

Η ΠΡΩΤΗ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΤΟΝ ΘΕΡΑΠΕΥΟΜΕΝΟ

Νικόλαος Μανάφης, Κοινωνικός Λειτουργός
Θεσσαλονίκη, 2023

Πριν τη πρώτη συνάντηση

Κάθε συνέντευξη επηρεάζεται από τα γεγονότα που αντιμετωπίζει το άτομο και τα συναισθήματα του πριν ακόμα αρχίσει. Τα κίνητρα του ατόμου ή οι αντιστάσεις του χρωματίζουν την αρχή και την πορεία της συνέντευξης. Αν το άτομο έρχεται με δική του πρωτοβουλία στη συνέντευξη και επιδιώκει την επαφή με τον θεραπευτή για ικανοποίηση υλικών ή και συναισθηματικών αναγκών, τα κίνητρα του είναι θετικά και η αρχή της συνέντευξης σχετικά εύκολη. Αν όμως εξαναγκάζεται να προσέλθει χωρίς τη θέληση του, τότε η ύπαρξη αντιστάσεων είναι συχνά εμφανής από την αρχή. Το δυσάρεστο αυτό κλίμα δεν προδικάζει οπωσδήποτε και αποτυχία της συνέντευξης.

Σε αυτό το προπαρασκευαστικό στάδιο αρκετά σημαντικό ρόλο παίζει και ο φυσικός χώρος, ο χώρος δηλαδή που θα διεξαχθεί η πρώτη συνάντηση, όπως επίσης και οι συνθήκες της συνέντευξης.

Φυσικός χώρος- συνθήκες συνέντευξης

Ο φυσικός χώρος αποτελεί ένα γραφείο συνήθως, που είτε είναι το ατομικό γραφείο του θεραπευτή, είτε αποτελεί χώρο συναντήσεων. Θα πρέπει να διασφαλίζεται η εχεμύθεια πληροφοριών, να υπάρχει ηχομόνωση, διακριτικότητα από τους συναδέλφους, ώστε να μην διακόπτεται η συνέντευξη. Παρόλο που οι συνθήκες αυτές φαντάζουν εξωπραγματικές τις περισσότερες φορές, θα πρέπει να διασφαλίζεται η κάλυψη των ανωτέρων προδιαγραφών. Η πρώτη συνάντηση στο γραφείο του θεραπευτή περιχαρακώνει τα επαγγελματικά όρια και προσδίδει κύρος και εμπιστοσύνη.

Η πρώτη συνάντηση μπορεί βέβαια να γίνει και σε άλλους χώρους, όπως την αυλή ενός σχολείου, τον χώρο του νοσοκομείου ή σ' ένα γραφείο με άλλους συναδέλφους.

Σε κάθε περίπτωση ο θεραπευτής θα πρέπει να διασφαλίζει την ιδιωτικότητα του ατόμου. Ακόμα και να ζητάει από τους συναδέλφους του αν μπορούν να αποχωρήσουν κατά τη διάρκεια της πρώτης συνάντησης από τον κοινόχρηστο χώρο. Αν δεν υπάρχει αυτή η δυνατότητα ενημερώνουμε τον εξυπηρετούμενο για την ύπαρξη άλλων συναδέλφων στον χώρο και τον ρωτάμε αν υπάρχει κάποιο πρόβλημα με αυτό.

Πρώτη συνάντηση - συνέντευξη

Το θεμέλιο της εργοθεραπευτικής διαδικασίας είναι η πρώτη συνάντηση - συνέντευξη με τον θεραπευόμενο που γίνεται και η αξιολόγησή του. Ο εργοθεραπευτής σε αυτό το στάδιο είναι σημαντικό να κερδίσει την εμπιστοσύνη του θεραπευόμενου, να εξασφαλίσει την άνεσή του, να τον κάνει να αισθανθεί χαλαρωμένος και ελεύθερος ώστε να μπορέσει να συνεργαστεί και να μιλήσει για το θέμα που τον απασχολεί. Πέρα από αυτό ο εργοθεραπευτής συλλέγει, οργανώνει και ερμηνεύει τις πληροφορίες εκείνες που του είναι απαραίτητες για τον καθορισμό των ικανοτήτων και των αδυναμιών του θεραπευόμενου. Έχοντας ανεπτυγμένη την ενσυναίσθηση, ο εργοθεραπευτής θα καταφέρει να ενισχύσει το ενδιαφέρον του εξυπηρετούμενου, θα τον προσεγγίσει ευκολότερα και θα 'εκμαιεύσει ανώδυνα' τις πληροφορίες για την αξιολόγηση. Συγχρόνως πρέπει να τονίζει τις ικανότητές του και να δείχνει κατανόηση στο πρόβλημά του.

Απαραίτητα στοιχεία της ενσυναίσθησης στην αξιολόγηση είναι το 'ζεστό κλίμα' και η θετική αντιμετώπιση από τον θεραπευτή, η γνησιότητα και η ειλικρίνεια, η κατανόηση, η αποδοχή και τέλος η θεμελίωση της θεραπευτικής σχέσης με στόχο τη θεραπευτική συνεργασία.

Ο εργοθεραπευτής αρχικά έχει να αντιμετωπίσει την πρόκληση να αισθανθεί ο θεραπευόμενος ότι τον ακούει προσεκτικά, χωρίς προσδοκίες ή κριτική. Είναι σημαντικό για τον ίδιο να νιώσει ότι ο θεραπευτής τον αποδέχεται, προκειμένου να αισθανθεί ασφάλεια και να αφεθεί να συμμετάσχει στην θεραπευτική διαδικασία. Στην αξιολόγηση και ειδικά στις τεχνικές συνέντευξης ο εργοθεραπευτής μπορεί να δείξει την ενσυναίσθητική του κατανόηση, λεκτικά ή μη λεκτικά. Χαρακτηριστικά όπως η οπτική επαφή, η σωματική γλώσσα, το φωνητικό ύφος, η λεκτική ακολουθία και η χρήση ερωτήσεων είναι απαραίτητες δεξιότητες που πρέπει να έχει ένας καλός θεραπευτής προκειμένου να ενισχύσει και να χρησιμοποιήσει σωστά την ενσυναίσθηση.

Πρώτα βήματα

Στην αρχή της πρώτης συνάντησης, ο θεραπευτής αρχικά:

- Καλωσορίζει το άτομο και του δίνει χρόνο να περιεργαστεί στον χώρο, ώστε να νιώσει άνεση και ασφάλεια
- Συστήνεται και του εξηγεί τον ρόλο του

πχ – Καλησπέρα. Ονομάζομαι Μανάφης Νικόλαος και είμαι κοινωνικός λειτουργός στη Δομή Σερρών. Επιπλέον, είμαι πρόσωπο αναφοράς για θέματα έμφυλης βίας και ζητήματα προστασίας ανηλίκων

- Τον ενημερώνει για την τήρηση απορρήτου,

πχ – Πριν αρχίσουμε τη συνάντηση μας θα ήθελα να σας ενημερώσω ότι δεσμεύομαι από το απόρρητο και οποιαδήποτε πληροφορία θα μείνει μεταξύ μας

- Τον ενημερώνει και υπογράφεται έντυπο συγκατάθεσης και από τις δυο πλευρές περί της διαχείρισης προσωπικών στοιχείων (νόμος GDPR), εφόσον υπάρχει
- Μπορεί να ξεκινήσει τη συνέντευξη με μια ερώτηση ανοιχτού τύπου

πχ – Τι σας έφερε εδώ; ή – Πως μπορώ να σας βοηθήσω

Αποφεύγονται ερωτήσεις του τύπου: Ποιο είναι το πρόβλημα; Τι ζήτημα αντιμετωπίζετε; και γενικώς ερωτήσεις που προσδίδουν αρνητική χροιά

Με λίγα λόγια...

Ο **στόχος** της συνέντευξης πρέπει να είναι ξεκάθαρος και να τον συμμερίζονται και τα δυο μέρη. Διατυπώνεται απλά και σύντομα για να είναι κατανοητός και να μη δημιουργεί άγχος, ερωτηματικά και αμφισβητήσεις για παρέμβαση στην προσωπική ζωή του ατόμου.

Ο **ρόλος** του θεραπευτή διευκρινίζεται στην αρχή της διαδικασίας. Στο σημείο αυτό ο θεραπευόμενος μπορεί να έχει ερωτήματα σχετικά με το πρόσωπο που συναντάει. Απαντήσεις σε προσωπικές ερωτήσεις σχετικά με την ηλικία, τον τόπο προέλευσης, την οικογενειακή κατάσταση ή άλλες προσωπικές ερωτήσεις αποφεύγονται. Αν νιώσει την ανάγκη του ατόμου έντονη, τότε και μόνο οι απαντήσεις του θα είναι ολιγόλογες, ειλικρινείς και απλές, ενώ γρήγορα φροντίζει να επανέλθει στο κύριο θέμα της συνέντευξης. Επιπλέον, ο θεραπευτής αποφεύγει να παρομοιάσει δικές του προσωπικές εμπειρίες με καταστάσεις που περιγράφει ο θεραπευόμενος, πχ – Κι εγώ το έχω νιώσει αυτό; Αυτό που μου περιγράφεις το βίωσα κι εγώ όταν.....

Στο σημείο αυτό της πρώτης συνάντησης, ο θεραπευτής συλλέγει πληροφορίες για το ιστορικό του θεραπευόμενου. Οι πληροφορίες που συλλέγει, εκτός των βασικών στοιχείων, όπως ονοματεπώνυμο, οικογενειακή κατάσταση, ηλικία, κ.α., εξαρτώνονται από:

1. Την ομάδα στόχου, πχ παιδί ή ενήλικος
2. Το πλαίσιο που εργάζεται, άλλες πληροφορίες θα συλλέξει αν εργάζεται στον χώρο του νοσοκομείου και άλλες αν εργάζεται σε κάποιο κέντρο εργοθεραπείας
3. Τον στόχο που θέτει

Αφού ολοκληρώσει με τη λήψη του ιστορικού και όλων των απαραίτητων πληροφοριών που χρειάζεται ξεκινά η διαδικασία της αξιολόγησης και η δεύτερη φάση της συνάντησης. Πολλές φορές η πρώτη φάση αλληλοεπικαλύπτεται με τη δεύτερη φάση, χωρίς να υπάρχουν διαχωριστικά όρια.

Κλείνοντας, τη πρώτη συνάντηση συμφωνούνται ο αριθμός των συναντήσεων, ο χρόνος και ο τόπος. Καλό είναι να τηρούνται, εφόσον δεν συντρέχουν σημαντικοί λόγοι, ώστε να υπάρχουν όρια μεταξύ θεραπευτή και θεραπευόμενου.

Προσεκτική παρακολούθηση

Η προσεκτική παρακολούθηση ορίζεται ως η πολιτισμικά-κοινωνικά αρμόζουσα λεκτική και μη λεκτική συμπεριφορά που θα πρέπει να ακολουθείται από τον θεραπευτή, καθώς δίνει την αίσθηση ότι βρίσκεται παρών και «μαζί» με το άτομο. Επιπλέον, βοηθάει τον θεραπευόμενο να νιώσει ότι τον παρακολουθεί και του δίνει τη δυνατότητα να εκφράζεται ελεύθερα. Εμπεριέχει τέσσερις βασικές διαστάσεις:

1. Την οπτική επαφή
2. Τη σωματική γλώσσα
3. Το φωνητικό ύφος
4. Τη λεκτική ακολουθία

Οπτική επαφή: Κατά τη διάρκεια της λεκτικής επικοινωνίας ο θεραπευτής θα πρέπει να διατηρεί οπτική επαφή με το άτομο, δηλαδή να κοιτάζει το άτομο κατά πρόσωπο, χωρίς επιμονή, αλλά συνέχεια και χωρίς διακοπές. Η προσήλωση του βλέμματος στο άτομο υποδηλώνει το ενδιαφέρον του σε αυτό, ότι βρίσκεται εκεί για να τον υποστηρίξει. Η οπτική επαφή θα πρέπει να ακολουθείται και από τις άλλες εκφράσεις προσεκτικής παρακολούθησης- σωματική γλώσσα, φωνητικό ύφος, λεκτική ακολουθία- για να επιτευχθεί η εναρμόνιση των στάσεων και της συμπεριφοράς.

Σωματική γλώσσα: Είναι η ιδιαίτερη στάση του σώματος, άνετη και χαλαρή, η οποία συντονίζεται με τη συνολική θετική, υποστηρικτική διάθεση που μεταδίδει ο θεραπευτής την ώρα της συνέντευξης. Κάθε θεραπευτής έχει τον δικό του τύπο κινητικότητας και εκφραστικότητας του σώματος.

Φωνητικό ύφος: Αλλαγές στον ρυθμό της ομιλίας, στην ένταση και στον τόνο συχνά υποδηλώνουν ενδιαφέρον για το άτομο, αποχρώσεις και διακυμάνσεις που γίνονται εύκολα αντιληπτές σε μη λεκτικό επίπεδο.

Λεκτική ακολουθία: Η συμπεριφορά προσεκτικής παρακολούθησης και ακρόασης χαρακτηρίζεται επίσης από την εστίαση στο αρχικό θέμα της συνέντευξης. Σημασία έχει ο θεραπευτής να κατανοήσει τα μηνύματα του θεραπευόμενου, λεκτικά και μη λεκτικά, παρά να επεκταθεί από το ένα θέμα στο άλλο.

Δεξιότητες Θεραπευτή

Ο θεραπευτής χρησιμοποιεί μια πληθώρα δεξιοτήτων, που βοηθούν το άτομο να μιλήσει και να διατηρήσει τη ροή της επικοινωνίας. Μερικές από αυτές επιγραμματικά είναι οι ακόλουθες:

- a) Εκφράσεις κατανόησης και ενδιαφέροντος
- b) Επαναληπτικά σχόλια
- c) Παράφραση
- d) Ερωτήσεις
- e) Περιλήψεις

Εκφράσεις κατανόησης και ενδιαφέροντος

Σύντομες λεκτικές εκφράσεις, όπως «Καταλαβαίνω αυτό που μου λες», «Σε ακούω», «συνέχισε», ενισχύουν το άτομο στην αφήγηση ιδιαίτερα δύσκολων και δυσάρεστων φάσεων της ζωής τους. Οι εκφράσεις ενδιαφέροντος θα πρέπει να είναι ουδέτερες. Οι εκφράσεις ενδιαφέροντος λειτουργούν υποστηρικτικά και ενισχυτικά για το άτομο. Το άτομο αισθάνεται ότι ο θεραπευτής είναι μαζί του, χαλαρώνει και γίνεται περισσότερο αποκαλυπτικό για αποκάλυψη αγχογόνου η απαγορευτικού υλικού.

Επαναληπτικά σχόλια

Ο θεραπευτής χρησιμοποιεί την τεχνική των επαναληπτικών σχολίων για να μεταφέρει το ενδιαφέρον του σ' ένα θέμα για περισσότερη συζήτηση. Η επανάληψη μιας λέξης ή μιας φράσης είναι επιλεκτική, σύμφωνα με το περιεχόμενο και τον στόχο που υπάρχει. Η επιδίωξη είναι να συζητηθεί το θέμα αυτό περισσότερο, είτε για συγκέντρωση πληροφοριών, είτε για κατανόηση του παρόντος προβλήματος του ατόμου.

Παράφραση

Η παράφραση τροφοδοτεί το άτομο με το ουσιαστικό νόημα των πληροφοριών που δίνει. Λειτουργεί διευκρινιστικά για παροχή περισσότερων πληροφοριών. Η παράφραση διευκρινίζει τις πληροφορίες που δίνει το άτομο με συγκεκριμένα γεγονότα.

Παράδειγμα: Μια μόνη μητέρα που έχει τη φροντίδα του 10χρονου υιού της, τον οποίο παρακολουθείται λόγω προβλημάτων συμπεριφοράς, σας αναφέρει κατά τη διάρκεια της συνάντησης

Μητέρα: Δεν ξέρω τι να κάνω. Είμαι μόνη μου και προσπαθώ να κάνω τα πάντα για το παιδί αυτό. Με ανησυχεί η συμπεριφορά του και η επιθετικότητα που βγάζει...Πολλές φορές αναγκάζομαι να τον αφήνω μόνο του λόγω δουλειάς, αλλά μετά είναι πιο επιθετικός...Κλαίει και με χτυπάει...Δεν ξέρω τι να κάνω...

Θεραπευτής: Αυτή τη στιγμή ανησυχείτε πρώτα απ' όλα για την ασφάλεια του παιδιού σας και την συμπεριφορά του...

Μητέρα: Ακριβώς. Εσείς τι έχετε να μου προτείνετε;

Ερωτήσεις

Οι ερωτήσεις στην επικοινωνιακή σχέση έχουν ιδιαίζουσα σημασία. Χρησιμοποιούνται για να προκαλέσουν απαντήσεις σχετικά με το πρόβλημα του ατόμου, να συγκεντρώσουν πληροφορίες για το ιστορικό, να συμβάλλουν στην κατανόηση του ατόμου. Οι ερωτήσεις μπορεί να είναι κλειστού ή ανοιχτού τύπου. Οι κλειστές ερωτήσεις κατευθύνουν το άτομο σε απλές, μονολεκτικές απαντήσεις, περιορίζουν και κλείνουν το είδος της ανταπόκρισης. Η ανοιχτή ερώτηση δίνει την ευθύνη και την ευκαιρία στο άτομο να επιλέξει την απάντηση του από ένα ευρύ φάσμα πιθανών απαντήσεων.

Παραδείγματα κλειστού τύπου: Πόσα παιδιά έχετε; Θα έρθετε αύριο;
Εργάζεσαι κάθε μέρα

Παραδείγματα ανοιχτού τύπου: Τι συνέβη ακριβώς τότε...; Πως είναι τα πράγματα στο σπίτι; Θα θέλατε να μιλήσουμε περισσότερο γι' αυτό;

Οι ανοιχτές ερωτήσεις προτιμούνται, καθώς παρέχουν περισσότερα περιθώρια στο άτομο για αυτοέκφραση και ανάπτυξη.

Περίληψεις

Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης ή/ και στο τέλος, είναι σκόπιμο να χρησιμοποιηθεί η τεχνική της περίληψης. Τμηματικές περιλήψεις και ανακεφαλαιώσεις προηγούμενων αποσπασμάτων της συνέντευξης συμβάλλουν συχνά στη διευκρίνιση της επικοινωνίας. Βοηθείται έτσι το άτομο να κατανοήσει καλύτερα την υποκειμενική εμπειρία και να ανατροφοδοτηθεί με σημαντικά τμήματα της λεκτικής επικοινωνίας.