

# Σύναψη συμβολαίου

**Δέσποινα Σιδηροπούλου-Δημακάκου**  
Καθηγήτρια Ε.Κ.Π.Α. – Τμήμα Ψυχολογίας

# Σύναψη συμβολαίου

- Ακόμη κι αν ο πελάτης έχει συγκεντρώσει πολλές πληροφορίες εκ των προτέρων, η πρώτη συνάντηση με τον επαγγελματικό σύμβουλο είναι η κατάλληλη στιγμή για τη σύναψη και επιβεβαίωση του συμβολαίου με τον πελάτη.
- Αν κάποιος τρίτος έχει παρέμβει για να κλείσει τη συνάντηση με τον σύμβουλο για λογαριασμό τού πελάτη, τότε στην πρώτη συνάντηση είναι ευκαιρία να ελέγξουμε την προσωπική δέσμευση του πελάτη με τη διαδικασία.

# Τι προσέχουμε στο συμβόλαιο

- Στην επαγγελματική συμβουλευτική πρέπει πάντα να αναρωτιόμαστε αν, για τον συγκεκριμένο πελάτη, το είδος της συμβουλευτικής που παρέχεται είναι το σωστό και η διαδικασία γίνεται στον σωστό χρόνο και με τον σωστό σύμβουλο.

# Διότι.....

- Μπορεί η επαγγελματική συμβουλευτική να αποτελεί για τον πελάτη μια βολική, αποδεκτή διέξοδο, προκειμένου να αποφύγει να εκφράσει την **πραγματική του** ανάγκη για προσωπική συμβουλευτική ή ψυχοθεραπεία

# Όρια μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής συμβουλευτικής

- Όπως σε κάθε μορφή συμβουλευτικής, η απόφαση για το αν θα αναλάβει ο σύμβουλος έναν πελάτη πρέπει να στηρίζεται στον **κώδικα ηθικής**, στο **επίπεδο της σχέσης** και στην **κρίση του συμβούλου** για το αν η συμβουλευτική μπορεί να προσφέρει κάτι στον πελάτη **αυτή την περίοδο**.
- Οι επαγγελματικοί σύμβουλοι δεν παρέχουν μακροχρόνια ή συνεχιζόμενη προσωπική συμβουλευτική.
- Ενδέχεται να χρειαστεί να γίνει **παραπομπή**. Το να κάνεις μια παραπομπή απαιτεί λεπτούς χειρισμούς, καθώς μπορεί να θεωρηθεί, μέχρις ένα βαθμό, ως μια μορφή απόρριψης.

## Ερωτήματα που προκύπτουν κατά τη σύναψη συμβολαίου- Ψυχοθεραπεία vs. Συμβουλευτική

---

- *Αν κάποιος πελάτης κάνει ψυχοθεραπεία, πρέπει να γνωστοποιεί στον ψυχοθεραπευτή του ότι κάνει ταυτόχρονα και επαγγελματική συμβουλευτική;*
- *Αν όχι, γιατί; Και ποιες μπορεί να είναι οι επιπτώσεις;*

# Η συμβουλή μας προς τους πελάτες είναι

---

- να γνωστοποιούν στον ψυχοθεραπευτή ότι κάνουν επαγγελματική συμβουλευτική, γεγονός που θα βοηθήσει να τεθούν τα όρια της συμβουλευτικής,
- διαφορετικά, μπορεί ο επαγγελματικός σύμβουλος να χρησιμοποιηθεί λανθασμένα ως εναλλακτικός θεραπευτής.

# Ψυχοθεραπεία vs. Συμβουλευτική

- Ένα **πλεονέκτημα** του να δουλεύεις με πελάτες εξοικειωμένους με τη διαδικασία της συμβουλευτικής ή της ψυχοθεραπείας, είναι ότι γνωρίζουν πως η επαγγελματική συμβουλευτική είναι μια **«συμβουλευτική» προσέγγιση** και **όχι μια προσέγγιση παροχής συμβουλών.**
- Ένα **μειονέκτημα** είναι ότι μπορεί εύκολα να αρχίσουν να συγχέουν τη συμβουλευτική με την ψυχοθεραπεία. Αυτό το τελευταίο μπορεί να ελαχιστοποιηθεί, εάν υπενθυμίζουμε στον πελάτη, όταν κρίνεται απαραίτητο, ότι αυτού του είδους η συμβουλευτική που κάνει μαζί μας αφορά στη **σταδιοδρομία.**



# Καθορισμός στόχων κατά το στάδιο της σύναψης συμβολαίου

- Ο καθορισμός κάποιων στόχων εξασφαλίζει δομή και για τον πελάτη και για τον σύμβουλο και μπορεί να αποτελέσει τη βάση για μια επακόλουθη ανασκόπηση της προόδου.
- Οποιοιδήποτε στόχοι τεθούν δεν θα πρέπει να αποτελούν περιορισμούς, αλλά απλά να παρέχουν ένα γενικό πλαίσιο για τη συμβουλευτική.

# Αριθμός, διάρκεια και συχνότητα συναντήσεων

- Ανάλογα με το ποια είναι η δομή της επαγγελματικής συμβουλευτικής, οι πελάτες πρέπει να ενημερώνονται κατάλληλα για τον αριθμό των συναντήσεων με τον σύμβουλο, καθώς και για τη διάρκεια και τη συχνότητα των συναντήσεων.

# Αριθμός συναντήσεων

- Είναι πολύ σημαντικό να υπάρχει ευελιξία, ώστε οι υπηρεσίες που παρέχονται να προσαρμόζονται στις ανάγκες του πελάτη.
- Ο πελάτης καλό είναι να γνωρίζει εκ των προτέρων τον αριθμό των συναντήσεων. Έχει διαπιστωθεί ότι για την πλειονότητα των ανθρώπων ένα πρόγραμμα 4 έως 5 συναντήσεων (των οποίων η διάρκεια ποικίλλει) είναι αρκετό.
- Ο σύμβουλος, ανάλογα με την εξέλιξη του θέματος, πρέπει να είναι έτοιμος να επαναδιαπραγματευθεί τον αριθμό των συναντήσεων.

# Διάρκεια συναντήσεων (1/2)

Εάν επιδίδονται τεστ ή ερωτηματολόγια, η διάρκεια των συναντήσεων μπορεί να διαμορφωθεί ως εξής:

- **1<sup>η</sup> συνάντηση:** σύναψη συμβολαίου, διερεύνηση προβλήματος (1-2 ώρες)
- **2<sup>η</sup> συνάντηση:** επίδοση τεστ και ερωτηματολογίων, ανάθεση εργασιών για το σπίτι (2 ώρες)
- **3<sup>η</sup> συνάντηση:** ανατροφοδότηση και συζήτηση των εργασιών και των αποτελεσμάτων των τεστ ή/και ερωτηματολογίων (2 ώρες)

# Διάρκεια συναντήσεων (2/2)

- **4<sup>η</sup> συνάντηση:** συζήτηση για τις σκέψεις που δημιουργήθηκαν από τις προηγούμενες συναντήσεις. Παραγωγή ιδεών και συζήτηση για το πόσο πραγματοποιήσιμες είναι αυτές οι ιδέες. Συμφωνία για έρευνα και σχέδιο δράσης (2 ώρες)
- **5<sup>η</sup> συνάντηση:** ανασκόπηση της προόδου. Εκμάθηση τρόπων αναζήτησης εργασίας, εξάσκηση (2 ώρες)

# *Συχνότητα συναντήσεων*

- Επηρεάζεται από το κατά πόσο επείγει η λήψη μιας επαγγελματικής απόφασης από τον πελάτη
- Επίσης, εξαρτάται από πρακτικούς λόγους
- Συνήθως μια απόσταση 3-4 ημερών ανάμεσα στις συναντήσεις βοηθά τον πελάτη να σκεφτεί όσα έχουν συζητηθεί και να ολοκληρώσει τις εργασίες που του έχουν ανατεθεί για το σπίτι

# Καθορισμός στόχων

- Ο καθορισμός στόχων εξασφαλίζει δομή και για τον πελάτη και για τον σύμβουλο και αποτελεί τη βάση για τη μελλοντική ανασκόπηση της προόδου
- Οι στόχοι που θα τεθούν δεν πρέπει να αποτελούν περιορισμούς, αλλά απλώς να παρέχουν ένα γενικό πλαίσιο για τη συμβουλευτική

# *Αντικειμενικοί στόχοι στην επαγγελματική συμβουλευτική (παραδείγματα)*

- Θέλω να αποφασίσω για το επόμενο βήμα στη σταδιοδρομία μου.
- Θέλω να αποφασίσω εάν θα αλλάξω επάγγελμα ή εργοδότη.
- Θέλω να βελτιώσω τις τεχνικές αναζήτησης εργασίας και να διατηρήσω την αυτοεκτίμησή μου όσο είμαι άνεργος.
- Θέλω να αναπτύξω στρατηγικές αντιμετώπισης των σχέσεων στον χώρο εργασίας.
- Θέλω να μελετήσω προσεκτικά αν μου ταιριάζει η αυτοαπασχόληση.
- Θέλω να σχεδιάσω ένα σχέδιο σταδιοδρομίας για τα επόμενα πέντε χρόνια



# Η επιρροή των τεστ στις προσδοκίες των πελατών (1/4)

- Κατά τη σύναψη του συμβολαίου πρέπει να εξετάζονται οι αντιλήψεις που έχουν οι πελάτες για τα ψυχομετρικά τεστ.
- Πολλοί άνθρωποι γνωρίζουν ότι τα ψυχομετρικά τεστ χρησιμοποιούνται στην αξιολόγηση των ανθρώπων για κάποια επαγγέλματα, όπου ο πελάτης «αξιολογείται» και στη συνέχεια γίνεται μια σύντομη συνέντευξη, η οποία αποτελεί τη βάση, ώστε ο σύμβουλος να του υποδείξει επαγγέλματα αντίστοιχα προς τα αποτελέσματα των τεστ.

# Η επιρροή των τεστ στις προσδοκίες των πελατών (2/4)

---

- Είναι σημαντικό, η οποιαδήποτε χρήση ψυχομετρικών τεστ ή ερωτηματολογίων, να υπηρετεί και όχι να κυριαρχεί στη συμβουλευτική σχέση.

# Η επιρροή των τεστ στις προσδοκίες των πελατών (3/4)

- Τα αποτελέσματα των τεστ μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως μια βάση για συζήτηση, για αξιολόγηση της αυτοαντίληψης και ως ένας τρόπος να εκφραστούν τα συναισθήματα του πελάτη
- Στην καλύτερη περίπτωση, τα αποτελέσματα αυτά αποτελούν απλά έναν οδηγό. Αυτό πρέπει να τονίζεται σε κάθε αρχική διαγνωστική εξέταση και σύναψη συμβολαίου, είτε αυτή γίνεται γραπτά είτε πρόσωπο με πρόσωπο.

# Η επιρροή των τεστ στις προσδοκίες των πελατών (4/4)

- Επίσης, θα πρέπει κατά τη σύναψη του συμβολαίου να επισημανθεί ότι, ο πελάτης ενδέχεται να είναι επηρεασμένος από συναισθήματα συνδεδεμένα με προηγούμενα τεστ, με εξετάσεις ή με άλλες εμπειρίες που σχετίζονται με την απόδοσή του.
- Αν η επίδραση αυτών των συναισθημάτων είναι πολύ ισχυρή, ίσως θα ήταν καλύτερο να παραλείψουμε τελείως οποιαδήποτε χρήση των τεστ ή τουλάχιστον να την αναβάλλουμε για μια επόμενη συνάντηση, όταν ο πελάτης θα νιώθει πιο ασφαλής.

## Το θέμα της αμοιβής: Ποιος πληρώνει και γιατί;

Το θέμα της αμοιβής είναι πολύ σημαντικό. Φαίνεται ότι παρακινεί τον πελάτη να συζητήσει τη σύναψη του συμβολαίου με μεγαλύτερη σοβαρότητα. Οι ερωτήσεις που γεννιούνται μπορεί να είναι:

- *Τι θα πάρω εγώ ως αντάλλαγμα των χρημάτων μου; Θα αξίζει;*
- *Πώς θα δικαιολογήσω ότι είναι λογική αυτή τη δαπάνη, δεδομένων των άλλων υποχρεώσεών μου;*
- *Μπορώ και θέλω να διαθέσω χρήματα αυτή την περίοδο;*

## Το θέμα της αμοιβής.....

- Όπου είναι δυνατόν, θα πρέπει να ενθαρρύνουμε τους πελάτες που έχουν εισόδημα να πληρώνουν τουλάχιστον ένα μέρος της αμοιβής οι ίδιοι. **Αυτό αυξάνει την πιθανότητα της δέσμευσης, χωρίς όμως να την εγγυάται.**
- Επιμένουμε, πάντα, ότι το άτομο που συμμετέχει στη συμβουλευτική διαδικασία είναι οικονομικά υπεύθυνο για τις συναντήσεις που χάνονται.
- Εάν πληρώνει κάποια άλλη ενδιαφερόμενη πλευρά, ίσως να έχει μια επιπλέον προσδοκία, που χρειάζεται να εξετασθεί ή τουλάχιστον να αναγνωρισθεί. Σε όλους τους πελάτες, αλλά ιδιαίτερα στην περίπτωση παραπομπών από τρίτους, πρέπει να ισχύει **το απόρρητο.**

# Η παραπομπή από τρίτους και το απόρρητο

- Όπως σε κάθε μορφή συμβουλευτικής, θεωρείται δεδομένο ότι **το απόρρητο** θα παρέχεται και θα διαφυλάσσεται από τον σύμβουλο και από το προσωπικό που έχει πρόσβαση στο αρχείο πελατών.
- Το απόρρητο αποτελεί βασική αρχή και υποχρέωση και η διαφύλαξή του αυξάνει την εμπιστοσύνη του πελάτη και τον βοηθά να είναι «ανοιχτός».

# ΠΡΟΣΟΧΗ.....στη δέσμευση

- Μερικές φορές προσέρχονται για συμβουλευτική νεαρά άτομα που έχουν σταλεί από τον έναν ή και τους δύο γονείς, οι οποίοι και πληρώνουν για τις συνεδρίες.
- Σε αυτές τις περιπτώσεις προσπαθούμε να διασφαλίσουμε ότι ρυθμίζουν οι ίδιοι οι πελάτες τις συναντήσεις τους με τον σύμβουλο και ότι έχουν διαβάσει το έντυπο υλικό μας.
- Αυτό, όμως, δεν είναι πάντοτε δυνατόν να συμβεί, γι' αυτό θα πρέπει να δίδεται ιδιαίτερη προσοχή, ώστε να διευκρινίζεται, στην πρώτη συνάντηση, τί περιλαμβάνει η επαγγελματική συμβουλευτική και τί αναμένουμε από τον νεαρό πελάτη.
- Διαφορετικά, υπάρχει ο κίνδυνος, η έλλειψη δέσμευσης από τη μεριά του πελάτη να οδηγήσει με μεγάλη ευκολία σε αποχή και σε ακυρώσεις της τελευταίας στιγμής (αμοιβή;).



## Εμπλοκή τρίτων.....

- Κάποιες φορές, ένας γονέας μπορεί να επικοινωνήσει τηλεφωνικά με τον σύμβουλο και να εκφράσει το ενδιαφέρον του για την εξέλιξη της συμβουλευτικής διαδικασίας.
- Μπορούμε να προσφέρουμε λίγο χρόνο σε γονείς που ενδιαφέρονται και ανησυχούν, ξεκαθαρίζοντάς τους ότι σε αυτή την περίπτωση ο γονέας μετατρέπεται ο ίδιος σε πελάτη.
- Μπορεί να γίνει χρήση δεξιοτήτων ακρόασης και να δοθεί συμβουλευτική υποστήριξη, αλλά δεν πρέπει να αποκαλυφθεί το περιεχόμενο των συζητήσεων του συμβούλου με το παιδί τους.