

# Nuoren kohtaaminen ja ohjaus työotteena

Ohjaamojen tuki –hankkeen koulutus 18.2.2016

Mikkelin ammattikorkeakoulu

Kouluttaja & materiaali: Lehtori, KT Helena Timonen

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



# Koulutuksen sisältö

- Dialogisuus ohjauksessa
  - Sosiodynaamiset menetelmät
  - Narratiiviset menetelmät
  - Ratkaisukeskeiset menetelmät
- Harjoitukset
  - Pala omaa historiaa
  - Ammatillinen vuorovaikutus asiakastyössä
  - Kuunteluharjoitus 1
  - Kuunteluharjoitus 2

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



A large oval-shaped photograph of a lakeside scene. In the foreground, a large, dark tree trunk is on the right, with its bare branches extending across the top. The ground is a mix of grass and gravel. In the middle ground, a calm lake reflects the sky and distant mountains. A few ducks are visible on the water. In the background, there are forested mountains under a clear blue sky. A small figure of a person is visible on the right side of the lake.

# Tervetuloa dialogisuuden pariin.

Helena Timonen

23

# Dialogin etymologia

”Dialogi tulee kreikan kielen sanasta *dia*, joka prepositiona merkitsee jonkin kautta, läpi tai välillä, ja lukusanaa kaksi, yhdyssanoissa kuten diakosikoi, kaksisataa; sekä *logos*, jonka tarkasta merkityksestä on verissäpäin tapeltu pari vuosituhatta, mutta joka on merkinnyt tietoa, ymmärrystä, sanaa, puhetta ja ylipäänsä kaikkea sellaista, minkä voi muotoilla sanoiksi ja niillä välittää toiselle. Dialogi on siis ahtaasti käsitettynä kaksinpuhelua, ja laajemmin ottaen kahden tai useamman ihmisen kohtaaminen tasavertaisena.”

# Mitä dialogisuudella tarkoitetaan?

- ▣ Asiakassuhdetta ja työntekijän roolia voi hahmottaa katsomalla onko suhde:
  - ▣ Asiantuntijakeskeinen
  - ▣ Asiakaskeskeinen

Vai

- ▣ Dialoginen

# Mitä dialogisuudella tarkoitetaan?

- ▣ Dialogisuus on pyrkimys yhteisen ymmärryksen rakentamiseen
- ▣ Se ei ole sama asia kuin keskustelu (jossa puhutaan toisten ohi) tai väittely, vaan enemmän kuin tanssin askelkuvioiden ottaminen!

# MONOLOGINEN SUHDE

yksisuuntaisuus

MINÄ -----> SE

*Nähdään kohteena ja välineenä*

*-pyrkimys vaikuttaa*

*-vakuutteleminen*

*-tavoitteellisuus roolissa*

*-ennalta suunnitteleminen*

*-vallan käyttäminen*

# DIALOGINEN SUHDE

vastavuoroisuus

MINÄ <-----> SINÄ

*Nähdään ainutlaatuisena,  
subjektina ja persoonana  
-yhteyden etsiminen  
-avoimuus `toiselle`  
-halu ymmärtää  
-kunnioittaminen  
-vastuullisuus*



## Dialogi

Yhdessä ajattelemista  
Monisuuntaista  
Lyhyitä puheenvuoroja  
Keskenpästä ajatuksenkulkua  
Epäselvissä tilanteissa  
tiedustellaan  
Asioita pidetään avoimina  
riittävän pitkään tarpeen mukaan

## Monologi

Yksin ajattelemista  
Yksisuuntaista  
Pitkiä puheenvuoroja  
Valmiita ajatuksia  
Epäselvissä tilanteissa ollaan  
hiljaa  
Asiat yritetään paketoida  
valmiiksi mahdollisimman  
pian

# Mitä dialogisuudella tarkoitetaan?

- ▣ Oikea ajoitus ja esitystapa ovat hyvin tärkeitä kun asioita ”otetaan puheeksi”.
- ▣ On hyvä ”letittää” omat ajatukset ja sanomiset asiakkaan kysymyksiin ja huolenilmaisuihin.
- ▣ On oltava kärsivällinen ja tahdikas.
- ▣ Nykyään puhutaan *varhaisesta mukaantulosta*, eikä enää varhaisesta puuttumisesta.

# DIALOGISUUDESTA

## Sokraattiset Hyveet:

- ▣ Kuuntele toisia!
- ▣ Ole kärsivällinen!
- ▣ Puhu suoraan!
- ▣ Viivytä oman kantasi lukkoonlyömistä!
- ▣ Luota epäilyksiisi!
- ▣ Ajattele hitaasti!
- ▣ Ole valmis korjaamaan/ muuttamaan käsityksiäsi

# Yhteisen ihmettelyn mahdollisuus

- ▣ Yhteisen hämmästyksen hetkiä syntyy dialogisuudessa.
- ▣ On oltava rohkea ja astuttava alueelle, joka ei ole ennestään tuttu ja turvallinen.
- ▣ Parhaita hetkiä voivat olla ne, jossa ”kumpikaan ei todella tiedä”.
- ▣ Silloin on mahdollisuus avoimuuteen syntynyt.
- ▣ Se mihin suuntaan tilanne kehittyy on kaikille osapuolille viime kädessä avoin asia.

# Yhteisen ihmettelyn mahdollisuus (jatkuu)

- ▣ Ei saa jumittaa auktoriteettiinsa ja asiantuntemukseensa.
- ▣ On tärkeä erottaa substanssiosaaminen ja vuorovaikutusosaaminen.
- ▣ Vuorovaikutusosaamisessa astutaan alueelle, jossa tieto rakennetaan kohtaamisen kautta.
- ▣ Dialogisessa suhteessa ihminen nähdään jatkuvasti muuttavana tietoisena toimijana

# Oma keskeneräisyytemme

- ▣ Jokainen ammattilainen joutuu kohtaamaan oman rajallisuutensa ja ristiriitaisuutensa.
- ▣ Ymmärrys avautuu aina pikku hiljaa.
- ▣ Oivallus syntyy joskus vasta ahdistuksen, ristiriitojen ja totuuden koettelun kautta.
- ▣ Jokainen löytää ajoittain itsestään pikkusieluisuutta, kateutta, kilpailua ja epäluuloa toista ihmistä kohtaan.

# keskeneräisyys (jatkuu)

- ▣ Vuorovaikutusammattilaisen on rohjettava tutkia itseään.
- ▣ On tärkeä oppia arvioimaan omaa toimintaa kriittisesti sekä kyetä myös muuttamaan toimintaansa omia reaktioita ja toimintaa koskevien oivallusten kautta.
- ▣ Joskus ongelmia tulee ulkoapäin, vaikka oman toiminnan reflektoinnissa edistyisikin.



SOSIODYNAAMINEN  
OHJAUS



# Sosiodynaaminen ohjaus

## SocioDynamic Counselling

- o Kanadalaisen ohjausteoreetikon Vance R. Peavyn kehittämä teoreettinen ja käytännöllinen lähestymistapa
- o Sosio – kreikk. ”yhdessä”, ”toveri” tai ”sosiaalinen”
- o Dynaaminen – kreikk. ”dynamiko” ”jatkuva muutos tai liike”

# Sosiodynaamisen ohjauksen taustaoletukset

- o Kokemuksellisuus, merkityksenanto ja elämäntarkoituksellisuus ovat jokaisen ihmisen kyky ja tarve -> kokemukseen pohjautuvat merkitykset ja havainnot siis ohjaavat yksilön toimintaa
- o Ei ole yhtä ainoaa totuutta: jokainen yksilö kokee maailman ainutkertaisella tavallaan. Ihminen on kokemusmaailmansa aktiivinen konstruoija, ja siksi ohjausprosessi rakentuu ohjattavan elämänkokemuksen varaan

# Jatkuu...

- o Jokainen yksilö on myös kulttuurinsa sekä niiden ryhmien muovaama, joihin hän kuuluu ja osallistuu
- o Kokemusten ja niiden tulkintojen taustalla olevat uskomukset, olettamukset ja arvot vaikuttavat aina yksilön päätöksentekoon ja toimintaa. Reflektiivisen ajattelun avulla yksilön on mahdollista tutkia uskomuksiaan, olettamuksiaan ja arvojaan.

# Lisää taustaoletuksia....

- o Ihmisen elämä ei ole loogista, eikä lineaarista. On tärkeää oppia kohtaamaan vaikeuksia, odottamattomia tapahtumia ja epävarmuutta.
- o Yksilön minuus ei ole pysyvä kokoelma kykyjä ja piirteitä. Se muuttuu jatkuvasti kun olosuhteet, kokemukset ja merkitykset muuttuvat. Yksilöllä on erilaisia minuuksia (identiteettejä)..vai onko? harj. 4

# Jatkuu...

- o Ohjaussuhde on yhteistyösuhde, jossa ohjattava ja ohjaaja luovat yhdessä ohjattavan elämän suunnitelmia ja selviytymisstrategioita, vaihtoehtoja jne. He selvittävät yhdessä, mitä siirtyminen todellisuudesta toiseen ohjattavan elämässä merkitsee.
- o Kieli toimii todellisuuden rakentajana ja kuvaajana.

# Sosiodynaaminen ohjaukäsitys ja ohjausprosessi

- o ”Elämänkulku ja ohjaus ovat kuin tausta ja kuvio.”
- o SD-ohjaus: prosessi -> välittämistä, toivoa, rohkaisua, selventämistä, aktivoimista
- o Auttamiseen tähtäävää reflektiivistä, sosiaalista toimintaa
- o Yksilön tarpeisiin sovitettu käytännöllinen ongelmaratkaisumenetelmä.
- o Elämän ”suunnistuksen” menetelmä
- o Voimavarojen käyttöönottoa

# Sosiodynaaminen ohjausprosessi: dialogia ja työvälineitä

- o Näkemys ongelmasta: monenlaisia ongelmia
- o Konflikti
- o Pulma
- o Tilanne
- o Kysymys
- o jne-.
- o Kaikkiin suhtaudutaan vakavasti.

# Jatkuu..

- o **Metaforat** ohjauksessa:
- o - välineitä, joiden avulla asioita voidaan saada esille
- o - auttavat tutkimaan ja selkiyttämään asioita
- o - tuovat uutta näkökulmaa



# Esim.

- o *"Kerroit, että elämäntilanteesi on tällä hetkellä kaaosta. Voisitko löytää sanoja, jotka kuvaavat kokemustasi tällä hetkellä?"*
- o *"Tunnen olevani nippu kuminauhoja, jota vedetään yhtä aikaa joka suuntaan"*
- o *"Elämäni on yhtä vuoristorataa."*
- o *"Olen pimeässä kuilussa."*

# Edelleen työvälineitä...

- o **Mapping** – elämänkentän kartoittaminen
- o Ohjaajan perusväline, jolla hän auttaa asiakasta kuvaamaan elämänkenttäänsä, huoliaan ja etsimään niihin ratkaisuja.
- o Asiat näkyviksi
- o Aktivoi
- o Konkreettista
- o Selventää merkityksiä, vuorovaikutuksia, huolia, esteitä, vahvuuksia, tarpeita, taitoja jne.

# Jatkuu...

- o **Tarinat** ohjauksessa:
- o Perusväline
- o Reflektiivinen tarina -> uudet näkökulmat
- o Koko tarina – osatarinat
- o Elämänkenttää luodaan tarinoiden avulla

# Tarinityyppejä

- o Kukistamistarinat
- o Ongelmakeskeiset tarinat
- o Tulevaa minuutta koskevat tarinat
- o Uhritarinat
- o Alistumistarinat
- o Jne.
- o Tavoitteena luoda vaihtoehtoisia tarinoita: etsitään uusia, parempia tai erilaisia näkökulmia.

# Narratiivisuus



# Narratiivisen työtavan perusolettamuksia

- Ihminen on merkityksiä luova olento
- Ihminen on monitarinallinen
- Tarinat muodostavat olemassaolomme
- Ihminen ei ole ongelma, ongelma on ongelma

# Eettinen asennoituminen narratiivisessa työtavassa

- uteliaisuus
- kunnioitus
- toiveikkaus

# “Viiden askelkuvion tanssi”

- ongelman erottaminen ihmisestä, ulkoistaminen
- ongelman vaikutusten kartoittaminen
- Poikkeusten, ainutkertaisten avautumien huomioiminen ja vaihtoehtotarinoiden rakentaminen
- yksilön erityiskykyjen hyväksikäyttö
- Uuden, vaihtoehtoisen tarinan kierrättäminen



# Askel 1: Ulkoistaminen

- Vähentää ristiriitaa vastuullisuudesta
- Vähentää epäonnistumisen tunnetta
- Yhdistää ihmisiä liittoutumaan ongelmaa eikä toisiaan vastaan
- Antaa mahdollisuuden valloittaa elämä takaisin ongelman vallasta
- Vapauttaa näkemään ongelman uudella tapaa

# Askel 2: Vaikutusten kartoittaminen

- Miten ongelma vaikuttaa elämään?
- Onko se Ystävällinen vai Vihollinen?
- Oletko saanut tietynlaisen maineen ongelman ansiosta?
- Seuraako Se sinua ? Mistä tiedät sen?
- Mitä se saa sinut ajattelemaan itsestäsi?
- Miten paljon ongelmalla on valtaa elämässäsi ja miten paljon sinulla?
- Millaisia vaikutuksia ongelmalla on ollut vanhemmuuteesi?
- Mitä se saa sinut ajattelemaan itsestäsi äitinä/isänä?

# Askel 3: Poikkeukset ja vaihtoehtoinen tarina

- Onko ollut aikoja jolloin ongelmaa olisi voinut hallita?
- Vetääkö ongelma koskaan henkeä ja lepää?
- Millaisen suhteen haluaisit kyseiseen ongelmaan?
- Jos seuraat itseäsi esim. koko päivän, niin missä paikoissa, tilanteissa tai kenen kanssa pystyt keskittymään ja toimimaan hieman paremmin? Mikä noissa tilanteissa toimii?
- Silloin kun asiat sujuvat hieman paremmin...?

# Askel 4: Erityiskykyjen hyväksikäyttö

- Miten valmistat itsesi keskittymään paremmin?
- Onko sinulla aina ollut keskittymiskyky vai onko se ilmestynyt elämääsi vasta hiljattain?
- Voitko kertoa tarinan, jolloin myös kykenit toimimaan toisin?
- Miten pärjäsit koko viikon ilman väkivaltaa?
- Miten selität sen, että kuuntelit tänään mitä sinulle puhuttiin?
- Mitä tämä kertoo sinusta ?
- Kuka ei olisi ollenkaan yllättynyt kuullessaan tästä?
- Minkä ominaisuuksien tai kykyjen avulla olet jaksanut sietää tilannetta....?

# Askel 5: Uuden tarinan kertominen

- Kenelle näistä muutoksista kannattaisi kertoa?
- Terapeuttiset kirjeet ja dokumentit
- videointi
- ystävät
- tukihenkilöt
- >uuden tarinan ylläpitäminen

# Kirjallisuutta

- Alice Morgan: Johdatus narratiiviseen terapiaan.
  - Shona Russell & Maggie Carey (2006) Narrative therapy, responding to your questions.
  - Hänninen, V. (2000) Sisäinen tarina, elämä ja muutos.
  - Timonen, H. (2009) Omin sanoin. Elämän ja muutoksen tarinat vankilasta vapauteen.
- 
- Elämä tarinaksi (2003). Helsinki, Kansanvalistusseura
  - Holma, Juha (2001). Mistä puhutaan kun puhutaan narratiivisuudesta? Teoksessa Ja äkisti uusi aikakausi. Hki Suomen Mielenterveysseuran Psykoterapiataitojen instituutti. 131-144

# Ratkaisukeskeinen toimintatapa





# RATKAISUKESKEISYYS

- ▶ Ratkaisukeskeisyys on käytännön strategia, joka antaa välineitä toimia ongelmatilanteissa ja kehittämistyössä.
- ▶ Kyse ei ole omien ratkaisujen tarjoamisesta keskustelukumppanille, vaan keskustelukumppanin omien tavoitteiden ja näkökulmien hakemisesta.
- ▶ Kaikki asiat eivät aina ole ratkaistavissa, aina on kuitenkin löydettävissä tavoitteita, päämääriä sekä voimavaroja, joilla voi päästä hankaluuksista eteenpäin tai kestää niitä paremmin.





# Ratkaisukeskeisyyden taustaa

Ratkaisukeskeisyyden taustalla ovat eniten vaikuttaneet systeemiteoria ja sosiaalinen konstruktioismi

Systeemiteoreettinen näkökulman mukaan kaikki vaikuttaa kaikkeen.

Sosiaalisen konstruktioismin mukaan todellisuus, jota havainnoimme on aina sosiaalinen konstruktio kokemuksistamme.



# Systemiteoreettinen näkökulma

- ▶ Kaikki vaikuttaa kaikkeen, Yksi muutos saa aikaan toisia
- ▶ Kokonaisuuden osat ovat jatkuvasti vuorovaikutuksessa keskenään
- ▶ Pienetkin liikkeet saattavat olla suurien muutosten alkuja
- ▶ Systemiteoreettinen näkökulma:
- ▶ Jos yksi ryhmän jäsen muuttaa toimintatapojaan, on sillä vaikutus kaikkien ryhmän jäsenten toimintatapoihin



# Sosiaalinen konstruktivismi

- ▶ Sosiaalisen konstruktivismin mukaan luomme todellisuutta kielen avulla.
- ▶ Kieli ja sanat ovat tärkeitä, sanoilla on merkitystä
- ▶ On tärkeää ja merkityksellistä millaista kieltä käytämme vuorovaikutuksessa toisten kanssa, itsestämme, elämästämme, työstämme



# Ratkaisukeskeisiä toiminta-ajatuksia

Älä korjaa sitä, mikä ei ole rikki!

Tee lisää sitä, mikä toimii!

Tee pieni muutos siihen, mikä ei toimi!

Tulevaisuus

Voimavarat

Pienet askeleet

# Harjoitukset

Helena Timonen

## Tehtävä: Pala omaa historiaa

- Pohdi omana kehitystäsi lapsuudesta tähän hetkeen saakka. Mieti etenkin itsellesi elämänkulkusi aikana keskeinen ja merkityksellinen tapahtuma, joka on vaikuttanut nykyisiin käsityksiisi omasta itsestäsi. Tutki asenteitasi, myyttejäsi ja uskomuksiasi omaa historiaa tehdessäsi.
- Toteuta historiatehtäväsi **luovalla tavalla piirtäen, maalaten, runon, tarinan, laulun, tms. muodossa.** Virikkeitä toteutukseen löydät itsestäsi.
- (Tämän tehtävän tavoitteena on, että tulet tietoiseksi omasta kehityksestäsi ja opit refleктоimaan omia asenteitasi ja käsityksiäsi ja niihin vaikuttavia tekijöitä.)

# Paritehtävä, osa 1: Ammatillinen vuorovaikutus asiakastyössä

Keskustelu: Valitse, haluatko olla asiakas vai työntekijä. Luo itsellesi rooli.

## **Asiakas:**

Luo asiakkaan rooli, joka puhuttaa sinua ajankohtaisesti. Mieti asiakkaan sukupuoli, ikä, perhetausta, ihmissuhteet ja muut elämisen puitteet. Kirjoita roolikuvauksesi ja virittäydy keskusteluun työntekijän kanssa.

## **Työntekijä:**

Luo työntekijän rooli oman viitekehyksesi (työ/opiskelusi) kautta. Tarkastele asiakkaasi esittämiä kysymyksiä, hyödynnä ammatillisen vuorovaikutuksen periaatteita. Esitä asiakkaalle selkiinnyttäviä kysymyksiä.

## Paritehtävä, osa 2:

### VINKKI: Astu asiakkaan saappaisiin

- Asiakaslähtöinen toimintapa näkee asiakkaansa muunakin kuin kohteena. Työntekijä ”hankkii” asiakkaistaan aktiivisesti tietoa ja jalostaa tiedosta aitoa ymmärrystä, asiakaslähtöisyys ei jää vain sanahelinäksi. Asiakkaat oivalletaan oman toimintansa potentiaalisiksi tunti- ja kehittäjiksi.
- Monipuolisen vuorovaikutuksen tarkoituksena on sukeltaa asiakkaan maailmaan. Monet toiveet ja uudet ideat piilevät usein pinnan alla, eivätkä ne selviä suoraan kysymällä. Näkemykset voivat olla kokonaan tiedostamattomia tai vaiettuja, sellaisia, joita asiakas ei syystä tai toisesta osaa tai halua tuoda esille. Taitava työntekijä osaa poimia hiljaiset signaalit. Asiakaslähtöisyys ei tarkoita sitä, että asiakkaalla teetetään asiantuntijan työt tai hänen kaikki toiveensa toteutetaan mukisematta. Todellinen vuorovaikutus, havainnointi ja yhdessä tekeminen avaavat mahdollisuuden oppia ymmärtämään asiakasta syvällisemmin



# Tehtävä: Kuunteluharjoitus

## Kuunteluharjoitus

Kääntykää naapurinne puoleen ja sopikaa kumpi aloittaa.  
Molempien kokemuksille riittää aikaa.

Kertoja kertoo  
Millaisia ajatuksia ja kysymyksiä  
mielessäsi on juuri nyt?

Kuuntelija kuuntelee ja kannustaa kertojaa kuulemaansa  
kommentoimatta ja sanattomasti, vain elein ja ilmein.

# Tehtävä: Kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen

## Kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen

Miltä tuntui kun toinen ihminen kuunteli sinua?

Kuuntelemisella ja kuulluksi tulemisella on valtavan suuri merkitys työohjauksessa, mentoroinnissa ja coachingissa.