**Αρχική διαγνωστική αξιολόγηση, σύναψη συμβολαίου και διερεύνηση**

Είναι σημαντικό για τον επαγγελματικό σύμβουλο να δώσει την απαιτούμενη προσοχή στο τι έχει συμβεί *πριν* την πρώτη συμβουλευτική συνάντηση, διότι αυτό μπορεί να συμβάλει σε καθοριστικό βαθμό στην ίδια τη συμβουλευτική σχέση. Τα στάδια της αρχικής διαγνωστικής αξιολόγησης του θέματος και της σύναψης συμβολαίου αποτελούν μέρη της «εδραίωσης» της σχέσης με τον πελάτη και είναι συναφή με τον ρόλο και τις προσδοκίες του *επαγγελματικού* συμβούλου.

Η *αρχική διαγνωστική αξιολόγηση* αποτελεί μια διαδικασία, η οποία συνήθως συμβαίνει προτού ο σύμβουλος και ο πελάτης συνάψουν συμβόλαιο συνεργασίας. Παρέχει τη δυνατότητα στον σύμβουλο να συλλέξει τις πληροφορίες που σχετίζονται με τον υποψήφιο πελάτη, ενώ, παράλληλα, δίνει στον πελάτη τη δυνατότητα να πληροφορηθεί για τον σύμβουλο και τις υπηρεσίες που παρέχει. Μια τέτοιου είδους πληροφόρηση μπορεί να βοηθήσει και τους δύο να αποφασίσουν αν θα συνεχίσουν τη διαδικασία.

Η *σύναψη συμβολαίου* αποτελεί μια διαδικασία, κατά την οποία σύμβουλος και πελάτης προχωρούν σε μια ξεκάθαρη κατανόηση των μεθόδων εργασίας και των ρόλων του καθενός στην επαγγελματική συμβουλευτική. Μερικές φορές η αρχική διαγνωστική αξιολόγηση μπορεί να πραγματοποιηθεί κατά την αρχική φάση της σύναψης του συμβολαίου, όταν ο σύμβουλος και ο πελάτης δεν είναι ακόμη πλήρως δεσμευμένοι με τη διαδικασία.

Όπως αναφέρθηκε και στο εισαγωγικό κεφάλαιο, στην επαγγελματική συμβουλευτική η ευθύνη της λήψης απόφασης ανήκει στον πελάτη. Παρόλα αυτά, ο πελάτης ενδέχεται να μην είναι προετοιμασμένος ή έτοιμος να αναλάβει αυτή την ευθύνη. Στο σημείο αυτό μπορεί να υπάρχει μια συνεχής προσδοκία ότι ο επαγγελματικός σύμβουλος πρέπει να είναι ικανός να καθοδηγήσει τον πελάτη προς τη «σωστή» σταδιοδρομία. Στον πίνακα 1.2. περιγράφονται οι υποχρεώσεις του πελάτη κατά την επαγγελματική συμβουλευτική. Αυτό συνεπάγεται ότι οι πελάτες πρέπει να είναι σε πλήρη «ετοιμότητα», προκειμένου να κερδίσουν τα μέγιστα από την επαγγελματική συμβουλευτική. Για τον λόγο αυτό είναι σημαντικό να συμφωνείται με τους πελάτες ότι θα είναι πλήρως «έτοιμοι» να δουλέψουν στο πλαίσιο μιας συμβουλευτικής προσέγγισης και όχι μιας προσέγγισης παροχής συμβουλών. Οι πελάτες, δεν είναι απαραίτητο ότι προτιμούν μια προσέγγιση παροχής συμβουλών. Πιθανόν απλώς να μην γνωρίζουν ότι η «συμβουλευτική» προσέγγιση μπορεί να αποβεί αποτελεσματική. Γι’ αυτό, τα στάδια της αρχικής διαγνωστικής αξιολόγησης και της σύναψης του συμβολαίου στην επαγγελματική συμβουλευτική είναι από μόνα τους επιμορφωτικά.

Η αρχική διαγνωστική αξιολόγηση και η σύναψη συμβολαίου είναι άρρηκτα συνδεδεμένες. Καθώς ο πελάτης ανακαλύπτει το τι μπορεί να προσφέρει η επαγγελματική συμβουλευτική και τι όχι, ταυτόχρονα λαμβάνει μια συνειδητή απόφαση για το αν θα συμμετάσχει σε αυτή ή όχι.

Το κεφάλαιο αυτό εξετάζει θέματα που αφορούν στη δόμηση μιας υπηρεσίας επαγγελματικής συμβουλευτικής και πώς μπορεί να ενθαρρυνθούν οι πιθανοί πελάτες να προσεγγίσουν την επαγγελματική συμβουλευτική με μια ενεργητική και όχι παθητική διανοητική στάση. Επίσης, ερευνάται και η φύση των προσδοκιών του πελάτη. Ακόμη, εξετάζεται η σύναψη του συμβολαίου, η οποία πραγματοποιείται στην πρώτη συνάντηση κατά τη διάρκεια της εξερεύνησης του προβλήματος που παρουσιάζει ο πελάτης και καθ’ όλη τη διάρκεια της διαδικασίας της επαγγελματικής συμβουλευτικής.

**Αρχική διαγνωστική αξιολόγηση**

*Αρχική διαγνωστική αξιολόγηση μέσω γραπτού κειμένου*

Ένα καλογραμμένο έγγραφο, σε έντυπη ή σε ηλεκτρονική μορφή, μπορεί να βοηθήσει τους πιθανούς πελάτες να ελαχιστοποιήσουν τυχόν παρανοήσεις, σχετικά με τις υπηρεσίες που μπορεί να προσφέρει η επαγγελματική συμβουλευτική. Ένα ενημερωτικό φυλλάδιο μπορεί να εξυπηρετήσει πολλαπλά:

***Ενημερώνει:*** Οι μελλοντικοί χρήστες μιας υπηρεσίας ενδέχεται να μην γνωρίζουν αυτό το είδος της προσέγγισης στην επαγγελματική συμβουλευτική. Με την καταγραφή του τι αναμένει ο σύμβουλος από τον πελάτη, επιτυγχάνεται η παρουσίαση του περιεχομένου του συμβολαίου και η ταυτόχρονη ενημέρωση του πελάτη. Τα άτομα εκείνα τα οποία δεν αισθάνονται σίγουρα για το αν μπορούν να συμμορφωθούν με αυτές τις προσδοκίες ή όχι, μπορούν να ζητήσουν περαιτέρω διευκρινίσεις ή μέσω τηλεφώνου ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή από κάποιον ειδικό (βλ. επόμενες ενότητες). Αυτό μπορεί να βοηθήσει τον πελάτη να ξεκαθαρίσει τις σκέψεις του και, πιθανόν, να αυξήσει την εμπιστοσύνη του σε μια μη οικεία διαδικασία.

***Διευκολύνει τη σύναψη του συμβολαίου****:* Η δήλωση του τι μπορεί και τι δεν μπορεί να προσφέρει ο σύμβουλος στον πελάτη, καθώς και του τι περιμένει από τον πελάτη, αποτελούν τους όρους της συμφωνίας. Ένα γραπτό έγγραφο αυξάνει τις πιθανότητες να αντιληφθεί καλύτερα ο πελάτης την έννοια του συγκεκριμένου συμβολαίου. Αυτό είναι προτιμότερο από τις ασάφειες των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων, των παραπομπών ή των υποδείξεων.

***Πληροφορεί:***Οι γραπτές πληροφορίες μπορούν και θα πρέπει να παρουσιάζουν επακριβώς τις υπηρεσίες που προσφέρονται. Πρέπει να περιλαμβάνουν λεπτομέρειες σχετικές με τη φύση της υπηρεσίας, τα προσόντα των συμβούλων, τον κώδικα επαγγελματικής δεοντολογίας, καθώς και λεπτομέρειες για οποιεσδήποτε άλλες διευκολύνσεις, όπως βιβλιοθήκες, πηγές παραπομπής, καθώς επίσης υποστήριξη και προπόνηση για την εύρεση εργασίας.

***Εδραιώνει την εμπιστοσύνη****:* Δηλώνοντας ξεκάθαρα τι ακριβώς προσφέρεται, μειώνονται οι πιθανότητες να δημιουργηθούν μη ρεαλιστικές προσδοκίες. Οι γραπτές πληροφορίες δημιουργούν μια συγκεκριμένη «εικόνα» της (παρεχόμενης) υπηρεσίας, η οποία θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από πληρότητα, φροντίδα και επαγγελματισμό. Έτσι θεμελιώνεται η εμπιστοσύνη.

**Πίνακας 1.2 Τα στάδια της επαγγελματικής συμβουλευτικής**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Στάδιο | Καθήκοντα πελάτη | Καθήκοντα συμβούλου |
| Αρχική διαγνωστική αξιολόγηση, σύναψη συμβολαίου, διερεύνηση | Κάνει μια προκαταρτική εκτίμηση της καταλληλότητας της επαγγελματικής συμβουλευτικής για την αντιμετώπιση του θέματός του.  Αναλαμβάνει να προετοιμασθεί γραπτώς.  Εξετάζει την ετοιμότητα του για επαγγελματική συμβουλευτική και την καταλληλότητα της.  Είναι ανοιχτός στη διερεύνηση των ζητημάτων που αφορούν την εκπαιδευτική και επαγγελματική ανάπτυξη και τις διάφορες επιλογές.  Διασαφηνίζει τις προσδοκίες του από την επαγγελματική συμβουλευτική.  Συζητά και συμφωνεί για το συμβόλαιο. | Ενημερώνει τους πελάτες για την επαγγελματική συμβουλευτική, μέσω γραπτής, προφορικής ή πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνίας.  Αξιολογεί την ετοιμότητα του πελάτη για επαγγελματική συμβουλευτική και την καταλληλότητα της επαγγελματικής συμβουλευτικής γι’ αυτόν. Προτείνει καταλληλότερες μορφές βοήθειας, αν είναι απαραίτητο. Δημιουργεί αρμονικές σχέσεις με τον πελάτη. Διευκολύνει τη διερεύνηση.  «Συντάσσει» το συμβόλαιο (π.χ. το απόρρητο, η δομή κτλ) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Διευκόλυνση της αυτογνωσίας του πελάτη  Δράση - λήξη της διαδικασίας | Σκέφτεται τις ερωτήσεις: «Ποιος είμαι; Πού είμαι τώρα; Τι θέλω; Πού θέλω να είμαι;»  Συμπληρώνει τις ασκήσεις αυτοαξιολόγησης, τα ψυχομετρικά τεστ και ερωτηματολόγια, όπως προβλέπεται.  Προετοιμάζεται για να χειριστεί την ερώτηση «Τι με εμποδίζει;»  Αναζητά πληροφορίες για τις επαγγελματικές ευκαιρίες.  Συμπληρώνει ασκήσεις λήψης απόφασης και σχεδιασμού δράσης.  Αναπτύσσει διάφορες εναλλακτικές λύσεις και επιλέγει μεταξύ αυτών.  Υλοποιεί τις αποφάσεις.  Συμφωνεί να διερευνήσει ό,τι είναι απαραίτητο.  Εξετάζει τους φόβους του για την αλλαγή.  Αξιολογεί την ανάγκη για περαιτέρω υποστήριξη.  Κάνει απολογισμό της προόδου που σημείωσε για την επίτευξη των στόχων που έθεσε κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής συμβουλευτικής. | Διευκολύνει τη διερεύνηση των συναισθημάτων και των πεποιθήσεων που συνοδεύουν το επαγγελματικό πρόβλημα/την επαγγελματική υπόθεση.  Βοηθά τον πελάτη να αναγνωρίσει τα σημαντικά θέματα και να αυξήσει την αυτογνωσία του.  Κάνει κατάλληλη χρήση των ασκήσεων αυτοαξιολόγησης και των ψυχομετρικών τεστ και ερωτηματολογίων.  Βοηθά τον πελάτη να ξεπερνά τα εμπόδια χρησιμοποιώντας δεξιότητες πρόκλησης, αν χρειάζεται.  Γνωστοποιεί  στον πελάτη πληροφορίες για τις επαγγελματικές ευκαιρίες.  Διευκολύνει τον πελάτη, ώστε να αναπτύξει ιδέες και να επιλέξει μεταξύ αυτών.  Στηρίζει τον πελάτη στην ανάπτυξη και διαχείριση του σχεδίου δράσης.  Συμφωνεί να διερευνήσει ό,τι είναι απαραίτητο.  Βοηθά τον πελάτη να αντιμετωπίσει την αμφιθυμία για το μέλλον.  Διερευνά την ανάγκη του πελάτη για περαιτέρω υποστήριξη.  Τονίζει τη σημασία διατήρησης της «κεκτημένης ταχύτητάς του».  Βοηθά τον πελάτη να αναγνωρίσει τα μέσα και τις πηγές υποστήριξης. |