως στήριξη και βοήθεια του συμβουλευόμενου από τον σύμβουλο.
- Ο εφοδιασμός του ατόμου με τόλμη, αποφασιστικότητα, αυτοπεποίθηση, καθώς και άλλων παρόμοιων γνωρισμάτων που συνθέτουν μια υγιή και ολοκληρωμένη προσωπικότητα.
- Ακόμη, η ενδυνάμωση και εμπύχωση του ατόμου κι όχι η σκληρή κριτική και αποθάρρυνσή του.
- Γίνεται αποδεκτή η ανεξαρτησία και αυτονομία του κάθε ανθρώπου.

Αν κάθε θεωρητική προσέγγιση καθορίζει το δικό πλαίσιο αναφοράς των στόχων, ωστόσο στη συμβουλευτική πράξη έχουν γίνει αποδεκτοί κάποιοι στόχοι που ενστερνίζονται όλες τις σχολές.

- Η τροποποίηση της συμπεριφοράς, αυτοενίσχυση.
- Ο αυτοέλεγχος.

Ο Carl Rogers, εμπνευστής της προσωποκεντρικής κατεύθυνσης πιστεύει πως κύριος στόχος της Συμβουλευτικής είναι «.....μία ευρύτερα βασισμένη δομή του εαυτού, η περίληψη μεγαλύτερου ποσοστού εμπειρίας ως μέρους του εαυτού και μια πιο άνετη και ρεαλιστική προσαρμογή στη ζωή» (Μαλικιώση – Λοίζου, 1994:277)<sup>13</sup>.

Στη συνέχεια διαχωρίζει τους στόχους (Μαλικιώση – Λοίζου, 1994 : 279 – 280)<sup>13</sup> :

- i. Σε στόχους έκβασης (outcome goals), οι οποίοι σχετίζονται με τους λόγους για τους οποίους το άτομο ζήτησε βοήθεια. Αν αυτοί οι στόχοι είναι ασαφείς και αφηρημένοι, τότε χρέος του συμβούλου είναι να τους ξεκαθαρίσει πάντα βέβαια με την πολύτιμη συνεργασία του συμβουλευόμενου. Αν πάλι αυτοί οι στόχοι είναι ξεκάθαροι, τότε και οι δύο τους από κοινού πρέπει να εφεύρουν και να ανακαλύψουν τρόπους με τους οποίους θα τους πετύχουν.
- ii. Σε στόχους διαδικασίας (process goals), οι οποίοι συνδέονται με τη δημιουργία κατάλληλης και άριστης επικοινωνίας, έτσι ώστε να υλοποιηθεί ομαλά η αλλαγή

<sup>13</sup> Μ. Μαλικιώση-Λοίζου, Συμβουλευτική Ψυχολογία, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1994, σ.277, 279-280.

συμπεριφοράς από την πλευρά του συμβουλευόμενου. Η επίτευξη αυτών των στόχων πραγματοποιείται, όταν ο σύμβουλος δεν έχει απειλητικές, αυστηρές και κριτικές διαθέσεις απέναντι στο συμβουλευόμενο και κατανοεί τα προβλήματα και τις ανησυχίες του, ενώ ο δεύτερος θα αγγίξει αυτούς τους στόχους μέσα από την αυτογνωσία και την αυτοενίχνευση, την εμπιστοσύνη και την πλήρη αποδοχή της διαδικασίας.

Τελικά, η πραγμάτωση των στόχων που θέτει κάθε φορά η Συμβουλευτική θα λέγαμε ότι μαρτυρά την επιτυχία ή όχι της συμβουλευτικής διαδικασίας, το ζήλο και τη θέληση τόσο του συμβούλου, όσο και του συμβουλευόμενου, καθώς και το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την ολοκλήρωσή της. Βασικό κριτήριο για την επιτυχία της συμβουλευτικής διαδικασίας αποτελεί η άριστη συνεργασία και συμφωνία των δύο υποκείμενων αυτής της διαδικασίας.

### **1.7. ΤΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ**

Η έννοια του αντικειμένου μπορεί να περιοριστεί από δύο κατευθύνσεις (Δημητρόπουλος, 1998 : 30)<sup>14</sup>.

A. Η πρώτη κατεύθυνση της αφορά την πελατεία της, τα υποκείμενα δηλαδή στα οποία απευθύνεται και που, όπως ήδη αναφέρθηκε, πρόκειται για υγιή άτομα

---

<sup>14</sup> Ε. Γ. Δημητρόπουλος, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Γρηγόρη, Αθήνα, 1998, σ.30



οποιοδήποτε χώρου.

B. Η δεύτερη κατεύθυνση αφορά στο επιστημονικό περιεχόμενό της, το οποίο είναι δύσκολο να προσδιοριστεί και να οριοθετηθεί με σαφήνεια και αυτό για δύο λόγους. Ο πρώτος λόγος είναι ότι δεν υπάρχουν όρια στις υπηρεσίες βοήθειας τα οποία μπορούν να οριστούν με ακρίβεια. Η επικούρηση που προσφέρεται στον άνθρωπο συνεχίζει να υπάρχει παρά μόνο όταν συντρέχουν κάποιες προϋποθέσεις :

- Όταν δεν έχουν εξαντληθεί τα μέσα προσφοράς βοήθειας.
- Όταν δεν έχει μειωθεί η θέληση και το ενδιαφέρον του συμβούλου.
- Όταν δεν έχει τελειώσει η επινοητικότητα και η εφευρετικότητα του λειτουργού της Συμβουλευτικής.

Ο δεύτερος λόγος σχετίζεται με την αυτονομία της ίδιας της Συμβουλευτικής. Τα όριά της είναι αναμφίβολα δυσδιάκριτα, καθώς δεν αποτελεί από μόνη της αυτοδύναμη, ανεξάρτητη και ξεχωριστή επιστήμη, αλλά δανείζεται θεωρία και πράξη από άλλες επιστήμες και γνωστικά αντικείμενα.

Το θέμα λοιπόν οριοθέτησης του επιστημονικού περιεχομένου της Συμβουλευτικής παραμένει ανοιχτό. Ένα ζήτημα οριοθέτησης θα μπορούσε να τεθεί μέσα από τους σκοπούς, στόχους,

λειτουργίες, δραστηριότητες και το αντικείμενό της.

### **1.8. Η ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΣΤΟΝ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΧΩΡΟ**

Η Συμβουλευτική εισήχθη στην Ελλάδα το δεύτερο ήμισυ του αιώνα μας ακολουθώντας το παράδειγμα των άλλων χωρών του εξωτερικού. Εκτός από τη χρονική καθυστέρηση που σημειώθηκε η εισαγωγή της δεν έγινε με ομαλό τρόπο, αλλά ασυστηματοποίητο και αμέθοδο, έτσι που κανείς να μη γνωρίζει πολλές πληροφορίες για το που γίνεται, από ποιους γίνεται, και με ποιον τρόπο εφαρμόζεται. Επικρατούσε δηλαδή τουλάχιστον μέχρι το 1980 μια νεφελώδης κατάσταση, όπου η Συμβουλευτική εφαρμοζόταν χωρίς να στηρίζεται σε ένα στερεό και ξεκάθαρο, θεωρητικό και πρακτικό υπόβαθρο. Η πολιτεία στην προσπάθειά της να ανταποκριθεί στο νέο ευρωπαϊκό ρεύμα γεννά το θεσμό του «Σχολικού Συμβούλου» στην Πρωτοβάθμια και Δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Γρήγορα, όμως, αυτός ο θεσμός καταργήθηκε καθώς πολλοί ήταν εκείνοι που αμφισβήτησαν, τόσο την επαγγελματική κατάρτιση και αντικειμενικότητα των προσώπων που επιλέγονταν για αυτό το θεσμό, όσο και τη σωστή και πλήρη ανταπόκρισή τους στο ρόλο για τον οποίο ήταν ταγμένοι.

Ίσως ο προσφορότερος τρόπος για μια γενική θεώρηση της κατάστασης που επικρατεί σήμερα σε ότι αφορά το θεσμό της Συμβουλευτικής είναι η αξιολογική παρουσίαση των διάφορων εφαρμογών είτε του θεσμού ως όλου είτε κάποιων λειτουργιών ειδικά. Θα ακολουθήσει μία σύντομη περιδιάβαση στους διάφορους χώρους

εφαρμογής του θεσμού στον Ελλαδικό χώρο.

1) **ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ:** Ο Σχολικός Επαγγελματικός Προσανατολισμός (Σ.Ε.Π.) μετά το 1976 είχε μια αρκετά ικανοποιητική εξέλιξη στην Εκπαίδευση. Μάλιστα τα τελευταία δύο χρόνια υπήρξε και ουσιαστική πρόβλεψη δυνάμει βελτίωσης της στήριξης του Σ.Ε.Π. στο Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, με δύο σημαντικές εξελίξεις: α) ιδρύθηκε «Τομέας Σ.Ε.Π.» και β) διορίστηκε «Σύμβουλος Σ.Ε.Π.»

Ως συνέχεια των παραπάνω θα ανέμενε κανείς μία νέα αναβάθμιση του Σ.Ε.Π. στην Εκπαίδευση. Το 1993 υπήρξε μία ουσιαστική υποβάθμιση του θεσμού στη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση, σε εφαρμογή σχετικής απόφασης του Υπουργού Παιδείας μετά από εισήγηση του ίδιου και έχοντας ως πρόσχημα την αναβάθμιση του θεσμού.

Έτσι από τη σχολική περίοδο 1993 – 94 καταργείται ο Σ.Ε.Π. στις τάξεις Α' και Β' Γυμνασίου, εν ονόματι της υποκατάστασής του από τα «Κέντρα Σ.Ε.Π.», τα οποία βέβαια βρίσκονται ακόμη πολύ μακριά από το να αποτελέσουν ουσιαστικό μέσο υλοποίησης του Σ.Ε.Π., και της «διάχυσης» του Σ.Ε.Π. σε όλο το Αναλυτικό Πρόγραμμα.

Με αυτόν τον τρόπο, όμως, ουσιαστικά αυτό-ανακαλείται και εξουδετερώνεται ο ψυχοπαιδαγωγικός, ο εξελικτικός, ο δυναμικός χαρακτήρας του Σχολικού Προσανατολισμού και αν τα πράγματα εξελιχθούν όπως διαφαίνεται ότι σχεδιάζεται, τότε το όλο οικοδόμημα του Σ.Ε.Π. θα υποβαθμιστεί σε μία στείρα και προπάντων στατική πληροφόρηση. Ίσως στο πλαίσιο αυτό του προγραμματισμού δεν

επιδιώχτηκε καμία ουσιαστική επιμόρφωση εκπαιδευτικών στον Σ.Ε.Π., και αυτό συνιστά και την κύρια αδυναμία στην όλη προσπάθεια για προσανατολισμό των μαθητών σήμερα.

Στην Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση, και παρά την επιμονή στη φιλοσοφία του Εξελικτικού Προσανατολισμού και στον παιδαγωγικό χαρακτήρα του θεσμού τίποτε δεν άλλαξε. Πέρα από κάποια σκόρπια ψήγματα επαγγελματογνωσίας στη μορφή συζήτησης επαγγελματών, που υπάρχουν στα βιβλία του Δημοτικού, καμία παρέμβαση βελτίωσης δεν έγινε και καμία κίνηση συστηματοποιημένης επέκτασης του θεσμού προς την Πρωτοβάθμια και Προσχολική βαθμίδα δεν ακολούθησε.

Στο χώρο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης εντοπίζεται ίσως ενδιαφέρουσα κινητικότητα ως προς τον θεσμό στο σύνολό του, η οποία εκφράζεται σε τρεις κυρίως μορφές :

- 1) Ως ενδιαφέρον για την ψυχολογική και συμβουλευτική στήριξη των φοιτητών – σπουδαστών, με την ίδρυση Κέντρων Συμβουλευτικής (Κ.Σ.) και Κέντρων Σ.Ε.Π. ( ήδη υπάρχουν Κ.Σ. στη Φιλοσοφική Σχολή Αθηνών και Ιωαννίνων και στη ΣΕΛΕΤΕ, ενώ προσπάθειες λιγότερο οργανωμένες γίνονται και σε άλλα ιδρύματα, ενώ στον Τομέα Παιδαγωγικής της Φιλοσοφικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών ιδρύθηκε το πρώτο Κέντρο Σ.Ε.Π.).
- 2) Ως εισαγωγή μαθήματος με διάφορους τίτλους σχετικό με τη Συμβουλευτική και τον Προσανατολισμό στα τμήματα

που παράγουν εκπαιδευτικούς. Παράλληλα, βέβαια, με αυτό δημιουργήθηκαν μερικές θέσεις με γνωστικό περιεχόμενο τη Συμβουλευτική και τον Προσανατολισμό.

- 3) Ως αποτέλεσμα χρηματοδοτικής πίεσης, μέσω του Ευρωπαϊκού Κοινοτικού Ταμείου, με την ίδρυση των Γραφείων Σταδιοδρομίας σχεδόν σε όλα τα Ιδρύματα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.

Στο πρόγραμμα των Προγραμμάτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Π.Ε.Κ.) περιλαμβάνονται λίγες ώρες συνολικά για τον Σ.Ε.Π., αλλά τόσο ο αριθμός των ωρών όσο και οι προϋποθέσεις που ήδη δημιουργήθηκαν σχετικά με τη λειτουργία των Π.Ε.Κ. καθιστούν την προσπάθεια αυτή άνευ αντικρίσματος και ουσίας. Έτσι, μια κατ' αρχήν καλή ιδέα ουσιαστικά αυτοεξουδετερώθηκε.

**2) ΣΤΗΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ :** Παρότι η εξέλιξη του Επαγγελματικού Προσανατολισμού στο χώρο του Υπουργείου Εργασίας εμφανίζεται ως εντυπωσιακή, δεν είναι ανάλογη η εικόνα που παρουσιάζεται σήμερα.

Στο χώρο της Απασχόλησης εμφανίζεται μια παρακμή που πολύ δύσκολα μπορεί να την κατανοήσει κανείς, τη στιγμή μάλιστα που ο Ο.Α.Ε.Δ. διαθέτει την οργάνωση και τα μέσα να τον αναβαθμίσει. Έτσι, πέρα από τις διαδικασίες ψυχομετρικής εξέτασης υποψήφιων μαθητών για τις σχολές του Ο.Α.Ε.Δ. (δραστηριότητα που είναι στην καλύτερη περίπτωση περιφερειακή λειτουργία), ακόμα και ο ρόλος των Πρότυπων Κέντρων έχει υποβαθμιστεί (η ύπαρξη τους δεν υποδηλώνει

αυτόματα παραγωγικότητα, αποτελεσματικότητα, χρηστικότητα κ.ο.κ.).

Τα τελευταία χρόνια, πάντως, ο Ο.Α.Ε.Δ. έχει επιχειρήσει την εφαρμογή κάποιων καινοτομικών για τη χώρα μας προγραμμάτων με τη χρηματοδότηση από Κοινοτικού πόρους. Ενδεικτικά μνημονεύονται:

- i. Το πρόγραμμα «Ενεργού Επαγγελματικού Προσανατολισμού».
- ii. Το πρόγραμμα Επαγγελματικής Κατάρτισης και Επαγγελματικού Προσανατολισμού ατόμων με ειδικές ανάγκες .
- iii. Το πρόγραμμα Επαγγελματικού Προσανατολισμού φυλακισμένων.
- iv. Το πρόγραμμα Επαγγελματικού Προσανατολισμού στρατευμένων.

Ίσως η μεγαλύτερη δυσκολία του Ο.Α.Ε.Δ. αυτή τη στιγμή, σε ό,τι αφορά την εφαρμογή του Επαγγελματικού Προσανατολισμού, σχετίζεται με την έλλειψη ειδικευμένου δυναμικού, το οποίο βρίσκεται σχεδόν σε μηδενικό επίπεδο από πλευράς Συμβούλων Επαγγελματικού Προσανατολισμού.

**3) ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ :** Πολλοί δήμοι της χώρας έχουν αναπτύξει διάφορες δραστηριότητες και έχουν οργανώσει υπηρεσίες που σχετίζονται άμεσα με την υλοποίηση λειτουργιών Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού. Ενδεικτικά μνημονεύονται:

- i. Οι διάφοροι «Συμβουλευτικοί Σταθμοί» που έχουν ιδρυθεί και λειτουργούν σε πολλούς δήμους και στους οποίους παρέχονται διαφόρων μορφών συμβουλευτικές υπηρεσίες.
- ii. Τα διάφορα προγράμματα Συμβουλευτικής που υλοποιούνται στο πλαίσιο της Κοινωνικής Υπηρεσίας των δήμων – όπως αυτές που εφαρμόζονται μέσα από λειτουργίες πνευματικών κέντρων, πολιτιστικών κέντρων κ.α.

Οι υπηρεσίες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης έχουν το μέγα πλεονέκτημα ότι διαθέτουν την ευκολία και ευελιξία κινήσεων και αποφάσεων που δεν διαθέτουν οι δημόσιες υπηρεσίες λόγω της αρτηριοσκλήρωσης της νοοτροπίας του Δημόσιου Τομέα. Αντίθετα οι υπηρεσίες της Τοπικής Αυτοδιοίκησης έχουν παντελή έλλειψη προσωπικού ειδικευμένου σε θέματα Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού.

**4) ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ :** Στα πλαίσια των κατά καιρούς διαφόρων Υπηρεσιών που σχετίζονται με Υγεία και Πρόνοια λειτουργούν υπηρεσίες, μονάδες, ιδρύματα κ.τ.λ. που είτε ολόκληρη η δραστηριότητά τους είτε μέρος της σχετίζεται άμεσα με Συμβουλευτική πρωτίστως ή σε κάποιες περιπτώσεις και με τον Προσανατολισμό. Ενδεικτικά και μόνο ως χώροι εφαρμογής μνημονεύονται τα Κέντρα Ψυχικής Υγείας σε διάφορες πόλεις της χώρας, τα διάφορα Ιατροπαιδαγωγικά Κέντρα, τα Ιδρύματα Αγωγής Ειδικών Ατόμων, ο Εθνικός Οργανισμός Πρόνοιας γενικά αλλά και τα

υπό δημιουργία Κέντρα Συμβουλευτικής Οικογένειας, τα ιδρύματα σχετικά με την αποκατάσταση αναπήρων διάφορων κατηγοριών, τα προγράμματα Επανεξάρτησης ή και Απεξάρτησης, οι προσπάθειες στις κλινικές, στις υπηρεσίες ή στα κέντρα που σχετίζονται με συμβουλευτικές λειτουργίες σχετικές με το AIDS, με ναρκωτικά, με οικογενειακό προγραμματισμό, τα Κ.Α.Π.Η . κ.τ.λ..

Μεταξύ των πολλών και ποικίλων λειτουργιών που υλοποιούνται σε τέτοιους χώρους, και μάλιστα συνήθως μέσω Κοινοτικών χρηματοδοτήσεων, είναι η διευκόλυνση της επανεξάρτησης, η συμβουλευτική και ψυχολογική στήριξη των γονέων και γενικά των οικείων ατόμων με ειδικές ανάγκες, η Συμβουλευτική γονέων, η απεξάρτηση, η σεξουαλική διαπαιδαγώγηση κ.ο.κ.

Ιδιαίτερης σπουδαιότητας είναι τα προγράμματα προληπτικής χροιάς που υλοποιούνται στο πλαίσιο των χωρών αυτών. Για παράδειγμα σημειώνονται τα προγράμματα κατά των ναρκωτικών, οι εκστρατείες κατά του AIDS, τα προγράμματα σεξουαλικής διαπαιδαγώγησης.

**5) ΣΤΙΣ ΕΝΟΠΛΕΣ ΔΥΝΑΜΕΙΣ :** Στη χώρα μας δεν υπάρχει σοβαρή εμπειρία από εφαρμογή της Συμβουλευτικής στους χώρους και στις υπηρεσίες των Ένοπλων Δυνάμεων και των Σωμάτων Ασφάλειας ενώ, σε άλλες χώρες, η Στρατιωτική Συμβουλευτική έχει εκτενή και ουσιαστική εφαρμογή. Υπάρχουν, βέβαια, κάποιες σποραδικές προσπάθειες, οι οποίες όμως από τη μία μεριά δύσκολα συνειδητοποιούνται ως λειτουργίες συμβουλευτικής, λόγω έλλειψης της



απαραίτητης υποδομής και γνώσης, από την άλλη βρίσκονται ακόμη σε εισαγωγικό σημείο. Πάντως, είναι αξιοσημείωτο το ότι έχει ήδη γίνει κάποια αρχή.

Είναι, όμως, ταυτόχρονα χρήσιμο να σημειωθεί εδώ ότι και οι δυνατότητες εφαρμογής της Συμβουλευτικής στο στρατιωτικό χώρο είναι απέραντες και οι ανάγκες για εφαρμογή της είναι πιεστικές: από τις διαδικασίες επιλογής και ένταξης σε ειδικότητες μέχρι τις διαπροσωπικές σχέσεις, την προσαρμογή τόσο κατά την είσοδο, όσο και κατά την έξοδο, τον Επαγγελματικό Προσανατολισμό κατά την προετοιμασία επανόδου στην ιδιωτική ζωή.

**6) ΣΤΟΥΣ ΕΚΚΛΗΣΙΑΣΤΙΚΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ :** Σε χώρους άμεσα σχετιζόμενους με την Εκκλησία έχει διάφορες εφαρμογές η λεγόμενη Ποιμαντική Συμβουλευτική, η οποία σε άλλες χώρες αποτελεί από πολλές δεκαετίες μία από τις ουσιαστικότερες κοινωνικές δραστηριότητες της Εκκλησίας.

Ήδη και στη χώρα μας τα τελευταία χρόνια φαίνεται ότι έχει ωριμάσει η τάση αυτή, και πολλές λειτουργίες Συμβουλευτικής υλοποιούνται μέσω του ποιμαντικού έργου, είτε από τους ίδιους τους κληρικούς είτε από λαϊκούς που δραστηριοποιούνται γύρω από την Εκκλησία. Πρέπει να επισημανθεί εδώ ότι και η ίδια η εξομολόγηση αποτελεί μία θαυμάσια έκφραση της Ποιμαντικής Συμβουλευτικής άσχετα από το ότι δεν αναγνωρίζεται η σχέση αυτή από το ευρύ κοινό ούτε από τον κατώτερο κλήρο .

**7) ΣΤΟ ΣΩΦΡΟΝΙΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ :** Απέραντης έκτασης

και ποικιλίας είναι οι εφαρμογές της Σωφρονιστικής Συμβουλευτικής στη χώρα μας, αν και οι εφαρμογές αυτές δεν είναι γνωστές στο ευρύ κοινό.

Χώροι εφαρμογής των ανάλογων όψεων της Συμβουλευτικής είναι τα σωφρονιστικά καταστήματα, τα Ιδρύματα Αγωγής Ανηλίκων, τα προγράμματα Επαγγελματικής Κατάρτισης των εγκλείστων κ.ά.

Μεταξύ των λειτουργιών που υλοποιούνται στο πλαίσιο αυτό είναι η αναδόμηση της προσωπικότητας, η αναπροσαρμογή, ο Επαγγελματικός Αναπροσανατολισμός κ.ά.

Επειδή πρόκειται για μεγάλη ποικιλία λειτουργιών και προγραμμάτων είναι πολύ δύσκολη έστω και η γενική αξιολογική διατύπωση. Είναι γεγονός ότι στους χώρους αυτούς γίνεται μια κάπως πιο συστηματοποιημένη δουλειά, με ειδικότητες λειτουργών που έχουν σχετικά καλή κατάρτιση, έστω και αν δεν είναι στη Συμβουλευτική αυτήν καθ'αυτήν.

**8) ΣΤΗ ΛΑΪΚΗ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ :** Στο πλαίσιο της Λαϊκής Επιμόρφωσης υλοποιούνται πολλά προγράμματα, πάγια ή περιστασιακά, συνήθως σε συνεργασία με άλλους φορείς (Τοπική Αυτοδιοίκηση, σχολεία, ιδρύματα κ.ά.) που περιλαμβάνουν λειτουργίες της Συμβουλευτικής. Τέτοια προγράμματα σχετίζονται με εκπαίδευση γονέων, με Συμβουλευτική γονέων, εφήβων κ.τ.λ., με επαγγελματικό προσανατολισμό και επαγγελματική κατάρτιση ενηλίκων, με εκπαίδευση εκπαιδευτικών κ.ο.κ .

Αναμφίβολα η συμβολή αυτών των προγραμμάτων είναι αξιόλογη στη γενικότερη κοινωνική καλύτερευση. Όμως, η έλλειψη ειδικής και συστηματοποιημένης γνώσης και εμπειρίας στο χώρο του θεσμού της Συμβουλευτικής στρατηγικής μειώνουν οπωσδήποτε την αποτελεσματικότητα και χρησιμότητά τους, παρά τις καλές προθέσεις.

**9) ΣΕ ΑΛΛΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ – ΑΛΛΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ :** Τα πλαίσια εφαρμογής του θεσμού που περιγράφηκαν συνοπτικά παραπάνω δεν αποτελούν τους μόνους άξονες υλοποίησής του. Μερικοί ακόμη ευδιάκριτοι χώροι συνοψίζονται παρακάτω:

- i. Διάφοροι Οργανισμοί, ιδίως του ευρύτερου δημόσιου τομέα, εντάσσουν στις δραστηριότητές τους προγράμματα που τουλάχιστον μέρος τους αναφέρεται στον θεσμό που μας ενδιαφέρει σε αυτή την εργασία.
- ii. Ουσιαστικές λειτουργίες της Συμβουλευτικής και του Προσανατολισμού υλοποιούνται στους χώρους των Επιχειρήσεων και Οργανισμών στο πλαίσιο της Συμβουλευτικής και Ψυχολογίας της Εργασίας, ιδίως με άξονα υλοποίησής τους ψυχολόγους εργασίας ή τους συμβούλους εργαζομένων, οι οποίοι δεν λείπουν πλέον και στην Ελλάδα ακόμη, από τις μεγάλες και πολυεθνικές εταιρείες. Μερικοί μάλιστα οργανισμοί, μέσα στα πλαίσια ιδιωτικής πρωτοβουλίας, π.χ. κάποιες τράπεζες έχουν ήδη δημιουργήσει και Κέντρα ή Υπηρεσίες Προσανατολισμού και Συμβουλευτικής.

Τέλος στο πλαίσιο των Σχολών Γονέων, γίνεται σοβαρή δουλειά εκπαίδευσης γονέων σε θέματα Συμβουλευτικής (προβλήματα σχέσεων, προβλήματα ανατροφής παιδιών, σχέσεις με παιδιά και εφήβους κ.τ.λ.).

**10) ΤΑ ΚΟΙΝΟΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ :** Σε πολλά από τα Κοινοτικά Προγράμματα προβλέπονται ή εντάσσονται δραστηριότητες που ανήκουν στον επιστημονικό χώρο του θεσμού «Συμβουλευτική – Προσανατολισμός». Τέτοιες δραστηριότητες συνήθως αφορούν λειτουργίες που σχετίζονται με Επαγγελματική ή και Εκπαιδευτική Πληροφορική, με Τοποθέτηση (Επαγγελματική ή Εκπαιδευτική, δηλαδή για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας ή σπουδές), εκπαίδευση συμβούλων, κινητικότητα (φοιτητών, σπουδαστών, εργαζομένων κ.τ.λ.), συμμετοχή ειδικών σε συναντήσεις ή ομάδες εργασίας σχετικά με θέματα του θεσμού, Αποκατάσταση Δεξιοτήτων Ζωής (όπως επικοινωνίας, αναζήτησης εργασίας), κατάρτιση, επανένταξη και αποκατάσταση ατόμων με ειδικές ανάγκες, οργάνωση Κέντρων και Υπηρεσιών Προσανατολισμού και Συμβουλευτικής, οργάνωση διακρατικών δικτύων πληροφόρησης, προσαρμογή και επανένταξη παλινοστούντων, προσφύγων και μεταναστών, επαγγελματική κατάρτιση και πρακτικές αναζήτησης εργασίας κ.ο.κ.

Οι φορείς μέσω των οποίων υλοποιούνται τέτοια προγράμματα είναι πάμπολλοι, μόνιμης και διαρκούς λειτουργίας ή περιστασιακοί, είτε του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα.

Τα κύρια Γενικά Προγράμματα, στο πλαίσιο των οποίων

γίνεται χρηματοδότηση Ειδικών Προγραμμάτων με δραστηριότητες όπως οι παραπάνω, είναι :

- i. Το PETRA. Μέσω αυτού έγινε η πεντάμηνη κατάρτιση 420 καθηγητών Σ.Ε.Π. και οργανώθηκε το Εθνικό Κέντρο Προσανατολισμού.
- ii. Το EUROFORM. Μέσω αυτού χρηματοδοτήθηκαν η οργάνωση και ο εκσυγχρονισμός του Κέντρου Πληροφόρησης Νεότητας, όπως και η οργάνωση μερικών σύντομων προγραμμάτων ταχύρυθμης κατάρτισης συμβούλων.
- iii. Το INTERREG. Μέσω του οποίου χρηματοδοτούνται διάφορα προγράμματα προσφύγων και παλιννοστούντων.
- iv. Το HORIZON. Μέσω του οποίου χρηματοδοτήθηκαν διάφορα προγράμματα Κατάρτισης και Προσανατολισμού ατόμων με ειδικές ανάγκες.
- v. Το IRIS : Μέσω των οποίων χρηματοδοτήθηκαν λειτουργίες κινητικότητας, τοποθέτησης, προσανατολισμού γυναικών.
- vi. Το CEDEFOP. Μέσω του οποίου χρηματοδοτήθηκαν έρευνες για την εκπαίδευση και την εικόνα των Συμβούλων.

Μέσω των προγραμμάτων αυτών επιτυγχάνεται η εισαγωγή

συγκεκριμένων πρακτικών ή μέσων σε σχέση με το θεσμό. Συνήθως, όμως, μετά το τέλος των χρηματοδοτήσεων διακόπτονται οι όποιες προσπάθειες για αναβάθμιση του θεσμού.

## ΚΕΦ.2. ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ

### 2.1. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΘΕΩΡΙΑΣ – ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΘΕΩΡΙΩΝ

Η ύπαρξη ενός επαρκούς θεωρητικού υποβάθρου αποτελεί απαραίτητο στοιχείο και προϋπόθεση για τη θεμελίωση της υπόστασης μιας επιστήμης. Αυτό βέβαια, ισχύει και για τα γνωστικά αντικείμενα που δεν έχουν αναχθεί πλέον σε επιστήμη, όπως συμβαίνει και στην περίπτωση της Συμβουλευτικής.

*Τι ορίζουμε όμως ως θεωρία ;*

Η εγκυκλοπαίδεια Πάπυρος Λαρούς Μπριτάνικα, Τόμος 28, 1984, σελ. 156 – 157<sup>15</sup>, ορίζει την επιστημονική θεωρία ως «...μία διανοητική κατασκευή χάρη στην οποία ένα ορισμένος αριθμός νόμων συνδέεται με μια αρχή από την οποία οι νόμοι αυτοί μπορούν να συνταχθούν παραγωγικά και κατά τρόπο λογικά αυστηρό. Είναι ένα σύστημα προτάσεων που συνάγονται από έναν μικρό αριθμό αρχών και που σκοπό τους έχουν να κατατάξουν τους πειραματικούς νόμους και να τους συμπυκνώσουν κατά τρόπο «οικονομικό». Αυτό σημαίνει να τους παραστήσουν με τη μεγαλύτερη δυνατή απλότητα, πληρότητα και ακρίβεια.

Κατά καιρούς έχουν διατυπωθεί από εξέχοντα πρόσωπα πολλές θεωρίες Συμβουλευτικής, τις οποίες θα μπορούσαμε να κατατάξουμε σε τρεις μεγάλες κατηγορίες :

<sup>15</sup> Πάπυρος Λαρούς Μπριτάνικα, 1984, τόμος 28, σ. 156-157

- i. Αυτές με ψυχαναλυτικό προσανατολισμό.
- ii. Αυτές με ανθρωπιστικό – υπαρξιστικό προσανατολισμό.
- iii. Αυτές με γνωστικό – συμπεριφοριστικό προσανατολισμό.

Βέβαια, άξιο θα ήταν να σημειωθεί ότι αυτή η κατηγοριοποίηση ή η οποιαδήποτε ένταξη των θεωριών σε ομάδες ενέχει και τον κίνδυνο μιας προσωπικής και επομένως, υποκειμενικής τοποθέτησης.

Στη συνέχεια της ενότητας θα γίνει μία σύντομη αναφορά και παρουσίαση των σημαντικότερων θεωριών της Συμβουλευτικής, προκειμένου να εντοπιστούν ευκολότερα οι πιθανόν ομοιότητες ή διαφορές μεταξύ τους.



**Πίνακας 2: Θεωρητικές προσεγγίσεις Συμβουλευτικής****A) ΘΕΩΡΙΕΣ ΜΕ ΨΥΧΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ**

- 1) Κλασική ψυχαναλυτική θεωρία Freud
- 2) Ατομική ψυχολογία Adler
- 3) Θεωρία Bordin

**B) ΘΕΩΡΙΕΣ ΜΕ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΟ – ΜΑΡΞΙΣΤΙΚΟ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ**

- 1) Προσωποκεντρική θεωρία Rogers
- 2) Υπαρξιστική θεωρία May
- 3) Λογοθεραπεία Frankl

**Γ) ΘΕΩΡΙΕΣ ΜΕ ΓΝΩΣΤΙΚΟ – ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΙΣΤΙΚΟ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ**

- 1) Θεραπεία Πραγματικότητας W. Classer
- 2) Θεραπεία Gestalt (I. Perls)
- 3) Γνωστικοσυναισθηματική θεραπεία συμπεριφοράς Ellis
- 4) Θεραπεία χαρακτηριστικών και παραγόντων Parsons
- 5) Γνωστική θεραπεία A. Beck
- 6) Κοινωνιογνωστική θεωρία A. Bandura
- 7) Θεωρίες μάθησης

## 2.2. ΘΕΩΡΙΕΣ ΜΕ ΨΥΧΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ

### A. ΚΛΑΣΙΚΗ ΨΥΧΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΘΕΩΡΙΑ FREUD

Ιδρυτής της Ψυχαναλυτικής Θεωρίας ο Freud ενώ άξιοι συνεχιστές και μαθητές του υπήρξαν οι ψυχολόγοι Alfred Adler, Karen Horney, ο Otto Rank, Harry Sullivan και άλλοι. Η θεωρία του Freud στηρίζεται στην παραδοχή ότι ο άνθρωπος μόνο αν κατανοήσει τις εσωτερικές παρορμήσεις, αδυναμίες, ορμές και τα συναισθήματά του θα μπορέσει επιτυχώς να αντιμετωπίσει τις δυσκολίες και τα προβλήματα. Μάλιστα η συμπεριφορά του ανθρώπου παρακινείται από τις βασικές βιολογικές του ανάγκες και γενικότερα, από το ένστικτο της ζωής. Ο έρως ή Libido είναι η βασικότερη πηγή ψυχικής ενέργειας που ωθεί τον άνθρωπο για δράση. Ο άνθρωπος ελέγχεται απόλυτα από τα ένστικτα, τα οποία με άξονα τη σεξουαλική ζωή ελέγχουν απόλυτα τις αντιδράσεις και τη συμπεριφορά του ανθρώπου (Δημητρόπουλος, 1998 : 51)<sup>16</sup>.

Ο Freud ανέλυσε την ανθρώπινη συμπεριφορά και προσωπικότητα παρουσιάζοντας τρία επίπεδα συνείδησης (Μ. Μαλικιώση – Λοίζου, 1994:207 - 209)<sup>17</sup>.

- **Το Ασυνείδητο:** Είναι το μέρος εκείνο του ψυχισμού που ο άνθρωπος είναι δύσκολο να γνωρίζει. Περιλαμβάνει τα γεγονότα και τις επιθυμίες του ανθρώπου που έχει

<sup>16</sup> Ε. Γ. Δημητρόπουλος, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Γρηγόρη, Αθήνα, 1998, σ.51

<sup>17</sup> Μ. Μαλικιώση-Λοίζου, Συμβουλευτική Ψυχολογία, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1994, σ.207-209

απωθήσει η συνείδησή του και που ο ίδιος έχει λησμονήσει.

- **Το Υποσυνείδητο:** Είναι εκείνο που κατά κάποιο τρόπο «αποφασίζει» ποιες αναμνήσεις από το ασυνείδητο θα παραμείνουν εκεί ή θα βγουν στην επιφάνεια (ασυνείδητο).
- **Το Συνείδητό:** Πρόκειται για το σημείο της ψυχής του ανθρώπου που περικλείει όλα όσα έχει επίγνωση ο ίδιος σε σχέση με τον εαυτό του και το περιβάλλον του.

Στη συνέχεια, ο Freud χώρισε τη δομή της προσωπικότητας σε τρία μέρη ( Δημητρόπουλος, 1998 : 51)<sup>18</sup>:

i. Το id (εκείνο)

ii. Το ego (εγώ)

iii. Το superego (υπερεγώ), τα οποία λειτουργούν στα παραπάνω τρία επίπεδα συνείδησης. Τα τρία αυτά μέρη είναι αλληλένδετα και αλληλεξαρτώμενα. Η Libido, η ψυχική αυτή ενέργεια που ενεργοποιεί και παρακινεί τον άνθρωπο, επενεργεί και στα τρία επίπεδα. Ο τρόπος με τον οποίο καθένα από αυτά τα συστήματα ελέγχει τα άλλα δύο, εξαρτάται από τον τρόπο με τον οποίο η ενέργεια της Libido είναι μοιρασμένη σε αυτά .

- **ΤΟ ID (ΕΚΕΙΝΟ):** Είναι το ακαλλιέργητο, το ασυνείδητο

<sup>18</sup> Ε.Γ. Δημητρόπουλος, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Γρηγόρη, Αθήνα, 1998, σ.51

μέρος της προσωπικότητας του ανθρώπου με το οποίο γεννιέται ο άνθρωπος, και δρα με βάση το ένστικτο. Το id είναι η πηγή των ορμών και ενστίκτων και των πρωτόγονων αντιδράσεων. Εδώ Δε λαμβάνονται υπόψη οι ηθικοί φραγμοί και η πραγματικότητα. Η λειτουργία του έγκειται στο να παρέχει την ψυχική ενέργεια που κάνει τον άνθρωπο να θέλει να ζήσει, είτε οδηγήσει σε μια εποικοδομητική συμπεριφορά είτε σε μία καταστροφική.

- **ΤΟ EGO(ΕΓΩ):** Το εγώ υπάρχει από τη γέννηση του ανθρώπου και μετά, και βασίζεται στην πραγματικότητα. Προσπαθεί να χαλιναγωγήσει τις ορμές του Εκείνου, θέτει ηθικούς φραγμούς και εκτιμά πότε είναι η κατάλληλη στιγμή, ώστε να εκπληρωθούν οι διάφορες ανάγκες. Το Εγώ αποτελεί δηλαδή το λογικό και συνειδητό μέρος του εαυτού.
- **ΤΟ SUPEREGO (ΥΠΕΡΕΓΩ):** Η ύπαρξη του τοποθετείται μετά τα τέσσερα χρόνια του παιδιού. Έχει σχέση με τις κοινωνικές και ηθικές αξίες και αρχές που εμφυτεύουν οι γονείς στα παιδιά είτε τονίζοντας τις επικρατούσες αρχές της κοινωνίας είτε αποτελούμενοι οι ίδιοι πρότυπα συμπεριφοράς. Το Υπερεγώ αποτελεί τη συνείδηση του κάθε ανθρώπου και υποτάσσει τις παρορμήσεις και τους ηθικούς φραγμούς.

Όταν το Εκείνο, το Εγώ και το Υπερεγώ ισορροπούν τότε

υπάρχει προσαρμογή, ενώ αν η ισορροπία αυτή διασπαστεί και διαταραχθεί τότε θα επικρατήσουν πολλά προβλήματα δυσπροσαρμοστικότητας. Σε περίπτωση που το Εγώ δε μπορεί να ελέγχει τις ορμές του Εκείνου, ταυτόχρονα δέχεται σκληρή κριτική από το Υπερεγώ και δημιουργούνται στον άνθρωπο άγχος και νευρώσεις. Εδώ, ουσιαστικά έγκειται ο ρόλος του συμβούλου να ισχυροποιήσει δηλαδή ένα αδύναμο Εγώ, αν και πρόκειται για μια μακρά και επίπονη διαδικασία. Σε άλλη περίπτωση το άτομο για να μπορεί να αντεπεξέλθει σε διάφορες απειλητικές καταστάσεις αναπτύσσει κάποιους αμυντικούς μηχανισμούς, μερικοί από τους οποίους είναι οι εξής: (Μ. Μαλικιώση – Λοίζου, 1994: 110 – 112)<sup>19</sup>.

- i. **ΑΠΩΘΗΣΗ** : Το άτομο απωθεί από τη συνείδηση δυσάρεστα γεγονότα και σκέψεις που δεν θέλει να αναγνωρίσει.
- ii. **ΑΝΤΙΔΡΑΣΗ** : Είναι ο μηχανισμός εκείνος κατά τον οποίο το άτομο μετατρέπει μια ανεπιθύμητη ορμή στην ακριβώς αντίθετή της.
- iii. **ΠΑΛΙΝΔΡΟΜΗΣΗ** : Ο άνθρωπος επιστρέφει σε παλιές μορφές συμπεριφοράς, κυρίως της παιδικής ηλικίας, προκειμένου να αποφύγει διάφορα προβλήματα.
- iv. **ΕΚΛΟΓΙΚΕΥΣΗ** : Είναι ένας σχετικά συχνός μηχανισμός

<sup>19</sup>Μ. Μαλικιώση-Λοίζου, Συμβουλευτική Ψυχολογία, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1994, σ.110-112.

που χρησιμοποιεί ο άνθρωπος. Το άτομο αποφεύγει να αναγνωρίσει την πραγματικότητα, για αυτό δίνει εσφαλμένες και κοινωνικά αποδεκτές ερμηνείες, για να δικαιολογήσει μια συμπεριφορά του.

- v. **ΠΡΟΒΟΛΗ** : Το άτομο αποκρύπτει τα προσωπικά συναισθήματα και κίνητρα και κατηγορεί άλλους για προσωπικές ατέλειες ή αναγνωρίζει σε άλλους αυτά που συμβαίνουν στο ίδιο.
- vi. **ΚΑΘΗΛΩΣΗ** : Το άτομο καθλώνεται σε ένα ορισμένο ψυχολογικό στάδιο και χωρίς να μπορεί να ξεφύγει, παραμένει εκεί.
- vii. **ΆΡΝΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ** : Το άτομο αρνείται να αποδεχτεί και να αντιμετωπίσει κατά πρόσωπο την πραγματικότητα, έτσι που πολλές φορές να τη διαστρεβλώνει.

Οι αμυντικοί μηχανισμοί αν και απαλλάσσουν πρόσκαιρα τον άνθρωπο από το άγχος ωστόσο δεν τον βοηθούν να αντιμετωπίσει ριζικά τα προβλήματα που εμφανίζονται. Ο καλύτερος τρόπος αντιμετώπισης ενός προβλήματος είναι η κατά πρόσωπο αντιμετώπιση παρά η ενεργοποίηση μηχανισμών άμυνας.

Η ψυχανάλυση για να ικανοποιήσει το βασικό στόχο της που είναι η αποκατάσταση της ψυχικής υγείας του ανθρώπου, χρησιμοποιεί

διάφορες τεχνικές. (Μ. Μαλικιώση – Λοΐζου, 1994 : 113)<sup>20</sup> :

**1) Ο ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ ΣΥΝΕΙΡΜΟΣ** : Το άτομο αρχίζει να μιλά ελεύθερα με ένα ασυγκράτητο ρυθμό για γεγονότα και σκέψεις, χωρίς προϋπάρχουσα λογική διεργασία. Έτσι, με αυτόν τον τρόπο ο άνθρωπος φέρνει στην επιφάνεια εμπειρίες που τον είχαν τραυματίσει στο παρελθόν ή συναισθήματα που συνδέονται με αυτές. Με τον ελεύθερο συνειρμό, όπως το φαινόμενο της αντίστασης στην παραδοχή της απωθημένης πραγματικότητας μειώνεται.

**2) Η ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ** : Είναι ένα είδος σχέσης μεταξύ του θεραπευτή και του πελάτη, όπου ο δεύτερος αντιδρά προς το θεραπευτή με τα ίδια αισθήματα που κατείχαν και τις σχέσεις του με σημαντικά πρόσωπα π.χ. προς τους γονείς, φίλους κ.α. Με αυτή την τεχνική, ο ψυχαναλυτής έχει το πλεονέκτημα να ανακαλύψει τις ιδιαίτερες ανάγκες του ασθενούς, για αυτό και χρειάζεται από μέρος του μεγάλη ικανότητα χειρισμού.

**3) ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΝΕΙΡΩΝ** : Ο Freud απέδιδε μεγάλη σημασία στα όνειρα, γιατί πίστευε πως αυτά αντιπροσωπεύουν και συμβολίζουν σημαντικά γεγονότα και καταστάσεις. Η ανάλυση των ονείρων προσφέρει πληροφορίες για πολλές ασυνείδητες συγκρούσεις που βασανίζουν την ψυχική ηρεμία του ασθενούς.

<sup>20</sup> Μ. Μαλικιώση-Λοΐζου, Συμβουλευτική Ψυχολογία, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1994, σ. 113

4) **ΑΝΤΙΣΤΑΣΗ** : Με τις αντιστάσεις, ο άνθρωπος προσπαθεί να αποφύγει κάποιες άσχημες εμπειρίες, όπως είναι οι ενοχές, το άγχος, η ντροπή. Ο ψυχοθεραπευτής χρησιμοποιώντας την ερμηνεία, τη διευκρίνιση και την κατά πρόσωπο αντιμετώπιση βοηθά τον ασθενή να ξεπεράσει τα άσχημα αυτά συναισθήματα.

Όλες αυτές οι τεχνικές ψυχανάλυσης αλλά και γενικά όλη η θεωρία και οι πρακτικές του Freud επηρέασαν βαθύτατα την κοινωνία της εποχής του. Η διαμάχη που ξέσπασε μεταξύ του Freud και των μαθητών του αλλά και η ταυτόχρονη ανάπτυξη και εξέλιξη της ψυχολογίας, ίσως να αποτέλεσαν τους κύριους λόγους για τους οποίους η ψυχαναλυτική θεωρία εξαπλώθηκε γρήγορα. Βέβαια, αν και αργότερα η θεωρία του Freud αμφισβητήθηκε τόσο ως προς τη μορφή της, όσο και ως προς τον τρόπο που αναπτύχθηκε, ωστόσο πολλοί ήταν αυτοί που ασχολήθηκαν με αυτή. Ακόμη και στις μέρες μας, η ψυχανάλυση εφαρμόζεται ευρύτατα, ασχολείται με όποια μορφή ανθρώπινης συμπεριφοράς και περιλαμβάνει προτάσεις που αν αξιοποιηθούν σωστά, θα αποτελέσουν σημαντική πηγή πληροφόρησης για το έργο του συμβούλου.

## **B. ΑΤΟΜΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ADLER**

Πολλοί ήταν οι μαθητές του Freud που αποσκίρτησαν από την ψυχαναλυτική ομάδα του, όπως ο Jung, ο Otto Danu, May, Bordin και ονομάστηκαν νεό – φρουδικοί, ενώ ο καθένας από αυτούς ανέπτυξε τη δική του αναλυτική θεωρία διαφωνώντας σε πολλά σημεία,



συγκριτικά με τη θεωρία του Freud.

Ένας από τους νέο φρουδικούς ήταν ο Alibert adler, ο οποίος υπήρξε ιδρυτής και κύριος εκφραστής της «Ατομικής Ψυχολογίας». Ο Adler δε συμφωνούσε με την άποψη του Freud που έδινε έμφαση στο σεξουαλικό παράγοντα, ως καθοριστικό της ανθρώπινης συμπεριφοράς. Στη θέση της φρουδικής λίμπιντο έθεσε την ορμή του ανθρώπου, για την κατάκτηση μιας άξιας θέσης στην κοινωνία. Ο αγώνας για ανωτερότητα είναι το βασικό κίνητρο της ανθρώπινης συμπεριφοράς που είναι πηγή και άλλων κινήτρων. Η προσπάθεια είναι διαρκής, γιατί μόλις πετύχει το άτομο ένα στόχο επιθυμεί να φθάσει ένα άλλο, πιο ψηλά από εκεί που βρίσκεται, ίσως και από εκεί που φθάνουν οι δυνατότητές του. Βέβαια, αυτή η ανωτερότητα κατά τον Adler δεν κινείται αναγκαστικά ως ανωτερότητα του ατόμου απέναντι στους άλλους, αλλά ανωτερότητα σε σχέση με τον ίδιο του τον εαυτό. Όταν όμως, το άτομο δεν καταφέρνει να πετύχει τον επιθυμητό σκοπό τότε καθίσταται ευάλωτο σε όποιες νευρώσεις. Ο άνθρωπος λοιπόν, διαθέτει τη νόηση, τη βούληση και την ικανότητα να καθορίζει από μόνος του τη συμπεριφορά του, αλλά να επιλέγει και τον δικό του τρόπο ζωής. Στη συνέχεια, ο Adler ανέλυσε τους φυσικούς, τους ψυχολογικούς και τους κοινωνικούς παράγοντες που επηρεάζουν το προσωπικό σχέδιο – πλάνο ζωής. Ο Adler έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στο ψυχολογικό κλίμα της οικογένειας για την αγωγή του παιδιού αλλά και στη σειρά γέννησης μέσα σε μια συγκεκριμένη οικογένεια για τη συμπεριφορά του παιδιού.

Η Αντλεριανή ψυχολογία δέχτηκε τον άνθρωπο ως κοινωνικό

ον και τόνιζε ότι το κοινωνικό περιβάλλον μέσα στο οποίο δρα, ζει και ενεργοποιείται ο άνθρωπος παίζει καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της προσωπικότητάς του. Μάλιστα, στη Συμβουλευτική διαδικασία, στο πρώτο στάδιο εφαρμογής της ο Σύμβουλος ακούει με προσοχή και έντονο ενδιαφέρον τα προβλήματα του ατόμου και από κοινού προσπαθούν να ανακαλύψουν και στη συνέχεια να κατανοήσουν τον τρόπο ζωής που από μέρους ο συμβουλευόμενος έχει υιοθετήσει. Μάλιστα, ο διαχωρισμός του «τρόπου ζωής σε διαφορετικές κατηγορίες πρόσφερε πολύτιμη βοήθεια όσον αφορά στη διάγνωση. Υπάρχουν δηλαδή τρόποι ζωής που χαρακτηρίζονται (Κοσμίδου – Γαλανουδάκη, 1996 : 48-49)<sup>21</sup> από:

**1) Αίσθημα κατωτερότητας:** Δηλαδή το άτομο κρατά μια ηττοπαθή στάση ζωής δεν θεωρεί τον εαυτό του ικανό να πάρει σωστές αποφάσεις και αισθάνεται ότι είναι κατώτερο άτομο από τους άλλους.

**2) Έχει την πεποίθηση ότι υπάρχει ένας προκαθορισμός της μοίρας:** Πιστεύει ότι η μοίρα παίζει αποφασιστικό και καταλυτικό ρόλο στην πορεία της ζωής του. Έτσι, ότι κι αν κάνει αυτός είναι ανώφελο εφόσον η μοίρα είναι αυτή που αποφασίζει και δίνει λύσεις.

---

<sup>21</sup> Χ. Κοσμίδου-Hardy & Α. Γαλανουδάκη-Ράπτη, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Γρηγόρη, 1998, σ. 48-49.

**3) Τη στάση του θεατή της ζωής:** Το άτομο αρνείται να αναλάβει ευθύνες και να ασκεί οποιοδήποτε έλεγχο στη ζωή του, ενώ αρνείται μόνο στο να παρακολουθεί τα όσα συμβαίνουν γύρω του.

**4) Το φόβο του λάθους:** Το άτομο φοβάται μήπως κάνει ανάρμοστα λάθη στις αποφάσεις, εκτιμήσεις του.

**5) Της άρνησης:** Το άτομο πολλές φορές από φόβο για ό,τι νέο αλλά και από έλλειψη αυτοπεποίθησης αποδέχεται με τρόπο συντηρητικό πολλά εσωτερικά και εξωτερικά γεγονότα.

Ο Σύμβουλος που ενστερνίζεται τις απόψεις της Ατομικής ψυχολογίας βοηθά το άτομο να αποκτήσει αυτογνωσία και αυτό το πετυχαίνει όχι με το να επιβάλλει τη γνώμη του αλλά με την ενθάρρυνση που είναι ουσιαστική στάση και προσέγγιση στην προσπάθεια βοήθειας προς το άτομο και διευκόλυνση να συνειδητοποιήσει τους λανθασμένους σκοπούς που έχει. Μερικές μάλιστα από τις τεχνικές που χρησιμοποιεί είναι η ομαδική συμβουλευτική, η πληροφόρηση, η παροχή συμβουλών, το παίξιμο ρόλων κ.α.

Πολλά στοιχεία αυτής της θεωρίας έχουν ιδιαίτερη απήχηση στην Οικογενειακή Συμβουλευτική και βοήθησαν στην ανάπτυξη πολλών προγραμμάτων εκπαίδευσης για την καλύτερη ανατροφή των παιδιών. Η ατομική ψυχολογία είναι μια εξελισσόμενη θεωρία, η οποία είναι χρήσιμη για τις ανάγκες και λειτουργίες της Συμβουλευτικής, αφού

τα ενδιαφέροντά της και οι τομείς εφαρμογής της συμπίπτουν με αυτές της Συμβουλευτικής (Δημητρόπουλος, 1998 : 56-57)<sup>22</sup>.

### **2.3. ΘΕΩΡΙΕΣ ΜΕ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΟ – ΥΠΑΡΞΙΑΚΟ**

#### **ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ**

##### **A. ΠΡΟΣΩΠΟΚΕΝΤΡΙΚΗ ΘΕΩΡΙΑ ROGERS**

Ο Carl Rogers γεννήθηκε κοντά στο Σικάγο το 1902 και πέθανε το 1988, αφήνοντας πίσω του ένα τεράστιο έργο και μια παγκόσμια αναγνώριση, καθώς η θεωρία του είναι η πιο σημαντική θεωρία Συμβουλευτικής που προτάθηκε ποτέ από τον αμερικανικό χώρο.

Ο Rogers υποστηρίζει πως από τη φύση του ο άνθρωπος είναι καλοπροαίρετος, λογικός, κοινωνικός και όχι αντικοινωνικός, εχθρικός, καταστροφικός. Τα αρνητικά αυτά αισθήματα που εκδηλώνονται με αντικοινωνική συμπεριφορά δεν είναι παρά αντιδράσεις στις ματαιώσεις που δοκιμάζει καθημερινά το άτομο, κάθε φορά που του παρεμποδίζεται να εκφράσει τον αληθινό του εαυτό.

Βλέπει το ψυχολογικά προσαρμοσμένο άτομο, ως ένα πρόσωπο που βρίσκεται σε πρόοδο, σε εξέλιξη, ένα άτομο που συνεχώς αλλάζει και προσαρμόζει τη συμπεριφορά του επαρκώς σε

---

<sup>22</sup> Ε.Γ. Δημητρόπουλος, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Γρηγόρη, Αθήνα, 1998,56-7.

νέες καταστάσεις. Το άτομο αυτό το ονομάζει : πρόσωπο σε πλήρη λειτουργία (fully-functioning person) (Μ. Μαλικιώση-Λοίζου, 1994 : 144)<sup>23</sup>. Ο άνθρωπος έχει την ικανότητα να αναπτύσσεται, να βελτιώνεται, να αλλάζει στάσεις ζωής και συμπεριφορά και βασική επιδίωξή του είναι να οδηγηθεί σε αυτοπραγμάτωση. Όταν αυτό δεν καθίσταται δυνατό από ένα άτομο, τότε παρεμβαίνει η Ατομοκεντρική Συμβουλευτική, η οποία παρέχει βοήθεια στο άτομο να εξερευνήσει τις δικές του ανάγκες, αισθήματα, προτερήματα και να εξασφαλίσει τις κατάλληλες προϋποθέσεις για πλήρη αξιοποίηση του δυναμικού του. Στόχος δηλαδή της προσωποκεντρικής κατεύθυνσης είναι η επικοδομητική αλλαγή της προσωπικότητας τόσο επιφανειακή, όσο και βαθύτερη, έτσι ώστε το άτομο να διευκολύνεται στο να αναλάβει την ευθύνη να παίρνει αποφάσεις, σύμφωνα με τις δικές του προσωπικές αξιολογήσεις.

Τη συμβουλευτική σχέση βοήθειας ο Rogers βλέπει βασικά ως διαπροσωπική σχέση. Αν είναι λει σωστή η διαπροσωπική σχέση, μπορεί να αποδειχτεί και ικανοποιητική σχέση βοήθειας.

Η σχέση αυτή έχει τα έξι χαρακτηριστικά της θεραπευτικής σχέσης (Κοσμόπουλος, 1994 : 24)<sup>24</sup>.

- i. Δύο πρόσωπα βρίσκονται σε ψυχολογική επαφή.
- ii. Ο πρώτος που θα ονομάζουμε «πελάτη» βρίσκεται σε κατάσταση συνοχής και ασυμφωνίας είναι ευτραυμάτιστος

<sup>23</sup> Μ. Μαλικιώση-Λοίζου, Συμβουλευτική Ψυχολογία, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1994, σ.144.

και αγχωμένος.

- iii. Ο δεύτερος, που θα ορίσουμε ως θεραπευτή είναι σε συμφωνία εξωτερική και εσωτερική και είναι ολόκληρος και γνήσιος μέσα στη σχέση.
- iv. Ο θεραπευτής νιώθει μια, χωρίς όρους, θετική μέριμνα για τον πελάτη.
- v. Ο θεραπευτής αισθάνεται μία «εμπραθητική» κατανόηση για το εσωτερικό πλαίσιο αναφορών του πελάτη και επιχειρεί να κοινοποιήσει αυτή του την εμπειρία.
- vi. Η κοινοποίηση στον πελάτη της «εμπραθητικής» κατανόησης του θεραπευτή και της χωρίς προϋποθέσεις θετικής εκ μέρους του αντιμετώπιση σε κάποιο πολύ μικρό βαθμό έχει πραγματοποιηθεί.

Όλα αυτά μας βοηθούν να καταλάβουμε πως ο «εστιασμένος στο πρόσωπο του άλλου» (Person centered) ή «προσωποκεντρικός» συμβουλευτικός παιδαγωγός συμπεριφέρεται έτσι επειδή (Κοσμόπουλος, 1994 : 24)<sup>25</sup> :

- i. Αντιλαμβάνεται τον άνθρωπο όχι ως κάτι το παγιωμένο και στατικό αλλά ως δυναμικό γίνεσθαι που συνεχώς εξελίσσεται σε επαφή με το περιβάλλον ως ένα ζωντανό

<sup>24</sup> Α.Ε.Κοσμόπουλος, Ψυχολογία και οδηγητική της παιδικής και νεανικής ηλικίας, Γρηγόρη, Αθήνα, 1994, σ.24

<sup>25</sup> Α.Ε.Κοσμόπουλος, Ψυχολογία και οδηγητική της παιδικής και νεανικής ηλικίας, Γρηγόρη, Αθήνα, 1994, σ.24

οργανισμό. «Κάθε οργανισμός γράφει ο Rogers, κινητοποιείται από μία εσωτερική τάση για ανάπτυξη όλων του των δυνατοτήτων και μάλιστα ανάπτυξη που ευνοεί τόσο τη συντήρησή του, όσο και τον εμπλουτισμό του».

- ii. Πιστεύει ότι μέσα από τη γνώση και τη πλούσια διαπροσωπική και συμβουλευτική του εμπειρία, πως το κάθε ανθρώπινο ον κατευθύνεται από μόνο του. Θα λέγαμε πως «είναι προγραμματισμένο» και συνάμα είναι αυτοκατευθυνόμενο και έντονα ευαισθητοποιημένο κοινωνικά. Οι ανάγκες του, ψυχοβιολογικές και ψυχολογικές απαιτούν την ικανοποίησή τους .

Ειδικές τεχνικές που χρησιμοποιεί ο Rogers και που γενικά χαρακτηρίζουν τη στάση του συμβούλου είναι η προσεκτική ακρόαση, η ενθάρρυνση, η αποδοχή, η συμμετοχή του ατόμου, η ερμηνεία, η ερώτηση, η κατανόηση κ.λ.π. (Δημητρόπουλος, 1998 : 63)<sup>26</sup>. Όλα αυτά είναι στοιχεία μιας πορείας της θεραπείας που συμπεριλαμβάνει :

- ◆ Απελευθέρωση των συναισθημάτων.
- ◆ Αλλαγή στον τρόπο με τον οποίο βιώνει ο άνθρωπος τις εμπειρίες του.
- ◆ Μία στροφή από την απόκλιση στη σύγκλιση μεταξύ εμπειρίας και εαυτού.

- ♦ Μία αλλαγή της σχέσης του ατόμου με τα προβλήματά του. (Μ.Μαλικιώση – Λοίζου, 1994 :148)<sup>27</sup>.

Η προσωποκεντρική θεωρία του Rogers, ο οποίος λέγεται ότι επηρεάστηκε από την σκέψη του Otto Rank, με τον οποίο συνεργάστηκε για κάποιο χρονικό διάστημα της επιστημονικής του καριέρας, εξασφάλισε αξιοσημείωτη εμβέλεια όχι μόνο στην Αμερική, αλλά και σε πολλές άλλες χώρες. Η μεγάλη χρηστικότητα της θεωρίας αυτής για τους σκοπούς της Συμβουλευτικής, η πρακτικότητα της στην εφαρμογή, στην πράξη, αλλά και κυρίως η συμφωνία της φιλοσοφίας της με τους βασικούς σκοπούς του θεσμού «Συμβουλευτική – Προσανατολισμός» κάνουν τη θεωρία του Rogers ιδιαίτερη χρήσιμη για το λειτουργό της Συμβουλευτικής (Δημητρόπουλος, 1998 : 64)<sup>28</sup>.

## 2.4. ΘΕΩΡΙΕΣ ΜΕ ΓΝΩΣΤΙΚΟ – ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΙΣΤΙΚΟ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ

### A. Η ΓΝΩΣΤΙΚΟ – ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΘΕΡΑΠΕΙΑ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

#### ELLIS

Η θεωρία αυτή προτάθηκε από τον Αμερικάνο ψυχολόγο Albert Ellis και πρόκειται για μια νέα θεωρία Συμβουλευτικής και Θεραπείας καθώς εμφανίστηκε γύρω στα μέσα της δεκαετίας του πενήντα.

<sup>26</sup> Ε.Γ.Δημητρόπουλος, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Γρηγόρη, Αθήνα, 1998, σ.63.

<sup>27</sup> Μ. Μαλικιώση-Λοίζου, Συμβουλευτική Ψυχολογία, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1994, σ.148

<sup>28</sup> Ε.Γ.δημητρόπουλος, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Γρηγόρη, Αθήνα, 1998, σ.64



Η θεωρία του βασίζεται σε μία βασική αρχή του Επίκτητου (1<sup>ος</sup> αιώνας), που υποστήριζε πως για τα προβλήματα του ανθρώπου δεν ευθύνονται αυτά καθαυτά τα γεγονότα, αλλά η εντύπωση που σχηματίζουμε για αυτά. Κεντρική θέση στη θεωρία του κατέχει η έννοια της μοναδικότητας του ανθρώπου. Κάθε άτομο σκέφτεται και φέρεται με το δικό του μοναδικό τρόπο, λογικό ή παράλογο (Δημητρόπουλος, 1998 : 78)<sup>29</sup>. Η συναισθηματική διαταραχή είναι αποτέλεσμα κυρίως του παράλογου τρόπου σκέψης του ατόμου. Όταν σκέφτεται παράλογα είναι δυστυχές το άτομο γιατί οι παράλογες σκέψεις είναι οι αιτία που οδηγεί στις ψυχολογικές διαταραχές και τα συναισθηματικά προβλήματα, όπως το άγχος, η κατάθλιψη, ο θυμός, οι ενοχές.

Επομένως, βασικός σκοπός της συμβουλευτικής παρέμβασης προς το άτομο, σύμφωνα με τη θεωρία του Ellis, πρέπει να είναι η αποσαφήνιση της σκέψης από παραλογισμούς, έτσι ώστε και ο εσωτερικός διάλογος του ανθρώπου να ξαναβρεί τη λογική του, οπότε και τα συναισθήματα να γίνουν πιο θετικά. Ο Ellis μάλιστα, κάνει αναφορά σε έντεκα ιδέες που το άτομο συνήθως αντιλαμβάνεται παράλογα. Αυτές είναι (Δημητρόπουλος, 1998 : 79)<sup>30</sup> :

- 1) Είναι σημαντικό όλοι οι άνθρωποι να είναι αγαπητοί κι αποδεκτοί από το κοινωνικό σύνολο.
- 2) Για να γίνει κάποιος αποδεκτός θα πρέπει να αξίζει, να γίνει ικανός και να έχει επιτυχίες σε όλους τους τομείς της

<sup>29</sup> Ε.Γ. δημητρόπουλος, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Γρηγόρη, Αθήνα, 1998,σ.78.

<sup>30</sup> Ε.Γ. δημητρόπουλος, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Γρηγόρη, Αθήνα, 1998,σ.79

προσωπικής και κοινωνικής τους ζωής.

- 3) Κάποια άτομα είναι από τη φύση τους κακοί, άδικοι, ανήθικοι και για αυτό το λόγο θα πρέπει να κατηγορούνται και να τιμωρούνται.
- 4) Είναι τραγικό και ταυτόχρονα καταστροφικό να μη γίνονται τα πράγματα όπως προσδοκά και τα περιμένει κανείς.
- 5) Η δυστυχία είναι αποτέλεσμα εξωτερικών συνθηκών και παραγόντων, που ο άνθρωπος δεν μπορεί να ελέγξει.
- 6) Υπάρχουν στον κοινωνικό περίγυρο του ανθρώπου πολλά επικίνδυνα και καταστροφικά πράγματα και καταστάσεις που πρέπει να γίνονται καθημερινά αντικείμενο ανησυχίας για τον άνθρωπο.
- 7) Είναι πιο εύκολο και προτιμότερο να αποφεύγει κανείς τις δυσκολίες τα προβλήματα και τις ευθύνες παρά να τις αντιμετωπίσει με θάρρος, πίστη και κατά πρόσωπο.
- 8) Ο άνθρωπος πρέπει οπωσδήποτε να βασίζεται και να στηρίζεται στους άλλους περισσότερο παρά στον εαυτό του και να έχει την υποστήριξη κάποιου ισχυρότερου, γιατί μόνο τότε θα νιώσει ασφαλής.
- 9) Τα προσωπικά βιώματα και εμπειρίες του καθενός καθορίζουν σε μεγάλο βαθμό την τωρινή συμπεριφορά

του και οι επιπτώσεις του παρελθόντος Δε θα σταματήσουν να ισχύουν.

10) Ο άνθρωπος για να μην απομακρυνθεί και απομονωθεί από την φύση του πρέπει να στεναχωριέται και να τον απασχολούν τα προβλήματα των άλλων συνανθρώπων του.

11) Για ένα πρόβλημα υπάρχει πάντοτε μια μοναδική και συγκεκριμένη λύση απάντηση και ο άνθρωπος ζημιώνεται φανερά, αν δεν καταφέρει όσο κι αν προσπαθήσει, να τη βρει.

Ο Ellis χρησιμοποιεί ένα μοντέλο συμπεριφοράς που το ονομάζει ABC δηλ. A= acting (ενεργοποίηση), B = believe system (σύστημα πεποιθήσεων), C = consequence (συνέπεια) (Δημητρόπουλος, 1998 : 80)<sup>31</sup>.

Το Α είναι το γεγονός που ενεργοποιεί τον άνθρωπο.

Το Β αξιολογεί το γεγονός.

Το Γ είναι το αποτέλεσμα που έχουμε τη συναισθηματική αντίδραση.

Η αιτία του Γ δεν είναι το Α, όπως πιστεύει ο νέος αλλά το Β, στο οποίο εντάσσονται και λογικές και παράλογες σκέψεις. Οι παράλογες σκέψεις οδηγούν σε ένα προβληματικό Γ.

Σκοπός λοιπόν, του ψυχοθεραπευτή είναι να βοηθήσει το άτομο να σκεφτεί λογικά. Για να επιτευχθεί αυτό κατά τη συμβουλευτική διαδικασία ακολουθούνται τρία βήματα (Δημητρόπουλος, 1998 : 81)<sup>31</sup>.

- I. Το άτομο βοηθείται να συνειδητοποιήσει πως το πρόβλημα συνδέεται άρρηκτα με τη σκέψη, κι ότι είναι δυνατό να αλλάξει ο παράλογος τρόπος σκέψης.
- II. Προσφέρεται στήριξη στο άτομο να αλλάξει τρόπο σκέψης και να καθοδηγεί τη σκέψη του σε μια θετική κατεύθυνση και αντιμετώπιση
- III. Το άτομο διδάσκεται και ενθαρρύνεται να εφαρμόσει τις νέες αντιλήψεις του, καθώς και πώς να μην υποπέσει στο ίδιο σφάλμα.

Ο Ellis Δε βασίζεται σε όλες τις παραδοσιακές τεχνικές Συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας αλλά θεωρεί ως κατάλληλη τεχνική την ενεργητική και καθοδηγητική διδασκαλία, που στηρίζεται στην ομιλία και το διάλογο. Ο Σύμβουλος αναλαμβάνει ενεργό ρόλο και διδάσκει, χρησιμοποιώντας ο ίδιος τη λογική.

Η θεωρία του Ellis παρότι είναι νέα, ωστόσο έχει αποκτήσει σημαντική εμβέλεια, καθώς θεωρείται εύκολη τόσο στην κατανόησή της, όσο και στην εφαρμογή της, αλλά και επειδή μέσα σε αυτή συνοψίζεται η γνώση και η εμπειρία πολλών θεωριών (Δημητρόπουλος, 1998 : 81)<sup>32</sup>.

---

<sup>31</sup> Ε.Γ. Δημητρόπουλος, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Γρηγόρη, Αθήνα, 1998, σ.80-81

<sup>32</sup> Ε.Γ. Δημητρόπουλος, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Γρηγόρη, Αθήνα, 1998, σ.84

## B. Η ΘΕΩΡΙΑ «ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ»

### ΤΟΥ F. PARSONS

Η θεωρία αυτή διατυπώθηκε στις αρχές του αιώνα μας (1909) από τον Parsons και έχει αποτελέσει τη θεωρητική βάση αλλά και τον πρακτικό οδηγό για ένα μεγάλο μέρος της εφαρμογής της Συμβουλευτικής (Δημητρόπουλος, 1998 : 82). Οι προτάσεις και υποθέσεις του Parsons είναι απλές όχι μόνο για τη σύλληψή τους αλλά και για την εφαρμογή τους.

Κάθε άτομο έχει τα δικά του ιδιαίτερα γνωρίσματα και χαρακτηριστικά, τα οποία μπορούν να ανακαλυφθούν και να μετρηθούν. Επιπλέον, και το περιβάλλον διακατέχεται από κάποια συγκεκριμένα γνωρίσματα που μπορούν να εντοπιστούν, να δεχτούν επεξεργασία και να περιγραφούν. Στόχος της θεωρίας δεν είναι η αλλαγή του ατόμου ή του περιβάλλοντος αλλά η μελέτη και των δύο ταυτόχρονα αλλά και ο καλύτερος δυνατός συνδυασμός αυτών, έτσι ώστε να διευκολυνθεί η διαδικασία παροχής βοήθειας σε ένα άτομο για να προσαρμοστεί στο περιβάλλον του.

Αυτές οι υποθέσεις έχουν κυρίως άμεση εφαρμογή στον τομέα του προγραμματισμού της ζωής και της επιλογής σπουδών και επαγγέλματος.

Επίκεντρο του ενδιαφέροντος όμως, της θεωρίας του Parsons είναι και η διαδικασία λήψης μίας απόφασης, γιατί η δυσκολία λήψης αποφάσεων αποτελεί βασικό λόγο για την δημιουργία και

εμφάνιση συναισθηματικών και ψυχολογικών προβλημάτων στο άτομο. Η διαδικασία που ακολουθείται περιέχει πέντε διαδοχικά στάδια, τα οποία είναι τα εξής (Δημητρόπουλος, 1998 : 84)

- 1) Ανάλυση του ατόμου και του περιβάλλοντός του, ώστε να εντοπιστούν τα χαρακτηριστικά τους.
- 2) Επεξεργασία των δεδομένων και η μετατροπή τους σε κατανοητές και αξιοποιήσιμες πληροφορίες, χρήσιμες για τη συμβουλευτική διαδικασία.
- 3) Ο σύμβουλος και το άτομο συνεργάζονται από κοινού για να σχεδιάσουν το πεδίο δράσης και να θέσουν σε εφαρμογή τα σχέδιά τους.
- 4) Περιλαμβάνει τη διάγνωση και γίνεται η οριστικοποίηση της ανάλυσης ενώ ο σύμβουλος και το άτομο καταλήγουν σε συμπεράσματα, όσον αφορά στα αμοιβαία χαρακτηριστικά.
- 5) Γίνεται παρακολούθηση και σχολιασμός της προσπάθειας εφαρμογής των παραπάνω φάσεων.

Η θεωρία αυτή χαρακτηρίζεται για την απλότητά της και είναι η πρώτη που αναφέρεται στην καθαυτό Επαγγελματική Συμβουλευτική.

**Γ. ΘΕΩΡΙΕΣ ΜΕ ΚΥΡΙΟ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ ΤΗ «ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ» (ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ).**

Πρόκειται για θεωρίες με στόχο να τροποποιήσουν συγκεκριμένες απροσάρμοστες συμπεριφορές. Οι πρώτοι συμπεριφοριστές (Pavlov, Watson, Thorndike, Skinner), ασχολήθηκαν με την ανάλυση του εμπειρικού περιβάλλοντος, επειδή αυτό μπορεί να γίνει αντικείμενο παρατήρησης. Οι συμπεριφοριστές ορίζουν την προσωπικότητα ως προϊόν μάθησης και ότι υπόκειται στους νόμους της ψυχολογικής θεωρίας της Μάθησης. Πιστεύουν πως ο άνθρωπος δεν είναι ούτε καλός ούτε κακός, αλλά από τη γέννησή του είναι *tabula rasa*, άγραφος χάρτης. Η προσωπικότητα και η συμπεριφορά του ατόμου διαμορφώνεται από τη στιγμή που αυτό μαθαίνει να αντιδρά στο περιβάλλον. Αυτή η ανθρώπινη προσωπικότητα αποτελείται από θετικά και αρνητικά στοιχεία, τα οποία μαθαίνονται κατά τον ίδιο τρόπο. Το κοινωνικό περιβάλλον μέσα στο οποίο ζει ο άνθρωπος καθορίζει κάθε φορά, αν η συμπεριφορά που εκδηλώνεται εκεί είναι αρμόζουσα ή όχι. Δηλαδή ως κριτήριο αποδοχής μιας πράξης λαμβάνεται η κοινή αντίληψη των παρατηρητών της.

Η συμπεριφορά είναι αποτέλεσμα μάθησης, η οποία μπορεί να ελεγχθεί και να διαμορφωθεί μέσω συγκεκριμένων μορφών εξάρτησης. Κάτι που μαθαίνεται μπορεί και να απομαθαίνεται. Η έννοια της ενίσχυσης αποτελεί βασικό κινητήριο μοχλό στη διαμόρφωση της προσωπικότητας. Όπως μαθαίνεται η συμπεριφορά, έτσι μαθαίνονται και οι ψυχολογικές αποκλίσεις, όπως η επιθετικότητα, το άγχος, η

νεύρωση, η φοβία, η αντικοινωνικότητα (Δημητρόπουλος, 1998 : 93)<sup>33</sup>.

Η ανθρώπινη συμπεριφορά γίνεται αντικείμενο μάθησης με τρεις κυρίως τρόπους (Μ. Μαλικιώση – Λοίζου, 1994 : 199 – 201)<sup>34</sup> :

- 1) **ΚΛΑΣΙΚΗ ΕΞΑΡΤΗΜΕΝΗ ΜΑΘΗΣΗ** : Έχει τις ρίζες της στην συστηματική μελέτη και τις πειραματικές διαδικασίες του Ραβλον (1927), ο οποίος συνέδεσε την ενίσχυση με το

ερέθισμα. Το φυσικό ερέθισμα προκαλεί φυσική αντίδραση, ενώ το εξαρτημένο ερέθισμα προκαλεί εξαρτημένη αντίδραση.

- 2) **ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ** : Κύριος εκφραστής της συντελεστικής μάθησης υπήρξε ο Β. F. Skinner. Σύμφωνα με τη συντελεστική μάθηση, η συμπεριφορά συμβαίνει τυχαία ή αυθόρμητα και ενισχύεται προς μια θετική κατεύθυνση, όταν χρησιμοποιούνται αμοιβές. Ο Skinner εξάρτησε την ενίσχυση από την αντίδραση, για να την ενισχύσει. Η συντελεστική μάθηση χρησιμοποιείται ευρέως στη θεραπεία της συμπεριφοράς για την τροποποίηση ανεπιθύμητων αντιδράσεων του ανθρώπου χρησιμοποιούνται αμοιβές ή τιμωρίες θετική-αρνητική

<sup>33</sup> Ε.Γ. Δημητρόπουλος, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Γρηγόρη, Αθήνα, 1998, σ.93

<sup>34</sup> Μ. Μαλικιώση-Λοίζου, Συμβουλευτική Ψυχολογία, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1994, σ.199-201



ενίσχυση, για να αυξηθεί ή να μειωθεί η συχνότητα μιας συμπεριφοράς.

- 3) **ΜΙΜΗΤΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ** : Η μιμητική μάθηση συνδέεται κυρίως με το όνομα του Albert Bandura και βασίζεται στην παρατήρηση και μίμηση προτύπων, ο άνθρωπος ένα μεγάλο μέρος της συμπεριφοράς του το διαμορφώνει μέσω της παρατήρησης και μίμησης κάποιων πραγματικών ή συμβολικών μοντέλων, με τα οποία ο άνθρωπος θέλει να ταυτιστεί.

Οι στόχοι της Συμβουλευτικής και της θεραπείας της συμπεριφοράς θα μπορούσαν να διακριθούν σε τρεις κύριες κατηγορίες:

- i. Αλλαγή της δυσπροσάρμοστης συμπεριφοράς.
- ii. Εκμάθηση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων.
- iii. Πρόληψη προβλημάτων

Η Συμβουλευτική διαδικασία μπορεί να χωριστεί σε έξι μέρη :

1. Αναγνώριση του προβλήματος.
2. Διατύπωση συμβουλευτικών στόχων.
3. Αναγνώριση της θέσης του συμβουλευτικού ψυχολόγου σε σχέση με τον επιθυμητό στόχο.
4. Επιλογή και εφαρμογή μιας τεχνικής για την επίτευξη του

στόχου.

5. Εκτίμηση της επίτευξης του στόχου.
6. Λήξη της συμπεριφοριστικής συμβουλευτικής (Μ. Μαλικιώση – Λοΐζου, 1994 : 202)<sup>35</sup>.

Η συμβουλευτική σχέση που στηρίζεται στις θεωρίες μάθησης δίνει κατευθυντικό ρόλο στο Συμβούλιο και στο θεραπευτή, αφού αυτός αποφασίζει για τη μορφή της σχέσης και τη διαδικασία και μεθοδολογία που θα ακολουθήσει. Ο ρόλος του Συμβούλου είναι κατά κύριο λόγο, ρόλος δασκάλου, ο οποίος «μαθαίνει» στο άτομο νέες μορφές συμπεριφοράς ή το βοηθάει να «απομάθει» τις ανεπιθύμητες μορφές συμπεριφοράς. Και αυτή η διαδικασία χωρεί σε μικρά βήματα κατευθυνόμενης μάθησης, με βάση σαφείς ειδικούς σκοπούς και προκαθορισμένες διαδικασίες (Δημητρόπουλος, 1998 : 95)<sup>36</sup>.

Μερικές από τις τεχνικές που χρησιμοποιεί η συμπεριφοριστική συμβουλευτική για την τροποποίηση της συμπεριφοράς, όπως η αντιπαράθεση, η ενίσχυση, η ανάστροφη εξάρτηση, το παίξιμο ρόλων, η περιγραφή συναισθημάτων, η συστηματική αποευαισθητοποίηση, η αυτοεπίσχεση κ.α.

Είναι κοινά αποδεκτό ότι η Συμπεριφοριστική Σχολή εμπλούτισε τη Συμβουλευτική με μεθόδους και τεχνικές, οι οποίες είναι

<sup>35</sup> Μ. Μαλικιώση-Λοΐζου, Συμβουλευτική Ψυχολογία, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1994, σ. 202.

<sup>36</sup> Ε.Γ. Δημητρόπουλος, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Γρηγόρη, Αθήνα, 1998, σ.95.

πολύτιμες και χρήσιμες στην πρακτική εφαρμογή της. Βέβαια, όπως και οι άλλες σχολές, έτσι και σε αυτή ασκήθηκε κριτική, γιατί δεν ενδιαφέρει το αίτιο που προκαλεί μια ανεπιθύμητη συμπεριφορά – αντίδραση αλλά το σύμπτωμα, το αποτέλεσμα. Έτσι, μεταβλητές που σχετίζονται με τον εσωτερικό κόσμο του ατόμου (κληρονομικότητα συναισθήματα κ.α) παραμελούνται και δε λαμβάνονται υπόψη.

## 2.5. ΟΜΟΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΤΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΩΝ

Όπως έγινε κατανοητό από την προηγούμενη διαπραγμάτευση των θεωρητικών προσεγγίσεων, η κάθε θεωρία και το κάθε σύστημα αντλούν από κάποια ψυχολογική σχολή για θεωρητική μεθοδολογική στήριξη. Είναι λοιπόν, λογικό να εμφανίζουν μεταξύ τους κάποιες διαφοροποιήσεις, καθώς και κάποια κοινά στοιχεία – ομοιότητες (Δημητρόπουλος, 1998 :102-105).<sup>37</sup>

### ΣΥΓΚΛΙΣΕΙΣ

- 1) Όλες οι θεωρίες υποστηρίζουν ότι ο άνθρωπος μπορεί να βοηθήσει, να τύχει συμβουλευτικής παρέμβασης, ενώ κοινό σημείο όλων των θεωρητικών προσεγγίσεων είναι η πεποίθηση ότι η ψυχολογική διαταραχή ή τα άλλου

<sup>37</sup> Ε.Γ. Δημητρόπουλος, Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Γρηγόρη, Αθήνα, 1998, σ.102-105

είδους προβλήματα δυσκολεύουν τη ζωή του ατόμου. Με την συμβουλευτική δηλαδή μπορεί με επιτυχία να επιτευχθεί η τροποποίηση της συμπεριφοράς.

- 2) Όλες οι θεωρίες επιμένουν απόλυτα στην άποψη και δέχονται πως υπάρχουν έμφυτοι, αλλά και περιβαλλοντικοί – κοινωνικοί παράγοντες που διαμορφώνουν και καθορίζουν άλλοτε αρνητικά κι άλλοτε θετικά την πορεία της ανθρώπινης προσωπικότητας.
- 3) Όλοι συμφωνούν ως προς τη σπουδαιότητα της συμβουλευτικής σχέσης. Ο Σύμβουλος είναι ο λειτουργός της συμβουλευτικής διαδικασίας και κύριος σκοπός του είναι η δημιουργία του κατάλληλου κλίματος επικοινωνίας, έτσι ώστε ο συμβουλευόμενος να νιώσει άνετα, οικεία και να συνεργαστεί για την επίλυση του προβλήματός του.
- 4) Κοινή είναι η πεποίθηση ότι είναι πάντα προτιμότερο το άτομο να βοηθηθεί έγκαιρα να αναπτυχθεί σωστά (πρόληψη) παρά να αναζητείται θεραπεία εκ των υστέρων.
- 5) Κοινός στόχος τους είναι να βοηθήσουν το άτομο να αγγίξει το επίπεδο αυτογνωσίας, αυτονομίας, αντίληψης της πραγματικότητας και συμφιλίωσης με τον εαυτό του.
- 6) Σε κάθε θεωρητική προσέγγιση αναπτύσσεται μια διαπροσωπική σχέση μεταξύ Συμβούλου και

Συμβουλευόμενου.

- 7) Όλες οι θεωρίες χρησιμοποιούν ως βασική τεχνική, την ατομική συνέντευξη, την ενίσχυση και αποφεύγουν να τηρούν μια στάση «παρηγοριάς» και «συμπόνιας».

### ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ

- 1) Μεταξύ των θεωριών της Συμβουλευτικής υπάρχουν πολλές διαφορές, όσον αφορά στη βασική τους φιλοσοφία για τη φύση του ανθρώπου, καθώς και για τη δομή και λειτουργία της προσωπικότητας του ανθρώπου.
- 2) Η κάθε θεωρία δίνει διαφορετική διάσταση, όσον αφορά στις αιτίες και τους μηχανισμούς ανάπτυξης των διαφόρων ψυχικών διαταραχών.
- 3) Άλλες θεωρίες βλέπουν τον άνθρωπο ως λογικό ον (όπως η προσωποκεντρική θεωρία του C. Rogers) που είναι ικανός να αγωνισθεί για την ελευθερία και αυτονομία του. Ενώ κάποιες άλλες προσεγγίσεις (όπως ο μπιχεβιορισμός) θεωρούν ότι ο άνθρωπος είναι έρμαιο των βιολογικών του ενστίκτων και ορμών και επομένως, δε μπορεί να σκεφτεί λογικά. Στην πρώτη περίπτωση, ο άνθρωπος είναι από τη φύση του καλός, δημιουργικός, ικανός, ενώ στη δεύτερη, κακός και δεν διακατέχεται από λογική.
- 4) Η κάθε θεωρητική προσέγγιση υιοθετεί δικές της

μεθόδους και τεχνικές κι αυτό είναι επόμενο, εφόσον η καθεμιά χωριστά προσεγγίζει διαφορετικά τον άνθρωπο.

- 5) Επίσης, διαφέρουν και ως προς τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνονται το ρόλο του συμβουλευόμενου. Άλλες θεωρίες προσδίδουν στο Συμβουλευόμενο ένα ρόλο ενεργητικό, όπου ρυθμίζει και παρατηρεί όλη τη διαδικασία βοήθειας, ενώ κάποιες άλλες θεωρίες τον θεωρούν παθητικό δέκτη μιας παρέμβασης.
- 6) Οι θεωρίες με ανθρωπιστικό προσανατολισμό στη Συμβουλευτική σχέση αναφέρονται και δίνουν περισσότερη έμφαση στο παρελθόν και στο συναίσθημα, σε αντίθεση με τις θεωρίες με γνωστικό – συμπεριφοριστικό προσανατολισμό που υπερτονίζουν τη λογική κι αναζητούν τη λύση της προβληματικής συμπεριφοράς στο παρόν.
- 7) Επίσης, διαφωνούν και ως προς το ρόλο που πρέπει να παραχωρήσουν στο Σύμβουλο. Άλλες μιλούν για ένα Σύμβουλο αυθεντία, όπου αυτός κατευθύνει όλη τη συμβουλευτική διαδικασία και αποφασίζει με ποιο τρόπο θα βοηθήσει το άτομο να ξεπεράσει τις δυσκολίες του, ενώ άλλες μιλούν για ένα σύμβουλο που ελέγχει τις καταστάσεις κι όχι το Συμβουλευόμενο, και δημιουργεί μια ατμόσφαιρα συμπάθειας και αποδοχής.
- 8) Οι διάφορες προσεγγίσεις ερμηνεύουν με διαφορετικό

τρόπο η καθεμιά τις αλληλεπιδράσεις του ατόμου με το περιβάλλον του.

Βασιζόμενοι στην παραπάνω σύντομη ανάλυση, εύκολα καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι οι θεωρίες σε πολλά σημεία συγκλίνουν αλλά και σε πολλά διαφέρουν – αποκλίνουν. Βέβαια, τελευταία οι δύο διαμετρικά αντίθετες τάσεις που εμφανίζουν και τις περισσότερες διαφορές μεταξύ τους, είναι η ανθρωπιστική – υπαρξιακή από τη μια μεριά και η συμπεριφοριστική από την άλλη. Όμως, και αυτές τον τελευταίο καιρό παρουσιάζουν μια τάση σύγκλισης μεταξύ τους ως προς τις έννοιες, τους στόχους, τις διαδικασίες και τις τεχνικές που ακολουθούν.

Θεωρείται λοιπόν σήμερα, ότι η πιο ενδεδειγμένη είναι επιλεκτική προσέγγιση στη Συμβουλευτική διαδικασία, η οποία βασίζεται στη γνώση των γενικότερων και σημαντικότερων θεωριών της Συμβουλευτικής. Πάντως, για να θεωρείται κάποιος Σύμβουλος ικανός λειτουργός της Συμβουλευτικής, οφείλει να κατέχει γνώσεις από όλες τις θεωρίες και να επιλέγει την κατάλληλη για την συγκεκριμένη περίπτωση, καθώς κάθε περίπτωση είναι μοναδική και ξεχωριστή.

B. M E P O Z



### **ΚΕΦ.3. Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΣΤΙΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ**

#### **3.1. Ο ΘΕΣΜΟΘΕΤΗΜΕΝΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ.**

Ο ρόλος του διοικητικού στο Νοσοκομείο και γενικότερα στις Μονάδες Υγείας είναι μεγάλος και σημαντικός, εφόσον η σωστή λειτουργία των Μονάδων Υγείας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τη σωστή διαχείριση και διοίκηση των χώρων της.

Εξάλλου, ο ρόλος του διοικητικού είναι ο μόνος αρμόδιος, σύμφωνα με το Νόμο, ο οποίος εκτελεί όλες τις αποφάσεις Διοίκησης του Νοσοκομείου, γι'αυτό και θεωρείται ότι έχει και το ουσιαστικό προβάδισμα έναντι των άλλων υπηρεσιών π.χ. της Νοσηλευτικής, της Ιατρικής και άλλων Υπηρεσιών του Νοσοκομείου.

Βέβαια ο ρόλος του διοικητικού είναι πολύπλευρος. Σε γενικές γραμμές ο θεσμοθετημένος ρόλος του διοικητικού είναι ο εξής :

Ο διοικητικός μεριμνά για κάθε θέμα το οποίο αναφέρεται στην υπηρεσιακή κατάσταση όλου του προσωπικού του Νοσοκομείου καθώς και για την εποπτεία και τον έλεγχο του προσωπικού όλων των υπηρεσιών αυτού. Πιο συγκεκριμένα:

- 1) τηρεί το προσωπικό μητρώο κάθε υπαλλήλου ως και το γενικό μητρώο όλου του προσωπικού.
- 2) Φροντίζει για τη διεκπεραίωση των διορισμών, των

προαγωγών, μετατάξεων, αποσπάσεων, απολύσεων, μετακινήσεων, εντάξεων, την χορήγηση διαφόρων επιδομάτων ως και για κάθε άλλη υπηρεσιακή μεταβολή του προσωπικού.

- 3) Συντάσσει και ελέγχει τις κάρτες, το βιβλίο παρουσίας του προσωπικού πλην του ιατρικού.
- 4) Τηρεί ειδικό μητρώο αδειών όλων των κατηγοριών και για όλο το προσωπικό.
- 5) Εκδίδει τα πιστοποιητικά υπηρεσιακών μεταβολών όλου του προσωπικού.
- 6) Πραγματοποιεί επίσης ως και κάθε άλλη πράξη ή ενέργεια που έχει σχέση με την υπηρεσιακή κατάσταση του προσωπικού.

Επίσης στην αρμοδιότητα του διοικητικού είναι :

- i. Η οργάνωση της γραμματειακής στήριξης σύμφωνα με τις αποφάσεις της Διοίκησης και των άλλων Υπηρεσιών του Νοσοκομείου, η τήρηση του γενικού πρωτοκόλλου.
- ii. Η διακίνηση της αλληλογραφίας και η φροντίδα για την αντιμετώπιση κάθε προβλήματος για την διεκπεραίωση του έργου του Νοσοκομείου.
- iii. Η τήρηση και ο έλεγχος του γενικού αρχείου του

Νοσοκομείου, του εμπιστευτικού πρωτοκόλλου της Υπηρεσίας, το οποίο φυλάσσει και τηρεί με δική του ευθύνη και κατόπιν εντολής του Διοικητικού Διευθυντή του Νοσοκομείου.

- iv. Η έκδοση του καθημερινού δελτίου σίτισης του απαραίτητου προσωπικού εφημερίας και ασθενών του Νοσοκομείου.
- v. Η μέριμνα για τη μελέτη των οικονομικών αναγκών του ιδρύματος.
- vi. Η εισήγηση για την έγκαιρη επεξεργασία των προτάσεων για την κατάρτιση του προϋπολογισμού του Νοσοκομείου.
- vii. Η διενέργεια παντός είδους προμήθειας, η διαχείριση και διαφύλαξη των τροφίμων, υλικών, καυσίμων και άλλων ειδών το οποίο είναι απολύτως αναγκαία για τη λειτουργία του Νοσοκομείου.

Τέλος, στην αρμοδιότητα του διοικητικού ανήκει η ευθύνη και η μέριμνα για τη συμπάρσταση στους νοσηλευόμενους στο Νοσοκομείο για κάθε κοινωνικό τους πρόβλημα, την αναζήτηση και διερεύνηση των αιτιών που προκαλούν τα προβλήματα αυτά κατά περίπτωση και γενικά φροντίζει για την αντιμετώπιση των κοινωνικών αυτών προβλημάτων στο πλαίσιο της γενικότερης κοινωνικής πολιτικής της πολιτείας, τόσο κατά τη διάρκεια της νοσηλείας τους στο

Νοσοκομείο όσο και μετά την έξοδό τους από αυτό.

Η άσκηση των καθηκόντων του διοικητικού είναι έργο δύσκολο, αφού υφίσταται καθημερινή κριτική τόσο από τους ανώτερους όσο από τους ομοιόβαθμους και τους κατώτερους του.

Συμπερασματικά, ο διοικητικός γενικά θα πρέπει να διαθέτει ιδιαίτερα χαρίσματα και ικανότητες κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων του, έτσι ώστε να συνεργάζεται άψογα είτε με τους συνεργάτες του είτε με τους πελάτες. Τα χαρακτηριστικά αυτά θα τα αναλύσουμε στο επόμενο κεφάλαιο.

### 3.2 Ο ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ

Ο άνθρωπος είναι κοινωνικό ον. Αυτό σημαίνει ότι έχει έμφυτη την ανάγκη για επιβίωση, έρχεται σε συνεχή επαφή με τους συνανθρώπους του και κατά συνέπεια αναπτύσσει μια δραστηριότητα σε σχέση με αυτούς. Άρα έχει κοινωνική συμπεριφορά. Βέβαια οποιαδήποτε δραστηριότητα ή αδράνεια του ανθρώπου χαρακτηρίζεται ως συμπεριφορά.

Με τον όρο συμπεριφορά «εννοούμε τη συσχέτιση ανάμεσα στις πράξεις ή παραλήψεις των ατόμων και την κατάσταση που δημιουργούν αυτές οι πράξεις ή παραλήψεις» (Μπιτσάνη Ε., 2002. Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων. σ.16)<sup>38</sup>. Το μεγαλύτερο μέρος των

---

<sup>38</sup> Ε.Μπιτσάνη, Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων, Σημειώσεις από τις διαλέξεις κατά το εαρινό εξάμηνο του ακαδημαϊκού έτους 2001-2002. ΤΕΙ Καλαμάτας, Σ.Δ.Ο., Τμήμα Δ.Μ.Υ.Π., σ 16.

πράξεων του ατόμου, δηλαδή της συμπεριφοράς του, σχετίζεται με τον κοινωνικό χώρο. Ο άνθρωπος έχει, επομένως, κοινωνική συμπεριφορά.

Αναφέραμε ότι ο θεσμοθετημένος ρόλος του διοικητικού υπαλλήλου δεν είναι τίποτε άλλο από τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας του και αφορά την παραγωγή του έργου του. Εκτός από το θεσμοθετημένο ρόλο ο διοικητικός έχει και κοινωνικό ρόλο που αφορά τις σχέσεις του και την επικοινωνία με τους συναδέλφους και τους πελάτες.

Τι είναι όμως επικοινωνία;

Η επικοινωνία είναι το μέσο με το οποίο οι άνθρωποι συνδέονται μεταξύ τους, μαθαίνουν να συνεργάζονται για την επίτευξη κοινών στόχων και σχηματίζουν ομάδες και οργανώσεις.

Πολλοί είναι οι ορισμοί που έχουν δοθεί για τον όρο επικοινωνία. Δύο από τους πιο πλήρεις, κατά τη γνώμη μας, είναι οι εξής:

- Σύμφωνα με τον πρώτο επικοινωνία είναι, είτε η διαδικασία με την οποία ο Α στέλνει ένα μήνυμα στον Β πάνω στο οποίο το μήνυμα αυτό ασκεί μια επίδραση, είτε η μεταβίβαση και ανταλλαγή εννοιών στις οποίες μηνύματα άνθρωποι και «πραγματικότητα» αλληλεπιδρούν καθιστώντας δυνατή την απόδοση του μηνύματος και την κατανόηση αυτού.

- Σύμφωνα με το δεύτερο ορισμό σημασία έχει το «ποιος λείπει τι σε ποιόν, χρησιμοποιώντας ποια μέσα και επιφέροντας ποια αποτελέσματα» (Μπιτσάνη Ε. Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων, 2002, σ126-127)<sup>39</sup>.

Συστατικά λοιπόν, στοιχεία της έννοιας της επικοινωνίας είναι ο πομπός, αυτός δηλαδή που στέλνει το μήνυμα, ο λήπτης που λαμβάνει το μήνυμα και οι φορείς ή τα μέσα διαβίβασης του μηνύματος.

Σωστή επικοινωνία υπάρχει όταν ο λήπτης λάβει το μήνυμα με τον ίδιο τύπο, ίδια θέρμη και ένταση που έφυγε από την πηγή {πομπός}, τον κατάλληλο χρόνο στον κατάλληλο τόπο. Ο πομπός πρέπει να γνωρίζει το λήπτη, πρώτα το πνευματικό του επίπεδο και ύστερα την «καρδιά» του, δηλαδή τα αισθήματά του, να νοιώθει συγκίνηση και συμπάθεια γι' αυτόν. Η γνώση του λήπτη θα βοηθήσει τον αποστολέα του μηνύματος στην επιλογή του τρόπου σύνταξής του, στην επιλογή των λέξεων, των ήχων, των σημείων, των συμβούλων και των μέσων με τα οποία το μήνυμα θα μεταδοθεί. Ο πομπός εκτός από γνώστης του λήπτη θα πρέπει να είναι και κύριος της ιδέας που πρόκειται να διαβιβασθεί.

Ένας διερμηνέας δε μπορεί να μεταδώσει σε μία άλλη γλώσσα μια ιδέα αν δεν την έχει καταλάβει. Έτσι και ο πομπός χρειάζεται να κατέχει καλά και πλήρως αυτό που επιθυμεί να μεταδώσει, λαμβάνοντας υπόψη του ότι όσο μεγαλύτερος αριθμός

<sup>39</sup> Ε.Μπιτσάνη, Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων, Σημειώσεις από τις διαλέξεις κατά το εαρινό εξάμηνο του ακαδημαϊκού έτους 2001-2002. ΤΕΙ Καλαμάτας, Σ.Δ.Ο., Τμήμα Δ.Μ.Υ.Π., σ. 126-127.

φορέων «τρόπων έκφρασης» χρησιμοποιήσει, τόσο το καλύτερο γιατί όσο περισσότερες είναι οι αισθήσεις που διεγείρονται κατά την επικοινωνία τόσο αυξάνεται η πιθανότητα σωστής λήψης του μηνύματος.

Μετά τη διαβίβαση του μηνύματος, χρέος του πομπού είναι να δει, να μελετήσει και να αξιολογήσει τις αντιδράσεις του λήπτη. Να συνεκτιμήσει τους παράγοντες και να κρίνει αποτελέσματα. Αν κριθεί αναγκαίο, ο πομπός πρέπει να είναι σε θέση να βελτιώσει το περιεχόμενο της πληροφορίας, χρησιμοποιώντας όλο και πιο αποτελεσματικά μέσα επικοινωνίας και εξαλείφοντας τυχόν εξωτερικά εμπόδια.

Μία από τις βασικές δυνάμεις στην αναπτυξιακή διαδικασία είναι η αποτελεσματική επικοινωνία. Η επικοινωνία είναι, αναμφισβήτητα, μια από τις πιο περίπλοκες ψυχολογικές διαδικασίες. Όμως, οι διοικητικοί που επιθυμούν την ανάπτυξή τους επαγγελματικά πρέπει να εκτιμήσουν το ρόλο της και να δημιουργήσουν τις προϋποθέσεις αποτελεσματικής επικοινωνίας. Καμία εξέλιξη δε μπορεί να λάβει χώρα δίχως αποτελεσματική επικοινωνία, εξαιτίας της ανάγκης των διοικητικών για αντίληψη και κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι άλλοι άνθρωποι σκέπτονται, αισθάνονται και λειτουργούν.

Είναι γνωστό ότι τα διοικητικά στελέχη το μεγαλύτερο ποσοστό του χρόνου τους – και συγκεκριμένα το 70% - το καταναλώνουν για επικοινωνία. Η ικανότητά τους για επικοινωνία είναι πάρα πολύ σημαντική, επιδρά στην ποιότητα των ανθρώπινων

σχέσεων μέσα στο επιχειρησιακό περιβάλλον, στην ποιότητα των αποφάσεων, στην αποτελεσματικότητα της καθοδήγησης και καθορίζει τον τρόπο αντίληψης του εξωεπιχειρησιακού περιβάλλοντος και τη στάση που υιοθετείται απέναντι σ' αυτό.

Αναλυτικότερα, η επικοινωνία επιδρά στις λειτουργίες προγραμματισμού και ελέγχου. Επίσης, επιδρά στην καθοδήγηση και στην ηγεσία. Όταν ανατίθενται καθήκοντα και δίδονται οδηγίες και πληροφορίες ως προς τον τρόπο εκτέλεσής τους, πρέπει οι εργαζόμενοι να κατανοούν τις πολιτικές, τις τακτικές και τις διαδικασίες της επιχείρησης για να μπορούν να ταυτισθούν με τους στόχους τους, να γνωρίζουν την απόδοσή τους και να επιβραβεύονται όταν αυτή είναι καλή (υποκίνηση).

Κάθε πρόβλημα που μπορεί να εμφανισθεί μέσα στην επιχείρηση (π.χ. δυσκολίες κατά τη λήψη αποφάσεων, παρεξηγήσεις, δυσλειτουργίες, συγκρούσεις) έχει, ενδεχομένως, τις ρίζες του στην έλλειψη σωστής και αποτελεσματικής επικοινωνίας.

Τα προβλήματα που προκαλούνται εξαιτίας της έλλειψης επικοινωνίας καθιστούν φανερή την ανάγκη καταβολής προσπάθειών για τη δημιουργία συνθηκών αποτελεσματικής επικοινωνίας και καλύτερων ανθρώπινων σχέσεων.

Τι εννοούμε όμως ανθρώπινες σχέσεις;

Στην κατηγορία των «σχέσεων» στις ανθρώπινες επιστήμες συγκαταλέγονται οι ανθρώπινες σχέσεις.



Έχει τονιστεί πολλές φορές ότι η ενέργεια που καταβάλλει ο άνθρωπος για ένα οικονομικό αποτέλεσμα, δηλαδή η εργασία είναι ένας από τους κυριότερους συντελεστές της παραγωγής.

Τελευταία η συμβολή του παράγοντα «ανθρώπινη ενέργεια», που πρέπει να σημειωθεί ότι δεν υποτάσσεται απόλυτα στις μηχανικές επενέργειες, άρχισε να εκτιμάται ιδιαίτερα και να αποκαθίσταται στη μελέτη των γενικών προϋποθέσεων που επηρεάζουν την παραγωγική διαδικασία. Η εκτίμηση αυτή της ανθρώπινης εργασίας στην παραγωγική διαδικασία έδωσε την αφορμή συχνά να αναφερόμαστε στον όρο «ανθρώπινος παράγοντας».

Ο όρος «ανθρώπινος παράγοντας» είναι δυνατόν να έχει δύο θεωρήσεις α) μία ευρεία και β) μία στενή.

Με την ευρεία θεώρηση, ο όρος «ανθρώπινος παράγοντας» αναφέρεται στα γενικότερα οργανωτικά προβλήματα μιας κοινωνίας και μάλιστα σ'όλα εκείνα που αφορούν τα κοινωνικά και οικονομικά προβλήματά της.

Με τη στενή θεώρηση, ο όρος «ανθρώπινος παράγοντας» αναφέρεται στο σύνολο των προϋποθέσεων που πρέπει να πληρούνται, ώστε ο εργαζόμενος κυρίως να αναπτύξει το μέγιστο των ικανοτήτων του. Οι προϋποθέσεις αυτές αναφέρονται στην ψυχοδιανοητική, κοινωνική και βιολογική κατάσταση των εργαζόμενων κ.τ.λ.

Έτσι, ο «ανθρώπινος παράγοντας» συνδέεται με την

ομαδική απόδοση της εργασίας, δηλαδή με όλα τα θέματα τα οποία υπάγονται στις ανθρώπινες σχέσεις.

Έχουν διατυπωθεί διάφοροι ορισμοί προκειμένου να αποδώσουν την έννοια των ανθρώπινων σχέσεων. Αυτοί είναι :

I. Γενικοί

II. Ειδικοί

Οι πρώτοι αναφέρονται σε γενικούς προσδιορισμούς της έννοιας των ανθρώπινων σχέσεων, όπως π.χ. ότι οι ανθρώπινες σχέσεις είναι το κοινό μυαλό, η καλή θέληση, ένα πλατύ χαμόγελο, μία θερμή χειραψία, ένα χτύπημα στον ώμο του συνεργάτη κ.τ.λ. .

Οι δεύτεροι προσδιορίζουν ακριβώς το πλαίσιο όπου κινούνται και δρουν οι ανθρώπινες σχέσεις. Μεταξύ αυτών αναφέρουμε τους εξής :

- 1) Ανθρώπινες σχέσεις είναι οι σχέσεις που αναφέρονται στο χειρισμό ειδικών ψυχολογικών θεμάτων των υπαλλήλων μέσα σε μία επιχείρηση (όπως π.χ. θέματα πρωτοβουλίας, ευθύνης, φιλοδοξίας κ.τ.λ.).
- 2) Ανθρώπινες σχέσεις είναι το σύνολο των ενσυνείδητων και συστηματικών ενεργειών της ηγεσίας και του προσωπικού, για αμοιβαία δημιουργία και διατήρηση ομαλής επικοινωνίας, για κοινότητα ιδεών, αξιών και

συμφερόντων, ακόμη για αξιοπρέπεια και σεβασμό της προσωπικότητας και των αναγκών κάθε ανθρώπου.

- 3) Ανθρώπινες σχέσεις είναι το σύνολο των διοικητικών ενεργειών και των ενεργειών του προσωπικού που απορρέει από τη γνώση της νοοτροπίας των υπαλλήλων και των παραγόντων, οι οποίοι τη διαμορφώνουν. Σκοπός των ανθρωπίνων σχέσεων είναι η ικανοποίηση των ψυχικών αναγκών των υπαλλήλων για τη δική τους ωφέλεια, αλλά και την απόδοσή τους.

Τέλος, οι ανθρώπινες σχέσεις είναι ένας τρόπος συμπεριφοράς προς τα ανθρώπινα όντα, συμφώνος προς τα ιδεώδη και τις αξίες της δημοκρατικής κοινωνίας. Είναι ένας τρόπος αντίδρασης προς τις κοινωνικές καταστάσεις και προς τα άτομα και τις ομάδες που δημιουργούν αυτές τις καταστάσεις. Είναι σχέσεις διεπόμενες από το σεβασμό προς την ατομική προσωπικότητα, την αξιοπρέπεια και την αξία των ανθρώπινων όντων.

**Πίνακας 3 :** Όροι καλής λειτουργίας ανθρώπινων σχέσεων σε έναν οργανισμό.

<p><b>1. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Οίκημα κατάλληλα διαρρυθμισμένο .</li> <li>• Χώροι εξυπηρέτησης: λουτρό, τουαλέτα κ.α.</li> <li>• Σωστή Υγιεινή</li> <li>• Ασφάλεια</li> </ul>
<p><b>2. ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποκέντρωση: καθορισμός αποκεντρωμένων αρμοδιοτήτων και ευθυνών</li> <li>• Καθορισμός αρμοδιοτήτων και ευθυνών.</li> <li>• Συντονισμός εργασίας.</li> <li>• Ποιοτικός έλεγχος.</li> </ul>
<p><b>3. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κατάρτιση κανονισμών.</li> <li>• Τρόπος λήψης αποφάσεων</li> <li>• Τρόπος προσλήψεων.</li> <li>• Σύστημα προαγωγών και μεταθέσεων.</li> </ul>
<p><b>4. ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Επαφές ανωτέρων με κατωτέρων.</li> <li>• Τρόπος υποδείξεων, και κριτικών</li> </ul>
<p><b>5. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΝΟΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΨΥΧΗ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ύπαρξη κοινωνικού λειτουργού.</li> <li>• Προσπάθειες για την αναψυχή του προσωπικού.</li> </ul>

**Πηγή :** Μαγνήσαλης, Δημόσιες σχέσεις (Μπιτσάνη,2001-2)<sup>40</sup>

<sup>40</sup> Ε.Μπιτσάνη, Διοίκηση ανθρώπινων πόρων, Σημειώσεις από τις διαλέξεις κατά το εαρινό εξάμηνο του ακαδημαϊκού έτους 2001-2002. ΤΕΙ Καλαμάτας, Σ.Α.Ο., Τμήμα Δ.Μ.Υ.Π.

## ΚΕΦ.4. ΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ,ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΟΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥΣ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

### 4.1. ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΚΑΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Σε αυτή τη ενότητα θα γίνει μια προσπάθεια να καταγραφούν τα προσόντα και τα χαρακτηριστικά Συμβουλευτικής που πρέπει να έχει ο διοικητικός υπάλληλος, προκειμένου να έχει καλύτερη συνεργασία με τους συναδέλφους και τους πελάτες.

Ο σημερινός διοικητικός υπάλληλος θα πρέπει :

- Να δημιουργεί, κυρίως με τους πελάτες, ένα φυσικό, άνετο και φιλόξενο περιβάλλον. Να διαφαίνεται πως το πρόσωπο του άλλου είναι απόλυτα και χωρίς προϋποθέσεις αποδεκτό και σεβαστό.
  - Να είναι ο εαυτός του, κάθε στιγμή και με οποιοδήποτε κόστος, εφόσον η ποιότητα της εργασίας του είναι βασικά το κλειδί των αποτελεσμάτων της συναναστροφής που έχει με τους άλλους. Ο καλλιεργημένος, ισορροπημένος, ώριμος και έντιμος διοικητικός υπάλληλος δεν υπάρχει φόβος να λειτουργήσει αντιεπαγγελματικά, εφόσον φροντίζει να είναι πάντα ο εαυτός του.
  - Να ακούει προσεχτικά τον άλλον και να αφουγκράζεται
-

τις ανάγκες και τα λεγόμενά του για καλύτερη συνεργασία και επικοινωνία.

Βέβαια, για να επιτύχει ο διοικητικός στις πολύ σπουδαίες όσο και δύσκολες αυτές ισορροπίες θα πρέπει να έχει εξασφαλίσει προηγουμένως από το περιβάλλον του τις εξής δύο βασικές προϋποθέσεις:

- Να είναι αποδεκτός από τους συναδέλφους του ως προσωπικότητα και ως χαρακτήρας.
- Να τον αισθάνεται ο συνάδελφος ή ο πελάτης ως πρόσωπο αναφοράς που το υπολογίζει, που «μετράει» για αυτόν.

Όσον αφορά το θέμα των χαρακτηριστικών του καλού και κακού διοικητικού υπαλλήλου οι διαφοροποιήσεις μεταξύ τους σχετίζονται κυρίως με τους εξής άξονες αναφοράς :

1. Χαρακτηριστικά προσωπικότητας.
2. Αγάπη προς τον άνθρωπο.
3. Αγάπη προς το επάγγελμά του.
4. Σύστημα προσωπικών και γενικότερων αξιών.
5. Εμπιστοσύνη στον άνθρωπο
6. Τρόπος θεώρησης της ζωής, του κόσμου, του ανθρώπου.

7. Αντίληψη του τρόπου άσκησης της εργασίας του.
8. Διαπροσωπικές και γενικά ανθρώπινες σχέσεις.

Έτσι συγκεκριμένα, ένας καλός διοικητικός υπάλληλος οφείλει:

- Να είναι επαγγελματικά καταρτισμένος.
- Να γνωρίζει πρακτικά το αντικείμενό του.
- Να είναι άνθρωπος.
- Να έχει την ικανότητα και διάθεση να βοηθά .
- Να αποδέχεται τις αδυναμίες του άλλου.
- Να κατανοεί τα προβλήματα των άλλων.
- Να είναι ειλικρινής και να έχει ανυπόκριτη συμπεριφορά.

Σε αντίθεση ένας κακός διοικητικός υπάλληλος έχει την τάση:

- Να επικρίνει τα όσα ακούει.
- Να ηθικολογεί, να κατηγορεί, να γίνεται επιθετικός.
- Να περιαυτολογεί.
- Να μην είναι συνεπής στις υποχρεώσεις του.

- Να θεωρεί την εργασία αγγαρεία.
- Να απορρίπτει τις απόψεις και τα συναισθήματα των άλλων.
- Να προβαίνει σε άκαιρες διαγνώσεις και να ετικετοποιεί.
- Να επιβάλλει χρονικά περιθώρια και να πιέζει.
- Να διασπά την προσοχή, να καλοπιάνει και να καθυστεράει τον συνομιλητή του.
- Να έχει ασταθή συναισθηματική συμπεριφορά.
- Να υποκρίνεται ότι προσέχει, ακούει, αποδέχεται.

Αναλυτικά θα μπορούσαμε να πούμε ότι:

Οι καλοί διοικητικοί υπάλληλοι μπορούν να αντιλαμβάνονται:

- Από ένα εσωτερικό παρά από ένα εξωτερικό πλαίσιο αναφοράς. Να ενδιαφέρονται για τις αντιλήψεις των άλλων, αλλά και για την συμπεριφορά που εξωτερικεύουν.
- Με έμφαση στους ανθρώπους παρά στα αντικείμενα. Δηλαδή, αυτό που τους ενδιαφέρει είναι οι άνθρωποι και οι αντιδράσεις τους παρά τα γεγονότα και τα αντικείμενα.



Οι καλοί διοικητικοί υπάλληλοι αντιλαμβάνονται τους άλλους ως:

- Ικανούς παρά μη ικανούς. Έχουν την πεποίθηση πως οι άνθρωποι μπορούν να βρίσκουν λύσεις και μπορούν να αντεπεξέλθουν σε όποιες απαιτήσεις και δεν τους αμφισβητούν.
- Αξιόπιστους παρά αναξιόπιστους. Δείχνουν εμπιστοσύνη στους άλλους.
- Φιλικούς παρά μη φιλικούς. Δε βλέπουν τους άλλους ως απειλή, αντίθετα τους βλέπουν να ξεκινούν πάντα με καλές προθέσεις.
- Να αξίζουν παρά να μην αξίζουν. Αντιμετωπίζουν τους συναδέλφους τους ως άτομα καταξιωμένα και αξιοπρεπή που πρέπει να σεβαστούν.
- Πρόθυμους να βοηθήσουν παρά να εμποδίσουν.
- Παρακινούμενους από εσωτερικά παρά εξωτερικά κίνητρα.

Οι καλοί διοικητικοί υπάλληλοι αντιλαμβάνονται τους εαυτούς τους ως:

- Ίσο με τους άλλους ανθρώπους αντί να ξεχωρίζουν τον εαυτό τους από τους άλλους.
- Επαρκείς παρά ανεπαρκείς. Δε βλέπουν τον εαυτό τους

να υστερεί, να αδυνατεί ή να αντιμετωπίζει ένα πρόβλημα.

- Άξιους παρά ανάξιους.
- Αξιόπιστους παρά αναξιόπιστους.

Η σύγχρονη διοικητική προσέγγιση, όσο αφορά τη ποιότητα εργασίας, αποτελεί το πιο πρόσφατο ρεύμα επιστημονικής σκέψης, το οποίο βασίζεται στην ανθρώπινη συμπεριφορά και τις ανθρώπινες σχέσεις.

Έτσι, ο σύγχρονος διοικητικός θα πρέπει να διακρίνεται από τρεις μεταβλητές συμπεριφοράς. Αυτές είναι :

1. Ενσυναίσθηση : Με τον όρο αυτό νοούνται όλες οι προσπάθειες του διοικητικού υπαλλήλου να προσεγγίσει και να καταλάβει το συνομιλητή του, να τον αντιμετωπίζει με οικείο τρόπο χωρίς όμως να ταυτίζεται με αυτόν. Η ενσυναίσθηση απαιτεί :

- Συγκέντρωση στο συνομιλητή, δηλαδή στις εμπειρίες του και στα λεγόμενά του.
- Αποδοχή και εκτίμηση του συνομιλητή.
- Χρήση όχι μόνο της ακοής, αλλά και της όρασης και γενικά όλων των αισθήσεων.
- Να αφήνει το συνομιλητή να ολοκληρώσει τις σκέψεις

του, χωρίς να επεμβαίνει πρόωρα, με εξωτερίκευση των απόψεών του.

2. Εκτίμηση και αποδοχή: Αυτή η μεταβλητή αναφέρεται στην εκτίμηση και αποδοχή της προσωπικότητας του πελάτη ή συναδέλφου από το διοικητικό υπάλληλο. Αυτό σημαίνει ότι τον αποδέχεται έτσι όπως είναι, χωρίς να προβαίνει σε αξιολογήσεις και κριτικές. Η σημασία αυτής της μεταβλητής είναι πολύ μεγάλη, γιατί ικανοποιεί σε μεγάλο βαθμό μια από τις πιο μεγάλες ανάγκες του ανθρώπου, αυτή της αναγνώρισης και της αποδοχής.

3. Γνησιότητα – Συμφωνία: Η γνησιότητα του διοικητικού υπαλλήλου είναι αυτό που λέμε πολλές φορές «αυθεντικότητα». Σημαίνει δηλαδή ότι υπάρχει συμφωνία στις εσωτερικές αντιλήψεις, στάσεις, ιδέες και στην εξωτερική συμπεριφορά. Ένας αυθεντικός και σωστός διοικητικός δεν αποκρύπτει τον εαυτό του, ούτε καλύπτει την προσωπικότητά του.

Στο βιβλίο Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων (Ε. Μπιτσάνη, 2001 – 2002, σελ. 147 – 149)<sup>41</sup> παρουσιάζονται κάποια χαρακτηριστικά και προσόντα, που πρέπει να έχουν οι διοικητικοί υπάλληλοι των Μονάδων Υγείας στη σύγχρονη διοίκηση επιχειρήσεων, τα οποία σε συνδυασμό με τα παραπάνω χαρακτηριστικά – προσόντα

---

<sup>41</sup> Ε.Μπιτσάνη, Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων, Σημειώσεις από τις διαλέξεις κατά το εαρινό εξάμηνο του ακαδημαϊκού έτους 2001-2002. ΤΕΙ Καλαμάτας, Σ.Δ.Ο., Τμήμα Δ.Μ.Υ.Π., σ.147-149.

Συμβουλευτικής - μπορούν να δώσουν ένα κατάλληλο αποτέλεσμα στην ποιότητα εργασίας και στην επικοινωνία με τους άλλους :

**1) Συνέπεια :** Ο διοικητικός πρέπει να παρουσιάζει τον εαυτό του και τους στόχους του και να τους μεταφράζει σε απαιτήσεις όσο πιο συνεπώς γίνεται. Η συμπεριφορά του διοικητικού πρέπει σε κάποιες περιπτώσεις να είναι σκληρή και αυταρχική. Αν δε συμβαίνει αυτό και ο διοικητικός δεν εμμένει στις απόψεις του και αλλάζει συνέχεια τις απαιτήσεις του και τη συμπεριφορά του απέναντι στους άλλους, τότε δε θα είναι σεβαστός στην επιχείρηση .

**2) Γνώση :** Οι διοικητικοί πρέπει να ξέρουν :

- Τους στόχους τους.
- Το βαθμό που αυτοί οι στόχοι μπορούν να μετατραπούν σε απαιτήσεις από τους υφισταμένους.
- Το κλίμα της επιχείρησης και τον τρόπο που πρέπει να επικοινωνήσουν με τον κάθε συνάδελφο.
- Το γόητρο που διαθέτουν και την επίδραση που έχει αυτό στις απαιτήσεις που έχουν.
- Τις στάσεις και τις γνώμες των εργαζομένων συνολικά και προσωπικά.

**3) Βοήθεια :** Ο διοικητικός πρέπει να επιβραβεύει την καλή

προσπάθεια και να προσπαθεί για αυτή. Επίσης, πρέπει τα μηνύματα που στέλνει να ικανοποιούν την ανάγκη του υφιστάμενου υπάλληλου, να ευχαριστεί τον προϊστάμενο και να κατανοούνται εύκολα. Τέλος, πρέπει να βοηθά στην ανάπτυξη του υφιστάμενου πληροφορώντας τον για τις επιδόσεις του, τη σταδιοδρομία του κ.α.

**4) Ευγένεια και Διακριτικότητα :** Κάτι άλλο που πρέπει να σημειωθεί είναι ο ρόλος της ευγένειας και της διακριτικότητας στην αποτελεσματική επικοινωνία. Είναι γεγονός ότι ένας καλός λόγος του προϊστάμενου προς τον υφιστάμενο, ένα ενδιαφέρον για τη δουλειά του και τα παιδιά του, ένα ειλικρινές χαμόγελο δημιουργούν τη συμπάθεια και διευκολύνουν την επικοινωνία.

Βέβαια, στην προσπάθεια αυτή να γίνουμε συμπαθείς δε θα πρέπει να γινόμαστε αδιάκριτοι, μπαίνοντας στα ιδιαίτερα ζητήματα των άλλων.

Εκτός από τη συμπάθεια που πρέπει να εμπνέουν οι προϊστάμενοι στους υφισταμένους και η ίδια η επιχείρηση έχει συμφέρον να γίνεται συμπαθής στο κόσμο έξω από αυτήν γιατί έτσι καλυτερεύει τη θέση της στην αγορά. Πολλοί μάλιστα οργανισμοί έχουν υιοθετήσει μεθόδους και τεχνικές για να γίνουν πιο αγαπητοί.

Επίσης, αναφέρονται και οι προϋποθέσεις για αποτελεσματική επικοινωνία (Ε. Μπιτσάνη, Διοίκηση Ανθρώπινων

Πόρων, 2001 – 2002, σελ 145 – 146)<sup>42</sup>. Συγκεκριμένα, για μια καλή επικοινωνία είναι ανάγκη :

- 1) Να γνωρίζουν οι διοικητικοί υπάλληλοι τα άτομα στα οποία απευθύνονται.
- 2) Να χρησιμοποιούν τα κατάλληλα μέσα επικοινωνίας.
- 3) Να γνωρίζουν τον τρόπο με τον οποίον θα προκαλούν το ενδιαφέρον του συνομιλητή.
- 4) Να ακούν και να αξιολογούν τις αντιδράσεις του συνομιλητή.
- 5) Να πληροφορούν σωστά και πλήρως.
- 6) Να βελτιώνουν το περιεχόμενο της πληροφορίας χρησιμοποιώντας αποτελεσματικά μέσα επικοινωνίας.
- 7) Να δημιουργούν ενδιαφέρον με νέα κίνητρα.
- 8) Να ακούν για δεύτερη φορά και να επαναξιολογούν τις αντιδράσεις του συνομιλητή.
- 9) Να είναι υπομονετικοί κατά τη συνομιλία.

Βλέπουμε λοιπόν ότι για να επικοινωνήσουμε δεν αρκούν μόνο κάποιες διαδικασίες και προγράμματα, αλλά χρειάζονται, επίσης, και κάποιες τεχνικές (τις οποίες θα αναφέρουμε στην επόμενη ενότητα)

---

<sup>42</sup> Ε.Μπιτσάνη, Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων, Σημειώσεις από τις διαλέξεις κατά το εαρινό εξάμηνο του ακαδημαϊκού έτους 2001-2002. ΤΕΙ Καλαμάτας, Σ.Δ.Ο., Τμήμα Δ.Μ.Υ.Π., σ.145-146.

που θα κάνουν την επικοινωνία πιο αποτελεσματική.

Εκείνο που πρέπει να κατανοηθεί πιο πολύ είναι ότι αν πραγματικά επιθυμούμε να εννοήσει καλά ο λήπτης εκείνο που του μεταδώσαμε πρέπει να του κεντρίσουμε το ενδιαφέρον και να του μιλήσουμε με οικείες του λέξεις, τις οποίες αντιλαμβάνεται πλήρως. Αν το μήνυμα δεν έχει ενδιαφέρον για το λήπτη αλλά μόνο για μας τότε πρέπει να βρούμε τα κατάλληλα κίνητρα, που θα προκαλέσουν το ενδιαφέρον του.

Συχνά παρατηρείται ότι κάποια από τα δημοσιευμένα άρθρα δεν τα διαβάζει κανείς γιατί δεν κεντρίζουν το ενδιαφέρον και την περιέργεια. Από την άλλη τα εγκλήματα και οι απάτες που γράφονται σε καθημερινή γλώσσα, που γίνεται αμέσως αντιληπτή, διαβάζονται εύκολα. Αυτό συμβαίνει γιατί τα άρθρα του πρώτου τύπου είναι γραμμένα σε δύσκολη γλώσσα και είναι κουραστικό και ανώφελο για τους απλούς ανθρώπους να τα διαβάσουν αφού δεν μπορούν να τα κατανοήσουν.

Είναι γεγονός ότι η γλώσσα χρειάζεται εξειδίκευση ανάλογα με το κοινό στο οποίο απευθυνόμαστε. Για παράδειγμα έχουν γίνει μαθήματα σε δημοσιογράφους για να μάθουν να γράφουν σε εφημερίδες, που απευθύνονται σε αγρότες

Συμπερασματικά, θα λέγαμε ότι υπάρχουν διάφορα χαρακτηριστικά και προσόντα που πρέπει να κατέχει ένας επιτυχημένος διοικητικός υπάλληλος. Η γνησιότητα και η άριστη επαγγελματική κατάρτιση, είναι απαραίτητα στοιχεία – προϋποθέσεις για μια σωστή

επικοινωνία και συνεργασία με άλλα άτομα.

#### 4.2. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ

Ένα από τα βασικά σημεία διαφωνίας μεταξύ των θεωριών της συμβουλευτικής για τις τεχνικές αφορά το ρόλο του διοικητικού υπαλλήλου κατά τη διάρκεια της εργασίας του. Οι τεχνικές Συμβουλευτικής που προτείνονται ποικίλουν από τελείως παθητική παρουσία σε απολύτως ενεργητική συμμετοχή. Υπάρχουν πολλές τεχνικές που μπορούν να ακολουθήσουν οι διοικητικοί υπάλληλοι κατά τη διάρκεια της εργασίας τους. Τις σημαντικότερες από αυτές θα παρουσιάσουμε παρακάτω.

##### 1) Μη φραστικές αντιδράσεις

Είναι η ικανότητα να παραμένει ψύχραιμος ο διοικητικός κατά τη διάρκεια της εργασίας του. Θεωρείται από πολλούς η σημαντικότερη ικανότητά του. Στη θεωρία του Rogers προτείνονται διάφορες ηχητικές αντιδράσεις, ενδείξεις με τις οποίες ο διοικητικός μπορεί να εκφραστεί. Αυτές οι αντιδράσεις αποσκοπούν στη διευκόλυνση ομιλίας και επικοινωνίας με τους συναδέλφους ή με τους πελάτες.

Άλλες μη φραστικές αντιδράσεις μπορεί να είναι κάποιες χειρονομίες, μορφασμοί, κινήσεις, εκφράσεις του προσώπου κλπ.



## 2) Η διασάφηση

Μ' αυτή την αντίδραση ο διοικητικός υπάλληλος προσπαθεί να διευκολύνει την απλοποίηση και τη διασάφηση εκείνων που αποτυπώνει το άτομο. Οι «διασαφήσεις περίληψης» είναι μια ανακεφαλαιωτική συμπύκνωση των όσων είπε το άτομο. Αποσκοπούν στην εννοιολογική διευκρίνιση των γεγονότων που παρουσιάστηκαν κατά τη διάρκεια της συνομιλίας.

## 3) Η ανάκλαση αντιδράσεων

Πολλές φορές είναι απαραίτητο ο διοικητικός να αντανakλά, δηλαδή να παραφράζει, να ολοκληρώνει, ή να αναπαριστάνει μια συγκεκριμένη αντίδραση που παρουσίασε το άτομο. Η ανάκλαση είναι ιδιαίτερος απαραίτητη όταν πρόκειται για διασάφηση μιας κατάστασης, κατά τη διάρκεια της εργασίας, ή αντίδρασης που παρουσιάζει ο συνάδελφος ή ο πελάτης.

Είναι σημαντικό να τονιστεί σ' αυτό το σημείο ότι η ανάκλαση δε σημαίνει επανάληψη ή ερμηνεία αυτών που είπε ο συνάδελφος ή ο πελάτης, αλλά διευκρίνιση. Η αντανάκλαση συναισθημάτων αποσκοπεί στην επίδειξη προσοχής από μέρους του διοικητικού υπαλλήλου, και στη διευκόλυνση του συναδέλφου ή του να περιγράψει σωστά αυτά που θέλει να πει.

## 4) Η ερμηνεία

Ερμηνεία στο σύγχρονο τρόπο διοίκησης σημαίνει την αναμόρφωση εκείνων που ανέφερε ο πελάτης με τρόπο που να

διαφανεί το κίνητρο της συμπεριφοράς του. Πρέπει όμως να χρησιμοποιείται μόνον όταν ο διοικητικός υπάλληλος έχει εδραιώσει κάποια σχέση με τον πελάτη ή το συνάδελφο και μόνον όταν έχει μια σαφή ιδέα για το ποιος είναι ο συσχετισμός των κινήτρων και της συμπεριφοράς.

#### 5) Η υποβολή ερωτήσεων

Με το να υποβάλλει ερωτήσεις ο διοικητικός υπάλληλος διευκολύνει κυρίως τον πελάτη τόσο στη σωστή παρουσίαση των γεγονότων όσο και στη σωστή συμπεριφορά που πρέπει ο πελάτης να έχει.

Ο τρόπος και η συχνότητα των ερωτήσεων (Μαλικιώση, 1996 : 357)<sup>43</sup> επηρεάζει την όλη πελατειακή σχέση. Οι πολλές ερωτήσεις μπορεί να κάνουν τον πελάτη να θεωρήσει τη συνάντησή του με το διοικητικό σα μια επίθεση από την πλευρά του διοικητικού

Ο τρόπος με τον οποίο γίνονται οι ερωτήσεις είναι επίσης σημαντικός. Οι ερωτήσεις καλό είναι να γίνονται με φιλικό τρόπο ώστε να βοηθούν το άτομο να εκφράσει σωστά αυτά που θέλει να πει και να αισθανθεί άνετα. Κακές θεωρούνται οι κλειστές ερωτήσεις που στοχεύουν σε περιεχόμενο παρά στον άνθρωπο και αφήνουν την εντύπωση ότι ο διοικητικός θέλει να «ξεφορτωθεί» τον πελάτη.

#### 6) Η καθησύχηση

Αυτή η αντίδραση είναι πολλές φορές εντελώς απαραίτητη,

όταν δημιουργούνται σοβαρά προβλήματα από μεγαλοποίηση της σημασίας ορισμένων γεγονότων, καταστάσεων, πληροφοριών κλπ.

Άλλες φορές χρειάζεται να αποφευχθεί η συζήτηση ορισμένων θεμάτων, τα οποία μπορεί να δημιουργήσουν προστριβές κατά τη διάρκεια της εργασίας με το συνομιλητή.

### 7) Η ενίσχυση

Η χρήση των ενισχυτικών σχημάτων, εκφράσεων, χειρονομιών ή ενεργειών είναι επιθυμητή σε πολλές περιπτώσεις και για πολλούς λόγους. Ο βασικός επιδιωκόμενος σκοπός είναι η τροποποίηση ή η διαμόρφωση της συμπεριφοράς.

Φραστικά ενισχυτικά μέσα είναι η επιδοκίμασία, τα κολακευτικά σχόλια κλπ. Μη φραστικά μπορεί να είναι χειρονομίες, εκφράσεις του προσώπου και μορφασμοί.

Πολλοί συγχέουν την έννοια της ενίσχυσης με την έννοια της ενθάρρυνσης. Ενθάρρυνση όμως είναι μια μέθοδος η οποία χρησιμοποιείται για παράδειγμα προκειμένου να δημιουργηθεί καλή διάθεση τόσο από την πλευρά του διοικητικού υπαλλήλου όσο και από την πλευρά του συναδέλφου ή του πελάτη. Η ενίσχυση αντίθετα είναι μια τεχνική που θεωρείται ότι αποβλέπει στη διαμόρφωση στην τροποποίηση συμπεριφοράς, άσχετα αν πολλές φορές η ενίσχυση μπορεί να ενθαρρύνει ταυτόχρονα.

Οποιαδήποτε από τις δύο και αν χρησιμοποιήσει ο

---

<sup>43</sup> Μ. Μαλικιώση-Λοϊζου, Συμβουλευτική Ψυχολογία, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα, 1994, σ.357.

διοικητικός υπάλληλος πάντως, πρέπει να βεβαιώνεται ότι τις χρησιμοποιεί συστηματικά, ενσυνείδητα και προγραμματισμένα.

#### 8) Οι αποκρουστικές αντιδράσεις

Οποιοσδήποτε αντιδράσεις και συμπεριφορές του διοικητικού υπαλλήλου που προκαλούν ενόχληση στον πελάτη ή ακόμη και στο συνάδελφό του θεωρούνται «αποκρουστικές αντιδράσεις». Τέτοια είναι η συμπεριφορά του διοικητικού υπαλλήλου αν είναι αρνητικός ή και απειλητικός προς τον πελάτη. Ακόμη, αν αυτός ο διοικητικός δε φαίνεται αξιόπιστος κατά την εργασία του, η απλή φυσική παρουσία του και μόνο είναι αποκρουστική συμπεριφορά. Δημιουργεί, έτσι, ένα αρνητικό κλίμα προς τους συναδέλφους του και τους πελάτες του. Οι αρνητικές αντιδράσεις του διοικητικού, αν είναι ενσυνείδητες και προγραμματισμένες, μπορούν να εξυπηρετήσουν κατά ποικίλους τρόπους τη διαδικασία της εργασίας. Οι τυχαίες, όμως, και απρογραμμάτιστες αντιδράσεις μπορούν να γίνουν αποκρουστικές συμπεριφορές και μόνο σε ανεπιθύμητα αποτελέσματα μπορεί να οδηγήσουν.

#### 9) Η πρόκληση

Πολλοί διοικητικοί προτιμούν να χρησιμοποιούν αυτή την αντίδραση, και την εκδηλώνουν με το να προκαλούν τον πελάτη, με το να αντικρούουν τις απόψεις του, ιδίως όταν παρατηρούν κάποιες ασυμφωνίες που παρουσιάζει ο πελάτης. Οι προκλήσεις μερικές φορές όμως μπορεί να είναι αποκρουστικές, οπότε η χρησιμοποίησή τους θα έχει ανεπιθύμητα αποτελέσματα.

#### 10) Αξιολογικές αντιδράσεις.

Όταν ο διοικητικός δείχνει στον πελάτη ή στο συνάδελφο επιδοκιμασία ή αποδοκιμασία τότε λέγεται ότι χρησιμοποιεί αξιόλογη συμπεριφορά. Αυτή η συμπεριφορά μπορεί να εκδηλωθεί λεκτικά ή μη. Σε γενικές γραμμές οι αξίες του διοικητικού είναι κάτι που δεν πρέπει να παρεμβάλλεται στη σχέση του με τους άλλους.

#### 11) Αποκαλύψεις προσωπικών στοιχείων

Σε ορισμένες περιπτώσεις ίσως να χρειαστεί να αποκαλύψει ο διοικητικός, με διακριτικό βέβαια και οριοθετημένο τρόπο, προσωπικά του στοιχεία. Είναι σημαντικό να αισθάνεται ο υπάλληλος φυσικά και να μεταδίδει μια αίσθηση άνεσης. Εάν ο υπάλληλος αισθάνεται ότι ορισμένα στοιχεία θα βοηθήσουν τον πελάτη να αισθανθεί πιο άνετα, μπορεί να αποφασίσει ανάλογα με την περίπτωση, αν θα μιλήσει για αυτά ή όχι. Ακόμη όμως και αν αποφασίσει ότι η αποκάλυψη προσωπικών του στοιχείων δεν είναι απαραίτητη, θα πρέπει να είναι προσεκτικός, έτσι που να μην ντραπεί ο πελάτης για την ερώτηση που του έκανε.

#### 14) Ανατροφοδότηση

Ως ανατροφοδότηση μπορεί να οριστεί ως η παροχή ακριβούς πληροφόρησης για το πώς βλέπει ο διοικητικός υπάλληλος τους πελάτες ή τους συναδέλφους. Η ανατροφοδότηση διευκολύνει την αυτοανίχνευση και την αυτοεξέταση του πελάτη ή του συναδέλφου. Μπορεί να τροποποιήσει τη συμπεριφορά, αλλά αν γίνει κατάχρησή της

υπάρχει κίνδυνος να καταστραφούν η αυτοαντίληψη και τα αισθήματα αξίας του πελάτη.

Οι παραπάνω δραστηριότητες βασίζονται στην ανάπτυξη των αντίστοιχων δεξιοτήτων από την πλευρά του διοικητικού, όπως για παράδειγμα:

α) Οπτική επαφή του πελάτη με το διοικητικό.

β) Σωματική γλώσσα, η στάση του σώματος του διοικητικού, οι κινήσεις, οι χειρονομίες του, η απόσταση που κρατά από τον πελάτη

γ) Οι εκφράσεις του προσώπου. Ο διοικητικός πρέπει να εκφράζει με το πρόσωπό του, χαμογελώντας ελαφρά, φιλικότητα και ενδιαφέρον και κατά τη διάρκεια της εργασίας του.

δ) Φωνητικό ύφος. Αλλαγές στο ρυθμό, την ένταση και τον τόνο της ομιλίας υποδηλώνουν ενδιαφέρον ή αδιαφορία.

Αυτές οι τεχνικές Συμβουλευτικής συντελούν στην καλύτερη ποιότητα εργασίας και βοηθούν τους διοικητικούς υπαλλήλους να έχουν καλύτερη επικοινωνία και συνεργασία με τους συναδέλφους τους και με τους πελάτες.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η Συμβουλευτική αποτελεί ένα ξεχωριστό γνωστικό χώρο, ο οποίος δεν είναι ακόμη ανεξάρτητη επιστήμη. Με αυτή την έννοια η Συμβουλευτική είναι μια μέθοδος προσέγγισης και παρέμβασης. Είναι εφικτό, λοιπόν, να γνωρίσει κανείς το χώρο της Συμβουλευτικής εφόσον πρόκειται για μια διαδικασία και ορισμένες δεξιότητες και δεν είναι μια επιστήμη. Έτσι άρχισε η μελέτη για τη συγγραφή αυτής της εργασίας.

Ο σκοπός της εργασίας είναι να γίνουν ορισμένες προτάσεις σε όλους τους συναδέλφους που επιθυμούν να βελτιώσουν την επικοινωνία τους και τη συνεργασία με τους άλλους. Ο ευρύτατος χώρος της Συμβουλευτικής και η μεγάλη διάδοση που τυγχάνει διεθνώς αποτελούν πρόσφορο έδαφος για την επίτευξη του παραπάνω στόχου.

Επιλέχθηκαν ορισμένες τεχνικές που πιστεύουμε είναι εφικτό να τις υιοθετήσει όποιος ενδιαφέρεται να γνωρίσει τη Συμβουλευτική. Οφείλουμε, όμως, να επισημάνουμε το εξής. Όπως κάθε μέσο, έτσι και οι τεχνικές της Συμβουλευτικής μπορούν να έχουν μη επιθυμητά αποτελέσματα αν δε χρησιμοποιούνται σωστά και υπεύθυνα.

Κατά τη γνώμη των φοιτητών που επιμελήθηκαν την εργασία, τόσο ο σύγχρονος τρόπος ζωής όσο και οι αυξημένες απαιτήσεις – σε επαγγελματικό και προσωπικό επίπεδο – αποτελούν ισχυρό επιχειρήμα για την ενασχόληση με τη Συμβουλευτική. Ωστόσο, η ελληνική πραγματικότητα απέχει πολύ από τη διάδοση και τις εφαρμογές της. Το ίδιο ισχύει και στο διοικητικό τομέα των Μονάδων

## Υγείας και Πρόνοιας.

Βασική θέση στην εργασία μας είναι ότι ο ρόλος των διοικητικών στις Μονάδες Υγείας και Πρόνοιας δεν είναι «γραφειοκρατικός», όπως έχει εσφαλμένα επικρατήσει. Στα πλαίσια αυτής της εργασίας τονίζεται η ανθρωπιστική διάσταση του ρόλου τους. Η κοινωνική διάσταση των υπηρεσιών που παρέχουν οι διοικητικοί, η ουσιαστική θέση που έχει σε αυτές η επικοινωνία με τους άλλους, η πολυπλοκότητα των διανθρώπινων επικοινωνιών και η ευθύνη των διοικητικών να ανταποκριθούν επιτυχώς σε αυτές αποδεικνύουν την αναγκαιότητα οι διοικητικοί να ενασχοληθούν με τη συμβουλευτική. Από το χώρο της Συμβουλευτικής οι διοικητικοί γνωρίζουν τρόπους και τεχνικές για τη σωστή επικοινωνία με τους άλλους.

Ολοκληρώνοντας εκφράζουμε την ελπίδα την εργασία αυτή να ακολουθήσουν και άλλες προσπάθειες ώστε η Συμβουλευτική να διαδοθεί και στο διοικητικό τομέα των Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας, όπως έγινε με την εισαγωγή άλλων ειδικοτήτων (π.χ. Πληροφορική). Το παράδειγμα στις χώρες που η Συμβουλευτική έχει διάδοση είναι εντυπωσιακό, με πολλά οφέλη για εκείνους που ασχολούνται με αυτή. Επίσης, ευελπιστούμε τα προγράμματα σπουδών στα τμήματα της Διοίκησης Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας να εμπλουτιστούν με μαθήματα που αφορούν τις Κοινωνικές Επιστήμες, όπως η Συμβουλευτική και η Ψυχολογία και να ενισχυθεί η διδασκαλία μαθημάτων, όπως η Κοινωνιολογία, που υπάρχουν ήδη στα Προγράμματα Σπουδών και ανήκουν στις Κοινωνικές Επιστήμες.



## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Δημητρόπουλος. Ε.Γ, (1998), Συμβουλευτική και Συμβουλευτική Ψυχολογία, Αθήνα, εκδόσεις Γρηγόρη
- Ivey Allen E. & Cluckstern, Norma B. (1995), Συμβουλευτική, βασικές δεξιότητες επιρροής, μετάφραση Μ. Μαλικιώση – Λοίζου, Αθήνα, εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
- Κοσμίδου. Χρυσ. – Hardy. Γαλανουδάκη. Αθ. – Ράππη, (1996), Συμβουλευτική – Θεωρία και Πρακτική, Αθήνα, εκδόσεις Ασημάκη.
- Κοσμόπουλος. Α. Ε. (1994), Ψυχολογία και οδηγητική της παιδικής και νεανικής ηλικίας, Αθήνα, εκδόσεις Γρηγόρη.
- Κοσμόπουλος Α.Ε. (1995), Σχεσιοδυναμική Παιδαγωγική του προσώπου, Αθήνα, εκδόσεις Γρηγόρη.
- Κουτρουμάνου. Γ.Ν., (1987), Κοινωνικοί προβληματισμοί, τεύχος Α, Αθήνα, εκδόσεις Gutenberg.
- Κουτρουμάνου. Γ.Ν. (1987), Κοινωνικοί προβληματισμοί, τεύχος Β, Αθήνα, εκδόσεις Gutenberg.
- Μαλικιώση. Μ & Λοίζου, (1996), Συμβουλευτική Ψυχολογία, Αθήνα, εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
- Πάπυρος Λαρούς Μπριτάνικα.
- Σμυρνιαδου. Δ. , (2000), Η έκθεση σήμερα, τόμος Γ,

Αθήνα, εκδόσεις Gutenberg.

- Στασινός . Δ., (2000), Σχολική Ψυχολογία.
- Φίλιας (1996), Εισαγωγή στη Μεθοδολογία και τις Τεχνικές των κοινωνικών ερευνών, Αθήνα, εκδόσεις Gutenberg.
- Τζωρτάκης. Κ και Τζωρτζάκη. Α. (1992), Οργάνωση και Διοίκηση, Αθήνα, Αυτοέκδοση.
- Φράγκου. Χ. (1993), Ψυχοπαιδαγωγική, Αθήνα, εκδόσεις Gutenberg.
- Θεοφιλίδης. Χ. (1995), Η συγγραφή επιστημονικής εργασίας, Αθήνα, εκδόσεις Δαρδάνος
- Μαλικιώση – Λοίζου, Μ. (1995), Ο Λειτουργός Συμβουλευτικής – Προσανατολισμού στο πλαίσιο της Προσχολικής Εκπαίδευσης : Ρόλος – Στόχοι – Προσωπικότητα – Δεξιότητες περ. «Επιθεώρηση Συμβουλευτικής – Προσανατολισμού» τ. 30 – 31 σσ. 101 – 106.
- Δημητρόπουλος, Ε. ο θεσμός «Συμβουλευτική – προσανατολισμός» στην Ελλάδα: μισός αιώνας εμπειρίες. Μια αξιολογική θεώρηση. Επιθεώρηση Συμβουλευτικής – Προσανατολισμού, τ. 28 – 29, Μάρτιος & Ιούνιος 1994, σς, 13 – 32

- Παιδαγωγική, ψυχολογική εγκυκλοπαίδεια 8<sup>ος</sup> τόμος
- Αλεξιάδης Αριστείδης – Δημήτριος. (1999). Εισαγωγή στο Δίκαιο της υγείας Νομοθεσία – Νομολογία.
- Μπιτσάνη Ε. Διοίκηση Ανθρώπινων πόρων. Σημειώσεις από τις διαλέξεις κατά το εαρινό εξάμηνο του ακαδημαϊκού έτους 2001 –2002. ΤΕΙ Καλαμάτας Σ.Δ.Ο τμήμα ΔΜΥΠ.
- Μακρυδημήτρης, Α. Διοίκηση και Κοινωνία. Στο Μπιτσάνη, Ε.
- Δήμου, Γ.Η. (1986), Κοινωνικές – γνωστικές θεωρίες μάθησης και συμπεριφοράς, Αθήνα.