

Neuvonanto ja identiteetin suojaus

Tapio Ikonen ja Kaija Lajunen
2009

Neuvonanto

- Normatiivinen puheenvuoro, jossa työntekijä suosittelee asiakkaalle nykyisestä tavalla tai toisella poikkeavaa tulevaisuuden toiminnan suuntaa (Juhila, 2000).
- Voi olla suoraa tai esimerkiksi kannustuksen/rohkaisun muotoon kätkeyttä

Neuvonannon arkaluonteisuus

- Neuvonanto on arkikeskustelussakin sensitiivisyyttä vaativa vaiheittainen prosessi
- Neuvon vastaanottamiseen liittyy kasvojen menettämisen uhka (Goffmann 1967)
- Neuvoja asettuu ylempään asemaan neuvottavaan nähden (Juhila, 2000)
- Neuvominen voi uhata neuvottavan autonomisuutta (Kurri & Wahlström, 2000).

Neuvonanto ammatillisissa auttamiskeskusteluissa

- Aloite voi tulla asiakkaalta tai ammattilaiselta
- Neuvonantoon vaikuttavat
 - Työntekijän ja asiakkaan rooleihin, velvollisuuksiin ja oikeuksiin liittyvät odotukset
 - Työntekijän taustateoriat/käsitys hyvästä vuorovaikutuksesta
- Haasteena tasapainoilu asiakkaan autonomian kunnioittamisen ja tiedon/näkökulman välittämisen välillä

Neuvon vastaanottoa edistää

(Juhila, 2000; Vehviläinen, 2001)

- Asiakkaan aloitteeseen tarttuminen
- Vaiheittainen eteneminen neuvonantoon
- Neuvojan ja neuvottavan näkemysten kietoutuminen vuorovaikutuksessa
- Asiakkaan ja ammattilaisen yhteistyö pulmien ja ratkaisuvaihtoehtojen muotoilemisessa

Kaksi perheterapeuttista perinnettä

- **Psykoedukatiivinen ja postmoderni**
 - Vuorovaikutukselliset taustateoriat poikkeavat erityisesti suhteessa neuvonantoon

Psykoedukatiivinen työskentelyote

- Vaikutteita kognitiivis-behavioraalisesta ajattelusta
- Ohjauksellinen ote keskeistä
 - oppimistavoitteiden määrittely
 - tiedon saaminen
 - hyvien toiminta- ja vuorovaikutusmallien oppiminen ja harjoittelu
- Työkirjat ja manuaalit, joista ei kuitenkaan ole apua ohjauksen arkaluonteisuuden ongelmassa

Postmoderni työskentelyperinne

- Dialogin laajentaminen ja uusien merkitysten syntyminen
- Asiakaskeskeisyys
- Kysymysten suosiminen
- Ei-tietäminen ja uteliaisuus
- Suoraa neuvonantoa välttävä

Kaksi diskurssianalyyttistä tutkimusaineistoa

- Ylivilkkaiden ja tarkkaamattomien lasten äitien ryhmäohjaus perhekoulukontekstissa (Lajunen, 2007)
- Videoavusteinen konsultaatioprosessi psykiatrisessa hoitotyössä (Ikonen, 2008)

Toimijuuden rakentaminen ja rakentuminen
ylivilkkaiden ja tarkkaamattomien lasten
äitien ryhmäohjauksessa
(Lajunen, 2007)

Tutkimusaineisto

- Jyväskylän ensimmäisen Perhekoulun (v. 2001) äitien ja ohjaajien väliset ääninauhoitettut ja litteroidut ryhmäkeskustelut
- Ryhmäkokoontumisia kaikkiaan kymmenen
- 5 äitiä, joilla 4–5-vuotias ylivilkas poika
- Lapsilla samanaikainen oma ryhmä
- Perhekoulun käsikirja (Sandberg, Santanen, Jansson, Lauhaluoma & Rinne, 2004)
- Tutkija itse yksi aineiston tuottajista

Vanhempien ohjauksen haasteita

- Vanhemmat lapsen itsesäätelytaitojen kehittymisen tueksi (Barkley, 1981, 1997, 2000)
- Vuorovaikutuspuheen (Tasola, 1995) sisäänajo
 - Miten haastaa tarkastelemaan omaa vuorovaikutusta lasten kanssa?
 - Miten auttaa heitä näkemään vuorovaikutuksen voima?
- Vanhempien toimijuuden tunnon palauttaminen/rakentaminen

Agendat yhteistyösuuntautuneessa
konsultaatiossa/

Tutkimus psykiatrisiin hoitokokouksiin
liittyvästä konsultaatioprosessista
(Ikonen, 2008)

Konsultaatioaineisto

- Postmoderni perinne
- Ei- tietäminen
- Konsultoitavien omien ideoiden ja resurssien korostaminen
- Tapaustutkimus
- Psykiatrisen osaston työryhmä tutkii omaa hoitokokouksissa tapahtunutta keskustelutyötään konsultin kanssa videonauhoitusten avulla

Konsultaatiotutkimuksesta

- Keskeinen havainto koski ei-tietämisen moniulotteisuutta: tarvittiin myös kontekstin muokkaamista, eli vuorovaikutuksellisen agendan luomista konsultaatioistunnoille (Ikonen 2008)
- Konsultaation alkupuolella esiintyi myös neuvonantoja, joita tarkastellaan tässä esityksessä

Tuloksia 1:

**Neuvonantamisen arkaluonteisuus
(Lajunen ja Ikonen, 2008)**

- Taustateorioiden erilaisuudesta huolimatta molempien auttamisprosessien alussa päädytään mm. työntekijän aloitteesta syntyneeseen neuvon antamiseen
- Työntekijät merkitsevät neuvonannon arkaluonteiseksi
 - Takeltelu, nauraminen
- Asiakkaat reagoivat neuvon kääntöpuolelle kätkeytyvään kritiikkiin
 - Neuvon/rohkaisun/vuorovaikutuspuheen torjuminen
 - Oman toiminnan puolustaminen
- Neuvonanto merkitsi myös vastuuttamista
 - Vastuu muutoksesta tuo myös vastuun ongelmasta
 - ⇒ Vastuun häivyttäminen

Vastuullisuuden häivyttäminen

- Ei-toimijuuspuheen tuottaminen
 - Hankaliin olosuhteisiin tai tehtävän vaikeuteen vetoaminen
 - Lapsen tai potilaan ominaisuuksien tai pyrkimysten korostaminen
 - Tunnepuheen tuottaminen
- Vastuun jakaminen osin muille (esim. muut aikuiset)

Tuloksia 1: Neuvonannon arkaluonteisuus

Esimerkkejä

Perhekoulun vanhempien ryhmästä ja
hoitotiimin konsultaatiosta

Neuvonanto konsultaatiossa 1

- Poistettu: Löytyy Perheterapia 4/08

Neuvonanto konsultaatiossa 2

- Poistettu: Löytyy Perheterapia 4/08

Neuvonantojen eroja

- 1. neuvonanto sivuutettiin, toinen jäi elämään keskustelussa. Miksi?
- Erot liittyivät ehkä neuvon pohjustukseen, yhteiseen ongelman määrittelyyn ja konsultin ja konsultoitavien näkemysten kietoutumiseen toisiinsa

Tuloksia 2: Asiakkaiden identiteetin suojelu ja rakentaminen

- Neuvo uhkasi vanhempien/ohjattavien identiteettiä riittävän hyvänä vanhempana tai ammattilaisena
- Ohjattavat olivat vaarassa joutua häpeälliseen asemaan
- Puolustautuminen esti toimijuuden edellytyksenä olevan itsereflektiivisen tarkastelun
- Kummassakin aineistossa on tunnistettavissa erityisiä vuorovaikutuksellisia strategioita, joiden tarkoituksena oli asiakkaiden identiteetin suojeleminen

Perhekoulun ohjaajat toimijuutta rakentamassa yhdessä äitien kanssa

(toisesta ryhmätapaamisesta lähtien)

- Onnistumis- ja muutoskuvauksiin tarttuminen
- Lapsen toivotun käyttäytymisen ja äitien toiminnan linkittäminen
 - *”Miten sä sait hänet kävelemään siinä sun rinnalla...?”* (ohjaaja)
- Vuorovaikutuspuheen tuottaminen äitien omiin havaintoihin ja oivalluksiin perustuen
 - *”Miten se meni nyt, lähtikö hän?”* (ohjaaja)

Perhekoulun ohjaajat toimijuutta rakentamassa yhdessä äitien kanssa

(toisesta ryhmätapaamisesta lähtien)

- Äitejä houkuteltiin asteittain yhä aktiivisemmiksi ja tietoisemmiksi muutostyön tekijöiksi ja toimijoiksi
 - *”Ja sen kymmenen aikana sä pystyit ...?”* (ohjaaja)
 - *”Mitä sä teit nyt eri tavalla?”* (ohjaaja)
- Äidit pyrittiin määrittelemään pystyviksi ja oivaltaviksi vanhemmiksi
 - ⇒ Vuorovaikutuspuheen uhka vanhemmuudelle väheni

Vuorovaikutuksellinen selitysmalli oli ajoittain arkaluonteista

- sitä korostettaessa ja
- alleviivatessa
 - ⇒ Syyllisyyden kysymykset, vuorovaikutuspuheen torjunta ja lapsipuheeseen tukeutuminen
 - ⇒ Ohjaajat liittyivät äitien lapsi-, olosuhde- tai tunnepuheeseen
 - ⇒ **Vastuullisuuden vähentäminen** äitien identiteetin suojelemiseksi

Äitien identiteetin suojeleminen (jatkuu)

- Muutoksen vaikeuden korostaminen
- Muutoksen vähättely (äidit)
- Syyllisyyden ja häpeän purkaminen
- Vertaispuhe

⇒ Ohjaajat liittyivät ja antoivat tilaa

Konsultti identiteetin suojelutyössä

- Luopui suorasta neuvonannosta ja keskittyi konsultaation vuorovaikutuksellisen agendan rakentamiseen (Ikonen 2008). Tämän seurauksena identiteetin uhka ei kadonnut, mutta se muutti hieman muotoaan
- Alkoi fokusoida työryhmän onnistumisiin
- Esitti voimavarakeskeisiä kysymyksiä
- Käytti validoivia kommentteja

Kompetenssin esiinnostaminen konsultaatiossa 1

- L: tässä tulee semmonen (0,5)tunne et tässä saa niinkun semmosta (.) niin sanottua virheiden sumaa katsoa koko ajan että mitä ois voinu tehdä tehdä toisin mutta (1)näinhän se tietysti on

Kompetenssin esiinnostaminen konsultaatiossa (jatkuu)

- K: mut eiks täs oo niinkus mä aatelin et toi mitä sanoit et (.) et tos on semmonen tuntuma et siinä puhutaan niinkun
- L: joo (0,5)
- H: niin (1)
- K: (y-) et et siin ollaan niinku selvästi samalla asialla (1,5) k- (3,5) siin on niinku (1,5) tai siis tulee mieleen semmonen kysymys et onks siinä yks semmonen niinku tilanne missä sen hannun oma ääni niinkun
- L: ymm
- H: mm (2,5)
- K: oikeesti kuuluu

Voimavarakeskeiset kysymykset konsultaatiossa

- Poistettu : löytyy perheterapia 2/09
(tulossa)

Voimavarakeskeiset kysymykset konsultaatiossa, jatkuu

Poistettu : löytyy perheterapia 2/09 (tulossa)

Havaintoja ja suosituksia

- Tietoisuus neuvonannon arkaluonteisuudesta ja identiteetin suojelun tarpeesta tärkeää
- Vastuun korostaminen nostaa vastuullisuuden häivyttämisen tarpeen
 - Ajoittainen liittyminen asiakkaan vastuullisuutta häivyttävään puheeseen
 - Asteittainen vastuullisuuden lisääminen muutoksessa
- Optimaalinen haastavuus: sopivan erilaista, sopivan uhkaavaa, rytmitys
- Maltillisuus neuvojen antamisessa erityisesti ohjausprosessin alkuvaiheessa

Havaintoja ja suosituksia

- Herkkyys asiakkaan signaaleille
- Vastavuoroisuus ja vaihteellisuus
- Joustavuus asiakkaan ja prosessin mukaan
- Neuvon rakentaminen asiakkaan omasta onnistuneesta toiminnasta
- Tarttuminen onnistumis- ja muutoskuvauksiin
 - voimavarakeskeinen työskentely
- Asiakkaan luontaisen kyvykkyyden tunnistaminen ja arvostaminen

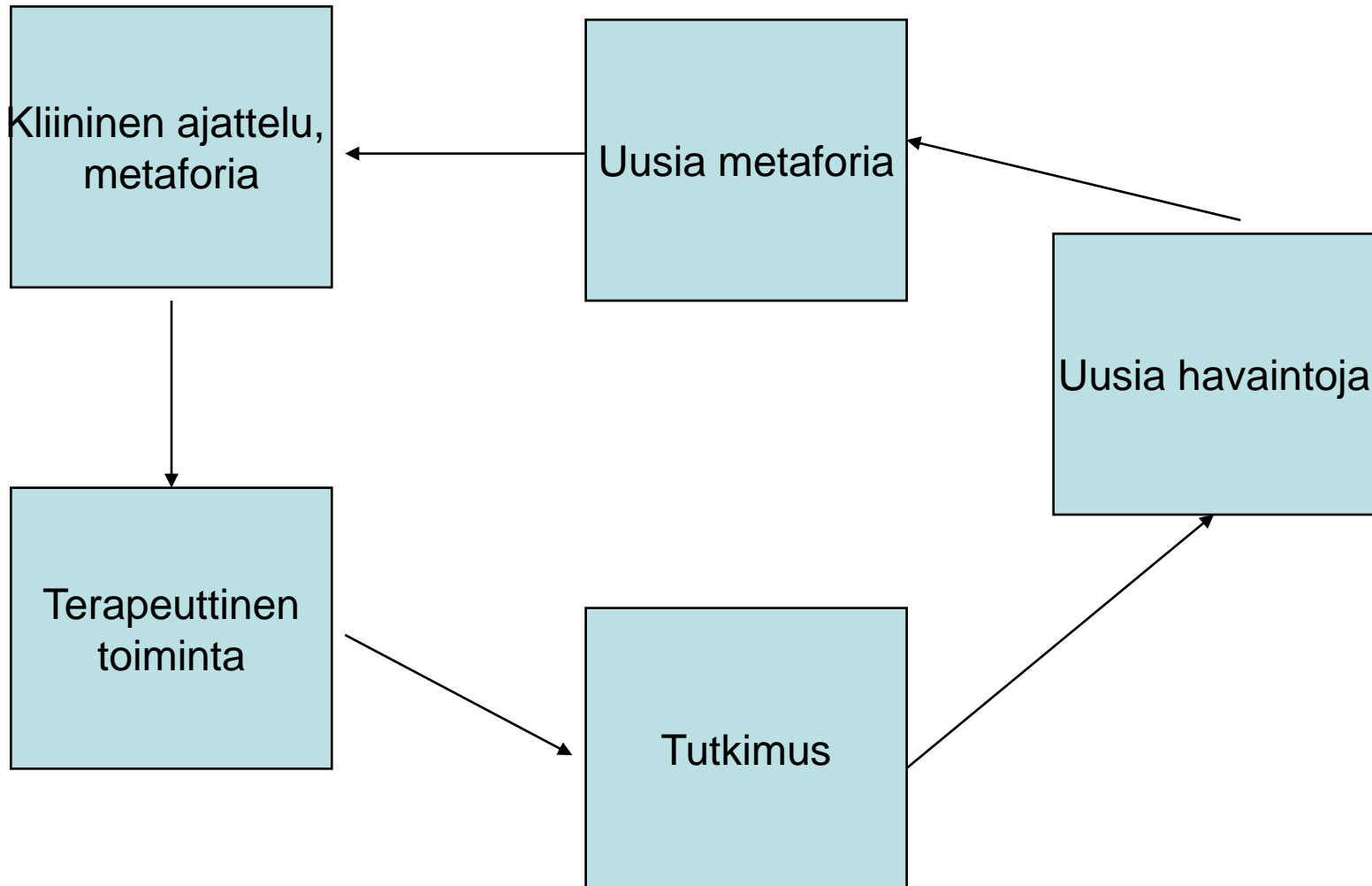
Havaintoja ja suosituksia

- Itsehavainnointiin liittyvä identiteetin uhka
 - työntekijän positio muuttui prosessin edetessä
- Voimavarakeskeisyyteen sisältyvät riskit
 - muutoksen hehkuttaminen voi olla myös syyllistävää
- Vertaistuen ja vertaispuheen merkitys
 - Ryhmämuotoiset terapia/työnohjauspalvelut
 - Häpeän ja hämmennyksen purkaminen
- Terapia ym. suuntausten raja-aidat ylittävät tutkimusasetelmat ovat hyödyllisiä/näkemyksen laajentaminen

Kliinikko oman työnsä tutkijana

- Rajaaminen voi olla terapeutille haastavaa
- Hyvä tutkimus voi tuoda yllätyksiä, niihin olisi hyvä valmistautua
- Oman vuorovaikutustyön tarkastelu: siirtyminen häpeästä löytämisen riemuun
- Tutkimus syventää, tarkentaa ja haastaa käyttöteorioitamme
- Miten muutuimme terapeutteina?

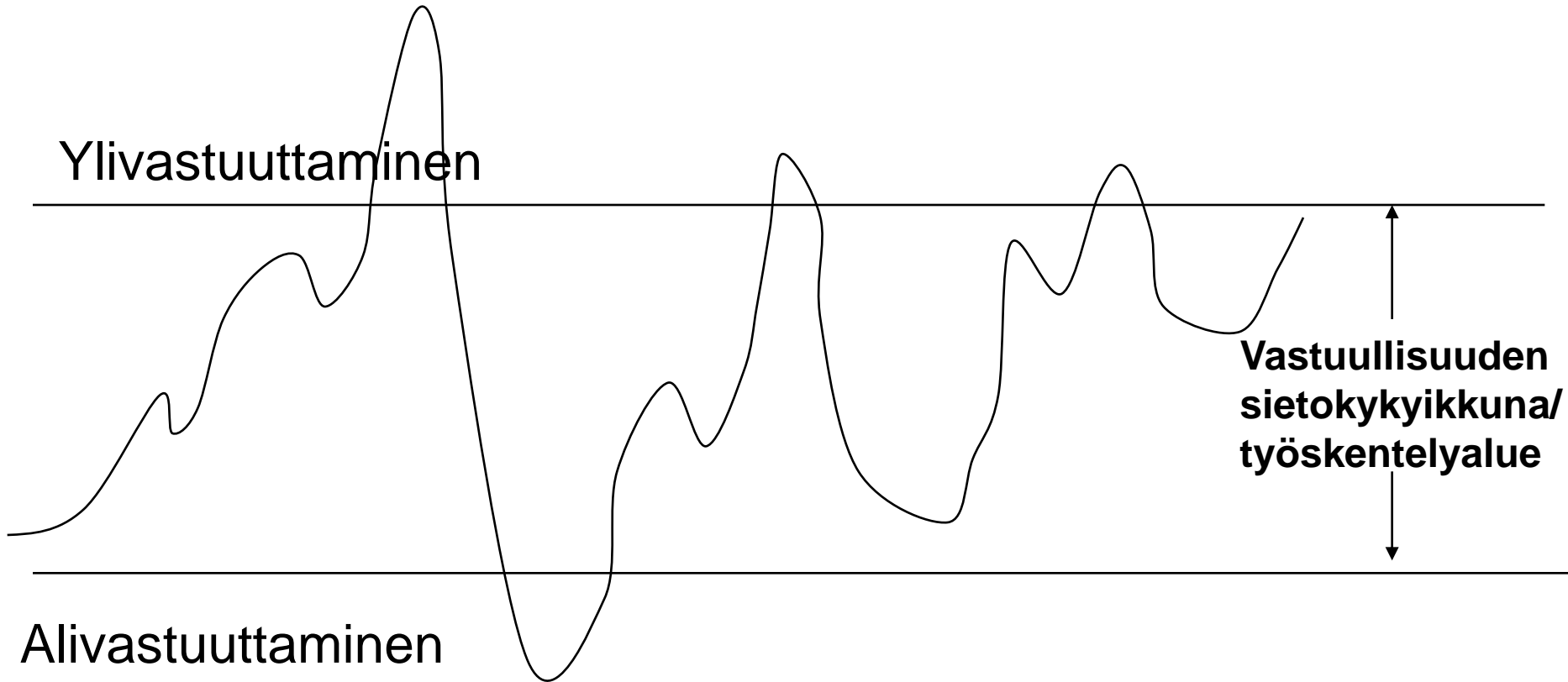
Tutkimuksellisten havaintojen ja kliinisen ajattelun dialektiikkaa



Optimaalinen vastuuttaminen

Identiteetin suojeleutyö

Ylivastuuttaminen



Vastuullisuuden
sietokykyikkuna/
työskentelyalue

Alivastuuttaminen

Vuorovaikutuspuheen lisäys

Lähteitä

- Barkley, R.A. (1981) Hyperactive children. A handbook for diagnosis and treatment. New York: Guilford Press.
- Barkley, R.A. (1997) Defiant children. A clinician's manual for assessment and parent training. 2. painos. New York: Guilford Press.
- Barkley, R.A. (2000) Taking charge of ADHD. The complete, authoritative guide for parents. New York: The Guilford Press.
- Goffman, E. (1967). Interaction ritual. Essays on face-to-face behaviour. New York: Anchor Books.
- Ikonen, T. (2008) Agendat yhteistyösuuntautuneessa konsultaatiossa, tutkimus psykiatrisiin hoitokokouksiin liittyvästä konsultaatioprosessista. Perheterapia 2/2008

Lähteitä

- Juhila, K. (2000). Neuvot ja pulmat lastensuojelukeskusteluissa. Teoksessa Jokinen, A. & Suoninen, E., Auttamistyö keskusteluna (s. 105–129). Tampere: Vastapaino.
- Kurri, K. & Wahlström, J. (2000). Moraalin vuorovaikutuksellinen rakentaminen perheväkivaltakeskustelussa. Teoksessa Jokinen, A. & Suoninen, E. (toim.), Auttamistyö keskusteluna (s. 167–188). Tampere: Vastapaino.
- Lajunen, K. (2007). Toimijuuden rakentaminen ja rakentuminen ylivilkkaiden ja tarkkaamattomien lasten äitien ryhmäohjauksessa. Jyväskylän yliopisto. Psykologian laitos. Licensiaatin työ.
- Lajunen, K. & Ikonen, T. (2008). Neuvonanto ja sen mutkikkuus auttamiskeskusteluissa – Osa 1: Neuvon antamisen arkaluonteisuus. Perheterapia 4/2008.

Lähteitä

- Sandberg, S., Santanen, S., Jansson, A., Lauhaluoma, H. & Rinne, O. (2004) Perhekoulun käsikirja. Käytännön opas vanhemmille, 2. painos. Helsinki: Barnavårdsföreningen in Finland r.f. – Suomen Lastenhoitoyhdistys. Alkuperäisteos
- Barton, J. (1999). Hyperactive children – a practical guide for parents. Glasgow: The Child and Family Trust.
- Tasola, S. (1995). Tarkkaavaisuushäiriöisten lasten vanhemmille tarkoitettun valmennusohjelman diskurssianalyttinen tutkimus. Jyväskylän yliopisto. Psykologian laitos. Psykoterapian erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus.
- Vehviläinen, S. (2001). Neuvomisen ongelmia ja ratkaisuja – vertaileva näkökulma. Teoksessa Ruusuvuori, J., Haakana, M., & Raevaara, L. (toim.), Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia (s. 39–61). Helsinki: Suomen Kirjallisuuden Seura.