

# ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΣΥΝΘΕΤΟΥΝ ΜΙΑ ΚΑΛΗ ΘΕΡΑΠΕΥΤΙΚΗ ΣΧΕΣΗ ΣΤΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ: ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΟ-ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΤΟΥ ROGERS ΚΑΙ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ EGAN

**Βενετία Κωττάκη\***

## Περίληψη

Το άρθρο υποστηρίζει ότι υπάρχει μια πληθώρα στοιχείων που συνθέτουν μια καλή θεραπευτική σχέση στη συμβουλευτική. Σύμφωνα με τον Rogers<sup>1</sup> οι βασικές προϋποθέσεις που είναι απαραίτητες για τη δημιουργία μιας καλής θεραπευτικής σχέσης και την επίτευξη της θεραπευτικής αλλαγής είναι τρεις: γνησιότητα, άνευ όρων αποδοχή και ενσυναίσθηση. Σύμφωνα με τον Egan<sup>2</sup> οι απαιτούμενες δεξιότητες για την επίτευξη των παραπάνω στόχων είναι έξι: προσεκτική ακρόαση, ενεργητική ακρόαση, ενσυναίσθηση, λεκτική ενθάρρυνση, πληροφόρηση και δημιουργία νέας προοπτικής για τον πελάτη, και τέλος προηγμένη ενσυναίσθηση. Επιπρόσθετα, οι καθηγητές Boden και Maronitis (*Professional Issues in Counselling I*, 25.09.2003) τονίζουν τη σημασία της αρχής της απορρήτου, καθώς και τη δημιουργία ενός καλού συμβολαίου «εργασίας».

Η παρούσα μελέτη συμπεραίνει ότι υπάρχουν πολλές προϋποθέσεις που πρέπει να πληρωθούν για τη δημιουργία μιας ικανοποιητικής θεραπευτικής σχέσης, που έχει ως στόχο της την προαγωγή της αυτογνωσίας του πελάτη, την αλλαγή και τον χειρισμό προβλημάτων.

## Οι βασικές προϋποθέσεις του Rogers

(α) *Γνησιότητα* σημαίνει αυθεντικότητα. «Έχω διαπιστώσει ότι όσο πιο γνήσιος μπορώ να είμαι στη σχέση, τόσο πιο βοηθητικό είναι» (Rogers, 1967, p33). Η γνησιότητα του συμβούλου είναι η πρώτη προϋπόθεση που ο Rogers θεωρεί ως απαραίτητη για τη δημιουργία μιας καλής θεραπευτικής σχέσης και την επίτευξη της προσωπικής αλλαγής του πελάτη. Ο σύμβουλος πρέπει να έχει επίγνωση των συναισθημάτων του και να τα επικοινωνεί στον πελάτη,

---

\* Κοινωνική Λειτουργός-Ψυχολόγος, MSc Counselling Studies.

1. Ο αμερικανός ψυχολόγος Carl R. Rogers (1902-1987), διδάκτωρ κλινικής και παιδαγωγικής ψυχολογίας, δίδαξε στα πανεπιστήμια του Ohio, Chicago και Wisconsin. Το έργο του Rogers στην ψυχοθεραπεία και η επίδρασή του στην ψυχολογία, ειδικότερα της προσωπικότητας, υπήρξε εξαιρετικά σημαντικό. Έτυχε σπουδαίων τιμητικών διακρίσεων και συνέγραψε πολλές επιστημονικές μελέτες και βιβλία.
2. Ο επίσης αμερικανός Gerard Egan (Ph.D.) είναι καθηγητής του τίτλου σπουδών «Psychology and Organisational Studies» στο Πανεπιστήμιο Loyola του Σικάγου. Είναι συγγραφέας πολλών βιβλίων σχετικά με τις δεξιότητες που απαιτούνται για την επίλυση προβλημάτων που είναι και το κύριο πεδίο ενδιαφέροντός του. Παράλληλα με τη διδασκαλία στους τομείς της επικοινωνίας, συμβουλευτικής, διοίκησης, οργάνωσης επιχειρήσεων κ.ά., εργάζεται ως σύμβουλος σε διάφορες εταιρείες και οργανισμούς ανά τον κόσμο.

εάν κρίνει πως αυτό είναι απαραίτητο, διατηρώντας μια στάση που διακρίνεται από θέρμη, σεβασμό και ενσυναίσθηση προς τον πελάτη. Αντιθέτως, εάν ο σύμβουλος επιλέξει να αποκρύψει τα συναισθήματά του, μεταφέρει στον πελάτη το μήνυμα να συμπεριφερθεί ομοίως. Φαίνεται πως είναι απαραίτητο ο σύμβουλος να νοιάζεται πραγματικά για τον πελάτη και όχι απλά να «παίζει» έναν επαγγελματικό ρόλο.

(β) Σύμφωνα με τον Rogers (1961), η αρχή της *άνευ όρων αποδοχής* σημαίνει αποδοχή του πελάτη ανεξάρτητα από το ποιες είναι οι σκέψεις και εμπειρίες του. Σημαίνει σεβασμός του πελάτη ως μια ξεχωριστή και μοναδική ανθρώπινη ύπαρξη στέλνοντάς του το μήνυμα ότι είναι αποδεκτός. Η συγκεκριμένη αρχή συνδέεται με τη βαθιά πίστη του συμβούλου ότι ο πελάτης είναι ικανός να δομήσει αλλαγή εφόσον υπάρχουν οι απαραίτητες προϋποθέσεις, όπως είναι η ύπαρξη ενός αυθεντικού συμβούλου και ενός θεραπευτικού περιβάλλοντος στο οποίο αισθάνεται ασφαλής ν' αποκαλύψει τον εαυτό του. «Το να συναντήσεις κάποιον που ακούει και δεν κρίνει είναι ταυτόχρονα έκπληξη και ανακούφιση». (Howe, 1993, p32).

Οι καθηγητές Boden και Maronitis (Professional Issues in Counselling I, 25.09.2003) αναφέρουν ότι υπάρχουν περιπτώσεις στις οποίες ο σύμβουλος, αν και αποδέχεται τον πελάτη ως οντότητα, είναι δυνατό να μην αποδέχεται συγκεκριμένες εκδηλώσεις της συμπεριφοράς του. Σ' αυτές τις περιπτώσεις ο σύμβουλος δεν είναι υποχρεωμένος ν' αποδεχτεί τη συμπεριφορά του πελάτη και προτείνεται να συζητήσει μαζί του το συγκεκριμένο πρόβλημα, διαχωρίζοντας το «πρόσωπο» το οποίο είναι σεβαστό, από τη συγκεκριμένη συμπεριφορά.

(γ) Σύμφωνα με τον Rogers (1961), *ενσυναίσθηση* είναι η βαθιά κατανόηση των συναισθημάτων, σκέψεων και εμπειριών του πελάτη, όπως αυτός τις βιώνει, χωρίς ο σύμβουλος να χάσει τα όρια, και παραμένοντας πιστός στις δικές του αξίες, προσωπικές απόψεις και εμπειρίες. Επιπρόσθετα, λόγω παραγόντων συναισθηματικού στρες, μετάθεσης και αντιμετάθεσης, ο θεραπευτής πρέπει να έχει γνώση των δυναμικών, σύνθετων διαπροσωπικών σχέσεων, που επηρεάζονται από κοινωνικό-πολιτισμικούς παράγοντες και ατομική ψυχολογία. (Feltham, 2000, p233). Η ενσυναίσθηση είναι σημαντικό να επικοινωνείται στον πελάτη, καθώς του μεταφέρει το μήνυμα ότι γίνεται κατανοητός.

### Οι δεξιότητες επικοινωνίας του Egan

(α) Η λέξη «προσεκτική», μέρος του όρου *προσεκτική ακρόαση*, αναφέρεται στους τρόπους με τους οποίους ο θεραπευτής μπορεί να είναι με τον πελάτη, τόσο σωματικά όσο και ψυχολογικά. Η λέξη «ακρόαση» αναφέρεται στην ικανότητα του θεραπευτή να 'αιχμαλωτίζει' και κατανοεί τα μηνύματα που ο πελάτης του επικοινωνεί λεκτικά ή μη λεκτικά. (Egan, 2000, p. 90).

Ο στόχος της προσεκτικής ακρόασης είναι διπλός: Πρώτον, επικοινωνεί στον πελάτη ότι ο σύμβουλος είναι μαζί του ενεργητικά και ενδιαφέρεται για την ιστορία του. Δεύτερον, επιτρέπει στον σύμβουλο ν' ακούσει προσεκτικά τι ο πελάτης «λέει» μέσω του λόγου, καθώς και της «γλώσσας» του σώματος του. Η προσεκτική ακρόαση είναι σημαντική δεξιότητα επειδή επικοινωνεί και στους δύο, σύμβουλο και πελάτη, το επίπεδο της διαθεσιμότητάς τους και δέσμευσής τους να εργαστούν για έναν κοινό σκοπό.

(β) Ο ρόλος της *ενεργητικής ακρόασης* είναι να μεταφέρει στον πελάτη το μήνυμα ότι ο σύμβουλος είναι πραγματικά μαζί του και κάνει χρήση όλων των πλευρών του εαυτού του. Μια ολοκληρωμένη ακρόαση περιλαμβάνει τέσσερις «συμπεριφορές»: Την παρατήρηση και «ανά-

γνωση» της μη λεκτικής συμπεριφοράς του πελάτη, των εκφράσεων του προσώπου του, της κίνησης και του τόνου της φωνής του. Την ακρόαση και κατανόηση των λεκτικών μηνυμάτων του πελάτη. Την κατανόηση του κοινωνικού πλαισίου μέσα στο οποίο ζει ο πελάτης. Την ακρόαση των αντιθετικών μηνυμάτων που εκφράζει ο πελάτης, τα οποία και πρέπει ν' αμφισβητηθούν. (Egan, 2000, p. 94).

Η ενεργητική ακρόαση είναι η βάση της καλής επικοινωνίας κατά την οποία ο σύμβουλος κατανοεί και προκαλεί τον πελάτη ν' αντιληφθεί και ν' αντιμετωπίσει την πραγματικότητα όπως αυτή είναι. Σύμφωνα με τους καθηγητές Maronitis και Lingard (Advanced Counselling Skills I, 24.10.2003), οι βασικές δεξιότητες της ενεργητικής ακρόασης είναι: παράφραση, αντανάκλαση και περίληψη. Σύμφωνα με την τεχνική της παράφρασης ο σύμβουλος επαναλαμβάνει, χρησιμοποιώντας τα δικά του λόγια, ό,τι ο πελάτης είπε, έχοντας ως κύριο στόχο είτε να ελέγξει το επίπεδο της κατανόησής του, είτε ν' αποδώσει νόημα στα λεγόμενα του πελάτη. Χρησιμοποιώντας την τεχνική της αντανάκλασης ο σύμβουλος «μεταφράζει» σε λέξεις τα συναισθήματα του πελάτη. Ονομάζοντάς τα, τα διασαφηνίζει. Η τεχνική διευκολύνει τον πελάτη ν' αναγνωρίσει τα συναισθήματά του, να τα κατανοήσει, να τα εκφράσει και να σκεφτεί σχετικά με αυτά. Οι προαναφερθείσες τεχνικές προσφέρουν στον πελάτη την ευκαιρία να «νιώσει» ότι ο σύμβουλος τον «παρακολουθεί», τον ακούει προσεκτικά και τον καταλαβαίνει. Επιπλέον δίνουν στον σύμβουλο την ευκαιρία να ελέγξει εάν «είναι» πραγματικά μαζί με τον πελάτη. Στην τεχνική της περίληψης ο σύμβουλος επικεντρώνει τόσο τη δική του προσοχή, όσο και την προσοχή του πελάτη στα πιο σημαντικά θέματα που συζητήθηκαν. Συνεπώς, και οι δύο καθίστανται ενήμεροι των κυρίων σημείων και συμπερασμάτων της συνεδρίας τους. Οι συγκεκριμένες συμβουλευτικές δεξιότητες επηρεάζουν σημαντικά την πορεία της θεραπευτικής διαδικασίας.

(γ) Η *ενσυναίσθηση* παίζει πιθανότατα τον πιο σημαντικό ρόλο στη θεραπευτική σχέση και διαδικασία. «Ένας θεραπευτής δεν μπορεί να επικοινωνήσει την κατανόησή του σχετικά με τον "κόσμο" του πελάτη χωρίς να έρθει σ' επαφή με αυτόν τον κόσμο». (Egan, 2000, p106). Οι καθηγητές Lingard και Maronitis (Issues in Personal Development I, 03.10.2003) δίνουν έναν πιο αναλυτικό ορισμό της ενσυναίσθησης: Ενσυναίσθηση είναι η ικανότητα του συμβούλου να «ξεχνά» προσωπικές πεποιθήσεις, συναισθήματα και ιδέες και να «εισχωρεί» στο πλαίσιο αναφοράς του πελάτη «νιώθοντας» τα συναισθήματα και τις εμπειρίες του, σαν να ήταν ο ίδιος στη θέση του πελάτη, χωρίς ωστόσο να χάνει την αντικειμενικότητά του και κατανοώντας ότι αυτές είναι οι εμπειρίες του πελάτη και όχι οι δικές του.

Οι κύριες λειτουργίες που επιτελεί η ενσυναίσθηση είναι:

- «Χτίζει» τη θεραπευτική σχέση.
- Διεγείρει την τάση για αυτο-εξερεύνηση.
- Ελέγχει το επίπεδο κατανόησης μεταξύ συμβούλου και πελάτη.
- Παρέχει υποστήριξη στον πελάτη.
- Διευκολύνει την επικοινωνία.
- Εστιάζει την προσοχή.
- Διευκολύνει τη δουλειά του θεραπευτή.
- Επιτρέπει βαθύτερο επίπεδο κατανόησης του πελάτη. (Egan, 2000, p117).

Ο σημαντικότερος ρόλος που επιτελεί η ενσυναίσθηση υπογραμμίζεται μέσω της πληθώρας των σκοπών που εξυπηρετεί.

(δ) Σύμφωνα με τον Egan (2000) η δεξιότητα της *λεκτικής ενθάρρυνσης* παροτρύνει τον πελάτη να εκφραστεί, να επικεντρώσει και να διασαφηνίσει τις σκέψεις και τα συναισθήματα του, μέσω της χρήσης δηλώσεων ή «ανοιχτών» ερωτήσεων που διατυπώνονται από τον σύμβουλο. Η ευκαιρία του πελάτη να μιλήσει του δίνει τον «χρόνο» και τον «χώρο» ν' αποκαλύψει τον εαυτό του, μέσα σ' ένα κλίμα ενδιαφέροντος και κατανόησης. Δίνοντας ο πελάτης «φωνή» στα συναισθήματα και τις σκέψεις του, διευκολύνεται να τα συνειδητοποιήσει και κατανοήσει. «Αφήστε τον πελάτη να εκφράσει τον εαυτό του ελεύθερα, να πει την ιστορία του και να ωφεληθεί από την κάθαρση. Διακόψτε, εάν αυτό είναι απαραίτητο, για να εμποδίσετε πλαισιασμό. Προσπαθήστε να δομήσετε το τι γίνεται στη σχέση σας. Επιτρέψτε στον εαυτό σας να εισχωρήσετε και να ανταποκριθείτε στα τεκταινόμενα, μέσα από το πλαίσιο αναφοράς του πελάτη». (Dryden and Feltham, 1992, p46). Έχοντας ο πελάτης την ευκαιρία να μιλήσει σχετικά με τις ανησυχίες του, αποδίδει σε αυτές ένα προσωπικό μήνυμα. Αυτή η διαδικασία θεωρείται σημαντική επειδή αποτελεί το πρώτο βήμα προς την αλλαγή του πελάτη.

(ε) Σύμφωνα με τον Egan (2000), υπάρχουν περιπτώσεις στις οποίες ο πελάτης χάνει την ικανότητα του να χειρίζεται τα προβλήματά του λόγω ανεπαρκούς πληροφόρησης. Λαμβάνοντας ωστόσο, ακριβή και σχετική με το εκάστοτε πρόβλημά του *πληροφόρηση* -και όχι συμβουλές οι οποίες είναι συνήθως «άχρηστες»- κατακτά μια νέα προοπτική αυτού, εξερευνώντας εναλλακτικές επιλογές ή επανεκτιμώντας το μερίδιο της ευθύνης του στην συγκεκριμένη κατάσταση. Στις περιπτώσεις που η πληροφόρηση είναι «προκλητική» ή ακόμη περισσότερο shocking, ο θεραπευτής πρέπει να επιδειξει τακτ και να βοηθήσει τον πελάτη να χειριστεί τη δυσφορία που μπορεί να συνοδεύει τα «νέα» (Egan, 2000, p179). Παρέχοντας νέα πληροφόρηση στον πελάτη, καλύπτοντας τα κενά ή διορθώνοντας υπάρχουσα εσφαλμένη πληροφόρηση, ο πελάτης αντιλαμβάνεται ότι το πρόβλημα του δεν έχει μόνο μία όψη.

(στ) Σύμφωνα με τον Egan (2000), η *προηγμένη ενσυναίσθηση* είναι η ικανότητα του συμβούλου να βρίσκει το νόημα «πίσω» από τα λεγόμενα του πελάτη, να τον προκαλεί ν' αναγνωρίσει τα βαθύτερα συναισθήματα και τις σκέψεις του, να επικεντρώσει στο πρόβλημα, να δώσει ένα προσωπικό νόημα σ' αυτό, και τελικά να αντιληφθεί είτε τον εαυτό του είτε την προβληματική κατάσταση διαφορετικά. Η βαθύτερη ενσυναίσθηση προωθεί τη θεραπευτική διαδικασία ένα βήμα περαιτέρω σε σύγκριση με τη βασική ενσυναίσθηση.

### **Επιπρόσθετα στοιχεία για τη δημιουργία μιας καλής θεραπευτικής σχέσης**

Το *απόρρητο* δεν είναι μόνο μια σημαντική προϋπόθεση στη δημιουργία της συμβουλευτικής σχέσης, αλλά και μια βασική αρχή του κώδικα της δεοντολογίας του επαγγέλματος. Είναι ένα σπουδαιότατο νομικό και ηθικό ζήτημα. Ως εκ τούτου ο σύμβουλος ενημερώνει τον πελάτη λεπτομερώς σχετικά με αυτό το ευαίσθητο ζήτημα και τις περιπτώσεις στις οποίες είναι υποχρεωμένος να παραβιάσει τη δέσμευσή του, όπως:

- Όταν ο πελάτης «βάζει» σε κίνδυνο τον εαυτό του ή άλλους
- Όταν ο θεραπευτής πιστεύει ότι ο πελάτης κάτω της ηλικίας των 16 χρόνων είναι θύμα βιασμού, παιδικής κακοποίησης, ή άλλου είδους εγκληματικής πράξης
- Όταν ο θεραπευτής αποφαινεται ότι ο πελάτης χρήζει νοσηλείας
- Όταν πληροφορίες πρέπει να δοθούν σε δικαστική αίθουσα
- Όταν ο πελάτης ζητά ο φάκελός του να δοθεί στον ίδιο ή σε κάποιον τρίτο

Το απόρρητο είναι η βάση της εμπιστοσύνης της σχέσης μεταξύ συμβούλου και πελάτη και γι' αυτό το λόγο ο σύμβουλος οφείλει ν' απαντήσει σε όλες τις, σχετικές με αυτό, ερωτήσεις του πελάτη.

Ένα επίσης σημαντικό στοιχείο στη δημιουργία μιας καλής θεραπευτικής σχέσης είναι το *συμβόλαιο «εργασίας»*. Ως *συμβόλαιο «εργασίας»* ορίζεται η συμφωνία μεταξύ συμβούλου και πελάτη σχετικά με τη θεραπευτική σχέση, τη διαδικασία και τον στόχο. Σύμφωνα με τους καθηγητές Boden και Maronitis (*Professional Issues in Counselling I*, 25.09.2003), το *συμβόλαιο «εργασίας»* διαπραγματεύεται τα εξής θέματα: τους στόχους της θεραπευτικής σχέσης, την αμοιβή του συμβούλου και τον τρόπο πληρωμής της, τη διάρκεια και συχνότητα των θεραπευτικών συνεδριών, το απόρρητο, την αποδοχή «εργασίας» για το σπίτι, τα όρια της επαγγελματικής σχέσης και τον τρόπο αξιολόγησης της θεραπευτικής διαδικασίας.

### **Ο τρόπος εργασίας του συμβούλου στη θεραπευτική σχέση σύμφωνα με τους Rogers και Egan**

Ο σκοπός της εργασίας ενός Ροτσεριανού συμβούλου είναι η επίτευξη αυτογνωσίας και προσωπικής αλλαγής του πελάτη, καθώς και η μείωση της σύγκρουσης ανάμεσα στον τρόπο που ο ίδιος και οι άλλοι αντιλαμβάνονται τον εαυτό του, γεγονός που του προκαλεί ένταση. Ο σύμβουλος εργάζεται λαμβάνοντας υπόψη του την υποκειμενική πραγματικότητα του πελάτη, μιας και επηρεάζει άμεσα τον τρόπο σκέψης και αντίδρασής του στα εξωτερικά ερεθίσματα. Αποδίδει μικρή σημασία στις εμπειρίες του παρελθόντος και εργάζεται επικεντρώνοντας την προσοχή του στο «εδώ» και «τώρα», υποστηρίζοντας ότι το παρελθόν έχει περάσει και το μέλλον δεν είναι ακόμη εδώ, επομένως δεν υπάρχει λόγος ν' ασχολούνται μαζί τους. Πιστεύει ακράδαντα στην ικανότητα του πελάτη να προσδιορίζει τον εαυτό του και στο ότι η συμπεριφορά του πελάτη επηρεάζεται από την τάση του για αυτοπραγμάτωση, σύμφωνα με τη βασική Ροτσεριανή υπόθεση ότι κάθε άτομο τείνει να γίνει το καλύτερο δυνατό. Αναγνωρίζει την ανάγκη του κάθε ατόμου για άνευ όρων αποδοχή, σεβασμό και ενσυναίσθηση, συμπεριφορές που το κάνουν να αισθάνεται σημαντικό, καθώς αυξάνουν τον αυτο-σεβασμό και την αυτο-εκτίμηση του. Τέλος, προσπαθεί να είναι αυθεντικός στη θεραπευτική σχέση, αρνούμενος να «φορά» ένα επαγγελματικό προσωπείο ενδιαφέροντος, συμπληρώνοντας με αυτόν τον τρόπο τις συνθήκες που θεωρούνται απαραίτητες για την επίτευξη προσωπικής ανάπτυξης και αλλαγής του πελάτη.

Η σχέση συμβούλου-πελάτη ως μέσο θεραπείας συμβάλλει ουσιαστικά στην αντιμετώπιση νευρώσεων και αγχωδών διαταραχών. Είναι επίσης πολύτιμη στη διαδικασία της προαγωγής της αυτογνωσίας, ανάπτυξης και επίλυσης προσωπικών και οικογενειακών προβλημάτων.

Ο σκοπός της θεραπευτικής σχέσης σύμφωνα με το μοντέλο του Egan, είναι να μάθει ο πελάτης ν' αναλαμβάνει την ευθύνη του εαυτού του και των αντιδράσεών του, όπως επίσης να μάθει να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά χρήσιμες δεξιότητες στον χειρισμό προβλημάτων. Ο σύμβουλος διατηρεί μια στάση σεβασμού και ενσυναίσθησης προς το πρόσωπο του πελάτη. Είναι γνήσιος και αυθόρμητος. Αντιλαμβάνεται το πλαίσιο αναφοράς του πελάτη και εστιάζει την προσοχή του τόσο στα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του, όσο και στην ποιότητα της θεραπευτικής σχέσης. Η εργασία του αποτελείται από τρία στάδια: Στο πρώτο στάδιο προσπαθεί να δημιουργήσει μια καλή σχέση με τον πελάτη και ν' ανιληφθεί την υποκειμενική

πραγματικότητα του, ώστε ο δεύτερος να νιώσει ότι ο σύμβουλος πραγματικά τον καταλαβαίνει. Στο δεύτερο στάδιο, είναι εμφανείς οι βασικές συνθήκες του Rogers και οι επιπρόσθετες δεξιότητες του μοντέλου του Egan, οι οποίες περιλαμβάνουν τις τεχνικές της προσεκτικής και ενεργητικής ακρόασης, λεκτικής ενθάρρυνσης, παροχής πληροφοριών και προηγμένης ενσυναίσθησης. Σε αυτό το στάδιο και οι δύο, σύμβουλος και πελάτης, προσπαθούν να κατανοήσουν τα προβλήματα του δεύτερου. Στο τρίτο στάδιο ο πελάτης αποφασίζει ν' αντιμετωπίσει το πρόβλημα του, και ως εκ τούτου αναλαμβάνει τις ευθύνες του και εργάζεται μαζί με τον σύμβουλο με σκοπό τη δημιουργία ενός κατάλληλου πλάνου δράσης.

Το μοντέλο θεραπευτικής σχέσης και εργασίας του Egan στοχεύει στο να διευκολύνει την αυτογνωσία και προσωπική ανάπτυξη του πελάτη, τον χειρισμό προβληματικών καταστάσεων και την εκμάθηση απαραίτητων δεξιοτήτων επίλυσης προσωπικών και οικογενειακών προβλημάτων και κρίσεων, όπως: πένθος, αγχώδεις διαταραχές και νευρώσεις.

### **Ομοιότητες και διαφορές**

Οι ομοιότητες που παρουσιάζουν τα μοντέλα του Rogers και του Egan σχετικά με τα στοιχεία που συνθέτουν μια καλή θεραπευτική σχέση, είναι τα εξής: Υποστηρίζουν ότι η ποιότητα της σχέσης επηρεάζει τη θεραπευτική διαδικασία, πρόοδο και προθυμία του πελάτη να συνεργαστεί και εργαστεί προς όφελος του. «Χρησιμοποιούν» τη θεραπευτική σχέση με σκοπό να διευκολύνει την αυτογνωσία, προσωπική ανάπτυξη και εκμάθηση δεξιοτήτων χειρισμού προβλημάτων από μέρους του πελάτη. Και τα δύο μοντέλα εφαρμόζονται στην αντιμετώπιση παρόμοιων πραγματικών προβλημάτων. Βασίζονται στις δεξιότητες του συμβούλου ώστε να είναι αποτελεσματικά. Εστιάζουν στη δεξιότητα της ενσυναίσθησης ως απαραίτητου συστατικού της θεραπευτικής διαδικασίας και προόδου του πελάτη. Σέβονται και αποδέχονται την προσωπικότητα του πελάτη, τον τρόπο σκέψης, τις εμπειρίες και αξίες του, χωρίς ν' ασκείται από μέρος του συμβούλου κριτική. Ο σύμβουλος επικεντρώνεται στην υποκειμενική πραγματικότητα του πελάτη και προσπαθεί να την κατανοήσει. Καταλαβαίνει τον πελάτη, επιβραβεύει τη μοναδικότητα του και τον υποστηρίζει. Είναι γνήσιος.

Οι διαφορές μεταξύ των δύο μοντέλων είναι ότι ο Rogers προτείνει τρεις συνθήκες απαραίτητες για την προσωπική ανάπτυξη και αλλαγή, ενώ ο Egan προτείνει έξι δεξιότητες στοχεύοντας είτε στην αυτογνωσία και αλλαγή, είτε στην επίλυση προβλημάτων. Σύμφωνα με τον Rogers ο πρωταρχικός στόχος της θεραπευτικής σχέσης είναι η αυτογνωσία και η προσωπική ανάπτυξη του πελάτη, ενώ σύμφωνα με τον Egan ο κύριος σκοπός της σχέσης είναι η απόκτηση δεξιοτήτων χειρισμού προβλημάτων. Τέλος, η θεραπευτική σχέση στο μοντέλο του Egan βασίζεται σε πιο πρακτικές δεξιότητες, απ' ό,τι στο μοντέλο του Rogers.

### **Συμπεράσματα**

Και στα δύο μοντέλα διακρίνεται η στενή αλληλεπίδραση μεταξύ θεωρίας και ανάπτυξης της θεραπευτικής σχέσης. Παρά τις διαφορές τους, η σχέση μεταξύ συμβούλου και πελάτη είναι πολύτιμη επειδή διευκολύνει την πρόοδο και αλλαγή του δεύτερου.

Τα στοιχεία υποστηρίζουν ότι μια καλή θεραπευτική σχέση είναι συναισθηματικά θερμή, διαθέσιμη, ευαίσθητη, υποστηρικτική και με πραγματικό ενδιαφέρον για τον πελάτη. Είναι μια σχέση που βασίζεται στην εμπιστοσύνη, κατανόηση, αισιοδοξία, και διαδικασία αυτογνωσίας.

Ως θεραπευτική σχέση ορίζεται η έντονη αλληλεπίδραση δύο προσώπων-του ατόμου και του επαγγελματία-οι οποίοι συναντιούνται, συζητούν και «χτίζουν» τη σχέση τους βασισμένοι σε μια πληθώρα συστατικών. Σ' αυτά συμπεριλαμβάνονται η επιθυμία και δέσμευση του πελάτη να εργαστεί προς όφελος του, το απόρρητο, η ενσυναίσθηση, η προσεκτική και ενεργητική ακρόαση, η γνησιότητα, η άνευ όρων αποδοχή, η υποστήριξη, ο αμοιβαίος σεβασμός, το συμβόλαιο «εργασίας» και η επάρκεια του συμβούλου.

Οι στόχοι της σχέσης είναι να προσφέρουν στον πελάτη ένα ασφαλές, θερμό και υποστηρικτικό περιβάλλον στο οποίο νιώθει ασφαλής να εξερευνήσει τον εαυτό του, να χειριστεί τα συναισθήματά του, να αναπτύξει δεξιότητες για να αντιμετωπίζει τα προβλήματα του, να επιτύχει προσωπική αλλαγή και να κατακτήσει μια νέα προοπτική της ζωής του. Τέλος οι δεξιότητες του συμβούλου, όπως θέρμη, υποστήριξη, ενσυναίσθηση, κατανόηση και ευαισθησία στον τρόπο που εργάζεται, καθώς επίσης και τα χαρακτηριστικά του πελάτη όπως, ψυχολογική ωριμότητα, κίνητρο, ικανότητα για αυτο-αποκάλυψη και προθυμία να συνεργαστεί και εργαστεί προς όφελος του, επηρεάζουν την ποιότητα και αποτελεσματικότητα της σχέσης.

### Βιβλιογραφία

- Boden J., Maronitis M., (2003). *Professional Issues In Counselling I*, Hull University Press, Hull.
- Corey G., (1996). Fifth edition, *Theory and Practice of Counselling and Psychotherapy*, Brooks/ Cole Publishing Company. I. T. P. International Thomson Publishing Company, Pacific Grove.
- Dryden W., Feltham C., (1992). *Brief Counselling. A practical guide for beginning practitioners*, Open University Press, Buckingham.
- Dryden W., Feltham C., (1994). *Developing the Practice of Counselling*, Sage Publications, London.
- Egan G., (2000). Seventh edition, *The Skilled Helper. A Problem Management Approach to Helping*, Brooks/ Cole Publishing Company. I. T. P. International -Thomson Publishing Company, Pacific Grove.
- Feltham C., Horton I., (2000). *Handbook of Counselling and Psychotherapy*, Sage Publications, London.
- Howe D., (1993). *On Being a Client. Understanding the Process of Counselling and Psychotherapy*, Sage Publications, London.
- Ivey E.A., et al, (1997). Fourth edition, *Counselling and Psychotherapy. A multicultural perspective*, Allyn and Bacon, Boston.
- Maronitis M., Lingard G., (2003). *Advanced Counselling Skills I*, Hull University Press, Hull.
- Maronitis M., Lingard G., (2003). *Issues in Personal Development I*, Hull University Press, Hull.
- Nelson-Jones R., (1993). Third edition, *Practical Counselling and Helping Skills. How to use the life skills model*, Cassell, London.
- Rogers C.R., (1961). *On becoming a Person. A Therapist's View of Psychotherapy*, Constable, London.

