

## Psychology: the Journal of the Hellenic Psychological Society

Vol 10, No 2+3 (2003)



### A proposal for a problem solving process model for counseling in personal dilemmas and conflicts

Αθηνά Μαρούδα-Χατζούλη

doi: [10.12681/psy\\_hps.24034](https://doi.org/10.12681/psy_hps.24034)

Copyright © 2020, Αθηνά Μαρούδα-Χατζούλη



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

#### To cite this article:

Μαρούδα-Χατζούλη Α. (2020). A proposal for a problem solving process model for counseling in personal dilemmas and conflicts. *Psychology: The Journal of the Hellenic Psychological Society*, 10(2+3), 310–329.  
[https://doi.org/10.12681/psy\\_hps.24034](https://doi.org/10.12681/psy_hps.24034)

# Μια πρόταση για ένα συμβουλευτικό μοντέλο επίλυσης προβλημάτων προσωπικών διλημμάτων και συγκρούσεων

ΑΘΗΝΑ ΜΑΡΟΥΔΑ-ΧΑΤΖΟΥΛΗ  
Πανεπιστήμιο Αθηνών

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το άρθρο αυτό αποσκοπεί στην παρουσίαση του Συμβουλευτικού Μοντέλου Επίλυσης Προβλημάτων (ΣΜΕΠ). Το μοντέλο έχει χρησιμοποιηθεί στη συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία νεαρών ενηλίκων που αντιμετώπιζαν διλήμματα στο χώρο της εργασίας και της εκπαίδευσης, δυσκολίες αποχωρισμού από τη γονεϊκή εστία, και που είχαν ιδιαίτερα προβλήματα στη λήψη αποφάσεων για τη σταδιοδρομία τους, στις στενές σχέσεις τους, και στην επιλογή φίλων και τρόπου ζωής. Για τη δημιουργία του μοντέλου χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία από τις θεωρίες της λήψης των αποφάσεων, καθώς και από τη συστημική θεωρία. Οι βασικές αρχές του μοντέλου είναι: Πρώτον, κάθε άτομο αντιλαμβάνεται, δομεί και αναπαριστά το πρόβλημά του με το δικό του υποκειμενικό τρόπο. Αυτός βασίζεται στο μικρόκοσμο του ατόμου (προκαταλήψεις, προηγούμενες εμπειρίες, μελλοντικά σχέδια, προσδοκίες) και στις αλληλεπιδράσεις του με το κοινωνικό και πολιτισμικό πλαίσιο που εμπεριέχει αυτόν και τη λύση του προβλήματός του. Δεύτερον, οι διαφορετικές υποκειμενικές αντιλήψεις έχουν ως αποτέλεσμα περισσότερες από μία αναπαραστάσεις του ίδιου προβλήματος και επομένως περισσότερες από μία λύσεις. Το μοντέλο αποτελείται από τρεις γενικές φάσεις, δηλαδή τη *συνειδητοποίηση του προβλήματος*, τη *δόμηση του προβλήματος*, και την *αξιολόγηση του προβλήματος*. Στις φάσεις αυτές εμπεριέχονται τρεις τρόποι αναπαράστασης του προβλήματος: το πλαίσιο (α) *Μελλοντικών Συναρτίων*, (β) *Πολλοπλών Κριτηρίων Ωφελιμότητας*, (γ) *Κανόνων*. Η συμβουλευτική διαδικασία ακολουθεί τις φάσεις αυτές και βασίζεται στους διάφορους τρόπους με τους οποίους τα άτομα συγκεκριμενοποιούν και αναπαριστούν το πρόβλημα κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων.

Λέξεις κλειδιά: Γνωστικά σχήματα, Επίλυση προβλημάτων, Συμβουλευτική.

## Εισαγωγή

Η έννοια της επίλυσης προβλημάτων αναφέρεται σε γνωστικές, συναισθηματικές και συμπεριφορικές λειτουργίες με στόχο την αντιμετώπιση γεγονότων και καταστάσεων που έρχονται σε αντίθεση με την υπάρχουσα κατάσταση του ατόμου (Heppner & Krauskopf, 1987). Σε πολλές έρευνες έχει αποδειχθεί ότι η ικανότητα επίλυσης των προσωπικών προβλημάτων παίζει ιδιαίτερο ρόλο στη διατήρηση της ψυχικής υγείας του ατόμου (D'Zurilla & Goldfried, 1971. Friedman, 1991). Παραδείγματος χάρη, έλλειψη αυ-

τής της ικανότητας σχετίζεται θετικά με την κατάθλιψη (Dixon, Heppner, Burnett, Anderson, & Wood, 1993), με την έλλειψη ελπίδας, με τις ιδέες για αυτοκτονία (Bonner & Rich, 1987), με την κακή φυσική κατάσταση του ατόμου (Elliott, 1992), καθώς και με την αδυναμία αναζήτησης βοήθειας (Neal & Heppner, 1986). Από την άλλη, άτομα που είναι αποτελεσματικά στην επίλυση προβλημάτων φαίνεται να είναι περισσότερο ευέλικτα, να έχουν μεγαλύτερη αυτοεκτίμηση (Johnson & Johnson, 1996), να προσαρμόζονται ευκολότερα και να μπορούν να αναπτύξουν μεθόδους και σχέδια που θα τους βοηθήσουν να

πετύχουν τους προσωπικούς τους στόχους (Elliott, Godshall, Shrout, & Witty, 1990).

Ως εκ τούτου, οι τεχνικές και τα μοντέλα επίλυσης προβλημάτων αποδεικνύονται ιδιαίτερα χρήσιμα στη συμβουλευτική και στην ψυχοθεραπεία, σε μία ευρέως φάσματος περιοχή που αφορά την ατομική, ομαδική, οικογενειακή συμβουλευτική, τη σχολική ψυχολογία, καθώς και τη βιομηχανική και οργανωτική ψυχολογία (Herpner & Baker, 1997). Τις τελευταίες άλλωστε δεκαετίες έχουν αναπτυχθεί μεθοδολογίες επίλυσης προβλημάτων που ακολουθούν διαφορετικές θεωρητικές προσεγγίσεις, οι οποίες προέρχονται κυρίως από το χώρο της συμπεριφορικής ψυχολογίας, της συστημικής θεωρίας, της ψυχολογίας της μάθησης (Anderson, 1993. Kanfer & Busemeyer, 1982. Scott, 1999), καθώς και από το χώρο της ατομικής και ανθρωπιστικής ψυχολογίας (Carlson, 1991. Nystul, 1999). Συνήθως οι μεθοδολογίες αυτές μοιράζονται κάποια κοινά χαρακτηριστικά. Για παράδειγμα, παρέχουν μια καθαρή δομή για τη συμβουλευτική διαδικασία που απεικονίζει τους ρόλους και τις λειτουργίες του συμβούλου και του πελάτη. Διδάσκουν στον πελάτη συγκεκριμένα βήματα και τρόπους τους οποίους μπορεί να χρησιμοποιήσει για να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά κάποια μελλοντικά προβλήματα (McClam & Woodside, 1994). Είναι συνήθως κατάλληλα για βραχείας διάρκειας ψυχοθεραπείες και διαδικασίες συμβουλευτικής, οι οποίες επικεντρώνονται στο προς αντιμετώπιση πρόβλημα και στοχεύουν στην εξεύρεση άμεσων λύσεων.

### **Η ανάπτυξη του Συμβουλευτικού Μοντέλου Επίλυσης Προβλημάτων**

Στην εργασία αυτή θα παρουσιασθεί ένα μοντέλο συμβουλευτικής για τη λήψη των αποφά-

σεων, την επίλυση διλημάτων και συγκρούσεων, το Συμβουλευτικό Μοντέλο Επίλυσης Προβλημάτων (ΣΜΕΠ). Το ΣΜΕΠ χρησιμοποιεί στοιχεία από τις θεωρίες και τα μοντέλα της λήψης αποφάσεων, καθώς και από τη συστημική θεωρία. Είναι η συνέχεια μιας συμβουλευτικής μεθοδολογίας για τη λήψη επαγγελματικών αποφάσεων, η οποία αναπτύχθηκε μετά από έρευνα ανάμεσα σε Έλληνες εφήβους και φοιτητές ηλικίας 15-25 ετών (Marouda-Chatzioulis, 1995). Από το 1995, η μεθοδολογία αυτή συμπληρώθηκε και χρησιμοποιήθηκε με τη μορφή του ΣΜΕΠ ως μια ολοκληρωμένη συμβουλευτική παρέμβαση βραχείας διάρκειας στη συμβουλευτική και στην ψυχοθεραπεία νεαρών ατόμων ηλικίας 18-28 ετών στο "Κέντρο Επαγγελματικής Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού"<sup>1</sup>. Τα άτομα παρουσίαζαν συμπτώματα άγχους και κατάθλιψης, τα οποία συνδέονταν με διαταραχές προσαρμογής στο στάδιο της ενηλικίωσης, όπως, π.χ., στην αντιμετώπιση διλημάτων επιλογής συντρόφου, καριέρας, τρόπου ζωής, και διασκέδασης.

Το ΣΜΕΠ, και η αρχική μεθοδολογία επάνω στην οποία στηρίχθηκε, έχουν ως βάση το μοντέλο λήψης αποφάσεων των Humphreys και Berkeley (1983). Οι Humphreys και Berkeley, σε αντίθεση προς τα αρχικά θεωρητικά μοντέλα λήψης αποφάσεων, τα οποία περιόριζαν το άτομο σ' ένα και μοναδικό τρόπο επίλυσης του προβλήματος, υποστηρίζουν ότι η διαδικασία λήψης απόφασης πραγματοποιείται σε πέντε επίπεδα αναπαράστασης της γνώσης του προβλήματος, με διαφορετικές αλλά αλληλοεπιδρώσες διεργασίες σε κάθε επίπεδο (βλ. Humphreys, 1986. von Winterfeldt & Edwards, 1986). Τα επίπεδα αυτά αφορούν τον τρόπο με τον οποίο το άτομο αντιλαμβάνεται και αναπτύσσει μέσα από το λόγο του το προς επίλυση πρόβλημα στις πρωτογενείς φάσεις λήψης απόφασης<sup>2</sup>, και είναι τα εξής: *Διερεύνηση και ορισμός του προβλήματος*

1. Κέντρο Συμβουλευτικής Προσανατολισμού και Εκπαίδευσης με την επωνυμία 'ΣΕΠΚΕ', Φλεμικγ 24, Ν. Φιλοθέη, Αθήνα.

2. Σύμφωνα με τις θεωρίες των αποφάσεων πολλοί θεωρητικοί στο ερώτημα "τι είναι η λήψη της απόφασης",

(Επίπεδο 5), *Δόμηση του προβλήματος* (Επίπεδο 4), *Γέννηση και εκτίμηση των διάφορων εναλλακτικών λύσεων* (Επίπεδα 3 & 2), *Λήψη και πραγματοποίηση της απόφασης* (Επίπεδο 1). Κύριο χαρακτηριστικό της ανάλυσης της διαδικασίας λήψης απόφασης σύμφωνα με τους Humphreys και Berkeley (1983) είναι η έμφαση στα γνωστικά σχήματα αναπαράστασης, τα οποία αναδεικνύουν τον ιδιαίτερο τρόπο με τον οποίο μέσα στη ροή του χρόνου το άτομο αντιλαμβάνεται και αναπλάθει το πρόβλημά του. Αυτή η ιδιαιτερότητα διαφοροποιεί το μοντέλο των Humphreys και Berkeley από άλλα μοντέλα ανάλυσης της διαδικασίας λήψης απόφασης τα οποία χρησιμοποιούν τις ίδιες πρωτογενείς φάσεις (Janis & Mann, 1977. Mason & Mitroff, 1981).

### **Βασικές αρχές του Συμβουλευτικού Μοντέλου Επίλυσης Προβλημάτων (ΣΜΕΠ)**

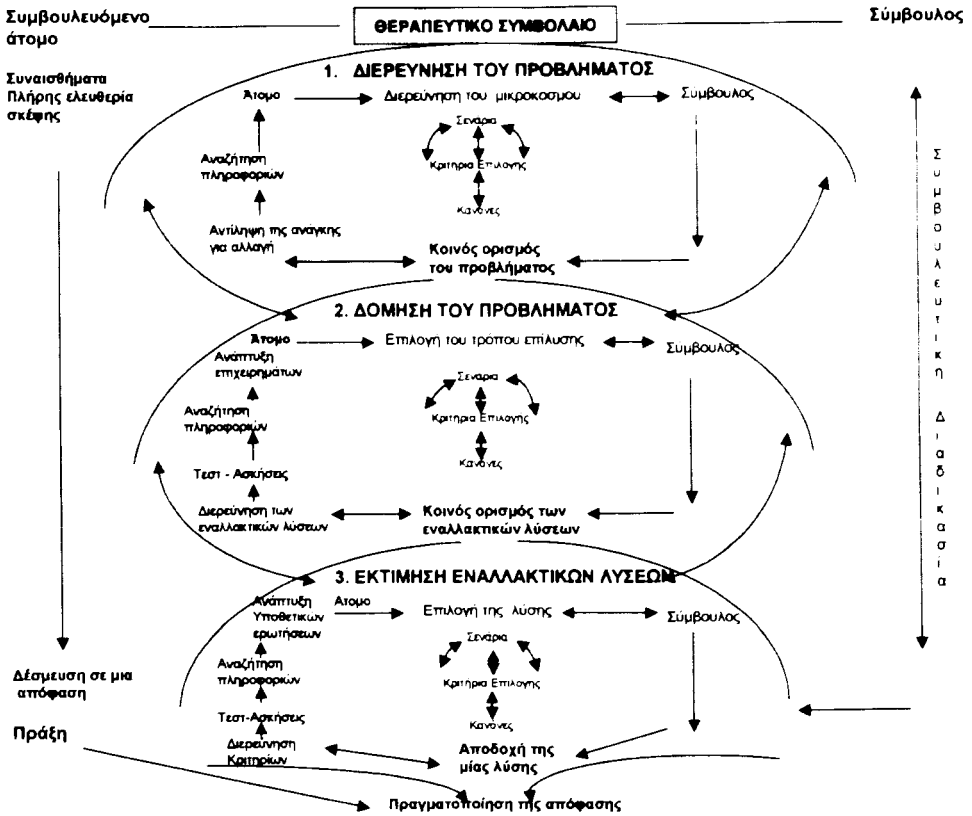
Το θεωρητικό υπόβαθρο που αναφέραμε καθορίζει και τις δύο βασικές αρχές του μοντέλου που είναι: Πρώτον, κάθε άτομο αντιλαμβάνεται, δομεί και εκφράζει στο λόγο του το πρόβλημά του με διαφορετικά γνωστικά σχήματα, ως αποτέλεσμα, από τη μια, μιας συνεχούς αλληλεπίδρασης μεταξύ των διαχρονικών και σύγχρονων κοινωνικοπολιτισμικών δομών που διαμορφώνουν το πλαίσιο μέσα στο οποίο αναπτύσσεται το πρόβλημα, και από την άλλη της υποκειμενικής πραγματικότητας και του μικρόκοσμου του ατόμου. Δεύτερον, δεν υπάρχει μία και μοναδική λύση για κάθε πρόβλημα, αφού οι διαφορετικές υποκειμενικές αναπαραστάσεις του ίδιου προβλήματος μπορεί να συνεπάγονται περισσότερες από μία λύσεις.

Σύμφωνα με τις αρχές αυτές, ο εκφραστικός λόγος γίνεται το μέσον της συμβουλευτικής διαδικασίας και το ΣΜΕΠ ένας χρήσιμος οδηγός για το σύμβουλο, όχι μόνο στο πώς να ενεργήσει για να βοηθήσει το άτομο, αλλά πότε και σε ποια χρονική στιγμή ή σε ποια φάση της συμβουλευτικής διαδικασίας πρέπει να γίνει αυτό. Και τούτο διότι ο σύμβουλος μέσα από τους πολλούς τρόπους αναπαράστασης μπορεί να ιχνηλατήσει πώς κάθε άτομο αντιλαμβάνεται και χειρίζεται το πρόβλημά του, και να καταλάβει πότε και τι είδους βοήθεια χρειάζεται. Έτσι, στην πορεία της συμβουλευτικής διαδικασίας, σύμβουλος και συμβουλευόμενος, μέσα από την ίδια πραγματικότητα και τον ίδιο μικρόκοσμο, θα μπορέσουν να κατανοήσουν το πρόβλημα, για να φθάσουν, μέσα σ' ένα περιβάλλον οικειότητας, σ' έναν κοινό ορισμό του προβλήματος, ο οποίος να εμπεριέχει και τη λύση του.

### **Η διαδικασία επίλυσης προβλημάτων μέσω του ΣΜΕΠ - Μεθοδολογία**

Το ΣΜΕΠ αποτελείται από τρεις διαφορετικές φάσεις, εξελικτικές αλλά και αλληλεπιδρώσες και επανατροφοδοούμενες, οι οποίες περιγράφουν τη διαδικασία λήψης της απόφασης (βλ. Σχήμα 1): Φάση 1<sup>η</sup>: *Διερεύνηση και ορισμός του προβλήματος* (Συνειδητοποίηση του προβλήματος). Φάση 2<sup>η</sup>: *Δόμηση του προβλήματος - Τρόποι επίλυσης* (Δόμηση του προβλήματος). Φάση 3<sup>η</sup>: *Εκτίμηση των διάφορων εναλλακτικών λύσεων - Πράξη* (Αξιολόγηση του προβλήματος). Στις φάσεις αυτές εμπεριέχονται: (α) Τα διαφορετικά γνωστικά σχήματα αναπαράστασης του

αναφέρονται σ' ένα εσωτερικό σύστημα (Internal Decision Making System. Toda 1976), το οποίο τη στιγμή της απόφασης αλλάζει από την υφιστάμενη κατάσταση των πολλαπλών σχεδίων, στη μετέπειτα κατάσταση όπου ένα μόνο σχέδιο πρέπει να μπει σε πράξη. Από άλλους, η στιγμή της απόφασης ορίζεται ως η αντίληψη ενός 'κενού' ή μιας έλλειψης μεταξύ της πραγματικής κατάστασης και μιας επιθυμητής κατάστασης η οποία γεννά την ανάγκη για αλλαγή και ενεργοποίηση - "πρέπει να κάνω κάτι" (Humphreys, 1986). Αυτή η αλλαγή από τη μία κατάσταση στην άλλη εμπεριέχει μια σειρά από μικρότερες αποφάσεις με αποτέλεσμα η διαδικασία λήψης της απόφασης να γίνεται προοδευτικά σε μια ιεραρχική μορφή ακολουθώντας μία σειρά από πρωτογενείς φάσεις οι οποίες περιγράφονται ως εξής: Διερεύνηση του Προβλήματος, Δόμηση του Προβλήματος, Γέννηση και Εκτίμηση των Διάφορων Εναλλακτικών Λύσεων, Λήψη και Πραγματοποίηση της Απόφασης (Janis & Mann, 1977. Mason & Mitroff, 1981).



**Σχήμα 1**  
Οι τρεις διαδοχικές φάσεις της συμβουλευτικής διαδικασίας.

προβλήματος, τα οποία δηλώνουν, από τη μια, τον τρόπο με τον οποίο το άτομο αντιλαμβάνεται και χειρίζεται το πρόβλημά του, και από την άλλη τις αμυντικές στρατηγικές που χρησιμοποιεί για να αντιμετωπίσει το πρόβλημά του. (β) Οι δραστηριότητες εκείνες οι οποίες είναι απαραίτητες σε κάθε φάση για την επίλυση του προβλήματος και οι οποίες αφορούν τόσο το συμβουλευόμενο όσο και το σύμβουλο.

**Τα γνωστικά σχήματα αναπαράστασης του προβλήματος**

Όπως φαίνεται στο Σχήμα 1, οι τρεις διαφορετικές φάσεις του ΣΜΕΠ παρουσιάζονται σε τρία διαπλεκόμενα επίπεδα όπου γίνεται ανταλλαγή των διαλεκτικών πρακτικών μέσα από τα τρία γνωστικά σχήματα, δηλαδή το *Σενάριο*, το *Πλαίσιο Πολλαπλών Κριτηρίων Ωφελιμότητας*, το οποίο προσδιορίζει τα κριτήρια επιλογής, και τους *Κανόνες*.

Τα σχήματα αυτά αποτελούν διαφορετικούς τρόπους αντίληψης και αναπαράστασης της γνώσης του προβλήματος. Έχουν χρησιμοποιη-

θεί για την ανάλυση προβλημάτων από τους αναλυτές της λήψης αποφάσεων, αλλά κυρίως από τους θεωρητικούς της τεχνητής νοημοσύνης (Fox, 1985. Minsky, 1977. Vari, Vessenyi, & Paprika, 1987)<sup>3</sup>. Στη συμβουλευτική διαδικασία μέσω του ΣΜΕΠ, η χρήση των γνωστικών σχημάτων γίνεται κάτω από τις εξής προϋποθέσεις: (α) δεν υπάρχει σωστό ή λάθος γνωστικό σχήμα, αφού τα γνωστικά σχήματα αναπαριστούν το πρόβλημα με τον τρόπο που αυτό γίνεται αντιληπτό από το άτομο, (β) διά μέσου ενός σχήματος αναπαράστασης γίνεται η επεξεργασία μόνο ενός μέρους του προβλήματος, και (γ) κατά τη διαδικασία της οργάνωσης και δόμησης του προβλήματος, οι γνωστικές αναπαραστάσεις πρέπει να συμφωνηθούν από την αρχή της συμβουλευτικής διαδικασίας, διαφορετικά, για την ανάλυση του ίδιου προβλήματος μπορεί να χρησιμοποιηθούν διαφορετικές αναλυτικές διαδικασίες (Humphreys & Berkeley, 1983).

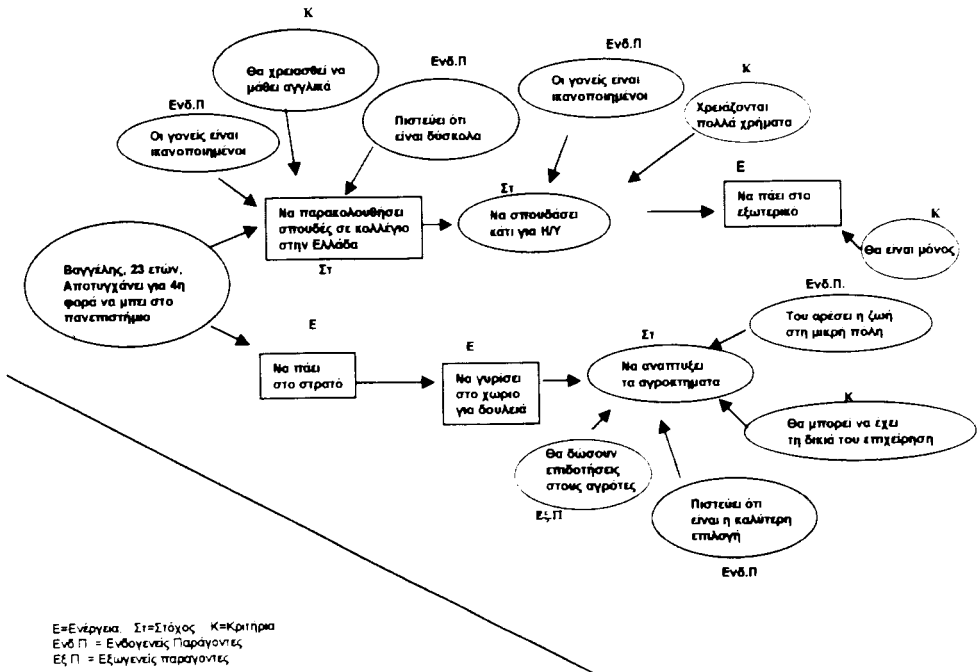
**Το σενάριο.** Το σενάριο είναι ένα γνωστικό σχήμα το οποίο χρησιμοποιείται για την οργάνωση και τη δόμηση ενός προβλήματος μέσω της αναπαράστασης πιθανών γεγονότων. Το βασικό εργαλείο για το σκοπό αυτό είναι η δημιουργία ιστοριών ή σχεδίων τα οποία αποτελούνται από γεγονότα περισσότερο ή λιγότερο πιθανά να συμβούν κάτω από διάφορες συνθήκες (Jungermann, 1985. Von Winterfeldt & Edwards, 1986). Με άλλα λόγια, το σενάριο σκιαγραφεί τις προοπτικές του μέλλοντος, βοηθώντας το άτομο να δομήσει και να οργανώσει την επίλυση του προβλήματός του μέσα από το σχεδιασμό και τον καθορισμό των στόχων του. Παρέχει το πλαίσιο μέσα στο οποίο μπορεί να αποτυπωθούν, για μία ορισμένη χρονική περίοδο, πιθανά ή δυνητικά γεγονότα, πράξεις ή συνέπειες.

Τα σενάρια, ως εργαλεία ανάλυσης, μπορούν να χρησιμοποιηθούν στη συμβουλευτική διαδικασία, είτε με τη μορφή δένδρογραμμάτων απόφασης, είτε με τη μορφή διαγραμμάτων συμπερασμού. Τα δένδρογράμματα αποτελούνται από στόχους, κόμβους αποφάσεων, ενέργειες και αποτελέσματα. Τα διαγράμματα συμπερασμού (Vari, Vessenyi & Paprika, 1987), με μια πιο σύμπλοκη σχηματική αναπαράσταση, ενσωματώνουν εξωγενείς ή ενδογενείς παράγοντες, πιθανά αποτελέσματα, καθώς και θετικές ή αρνητικές ιδιότητες των διάφορων εναλλακτικών λύσεων (βλ. Σχήμα 2).

**Το πλαίσιο Πολλαπλών Κριτηρίων Ωφελιμότητας.** Το γνωστικό αυτό σχήμα, γνωστό ως πλαίσιο Πολλαπλών Κριτηρίων Ωφελιμότητας (Multi Attribute Utility frame, MAU), αναπτύχθηκε με βάση τη θεωρία Πολλαπλών Κριτηρίων Ωφελιμότητας (Multi Attribute Utility Theory, MAUT), και χρησιμοποιήθηκε στην ανάλυση πραγματικών προβλημάτων (Keeney & Raiffa, 1976. Von Winterfeldt, 1980). Σύμφωνα με το πλαίσιο αυτό, αφού οριστεί ένας αριθμός εναλλακτικών λύσεων, ακολουθεί η εκτίμηση των λύσεων βάσει ενός συνόλου κριτηρίων. Το πλαίσιο MAU είναι ένας τρόπος γνωστικής αναπαράστασης ενός προβλήματος, ο οποίος χρησιμοποιείται πολύ συχνά από ειδικούς και μη ειδικούς που έχουν να αντιμετωπίσουν ένα πρόβλημα απόφασης. Παραδείγματος χάρη: *“Έχω ένα πρόβλημα, υπάρχουν διάφορες εναλλακτικές λύσεις για την επίλυσή του, υπάρχουν διάφορα κριτήρια ή παράγοντες που επηρεάζουν την κάθε εναλλακτική λύση, και εγώ προσπαθώ μέσα από την εκτίμηση αυτών των κριτηρίων να φθάσω στην καλύτερη δυνατή λύση”*.

Το πλαίσιο MAU αποτελεί τη βάση ενός λογι-

3. Παρόμοια γνωστικά σχήματα έχουν κατά καιρούς υιοθετηθεί από διάφορους επιστημολογικούς χώρους με σκοπό τη μελέτη της δομικής αναπαράστασης της γνώσης (βλ. Ντάβου, 2000, σ. 284-295). Από τις προσπάθειες αυτές προέκυψε μια σειρά από έννοιες οι οποίες παρείχαν στους ερευνητές ένα πλαίσιο για την ανάλυση και αναπαράσταση της γνώσης. Όπως, παραδείγματος χάρη, οι έννοιες πλαίσια (Minsky, 1977), γραπτά σενάρια (Schank & Abelson, 1977), πρωτότυπα (Cantor & Mitchell, 1979), νοητικά μοντέλα (Johnson-Laird, 1983), σενάρια (Jungermann, 1985), για να αναφέρουμε μερικές, καθώς και ο πιο γενικός όρος σχήμα ή γνωστικό σχήμα που χρησιμοποιήθηκε από τον Piaget, και επικράτησε στην ψυχολογία από τις αρχές της δεκαετίας του 1970.



**Σχήμα 2**  
**Διαγράμματα συμπερασμού.**  
 (Πηγή: Marouda-Chatzoulis, 1995)

Σημείωση: Τα σύμβολα δηλώνουν: Ε = ενέργεια, Κ = κριτήρια, Στ = στόχος, Ενδ.Π. = ενδογενείς παράγοντες, Εξ.Π. = εξωγενείς παράγοντες.

σμικού για τη λήψη αποφάσεων με το όνομα "Ανάλυση με βάση τα Πολλαπλά Κριτήρια Ωφελιμότητας" (Multi Attribute Utility Decomposition - a decision aiding technique MAUD, Humphreys & Wisudha, 1982). Το MAUD διευκολύνει τη διαδικασία λήψης της απόφασης κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής. Έχει χρησιμοποιηθεί στην επαγγελματική συμβουλευτική για τον καθορισμό των εναλλακτικών επαγγελματικών επιλογών, καθώς και για τον προσδιορισμό και την εκτίμηση των κριτηρίων και των προτιμήσεων της κάθε εναλλακτικής λύσης (Marouda-Chatzoulis, 1995. Wooler & Lewis, 1982). Εκτός από το MAUD, για την εκτίμηση των διάφορων εναλλακτικών λύσεων έχει δημιουργηθεί πληθώρα άλλων ασκήσεων και τεχνικών, οι οποίες επί-

σης μπορούν να χρησιμοποιηθούν στη συμβουλευτική διαδικασία (π.χ., Janis & Mann, 1977). Στα Παραρτήματα 1 και 2 δίνονται παραδείγματα από τη χρήση του MAUD και της άσκησης των Janis και Mann (1977) στην επαγγελματική συμβουλευτική.

**Κανόνες.** Οι κανόνες είναι γνωστικά σχήματα που πηγάζουν από τις αρχές, τις αξίες και τα 'πιστεύω' του ατόμου (Svenson, 1979. Tversky & Kahnemann, 1974). Θέτουν κριτήρια για την αξιολόγηση των εναλλακτικών λύσεων. Περιορίζουν τις εναλλακτικές λύσεις και τις επιλογές του ατόμου και οδηγούν σε μία και μοναδική λύση, την οποία καθορίζει ο κανόνας. Το άτομο δε χρειάζεται να κάνει διαπραγματεύσεις στα υπέρ και κατά των εναλλακτικών λύσεων, αφού οι κα-

νόνες του επιβάλλουν τι πρέπει να κάνει.

Στη συμβουλευτική διαδικασία ο/η σύμβουλος είναι αναγκαίο να απομονώσει και να αναδείξει τους κανόνες εκείνους που περιορίζουν το άτομο σε συγκεκριμένους και λιγότερο ευέλικτους τρόπους σκέψης, και οι οποίοι και υποδηλώνουν ότι μία και μοναδική λύση είναι σωστή για την επίλυση του προβλήματος που αντιμετωπίζει το άτομο. Όπως, π.χ., ένα άτομο μπορεί να σκέπτεται ως εξής: *“Πρέπει να γίνω γιατρός γιατί ο πατέρας μου είναι γιατρός και ο παπούς μου ήταν γιατρός”* ή *“Τα κορίτσια πρέπει να φροντίζουν τους γονείς τους”*, ή, *“Οι άνδρες πρέπει να βγάζουν περισσότερα χρήματα από τις γυναίκες”* ή *“Οι γυναίκες είναι καλύτερες για δασκάλες, δεν κάνουν για εμπόριο ή για επιχειρήσεις”*.

Τα γνωστικά σχήματα που αναλύσαμε προηγουμένως αποτελούν βασικά συστατικά του μοντέλου, διότι δηλώνουν τον τρόπο με τον οποίο ο συμβουλευόμενος αντιλαμβάνεται και χειρίζεται το πρόβλημά του. Βοηθούν έτσι τον/τη σύμβουλο να καταλάβει ποιες δραστηριότητες ή ποιες διεργασίες επιτρέπουν το άτομο να κινηθεί ελεύθερα ή το παρεμποδίζουν, ποιες διεργασίες το οδηγούν στην επίλυση του προβλήματος ή το γυρίζουν πίσω στη διερεύνηση των προσδοκιών και των προτιμήσεών του. Συγχρόνως, τα γνωστικά σχήματα δείχνουν και τις προσθετικές αλλαγές που επισυμβαίνουν στις εσωτερικές επιθυμίες και τα κίνητρα του ατόμου, καθώς προχωρεί η συμβουλευτική διαδικασία. Οι αλλαγές αυτές μπορεί να συνεπάγονται αλλαγές τόσο στην εκτίμηση των λύσεων που το άτομο ανακαλύπτει σταδιακά για την επίλυση του προβλήματός του, όσο και στις στρατηγικές ή στους τρόπους που χρησιμοποιεί για να αντιμετωπίσει κάποιο δίλημμα επιλογής. Για παράδειγμα, για το νεαρό ενήλικα, η απόφαση επιλογής συντρόφου, ή επιλογής καριέρας είναι άμεσα συνδεδεμένη με σχέδια και σενάρια για το μέλλον, τα οποία, όμως, ενώ υπόσχονται μια συνέχεια, τον απειλούν με ρήξεις με το περιβάλλον του, με αλλαγές στα ενδιαφέροντά του, στις επιθυμίες του, ακόμη ίσως και στις αξίες του και στον τρόπο ζωής του. Οποιαδήποτε απόφαση δεν ενέχει

μόνον την αναγνώριση των επιθυμιών και των πόθων του, αλλά και την αξιολόγηση, καθώς και την εκτίμηση αυτών των επιθυμιών. Πόσο μπορεί αυτές οι επιθυμίες και οι πόθοι να ανταποκρίνονται στη δικιά του πραγματικότητα; Τι θα χάσει ή τι θα κερδίσει αν αποφασίσει να τις πραγματοποιήσει; Ή, τι μένει ανεκπλήρωτο μετά από οποιαδήποτε επιλογή;

### Στρατηγικές αντιμετώπισης δίλημμάτων επιλογής

Ερωτήματα, όπως τα παραπάνω, προκύπτουν όταν το άτομο αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα, θέλει να πάρει μια απόφαση για τη λύση του και βρίσκεται μπροστά σε δίλημματα επιλογής. Στην περίπτωση αυτή συνήθως διακατέχεται από έντονη συναισθηματική αμφιθυμία, η οποία συνοδεύεται από αισθήματα αβεβαιότητας, ενοχής, ντροπής και αυτομομφής: *“Γιατί να μπω σ’ αυτό το δίλημμα”*, *“Ό,τι και να κάνω είμαι χαμένος”*. Τα αισθήματα αυτά προκαλούν νοητική σύγχυση, επηρεάζουν την ικανότητα επεξεργασίας των πληροφοριών και ενισχύουν μια άκρατη επιθυμία φυγής. Κάθε φορά που η ανάγκη για απόφαση έρχεται στο προσκήνιο, τα πιο εμφανή συμπτώματα είναι δισταγμός, ταλάντευση και έντονο συγκινησιακό άγχος.

Από την άλλη, τα δυσάρεστα αυτά συναισθήματα συσιστούν τους κινητήριους παράγοντες για την εκδήλωση διάφορων αμυντικών αντιδράσεων με στόχο τη μείωση του άγχους και τη διασφάλιση της ψυχολογικής σταθερότητας του ατόμου. Οι Janis και Mann (1977), οι οποίοι έχουν κάνει μια εκτεταμένη μελέτη επάνω στις ψυχολογικές συνέπειες και αντιδράσεις του ατόμου μπροστά σε μια συγκρουσιακή κατάσταση ή σ’ ένα δίλημμα επιλογής, διακρίνουν έναν αριθμό τέτοιων αντιδράσεων, κάτω από το γενικότερο τίτλο “σχήματα αμυντικής αποφυγής”. Σ’ αυτούς συμπεριλαμβάνουν τους μηχανισμούς αποφυγής και μετάθεσης, όπως και τις τακτικές εκλογίκευσης. Όπως, π.χ., όταν κάποιος δε θέλει να πάρει την ευθύνη της απόφασής του και



τη μεταθέτει σε κάποιον άλλο που θεωρείται ειδικός ή αυθεντία, ή στο σύντροφό του, όταν πρόκειται για προσωπικές αποφάσεις, ή στο διευθυντή, όταν πρόκειται για οργανωτικές αποφάσεις: Το αυτό συμβαίνει και στις περιπτώσεις που υποστηρίζει τη λύση που επέλεξε εκλογικεύοντας την απόφασή του, υπερβάλλοντας τις καλές συνέπειες της λύσης που επέλεξε και μειώνοντας αντίστοιχα τις κακές συνέπειες ή τους κινδύνους που εγκυμονεί. Το ίδιο εξάλλου παρατηρείται όταν παρατείνει το χρόνο που έχει μπροστά του για την πραγματοποίηση της απόφασής του, διαστρεβλώνοντας τις συνέπειες της επιλογής του και υποστηρίζοντας ότι η λύση που διάλεξε είναι μυστική και ότι κανείς δε θα τη μάθει ή κανείς δε θα ενδιαφερθεί για αυτήν. Για παράδειγμα, ο 27χρονος Μιχάλης, ο οποίος δουλεύει σε μεγάλη ασφαλιστική εταιρεία, είναι έτοιμος να δεχθεί μian ελκυστική δουλειά, η οποία όμως είναι επικίνδυνη και αντίθετη με τα "πιστεύω" του. Υποστηρίζει την απόφασή του λέγοντας ότι "Είναι μια φοβερή πρόκληση για μένα", ή "Είναι μια ευκαιρία να αποδείξω στον εαυτό μου τι αξίζω", ή "Άλλωστε κανείς δε θα μάθει ακριβώς τι κάνω".

Η αναγνώριση των αμυντικών αυτών αντιδράσεων και των στρατηγικών αντιμετώπισης που χρησιμοποιούνται όταν κάποιος βρίσκεται αντιμέτωπος με ένα δίλημμα επιλογής ή ένα πρόβλημα αποτελεί μία από τις βασικές δραστηριότητες του ΣΜΕΠ. Για τον/τη σύμβουλο είναι ιδιαίτερα σημαντικό να διακρίνει τις στρατηγικές αντιμετώπισης που αναπτύσσουν οι πελάτες μπροστά σ' ένα δίλημμα επιλογής. Να διακρίνει, επίσης, κατά πόσο ο βαθμός του άγχους συνδέεται με τους στόχους που μένουν ανεκπλήρωτοι, με τη δέσμευση του ατόμου στην προτέρα του κατάσταση, με το μέγεθος της επικινδυνότητας των λύσεων που προσφέρονται, καθώς και με την έλλειψη χρόνου και την έλλειψη ελπίδας για την εξεύρεση μιας καλύτερης λύσης (Janis & Mann, 1977). Ιδιαίτερα χαμηλό ή ιδιαίτερα υψηλό επίπεδο άγχους, καταλήγει σε ελλειμματική επεξεργασία των πληροφοριών, ενώ ένα μέσο επίπεδο άγχους, το οποίο μπορεί να εκδηλώνε-

ται με διάφορους αμυντικούς μηχανισμούς ή στρατηγικές, είναι απαραίτητο για την επεξεργασία κάθε πληροφορίας που εμπλέκεται ή πρέπει να αναζητηθεί για την επίλυση ενός διλήματος (Latack, 1989).

Επίσης, η διερεύνηση και η επεξεργασία των πληροφοριών για τις διάφορες εναλλακτικές λύσεις, που προωθείται σύμφωνα με το ΣΜΕΠ κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής διαδικασίας μέσω της διαλεκτικής, καθώς και ο καθορισμός των κριτηρίων βάσει των οποίων αξιολογείται κάθε εναλλακτική λύση, βοηθούν το άτομο να αναγνωρίσει ποια εναλλακτική λύση είναι περισσότερο εφικτή και καλύτερη από τις άλλες. Οποιαδήποτε στρατηγική εκλογίκευσης χρησιμοποιείται από το άτομο κατά τη διάρκεια αυτής της διαδικασίας το βοηθάει να αισθάνεται λιγότερο αβέβαιο για την επιλογή του, να βάζει τέλος στην προσωπική του σύγκρουση και να οδηγείται με περισσότερη εμπιστοσύνη στη δέσμευση και στην πραγματοποίηση της απόφασής του. Οι εκλογικεύσεις μπορεί επομένως να έχουν θετική αξία μόνον όταν είναι αποτέλεσμα ενδεδειγμένης διερεύνησης των εναλλακτικών λύσεων. Αντίθετα, αποβαίνουν καταστρεπτικές, όταν χρησιμοποιούνται πριν το άτομο προσεκτικά διερευνήσει και εκτιμήσει τις εναλλακτικές λύσεις του προβλήματος που αντιμετωπίζει.

Η διερεύνηση των λύσεων βοηθάει επίσης στην αντίληψη των εσωτερικών κινήτρων και των επιθυμιών του ατόμου, οι οποίες το ωθούν ή το απωθούν από μια συγκεκριμένη απόφαση. Αυτό συμβαίνει, κυρίως, σε σχέση με κίνητρα, επιθυμίες και ορμές που είναι μη αναγνωρίσιμες σε συνειδητό επίπεδο, μπορούν όμως να γίνουν συνειδητές μέσα από κατάλληλη ενδοσκόπηση και επικοινωνία με τους άλλους. Αυτά τα κίνητρα και οι επιθυμίες, που μπορεί να χαρακτηρισθούν "προσυνειδητές" (Freud, 1923), υποθέτουμε ότι μπορεί να επιδέχονται αλλαγές διαμέσου της πληροφόρησης και της συμβουλευτικής. Από την άλλη, όσον αφορά στη λήψη αποφάσεων και των συναισθημάτων που τις συνοδεύουν, οι αυστηρά ελεγχόμενες πειραματικές μεθοδολογίες, οι οποίες χρησιμοποιούνται από τη γνωστική ψυ-

χολογία, δεν ενδείκνυται για τη διερεύνηση του ρόλου των ασυνείδητων διεργασιών στη συμπεριφορά των ατόμων (Dixon, 1981). Για ηθικούς και τεχνικούς λόγους είναι πολύ δύσκολο να δημιουργηθεί μέσα σ' ένα πλαίσιο εργαστηρίου μία σύγκρουση ή ένα δίλημμα απόφασης επαρκώς ικανό να υποκινήσει ασυνείδητα κίνητρα και ορμές (Ντάβου, 2000, κεφ. 4). Ως εκ τούτου, η μελέτη των ασυνείδητων διεργασιών και των αμυντικών μηχανισμών, οι οποίοι όπως φαίνεται επηρεάζουν τη διαδικασία λήψης των αποφάσεων, μπορεί να επιτευχθεί, κυρίως, μέσα από τη μελέτη και παρατήρηση κλινικών περιπτώσεων και των διαλεκτικών πρακτικών που τις συνοδεύουν.

Στη συνέχεια θα γίνει η παρουσίαση των τριών φάσεων του ΣΜΕΠ και της συμβουλευτικής διαδικασίας που ακολουθείται σε κάθε φάση μέσα από ένα κλινικό παράδειγμα, την περίπτωση της Εύης.

### Η περίπτωση της Εύης

Η Εύη θέλει να φύγει από την επαρχία, να συνεχίσει τις σπουδές της στην Αθήνα ή στο εξωτερικό –έχει ιδιαίτερο ταλέντο στο σχέδιο. Αναγνωρίζει ότι αυτή η λύση θα ικανοποιούσε τις φιλοδοξίες της, τις εσωτερικές επιθυμίες και τους στόχους της και πιστεύει ότι θα της φέρει επιτυχία, χρήματα, ελεύθερο χρόνο και πολλές κοινωνικές δραστηριότητες, στις οποίες δίνει ιδιαίτερη σημασία. Από την άλλη πλευρά, η αντικειμενική πραγματικότητα και οι απαιτήσεις της οικογένειας είναι διαφορετικές. Ο πατέρας της, ο οποίος έχει επενδύσει επάνω στην επιτυχία της κόρης του συναισθηματικά και οικονομικά, επιθυμεί να εργασθεί στην οικογενειακή επιχείρηση, η οποία βρίσκεται σε άνοδο. Είναι ικανοποιημένη με την επιλογή των σπουδών της, όπως και ο πατέρας της. Γνωρίζει ότι στην επιχείρηση του πατέρα της μπορεί να πετύχει πολλά πράγματα και να αξιοποιήσει το ταλέντο και τις γνώσεις της. Η λύση να παραμείνει στην επαρχία, ενώ της λύνει πολλά προβλήματα, συνάμα παρουσιάζεται καταπιεστική, βαρετή και

απωθητική. Και είναι αυτό ακριβώς το παράδοξο που τη φέρνει σε σύγχυση: ότι το αντικείμενο του πόθου της –η επιτυχία της στο σχέδιο– είναι ταυτόχρονα και το αντικείμενο της επανάστασής της, το μέσον που θα τη βοηθήσει να αποχωρηθεί από τους καλούς γονείς της και να ολοκληρώσει την ταυτοτική της διαδικασία. Η Εύη, προσπαθώντας να ικανοποιήσει τις εσωτερικές της επιθυμίες και τις εξωτερικές απαιτήσεις, βρίσκεται σε σύγχυση η οποία παρεμποδίζει τη λύση του διλήμματος. Παραμένει ώρες κλεισμένη στο σπίτι, ή βγαίνει συνεχώς. Συγκρούεται με τους γονείς της, ενώ συγχρόνως ζητάει την αγάπη τους. Τελευταία, έντονοι πονοκέφαλοι την αναγκάζουν να επισκεφθεί το νευρολόγο, ο οποίος και την παρέπεμψε για συμβουλευτική.

### Οι τρεις διαδοχικές φάσεις της συμβουλευτικής διαδικασίας

**Φάση 1<sup>η</sup>: Διερεύνηση του προβλήματος.** Η πρώτη φάση της συμβουλευτικής διαδικασίας αναφέρεται στη διερεύνηση της προβληματικής κατάστασης, τόσο από τον/τη σύμβουλο, όσο και από τον/τη συμβουλευόμενο. Είναι η φάση που γίνεται η αναγνώριση και ο καθορισμός του προβλήματος. Σ' αυτή τη φάση το άτομο διερευνά και επεξεργάζεται τα αρχικά σενάρια για την επίλυση του προβλήματος ανάλογα με τον υποκειμενικό τρόπο που βλέπει το πρόβλημά του και τις δυνατότητες που ο δικός του μικρόκοσμος καθορίζει. Μιλώντας για το "μικρόκοσμο" του ατόμου, αναφερόμαστε αρχικά σ' ένα φανταστικό κόσμο, στον οποίο έχει κανείς πρόσβαση μόνο μέσα από τις "πρωταρχικές διεργασίες" της σκέψης (Μαννοπύ, 1976) και ο οποίος περιέχει μian επιθυμητή κατάσταση πραγμάτων χωρίς καθόλου δομή. Είναι ο χώρος ο οποίος εμπεριέχει την υποκειμενική πραγματικότητα του ατόμου, τις προσωπικές του εμπειρίες, την προσωπική του ιστορία, καθώς και την ιστορία του άμεσου και έμμεσου περιβάλλοντος μέσα στο οποίο συνδιαλέγεται και υπάρχει.

Η διερεύνηση του μικρόκοσμου του ατόμου

δεν είναι εύκολο έργο. Γίνεται μέσα από την ανάλυση του επικοινωνιακού λόγου και των γνωστικών σχημάτων που χρησιμοποιεί το άτομο για να αλληλεπιδράσει με το περιβάλλον του. Μέσα από το λόγο του ατόμου και μέσα από αναδομήσεις παλιών σεναρίων μπορούμε να δούμε τις επιθυμίες του και τους στόχους του, αλλά και τις στρατηγικές και τους αμυντικούς μηχανισμούς που χρησιμοποιεί, όταν διλήμματα και αμφιθυμικές καταστάσεις έρχονται στο προσκήνιο (Sjoberg, 1980). Μέσα από το λόγο του, επίσης, μπορούμε να συμπεράνουμε ή και να χαρτογραφήσουμε τα όρια αυτού του μικρόκοσμου. Τα όρια αυτά στην ουσία καθορίζουν και το πεδίο μέσα στο οποίο το άτομο αισθάνεται ασφαλές, όπως και τις περιοχές στις οποίες αισθάνεται ανασφάλεια, γιατί δε γνωρίζει εναλλακτικούς τρόπους που θα τον/τη βοηθήσουν να αντιμετωπίσει μία ενδεχόμενη κατάσταση.

Στη φάση της διερεύνησης το άτομο μπορεί να μιλάει για το εαυτό του και για το πρόβλημά του με οποιοδήποτε τρόπο, κάνοντας ελεύθερους συνειρμούς σχετικά με τις επιθυμίες του, τις δυσκολίες και τους στόχους του, χωρίς να βάζει σε ιδιαίτερη δομή το δίλημμα ή το προς επίλυση πρόβλημά του. Είναι σαν να βρίσκεται στην αρχή της διαδικασίας της απόφασης με το 'ασαφές αίσθημα' ότι υπάρχει πρόβλημα και κάτι πρέπει να αλλάξει. Για παράδειγμα, "Κάτι πρέπει να κάνω, πρέπει να πάρω μian απόφαση για την καριέρα μου", χωρίς, όμως, να μπορεί να οργανώσει τους τρόπους που θα τον βοηθούσαν να προχωρήσει σε οποιαδήποτε αλλαγή.

Θεωρητικά, στο σημείο αυτό είναι σαν να έχει όλο τον κόσμο στα πόδια του με πλήρη δυνατότητα ελέγχου των πράξεών του. Αυτό βέβαια είναι πολύ δύσκολο να συμβεί αν το άτομο δεν έχει ολοκληρώσει τις διαδικασίες αποχωρισμού και εξατομίκευσης. Έτσι, είναι πολύ δύσκολο για τη νεαρή Εύη να πει: "Ξεχνώ την οικογένεια, ξεχνώ τα πάντα, μπορώ να αρχίσω από την αρχή, μπορώ να βρω ένα κόσμο, όπου θα δημιουργήσω τη δική μου ζωή, τα πάντα εξαρτώνται από εμένα". Στην πραγματικότητα, μπορεί κανείς να αντιληφθεί και να οργανώσει το πρό-

βλημά του μέχρι εκεί που μπορεί να κάνει σχέδια και σεναρία για ενδεχόμενες λύσεις και να αισθάνεται ασφαλής. Συγκρούσεις, διλήμματα και αμφιθυμικές καταστάσεις γεννούν φόβο και δημιουργούν χάσματα στη νοητική του επεξεργασία και στο συναισθηματικό του κόσμο.

Η Εύη, π.χ., μιλώντας για την εποχή που ήταν να μπει στο πανεπιστήμιο θυμάται: "Και τότε, το μόνο που ήθελα ήταν να μπω στο πανεπιστήμιο και να φύγω από το σπίτι, δεν ήξερα τι θα έκανα αν αποτύγχανα ...". Και τώρα που ξεκίνησε τη συμβουλευτική επαναλαμβάνει: "... το μόνο που θέλω είναι να με αφήσουν να πάω για μεταπτυχιακά, δεν ξέρω τι θα κάνω μετά". Και τότε, όπως και τώρα, δεν υπάρχουν σχέδια για ενδεχόμενες λύσεις στο πρόβλημα 'τι θα έκανε άμα αποτύγχανε στις εξετάσεις' ή τι θα κάνει αν εργασθεί στην επιχείρηση του πατέρα της, ή αν έλθει σε ρήξη μαζί του, ή αν φύγει χωρίς τη θέλησή του. Τα ενδεχόμενα αυτά τη φοβίζουν. Έτσι, αισθάνεται ότι δεν μπορεί να προχωρήσει, κοιμάται όλο το πρωί, βρίσκεται σε συνεχή σύγκρουση με τους γονείς της, θυμώνει με τη μητέρα της: "Αυτή τουλάχιστον έπρεπε να καταλάβει", όπως εξομολογείται. Έχει σταματήσει να ψάχνει για μεταπτυχιακά, για δεύτερη φορά έχει χάσει τις προθεσμίες για να στείλει τις αιτήσεις της. Υποστηρίζει ότι είναι πολύ μικρή και έχει χρόνια μπροστά της για να πάρει την απόφαση. Ισχυρίζεται ότι "Άλλωστε είναι καιρός να γνωρίσω τον κόσμο".

Ο σύμβουλος, σ' ένα επίπεδο γνωστικής επεξεργασίας, μπορεί να ενθαρρύνει το άτομο: (α) να αναγνωρίσει τις απαγορευμένες περιοχές και τους κανόνες, οι οποίοι μονοδρομούν τη λύση για το δίλημά του, ενώ συγχρόνως του αναστέλλουν την επιθυμία για διερεύνηση άλλων πιο ικανοποιητικών λύσεων, (β) να επαναλάβει και να επαναδιαπραγματευθεί παλιά σεναρία και να σχεδιάσει καινούργια, και (γ) να αναπτύξει επιχειρήματα και υποθέσεις για τις συνέπειες ή τα υπέρ και κατά ενδεχόμενων λύσεων. Τα επιχειρήματα αυτά και οι δηλώσεις για την επίλυση του προβλήματος αποτελούν και τη γέφυρα που θα τον/την οδηγήσουν στο δεύτερο στάδιο επί-

λυσης του προβλήματος.

**Φάση 2<sup>η</sup>: Δόμηση του προβλήματος - Ορισμός και τρόποι επίλυσης.** Η δυνατότητα του ατόμου να βάλει σε γνωστικά σχήματα αναπαράστασης τις επιθυμίες, τα όνειρα και τα σχέδια για την επίλυση του προβλήματός του το μεταφέρουν στη δεύτερη φάση της συμβουλευτικής διαδικασίας, σ' έναν πιο δομημένο τρόπο σκέψης. Στη φάση αυτή καλούνται σύμβουλος και συμβουλευόμενος να οριοθετήσουν το πεδίο δράσης, μέσα στο οποίο γίνεται η επιλογή των διάφορων εναλλακτικών λύσεων για το πρόβλημα το οποίο έχει ήδη καθορισθεί. Οι επιθυμίες του ατόμου γίνονται λόγος, επαναπροσδιορίζονται, γίνονται στόχοι, αρθρώνονται σε επιχειρήματα, τα οποία του δίνουν τη δυνατότητα επαναδιαπραγμάτευσης των θέσεων και των επιλογών του. Τα επιχειρήματα οδηγούν στον προσδιορισμό διάφορων εναλλακτικών λύσεων, τις οποίες μπορεί να συζητήσει με το σύμβουλο, να ακούσει αντιδράσεις, να δημιουργήσει αντι-επιχειρήματα, τα οποία θα ενδυναμώσουν τη θέση του και θα το βοηθήσουν να διεκδικήσει τους στόχους του.

Ο ιδιαίτερος τρόπος, π.χ., που η Εύη μιλάει για το δίλημά της στις φίλες της, στο στενό της περιβάλλον, ή στο/στη σύμβουλο, καθορίζει το πώς αντιλαμβάνεται το πρόβλημα αλλά και τη συναισθηματική της εμπλοκή και τη δυνατότητα συνέχειας ή ασυνέχειας της κατάστασης στην οποία βρίσκεται και την οποία θέλει να αλλάξει. Έτσι, μπορεί να μιλάει για το δίλημά της κάνοντας σενάρια για το μέλλον, ή μπορεί να αναλύει το πρόβλημά της συζητώντας και εκτιμώντας τις διάφορες λύσεις και τα σενάρια. Ή, μπορεί να βρίσκεται σε μία κατάσταση σύγχυσης και αδιεξόδου ή εμπλοκής σε μία και μοναδική λύση την οποία πρέπει να ακολουθήσει και η οποία φαίνεται να είναι και καταστροφική. Για παράδειγμα, "Πρέπει να μπω στην επιχείρηση του πατέρα μου, δεν υπάρχει άλλος δρόμος έξω από αυτόν".

Με άλλα λόγια, στη φάση αυτή το άτομο είναι αναγκαίο να πει πώς πιστεύει ότι θα πετύχει αυτό που ήδη έχει δηλώσει ότι θέλει να κάνει, και τι πρέπει να κάνει για να το πετύχει. Είναι

αναγκαίο οι δηλώσεις του τύπου "Το μόνο που θέλω είναι να φύγω από το σπίτι" ή "Θέλω να δουλέψω στην Αφρική να βοηθήσω τους ανθρώπους που πεινάνε", ή "Φαντάζομαι τον εαυτό μου πρώτο στην ιεραρχία της εταιρείας" να μπου σε γνωστικά σχήματα ενός δομημένου προβλήματος.

Σύμφωνα με το ΣΜΕΠ, ο σύμβουλος στη φάση αυτή μπορεί να ενθαρρύνει το άτομο να προσδιορίσει το προς επίλυση πρόβλημα σύμφωνα με τα τρία γνωστικά σχήματα που αναφέραμε. Η Εύη, π.χ., την επιθυμία της "Θέλω να φύγω από το σπίτι", μπορεί να την επεξεργασθεί μέσα από το πρόβλημα "Πώς μπορώ να πετύχω να φύγω από το σπίτι" και να διαμορφώσει διαφορετικές εναλλακτικές λύσεις, οι οποίες μπορεί να αναλυθούν, από τη μια, με τη μορφή σεναρίου, και, από την άλλη, με τη μορφή αξιολόγησής τους. Για παράδειγμα, τα σενάρια "Θα κάνω το βιογραφικό μου, θα κάνω αιτήσεις, αν πιάσω δουλειά γρήγορα θα μαζέψω χρήματα, αν δε βρω δουλειά αμέσως θα ζητήσω ένα δάνειο από τον πατέρα μου, θα νοικιάσω ένα δικό μου χώρο ..." ή "Θα κάνω το βιογραφικό μου, θα ψάξω για μεταπτυχιακά προγράμματα, θα κάνω αιτήσεις για διάφορα πενεπιστήμια, θα προσπαθήσω να φύγω", ή η αξιολόγηση της λύσης "Ποιες θα είναι οι συνέπειες αν φύγω από το σπίτι; Ποια είναι τα υπέρ και τα κατά της λύσης να πάω για μεταπτυχιακά ή να πιάσω δουλειά, ή να φύγω από την πόλη μου και να ζήσω σε άλλη πόλη;".

Αν βέβαια η επιθυμία της είναι "Θέλω να φύγω από το σπίτι" και ακολουθείται από τη δήλωση "Δεν μπορώ να φύγω από το σπίτι γιατί πρέπει εγώ από τα τρία αδέρφια μου να φροντίσω την άρρωστη μητέρα μου", τότε το πρόβλημα της Εύης μπορεί να παραμένει άλυτο συνοδευόμενο με τα ίδια συμπτώματα που την έφεραν στο/στη σύμβουλο (όπως, π.χ., πονοκέφαλοι, άγχος, δυσθυμία, έλλειψη κοινωνικότητας, αϋπνία, έλλειψη συγκέντρωσης ...). Στην περίπτωση αυτή θα χρειασθεί να επανέλθει στην πρώτη φάση της συμβουλευτικής διαδικασίας και να διερευνήσει ξανά το πρόβλημά της, τις επιθυμίες της, τους στόχους της, το μικρόκοσμο της,

καθώς και τα όρια ασφαλείας μέσα στα οποία μπορεί να κινηθεί για να εκπληρώσει τις επιθυμίες της.

Από την άλλη, η 'δήλωση-πρόβλημα', "*Παραμένω στο σπίτι*" μπορεί να αναγνωρισθεί και ως μία ενδεχόμενη λύση του προβλήματος η οποία χρειάζεται επεξεργασία. Για παράδειγμα, "*Παραμένω στο σπίτι, αποδέχομαι την κατάσταση μου και την επεξεργάζομαι, προσπαθώ να ανακαινίσω το σπίτι, κανονίζω ένα δικό μου χώρο, ψάχνω για δουλειά ...*". Με άλλα λόγια, να επαναδιαπραγματευθεί τις σχέσεις με τους γονείς της, μέσα από τις διαδικασίες αποχωρισμού και εξατομίκευσης. Στην περίπτωση αυτή, μπορεί να συνεχίσει την επεξεργασία της λύσης "*Παραμένω στο σπίτι*" και να προχωρήσει στην τρίτη φάση της εκτίμησης των επιθυμιών της και των προτιμήσεών της, όσον αφορά τη λύση αυτή.

Στη δεύτερη φάση, έχουν εφαρμογή οι περισσότερες ασκήσεις λήψης αποφάσεων, διάφορα τεστ, δημιουργία σεναρίων ή διαγραμματικών συμπερασμού, όπως και λογισμικά βοηθήματα για τη λήψη των αποφάσεων (όπως το MAUD). Απαραίτητη είναι, επίσης, η αναζήτηση πληροφόρησης για να καθορισθούν τα κριτήρια με τα οποία θα αξιολογηθούν οι διάφορες λύσεις.

**Φάση 3<sup>η</sup>: Εκτίμηση των εναλλακτικών λύσεων - Πράξη.** Ο καθορισμός των εναλλακτικών λύσεων και των κριτηρίων αξιολόγησης ορίζει και τον τρόπο επεξεργασίας του προβλήματος στην 3<sup>η</sup> φάση. Στη φάση αυτή, το άτομο πρέπει να εκτιμήσει ποια κριτήρια είναι περισσότερο σημαντικά γι' αυτό και πώς αυτά συνδέονται με τις λύσεις που έχει σκεφθεί. Αυτή η επεξεργασία τον/τη βοηθάει να φθάσει στη μία λύση αποκλείοντας τις άλλες. Στην περίοδο αυτή της συμβουλευτικής διαδικασίας είναι σημαντική η διερεύνηση με τη βοήθεια του/της συμβούλου των ερωτήσεων του είδους 'τι θα συνέβαινε αν ...', οι οποίες αναφέρονται στην ανάλυση των συνεπειών που ακολουθούν κάθε λύση και αναδεικνύουν και τα όρια ασφαλείας του ατόμου, δηλαδή μέχρι πού μπορεί να προχωρήσει αν το χειρότε-

ρο σενάριο συμβεί. Για παράδειγμα, η Εύη πρέπει να διερευνήσει τι θα κάνει αν δε βρει δουλειά αμέσως, αν δεν της αρέσει η δουλειά που βρήκε, αν δεν τη δεχθούν για μεταπτυχιακά, αν ο πατέρας της δε συμφωνήσει να της δώσει χρήματα να αλλάξει σπίτι.

Μέσω των διεργασιών αυτής της φάσης, το άτομο προετοιμάζεται για την πραγματοποίηση της απόφασής του. Είναι η περίοδος κατά την οποία πρέπει να επεξεργασθεί το αίσθημα της απώλειας που ακολουθεί κάθε επιλογή της μίας εναλλακτικής λύσης έναντι των άλλων. Η λύπη για αυτά που χάνει από τις άλλες εναλλακτικές λύσεις είναι ανάμικτη με ανακούφιση, επειδή έφθασε στο τέλος του διλήμματος. Πολλές φορές, όμως, το αίσθημα της απώλειας, όπως και ο φόβος των συνεπειών, υπερτερούν και μπορεί να φέρουν το άτομο στην επανάληψη συγκρουσιακών ή αμφιθυμικών συναισθημάτων και στη χρήση αμυντικών στρατηγικών που θα το βοηθήσουν να αντεπεξέλθει στην αβεβαιότητα που αισθάνεται γι' αυτό που επέλεξε. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα να μπει σε μια περίοδο αναβολής της πραγματοποίησης της λύσης που αποφάσισε.

Για το νεαρό ενήλικα, ο οποίος βρίσκεται σε μια περίοδο συνεχούς επαναδιαπραγματεύσεως των σχεδίων για το μέλλον του, και τα οποία μπορεί να αναπαριστούν τόσο τις δικές του επιθυμίες και στόχους, όσο και αυτές των γονέων του, η αντιμετώπιση των αισθημάτων απώλειας έχει ιδιαίτερη σημασία. Διότι, αν ο νέος, τη στιγμή της εκτίμησης των εναλλακτικών λύσεων, προσπαθεί να διατηρήσει συγχρόνως τόσο τα δικά του κριτήρια, όσο και αυτά των γονέων του, μπορεί να πέσει σε μια κατάσταση σύγχυσης, η οποία θα επηρεάσει την επεξεργασία των πληροφοριών και τη διαδικασία της απόφασης. Στη διαδικασία αυτή χρειάζεται να αντιμετωπίσει το γεγονός ότι ενδέχεται να πάρει μία απόφαση, η οποία είναι μεν για τον ίδιο πιο ικανοποιητική, εκτιμάται όμως λιγότερο από τους γονείς του.

Έρευνες σχετικά με την επεξεργασία των αισθημάτων απώλειας κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων υποστηρίζουν ότι αν το άτομο αντι-

μετωπίσει τη λύπη που εκδηλώνεται πριν από την πραγματοποίηση της απόφασης, και αναγνωρίσει τι είναι αυτό που εγκαταλείπει, επεξεργάζεται καλύτερα σε γνωστικό επίπεδο τις συνέπειες της απόφασης και επιλέγει ασφαλέστερα την καλύτερη δυνατή λύση (Bell, 1982. Hogarth, Michand, & Mery 1980. Humphreys & McFadden, 1980).

Από τη μεριά του συμβούλου, ασκήσεις λήψης αποφάσεων, αναζήτηση και επεξεργασία της πληροφόρησης για την κάθε εναλλακτική λύση, μπορούν να βοηθήσουν το άτομο, όπως και στην προηγούμενη φάση, να προχωρήσει στη διαδικασία επιλογής και στην επίλυση του προβλήματός του. Στην περίοδο αυτή, επίσης, τεχνικές, όπως το παίξιμο ρόλων, ή η εκδοραμτίση των σεναρίων των διάφορων λύσεων είναι υποβοηθητικές στο να μειώσουν το άγχος της επιλογής της μίας λύσης έναντι των άλλων και στην πραγματοποίηση της απόφασης.

### Συζήτηση - Επίλογος

Είναι αναγκαίο να τονισθεί ότι οι τρεις φάσεις που αναλύσαμε παραπάνω δεν αποτελούν στατικά ή απλώς εξελισσόμενα στάδια, αλλά διαδοχικά περάσματα μέσα στα οποία κινείται το άτομο κατά τη διαδικασία της επίλυσης ενός προβλήματος, έχοντας τη δυνατότητα σε κάθε στάδιο να αναδιοργανώνει και να επανεκτιμά το πρόβλημά του. Μπορεί να αναζητήσει βοήθεια για το πρόβλημά του μέσα σε οποιαδήποτε φάση ανάλογα με τις ανάγκες του μέχρι να βρει τον καλύτερο τρόπο να λύσει το πρόβλημά του. Η πορεία προς τη λύση εξαρτάται από την εκπλήρωση των στόχων και των δραστηριοτήτων κάθε φάσης. Αν οι αντικειμενικοί αλλά και υποκειμενικοί στόχοι κάθε φάσης δεν ικανοποιούνται, το άτομο θα συναντήσει δυσκολίες στην επόμενη φάση και είναι αναγκαίο να γυρίσει πίσω στην επαναδιαπραγμάτευση των στόχων και των προτιμήσεών του. Αν δεν το κάνει, μπορεί να παραμείνει σε μια κατάσταση σύγχυσης με αισθηματά ματαίωσης και να φθάσει στο σημείο όπου θα

αποσυρθεί από τη διαδικασία επίλυσης του προβλήματος και θα αφήσει το πρόβλημα άλυτο.

Ιδιαίτερο στοιχείο σε κάθε φάση, σύμφωνα με τις αρχές του μοντέλου, είναι ο τρόπος αναπαράστασης της γνώσης του προβλήματος και των συναισθημάτων του ατόμου μέσα από τα διαφορετικά γνωστικά σχήματα. Τα σχήματα αυτά δείχνουν τον ιδιοσυγκρασιακό τρόπο με τον οποίο το άτομο αντιλαμβάνεται και δομεί το πρόβλημά του και καθορίζουν τις διεργασίες που λαμβάνουν χώρα σε κάθε χρονική στιγμή της διαδικασίας της απόφασης, όπως και αυτές που είναι αναγκαίο να διεξαχθούν για να προχωρήσει η λύση του προβλήματος. Η φύση αυτή του Συμβουλευτικού Μοντέλου Επίλυσης Προβλημάτων (ΣΜΕΠ) δείχνει ότι το μοντέλο είναι μια δομική κατασκευή με διαδοχικά και αλληλοεπιδρώντα στάδια, αλλά συγχρόνως και ένα δυναμικό μοντέλο διεργασίας το οποίο δείχνει πώς κατά τη διάρκεια της διαδικασίας της απόφασης και της επίλυσης του προβλήματος οι αναπαραστάσεις και οι αντιλήψεις του προβλήματος αλλάζουν από το ένα στάδιο στο άλλο, μέσα από τη συμβουλευτική παρέμβαση και τις διαλεκτικές πρακτικές που αναπτύσσονται μεταξύ συμβούλου και συμβουλευομένου.

Η έμφαση στη διαλεκτική και στην ανάλυση του λόγου, επάνω στην οποία βασίζεται το ΣΜΕΠ, του δίνει τη δυνατότητα να χρησιμοποιεί τη θεραπευτική σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ συμβούλου και συμβουλευομένου κατά τη συμβουλευτική διαδικασία. Μέσα από αυτή την ιδιότητα, όπως επίσης μέσα από την έμφαση στη λειτουργική σημασία των συναισθημάτων και των ψυχικών δυνάμεων που επηρεάζουν την ικανότητα νοητικής επεξεργασίας της πληροφόρησης, το μοντέλο μπορεί να οριστεί και ως μία ψυχοδυναμικού τύπου συμβουλευτική παρέμβαση βραχείας διάρκειας.

Στην ψυχοδυναμική ψυχοθεραπεία, βέβαια, η θεραπευτική αλλαγή επέρχεται μέσα από την αναδίπλωση του παρελθόντος και την κατανόηση και αναβίωσή του στο παρόν μέσα από μη συνειδητές μεταβιβαστικές διαδικασίες. Η θεραπευτική αλλαγή διαμέσου του ΣΜΕΠ ακολουθεί

ένα διαφορετικό δρόμο. Πρώτον, οι τεχνικές του ΣΜΕΠ, οι οποίες βασίζονται στην ανάλυση των διαφορετικών τρόπων αναπαράστασης, στοχεύουν αρχικά στη διερεύνηση και ανακάλυψη της πραγματικότητας του ατόμου, η οποία εμπεριέχεται στο παρόν. Η αναδίπλωση του παρελθόντος επέρχεται σταδιακά. Μέσα από τη διαλεκτική και τις γνωστικές τεχνικές δημιουργείται μια ατμόσφαιρα επίλυσης προβλημάτων, η οποία ενισχύει το άτομο στην κατανόηση του "ποιος είμαι, πού πάω και γιατί" επιτρέποντας την απελευθέρωση ασυνειδητων επιθυμιών και στόχων, οι οποίες γίνονται συνειδητές και επαναδιαπραγματεύονται στο *εδώ και τώρα* της συμβουλευτικής διαδικασίας.

Δεύτερον, οι διαφορετικοί τρόποι αναπαράστασης του προβλήματος αναδεικνύουν τον υποκειμενικό τρόπο με τον οποίο το άτομο αντιλαμβάνεται το πρόβλημά του και καθορίζουν τους παράγοντες ή τις προϋπάρχουσες συνθήκες, οι οποίες συμβάλλουν σε αυτόν τον τρόπο αντίληψης του προβλήματος. Οι παράγοντες αυτοί μπορεί να προέρχονται από παρελθοντικές καταστάσεις και εμπειρίες, αλλά συγχρόνως είναι δυνατόν να είναι αποτέλεσμα κοινωνικών αλληλεπιδράσεων και πολιτισμικών συνομιλιών, οι οποίες μπορεί να καθορίζουν τις προσδοκίες και τις υποχρεώσεις του ατόμου και, επομένως, τα προσωπικά του και τα ιδεολογικά του διλήμματα. Οι αναπαραστάσεις του λόγου δεν είναι ουδέτερες περιγραφές αλλά λειτουργικά εγχειρήματα, τα οποία προσδιορίζουν αλλά και διαπραγματεύονται την επίλυση του προβλήματος, καθώς και το δρόμο προς τη θεραπευτική αλλαγή.

Και στις δύο περιπτώσεις, η βοήθεια για την αλλαγή και την επίλυση του προβλήματος επιτυγχάνεται όταν η θεραπευτική σχέση καθώς και το κλίμα που αναπτύσσεται κατά τη διάρκεια της συμβουλευτικής διαδικασίας προσφέρουν ένα ασφαλές πλαίσιο με σαφή όρια. Ένα τέτοιο πλαίσιο μπορεί να αποτελέσει τον ενδιάμεσο χώρο, όπου το άτομο μπορεί να κινηθεί, να διερευνήσει την εσωτερική και εξωτερική του πραγματικότητα και να εκφράσει τους φόβους και τις

επιθυμίες του, οι οποίες σταδιακά αποτελούν ένα συνειδητό κομμάτι του εαυτού του. Σύμφωνα με το ΣΜΕΠ, ο σύμβουλος μπορεί να κάνει παρεμβάσεις όχι τόσο στο να ερμηνεύει στον πελάτη το είδος της συμπεριφοράς αλλά στο να τον ενθαρρύνει να αναπτύσσει επιχειρήματα και να εκφράζει στο λόγο του τον τρόπο με τον οποίο θέλει να επιλύσει το πρόβλημά του. Είναι εκεί για να βοηθήσει το άτομο στον έλεγχο της πραγματικότητας των λύσεων που επέλεξε, μέσω της επεξεργασίας των πληροφοριών, της εκτίμησης των κριτηρίων επιλογής κάθε λύσης, και της σημασίας των συνεπειών μιας απόφασης έναντι κάποιας άλλης. Έτσι, το άτομο κατανοεί τη διαφορά μεταξύ του απλώς *εξηγώ* την κατάστασή μου και *διερευνώ* την κατάστασή μου. Μέσω της διερεύνησης, επεκτείνονται τα όρια, μέσα στα οποία το άτομο αισθάνεται ασφαλές να κινηθεί, να αντιληφθεί πώς τα όνειρα και οι επιθυμίες του μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσα από περισσότερα πλαίσια αναφοράς και να εκφραστούν με περισσότερες από μία λύσεις.

Όπως φάνηκε και από την ανάλυση των τριών φάσεων του ΣΜΕΠ, η διερεύνηση είναι απαραίτητη λειτουργία καθόλη τη διάρκεια της συμβουλευτικής διαδικασίας. Η έννοια της διερεύνησης είναι άμεσα συνδεδεμένη με τα αισθήματα ασφάλειας και ανασφάλειας που διακατέχουν το άτομο, όταν βρίσκεται μπροστά σ' ένα δίλημμα επιλογής. Ο Sandler (Sandler & Sandler, 1976) υποστηρίζει ότι το υπόστρωμα της ασφάλειας πρωτοαναπτύσσεται στην πρώιμη ηλικία όταν το άτομο καθοδηγούμενο από τους γονείς του διερευνά το περιβάλλον του θέτοντας τα όρια μέσα στα οποία μπορεί να κινηθεί και τα οποία αποκλείουν τις περιοχές όπου "κάτι κακό μπορεί να συμβεί". Ερευνητικά δεδομένα δείχνουν επίσης ότι επαρκείς σχέσεις προσκόλλησης μεταξύ των γονέων και των παιδιών ενδυναμώνουν το συναίσθημα της ασφάλειας και κατ' επέκταση τη διερευνητική ικανότητα του ατόμου και την ανάληψη κινδύνου, διεργασίες οι οποίες διευκολύνουν την ταυτοτική διαδικασία και τη διαδικασία αποχωρισμού και εξατομίκευσης (Grotevant & Cooper, 1985). Αντιθέτως, απο-

μα με ανασφαλείς σχέσεις προσκόλλησης παρουσιάζουν αδυναμία στην επίλυση προσωπικών προβλημάτων καθώς και στη διαχείριση συγκρούσεων στις διαπροσωπικές τους σχέσεις (Lopez, Gover, Leskela, Sauer, Schrimmer, & Wyssmann, 1997). Σε άλλες έρευνες υποστηρίζεται, επίσης, ότι άτομα με υψηλό αίσθημα ασφάλειας, έχουν αναπτυγμένη τη διερευνητική τους ικανότητα και είναι πιο έτοιμα στην επιλογή, σχεδιασμό και πραγματοποίηση των επαγγελματικών τους αποφάσεων (Blustein, Prezioso, & Schulheiss, 1995. Marouda-Chatzioulis, 1995).

Όσον αφορά το ΣΜΕΠ, η ανάλυση και η παρακολούθηση περιπτώσεων, όπως αυτή του παραδείγματος της Εύης, έδειξε ότι το μοντέλο μπορεί να φανεί ιδιαίτερα χρήσιμο στη συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία νέων ενηλίκων, οι οποίοι βρίσκονται σε μιά περίοδο που σηματοδοτείται από σημαντικές αλλαγές, μεταβατικές καταστάσεις και σημαντικές προκλήσεις. Την περίοδο, δηλαδή, κατά την οποία το άτομο μέσα από συνεχείς επαναδιαπραγματεύσεις των επιθυμιών, των στόχων και των προτιμήσεων του καλείται να δεσμευθεί σε πιο μόνιμες επιλογές και υποχρεώσεις μέσω της ολοκλήρωσης της ταυτοτικής του διαδικασίας και της συγκρότησης της επαγγελματικής του ταυτότητας, το ΣΜΕΠ, μέσα από τη διαλεκτική, τις γνωστικές και δυναμικές λειτουργίες του, μπορεί να το βοηθήσει στις διαδικασίες εκείνες που είναι απαραίτητες για την ομαλή μετάβασή του στο επόμενο στάδιο της ζωής του. Γενικότερες έρευνες έχουν δείξει, επίσης, ότι βραχείας διάρκειας συμβουλευτικές θεραπείες (του τύπου του ΣΜΕΠ), κατά τις οποίες ο σύμβουλος φαίνεται να είναι περισσότερο παρεμβατικός, να χρησιμοποιεί κάποιες τεχνικές των οποίων τα αποτελέσματα ανακοινώνει στον πελάτη, ή και να αντιμετωπίζει ευθέως τις αντιστάσεις του πελάτη, είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικές σε νεαρούς ενήλικες (Coren, 1996).

Επίσης, το γεγονός ότι η μεθοδολογία του μοντέλου επιτρέπει στη συμβουλευτική και ψυχοθεραπευτική διαδικασία να βασίζεται στον ιδι-

αίτερο τρόπο με τον οποίο το άτομο αντιλαμβάνεται, δομεί και αναπαριστά στο λόγο του το προς επίλυση πρόβλημα, τοποθετεί το μοντέλο σε μια μετανεοτεριστική αντίληψη της συμβουλευτικής (Lees, 1999). Σύμφωνα με αυτή, η γνώση και η αντίληψή μας για τον κόσμο και τα γεγονότα που συμβαίνουν γύρω μας είναι υποκειμενική και περιορισμένη από τον ιδιαίτερο λόγο και τις έννοιες της κουλτούρας και του περιέχοντος χώρου στον οποίο ζούμε, και ως εκ τούτου είναι πάντα μερική και τοπική (Lynch, 1997). Σ' ένα τέτοιο πλαίσιο, η αναζήτηση καθορισμένων μοντέλων για την αντιμετώπιση των αναγκών της συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας, αλλά και της ανάλυσης της συμβουλευτικής ή ψυχοθεραπευτικής πράξης καθίσταται όλο και πιο δύσκολη. Το ζητούμενο πλέον είναι πώς κάθε συμβουλευτική προσέγγιση θα έχει αποτέλεσμα στο συγκεκριμένο άτομο, στο συγκεκριμένο χώρο και χρόνο, χωρίς να βασίζεται σε καθορισμένα μοντέλα, όπως, π.χ., τα αρχικά μοντέλα λήψης αποφάσεων τα οποία υποστηρίζουν ότι υπάρχει ένας και μοναδικός σωστός τρόπος επίλυσης του προβλήματος (Meller, Schwartz, & Cooke, 1998). Σύμφωνα με τους House και Totton (1997), τείνουμε σε μια ποικιλομορφία των πρακτικών της συμβουλευτικής και ψυχοθεραπείας σε αντίθεση με την άποψη η οποία υποστηρίζει ότι υπάρχουν σωστοί και λανθασμένοι τρόποι κλινικών πρακτικών (βλ. Lees, 1999, σ. 6-19).

Όπως αναφέραμε στην αρχή, το ΣΜΕΠ με τη μορφή που παρουσιάζεται στην εργασία αυτή, έχει χρησιμοποιηθεί από το 1995 μέχρι σήμερα στη συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία ατόμων που αντιμετώπιζαν διλήμματα επιλογής καριέρας, συντρόφου, τρόπου ζωής και διασκέδασης. Μέχρι στιγμής η αξιοπιστία του ΣΜΕΠ βασίζεται, από τη μια, στην ανάλυση και παρακολούθηση κλινικών περιπτώσεων, και από την άλλη, στην έρευνα και στα αποτελέσματα της μεθοδολογίας για την επαγγελματική συμβουλευτική και τη λήψη αποφάσεων καριέρας (Marouda-Chatzioulis, 1995), η οποία, όπως αναφέραμε, αποτελεί τη βάση του ΣΜΕΠ. Αναγνωρίζουμε βεβαίως την ανάγκη ελέγχου και αποδείξεων για την απο-



τελεσματικότητα των ψυχολογικών παρεμβάσεων (Roth & Fonagy, 1996), όπως, επίσης, ότι ο σύμβουλος πρέπει να βασίζεται σε τεχνικές οι οποίες δεν είναι απλά και μόνο αποτελεσματικές αλλά έχουν και κλινική χρησιμότητα (Scott & Stradling, 1998). Ως εκ τούτου, περαιτέρω ερευνητική μελέτη είναι απαραίτητη για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του ΣΜΕΠ ως εργαλείου συμβουλευτικής και θεραπευτικής παρέμβασης.

### Βιβλιογραφία

- Anderson, J. R. (1993). Problem solving and learning. *American Psychologist*, 48, 35-44.
- Bell, D. E. (1982). Regret in decision making under uncertainty. *Operations Research*, 30(5), 961-981.
- Blustein, D. L., Prezioso, M. S., & Schultheiss, D. P. (1995). Attachment theory and career development: Current status and future directions. *The Counseling Psychologist*, 23(3), 416-432.
- Bonner, R. L., & Rich, A. R. (1987). Toward a predictive model of suicide ideation and behavior: Some preliminary data in college students. *Suicide and Life-threatening Behavior*, 17, 50-63.
- Cantor, N., & Mitchell, W. (1979). Prototypes in person perception. In Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 12, pp. 3-51). New York: Academic.
- Carlson, J. (1991). On beyond Adler. *Individual Psychology*, 47, 2.
- Coren, A. (1996). Brief therapy-base: Metal or pure gold. *Psychodynamic Counseling*, 2, 22-38.
- Dixon, N. F. (1981). *Preconscious processes*. Cichester, UK: Wiley.
- Dixon, W. A., Heppner, P. P., Burnett, J. W., Anderson, W. P., & Wood, P. K. (1993). Distinguishing among the antecedents, concomitants and consequences of problem solving appraisal and depressive symptoms. *Journal of Counseling Psychology*, 40, 357-364.
- D'Zurilla, T. J., & Goldfried, M. R. (1971). Problem solving and behavior modification. *Journal of Abnormal Psychology*, 78, 107-126.
- Elliott, T. R. (1992). Problem-solving appraisal, oral contraceptive use, and menstrual pain. *Journal of Applied Social Psychology*, 22, 203-207.
- Elliott, T. R., Godshall, F., Shrout, J. R., & Witty, T. E. (1990). Problem-solving appraisal, self-reported study habits, and performance of academically at-risk college students. *Journal of Counseling Psychology*, 37, 203-207.
- Friedman, H. S. (Ed.). (1991). *Hostility, coping and health*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Freud, S. (1923). *The Ego and the Id*. London: Hogarth.
- Fox, M. S. (1985). Knowledge representation for decision support. In L. B. Methlie & R. H. Sprague (Eds.), *Knowledge representation for decision-support systems* Amsterdam: Elsevier.
- Grotevant, H., & Cooper, C. (1985). Patterns of interaction in family relationships and the development of identity and role-taking skill in adolescence. *Child Development*, 56, 415-428.
- Heppner, P. P., & Baker, C. E. (1997). Assessment in action: Applications of the Problem Solving Inventory. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 29, 229-241.
- Heppner, P. P., & Krauskopf, C. J. (1987). The integration of personal problem solving processes within counseling. *The Counseling Psychologist*, 15, 371-447.
- Hogarth, R. M., Michand, C., & Mery, J. L. (1980). Decision behavior in urban development: A methodological approach and substantive considerations. *Acta Psychologica*, 45, 95-117.
- House, R., & Totton, N. (1997). *Implausible*

- professions: Arguments for pluralism and autonomy in psychotherapy and counseling. Ross-on-Wye, UK: PCCS Books.
- Humphreys, P. C. (1986). Intelligence in decision support. In B. Brehmer, H. Jumgermann, P. Lourens, & G. Seron (Eds.), *New directions on research in decision making* Amsterdam: North Holland.
- Humphreys, P. C., & Berkeley, D. (1983). Problem-solving calculi and levels of knowledge representation in decision making. In P. W. Scholtz (Ed.), *Decision making under uncertainty* (pp. 121-157). Amsterdam: Elsevier.
- Humphreys, P. C., & McFadden, W. (1980). Experiences with MAUD: Aiding decision structuring versus bootstrapping the decision maker. *Acta Psychologica*, 45, 51-69.
- Humphreys, P. C., & Wisudha, A. (1982). *MAUD4 decision analysis unit technical report* (No 82-5). London: London School of Economics.
- Janis, I. L., & Mann, L. (1977). *Decision making: A psychological analysis of conflict, choice and commitment*. New York: The Free press.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1996). Conflict resolution and peer motivation programs in elementary and secondary schools: A review of the research. *Review of Educational Research*, 66, 459-506.
- Johnson-Laird, P. N. (1983). *Mental models*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Jumgermann, H. (1985). Inferential processes in the construction of scenarios. *Journal of Forecasting*, 4, 321-327.
- Kanfer, F. H., & Busemeyer, J. R. (1982). The use of problem solving and decision making in behavior therapy. *Clinical Psychology Review*, 2, 239-266.
- Keeny, R., & Raiffa, H. (1976). *Decisions with multiple objectives: Preferences and value trade-offs*. New York: Wiley.
- Latack, J. K. (1989). Work, stress and careers: A preventive approach to maintaining organizational health. In M. B. Arthur, D. T. Hall, & B. S. Lawrence (Eds.), *Handbook of career theory* (pp. 252-274). New York: Cambridge University Press.
- Lees, J. (1999). What is clinical counseling? In J. Lees (Ed.), *Clinical counseling in context* (pp. 6-19). London: Routledge.
- Lopez, F. G., Gover, M. R., Leskela, J., Sauer, E. M., Schrimmer, L., & Wyssmann, J. (1997). Attachment styles, shame, guilt, and collaborative problem-solving orientations. *Personal Relationships*, 4, 187-199.
- Lynch, G. (1999). A pragmatic approach to clinical counseling in context. In J. Lees (Ed.), *Clinical counseling in context* (pp. 20-33). London: Routledge.
- Mannoni, O. (1976). *The theory of unconscious*. London: Pantheon.
- Marouda-Chatjoulis, A. (1995). *The process of representation and development of knowledge in career decision making and counseling*. Unpublished doctoral thesis, London School of Economics, University of London.
- Mason, R. O., & Mitroff, I. I. (1981). *Challenging strategic planning assumptions*. New York: Wiley.
- McClam, T., & Woodside, M. (1994). *Problem solving in the helping professions*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Meller, B. A., Schwartz A., & Cooke A. D. J. (1998). Judgment and decision making. *Annual Review of Psychology*, 49, 447-552.
- Minsky, M. (1977). Frame-system theory. In P. N. Johnson-Laird & P. C. Wason (Eds.), *Thinking: Readings in cognitive science* Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Neal, G. W., & Heppner, P. P. (1986). Problem solving self-appraisal, awareness, and utilization of campus helping resources. *Journal of Counseling Psychology*, 33, 39-44.
- Ντάβου, Μ. (2000). *Οι διεργασίες της σκέψης στην εποχή της πληροφορίας: Θέματα γνωστικής ψυχολογίας και επικοινωνίας*. Αθήνα: Παπαζήσης.
- Nystul, M. (1999). Problem-solving counseling: Integrating Adler's and Glasser's theories. In

- R. E. Watts & J. Carlson (Eds.), *Interventions and strategies in counseling and psychotherapy* (pp. 31-42). Philadelphia: Taylor & Francis.
- Roth, A., & Fonagy, P. (1996). *What works for whom?* New York: Guilford.
- Sandler, J., & Sandler, A. M. (1978). On the development of object relationships and affects. *International Journal of Psychoanalysis*, 59, 285-295.
- Schank, R. C., & Abelson, R. P. (1977). *Scripts, plans, goals and understanding*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Scott, M. (1999). The problem-solving pilgrim: A goal-oriented approach to clinical counseling. In J. Lees (Ed.), *Clinical counseling in context: An introduction* (pp. 64-79). London: Routledge.
- Scott, M. J., & Stradling, S. G. (1998). *Brief group therapy: Integrating individual and group behavior therapy*. Chichester, UK: Wiley.
- Sjoberg, L. (1980). Volitional problems in carrying through a difficult decision. *Acta Psychologica*, 45, 123-132.
- Svenson, O. (1979). Process descriptions of decision-making. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23, 86-112.
- Toda, M. (1976). The decision process: A perspective. *International Journal of General Systems*, 3, 79-88.
- Tversky, A., & Kahnemann, D. (1974). Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. *Science*, 211, 453-48.
- Vari, A., Vessenyi, A., & Paprika, D. (1987). Argumatics: Representation and facilitation of decision making negotiations. In P. C. Humphreys & R. M. Lee (Eds.), *Knowledge representation in organization: Social modelling approach* (pp. 82-96). London: Wiley.
- von Winterfield, D. (1980). Structuring decision problems for decision analysis. *Acta Psychologica*, 45, 71-93.
- Von Winterfield, D., & Edwards, W. (1986). *Decision analysis and behavioral research*. New York: Cambridge University Press.
- Wooler, S., & Lewis, B. (1982). Computer-assisted careers counseling: A new approach. *British Journal of Guidance and Counseling*, 10(2), 125-135.

### Παράρτημα 1

Άσκηση των Janis και Mann (1977): Ο Μάνος στην άσκηση αυτή συμπλήρωσε τα θετικά και αρνητικά κριτήρια για το επάγγελμα 'δάσκαλος' που αποτελεί μία από τις εναλλακτικές επαγγελματικές λύσεις.

Όνομα: Μάνος Σ. .... Ηλικία: 18 Φύλο: Άρρεν

1<sup>η</sup> εναλλακτική επαγγελματική λύση: Δάσκαλος

	Θετικά σημεία (+)	Αρνητικά σημεία (-)
<b>A. Πλεονεκτήματα (+)</b> ή <b>μειονεκτήματα (-)</b> <b>για το ίδιο άτομο</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Τακτικός μισθός</li> <li>- Ενδιαφέρουσα δουλειά</li> <li>- Δυνατότητα εξέλιξης</li> <li>- Καλή σύνταξη</li> <li>- Ελεύθερος χρόνος</li> <li>- Επαφή με παιδιά</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Μεγάλη υπευθυνότητα, δουλεύεις με παιδιά, με τη μόρφωση και την ανατροφή παιδιών.</li> <li>- Πρέπει να είσαι πολύ καλός στη δουλειά σου.</li> <li>- Πρέπει να έχεις μεγάλη υπομονή, καλή διάθεση</li> </ul>
<b>B. Πλεονεκτήματα (+)</b> ή <b>μειονεκτήματα (-)</b> <b>για τους σημαντικούς άλλους (γονείς, παιδιά, φίλους, άλλους συγγενείς)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Το κύρος της οικογένειας στην κοινωνία είναι καλό</li> <li>- Έχεις ελεύθερο χρόνο για την οικογένειά σου</li> <li>- Μπορείς να βοηθήσεις τα παιδιά σου στη μόρφωσή τους</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Δεν μπορείς να βγάλεις πολλά λεφτά και να κάνεις την οικογένειά σου πλούσια.</li> </ul>
<b>Γ. Αυτο-παραδοχή (+)</b> ή <b>αυτο-απόρριψη (-)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Είναι μια δουλειά που εκτιμάται ιδιαίτερα για τις ηθικές αξίες. Δεν θα υπάρξει ανάγκη να συμβιβάζεις τα προσωπικά σου πιστεύω.</li> <li>- Μέσα από τη δουλειά του δασκάλου μπορείς να εκπληρώσεις τα προσωπικά πιστεύω και να βοηθήσεις στην ανάπτυξη του άμεσου κοινωνικού σου περιβάλλοντος</li> </ul>	
<b>Δ. κοινωνική παραδοχή (+)</b> ή <b>κοινωνική απόρριψη (-)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Κοινωνική παραδοχή από γονείς, φίλους, άλλους συγγενείς ... από όλη την κοινωνία</li> </ul>	

## Παράρτημα 2

## Συνοπτικός πίνακας των αποτελεσμάτων από τις διάφορες συνεδρίες που είχε η Ιωάννα (17 ετών) με την Ανάλυση Πολλαπλών Κριτηρίων Ωφελιμότητας

Επαγγελματικές επιλογές / Κριτήρια	Ψυχολόγος	Φιλολόγος	Κατάστημα με δίσκους	Ηθοποιός	Τίποτα (Γάμος)	Σημαντικότητα των κριτηρίων για κάθε επαγγελματική επιλογή
Ανθρώπινη επαφή	100	100	67	33	0	0.31
Καθημερινότητα						
Ρουτίνα	71	100	86	100	0	0.35
Λιγότερο άγχος	100	100	0	40	80	0.16
Ελεύθερος χρόνος	100	100	100	100	0	0.04
Συγκεκριμένο το αντικείμενο του επαγγέλματος	75	0	0	0	100	0.14
Συνολική προτίμηση	98	88	59	51	18	

Πηγή: Marouda-Chatjoulis, 1995.

## A proposal for a problem solving process model for counseling in personal dilemmas and conflicts

ATHENA MAROUDA-CHATJOULIS  
University of Athens, Greece

### ABSTRACT

This article presents the Problem Solving Process Model for Counseling (PSPM-C) and psychotherapy. The model has been used for the counseling and psychotherapy of young adults facing dilemmas in their goals and education, difficulties in the accomplishment of their separation-individuation processes, and having particular problems in their career decision making, their intimate relationships, their choice of friends and life style. For the creation of the model, decision theory as well as the systems theory were used. The model postulates two basic principles: first, each individual perceives, structures and represents a problem according to his own subjective way. This subjective way is based on the individual's small world (prejudices, past experiences, future plans, expectations) and his interactions with the social and cultural context that contains him and the solution of his problem. Second, the different subjective perceptions of a problem may result in more than one representation of the same problem and thus in more than one solution of the problem. The model is constituted of the three generic phases of the decision making process, i.e., *problem awareness*, *problem structuring*, and *problem evaluation*, incorporating within them three different ways of problem representation, i.e., *Future Scenarios frame*, *Multi-Attribute-Utility (MAU) frame*, and *Rule-based frame*. The counseling process follows these phases and is based on the different ways individuals conceptualize and represent their problem during the counseling sessions.

*Key words:* Cognitive schemas, Counseling, Problem Solving.

*Address:* Athena Marouda-Chatjoulis, Department of Communication & Media Studies, University of Athens, 5 Stadiou Str., 105 62 Athens, Greece. E-mail: athchatj@hol.gr