

# Postmodern Openings

ISSN: 2068 – 0236 (print), ISSN: 2069 – 9387 (electronic)

Coverd in: Index Copernicus, Ideas. RePeC, EconPapers, Socionet,  
Ulrich Pro Quest, Cabel, SSRN, Appreciative Inquiry Commons,

Journalseek, Scipio

EBSCO

---

## **Appreciative counselling. Methodological framework**

*Antonio SANDU, Simona PONEA*

Postmodern Openings, 2010, Year 1, VOL.2, JUNE, pp: 5-23

The online version of this article can be found at:

<http://postmodernopenings.com>

---

Published by:

Lumen Publishing House

On behalf of:

Lumen Research Center in Social and Humanistic Sciences

## Appreciative counselling. Methodological framework

[Consilierea apreciativă. Cadre metodologice]

Ph.D. Antonio SANDU<sup>1</sup>

Researcher Assistent Simona PONEA<sup>2</sup>

### Abstract:

Application of counseling as a strategy in social practice, is referring to both indicative assessment function of potentialities and resources of the client, and the interventionist-systemic function for behavioral change through cognitive-behavioral changes. In this article, we focus on counseling techniques that remain an area of excellence in social practice, a fundamental methodological dimension. Whatever the chosen approach to counseling, the operational foundation of the counseling process is the traditional problem-solving process. We can see this as a congruency between human ego problems solving and facilitate the social networking functionality and social systems in which the individual belongs. At the social systems functionality level itself we can identify the area of appreciative counseling.

We can bount the counseling process into five phases:

It can delineate the counseling process into five phases:

1. Building a partnership relation between the counselor and the client
2. Deep exploration of the client's success strategies.
3. Exploring alternatives in partnership between client and counselor through the process of appreciative visioning.
4. Identifying innovative ways to create the desired future for the client himself/ herself
5. Implementation of self-achievement strategy of the client.

We present the main understandings and practical ways of operating in the intentional-nondirectiv appreciative interview. These forms are in full agreement with both the principles of Roger's counseling and principles of

---

<sup>1</sup> Ph.D. Antonio SANDU – Lecturer Ph.D. at Faculty of Law, „Mihail Kogălniceanu” University, Iași and Researcher at Lumen Research Center in Humanistic Sciences, Email: [antonio1907@yahoo.com](mailto:antonio1907@yahoo.com), Phone no.+40 740 151455.

<sup>2</sup> Simona PONEA - Researcher Assistent ar Lumen Research Center in Humanistic Sciences, Iași, Phone 0040 742 80 42 86, Email address [simonaponea@yahoo.com](mailto:simonaponea@yahoo.com)

appreciative inquiry and social constructionism adding an additional effectiveness to applied counseling techniques.

**Keywords:**

counseling, appreciative counseling, appreciative inquiry, nondirectivity, neuro-linguistic programming

Aplicarea consilierii ca strategie în cadrul practicii sociale, vizează atât funcția orientativă de evaluare a potențialităților și a resurselor clientului, cât și cea intervenționist- sistemică de modificare a conduitei prin schimbări cognitive-comportamentale. În articolul de față ne vom îndrepta atenția asupra tehnicilor de consiliere care rămân încă un domeniu de excelență a practicii sociale, o dimensiune metodologică fundamentală. Indiferent de modalitatea aleasă de abordare a consilierii, fundamentul operațional al procesului de consiliere tradițională îl constituie procesul rezolvării problemelor. Acest proces îl putem vedea ca o congruență între rezolvarea problemelor eului uman și facilitarea funcționalității sociale a rețelelor și sistemelor sociale din care individual face parte. Tocmai la nivelul funcționalității sistemelor sociale putem identifica spațiul de referință a consilierii afirmativ-apreciative.

Consilierea este un proces care vizează eminentemente schimbarea. Procesul de schimbare se aplică atât persoanei clientului cât și mediului său social cu rețelele sale complexe care interacționează și se influențează reciproc (formând împreună sistemul client). În ultimii ani, consilierea, ca intervenție socio-pedagogică centrată pe client în genere, absoarbe ipoteze și teorii ale psihologiei personalității orientate și adaptate științelor educației.

**Fundamente teoretice ale consilierii apreciative**

Dintre acestea amintim teoriile cognitive- comportamentale, alături de teoriile comunicării, analiza tranzacțională, și nu în ultimul rând Programarea Neuro-Lingvistică. În peisajul celor mai noi teorii ale comunicării, un loc inedit îl ocupă Programarea Neuro-Lingvistică. Completă și totodată eclectică, N.L.P. oferă un ansamblu de metode și tehnici destinate dezvoltării capacităților de comunicare, prin parcurgerea anumitor etape printre care dezvoltarea capacității noastre de observare, a capacităților de percepție precum și posibilitatea de a ne prezenta mesajele în funcție de informațiile pe care le deținem în prealabil despre interlocutorul sau interlocutorii noștri.

*„În esență, N.L.P. presupune că putem aproxima, fie și într-un sens abstract, creierul uman ca fiind un sistem computațional biologic, deosebit de complex, în care comportamentele noastre s-ar înscrie așadar unor programe de calculator. A renunța la un comportament ne-ecologic pentru noi este echivalent cu a modifica programul respectiv la nivel cerebral, într-o manieră specifică. N.L.P. ne oferă tocmai mijloacele de a modifica aceste programe neuronale și deci de a înlocui un comportament nebenefic cu un altul, mult mai dezirabil pentru individul respectiv”. (Șurubaru, 2002).*

Teoriile neurocibernetice care stau la baza constituirii N.L.P.-ului sunt desigur criticabile din perspectivă ontologică. Aproximarea „creierului”, cu un sistem complex de calcul refuză existența conștiinței ca nivel ontologic.

Pragmatic putem vorbi de „automatizarea” structurilor cognitive și operaționale, astfel încât la nivelul relațiilor interpersonale să putem vorbi despre o funcționalitate de tip neuro- cibernetic a proceselor cognitive și atitudinale.

Datorită statutului de teorie a comunicării, a modalităților specifice de acțiune prin schimbarea paternurilor de interacțiune socială, N.L.P.-ul poate fi adaptat în eficientizarea interviului apreciativ. În articolul de față centrându-ne asupra dimensiunilor consilierii ca act de comunicare, ne vom orienta asupra utilizării N.L.P.-ului într-o formă particulară de consiliere, centrată pe apreciere și anume Interviul intențional- nondirectiv-apreciativ.

Carl Rogers, psiholog de formație, pune la punct „consilierea nondirectivă” ca răspuns la necesitățile unei abordări mai eficiente în domeniul Child Guidance (serviciu de asistență socio-psihologică pentru copiii cu probleme de integrare socială, familială și școlară, făcând parte din sistemul general de protecție a copiilor dezvoltat în SUA) unde a lucrat în prima perioadă a activității sale. Nondirectivitatea denumită și Terapia Centrată pe Client (Client Centred Therapy), are ca punct de plecare așa numita „tendință de autodezvoltare” (traducerea termenului „growth”), autoactualizare, creștere innăscută în ființa umană după opinia lui Rogers. Terapia non-directivă realizează modificarea conduitei cognitiv-comportamentale a clientului prin încurajarea tendinței de autodezvoltare a eului, astfel clientul este el însuși agent al schimbării propriilor conduite și atitudini.

Nondirectivitatea, ca intervenție socială, presupune o serie de reguli dintre care amintim „atitudinea necondiționat pozitivă” atitudine non-estimativă, empatie, încredere deplină în capacitățile clientului, lipsa oricăror sfaturi necerute etc. Aceste modalități particulare ale consilierii centrate pe client, le considerăm fundamentale în consilierea centrată pe apreciere.

Interviul intenționat-nondirectiv are la bază abordarea bazată pe client-Client Centred Approach.

*„Dacă întrevădarea este condusă ferm și orientată cu ajutorul unor întrebări precise, avem de-a face cu un interviu dirijat sau directiv. Dacă întrevădarea este liberă și se desfășoară în jurul unei teme, subiectul având posibilitatea de a se exprima într-o manieră personală, fără nici o întrebare codificată, avem de-a face cu un interviu non-dirijat, non-directiv. În cazul acestuia din urmă se pornește de la principiul că persoana interviuata este cea mai aptă să prezinte propriile gânduri și sentimente. Rolul cercetătorului este de a încuraja subiectul, (clientul) în desfășurarea povestirii, de a-i dovedi că-l ascultă cu atenție, de a-l motiva în exprimarea a ceea ce știe și simte” (Miftode, 2003).*

Interviul non-directiv este utilizat cu precădere în cadrul „anchetelor – intervenție sociale atât pentru cunoașterea laturii calitative a fenomenului investigat, cât și pentru modificarea situației în care se află subiecții clienți” (Miftode, 2003). Non-directivitatea preprezintă renunțarea la oferirea de îndrumări, directive, de sugestii și sfaturi. Dimensiunea intențională vizează orientarea interviului apreciativ către strategiile de succes ale individului, care l-au dus de-a lungul timpului la autodezvoltare și autoapreciere.

Intervenția astfel realizată, având ca tehnică interviul intenționat nondirectiv are ca specific față de non-directivitate așa cum este ea tratată în psihologie faptul că ea nu-și propune să rezolve probleme de natură strict interioară a individului, ci obținerea stării de acord sau echilibru dinamic între nevoile clientului și resursele la care acesta are acces, la nivel individual, de grup sau societal. Intenționalitatea acestui tip de interviu este orientat spre obținerea schimbării structurale și funcționale a clientului și a rețelelor sociale din care acesta face parte.

### **Fazele procesului de consiliere apreciativă**

Se poate delimita procesul de consiliere în cinci faze. Pentru o mai bună înțelegere a acestui model vom oferi ca exemplu un studiu de caz bazat pe un joc de rol.

### Studiu de caz<sup>3</sup>.

*Ionuț este un tânăr de 18 ani, care în ultima jumătate de an prezintă un comportament deviant. Ședințele de consiliere sunt stabilite de către părinți, care sunt îngrijorați mai ales datorită faptului că Ionuț se află într-o perioadă decisivă, aceea de a susține examenul de bacalaureat, de a alege o facultate și respectiv un drum în viață. Ionuț, el însuși, este descumpănit și nu știe ce să facă, iar comportamentul său s-a schimbat de când a intrat într-un anturaj extrem de libertin.*

#### 1. Construirea unei relații de parteneriat consilier-client.

Din perspectiva anchetei apreciative, această fază poate fi considerată ca aparținând etapei de *Define* dintr-un model în 5 etape unde această etapă suplimentară (Define) se adaugă celor 4 D tradițional a anchetei apreciative propuse de Cooperrider. Modelul 5 D separă o etapă suplimentară *Define*, din cadrul etapei *Discovery* tocmai pentru a fixa cadrul necondiționat pozitiv al relației. Relația dintre consilier și client este una de *parteneriat* în autodezvoltare. Consilierul și clientul se privesc reciproc ca fiind parteneri într-o spirală a autodezvoltării apreciative.

#### Întâlnirea 1

*I – Ionuț*

*C – Consilierul*

*I – Bună ziua.*

*C – Bună ziua. Alina Popescu. Încântată de cunoștință. Luați loc vă rog.*

*I – Ionuț Ionescu. Mulțumesc.*

*C – Ce faceți?*

*I – Bine, mulțumesc.*

*C – Mai întâi aș vrea să vă întreb dacă sunteți de acord să ne spunem pe numele mic?*

*I – Da.*

*C – Am fost informată de părinții dumneavoastră că ați acceptat această întâlnire. Nu știu exact care este situația dumneavoastră. Puteți să-mi povestiți?*

*I – Nu știu nici eu. Mama, tata, toată lumea....ei spun că am o problemă. Pentru ei totul e greși, nimic nu le place....nu știu ce vor de la mine...și nici nu înțeleg bine de ce sunt aici.*

---

<sup>3</sup> Prezentul studiu de caz este unul fictiv, bazat pe un joc de rol, care a avut menirea de a sublinia principalele etape ale procesului de consiliere non-directivă cu elemente de apreciativitate.

C – Totul e greșit? Puteți detalia vă rog.

I – Păi că nu mă mai duc la ore, că nu mai iau note mari, că prietenii mei nu sunt ok, că am un anturaj prost, că pierd nopțile, că nu știu dacă mă mai duc la facultate...nu știu .....că totul e greșit.

C – Tu ce părere ai despre aceste lucruri?

I – Nu știu, câteodată le dau dreptate, uneori mă plictisește și chiar mă enervează.

C – Vă enervează?

I – Da, pentru că mă simt aiurea să fie toată lumea pe capul meu. E ok că ies cu băieții sau să merg în cluburi, dar vin părinții mei și prietena mea și zic că nu pot face asta o viață. Mai ales cu prietena mea mă cert de multe ori și ea îmi zice că nu e bine așa, că să mă gândesc.....totul felul de astfel de lucruri. Suntem împreună de aproape 2 ani și de multe ori când ne certăm pe tema asta îmi aduce aminte că nu știe cum am putut să mă schimb atât de mult în jumătate de an...că înainte aveam planuri și că acum nu se mai vede nimic din ceea ce a fost.

C – Spuneți că nu mai e nimic din ele. Puteți explica?

I – Adică sunt departe de acele planuri, departe pentru că fac...nu știu...lucruri care lor nu le convin, mă cert cu toți, mai chiulesc de la școală, pierd timpul și mai ales pentru că vine bacalaureatul și ar trebui să învăț și să-mi aleg o facultate pentru viitorul meu. Uneori părinții mei îmi zic să-mi aleg orice numai să fac o facultate, alteleori îmi spun că nici să nu mă gândesc că o să-mi dea bani pentru facultate și eu să pierd timpul și nopțile și banii muncii de ei.

C – Ce simți în acele momente?

I – Simt că toată lumea e împotriva mea. Înainte să ajung aici eram nervos. Mă simțeam obligat să vin aici de parcă aș fi un nebun. Acum e ca și cum s-au adunat deodată probleme, frustrări....de toate. Sunt nemulțumit că sunt aici, că s-a ajuns așa.

C – Cum crezi că te pot ajuta întâlnirile noastre?

I – Nu știu dacă mă pot ajuta, dar mă gândesc că poate prietena mea are dreptate. De fapt de asta am și acceptat, că poate trebuie să fac ceva, că poate eu sunt problema...fie așa numa să nu mă mai bată nimeni la cap. Oricum dacă nu insistă ea, nu veneam, însă ea e convinsă că așa va fi mai bine și că la toamnă vom putea merge la facultate împreună.

C – Ce părere au ceilalți de decizia ta de a participa la aceste întâlniri?

I – Prietenii mei nu știu, ar râde de mine și ar zice că sunt nebun, părinții cred că speră la ceva, iar prietena mea e cea mai bucuroasă.

C – Din câte am înțeles până în acest moment, situația ta actuală durează de jumătate de an. Îmi poți spune ce s-a întâmplat în acel moment?

I – Nu știu dacă au legătură sau nu...mă rog. Cam acum jumate de an am început să ies în oraș cu băieții, să merg în cluburi, să mă distrez...să am o viață. Mie îmi place, da părinților se pare că nu. Uneori când îmi mai fac morală, că nu e bine, că să mă

*gândesc ce o să fac, că asta nu viață bună, nu mă simt așa de bine. Însă nu ești tânăr o viață întreagă și vreau să mă distrez.*

*C. - Într-adevăr o dată e tinerețea în viață. Aș vrea să știu cum te simți în acest moment când îmi povestești toate acestea?*

*I – Mă simt și bine și rău. Mie îmi place să mă distrez, dar nu-mi place să mă cert cu ai mei. Eu aveam o relație foarte bună cu ei, dar nu știu acum de ce nu le mai place nimic. Și prietena mea la fel...parcă ar ține cu ei. Uneori mă convinge că nu e așa de bine.*

*C – Spuneai mai devreme că părinții și prietena ta vorbesc despre facultate. Tu ce părere ai?*

*I – Eu aș vrea să merg la facultate. Din câte știu de la prieteni mai mari e super tare, mai ales la cămin. Nu știu încă la ce profil, da o să vâd eu până la urmă.*

*C – Din ceea ce mi-ai povestit până acum situația actuală se datorează noului anturaj. Am înțeles bine?*

*I – Da, cred că până la urmă despre asta e vorba...despre prietenii mei, sau mai bine zis ce fac eu cu ei. Până la urmă nimeni nu mă obligă să fac ceva. Problema e că se pare că îi dezamăgesc pe cei din jur și nu prea înțeleg de ce, că nu știu ce să fac pe viitor, adică vreau la facultate...nu știu.*

*C – Ce părere ai dacă de acum încolo ne vom concentra pe ceea ce-ți dorești tu și ce anume ai vrea să faci...să spunem într-un an și poate chiar în 5 ani. E bine așa?*

*I – Bine. Să vedem ce o să iasă.*

*C- Dacă ești de acord întâlnirea de astăzi se finalizează aici și propun să ne revedem peste o săptămână, mai exact marțea viitoare, la ora 11:00 tot aici la birou. Ce părere ai?*

*I – Da e bine. Ne vedem..*

*C – Pe marțea viitoare să fie. La revedere și o săptămână bună.*

*I – Mulțumesc. La fel.*

## **2. Explorarea în adâncime a strategiilor de succes ale clientului.**

Etapa se suprapune metodologic peste etapa „explorarea în adâncime a problemei” din abordarea centrată pe problemă. În consilierea vocațională spre exemplu vom vorbi despre evaluarea aptitudinilor elevului, a performanțelor sale anterioare, a intereselor sale imediate și de perspectivă. În consilierea specifică asistenței sociale, în această etapă de *Discovery* a consilierii apreciative, clientul explorează în parteneriat cu consilierul, propriile strategii afirmative, propriile strategii de succes, resursele pentru schimbare etc .

### **Întâlnirea 2**

*I – Bună ziua!*

*C – Bună ziua!. Ia loc te rog. Cum ți-a fost de la ultima noastră întâlnire?*



I – Bine...cred. Adică primele zile au fost ok. Prietena mea e încântată, însă am avut și o discuție mai puțin plăcută pentru că am fost plecat într-o seară în club și m-am amețit și de la asta ne-am certat. Mă rog.... i-am promis că nu se va mai repeta.

C – Ce ai simțit în timpul discuției cu prietena ta?

I – Am fost nervos, da mai mult avut remușcări. Da cred că acesta este cuvântul potrivit ..remușcări. Până la urmă poate eu greșesc, dar nu știu bine ce să fac, sau cum să fac mai bine.

C – Dacă îți amintești la finalul ultimei noastre întâlniri am stabilit că astăzi vom vorbi despre lucruri pozitive. Poți să-mi spui o poveste proprie de succes?

I – Povest de succes? Nu știu.... Un succes al meu? Da... dacă se poate numi astfel. Îmi amintesc cu plăcere când .. cred că acum un an când am participat la un proiect ecologic. Trebuia să conving câți mai mulți colegi de școală să intre în acest proiect și să facă voluntariat pe ecologie. Trebuia să formăm echipe și să curățăm diferite parcuri din oraș. Și am reușit atunci să adun în echipa mea 15 colegi, tot cam de vârsta mea și împreună am curățat 2 parcuri. Am și primit un premiu pentru cea mai bună echipă.

C – Care a fost contribuția ta la acest succes?

I – Cred că am reușit pentru că am știut cum să-i conving să mi se alature. A fost super. Toată lumea era încântată, am râs mult, ne-am distrat și am și învățat multe lucruri de la coordonatorii de proiect.

C – Cum te-ai simțit în acel moment?

I – Hmm.. m-am simțit adult cu multe drepturi, lăudat, făceam ceea ce-mi plăcea, eram lider de grup...nu știu...eram fericit, îmi erau recunoscute meritele. Alți colegi, și ei tot lideri de la alte grupe, nu au reușit să adune colegi la fel ca mine pentru voluntariat.

C – Să înțeleg că acel moment a fost de succes datorită abilităților tale date de sociabilitate?

I – Da, sociabil. Cel mai mult a contat, cred că eu aveam încredere în mine și în proiectul respectiv. Cred că dacă nu aveam încredere nu avem cum să-i conving și pe ceilalți.

C – Deci mi-ai povestit despre un succes în plan atât profesional cât și personal, în voluntariat, care s-a datorat încrederii în tine și în abilitatea ta de a fi sociabil. Am înțeles bine?

I – Da...acestea au contat foarte mult.

C – Îmi poți povesti un alt mare succes din viața ta?

I – Altă poveste ....nu știu. Nu știu dacă e tot succes, dar atunci am fost foarte lăudat de familie, de prietena mea, de colegi și de profesorii de la școală. Este vorba despre participarea mea la olimpiada de geografie anul trecut, adică în clasa a XI –a. Am ajuns până la faza finală pe țară, am luat locul II. Hmm.. a fost greu, nopți întregi de învățat...râuri, munți, clime și tot așa...și de emoții nu mai zic, mai ales la faza pe țară. A fost prima mea experiență de acest fel...a fost greu...dar și la sfârșit..oau. Și la școală, după asta...toți profii mă știau, mă felicitau și colegii. Super!

C – Cum te-ai simțit în acel moment?

I – Bine, foarte bine. Toată lumea mă felicita, toți erau mândri de mine . ce mai .. eram în al noulea cer.

C – Ce anume crezi că a contribuit la acest succes?

I – Perseverența și dorința mea de a câștiga. Bine că fără părinți și fără prietena mea nu cred că reușeam. Adică uneori mă ascultau ai mei...știu că e de râs, da mă ascultau pe sărite și așa mă verificam cum stau cu materia. Și cu prietena mea, că și ei îi place geografia, făceam teste pe ceas și cine termina primul avea un premiu.

C – Și cine câștiga?

I – La început mai mult ea și râdea de mine și apoi am început să rezolv tot mai repede testele. A fost o perioadă agitată. Chiar uitasem de asta.

C – Să înțeleg că la acest succes au contribuit perseverența ta, dorința de a câștiga și ajutorul primit de la cei din jur?

I – Da, toate trei și cred că important a fost și faptul că îmi place geografia și că înțeleg ușor, adică nu o tocesc.

C - Am observat că cele două povești de succes, proiectul ecologic și olimpiada de geografie sunt un pic apropiate.

I - Da sunt apropiate, adică într-un fel pot fi și apropiate. La geografie le înțelegi unele caracteristici, iar cu ecologia înveți cum să le protejezi. Adică înveți despre râuri, de unde izvorăsc, în ce tipologie se încadrează, iar la ecologie cum să am grijă de ele.

C – Ai observat că azi am vorbit despre lucruri pozitive. Cum te-ai simțit?

I – Bine. E ciudat! Vin la consiliere și vorbim despre ce am făcut eu bine în trecut și nu despre motivul pentru care m-au trimis părinții aici. Oricum mi-am amintit fără să vreau despre multe momente frumoase pentru mine.

C – Îți propun să încheim aici întâlnirea de azi și să revedem peste o săptămână, tot la ora 11:00 iar dacă ai timp și vrei te poți gândi și la alte povești de succes. Ești de acord?

I – Bine...să vedem ce mai gădesc.

C - Este foarte important să îți cont și să te gândești și la ce anume ai făcut pentru ca acea situație să devină un succes pentru tine, cum te-ai simțit și deasemeni motivul pentru care o consideri un succes.

I – Ok...o să fie interesant.

C – Bine atunci. Pe săptămâna viitoare.

I – La revedere!

I – La revedere!

### **3. Explorarea soluțiilor alternative în parteneriat între client și consilier.**

Soluțiile alternative din consilierea clasică, sunt înlocuite din perspectiva consilierii apreciative procesul de visioning apreciativ. Etapa se suprapune celei de *Dream* dn cadrul Anchetei Apreciative. În exemplul nostru anterior, pornind

de la consilierea vocațională se va explora oferta educațională existentă, corelată cu posibilitatea de absorbție ulterioară pe piața muncii și cu propriul design al carierei creionate de client.

### Întâlnirea 3

I – Bună ziua!

C – Bună ziua! Ia loc te rog. Cum ți-a fost de la ultima noastră întâlnire, cum e cu poveștile de succes?

I – Bine. M-am gândit mult la poveștile mele și surprinzător sunt câteva. A fost prima dată când mi-am analizat trecutul ca să zic așa. Am vorbit despre asta și cu ai mei și cu prietena mea și împreună am găsit multe povești...nici nu mă așteptam.

C – Cum te-ai simțit gândindu-te la acestea?

I – A fost bine. Am rețut intens acele momente, au fost importante la vremea respectivă. Și mai ales mi-am dat seama ce au însemnat pentru mine și ce anume am făcut eu atunci.

C – Ți propun să luăm o coală de hârtie și să construim o diagramă SOAR. Aceasta va cuprinde: Puncte tari, Oportunități, Aspirații și Rezultate așteptate. Prin aceasta vom construi „viitorul”. Dacă îți amintești vorbeam la prima întâlnire că vom căuta împreună să aflăm care este planul tău de viitor. Ești de acord?

I – Da. Adică cu un tabel îmi construiesc viitorul. Interesant.

C – Se poate spune și așa. Uite ia această coală, ai și pixul aici și te las 10 minute să completezi tabelul apoi discutăm. E bine așa?

I – Da.

<p>Puncte tari</p> <p>Perseverent;</p> <p>Dornic de a câștiga;</p> <p>Încredere în propriile forțe;</p> <p>Dețin reurse proprii;</p> <p>Mă pot baza pe ajutorul celor din jur;</p> <p>Sociabil;</p>	<p>Oportunități</p> <p>Să merg la o facultate;</p> <p>Să am o relație bună cu familia;</p> <p>Să-mi conving și prietenii să facă și altceva;</p>
<p>Aspirații</p> <p>Să fac o carieră în ecologie;</p>	<p>Rezultate așteptate</p> <p>Să trec bacul cu notă mare;</p> <p>Să intru la facultate;</p> <p>Să intru în cât mai multe proiecte pe ecologie;</p>

C – Ia să vedem cum e.

I – Nu cred că e finală. Cred că poate fi schimbată mereu. Adică unele să le tai de pe listă, ca fiind îndeplinite, altele să le adaug și tot așa. A fost un exercițiu ciudat. Nu am mai auzit de el. Oricum mi-a plăcut. Aș vrea să-l mai completez și acasă. Trebuie să recunosc că nu mă așteptam la asta la prima întâlnire.

#### 4. Identificarea unor căi inovative de a crea viitorul dorit de client pentru sine însuși.

Etapei de *contract* în consilierea centrată pe problemă îi poate corespunde etapa de *Design* în cadrul consilierii apreciative. Etapa de *Design* poate fi definită ca o etapă de identificarea unor căi inovative de a crea viitorul dorit de client pentru sine însuși. Acest pas are ca specific concretețea, și realizabilitatea, destinat să schimbe sistemul client în congruență cu propriile proiecții asupra viitorului.

Continuarea la întâlnirea anterioară

*C - Spune-mi te rog, unde te vezi peste un an?*

*I - Cu siguranță la facultate, încă nu știu la care, geografie sau ecologie...sau poate la amândouă, că se completează...sau cel puțin pentru mine. Și oricum va fi ok...sunt sigur de asta.*

*C - Cum vezi acum șansele tale?*

*I - Cred că sunt mari și cred că le pot realiza.*

*C - Am discutat și astăzi și la întâlnirea trecută despre povești de succes, despre propriile puncte tari și chiar despre planuri. Cum crezi că te pot ajuta acestea să treci peste situația actuală?*

*I - De ajutorat mă pot ajuta. Asta e sigur. Acum e partea cu prietenii mei care o să creadă că sunt nebun....sau poate reușesc să-i conving, așa cum am făcut la proiectul cu voluntariatul.*

*C - Care crezi că sunt atuuri-le tale în acest moment?*

*I - Păi mi-e clar ce vreau și știu cine mă susține. Am redescoperit că o dată ce am putut să fac astfel de lucruri le pot face și a doua oară.*

*C - Care e planul tău pentru luna ce urmează?*

*I - Să merg la școală, să încep să mă pregătesc pentru bacalaureat, să nu mă mai cert cu nimeni....cam acesta e principalul.*

*C - Care sunt resursele de care te vei folosi?*

*I - Ca resurse proprii cred că cea mai importantă e voința mea și dorința de face ceva bun și care-mi place. Apoi e prietena mea...care cu siguranță va fi cea mai încântată, și părinții mei. Da cu ei sigur nu voi mai avea certuri.*

*C - Îți propun să-ți construiești astăzi un plan, singur și pe care să-l respecti cum vei crede mai bine. Ne vom revedea peste 2 săptămâni și vom discuta despre acest interval să vedem cum a fost, cum te-ai simțit, care au fost momentele cele mai bune și care sunt momentele care pot fi îmbunătățite. E ok.*

*I - Da. Adică trebuie să-mi fac un plan singur și după asta îl discutăm.*

*C - Da, consider că lucrurile au evoluat foarte bine până acum și plus de asta tu ești singurul care poate decide ce și în ce manieră trebuie făcute aceste lucruri care te*

*privesc. Rolul nostru împreună este de a discuta despre cum anume te simți, ce te bucură, ce este succes pentru tine.*

*I – E foarte bine. Atunci ne vedem peste două săptămâni tot la ora 11:00?*

*C – Da e foarte bine.*

*I – Mulțumesc frumos. Vă doresc o zi frumoasă.*

*C – Mulțumesc., la fel și ție. Și mult succes.*

*I – Mulțumesc. La revedere.*

*C – La revedere.*

## 5. Implementarea strategiilor de autorealizare a clientului.

Etapa de *implementare* a contractului din abordarea centrată pe problemă, poate fi revalorizată din perspectiva consilierii apreciative în cadrul etapei *Delivery (Destiny)* a Anchetei Apreciative. Această etapă presupune implementarea propriu zisă a strategiilor de autorealizare identificate în etapa de *visioning*. Odată ce individul și-a identificat și construit o imagine asupra unui viitor preferat, se trece la utilizarea limbajului și comunicării (interviului intențional nondirectiv), pentru punerea în act și urmărirea realizării concrete a viitorului proiectat.

*Următoarele întâlniri se vor axa pe planuri de viitor de scurtă durată, care în timp vor fi „extinse”, accentul se va plasa pe ceea ce a reușit clientul, ce este succes pentru el, care e contribuția proprie la acel succes, care au fost resursele utilizate, ce a simțit în acele momente, ce ar dori să îmbunătățească, care este motivul pentru care dorește acest lucru etc.*

Câteva elemente utile în abordarea consilierii din perspectiva strategiei apreciative:

Identificarea poveștilor de succes

- Crearea unei relații, în care clientul să poată revedea propria strategie de succes din trecut, să se centreze mai profund asupra ceea ce vrea sau este necesar să schimbe și să atingă o nouă perspectivă în luarea propriilor decizii.
- Acordarea atenției și a respectului necondiționat și aprecierii față de client, și comunicarea cu acesta. Preocuparea față de interesele clientului trebuie manifestată explicit.
- Observarea atitudinilor în timpul interviului, a conduitei verbale și non-verbale:
- Manifestarea empatiei. Subiecții trebuie să simtă respectul față de ei, demonstrat prin atitudine și comportament.

- Transmiterea fermă față de clienți a ideii că îi considerăm capabili să-și exercite controlul asupra propriului destin.
- Înlocuirea judecății critice cu aprecierea elementelor pozitive, cultivarea resurselor de schimbare, ascultarea activă și înțelegere, manifestarea unei călduri sufletești, suport și schimbare.
- Identificarea scopurilor proprii ale clienților și constituirea parteneriatului client-consilier.

Se acordă timp etapei de identificare a succeselor clientului precum și clarificarea situației sistemului client. În această etapă scopul procesului de consiliere este să fie ajutat clientul să găsească mai multe soluții pentru problemele sale, în conformitate cu propriile viziuni asupra viitorului, și cu propriile strategii de succes anterioare. Este important să se evidențieze situații în care clientul a reușit să facă față cu succes unor provocări venite din mediul social, să identifice în parteneriat cu clientul abilitățile și competențele acestuia din urmă care i-au permis să facă față acelor provocări precum și identificarea unor modalități de transfer creativ a acelor competențe sociale în alte situații cu potențial de provocare (situații problemă în perspectiva consilierii clasice).

Practica apreciativă în domeniul consilierii înlocuiește procesul de realizare a unui inventar al tuturor problemelor cu care clientul se confruntă cu redesignul situației problemă într-o provocare generatoare de feedback social.

### **Model de implementare a procesului de consiliere**

Exemplu de caz analizat pornind de la metodologia propusă de Charkhoof (1992):

*„Brain vine pentru obținerea unui loc la un colegiu. A picat mai mulți ani la rând și gândul că ar putea să nu fie acceptat îl sperie. În timpul consilierii Brain a descoperit că a acceptat unele mesaje de la părinți, care spun că este ignorant, nu este în stare de nimic. Testele au arătat că dispune de abilități intelectuale normale și clientul acceptă ideea în cele din urmă asta ca fiind atuu important în managementul propriei cariere”.*

Un consilier poate greși ocupându-se mai mult de sentimentele lui Brain față de părinți și față de sine, în detrimentul centrării asupra problemelor. Clientul trebuie să conștientizeze ce trebuie să facă și cum trebuie să-și planifice pașii pentru reușită. (Charkhoof,1992). În fapt situația propusă de Charckhoof este un model ce poate fi interpretat în manieră apreciativă pornind de la planificarea pașilor pentru reușită. Centrarea asupra problemelor indicată de autor este din perspectiva apreciativă la fel de puțin productivă pentru

planificarea pașilor către reușită ca și explorarea sentimentelor negative față de părinți și față de sine.

### **Încurajarea acțiunii pozitive**

În etapa de Design a consilierii apreciative, clientul trebuie asistat în dezvoltarea și evaluarea strategiilor de autodeterminare cu scopul de a-și crea propria viziune asupra lumii. (Sandu, 2002). Viziunea apreciativă odată stabilită, devine necesară adaptarea unei decizii asupra căilor importante prin care scopurile identificate să fie îndeplinite. În fiecare dintre etapele procesului de consiliere intervine ca dominantă strategia de comunicare și abordare a clientului. Din necesitatea de ameliorare a comunicării prezentăm câteva aspecte din Programarea Neuro-Lingvistică (N.L.P.) care să eficientizeze fiecare din etapele procesului de consiliere apreciativ.

*„Fondul axiomatic” al N.L.P. îl constituie 8 aserțiuni fundamentale care coordonează funcționalitatea comunicării dând congruența logică a sistemului. Ele constituie un set de aserțiuni prealabile și nu presupuziții întrucât N.L.P respinge orice presupuziție generalizatoare ca generatoare de disfuncții ale comunicării.*

Prezentăm în cele ce urmează aceste accepțiuni și modul cum din fiecare dintre acestea rezultă modalități concrete de operare în cadrul interviului intențional-nondirectiv apreciativ. Aceste modalități sunt în deplin consens atât cu principiile rogersiene ale consilierii, cât și cu principiile construcționismului social și anchetei apreciative venind să adauge un plus de eficiență metodei.

### **Aserțiunea 1: Harta nu este tot una cu teritoriul.**

Există o diferență considerabilă și fundamentală între realitate și percepția noastră asupra realității. Acest principiu reprezintă o cheie de înțelegere a consilierii apreciative dintr-o perspectiva construcționistă. Individul nu reacționează în conformitate cu realitatea ci cu imaginea sa despre realitate. Harta noastră personală poate diferi uneori fundamental atât de realitate cât și de hărțile altor persoane.

Identificarea „hărții” clientului se realizează interviu apreciativ. Interviul apreciativ trebuie însoțit de tehnica ascultării active. Putem defini ascultarea activă ca o modalitate structurată de a asculta și a răspunde interlocutorului. Ascultarea activă presupune focalizarea atenției exclusiv asupra interlocutorului, suspendând propriile cadre de referință, cu scopul de a le înțelege pe cele ale interlocutorului. Ascultarea activă presupune suspendarea judecății critice și manifestarea deplină a empatiei față de interlocutor.

**Aserțiunea 2: Fiecare persoană este unică și reacționează în mod unic în cadrul actului comunicării.**

A doua aserțiune fundamentală a N.L.P reflectă unicitatea fiecărui individ în ceea ce privește modul său de abordare a comunicării, de raportare la celălalt. Este deci necesar să decodificăm modul de expresie al fiecărui partener, și să acționăm într-un deplin respect față de orice persoană implicată într-un act de comunicare, fără a pune etichete în legătură cu modul de a se exprima al unei persoane. Nondirectivitatea așa cum a fost definită de Rogers pleacă de la respectul necondiționat al clientului. În plus față de consilierea centrată pe client, consilierea apreciativă pune accentul pe identificarea pozitivului din experiența anterioară a individului.

**Aserțiunea 3: Fiecare comportament are un rol în adaptare**

Identificarea conduitelor așa-zis indezirabile care trebuie modificate în cadrul procesului de schimbare trebuie să țină cont de situația adaptativă care a generat respectiva conduită. Un părinte își poate abuza fizic copilul (bate), deoarece la rândul lui a fost abuzat de părinți și consideră normală conduita (harta lui interioară asupra realității îi evidențiază necesitatea bătăii ca acțiune de corecție), dar totodată bătându-și copilul individul găsește o modalitate de adaptare la frustrare (exemplu probleme la serviciu, părintele își abuzează fizic copilul îl bate, și astfel își manifestă agresivitatea reprimată). Intervenția rezultată pune accentul tocmai pe descoperirea necesității care a stat la baza unui comportament, pentru ca apoi acesta să fie înlocuit cu altul, mai benefic, constructiv și ecologic pentru ființa respectivă.

**Aserțiunea 4: Nu putem să nu comunicăm**

Într-adevăr fie că facem apel la modalități non-verbale sau verbale, într-o formă sau alta ne vom manifesta în exterior atitudinea interioară, ca răspuns la un anumit stimul extern. Ascultarea este foarte necesară înainte de a avea orice reacție fie ea o acțiune, o discuție cu clientul sau un mod prin care este învățat ceva.

A asculta reprezintă baza tuturor strategiilor de evaluare și acțiune (Charkhoof, 1979). Reacțiile la ascultare (Charkhoof 1979) sunt deprinderi folosite de consilier pentru a realiza o ascultare adecvată. În funcție de scopul urmărit, se clasifică în:

- Clarificarea (Zastrow 2002) constă într-o formulă utilizată după un mesaj ambiguu transmis de către client. Formula poate fi de genul:



„Vreți să spui că...” și apoi se continuă cu reformularea mesajului. Scopul este de a încuraja clientul la o mai atentă elaborare a formulării, dar în același timp în termenii construcționismului social o reformulare a propriei hărți, iar pentru operatorul interviului de a verifica acuratețea a ceea ce a auzit și mai ales a înțeles de la cel dintâi (a propriei sale hărți).

- Parafrazarea reprezentată de o reformulare a conținutului mesajului receptat de la elev, în scopul de a-l determina pe acesta să se concentreze asupra semnificației mesajului. Deprinderea implică reamintirea mesajului, identificarea părții de conținut a acestuia și apoi reacția la conținut (Zastrow 2002).
- Reflectarea, constă într-o reformulare a părții afective a mesajului scopul de a-l ajuta pe cel consiliat să exprime mai mult din trăirile sale, cu mai multă intensitate sau să devină mai conștient de trăirile care îl domină.

Reflectarea și parafrazarea pot reacționa la același mesaj, fiecare mesaj va exprima direct/indirect câteva informații despre situația și preocupările lui și despre sentimentele sau emoțiile lui.

**Aserțiunea 5: Semnificația unui mesaj este dată de reacția pe care acesta o suscită.**

Această aserțiune reliefează importanța cunoașterii sistemului de reprezentări interioare ale celuilalt, și faptul că este necesar să ne modulăm transmisia unui mesaj în funcție de cel care îl receptează.

**Aserțiunea 6: Pentru a comunica, este indispensabil să intrăm în sistemul celuilalt de reprezentări asupra lumii înconjurătoare.**

Fiecare individ percepe informațiile din mediul înconjurător prin intermediul simțurilor sale: văz, auz, pipăit, miros și gust. Aceste informații abundă de obicei în jurul nostru, iar creierul operează o selecție a informațiilor considerate importante, care ajung să fie procesate și care vor primi un răspuns, sub forma unei reacții. Comunicarea cu mediul se face într-o bună măsură la un nivel inconștient, dată fiind funcționarea noastră cerebrală aidoma unui procesor paralel.

Numeroase observații având drept obiect modul de realizare a percepției umane au permis formularea următoarei concluzii: ființa umană utilizează în mod predominant unul dintre simțurile sale pentru a-și crea o reprezentare a realității la un moment dat (Robbins, 2001). În N.L.P. se definesc astfel trei sisteme principale de reprezentare senzorială:

- sistemul vizual;
- sistemul auditiv;
- sistemul kinestezic (care se referă la senzațiile tactile, dar și la emoții, percepții de natură interoceptivă etc.). Fiecare individ posedă un sistem de reprezentare senzorială (SRS) predominant sau primar.

Diferențele dintre aceste predominanțe intervin ca factori inhibitori ai comunicării, ducând uneori la adevărate blocaje în înțelegerea mesajului emis de celălalt. O persoană poate să folosească la un moment dat și un alt canal senzorial decât cel predominant, în funcție de necesitățile mediului. De aceea observarea și identificarea SRS presupune surprinderea anumitor scheme comportamentale care se constituie ca adevărate clișee de funcționare ale individului respectiv. Este de asemenea posibil ca o anumită persoană să își dezvolte suficient de mult unul sau toate canalele senzoriale, și astfel să se exprime cu ușurință în registre senzoriale cât mai variate. Aceasta nu elimină însă existența unui SRS propriu. Uneori este necesar să urmărim dezvoltarea unui registru senzorial, pentru ne a putea ameliora comunicarea cu ceilalți.

**Aserțiunea7: Fiecare persoană posedă în ea însăși toate resursele necesare optimizării propriului comportament.**

Această aserțiune evidențiază în ea însăși posibilitatea intervenției. Persoana este ea însăși agentul schimbării. Rolul consilierului, este de a orienta persoana către resursele pe care ea nu le poate identifica în ea însăși sau în mediul social.

**Aserțiunea 8: Programarea neuro-lingvistică este interesată de modul cum se produc anumite comportamente, iar modul de rezolvare al problemelor este indirect, prin învățarea persoanei despre modul cum poate să-și optimizeze comportamentele.**

*„Toată existența noastră noi ne programăm modul de a gândi, de a resimți și de a ne comporta angajându-ne în multiplele situații ale vieții noastre. Putem stabili o analogie cu informatica- materia (corpul uman) este sistemul hardware: noi avem un creier și un sistem nervos. Ceea ce se schimbă sunt programele (soft-ul) de care noi dispunem pentru a ne servi de materie (corp). Toate relațiile dintre persoane au la bază interese care pot fi convergente sau divergente. În acest sens avem relația de influențare respectiv relația de putere. În cazul relației de influențare nu este obligatoriu să se asocieze transmiterea către celălalt a imaginii care ți-ai format-o despre el și modul afectiv de influențare” (Roman, 2002). În consilierea realizată pornind de la modelul anchetei*

*apreciative, se renunță la procesul rezolvării problemelor, și înlocuirea acestuia cu procesul de auto-realizare a propriilor proiecte de succes. În acest caz prin succes se înțelege acea raportare la subsistemele reprezentative din mediul social al clientului care să-i permită maximizarea calității subiective a vieții.*

## References

- Bandler, R. Grinder J. (1975), *The structure of magic. Frogs Into Princess*, Ed. Science & Behavior Books Palo Alto, California.
- Charkhoof R.. (1992). *The art of helping*, Boffaloo University Press USA.
- Charkhoof R.. (1979). *The art of Problem Solving*, Amberst, Mass, Human Resources Development Press, USA.
- Cudicio, C. (1997). *Comprendre la NLP, outil de communication*, Ed. Organisation Paris.
- Dorofta T. (1990). *Orientări și tendințe în psihoterapie*, Ed Științifică, București.
- Miftode V. (2003). *Tratat de metodologie sociologică*, 2003, Iași, Ed. Lumen.
- Robbins A. (2001). *Puterea nelimitată*, București, Ed. Amaltheya.
- Roger, C.R. (1987). *Le developpement de la personne*, Paris. Ed. Dunod.
- Roman, G. (1995). *Programarea Neuro-Lingvistică*, Proiect de curs Facultatea de Sociologie- Psihologie Universitatea Spiru Haret, București.
- Sandu A. (2002). *Asistență și intervenție socială*, Ed. Lumen, Iași.
- Șurubaru A. (2002). *Elemente de Programare Neuro-Lingvistică*, în volumul Cojocaru, Sandu, A. (2002). *Ațiune socială și dezvoltare organizațională*, Ed. Lumen, Iași.
- Zapodeanu M. (2002). *Terapii familiale și Asistența socială a familiei*, Ed Lumen, Iași.
- Zastrov Charles. (2002). *Introduction to Social Welfare, Social Problems Services, and Curent Issues*, University of Wisconsin- Whitewathers, Wadsworth Publishing Company, Belmont, California USA.