

YLEISET OHJAUSTAITOT

Ohjaus on ammatillista vuorovaikutusta, joka sisältää pääosin samoja elementtejä kuin mikä tahansa muukin kommunikaatio ihmisten välillä. Ohjaus on kuitenkin arkipäivän keskustelua selkeämmin tavoitteellista toimintaa ja siksi on hyvä tutkia joitakin hyödyllisiksi osoittautuneita, lähestymistavoista riippumattomia tapoja toimia ohjaustilanteessa. Näitä voidaan tässä nimittää yleisiksi ohjaustaidoiksi, joiden tietoiseksi tekemiseen, kehittämiseen ja elävänä pitämiseen on tärkeä kiinnittää jatkuvasti huomiota.

Aktiivinen kuuntelu

Koko huomio kiinnitetään kuunneltavaan. Kuunnellaan mitä ohjattava kertoo sanoin ja mitä ei-kielellisesti (puhetyyli, asento, ilmeet, eleet, äänensävy). Aktiiviseen kuunteluun sisältyy myös kiinnostuksen osoittaminen, minkä voi tehdä monin eri tavoin (katsekontakti, ymmärtävä ääntely, tarkentavat kysymykset – yleensä itselle luontaiset tavat ilmaista kiinnostusta). Lisäksi tärkeää on ymmärtämisen viestiminen – ohjaaja osoittaa ilmein, elein ja sanoin käsittävänsä ohjattavan sanoman.

Sanotun toistaminen

Kuuntelun laajentamista, sanotun toistamista toisin sanoin niin, että puhuttu selvenee sanojallekin. Hyvä toistaminen keskittyy asian ytimeen, kohdistaa huomion sanotun merkitykseen, hälventää epämääräisyyttä ja ristiriitaisuutta tai tekee ne tietoisemmiksi. Usein ohjattavan puhe katkeaa johonkin merkitykselliseen, tunnelatautuneeseen sanaan tai ilmaisuun, jolloin sen toisto kysyvästi riittää jatkoon. Toistamalla oleellisen ohjaaja auttaa ohjattavaa tutkimaan asiaa syvemmällä tasolla. Sillä on myös merkitystä kontaktin rakentamisessa ohjattavaan.

Selkiinnyttäminen

Selkiinnyttäminen kohdistuu nimenomaan sanoman epämääräisyyksiin ja ristiriitoihin. Ohjattava voi todeta ettei oikein tiedä, mitä hän tuntee, mitä haluaa tai on useamman suuntaisia tunteita samanaikaisesti. Selkiinnyttäminen auttaa ohjattavaa paremmin erottamaan tunteitaan: miten asian todella kokee. Sama koskee ajatuksia: ohjattava ei tiedä, mitä hän ajattelee ja tarvitsee pysähtymistä ja selvittelyä. Selkiinnyttämisessä ohjaaja lisää itse ohjattavan ajatukseen oman ideansa, joka kuitenkin jollain tavalla seuraa tämän esiin tuomaa ajatusta. Tärkeää on siis jotenkin laajentaa ohjattavan perspektiiviä, vaikkapa hiukan yleistäen niin että ohjattava lähtee jatkamaan itsetutkisteluun.

Esimerkki: ”sinusta siis tuntuu, että toisaalta haluaisit ratkaista tämän heti, mutta toisaalta tarvitsisit vielä aikaa asian kehittelyyn?”

Yhteenvetojen tekeminen

Yhteenvetoja on ohjauksen kuluessa hyvä tehdä, jotta ohjaus jaksottuisi hallittaviksi osiksi. Tämä on erityisen tarpeen, kun siirrytään asiasta toiseen. Yhteenvedot auttavat näkemään mitä on käsitelty, mihin suuntaan on edetty, mihin päädytty ja mitä jää kesken edelleen mietittäväksi.

Yhteenvedojen kautta ohjaajalla on myös mahdollisuus tuoda pehmeästi esille omia näkemyksiään auki olevista ja/tai ongelmallisista asioista. Yhteenvedojen avulla voi myös tehdä ohjattavan tietoiseksi prosessista.

Loppuyhteenvedoon kannattaa keskittyä ja käyttää aikaa. Käyttökelpoinen menetelmä on myös visualisoida ohjattavalle ohjauksen kulku ja keskeiset tulokset. Vasta yhteenvedossa selkiintyy usein tapahtuneen merkitys ja mieli. Yhteenvedo on myös luontevin tapa päättää keskustelu.

Kysyminen

Kysymykset ovat apuväline keskustelun suuntaamisessa. Ohjaaja voi käyttää helposti liikaa suoria kysymyksiä, joihin voi vastata vain yhdellä tavalla. Tärkeää on myös kysymysten pehmentäminen, esimerkiksi näin: ”mietinkin tässä, minkä vuoksi suunnittelet koulun lopettamista...?” ”olisi mielenkiintoista kuulla, minkä takia luokassa oleminen tuntuu niin vaikealta..” , ”sinulla on varmasti joitakin syitä, miksi et haluaisi nyt pohtia tätä asiaa..?” Syiden pohdiskelu tekemisilleen on tärkeää, mutta MIKSI-kysymys voi joskus olla liian vaikea tai uhkaava. Tällöin voi olla viisasta käyttää ”miten” –kysymystä. ”Miten päädyit siihen ratkaisuun, että jätätkin koulun kesken?”, ”Miten tällä hetkellä tekisit vastaavassa tilanteessa?”

Kysymysten laaja-alaisuus on myös tärkeää. ” Voisiko kertoa elämänhistoriastasi..?” antaa miettimisaikaa ja ohjattavalle väljyyttä. Kysymysten on myös hyvä johdatella itsetutkisteluun: ”Oletko miettinyt...?”, ”Kun vertaat..”, ”Ehkä on niin, että...”

Konfrontointi

Asian suora esille ottaminen. Tavoitteena on auttaa ohjattavaa kohtaamaan itsensä tai tilanteensa suoraan, väistelemättä. Vaikeissa asioissa liiallinen kiertely ei auta ja se koetaankin usein (puolin ja toisin) ahdistavammaksi kuin suora asian esille ottaminen, joka voi olla hyvinkin vapauttava. Monet konfrontointia vaativat asiat (esim. arvojen ja käyttäytymisen ristiriitaisuudet) vaativat pitkän läpityöskentelyn, joidenkin selkeä esittäminen voi jo käynnistää prosessin ja jotkut käynnistävät vain puolustautumisreaktion. Konfrontointi vaatii vahvan kontaktin ja luottamuksellisen työskentelyilmapiirin ohjauksessa, jotta siitä olisi ohjattavalle hyötyä.

Konfrontointi vaatii yleensä ohjattavalta samantyyppistä menettelyä kuin ristiriitojen käsittely: omien tunteiden esille tuontia, asiaan liittyvien positiivisten puolten julkituomista ja ohjaajan on myös oltava tunteella mukana. Konfrontointia on suoritettava vain silloin, kun asioiden jälkikäsitteilyyn (tunteiden tuuletus, perustelut, pohdiskelu tms.) on riittävästi aikaa.

Tuen antaminen. Supportointi

Ohjaaja kiittää, rohkaisee ja palkitsee ohjattavaa. Tuen antaminen on tärkeää nimenomaan, kun ohjattava reagoi ohjauksen tavoitteen suuntaisesti: paljastaa ongelmiaan, tuo esiin kipeitä tilanteita, uskaltautuu uudentyypiseen käyttäytymiseen, ottaa riskejä jne. Tukea tarvitaan kipeästi kriiseissä, ohjauksen alkuvaiheessa ja kun asiakas yrittää luopua entisestä käyttäytymistavasta.

Varottava ettei esim. katkaise ohjattavan puhetta liian nopeasti tukea antamalla tai ettei tue pelkästään yhä uudelleen sympatitaa hakevaa asiakasta ilman, että asiakas lähtee käsittelemään ongelmaansa pitemmälle.

Vastustuksen käsittely.

Ohjaukseen tulee myös asiakkaita vailla omaa kokemuksellista ohjaustarvetta. Tämä asia on syytä ottaa puheeksi heti ohjauksen alussa ja on syytä käyttää aikaa kontaktin rakentamiseen, yhteisen tavoitteen löytämiseen, jotta mielekäs keskustelu ylipäänsään kävisi mahdolliseksi. Esimerkki: ”Siis et olisi halukas hakemaan nyt mihinkään koulutukseen (ohjattavan tunteen toteaminen neutraalisti), mutta toisaalta saattaisi olla tärkeää pohtia tätä asiaa (ohjaajan näkemys). Mitä arvelet, voisimmeko kuitenkin yhdessä harkita vaihtoehtoja” tai ”mitä ehdottaisit, miten kannattaisi tässä tilanteessa edetä” (ehdotus yhteistyöstä). Vastustus voi tulla yhtäkkiä myös kesken keskustelun, jolloin se on yleensä merkki siitä, että kyseessä on ohjattavalle tärkeä asia. Tällöinkin on syytä reagoida tilanteeseen. Esimerkki: ”Huomasin, että tämä aihe onkin sinulle hieman vaikea. Haluatko kertoa, mistä se voi johtua?”

Tulkinta

Käyttäytymisensyiden pohdiskelua. Johdatellaan näkemään tunteiden ja käyttäytymistapojen kytkeytymisiä sekä tunteiden ja tilanteiden yhteenliittymiä. Tärkeää kunnioittaa ohjattavan omia tulkintoja asioille ja omat tulkinnat on viisasta tuoda esille varovasti, mielellään kysymysten muodossa.

OHJAUSPROSESSIN JÄSENTÄMISESTÄ

Ohjausprosessissa, pidemmässä tai lyhyessä voi erottaa erilaisia vaiheita, joskin ohjauksen jäsentäminen riippuu jossain määrin myös ohjauskontekstista ja tilanteesta, Jokainen vaihe ohjauksessa on tärkeä, mutta aloitukseen, vuorovaikutuksen rakentamiseen on syytä kiinnittää erityistä huomiota, jotta ohjaus ylipäänsä mahdollistuisi. Lopettamisessa tärkeintä taas on yhteisen ymmärryksen muodostaminen siitä, mikä on seuraava askel.

Seuraavassa yksi jäsennys esimerkkinä:

- 1.Kontaktin luominen, ohjaussuhteen rakentaminen**
- 2. Ohjattavan kysymysten jäsentely, tilanteen ja taustan selvittely**
- 3.Ohjausprosessin luonteen selvittely, ohjaajan ja ohjattavan yhteistyösuhteen pelisäännöt**
- 4.Tarkempi keskustelu ongelmallisista asioista (esim. tausta, merkitys, elämänkentan eri puolet, asioihin vaikuttavat ihmiset, omat ratkaisuyritykset)**
- 5. Ratkaisujen ideointi, itsetutkiskelua, pohdintaa, ratkaisujen seurausten arviointia**
- 6. Mahdollinen ratkaisu, synteisikeskustelu**
- 7.Toteuttamissuunnitelman teko (välitavoitteet, aikataulu), ensimmäisen askelen konkretisointi**
- 8.Seurannasta sopiminen**

HAASTATTELUSSA HYÖDYLLISIÄ VERBAALISEN JA NONVERBAALISEN VIESTINNÄN MUOTOJA

(Lähde: Okun, B.F. 1992. Effective helping: Interviewing and counselling techniques. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.)

Verbaaliset:

- **ymmärrettävien sanojen käyttö**
- **haastateltavan toteamusten toisto ja selventäminen**
- **asianmukaiset tulkinnat**
- **yhteenvetojen tekeminen**
- **keskittyminen sanoman ytimeen**
- **kuuntelun osoittaminen pienillä sanoilla**
- **haastateltavan puhuttelu omalla nimellä tai ”sinä”**
- **informaation tarjoaminen sopivasti**
- **haastateltavan kysymyksiin vastaaminen**
- **huumorin käyttö jännityksen lieventämiseksi**
- **sopiva neutraalisuus – ei torju haastateltavan näkökulmia**
- **auttaa haastateltavaa ymmärtämään omia asioitaan selkeämmin**
- **tulkinnat kysymysten ja varovaisten oletusten avulla, jotta haastateltava voi reagoida niihin**

Nonverbaaliset:

- **äänen käyttö myötäilee haastateltavan ääntä**
- **hyvä katsekontakti**
- **ajoittainen pään nyökkääminen**
- **kasvojen ilmeikkyys**
- **ajoittainen hymy**
- **ajoittainen käsien liikuttelu**
- **sopiva fyysinen läheisyys**
- **sopivan rauhallinen puherytmi**
- **vartaloon ojentuminen haastateltavaa kohti**
- **ajoittainen koskettaminen (huom! Voi olla kulttuurisidonnainen ilmiö)**