

## **Calitățile, competențele și aptitudinile psihoterapeutului**

**Ghiță Simona Marinela**

Psihoterapia este relație între doi oameni. Nu este ceva tehnic sau mecanic, ci o alăturare, o întâlnire a două suflete. În această întâlnire fiecare persoană este la fel de importantă ca cealaltă. În terapia de orice natură se începe cu formarea terapeutului pentru a fi capabil să se utilizeze pe sine în mod adecvat și cu sens în relația terapeutică. Este important să terapeutul să se cunoască pe sine însuși. În acest proces motivația terapeutului de a desfășura activitatea terapeutică și capacitatea de învățare sunt de maximă importanță. Este imposibil ca o persoană să devină un terapeut bun dacă nu are disponibilitatea și abilitatea de a examina interiorul său înainte de a examina viețile altor oameni. Acesta este un principiu etic și practic. Dar disponibilitatea de a se cunoaște nu este suficientă. Trebuie de asemenea să fie pregătit să se confrunte cu complexitatea vieții, cu paradoxurile și dificultățile ei. Necesitatea de a înțelege propria viață este centrul filosofiei și practicii psihoterapeutice. Terapeutul va cunoaște ceva legat nu doar de cum să înțeleagă lucrurile, dar, lucru și mai neliniștitor, el va ști că sensul acestora va fi doar provizoriu, temporar.

Ceea ce ne face speciali ca ființe umane este abilitatea noastră de a reflecta asupra trecutului, prezentului și viitorului, iar această abilitate de a înțelege experiența de viață în dimensiunile ei fizică, socială, personală și spirituală va contribui la abilitatea de a ne monitoriza tendințele personale. Clienții sunt îndreptați să aibă un terapeut care s-a luptat cu problemele și întrebările ridicate de viață.

Deși reflecția este ceva ce se realizează automat, concluziile noastre sunt deseori gresite deoarece ori ele sunt atât de familiare încât le considerăm normale, ori am prefera să nu le examinăm prea atent întrucât ele evocă anxietate. Avem tendința să credem că maturitatea vine odată cu vârsta dar maturitatea nu se produce astfel în mod automat, deoarece unii tineri au experimentat dificultăți mai însemnate și și-au trăit relativ scurtă existență cu o intensitate mai mare decât cei mai în vârstă decât ei, au înțeles mai multe despre existența lor și s-au maturizat în ființe umane mai dezvoltate. Tipul de maturitate necesar terapeutilor se va arăta de la sine în abilitatea de a face loc diverselor opinii, atitudini, sentimente, gânduri și experiențe, chiar contradictorii și în capacitatea de a le integra în propria personalitate. Terapeutul va avea

abilitatea de a fi nesigur, de a simți ca nu este necesar să cunoască răspunsurile la probleme deși va continua să le caute. Mai degrabă decât a se agăta de un anumit punct de vedere, terapeutii vor fi capabili să supravegheze și evalueze realitatea din mai multe perspective și vor avea abilitatea de a distinge adevărul de minciună ca și de a cunoaște când este momentul să fie nesiguri. Ei vor fi capabili să tolereze tensiunea generată de constientizarea unor asemenea contradicții.

Atitudinea morală pe care o adoptă terapeutii este că ei nu se vor aștepta ca clienții să se implice într-o profunzime și intensitate mai mari decât sunt ei înșiși pregătiți să o facă. Așadar, cei ce se află în formare trebuie să se implice în propria terapie personală în care vor avea ocazia să examineze profunzimile propriului suflet și să ajungă la o înțelegere cu propriile conflicte și contradicții. Un terapeut se va implica în mod activ într-o asemenea terapie personală pentru a-i descoperi posibilitățile și limitele, și a cunoaște îndoielile ce trebuie să fie confruntate și premisele ce trebuie explorate. Terapeutii vor fi fost capabili să dezvolte propria abilitate de a face față crizelor lor existențiale astfel încât viețile lor au devenit mai bogate, nu mai sărace în urma acestor experiențe. În terapie ei vor absorbi astfel de experiențe și vor culege roadele învățării lor, adunând și păstrând înțelepciunea pe care o contin.

Referitor la calificările profesionale ale psihoterapeutului, o întrebare care se pune frecvent, în raport cu psihoterapia este următoarea: exercitiul acestui gen de lucru cere un anumit tip de personalitate sau calități personale "superioare"? Să răspundem printr-o observație: cercetările au arătat că o mare varietate de personalități se întâlnesc printre terapeuți, atât printre cei care sunt recunoscuți ca excelenți, cât și printre cei care par că reușesc mai puțin bine, problema calitatilor "superioare" în exersarea terapiei pune o problemă de valori, adică se pune pe un plan subiectiv, în această privință, trebuie precizat că insistența asupra personalității nu implică nici o exigență de superioritate.

Deșigur, folosirea calitatilor adevărat superioare n-ar putea lipsi să aibă efecte favorabile acolo unde s-ar practica.

Totuși, pe plan practic, sunt foarte puține calități care să se poată prevala de a fi universale superioare, adică primordiale în orice situație. Astfel fermitatea, supletea, moderatia, originalitatea, o voință care rezistă la orice, o viziune largă, uitarea de sine reprezintă calități de caracter demne de respect. Dar superioritatea lor nu valorează decât în anumite situații în care aplicarea lor este cerută, dacă practica terapiei nu presupune nici personalitate specială nici

talente superioare, ea cere totuși anumite atribute fără de care n-ar putea să se erijeze în a fi "client-centered".

Aceste atribute sunt: capacitatea empatică, autenticitatea și o concepție pozitivă și liberală despre om. De altfel, sunt necesare două calități de care, probabil nici un terapeut, oricare i-ar fi afilierea teoretică, n-ar putea să se lipsească, și anume un grad ridicat de maturitate emoțională și de înțelegere de sine.

*a. Capacitatea empatică.* În termeni simpli, este capacitatea cuiva de a se pune într-adevar în locul altuia, de a vedea lumea cum o vede el; ea este indispensabilă terapeutului. Rolul acestuia constă în a capta și a reflecta semnificația personală a cuvintelor clientului - mai mult decât de a răspunde conținutului lor intelectual. Pentru a reuși în această muncă trebuie ca practicianul să știe să facă abstracție de propriile sale valori, sentimente și nevoi și să se abțină să aplice criteriile realiste, obiective și rationale care îl conduc în afara interacțiunii sale cu clienții săi. Această sensibilitate alterocentristă, care este empatia, pare a fi determinată de convingeri, nevoi și interese profund ancorate în organizarea personală. Dobândirea să cere o anumită modificare a întregii personalități! Noi nu ne putem arăta mai empatici decât suntem, așa cum nu ne putem arăta mai inteligenți. Pentru a crește puterea de empatie, trebuie deci, într-o anumită măsură, reorganizarea sistemului de nevoi, interese și valori.

În viața practică, orice situație socială ne dă ocazia de a observa cine este dotat cu această sensibilitate socială și cine nu. Individul care este receptiv la reacțiile celorlalți, care percepe armonia pozitivă sau negativă inerentă relațiilor pe care le întretine cu persoanele anturajului său, care recunoaște antagonismul profund care se poate ascunde sub un dezacord în aparență fortuit, care este capabil să recunoască copilul nefericit dintr-o clasă, care recunoaște nuanțele subtile care relevă calitatea raporturilor între părinți și copii sau între soți, această persoană are ceea ce trebuie pentru a se angaja în relații interpersonale profund semnificative și, din acel moment, terapeutice.

*b. Autenticitate sau acord intern.* Aceste noțiuni se referă la starea de acord care există între experiența și reprezentarea sa în conștiința individului "normal", care funcționează adecvat.

Acest acord presupune ca nu există eroare în perceperea experienței, deci că reprezentarea sa este autentică. Rezultă din această definiție că perceperea autentică corespunde foarte larg înțelegerii de sine (în viziunea în care este concepută aici). Or, această înțelegere depinde direct de nivelul anxietății. În consecință, cu cât individul este mai puțin subiectul anxietății, cu atât el înțelege

mai bine sau este capabil sa inteleaga mai bine. Cu cat se intelege mai bine, cu atat este mai in masura sa atinga acordul intern despre care este vorba aici.

Rezulta de asemenea ca autenticitatea, ca si empatia, nu se lasa adoptate dupa voie. Aceste notiuni nu se refera la simple forme de comportament, ci la personalitatea insasi, asa cum se exprima ea in actiune.

Pentru ca existenta sa fie eficienta, terapeutul nu se poate deci multumi sa actioneze:

- ca si cum ar simti sentimente calduroase fata de client;
- ca si cum s-ar pune de acord eu acesta;
- ca si cum s-ar abtine sa judece;
- ca si cum ar accepta clientul asa cum este;
- ca si cum ar vrea ca clientul sa ia conducerea discutiei etc.

Trebuie ca, intr-o maniera generala, el sa simta sentimentele pe care le manifesta. Autenticitatea faciliteaza punerea in practica de catre terapeut a unei exigente practice si anume constanta comportamentului. Daca terapeutul nu se va comporta intr-o maniera autentica, ii va fi greu, daca nu imposibil, sa o mentina de-a lungul vicisitudinilor unui proces mai lung.

Vorbind despre diferenta psihologica intre exprimarea sentimentelor autentice si imitarea lor, experienta a aratat ca ea se recunoaste in general, ea este perceputa la un nivel subconstient. Desi clientul este incapabil sa justifice impresia de artificialitate pe care i-o da terapeutul, aceasta altereaza relatia intre ei. Se poate emite ipoteza ca unitatea interna caracteristica comportamentului autentic implica o forta sau se exprima cu o usurlnta, cu o convingere care lipseste comportamentului lipsit de aceasta unitate. Unitatea interna decurgand din autenticitate, joaca un rol decisiv in relatiile interpersonale.

Intrucat terapia este si o forma intima de invatare, ea cere un practician care doreste sa renunte la rolul stereotip si vrea sa fie o persoana reala si autentica in relatia terapeutica. Tocmai acest context al relatiei de la persoana la persoana este cel din care clientul poate experimenta si invata cresterea. Daca in postura de practicieni ne ascundem in spatele securizant al rolului profesional, clientii nostri se vor tine si ei ascunsi de noi. Daca devenim doar niste experti tehnici si parasim propriile noastre reactii si valori sau ne detasam de profesia noastra, rezultatul va fi o terapie sterila. Doar prin identitatea si trairile noastre putem veni in contact semnificativ cu clientii nostri. Daca facem alegeri orientate spre viata, emanand un spirit plin de vitalitate si deschidere, daca suntem autentici in relatii cu clientii nostri si ne putem dezvalui lor, atunci

putem fi sursa de inspiratie si ii putem invata in cel mai adevarat sens al cuvântului. Pe scurt, ca terapeuti, noi suntem modele pentru clientii nostri. Daca afisam un comportament incongruent, neasumându-ne raspunderea ori ne prefacem pentru a ramane nedescoperiti si vagi, atunci ne putem astepta din partea clientilor la imitarea acestui comportament sau la neîncredere din partea lor. Daca suntem autentici angajându-ne într-o autodezvaluire adecvata, atunci clientii nostri vor avea tendinta de a achizitiona aceasta calitate si de a devenii onesti in interactiunea cu noi pe parcursul relatiei terapeutice. Daca exista vreo intrebare fundamentala care ar putea servi drept liant pentru cele descrise mai sus, atunci aceasta este: *Cine are dreptul sa faca terapie cu alta persoana?* Aceasta intrebare poate fi un punct nodal de permanenta reflectie etica si profesionala pentru oricare dintre noi. Este de asemenea o baza de autoexaminare de fiecare data cand ne intalnim cu clientii. Ma pot de asemenea intrebati *Ce ma face sa cred ca am dreptul sa-l consiliesc pe celalalt? Ce pot sa le ofer oamenilor cu care fac terapie ? Fac in propria mea viata ceea ce-i incurajez pe clientii mei sa faca?*

Daca raspunzi onest la aceste întrebări, s-ar putea sa te simti putin incurcat. S-ar putea sa-ti dai seama ca nu ai nici un drept etic sa-i consiliesc pe ceilalti poate pentru ca propria ta viata nu este intotdeauna un model asa cum e cel pe care vrei sa-l oferi in fata clientilor tai. Cred ca mult mai important decat sa-ti rezolvi întreaga ta viata de acum înainte este sa faci altceva: sa-ti dai bine seama ce faci, in fiecare moment, ramanand deschis la reflectie si mai ales la intelegere.

c. *Conceptia pozitiva si liberala despre om si relatiile umane.* Este o conditie care face posibila cu usurinta si eficienta punerea in practica a principiilor expuse pana acum; ea se refera la moduri de a gandi si reactiona care se inradacineaza in personalitate si care tind sa se exprime într-un stil de viata. Altfel spus, entuziasmul pentru conceptii liberale si umaniste sau de aderare nominala la idealuri de acest gen nu este suficient.

Se pune o întrebare: este posibila dobandirea acestei atitudini daca ea este direct opusa sentimentelor si convingerilor profund inradacinate?

Desigur, nu este usor sa se reorganizeze un sistem de atitudini si de valori care s-a dezvoltat in cursul anilor (cateodata numerosi), dar nu imposibil, o astfel de "schimbare" cere un efort sustinut de introspectie si de reflexie critica si presupune numeroase incercari si erori.

Tinand cont de faptul ca personalitatea flecarui om "normal" este animata si de tendinta de depasire a sistemului de nevoi si valori, este important ca acest lucru sa devina o valoare; astfel, el va atrage atentia; ne dam seama din ce in ce mai mult de diversele aspecte sub care se

manifesta. In consecinta, invatam sa-l cunoastem mai bine si sa ne placa mai mult. Se stabileste asa un proces de identificare; ceea ce initial era exterior personalitatii devine parte integranta. Cand acest proces este alimentat de un efort constient, se poate crede ca asimilarea noilor valori se face mai rapid. In conditii exceptional de favorabile, ca de exemplu contactul strans si relativ prelungit cu persoane care au tradus aceste principii in stilul lor de viata, aceasta transformare (schimbare) se poate face fara eforturi consistente. Totusi, chiar in aceste conditii, progresul poate fi lent. Putem insa crede ca terapeutul autentic angajat in efortul de punere in practica a anumitor atitudini va reusi de asemenea in exersarea profesiei sale, ca el care si-a insusit aceste atitudini (acest stil de viata).

*d. Maturitatea emotionala.* Aspectele maturitatii emotionale care par deosebit de importante pentru exersarea rolului de terapeut sunt urmatoarele:

Primul rezida in capacitatea de a participa la procesul de schimbare a unei alte persoane, fara a fi tentat de a modela acesta schimbare dupa propria imagine. In termeni mai pozitivi, aceasta calitate se poate descrie ca fiind capacitatea si vointa autentica de a servi - nu drept ghid, judecator sau model - ci simplu rezonator si amplificator la eforturile de redresare ale clientului. Caci, nu trebuie uitat ca nu exista retete - fericirea, pacea interioara, satisfactia personala sunt fenomene subiective.

A doua calitate presupune o angajare a intregii persoane si este capacitatea de a se comporta in maniera "aseptica" in stabilirea si mentinerea legaturilor afective stranse, dar subordonate unui scop care le depaseste. Mai clar, este puterea de a simti si a comunica sentimente autentice calduroase fara ca acestea sa se transforme pe ascuns intr-o capcana pentru una sau cealalta dintre persoanele in cauza sau pentru amandoua.

O asemenea capacitate presupune, se pare, ca nevoile fundamentale ale terapeutului sa fie organizate in jurul unor surse de satisfactie care dau sens si valoare existentei sale. Este foarte important ca aceste nevoi care sunt simtite ca fundamentale sa aiba "descarcari" adecvate. Cand ele sunt satisfacute, exercita un efect reglator asupra terapeutului, astfel incat satisfactiile si necazurile vietii cotidiene tind sa se ordoneze favorabil. Practicianul astfel ancorat va gasi ca crearea si mentinerea unei relatii sanatoase se fac in general fara efort excesiv, desi cer intotdeauna un efort real.

In afara stabilitatii care decurge din satisfacerea nevoilor fundamentale, maturitatea emotionala presupune securitate interna. Aceasta permite terapeutului sa vada vicisitudinile

progresului in perspectiva proprie si sa pastreze seninatatea (egalitatea dispozitiei) in fata oscilatiilor inevitabile ale atitudinilor clientului. Astfel echipat, nu se va lasa derutat si tulburat de detaliile neasteptate si angoasante care nu sunt rare in acest gen de munca.

Terapeutul trebuie de asemenea sa poata face fata perioadelor sterile, cand actiunea sa este fara efecte vizibile, cand clientul trece mereu peste aceleasi teme, aparent nesemnificative, se incapataneaza sa pastreze o atitudine dependenta sau impiedica derularea normala a progresului. Pe de alta parte, terapeutul trebuie sa fie capabil sa-si pastreze echilibrul in fata adulatiei al carei obiect este uneori. Fara un grad ridicat de securitate interioara, practicianul nu este capabil sa infrunte o asemenea varietate de situatii incarcate de emotie, mentinandu-si totodata eficacitatea terapeutica si starea buna personala.

Toate acestea presupun ca terapeutul a ales si exerseaza profesia pentru ca o gaseste utila, fara efort si in concordanta cu o concepie inalta despre om si relatiile umane.

Nu trebuie ca terapeutul sa ramana insa indiferent la sentimentele pozitive pe care clientul i le dovedeste. Dar, pentru ca el sa poata sa se califice matur emotional, trebuie ca satisfactia pe care o incearca, simtindu-se important in atitudinea prezenta a clientului, sa fie subordonata dorintei de a pierde aceasta importanta, pe masura ce clientul descopera satisfactia de a fi si de a se simti autonom. Caci daca procesul este fecund, clientul ajunge sa considere relatiile care il leaga de terapeut ca semnificative, dar in mod secundar.

e. *Intelegerea de sine.* Daca este adevarat ca "instrumentul principal al terapeutului este personalitatea sa", rezulta ca a cunoaste acest instrument este de importanta primordiala pentru cel ce-i foloseste.

Este evident ca, prin natura lor, comunicările clientului contin sau duc la anumite erori de perceptie. Daca terapeutul nu cunoaste tendintele sistematice - surse de erori sistematice - ale perceptiei sale, este incapabil sa efectueze corectiile voite (necesare!). Altfel spus, nu are constiinta atitudinilor si nevoilor dominante care determina tendintele si aversiunile sale, prejudecatile, temerile si dorintele sale, este incapabil sa-si faca o prezentare realista a lucrurilor pe care i le povesteste clientul.

O intelegere aprofundata de sine nu este atat de imperativa pentru terapeutul empatic, ca pentru cel care-si asuma functiile de evaluare, explorare si interpretare - si deci directia clientului. Pentru ca terapeutul se straduiește sa actioneze in cadrul de referinta al clientului, ricurile de eroare sunt, evident, considerabil mai mici decal daca ar fi vorba sa porneasca de la



propriul sau cadru de referinta; deci, riscurile de eroare sunt cu atat mai mari, cu cat procesul se sprijina mai mult pe factori ca perceptiile si teoriile practicianului; si sunt cu atat mai mici, cu cat procesul se bazeaza pe experienta vie si imediata a celui interesat.

In ciuda faptului ca un demers empatic reduce considerabil pericolele de "contagiu" personal, intelegerea de sine ramane un atribut important al terapeutului. Dar care este tipul de cunoastere de sine pe care trebuie sa-l aiba un bun terapeut?

Aceasta intelegere nu presupune o imagine inlelectuala a eului, ci mai degraba ceva vital sau existential. Este o cunoastere a eului asa cum actioneaza in fiecare moment in situatia imediata: este o *"deschidere constanta la experienta"*.

Contrar atitudinii de aparare, atitudinea de deschidere permite oricarui excitant, de origine interna sau externa, sa fie liber inlocuit prin organism fara nici o deformare de actiunea mecanismelor de protectie, adica de aparare, mecanismul prin care se avertizeaza organismul de prezenta excitantilor amenintatori in raport cu structura eului este inutil. Individul are capacitatea sa traiasca reactia sa la orice excitant. Toate datele experientei au acces la constiinta - la perceptie - fie ca provin de la excitatia nervilor senzoriali prin configuratii de mase de sunete sau de culori care emana din mediul exterior, fie ca provin din mediul interior - urme ale experientelor trecute - sau senzatii viscerale de teama, placere, dezgust sau orice alta modalitate de perceptie.

Deci, intelegerea de sine despre care este vorba aici se refera la o atitudine de disponibilitate care permite intrarea in constiinta a totalitatii datului organic. O observatie: aceasta disponibilitate nu inseamna ca individul isi reprezinta, clar si constient, toate procesele care se desfasoara in el ca pe un ecran panoramic realizand (inregistrand) fiecare moment al desfasurarii. Dimpotriva, sentimentele si senzatiile sunt fie subiectiv traite (si exprimate in comportament) fara a fi clar gandite, fie lucid si obiectiv reprezentate in constiinta, adica, individul poate sa-si simta dragostea, durerea sau contrarietatea, sa-si traiasca atitudinile subiectiv, Dar, de asemenea, sa faca abstractie de aceasta subiectivitate si sa constate in ceea ce-l priveste: "Ma doare", "Mi-e frica", "Iubesc", "Sunt separat". Ceea ce conteaza nu este gradul de constiinta reflectata - este absenta barierelor, inhibitiilor susceptibile de a impiedica perceptia completa a ceea ce este organic dat. Persoana perfect deschisa experientei sale si total eliberata de manevre defensive traieste in maniera existentiala, adica simte fiecare experienta ca proaspata si noua.



În esență, procesul terapeutic poate fi sintetizat astfel: "Dacă mă arată capabil de a crea o relație caracterizată, din partea mea printr-o autenticitate transparentă, printr-o primire caldă și sentimente pozitive vis-a-vis de lucruri care fac ca personalitatea să fie diferită de a mea, printr-o *capacitate de a vedea lumea și eu clientului așa cum se vede el însuși*, atunci persoana cu care întretin o asemenea relație ajunge în situația de a vedea și de a înțelege prin ea însăși aspectele pe care le refuzase până atunci conștiinței, evoluează din ce în ce mai mult spre tipul de persoană așa cum dorește să fie; funcționează cu o dezinvoltură și o încredere crescută; se actualizează ca persoană, ca ființă unică care gândește și acționează într-o manieră care îi este personală caracteristică; devine capabilă să abordeze problemele vieții într-o manieră adecvată și emoțional mai puțin oneroasă", (C. Rogers et G.M. Kinget, 1965: *Psychotherapie et relations humaines; Théorie et pratique de la thérapie non-directive*, Paris).

Aptitudinile terapeutului constituie baza strategiilor folosite pe durata consilierii.

a. Aptitudinea de a asculta și de a fi atent subsumează de fapt alte două aptitudini. De exemplu, putem asculta dar nu înseamnă că și suntem atenți la ce auzim. Un terapeut nu poate să asculte clientul și să nu fie atent la ce spune acesta. În consiliere atenția este considerată baza ascultării pentru observarea clientului și este modalitatea prin care consilierul comunică non verbal cu clientul; de fapt îi comunică clientului că este interesat de problema prezentată. Prin atenția acordată clientului, terapeutul îi arată acestuia că-l acceptă, înțelege și că este sincer cu el.

Terapeutul arată clientului că este atent prin :

- postura adoptată - care trebuie să fie deschisă, confortabilă. Scaunul sau fotoliul terapeutului este lângă fotoliul clientului, iar terapeutul va sta drept, relaxat;
- contactul vizual - care va fi menținut pe toată durata consilierii, dar în timpul conversației nu se va insista pe atingerii clientului cu privirea. De fapt, terapeutul trebuie să arate clientului că ori de câte ori este privit de el, îl ascultă cu atenție și este urmărit cu atenție;
- expresia facială - care traduce sentimentele terapeutului la ce relatează clientul. De exemplu, dacă clientul vorbește de un succes atunci specialistul îl privește cu admirație. Totuși, dacă clientul plânge nu se recomandă ca și terapeutul să înceapă să plângă..;
- poziția spațială - care presupune ca specialistul să se așeze la o distanță potrivită de maxim două scaune; scaunele sau fotoliile să aibă o înălțime egală. Se recomandă că atunci când se lucrează cu un cuplu, toți participanții să se poată privi cu ușurință. Poziția față-în-față este percepută ca o poziție de confruntare, de pregătire pentru atac.

Prin atenta oferita clientului, terapeutul arata ca este interesat de problema prezentata si este dispus sa-i acorde sustinerea sa in rezolvarea problemei. Observarea clientului permite terapeutului sa culeaga multe informatii despre client: cum este imbracat, cum este tonul vocii sale, ce gesturi si ce postura adopta. Toate pot sa confirme sau sa infirme relatarile clientului. Terapeutul va invata cum sa interpreteze indiciile oferite de client. De pilda, clientul poate sa rada cand simte durere sau strage ochii ori vorbeste nervos. Explorarea manifestarilor clientului e realizeaza prin analiza inconsistentelor dintre comportamentul verbal si comportamentul non verbal al clientului. Unul din rolurile terapeutului este de a informa clientul de semnificatiile comportamentului sau la momentul oportun.

Terapeutul sesizeaza de exemplu, patternurile din comportamentul clientului, adica evitarea privirii atunci cand se discuta de securitatea locului de munca si pentru a fi sigur de observatiile sale, terapeutul va cauta si alte dovezi cae sa-i confirme presupunerile ori sa i le infirme. Impartasirea informatiilor culese la client necesita multa precautie din partea consilierului, pentru ca impartasirea are rolul de a incuraja clientul in explorarea propriei subiectivitati. Limbajul non-verbal este manifestat atat de client cat si de terapeut si prin intermediul sau cei doi se tatoneaza reciproc. S-a constatat ca terapeutii si consilierii debutanti comit uneori erori in manifestarile lor non-verbale. De exemplu, stabilirea unui contact initial cu clientul poate fi perturbat pri unele atitudini ale consilierului, cum ar fi luarea de otite imediat dupa ce clientul incepe sa vorbeasca, consecinta fiind adoptarea unei atitudini ezitante din partea clientului. Terapeutul arata clientului ca il asculta si daca este necesar va interveni si va comunica clientului ce a auzit. Consilierul va fi atent si va analiza informatiile referitoare la experientele, sentimentele, gandurile si comportamentele clientului.

b. A asculta tacerea este tot o aptitudine pe care consilierul o invata in cadrul consilierii si o exerseaza cu fiecare client al sau. Comunicarea dintre terapeut si client continua chiar si cand cei doi tac, tacerea poate fi perceputa ca o modalitate de a vorbi. Unii terapeuti si consiieri sustin ca intreruperile silentioase din consiliere trebuie evitate si se asteapta ca discutia sa fie continuata de client fara a ajuta clientul sa continue procesul. Tacerea poate fi folosita in mod creativ pentru a crea un echilibru intre sustinerea clientilor prin cuvant dar si prin oferirea unui spatiu necesar reflectarii clientului. Un client povesteste despre poblemele sale de la locul de munca, din familie sau din relatia cu partenerul si se opreste brusc cu privirea atintita pe geam. Terapeutul observa ca, clientul este trist si ca incepe sa planga; in aceasta situatie intrerupe tacerea pin oferirea unui

feedback specific asupra a ceea ce observa si utilizeaza parafrizareaa pentru a ajuta clientul sa exploreze mai bine suferinta sa, sa se focalizeze pe credintele si pe respectul de sine.

Intreruperea tacerii de terapeut in consiliere se realizeaza prin formularea de intrebari de genul: "cum te simti acum?", "la ce te gandesti?"; "ce se intampla cu tine acum?". Chiar daca intrebarile mentionate sunt directe totusi sunt mai putin intruzive decat formularea unor intrebari centrate pe continut si ajuta la explorarea experientelor curente ale clientului.

Explorarea propriilor reactii, sentimente, ganduri ale clientului de catre consilier deoarece doar astfel consilierul reuseste sa inteleaga mai bine ce se petrece cu clientul. Un unele situatii terapeutul poate sa-si impartaseasca sentimentele sale referitoare la client si sa le analizeze impreuna cu clientul. Explorarea in discutie ajuta clientul sa inteleaga in viitor reactiile altor persoane fata de sine sau de ce unele relatii sunt distante. Filtrele ascultarii sunt importante intr-o ascultare activa la fel ca si in vorbirea obisnuita, consilierul nu asculta dezinteresat informatiile primite de la client. Obstacolele unei ascultari active sunt determinate in cadrul consilierii de:

- cultura clientului ajuta consilierul sa inteleaga mai bine clientul. Clientii provin din diferite medii culturale, de aceea normele si valorile sunt cu greu depasite. Daca specialistul intampina greutati in relatia cu clientul din considerente culturale se recomanda trimiterea clientului la un alt terapeut.
- valorile consilierului nu trebuie impuse clientului, consilierul nu judeca viata clientului si nici modul in care isi traieste viata acesta.
- problemele personale ale consilierului sunt lasate deoparte nu au ce sa se manifeste in cabinetul de consiliere, deoarece clientul are nevoie de un spatiu confortabil de exprimare.

Alte obstacole in ascultarea activa a clientului provin din atitudinea consilierului cu privire la:

- pregatirea unui raspuns din timp la replicile clientului;
- cautarea unor confirmari pentru propriile ipoteze si ignorarea informatiilor primite de la client ce contrazic ipotezele consilierului;
- atitudinea defensiva a consilierului atunci cand clientul incearca sa-l corecteze;
- anxietatea consilierului manifestata la relatarea clientului;
- incercarea de a gasi o solutie la problema clientului deoarece temperamentul consilierului este orientat spre actiune .

În concluzie, baza înțelegerii clientilor este data de ascultarea activă și de constientizarea filtrelor existente în ascultare, dar simpla ascultare a clientului nu este suficientă, terapeutul trebuie să răspundă clientului ca și confirmare la faptul că el, clientul a fost auzit și înțeles.

b. **Aptitudinile reflexive.** Cu ajutorul aptitudinilor reflexive terapeutul comunică înțelegerea sa față de tot ce-i prezintă clientul în consiliere, ca persoană și ca material verbal. Prin comunicare se realizează cadrul intern de referință al consilierii, psihoterapiei iar cu ajutorul aptitudinii de argumentare, aptitudine necesară pentru a exprima perspectiva consilierului referitoare la client, se constituie cadrul extern de referință. Consilierul argumentează atunci când dorește să influențeze direcția sesiunii sau când dorește să afle informații noi de la client. Aptitudinile reflexive sunt necesare consilierului pentru construirea unui mediu propice comunicării în consiliere, dezvoltarea încrederii în terapeut, încurajarea explicațiilor și pentru a descuraja focalizarea prematură a atenției clientului asupra unor subiecte nerelevante. Cu ajutorul aptitudinilor reflexive consilierul urmărește gândurile și sentimentele clientului, poate verifica dacă l-a înțeles sau nu pe client și mai poate impune o direcție cadrului de referință. Aptitudinile reflexive sunt: repetiția, parafrizarea și sumarizarea, realizarea unui rezumat la relatarile clientului.

Repetiția permite consilierului să accentueze unele cuvinte sau fraze scurte utilizate de consilier. De exemplu, în cadrul unei relatări, consilierul va repeta un singur cuvânt dar puternic încărcat emoțional și să încurajeze formularea unui răspuns din partea clientului. Repetiția cuvântului nu trebuie să fie una intruzivă, pentru a permite o direcționare a răspunsului. Repetiția este cunoscută ca o repetare doar a unui cuvânt sub forma unei întrebări, iar consilierul adoptă tonul interogativ, însă nu se exclud variantele în care consilierul va repeta sub forma întrebării o expresie întreagă pentru a readuce clientul pe o direcție sigură a conversației, deoarece clientul se pierde în relatarile sale. Consilierul trebuie să fie atent să nu folosească abuziv repetiția, pentru că interviul poate fi restrâns și blocat.

Parafrizarea presupune reformularea mesajului transmis de client în sesiunea de consiliere. Parafrizarea arată clientului că este ascultat și că specialistul îi înțelege intențiile și punctele de vedere. Scopurile parafrării din perspectiva consilierului sunt: de a verifica percepția sa cu privire la relatarile clientului; de a valida înțelegerea empatică manifestată de client; de a obține informații despre cum se percepe clientul pe sine, deoarece parafrizarea este o metodă de a aduna informații despre client fără a impune o direcție clientului; de a construi o relație

terapeutică bazată pe încredere, deoarece clientul se simte rusinat, vulnerabil în fața consilierului iar prin paraafrazare clientul realizează că nu-i este indiferent terapeutului.

Parafrizarea are o mare importanță în etapa de început a consilierii pentru că permite clientului "să audă iar" ceea ce a povestit, având posibilitatea să înțeleagă și să modifice relatarile. Dezvoltarea aptitudinii de a parafriza implică o atenție deosebită și o ascultare activă a consilierului. Prin parafrizare specialistul se implică în relația cu clientul, îi comunică faptul că-l înțelege fără a se folosi de argumente sau de a formula concluzii. Parafrizarea constituie un mod bun de a ajuta clientul să-și clarifice ce vrea să-și spună și să se înțeleagă mai bine pe sine.

S. Culley și T. Bond oferă un ghid necesar terapeutului atunci când intenționează să utilizeze parafrizarea:

- să ofere o percepție clară clientului asupra celor relatate;
- să evite definirea celor spuse de client;
- să nu judece, să nu fie sarcastic, să fie respectuos, să fie respectuos cu clientul;
- să nu imite clientul cu utilizarea aceluiași cuvinte, să folosească termeni proprii în parafrizare;
- să nu realizeze adăugiri deoarece clientul dacă simte nevoia va evalua și va face el interpretări;
- să fie scurt și direct în parafrizare;
- să păstreze un ton al vocii constant.

Sumarizarea sau rezumarea relatarilor clientului de către specialist constituie de fapt paraafrazări mai lungi și ajută consilierul să observe în mod organizat sesiunile de consiliere. Rezumatele consilierului din prima etapă a terapiei accentuează focalizarea atenției pe client fără a include ipotezele consilierului. Rezultatele utile sunt cele scurte, coerente și care oferă o viziune clară asupra activității de consiliere realizate până în momentul respectiv.

Scopurile sumarizării din perspectiva consilierii terapiei sunt:

- de a clarifica sentimentele clientului dar terapeutul trebuie să verifice dacă a înțeles bine problema clientului.
- de a finaliza sesiunea de consiliere pentru a confirma cu ce a fost clientul de acord, înainte de a începe următoarea sesiune;
- de a oferi un punct al discuțiilor în viitoarea sesiune de terapie;
- de a accentua anumite aspecte ale sesiunii, de multe ori clienții au nevoie de ajutor pentru a-și pune ordine în priorități, astfel terapeutul își va organiza conținutul discursului de consiliere cu

scopul asistării clientului. Consilierul va formula ipoteze despre celor spuse sau omise de client, doar astfel va reuși să identifice temele și hărțile care ghidează lumea clientului.

- de a continua consilierea cu clientul. Terapeutul trebuie să sublinieze direcția pe care o va lua discuția cu clientul pentru evitarea abordării unor subiecte inutile și sterile.

Gilmore menționează două tipuri de sumări sau de rezumate necesare unui consilier:

- sumar care permite alegerea unei teme de discuție din mai multe teme prezentate haotic de client. În timpul sesiunii de consiliere se pot identifica mai multe teme sau clientul prezintă mai multe fațete ale problemei. Terapeutul, în asemenea situație, ajută clientul să formuleze o alegere ce implică identificarea diferitelor aspecte ale problemei, prin formularea unui rezumat introductiv și apoi cere clientului să susțină verbal alegerea făcută.

Specialistul poate să și negocieze cu clientul, care aspect ar dori să fie discutat. Chiar dacă specialistul observă tendința clientului de a evita aspecte importante, poate negocia tema discuției dar alegerea finală rămâne tot a clientului.

- sumar prin care se construiește o perspectivă perceptuală de bază asupra aspectelor considerate importante în viața clientului. Consilierul observă dacă în cursul sesiunilor clientul accentuează anumite lucruri sau dacă le repetă în sesiună. Noțiunea de perspectivă perceptuală de bază reflectă tocmai acele aspecte evidențiate de client, dar cele subliniate de client pot varia de la o sesiună la alta.

Ideile pe care terapeutul dorește să le prezinte trebuie să fie formulate și invita clientul să le comenteze, clientul poate să nu fie de acord cu ele, le poate comenta. De aceea prima reacție a clientului poate fi una defensivă.

c. Aptitudini argumentative. Prin argumentare consilierul declară percepția asupra ceea ce consideră a fi important și utilizează asemenea aptitudini pentru a controla conținutul sesiunii de consiliere, devenind mai direct decât atunci când folosește parafrizarea sau sumărirea. Consilierul se adresează clientului atunci când folosește aptitudinile argumentative în manieră pasivă sau interogativă, sub formă de chestionare, de a adresa întrebări. În categoria aptitudinilor interogaative se include chestionarea clientului sub formă de întrebări. Întrebările consilierului pot să fie:

- deschise, pentru a încuraja clientul să se implice, să formuleze un răspuns de tipul "da" sau "nu", încep cu pronumele interogative de genul ce?, unde?, cum? cine?. Se recomandă ca specialistul să evite întrebările prea deschise, asemenea greseli sunt observate la terapeuții și

consilierii debutanti. Clientului ii este greu sa formuleze raspunsuri la intrebari prea deschise in urma unei explorari, deoarece importanta este explorarea care se pierde prin grija clientului de a da un raspuns.

- ipotetice, prin care se invita clientul sa formuleze ipoteze si sa explice ce isi imagineaza. Intrebarile ipotetice sunt tot intrebari deschise dar care invita clientul sa speculeze asupra viitorului si a consecintelor posibile datorate sedintelor de consiliere. Schimbarea clientului poate sa se blocheze ori sa fie intarziata din cauza actiunii temerilor si a fanteziilor, de aceea rolul intrebarilor ipotetice este de a fi explorate in siguranta. Daca temerile si fanteziile iau o forma verbala atunci se poate si lucra asupra lor. Intrebarile ipotetice mai pot ajuta clientii si sa-si imagineze rezultatele actiunilor dupa finalizarea consilierii. Consilierul adreseaza intrebarile in functie de situatiile expuse de client. Consilierul cere clientului sa construiasca imagini iar prin explorarea acelor imagini se produc insight-uri asupra problemelor evitate de client.

- de tipul "de ce". Intrebarile de tipul "de ce" nu sunt recomandate a fi utilizate prea des, deoarece clientul vine in consiliere pentru a-si rapunda el la asemenea intrebari. Intrebarea in discutie blocheaza clientul si nu-l ajuta sa afle noi posibilitati de actiune. Unii clienti nu sunt interesati sa inteleaga "de ce-urile" si nici nu vor sa caute raspunsurile in trecut, sunt interesati sa inteleaga doar comportamentul lor actual disfunctional.

- inchise si sunt folosite pentru a invita clientii sa raspunda cu "da" sau "nu", fara sa solicite o explorare din partea clientului si in cazul clientilor vorbaretii determina obtinerea unui raspuns cert. Folosirea frecventa a intrebarilor inchise conduce la pozitionarea clientului intr-un cerc vicios, deoarece clientul va spune tot mai putin, fara a fi incurajat sa dezvolte ceea ce spune. Sedinta de consiliere va semana cu o sedinta de verificare iar clientul va crede ca daca raspunde corect va primi si solutia la problema sa.

- de tipul "sau....sau", asemenea intrebari sunt variatii de intrebari inchise, sunt restrictive si ofera clientului doar doua optiuni.

- multiple, cand consilierul adreseaza mai multe intrebari intr-o singura interventie. Totusi nu se recomanda utilizarea de intrebari multiple deoarece determina confuzia clientului. In asemenea situatii, clientul cere precizari consilierului dar sunt cazuri in care nu se solicita precizari si consilierul nu mai stie la care intrebare a raspuns clientul.

- care determina raspunsul clientului, astfel clientul realizeaza ca specialistul asteapta de la el anumite raspunsuri, sa exprime anumite credinte, valori, sentimente ori experiente. Asemenea



asteptari sunt transmise de terapeut prin indicii non-verbale, de genul "nu ar trebui sa gandesti asa" sau "nu ar trebui sa-ti doresti asta".

Efectele intrebarilor consilierului pot avea asupra clientului efecte pozitive dar si efecte negative. Ca efecte pozitive ale intrebarilor se mentioneaza:

- focalizarea clientilor pentru a formula raspunsuri specifice. Printr-o intrebare deschisa clientul este incurajat sa fie specific.
- deschiderea de noi perspective clientului;
- colectarea de noi informatii;
- cresterea controlului consilierului asupra clientului chiar daca intrebarile sunt deschise.

Folosirea excesiva a intebarilor are si efecte negative, transforma sedinta de consiliere intr-o succesiune de intrebari si raspunsuri, clientii nu mai sunt incurajati sa vorbeasca despre ce este important, devin indiferenti pentru ca raspund la intrebari irelevante sau vor simti o stare de disconfort. In acest caz consilierul este preocupat de intrebari in loc sa fie atent si sa asculte clientul.

Clientul manifesta uneori si rezistenta la intrebarile consilierului, uneori, prin formularea de intrebari sau pur si simplu intreaba consilierul in maniera directa daca are neclaritati, insa are nevoie de curaj pentru acest fapt. Se recomanda ca specialistul sa raspunda la intrebarile clientului. Raspunsurile consilierului depind de mai multi factori:

- ce vrea clientul sa auda;
- ce s-a intamplat inainte de sedinta de consiliere;
- ce se ascunde dupa intrebarea clientului;
- informatiile de care are nevoie clientul;
- ce considera consilierul a fi un raspuns bun in consiliere;
- cat de robust sau vulnerabil este clientul;
- ce resurse are clientul pentru a face fata crizei din viata sa;

Formularea declaratiilor de catre consilier. Declaratiile sunt usoare argumente folosite de consilier atunci cand intrebarile par intruzive. Declaratiile sunt necesare pentru culegerea de informatii la fel ca intrebarile. Clientul este invitat sa continue, prin formularea de declaratii, sa vorbeasca despre gandurile, sentimentele si comportamentele, cu focalizarea transferului de semnificatii de la vag la concret, de la altii spre sine. Declaratiile ii permit consilierului sa directioneze explorarea mai usor mai ales daca clientul pare defensiv si rezistent la consiliere.

Calitatile, competentele si aptitudinile prezentate sunt fundamentale pentru o interventie reusita si trebuie ca consilierul sa cunoasca ce stapaneste mai bine. Daca consilierul este adeptul intrebarilor deschise atunci se recomanda exersarea aptitudinilor reflexive. Toate aptitudinile mentionate ajuta consilierul in adoptarea strategiei de a fi concret in demersul sau. La baza se afla ascultarea activa a clientului pentru a depista nivelul de specificitate folosit de client in discursul sau.

Terapeutul va asista clientul si in momentele de mare incarcatura emotionala cand nu gaseste ajutorul printre cunoscuti. In aceste situatii consilierul ramane singura persoana care poate ajuta clientul. Terapeutul are in vedere posibilitatea clientului de a exprima un torent de emotii covarsitoare la care si el ca specialist are tendinta umana de a raspunde cu emotii de aceeasi intensitate dar consecintele nu sunt tocmai favorabile clientului.

S-au identificat mai multe comportamente nepermise terapeutului, care au consecinte nedorite in comportamentul clientului, asemenea comportamente nerecomandate terapeutului sunt:

- panicarea sau actiuni care determina instalarea haosului in consiliere;
- implicarea unor persoane straine cconsilierii cu afectareaa confidentialitatii;
- cedarea nervoasa a terapeutului;
- ignorarea starii de stres a clientului cu insistarea ca lucrurile evolueaza spre bine;

In situatii enumerate terapeutul trebuie sa-si aminteasca urmatoarele:

- ascultarea activa ese o componenta necesara consilierii prin care se asculta atat clientul cat si propria perssoanaa pentru a evita situatiile dificile;
- clientul a investit in el incredere si i-a recunoscut competentele. Daca acest lucru nu este evident il va intreba pe client de ce l-a ales sa lucreze cu el;
- sentimentele sale sunt doar o reflectie palida a experientelor clientului si tocmai de aceea trebuie sa fie obiectiv. Daca speciaalistul considera ca nu poate asculta clientul din cauza sentimentelor sale, el va discuta cu un coleg-mentor sau cu un supervizor.

In cazul unor situatii dificile se recomanda terapeutului sa aibe in vedere ca:

- se aseaza intr-o pozitie centrala si sa constientizeze suportul oferit de scaun, "simte" pamantul sub picioare;
- ridica usor vocea pentru a demonstra increderea;
- respira incet si calm pentru a reduce anxietatea;

- parafrazeaza si empatizeaza atat cat este necesar;
- accentueaza explorarile prin "spune mai mult despre..."
- constientizeaza ratiunea clientului pentru a se focaliza si a-i intelege experienta clientului;
- nu este responsabil intotdeauna pentru viata si actiunile clientului sau.

### **Bibliografie**

Iolanda MITROFAN-Orientarea experientiala in psihoterapie, ed S.P.E.R., Colectia Alma Matel  
-Bucuresti, 2000

Emmy van Deurzen & Martin Adams-Psihoterapie&Consiliere existentiala, ed. Herald,  
Bucuresti, 2011

Loredana DROBOT-Pedagogie sociala intre consilierea psihologica si dezvoltarea personala, ed.  
Didactica si Pedagogica, 2012