

# **PSIHOLOGIE - PSIHOTERAPIE**

Colecție coordonată de  
**Simona Reghintovschi**





RICHARD NELSON-JONES

# Manual de consiliere

Traducere din engleză de  
Clara Ruse





Editori:  
SILVIU DRAGOMIR  
VASILE DEM. ZAMFIRESCU

Director editorial:  
MAGDALENA MĂRCULESCU

Redactor:  
RALUCA HURDUC

Coperta:  
FABER STUDIO (Magda Radu)

Director producție:  
CRISTIAN CLAUDIU COBAN

Dtp:  
GABRIELA CHIRCEA

Corectură:  
ELVIRA ARTIC, RODICA PETCU

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României  
NELSON-JONES, RICHARD

Manual de consiliere / Richard Nelson-Jones ; trad din  
engleză de Clara Ruse. - București : Editura Trei, 2014  
Bibliogr.  
ISBN 978-973-707-998-5

I. Ruse, Clara (trad.)

159.922.8

159.964.2

Copyright © Richard Nelson-Jones, 2007

Ediția în limba engleză publicată de SAGE Publications of London,  
Thousand Oaks, New Delhi and Singapore.

Prezenta ediție publicată prin acord cu Agenția Literară SUN.

*Copyright © Editura Trei, 2009*

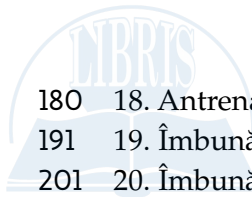
pentru ediția în limba română

O.P. 16, Ghișeu 1, C.P. 0490, București  
Tel.: +4 021 300 60 90 ; Fax: +4 0372 25 20 20  
e-mail: comenzi@edituratrei.ro  
www.edituratrei.ro

ISBN 978-973-707-998-5



9	Prefață
11	<b>Partea I: Introducere</b>
13	1. Cine sunt consilierii și persoanele care acordă sprijin?
24	2. Care sunt abilitățile fundamentale de consiliere?
33	3. Abordări în consiliere
43	4. Consilierii și clienții ca persoane diferite
53	5. Relația de consiliere
63	6. Procesul de consiliere
73	<b>Partea a II-a: Tehnici specifice de consiliere</b>
75	7. Înțelegerea cadrului intern de referință
84	8. Demonstrarea atenției și interesului
94	9. Parafrizarea și reflectarea sentimentelor
105	10. Începutul și structurarea
115	11. Adresarea întrebărilor
125	12. Monitorizarea
135	13. Oferirea de provocări și de feedback
144	14. Autodezvăluirea
152	15. Gestionarea rezistențelor și trimiterile
161	16. Facilitarea rezolvării de probleme
171	17. Instruire, demonstrare și repetiție



- 180 18. Antrenarea clienților în relaxare  
191 19. Îmbunătățirea limbajului intern al clienților  
201 20. Îmbunătățirea regulilor clienților  
210 21. Îmbunătățirea percepțiilor clienților  
219 22. Negocierea temei pentru acasă  
228 23. Conducerea ședințelor de mijloc  
239 24. Terminarea consilierii
- 251 **Partea a III-a: Alte considerații**
- 253 25. Consilierea multiculturală și în funcție de sex  
264 26. Dileme și aspecte etice  
274 27. Obținerea de sprijin și supervizarea  
284 28. Cum este posibil să devii mai calificat?
- 295 Anexa 1. Bibliografie cu note  
304 Anexa 2. Asociații profesionale din Marea Britanie,  
Australia și America



# Activități

- 81 7.1 Identificarea cadrului intern de referință al clientului
- 82 7.2 Observarea și evaluarea răspunsurilor interne și externe
- 92 8.1 Sporirea conștientizării mesajelor corporale potrivite și nepotrivite
- 92 8.2 Evaluarea mesajelor corporale pentru demonstrarea atenției și interesului
- 93 8.3 Îmbunătățirea modului de demonstrare a atenției și interesului
- 104 9.1 Abilități de parafrizare
- 104 9.2 Abilități de reflectare a sentimentelor
- 113 10.1 Abilități de începere și de structurare a ședințelor
- 123 11.1 Evaluarea și formularea întrebărilor
- 124 11.2 Împletirea ascultării active cu întrebări
- 133 12.1 Monitorizarea sentimentelor, reacțiilor fizice și a gândurilor
- 133 12.2 Monitorizarea situațiilor, gândurilor și a consecințelor
- 134 12.3 Monitorizarea mesajelor verbale, vocale și corporale
- 142 13.1 Abilități de oferire a provocărilor
- 143 13.2 Abilități de oferire de feedback
- 150 14.1 Demonstrarea implicării



151	14.2 Dezvăluirea de informații personale
160	15.1 Gestionarea rezistențelor
160	15.2 Trimiterile
169	16.1 Facilitarea rezolvării de probleme
178	17.1 Folosirea abilităților demonstrative
179	17.2 Folosirea abilităților de repetiție și de instruire
190	18.1 Antrenarea unui client în relaxare
199	19.1 Asistarea unui client în folosirea unui limbaj intern productiv
209	20.1 Asistarea unui client în îmbunătățirea unei reguli
217	21.1 Asistarea unui client în testarea realității unei percepții
226	22.1 Negocierea temei pentru acasă
227	22.2 Identificarea surselor de suport și a resurselor
237	23.1 Practicarea conducerii celei de-a doua ședințe
248	24.1 Considerații privind terminarea procesului de consiliere
248	24.2 Terminarea unei serii de ședințe de consiliere
262	25.1 Consilierea multiculturală
263	25.2 Consilierea în funcție de sex
272	26.1 Dileme și problematici etice în practica acordării de consiliere
273	26.2 Luarea deciziilor privind dilemele și problematicile etice
282	27.1 Beneficierea de sprijin și supervizarea
293	28.1 Cum să devii mai competent

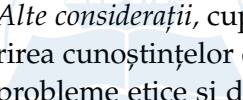




## Prefață

Cei care se folosesc de abilitățile de consiliere pot fi împărțiți în două grupuri: consilieri/psihoterapeuți acreditați profesional și persoane care acordă sprijin. Persoanele care acordă sprijin sunt acelea care se folosesc de abilitățile de consiliere ca para-profesioniști sau cvasiconsilieri, ca parte integrantă a rolurilor lor profesionale care în principiu nu includ consiliere, în activitățile de voluntariat în consiliere sau în grupurile de suport. Principiul scop al acestei cărți este de a susține formarea și practica unor astfel de persoane care acordă sprijin. În plus, cartea poate fi folosită ca o introducere în abilitățile de consiliere pentru cei care intenționează să ajungă consilieri profesioniști.

Cartea este împărțită în trei părți. *Partea I, Introducere* constă din șase capitole care pun bazele înțelegerii folosirii abilităților de consiliere în anumite situații. *Partea a II-a, Tehnici specifice de consiliere*, constă din 18 capitole desemnate a prezenta o gamă largă de abilități fundamentale de consiliere. Fiecare capitol descrie o abilitate, oferă unul sau mai multe exemple ale folosirii acesteia și încurajează apoi cititorii să pună în practică abilitatea prin îndeplinirea uneia sau a mai multor activități. *Partea a III-a,*

- 
- 10 *Alte considerații*, cuprinde patru capitole care au ca obiectiv sporirea cunoștințelor despre lucrul cu clienți din medii diferite, cu probleme etice și de supervizare și modalitățile în care poți căpăta mai multe abilități. Și în acest caz, capitolele se încheie cu una sau mai multe activități. În plus, ofer o bibliografie cu note și o listă cu date de contact ale asociațiilor profesionale din Marea Britanie, Australia și America.

Richard Nelson-Jones



Partea I

Introducere





## Cine sunt consilierii și persoanele care acordă sprijin?

În cele ce urmează sunt prezentate problematici comune multor oameni:

„Eu și soțul meu ne certăm mult prea mult.”

„Sunt foarte deprimat și nu vreau să fac nimic.”

„Sunt o persoană timidă și aș vrea să mă exteriorizez mai mult.”

„Mă pierd cu firea mult prea ușor cu copiii.”

„Nu mă pot concentra foarte bine atunci când învăț.”

„Devin mult prea stresat de serviciu și atunci mănânc prea mult.”

„Vreau să găsesc o carieră care să mi se potrivească într-adevăr.”

„Vreau să mă adaptez, dar în același timp nu vreau să pierd ceea ce valorizez în cultura mea.”

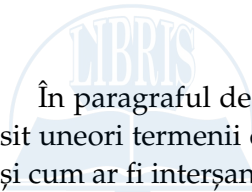
„Țin mult la ea, dar nu prea știu cum să i-o arăt.”

„De-abia m-am pensionat și vreau să rămân activ și fericit.”

„Aș vrea să intru în contact cu punctele mele tari și să am o atitudine pozitivă.”

Există cel puțin șase categorii de persoane care ar putea să ofere sprijin în astfel de situații. În primul rând, este vorba despre psihoterapeuții și consilierii profesioniști. Printre astfel de profesioniști

14 în consiliere și terapie, care au parcurs formări în cadrul unor cursuri acreditate, se numără psihologii clinicieni, consilierii psihologici, psihoterapeuții, consilierii și unii dintre psihiatri și asistenții sociali. În al doilea rând putem aminti paraprofesiștii sau cvasiconsilierii, care pot să aibă o formare considerabilă în consiliere, dar care totuși nu sunt acreditați drept consilieri profesioniști. În al treilea rând sunt cei care se folosesc de consiliere și de abilități de sprijin ca parte a muncii lor. În acest caz, accentul principal al muncii poate fi cel de predare, conducere, supervizare sau oferire de servicii religioase, de asistență socială, medicale, financiare, legale și sindicale. În cadrul acestor activități este nevoie ca persoanele care le practică să se folosească uneori de abilități de consiliere pentru a putea atinge maximum de eficiență. În al patrulea rând, există consilierii și persoanele care acordă sprijin psihologic în regim de voluntariat. Voluntarii beneficiază în mod obișnuit de o formare în abilitățile de consiliere. Ei le pot oferi tinerilor servicii de consiliere extrem de utile, în numeroase agenții de voluntariat, cum ar fi Samaritenii. În al cincilea rând este vorba despre oameni care fac parte din rețele de ajutorare sau de suport de diferite grade de formalitate. Astfel de rețele de suport acoperă frecvent arii de diversitate cum ar fi cultura, rasa, orientarea sexuală, și sprijin pentru femei și bărbați. În al șaselea rând există și persoane care acordă sprijin în mod informal. Toți avem ocazia să îi sprijinim pe ceilalți, fie că aceasta se înscrie în cadrul rolului de soț, de părinte, de prieten, de rudă sau de coleg de muncă. Pe lângă consilieri și persoane care oferă sprijin, există acum și instructori care se concentrează asupra nevoilor celor mai puțin afectați. De exemplu, în 2002 și în 2005 au apărut Asociația pentru Instruire și grupul de interes în Coaching Psychology al Societății Psihologice Britanice.



În paragraful de mai sus, ca și în limbajul obișnuit, am folosit uneori termenii de consilieri și persoane care oferă sprijin ca și cum ar fi intersanjabili. Totuși, această confuzie este posibil să devină din ce în ce mai greu de menținut, dat fiind că profesioniștii în consiliere și psihoterapie devin din ce în ce mai bine delimitați și reglementați. Voi clarifica în cele ce urmează unele dintre diferențele dintre consilieri și persoanele care acordă sprijin.

## Cine sunt consilierii?

Aici îi consider consilieri pe toți cei care sunt formați profesional și acreditați pentru a acorda consiliere și a face psihoterapie. Terapia derivă din cuvântul grecesc *therapeia*, care înseamnă vindecare. Încercările de a stabili diferențele dintre consiliere și psihoterapie nu sunt niciodată pe deplin încununate de succes. Dat fiind că, în fapt, consilierea și psihoterapia reprezintă cunoștințe și activități mai degrabă diferite decât uniforme, ne este mai folositor să ne gândim la abordări de consiliere și la terapii psihologice sau „conversaționale”.

Modalitățile prin care consilierea se poate distinge de psihoterapie includ: faptul că psihoterapia are de-a face mai mult cu tulburările psihice decât consilierea; faptul că psihoterapia este de mai lungă durată și mai profundă și că este predominant asociată cu cadrul medical. Totuși, lucrurile nu sunt în niciun caz atât de clar diferențiate. Mulți consilieri își desfășoară activitatea într-un cadru medical sau au clienți cu tulburări psihice recunoscute și oferă servicii de o durată mai îndelungată, care pot fi sau nu de natură psihodinamică profundă.

Există o suprapunere foarte mare între consiliere și psihoterapie. Ca ilustrare a acestei întrepătrunderi, Federația de Psihoterapie

și Consiliere din Australia promulgă „o singură definiție a consilierii și psihoterapiei”. Atât consilierea, cât și psihoterapia sunt procese psihologice care folosesc aceleași modele teoretice. Fiecare accentuează nevoia de a valoriza clientul ca persoană, de a asculta cu atenție și empatie ceea ce au clienții de spus și de a le spori capacitatea de autoajutorare și responsabilitatea pentru propria lor persoană. Date fiind scopurile acestei lucrări, termenii de consiliere și psihoterapie sunt folosiți alternativ. Caseta 1.1 schițează trei exemple de profesioniști din domeniul consilierii și psihoterapiei.

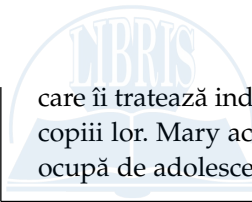
### **Caseta 1.1 Exemple de profesioniști din domeniul consilierii și psihoterapiei**

Sally, 42 de ani, este consilier psihologic acreditat și este solicitată de o mare companie pentru a-i ajuta pe angajați în munca pe care o întreprind și în ceea ce privește dificultățile personale, astfel încât să poată fi mai fericiți și să aibă o mai mare putere de muncă. În plus, Sally are și un mic cabinet privat de care se ocupă în timpul care îi mai rămâne.

Jeff, 38 de ani, este consilier pentru studenți și își desfășoară activitatea într-o universitate. Deși marea majoritate a clienților săi sunt studenți, el acordă consiliere și unora dintre angajații academici și nonacademici. În plus, Jeff conduce grupuri de formare în domenii cum ar fi abilități de studiu, abilități asertive și abilități de gestionare a conflictelor. O altă parte din timp și-o ocupă discutând cu grupuri de studenți despre consiliere și cum să exploatezi la maximum viața de student.

Mary, 56 de ani, este psihoterapeut acreditat în practică privată. Cazuistica sa este constituită în mare parte din clienți adulți pe





care îi tratează individual, în cuplu și, ocazional, și împreună cu copiii lor. Mary activează periodic într-o școală privată unde se ocupă de adolescenți, atât băieți, cât și fete.

Ce înseamnă formare profesională în domeniul consilierii? Deși este un subiect supus modificărilor, următoarele aspecte îi vor oferi cititorului câteva idei în ceea ce privește cerințele. Printre acestea se numără un număr minim de cursuri recunoscute de Asociația Britanică pentru Consiliere și Psihoterapie (BACP), de 400 de ore timp de contact între personal și student, timp în care studenții vor fi supuși unui minimum de 100 de ore de practică supervizată în consiliere. Astfel de cursuri pot avea o durată de un an, în condiții de normă întreagă de studiu, sau se pot întinde pe durata a trei sau patru ani în condiții de normă redusă de studiu. Pentru cei care doresc să se formeze ca psihoterapeuți, formările oferite de către membrii Consiliului Marii Britanii pentru Psihoterapie (UKPT) nu sunt în mod normal mai scurte de patru ani, în condiții de normă redusă de studiu. Astfel de formări includ activitate clinică în supervizare și de obicei terapie personală în orientarea studiată. Federația de Psihoterapie și Consiliere din Australia (PACFA) solicită ca acele cursuri organizate de către asociațiile membre să aibă un minimum de 250 de ore de formare și supervizare.

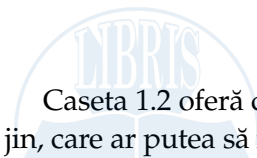
În ceea ce privește calificările profesionale, două puncte merită în continuare menționate. În primul rând, un număr de persoane, cum ar fi unii asistenți sociali și unele asistente medicale, combină calificările profesionale din rolul lor de bază cu anumite calificări profesionale în consiliere și psihoterapie. În al doilea rând, urmarea unui curs acreditat de formare în consiliere sau

18 psihoterapie nu mai poate fi echivalată cu acreditarea, de vreme ce consilierii și psihoterapeuții profesioniști sunt obligați din ce în ce mai mult să își continue dezvoltarea profesională de către asociațiile profesionale din care fac parte.

## **Cine sunt persoanele care acordă sprijin?**

Uneori, așa cum este și cazul manualului lui Gerard Egan, *The Skilled Helper*, termenul de persoană care acordă sprijin este folosit ca un termen generic care se referă la toți cei implicați în folosirea consilierii și abilităților de oferire a sprijinului, fie ei profesioniști în consiliere sau psihoterapie, fie orice altceva. Aici, folosesc termenul de persoană care oferă sprijin într-un sens mai restrâns, pentru a include paraprofesiștii sau cvasiconsilierii, cei care folosesc abilitățile de consiliere ca parte a altor roluri primare, cei angajați în consiliere și sprijin în regim de voluntariat și cei care fac parte din rețele de ajutorare sau de sprijin.

Consilierii paraprofesionali au formare în abilități de consiliere, dar la un nivel inferior acreditării consilierilor sau psihoterapeuților profesioniști. De exemplu, unele asistente medicale au participat la un număr de cursuri de consiliere și pot fi abilitate în gestionarea anumitor categorii de pacienți. Oamenii cu astfel de cunoștințe ar putea fi numiți consilieri în domeniile lor de lucru, de exemplu consilieri asistente medicale. Totuși, dacă termenul de consilier într-un context dat este limitat doar la cei cu calificări profesionale recunoscute și acreditate în aria respectivă, consilierii paraprofesionali ajung să fie considerați persoane care oferă sprijin în virtutea calității date de abilitățile lor de consiliere.



Caseta 1.2 oferă câteva exemple de persoane care acordă sprijin, care ar putea să nu fie considerate consilieri paraprofesionali, dar care se folosesc totuși de abilități de consiliere fie ca parte a activității lor, în situații de voluntariat, fie ca bază pentru grupurile de suport. Exemplele din Caseta 1.2 sunt ilustrative pentru vasta gamă de persoane care folosesc abilitățile de consiliere atunci când activează în rolurile lor de acordare de sprijin.

### **Caseta 1.2 Exemple de persoane care oferă sprijin folosindu-se de abilitățile de consiliere**

Laura, 27 de ani, este consilier voluntar cu normă redusă într-o agenție care este specializată în ajutarea indivizilor, partenerilor și cuplurilor căsătorite cu dificultăți în relații. Uneori, Laura trebuie să se folosească de abilitățile sale pentru a-i ajuta pe clienții care decid să termine o relație să o facă într-un mod cât se poate de constructiv.

Chrissie, 42 de ani, lucrează ca persoană care oferă sprijin într-un centru pentru femei. Chrissie le ajută pe aceste femei nu numai să gestioneze mai bine anumite probleme, ci și să simtă și să reacționeze ca și cum sunt egale, și nu inferioare bărbaților.

Bruce, 47 de ani, este un preot anglican dintr-o mare parohie. El se folosește de abilitățile de consiliere pentru a-i ajuta pe enoriași atât din punct de vedere spiritual, cât și în ceea ce privește problemele personale. El se folosește de abilitățile de consiliere și când ajută cuplurile să se pregătească pentru căsătorie într-un cadru creștin.

Emma, 35 de ani, este profesor de gimnaziu care a participat și la cursuri de abilități în consiliere. Ea se folosește de abilitățile ei pentru a ajuta elevii să își gestioneze mai bine dificultățile de



învățare, deciziile privind alegerile ocupaționale și probleme personale.

Tom, 25 de ani, se întâlnește regulat cu Bill, de 26 de ani, ca parte a unui grup de suport pentru persoane gay. Tom și Bill sunt angajați în acordarea de sprijin reciproc, astfel încât, atunci când se întâlnesc, ei își împart timpul, fiind fiecare dintre ei, pe rând, client și persoana care acordă sprijin.

Sanjay, 34 de ani, este lucrător în domeniul comunitate și tineret într-un oraș în care, în ultimii 50 de ani, un mare număr de imigranți au venit din Asia de Sud. Slujba sa include acordarea de ajutor imigranților sosiți de curând pentru ca aceștia să se adapteze la o nouă cultură, asistându-i pe părinți și copii să relaționeze mai bine și ajutându-i pe tineri să-și găsească activități cu sens și să nu dea de bucluc. Sanjay îi ajută pe oameni și să facă față mai bine atacurilor rasiste.

Tina, 51 de ani, este asistent social și se folosește de abilitățile de consiliere pentru a-i ajuta pe mulți dintre clienții săi să facă față mai bine problemelor practice sau de relație. Tina poate chiar să îi determine pe unii dintre bărbații care erau inițial rezervați să se deschidă să își discute problemele cu ea.

Haideți să ne oprim atenția asupra unor modalități în care persoanele care oferă sprijin pot fi distinse de consilierii și psihoterapeuții profesioniști. Până acum au fost identificate două arii principale de diferențiere. Persoanele care acordă sprijin au *roluri* diferite față de cele ale consilierilor și psihoterapeuților. Consilierii au ca rol de bază conducerea ședințelor de consiliere, fie acestea individuale, de grup sau de familie. Rolul de bază al persoanelor care acordă sprijin este adesea circumscris altei

arii de activitate, aceștia folosindu-se de abilitățile de sprijin fie în condiții de voluntariat, fie în grupuri de suport. În ceea ce privește rolurile diferite, persoanele care acordă sprijin se diferențiază de consilieri în ceea ce privește *formarea*. Consilierii sunt în mod fundamental formați pentru a consilia, în vreme ce persoanele care oferă sprijin pot fi fundamental formate pentru a fi lucrători sociali, asistenți medicali, supraveghetori ai condamnaților puși în libertate sub supraveghere, preoți, asistenți sociali, manageri sau pot avea o mulțime de alte ocupații. Mai mult decât atât, voluntarii au de obicei ca roluri de bază unele ocupații care nu au nimic de-a face cu consilierea, în cadrul căroră este foarte posibil ca ei să fi primit mare parte din formare.

*Obiectivele* sprijinului pot atât să se suprapună peste, cât și să difere de cele ale consilierii. Scopul fundamental al consilierii și psihoterapiei este de a-i ajuta pe clienți să vorbească despre problemele psihologice cu care se confruntă în viețile lor, cum ar fi, de exemplu, faptul de a deveni mai puțin deprimat sau anxios sau de a prelucra deciziile și crizele cu o dimensiune psihologică distinctă pentru ei. Uneori, astfel de probleme psihologice sunt punctele centrale ale sprijinului. Alteori, persoanele care oferă ajutor se folosesc de abilități de consiliere pentru a-i putea ajuta pe oameni să-și gestioneze obiectivele atunci când dimensiunile psihologice evidente le apar ca fiind secundare, dacă nu irelevante beneficiarilor serviciului: de exemplu, faptul de a primi sfaturi legate de sarcină, de punerea în libertate sub supraveghere sau sprijinul celor eliberați pe cauțiune.

*Situațiile* sau contextele pentru acordarea sprijinului pot varia față de cele în care se desfășoară consilierea. Cel mai adesea, consilierea are loc în cabinete, fie acestea private sau instituționale, constituite special pentru desfășurarea unei astfel de activități.