



Sosioemotionaalisen osaamisen kehittäminen: Koulutusohjelma

Ison Psychometrica

Kirjoittajat ja työryhmä:

Mary Tountopoulou, Fotini Vlachaki

Johannes Katsarov, Marcela Claudia Călineci, Ana Maria
Oancea, Soili Rinne, Speranța Țibu, Peter C. Weber, Gundula
Gwenn Hiller

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Tämä hanke on rahoitettu Euroopan komission tuella, Erasmus+ -ohjelma. Euroopan komissio ei vastaa julkaisun sisällöstä.

HANKETUNNUS: 2019-1-RO01-KA202-063198



Sosioemotionaalisen osaamisen kehittäminen: Koulutusohjelma

Laadintaan osallistuneet STRENGTH hanketoimijat

Luminita Mitrofan, Aura Stanculescu, Robert Florea (CMBRAE), Alina Crăciunescu (Centrul National de Politici si Evaluare in Educatie), Antti Viiman (Häme University of Applied Sciences), Varvara Pantidou, Dimitrios Adam (ISON Psychometrica) Teresa Maltese, Monica Miglionico, Maria Santarcangelo (Studio Risorse), João Constâncio (União das Freguesias de Gondomar Valbom e Jovim), Gundula Gwenn Hiller (University of Applied Labor Studies, Mannheim)

Kiitokset:

Eriyiskiitokset ohjausalan ammattilaisille, jotka ovat antaneet palautetta tästä koulutusohjelmasta: Nikos Drosos, Koorosh Massoudi, Filomena Parada, Teresa Maria Sgaramella, Inita Soika (NICE) Daniela Rodrigues, Tânia Pinheiro (UFGVJ), Maria D. Rossi – Marirosa Gioia – Rino Finamore – Angela Molinari (Studio Risorse), Olga Kapernarakou, Helen Vlachogianni, Georgia Kaklamani, Athanasia Pilati, Fani Passia (Ison), Beatrice Anton, Luminița Bunghez, Dragoș Crăescu, Dorina Herciog, Monalisa Olaru, Dana Robotă (CNPEE).

Tämä hanke on rahoitettu Euroopan komission tuella, Erasmus+ -ohjelma. Euroopan komissio ei vastaa julkaisun sisällöstä.

HANKETUNNUS: 2019-1-RO01-KA202-063198



Sisältö

JOHDANTO **4**

OSIO 1: EMPATIA **7**

- 1.1 77
- 1.2 133
- 1.3 244
- 1.4 2525

OSIO 2: TUNTEIDEN SÄÄTELY **28**

- 2.1 28
- 2.2 37
- 2.3 49
- 2.4 50

OSIO 3: MONIMUOTOISUUS **54**

- 3.1 54
- 3.2 62
- 3.3 74
- 3.4 75

OSIO 4: AKTIIVINEN KUUNTELU **78**

- 4.1 78
- 4.2 89
- 4.3 102
- 4.4 104

OSIO 5: YHTEISTYÖ **107**

- 5.1 107
- 5.2 114
- 5.3 121
- 5.4 123



Johdanto

Hanketuotos numero kolmen (IO3) tarkoituksena on kehittää ohjelma, jonka tavoitteena on kouluttaa uuden sukupolven luovia, yrittäjämäisesti toimivia ja innovatiivisia ohjauksen ammattilaisia, jotka kykenevät kehittämään ja käyttämään sosioemotionaalista osaamista vastatakseen nykyisiin ja tuleviin haasteisiin sekä muuntaakseen tietoaan ja ideoitaan hyödyntämään erilaisille kohderyhmille tarkoitettuja asiakaslähtöisiä palveluita.

Koulutusohjelman sisällön määrittelemiseksi hankeryhmä teki aluksi tutkimusta ja analyysin sosiaalisen ja emotionaalisen älykkyyden määritelmästä ja tekijöistä, ja laati katsauksen sen ulottuvuuksien selittämiseen tällä hetkellä käytettävistä teorioista sekä selvityksen olemassa olevista koulutusmenetelmistä ja välineistä, mahdollistaen erityisten strategioiden ja menetelmien kehittämisen sekä teoreettisen ja käytännöntason koulutuksen tarjoamiseksi uraohjauksen ammattilaisten taitojen kehittämiseksi (hanketuotos 1, IO1). Lisäksi hanketuotos numero kaksi (IO2) sisälsi tarveanalyysin ohjausalan toimijoiden koulutustarpeista, jossa selvitettiin miten tärkeinä ohjausalan ammattilaiset pitävät sosioemotionaalisia kompetensseja, miten ne liittyvät päivittäisen työn vaatimukseen ja lisäksi puuttuuko heiltä erityisesti tiettyä sosioemotionaalista osaamista. Nämä toimivat tämän koulutusohjelman koulutusosoiden määrittelyn perustana.

IO1 hanketuotoksen tulosten perusteella tunnistettiin 13 sosioemotionaalista osaamista, jotka osoittautuivat ohjausalan ammattilaisten työskentelyn tehokkuuden kannalta tärkeiksi. Nämä 13 sosioemotionaalista osaamisaluetta yhdistettiin viiteen klusteriin seuraavasti:

1. Empatiataidot: Affektiivinen empatia ja näkökulman ottaminen / kognitiivinen empatia
2. Tunteiden säätely: tunteiden ymmärtäminen, emotionaalinen itsetietoisuus ja emotionaalinen itsehillintä
3. Monimuotoisuus: sosiaalinen huoli, suvaitsevaisuus, monimuotoisuus ja kulttuurienvälinen kompetenssi
4. Aktiivinen kuuntelu: tarkkaavaisuus ja aktiivinen kuuntelu
5. Yhteistyö: Yhteistyö, konfliktien ratkaisu

IO2 hanketuotokseen liittyvässä tutkimuksessa ilmeni, että kaikki klusterit priorisoitiin melko usein koulutustarpeiden suhteen. Tämä osoittaa, että ohjausalan toimijat arvostavat kaikkia viittä sosioemotionaalisen osaamisen aluetta. Tämän tuloksena STRENGTH-projekti kehittää ja levittää innovatiivisia koulutusmoduuleja kaikille viidelle sosioemotionaalisten kompetenssin klusterille. Tämän vuoksi ohjelma koostuu viidestä koulutusmoduulista/osiosta, kuten edellä mainittiin.

Jokaisessa osiossa on neljä osaa: teoreettinen tausta, kattaen nykyhetken mukaisella kirjallisuuskatsauksella, käytännön ja kokemuksen yhdistävä osa, joka sisältää tapaustutkimuksia ohjauksikäytännöistä sekä kokemuksellisia harjoituksia, arviointiosio ja sekä



osio hyödyllisestä lisäaineistosta. Rakenne sisältää seuraavat osat:

- A. Teoreettinen tausta, jossa esitetään tärkeitä määritelmiä, periaatteita ja hyödyllistä tietoa osaamisen kehittämisen menetelmistä.
- B. Sosioemotionaalisia taitoja kehittävät aktiviteetit: Ottaen huomioon, että sosioemotionaalista älykkyyttä oppii parhaiten osallistumalla toimintaan ja "tekemällä oppimalla" (Cockburn-Wootten & Cockburn, 2011) sekä harjoittelemalla, varjostamalla ja roolimalleja hyödyntäen on koulutusohjelman toiminta keskittynyt pääasiassa osallistavien aktiviteettien ja harjoitusten käyttöön. Lisäksi ohjelman toiminta perustuu IO1:stä tulleisiin menetelmiin, jotka ovat osoittautuneet tehokkaiksi sosioemotionaalisen osaamisen kehittämisessä. Tarkemmin sanottuna olemassa olevien menetelmien analyysien perusteella koulutuksen perustana ovat seuraavat periaatteet ja oppimiskonseptit:
- Ensisijaisesti kognitiiviset menetelmät
 - Yhdistelmä kognitiivisia ja behavioristisia menetelmiä
 - Kokeilua, roolin ottamista ja roolipeliä sisältävät menetelmät
 - Itsetuntemusta / mindfulnessia sisältävät menetelmät
 - Palautetta ja valvontaa/ohjausta sisältävät menetelmät
 - Kriittisten tapahtumien kuvaaminen ja hyödyntäminen
- C. Itsearviointiharjoitukset, mukaan lukien 5 kysymystä, joilla testataan, ovatko osallistujat oppineet osion peruskäsitteet.
- D. Lisäaineistoa ja lähteet

Koulutusohjelma on tarkoitettu:

Uraohjaukseen erikoistuneille ohjausalan ammattilaisille
Ammattilaiset, joilla on yli 3 vuoden työkokemus uraohjauksesta
Uraohjaukseen liittyvästä koulutuksesta valmistuneet ja opiskelijat

Koulutusohjelman toteuttaminen

STRENGTH-koulutusohjelma voidaan toteuttaa synkronisen ja asynkronisen webinaarin muodossa, mutta myös luokkahuoneessa reaaliajassa. Etäopetuksessa koulutus toteutetaan Internetin välityksellä, tarjoten osallistujalle "autonomian" eli mahdollisuuden opiskella riippumatta rajoittavista tekijöistä, kuten velvollisuudesta olla fyysisesti tietyllä alueella. Ohjelman opetusmateriaali on saatavilla osiokohtaisesti STRENGTH-hankkeen sähköisellä alustalla.

Osioiden sisällön opettamisesta vastaa kouluttajana toimiva uraohjauksen asiantuntija. Hän ohjaa osallistujia osioiden eri osien läpikäymiseen. Osallistujat voivat opiskella kunkin osion teoreettista osaa asynkronisesti PowerPoint-, muistiinpano- tai



videomuodossa ennen käytännön aktiviteettien aloitusta. Koulutusohjelman käytännön harjoitteiden osalta osallistujia ohjataan kouluttajan toimesta toteuttamaan kokemukselliset harjoitukset ja keskustelemaan kokemuksistaan. Toiminta toteutetaan kouluttajan valvonnassa joko ryhmissä tai yksilöllisesti. Suomentajan huomautus: Esimerkiksi eri aktiviteeteissa käytetyt skenaariot eivät suoraan vastaa Suomen olosuhteita tai lainsäädäntöä. Kouluttaja selittää kunkin toiminnon laajuuden ja ohjeet sekä helpottaa reflektointiprosessia.

Kouluttaja ja osallistujat tapaavat koulutuslupustalla käydäkseen läpi koulutuksen eri toimintoja. Osa toiminnoista on interaktiivisia ja eri muotoisia, kuten vedä ja pudota -harjoitukset, lomakkeiden online-täyttö, kokoushuoneet ryhmätoimintaa varten, monivalintavastaukset. Aineisto on saatavilla myös ladattavissa muodoissa (jota voidaan käyttää, mikäli koulutus toteutetaan luokkahuoneympäristössä).

Jokaisen osion lopussa osallistujien tulee suorittaa arviointitesti, joka sisältää esimerkiksi monivalintakysymyksiä tai tosi/epätosi -väittämiä.

Lisäksi osallistujat täyttävät ennen koulutusohjelmaa ja sen jälkeen arviointilomakkeen osoittaakseen ohjelman vaikutuksen ja tehokkuuden ohjausalan sosioemotionaalisten taitojen kehittymisestä.

Koulutusohjelman kesto: 33.5 tuntia (teoreettinen osuus: 5.5 tuntia, harjoitukset: 25.5 tuntia, arviointi: 2.5 tuntia)

Osio 1 Empatia: 6 tuntia (teoreettinen osuus: 1 tuntia, harjoitukset: 4.5 tuntia, arviointi: 0.5 tuntia)

Unit 2 Emotion-Management Skills: 6 tuntia (teoreettinen osuus: 1 tunti, harjoitukset: 5 tuntia, arviointi: 0.5 tuntia)

Unit 3 Diversity Management Skills: 6.5 tuntia (teoreettinen osuus: 1 tunti, harjoitukset: 4.5 tuntia, arviointi: 0.5 tuntia)

Active Listening Skills: 8.5 tuntia (teoreettinen osuus: 1.5 tuntia, harjoitukset: 6.5 tuntia, arviointi: 0.5 tuntia)

Cooperation Skills: 6.5 tuntia (teoreettinen osuus: 1 tunti, harjoitukset: 5 tuntia, arviointi: 0.5 tuntia)



Osio 1. Empatia

Lyhyt kuvaus

Tämän osion tarkoituksena on perehdyttää sinut teoreettisiin perustietoihin ja metodologiaan empatiataitojen (**affektiivinen empatia** ja näkökulman ottaminen) kehittämiseen. Samalla se korostaa tarvetta soveltaa empatiataitoja päivittäisessä ohjaustyössäsi, jotta voit tarjota asiakkaillesi laadukkaita uraohjauspalveluita.

Oppimistavoitteet

Koulutuksen tarkoituksena on auttaa ohjaajia kehittämään:

- kykyä edistää keskinäistä kontaktia ja keskustelua toisen emootiot ja tunteet huomioiden;
- kykyä osoittaa ymmärrystä muiden ihmisten mielipiteestä ja tunteista ja hyväksyä toisten sellaisina kuin he ovat;
- osaamista ymmärtää muiden ihmisten merkityksellistä lausumatonta tietoa, tunteita ja tarpeita;
- kykyä luoda hyvä keskusteluilmapiiiri huomion, avoimuuden ja kunnioituksen avulla;
- kykyä keskittyä ymmärtämään, miltä henkilöstä tuntuu ja miksi hän tuntee niin;
- empatiataitojen soveltamista päivittäisessä ohjaustyössä ohjattaviensa tukemiseksi.

1.1 Teoreettinen tausta

Määritelmät

Empatia

Empatian käsite on ollut keskeinen Carl Rogersin, tunnetun humanistisen psykologin, työssä. Hän oli ensimmäinen, joka ilmaisi empatian merkityksen terapeuttisessa suhteessa. Hänen mukaansa empatia ”on kuuntelijan pyrkimystä kuulla toinen henkilö syvästi, tarkasti ja tuomitsematta. Empatiaan kuuluu taitava reflektiivinen kuuntelu, joka selventää ja vahvistaa henkilön omaa kokemusta ja merkitystä, pakottamatta kuuntelijan omaa materiaalia” (1951). Hänen asiakaslähtöisen lähestymistapansa mukaan yksi kolmesta peruseriaatteesta, joka kuvaa ohjaajan suhtautumista asiakkaaseen, on empaattinen ymmärtäminen häntä kohtaan. Tämä tarkoittaa, että ohjaaja aistii tarkasti asiakkaan kokemat tunteet ja henkilökohtaiset merkitykset ja välittää tämän ymmärryksen asiakkaalle. Siitä lähtien sekä Rogers (1975) että muut psykologit (esim. Wexler, 1974) ovat osoittaneet empatian prosessielementin, mikä tarkoittaa sitä, että empatia on pikemminkin ”käyttäytymistyyli” kuin tila tai asenne.



Empatian käsitettä on sittemmin kehitetty ja laajennettu (esim. Hartley, 1995; Duan & Hill, 1996; Bohart & Greenberg, 1997; Beck ja muut, 1979; Pearson, 1999). Tutkimus tukee sitä, että empatian konstruktio ohjaaja-asiakas -suhteessa pätee jossain määrin kaikissa ohjausteorioissa, kun taas lähes kaikki psykoterapiaan liittyvät lähestymistavat toteavat terapeutin empatian olevan keskeinen tekijä sen tehokkuuden kannalta (Feller & Cottone, 2003).

Ohjaustutkimuksessa ohjaajan empatia voidaan käsitteellistää ihmisten väliseksi pyrkimykseksi huomioida asiakkaiden näkökulmat yrittämällä ymmärtää tarkasti heidän kognitiivisia ja emotionaalisia kokemuksiaan (Moyers & Miller, 2013). Käytännöllisempi käsitys empatiasta on Barrett-Lennardin (1981) operatiivisen empatian määritelmä, jossa on kolme eri näkökulmaa: terapeutin (empatian resonointi), tarkkailijan (empatian ilmaisu) ja asiakkaan (empatian vastaanottaminen).

On tärkeää korostaa, että empatian kehittyminen riippuu kahdesta toisiaan täydentävästä funktiosta: tunteeseen perustuvasta herkkyydestä (affektiivinen empatia) ja toisen näkökulman olettamisesta tai muusta kognitiivisesta empatiasta (näkökulman ottaminen). Toisin sanoen empaattiset ihmiset pystyvät asettumaan jonkun toisen asemaan sekä älyllisesti että emotionaalisesti.

Affektiivinen empatia

Affektiivinen empatia on kykyä jakaa toisten emotionaalisia tiloja tai vaikuttua niistä affektiivisesti, ainakin valenssissa ja intensiivisyydessä. Siihen liittyy toisen ihmisen tunteiden kokeminen. Se on ihmisen kykyä havaita ja ilmaista oikein toisten ihmisten tunteita verbaalisten ja ei-verbaalisten vihjeiden avulla sekä kykyä ymmärtää ja kuvitella muiden tunteita ja aikeita (myös menneisyydessä ja tulevaisuudessa).

Affektiivisen empatian pääpiirre on tapahtuman kokevan henkilön emotionaalisen reaktion merkitys. Nämä reaktiot eivät kuitenkaan ole helposti havaittavissa, koska tunteiden lähde ei useinkaan liity empatiaan vaan itsekkäisiin motiiveihin (Baron-Cohen & Wheelwright, 2004).

Kognitiivinen empatia

Perspektiivin ottaminen tai **kognitiivinen empatia** on kyky tietoisesti asettua toisen ihmisen mieleen ymmärtääkseen, mitä hän ajattelee tai tuntee (Hogan, 1969). Se on ihmisen kykyä ottaa muiden näkökulma ja nähdä maailma heidän silmiensä kautta esim. kuvittelemalla, mitä roolit ja olosuhteet voivat vaatia heiltä, kykyä kuvitella, miten ne vaikuttavat muihin (Decety & Jackson, 2006).



Hoyat (2007) väittää, että kognitiivinen empatia (tai mielen teoria) ei vaadi jakamaan tunteitaan oikeasti, vaan vain ymmärtämään toisen henkilön tunnetiloja. Toisin sanoen kognitiivinen empatia viittaa toisen kokemuksen henkiseen ymmärtämiseen.

Lisäksi Dymontin (1949) mukaan kognitiivinen empatia on yksilön kuvitteellista transpositiota/siirtymää toisen ajatuksiin ja tekoihin, jonka avulla hän onnistuu katsomaan maailmaa toisten ajatusten kautta ja tunnistamaan toisen roolin.

Empatian hallitsevan ohjaajan ominaisuudet

Empaattisuus on enemmän kuin sitä, että tuntee tai ymmärtää, mitä joku muu tuntee tai ajattelee. Se sisältää erilaisia sosioemotionaalaisia taitoja ja ominaisuuksia, joiden tehokkuus ja niiden yhdistelmät voivat joko vahvistaa tai vähentää jonkun empatiaa.

Empatian hallitsevan ohjaajan tärkeimmät ominaisuudet ovat:

- *Mielikuvitus:* Kun ihminen harjoittaa empatiaa, hän ottaa toisen henkilön näkökulman. Pohjimmiltaan hän kuvittelee, millaista olisi todella olla toinen henkilö.
- *Avarakatseisuus:* Antaa toisten ajatusten ja tunteiden vaikuttaa itseensä.
- *Haavoittuvuus:* Jakaa kunnioittavasti reaktiot ja tunteet siitä, mitä toinen henkilö sanoo, tarkoituksenaan vahvistaa, että hän ymmärtää ne täysin.
- *Itsetietoisuus:* Ymmärtää sen, kuinka toisen emootiot tai tunteet voivat vaikuttaa hänen ajatuksiinsa ja reaktioihinsa.
- *Herkkyyys muiden tunteille:* Kehittää "emotionaalista tutkaansa" havaitsemaan ihmisten tunteita tarkkailemalla heidän kehonkieltään ja ilmeitä sekä kuuntelemalla paitsi heidän sanojaan myös "rivien välisiä" merkityksiä, silloin kun ne eivät ole suoria ja läpinäkyviä.
- *Myötätunto:* Toisten kivun ymmärtäminen ja kehittynyt halu lieventää sitä kipua.
- *Aktiivinen kuuntelu:* Vähentää tehokkaasti omaa ääntään ja lisää toisen äänen voimakkuutta sekä osoittaa uteliaisuutta esittämällä kysymyksiä ihmisten kokemuksista ja tunteista.
- *Kommunikatiivinen virittäytyminen:* Aktiivinen, jatkuva yritys pysyä ajan tasalla asiakkaan viestinnän ja esiin tulevien kokemusten kanssa.

Empatiataitojen merkitys uraohjaajille

Vaikka psykoterapiatutkimus antoi huomattavasti parempaa ymmärrystä siitä, kuinka ohjaajan taidot vaikuttavat potilaiden tuloksiin, uraohjauksen tutkimuksella on vähemmän tarjottavaa näissä asioissa (Whiston & Oliver, 2005). Vaikka terapeutit ja uraohjaajat eivät ole sama asia, samankaltaisuus ohjaajan ja asiakkaan välisissä suhteissa antaa uraohjaajille mahdollisuuden olettaa, että empatian harjoittaminen urainterventioissa on yhtä tärkeä ainesosa, joka auttaa asiakkaita käsittelemään uraan liittyviä ongelmia (Klonek ja muut, 2019). Itse asiassa ohjaajan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen suhteen laatuksiteerit,

kuten empatia (Moyers & Miller, 2013) ja työskentelyn yhteistyö (kts. esim. De Haan ja muut, 2013), ovat olennaisia kriteerejä ohjaukselle useissa eri ympäristöissä, kuten esim. psykoterapia, valmennus ja uraohjaus (McKenna & Davis, 2009).

Empatiaa pidetään ohjauksen ydinmenetelmänä ja onnistumisen mittarina (Moyers & Miller, 2013), koska jotta mitkä tahansa ohjauskeinot toimisivat, ohjaajan on saatava henkilö tuntemaan itsensä ymmärretyksi. Tätä varten ohjaajan on paitsi ymmärrettävä, mitä henkilö puhuu istunnossa, myös ymmärrettävä, mitä henkilö ei sano, ja kommunikoida tämä ymmärrys (Martin, 2010). Empatia auttaa yhdistämään ihmisiä, lähentäen heitä ja mahdollistaen sosiaalisten yhteyksien rakentamisen suhteessa muihin. Näin ollen empaattisuus varmistaa, että ohjaajat kuuntelevat ja käsittelevät asiakkaiden huolenaiheita, kun he niitä esittävät. Lisäksi tiettyjä käyttäytymismalleja, kuten empatian osoittamista, rohkaisua ja arvostusta, pidetään hyödyllisenä affektiivisen siteen kehittymiselle (kts. esim. Gregory & Levy, 2011; O'Broin & Palmer, 2010).

Toisesta näkökulmasta tarkasteltuna voidaan todeta, että empatian puute heikentää ihmisten välisten yhteyksien kehittämistä ja ylläpitämistä. Se aiheuttaa vaikeuksia konfliktien korjaamisessa, yhteistoiminnassa ja ongelmien ratkaisemisessa, jotka kaikki ovat uraohjausprosessin palasia. Lisäksi heikon kognitiivisen empatian voidaan nähdä korreloivan tunnetilojen itsetietoisuuden puutteen kanssa, mikä tekee uraohjauksesta vähemmän tehokasta (William ja muut, 2016).

Toinen tärkeä etu empatiaa harjoittavissa ohjaajissa on tehokas emotionaalinen säätely. Emotionaalinen säätely on tärkeää, koska sen avulla voimme hallita tunteitamme, jopa suuren stressitilan aikana, ilman, että ne ottavat vallan. Käyttämällä empatiaa vuorovaikutuksessa ohjaajat voivat rakentaa suhdetta asiakkaisiinsa, tarkistaa omaa ymmärrystään, tarjota riittävää tukea ja keskittää huomionsa asiakkaaseen (Hanna, 2001).

Lopuksi on tärkeää mainita, että asiakkaan panos on yhtä tärkeä ohjausprosessissa, sillä hän vaikuttaa terapeutin empatian tasoon (Elliott, et. al, 2011). Itse asiassa empatia näyttää olevan jaetun kommunikatiivisen virittymisen molemminpuolinen prosessi (Orlinsky ja muut, 1994). On kuitenkin syytä huomata, että kun ohjaajat ovat todella empaattisia, he sopeutuvat asiakkaidensa tarpeisiin ja mukauttavat niiden mukaisesti, kuinka ja kuinka paljon he ilmaisevat empatiaa (Duan & Hill, 1996; Martin, 2000). Vaikka empatia edellyttää kaksisuuntaista rehellistä vuorovaikutusta, ohjaajan korkea empaattinen asenne varmistaa todennäköisemmin onnistuneen ohjauksen.



Empatiataidot käytännössä

Empatia on tärkeä osa ohjausprosessia. Osa aidosti empaattisena ohjaajana olemista on kyky havaita asiakkaiden reaktioita ja säätää, kuinka ja kuinka paljon hän ilmaisee empatiaa. Useiden kirjoittajien (kts. esim. De Haan, 2008; De Haan, Culpin & Curd, 2009; Rogers, 1973, Klonek ja muut, 2019) mukaisesti toiminnalliset sosioemotionaaliset taidot ennustavat ohjaajan empatiaa.

Yleisimpiä keinoja, joita ohjaajat voivat käyttää voidakseen asettua asiakkaansa asemaan ovat:

- ✓ *Laittaa sivuun näkökantansa:* Ihmiset eivät usein ymmärrä, missä määrin heidän omat kokemuksensa ja uskomuksensa vaikuttavat siihen, miten he näkevät toiset ihmiset ja tilanteet. Vaimentamalla itseään hieman voi auttaa keskittymään edessä olevaan henkilöön ja auttaa virittymään paremmin siihen, mitä hänelle tapahtuu.
- ✓ *Kuunnella tarkkaavaisesti:* Joskus ihmiset kuuntelevat muita samalla kun he jo kehittävät vastaustaan tai puolustusta sanomaansa. He eivät vain pysty kuulemaan, mitä muut sanovat, tällöin he voivat menettää keskeistä tietoa, joka voisi auttaa heitä ymmärtämään paremmin, mitä toinen henkilö yrittää välittää. Ohjaajien tulee antaa itselleen lupa vaimentaa omaa ääntänsä ja vahvistaa toisen.
- ✓ *Käyttää mielikuvitustaan:* Kun asiakkaat jakavat kokemuksiaan, tunteitaan ohjaajien kanssa, ohjaajien on yritettävä kuvitella, millaista on olla asiakas. Heidän on käytettävä asiakkaidensa jakamia kuvia, tunteita tai olosuhteita ja yritettävä asettua sinne, vain nähdäkseen, miltä tuntuisi olla asiakas tällä hetkellä.
- ✓ *Yrittää olla korjaamatta tai pienentämättä muiden kokemuksia:* Kun ihmiset ovat lähellä apua tarvitsevaa, varsinkin mikäli he kokevat haastavia tunteita, heidän voi olla helppoa hypätä tilanteeseen sisään ja yrittää korjata se. Näin toimiessaan ihmiset yrittävät olla avuliaita, mutta tämä voi jättää toiselle tunteen siitä, että hän ei tullut nähdyksi ja/tai kuulluksi.
- ✓ *Olla utelias ja varmistaa, että ymmärtää, mitä asiakas sanoo, käyttämällä aktiivisia kuuntelutekniikoita:* Kokemuksista kysyminen, aktiivisen kuuntelutekniikan käyttö auttaa ihmisiä tuntemaan itsensä nähdyksi ja kuulluksi, ja se on mukava tapa harjoittaa empatiaa. Ohjaajat, jotka osoittavat aktiivista kiinnostusta varmistaakseen, että he ymmärtävät, mitä asiakas sanoo, saavuttavat korkeamman empatian tason, kun taas alhaisempia arviointeja empatiasta annettiin, kun "oli vähän kiinnostunut asiakkaan näkökulmasta ja kokemuksista" (Brueck ja muut, 2006, Klonek ja muut, 2019). Asiakkaiden lausumien parafrasointi tai tiivistelmien käyttö ennustaa positiivisesti ohjaajan empatiaa, sillä tyyppillistä empatiaan liittyvää käytöstä ovat asiakkaan tunteiden parafrasointi tai käsitteleminen (kts. esim. Rogers, 1973, Korman, Bavelas ja De Jong, 2013). Kun ohjaajat parafrasoivat asiakkaidensa lausuntoja, osoittavat arvostusta ja käyttävät empatiaan pohjautuvia humoristisia

ilmaisuja (Sultanoff , 2003), he rakentavat ja ylläpitävät positiivista yhteistyötä (Klonek ja muut, 2019).

- ✓ *Ei-verbaaliset signaalit* voivat myös auttaa ohjaajia ymmärtämään, kuinka asiakas reagoi empaattiseen lähestymistapaan. Kun heidän empaattinen vuorovaikutuksensa on onnistunut, se voi ilmetä asiakkaan vastauksesta, pään nyökytyksestä tai positiivisesta sanallisesta vastauksesta. Mikäli heidän empaattinen vuorovaikutuksensa ei ole ollut tilanteeseen sopivaa, asiakas todennäköisesti ilmaisee tämän ei-verbaalisesti pysähtymällä, haparoimalla tai turhautumalla. Näiden merkkien tiedostaminen auttaa ohjaajia kohtaamaan haastavan asiakkaan. Heidän on ehkä muutettava lähestymistapaansa, mikäli asiakas ei vastaa niihin.

Empatiataitojen kehittämismenetelmät

Itsetietoisuus ja **reflektointi** voivat auttaa tunnistamaan omia ja muiden tunteita. Lisäksi oman käyttäytymisen seuranta, itsetarkkailua, voidaan käyttää pohtimaan, kuinka ilmaisemme tunteita. Itsetietoisuus ja itsetarkkailu auttavat ymmärtämään omia kokemuksiamme ja tunteitamme, mikä on ensimmäinen ja tärkeä askel empatiataitojen kehittämisessä. Toisaalta **mindfulness**-tekniikat parantavat henkilökohtaista virittäytymistä ja mahdollistavat tarkkaavaisen ja emotionaalisen itsesäätelyn. Tämän vuoksi itsetietoisuus- ja mindfulness-tekniikat voivat osoittautua hyödyllisiksi empatiataitojen kehittämisessä.

Esimerkiksi eräänlaisen mindfulness-meditaation, jota kutsutaan lempeysharjoitukseksi (loving-kindness meditation, LKM), on osoitettu lisäävän maisteritason ohjausopiskelijoiden kognitiivista empatiatasoa (Leppma & Young, 2016). Empiirinen tutkimus osoitti, että kuusi viikkoa (kuuden tunnin mittaiset viikoittaiset istunnot) lempeysharjoituksen harjoittelua riitti lisäämään empatiatasoa, mikä osoittaa, että se on kaikkien terapeuttien käytettävissä oleva tapa lisätä omaa empatiatasoaan.

Kognitiiviset prosessit, kuten **roolinotto** ja viestintätaitojen koulutus, voivat myös täydentää ohjaajien itsensä kehittämistä, sillä kognitiivinen empatia perustuu huomion suuntaamiseen toisen näkökulman ottamiseksi (Mead, 1934). Tutkimuksen tulokset viittaavat siihen, että asiakkaan näkökulman ottaminen hänen elämäntilanteidensa tarkastelussa sekä omien reaktioiden hallitseminen asiakkaan hädässä edistää minäpystyvyyden kehittymistä koulutuksessa olevien ohjaajien keskuudessa (Khattar & Gawali , 2014).

Lisäksi empatiataitoja voidaan kehittää ja parantaa harjoittelemalla säännöllisesti ohjaajien kesken. Ajan myötä kyky ymmärtää ja hahmottaa toisten tunteita vahvistuu, hyödyllisiä empatian harjoittamisen tekniikoita ovat:

- *Puhuminen muille ihmisille.* Ohjausalan ammattilaisen on syytä aloittaa keskustelut ihmisten kanssa, joita he tapaavat ja näkevät heidän päivittäisessä vuorovaikutuksessaan. Kun osallistut keskusteluun, on erittäin tärkeää kiinnittää erityistä huomiota siihen, mitä hän tuntee.



- *Kehonkielen vihjeiden huomaaminen.* Tämä voi sisältää äänen sävyn, hienovaraiset muutokset energiatasossa ja muun tyyppinen sanaton viestintä.
- *Keskittyminen kuuntelemiseen ilman keskeytyksiä.* Sekä häiriötekijöiden että omien tunteiden hallinta ja emotionaalisesti virittynyt työskentely koko keskustelun ajan ovat hyviä tekniikoita empatiataitojen kehittämiseksi. Keskittyminen ymmärtämään keskustelun miten- ja miksi-kysymyksiä sekä aktiivinen kuuntelu voivat auttaa vahvistamaan ohjaajien emotionaalista ymmärrystä ja empatiaa.
- *Yrittää ymmärtää ihmisiä, vaikka ei olisikaan samaa mieltä heidän kanssaan.*
- *Kysy ihmisiltä kysymyksiä saadaksesi lisätietoja heistä ja heidän elämästään.*
- *Kuvitella itsensä toisen saappaisiin.*
- *Toimeen ryhtyminen.* Ohjaajien tulee ensin ymmärtää, että he voivat tehdä asioita muuttaakseen jonkun toisen elämää.
- videopohjaisten analyysien käyttäminen itsensä kehittämiseen ja omien uraohjausmenetelmien pohtiminen. Koodaamalla omia istuntojaan ohjaajilla on työkalu "ymmärtää systemaattisesti heidän mikrokäyttäytymisvalikoimaansa istunnon aikana", mikä mahdollistaa tiettyjen käyttäytymismallien ja vuorovaikutuksen osa-alueiden tarkastelun (Klonek ja muut, 2019), vaikkakin nämä arvioinnit ovat vielä suhteellisen harvinaisia uraohjauksen tutkimuksessa (Hirschi, 2017).

1.2. Empatiataitojen kehittämiseksi ehdotetut aktiviteetit

Empatia, tehtävä 1 – Tunnista vastaukset

(lähde: Sherri Sorro- AVP/ The transformer: <http://thetransformer.us/08-3.pdf>)

Tehtävän tyyppi: Kognitiivinen menetelmä

Oppimistavoitteet: Tämä harjoitus voi auttaa osallistujia oppimaan eri tapoja, joilla vastata tukea tarvitsevalle henkilölle, ja miksi empatia on yleensä hyvä tapa auttaa muita ihmisiä voittamaan vaikeuksiaan.

Erytyspiirteet: Yksilö- tai ryhmätehtävä, mutta reflektio-osuus on toteutettava ryhmissä. Oppijat voivat käydä harjoituksen läpi yksin tai kahden hengen ryhmissä ja palata sitten yhteen ryhmään pohtimaan kokemuksiaan aktiviteetistä.

Kesto: 45 minuuttia

Tarvittava materiaali: Vastausluettelo ja dialogit (saatavilla: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-1-about/fi-toolkit-section-1-activity-1/>)

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle: Selitä aluksi tämän tehtävän tavoite mainitsemalla, että on olemassa useita vastauksia, joita yleensä käytämme vuorovaikutuksessa. Tämän tehtävän



tarkoituksena on auttaa osallistujia joka kerta tunnistamaan, millaista vastausta he käyttävät ja mikä tärkeintä, mikä vastauksista on tehokkain, erityisesti neuvontaprosessissa.

Tässä tehtävässä heidän on luettava 12 dialogia ja yhdistettävä ne annettuihin vastauksiin. Vastausluokat ovat:

- neuvominen: antaa neuvoja, mitä tehdä ongelman ratkaisemiseksi
- paremmaksi pistäminen: tilanteen vakavuuden minimointi
- kouluttaminen: yrittää saada toinen näkemään tilanne oppimismahdollisuutena
- lohduttaminen: sanoa asioita, jotka saavat toisen tuntemaan olonsa paremmaksi, kun hän on surullinen tai pettynyt
- tarinankerronta: aloittaa samankaltaisten tarinoiden kertominen omista kokemuksista
- asian sulkeminen: yrittää viedä huomio toisaalle, keskittyä johonkin täysin muuhun
- sympatian osoittaminen: tuntee tai ilmaista myötätuntoa toisen kärsimykselle
- kuulusteleminen: selvittää kysymyksiin, mikä yksilön toiminta johti tähän tilanteeseen
- selittäminen: yrittää antaa selityksiä toisen henkilön sanomisiin
- oikaiseminen: sanoa, että sanottu ei pidä paikkaansa
- ratkaisun tarjoaminen: antaa ratkaisu ongelmaan
- empatian osoittaminen: yrittää päästä toisen asemaan

Järjestä osallistujat kahden hengen ryhmiin (tai he voivat käydä dialogit läpi yksin) ja opasta heitä luokittelemaan kukin dialogi annettuihin luokkiin. Kun kaikki ryhmät (henkilöt) ovat tehneet luokittelun, kokoa heidät yhteen ryhmään keskustelemaan kokemuksistaan.

Ehdotus off-line-käyttöön: Voit kopioida, tulostaa ja leikata vastausluettelon ja dialogit. Aseta ne kahteen pinoon ja anna osallistujien yhdistää ne pöydällä toisiinsa.

Ohjeet: On monia erityyppisiä vastauksia, jotka ovat yleisiä vuorovaikutustilanteissa. Lue jokainen dialogi A:n ja B:n välillä ja päättelä, minkä tyyppistä vastausta B käyttää. Yhdistä jokainen vastaustyyppi kuhunkin seuraavista "lyhyistä dialogeista" henkilöiden A ja B välillä. Tämä harjoitus on saanut inspiraationsa harjoituksesta the Bingo Exercise of Sherri Sorro (lähde: Sherri Sorro- AVP/ The transformer: <http://thetransformer.us/08-3.pdf>)

Vastausluettelo

- neuvominen
- paremmaksi pistäminen
- kouluttaminen
- lohduttaminen
- tarinankerronta
- asian sulkeminen
- sympatian osoittaminen
- kuulusteleminen
- selittäminen
- oikaiseminen
- ratkaisun tarjoaminen



- empatian osoittaminen

Dialogit

1. A: Olen yrittänyt pudottaa painoa ja olen vain turhautunut.
B: Mitä toimenpiteitä olet toistaiseksi tehnyt asian eteen? (**kuulusteleminen**)
2. A: Pelkään, ettei minulla on tarpeeksi rahaa velkojeni maksamiseen tässä kuussa.
B: Voin lainata sinulle rahaa. (**ratkaisun tarjoaminen**)
3. A: Menetin työpaikkani.
B: Piristy, mennään drinkille ja unohdetaan se. (**asian sulkeminen**)
4. A: Katso arpiani onnettomuudestani.
B: Ne ovat pienet, katso mitä minä sain pyöräkolarista. (**paremmaksi pistäminen**)
5. A: Seisoin pankkijonossa tunnin, oli liian kuuma ja ihmiset ympärillä alkoivat huutaa ja töniä toisiaan.
B: Siitä tulee mieleen juttu..... (**tarinankerronta**)
6. A: Minulla on niin paljon tehtävää tänään.
B: Tuntuuko tämä ylivoimaiselta ja haluatko apua? (**empatian osoittaminen**)
7. A: Minua pelottaa nousta ylös ja puhua ihmisten edessä.
B: Mielestäni sinun pitäisi liittyä harrastajateatteriin. (**neuvominen**)
8. A: Olen todella surullinen, kun sanoit, etten ole hyvä äiti.
B: En sanonut niin. (**oikaiseminen**)
9. A: Mieheni löysi uuden työpaikan ja joutui muuttamaan 300 km päähän kotoa.
B: Näe se mahdollisuutena oppia, miten millaista on elää yksin. (**kouluttaminen**)
10. A: Olen niin surullinen, että poikani erotettiin koulusta huonon käytöksensä vuoksi professoriaan kohtaan.
B: Se ei ole sinun vikasi, olet hyvä vanhempi. Teit parhaasi. (**lohduttaminen**)
11. A: Olen todella järkyttynyt. Lupasit olla täällä klo 23.00 ja nyt on yli puolenyön.
B: Se johtuu vain siitä, että oli kauhea ruuhka. (**selittäminen**)
12. A: Sain juuri tulokset lääketieteellisestä kokeesta ja tulos oli se, mitä eniten pelkäsin.
B: Voi, se on kauheaa. Olen niin pahoillani. (**sympatian osoittaminen**)

Kysymykset reflektio-osuuteen: (Yhdistelytehtävän jälkeen osallistujat menevät ryhmiin pohtimaan valintojaan tarkemmin)

- Mikä vastaustyyleistä on sopivin neuvonnassa?
- Mikä on/ei ole sopivaa ja mitä ohjaajan tulisi välttää?
- Mikä rooli empatialla voi olla työpaikallasi, luokahuoneessasi ja yhteisössäsi?
- Miten tämä toiminta on vaikuttanut sinuun?



Empatia, tehtävä 2 – Roolileikki tosielämän skenaariossa

Tehtävän tyyppi: Roolileikki - Kokemuksellinen

Oppimistavoitteet: Tosielämän skenaarioon perustuvan roolileikin tarkoituksena on auttaa osallistujia käyttämään sopivia tekniikoita/kysymyksiä osoittaakseen empatiaa toista henkilöä kohtaan. Ohjaajan roolissa oleva henkilö pystyy ymmärtämään "asiakkaan" tunteita ja vastaamaan hänelle empaattisesti, kun taas "asiakas" tuntee, millaista on olla toisen kengissä.

Erityispiirteet: Ryhmätehtävä

Kesto: 45 minuuttia

Tarvittava materiaali: Skenaario (saatavilla: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-1-about/fi-toolkit-section-1-activity-2/>)

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Tämä on roolipeliaktiviteetti, joka perustuu tosielämän skenaarioon. Pyydä kahta osallistujaa vapaaehtoiseksi roolileikkiin. Toinen on työnhakija/asiakas ja toinen on ohjaaja.

Ohjaajan tulee käsitellä tilannetta empatiaa osoittaen. Sekä ohjaajalla että asiakkaalla on 10 minuuttia aikaa valmistautua. Pyydä ohjaajan roolin saanut henkilö työskentelemään 3-5 hengen ryhmän kanssa ja miettimään paras tapa reagoida tilanteeseen empaattisesti. Voit ehdottaa, että he etsivät perustietoa maahanmuuttajien työlainsäädännöstä, maahanmuuttajien ohjauspalveluista, erilaisista sivustoista, jotka voivat auttaa asiakasta löytämään töitä. Näin ohjaaja voi tarjota objektiivista, todellista tietoa, päästä helpommin asiakkaan asemaan ja siten luoda tilaa empatialle.

Asiakkaan tulee lukea annettu skenaario ja päästä Amirin rooliin. Laita myös asiakas työskentelemään 3-5 hengen ryhmän kanssa perehtyäkseen paremmin tapaukseensa ja viestintästrategiaansa.

Sitten he käyvät 10 minuutin dialogin.

Kun roolipeliaktiviteetti on valmis, ryhmä pohtii kokemuksiaan reflektiokysymysten mukaisesti.

Ohjeet:

Asiakas: Lue annettu skenaario huolellisesti ja yritä toimia Amirin tavoin ottaen huomioon mahdolliset vaikeudet ja esteet, joita hän saattaa kohdata työhaussa. Voit valmistautua tehtävään pienessä ryhmässä.

Ohjaaja: Lue annettu skenaario ja valmistaudu harjoittelemaan empatiaa omassa roolissasi. Voit saada apua ja keskustella siitä, kuinka voit parhaiten osoittaa empatiaa asiakkaalle muilta ryhmäläisiltä.

Roolipelin kesto on 10 minuuttia.



Skenaario:

Amirin, nuoren insinöörin, on löydettävä työtä. Mikäli hän ei onnistu pian, viranomaiset määräävät hänet lähtemään maasta. Amir on yrittänyt löytää työtä kahden kuukauden ajan tuloksetta, minkä johdosta hän on tullut yhä epätoivoisemmaksi. Riikan ohjaustapaamisessa hän osoittaa vihaa, pettymystä ja luottamuspulaa työnantajia kohtaan, jotka eivät halua palkata maahanmuuttajia yrityksiinsä. Hänestä tuntuu, että jokainen tässä maassa on vihamielinen ja ennakkoluuloinen häntä, maahanmuuttajaa, kohtaan.

Reflektiokysymykset

- Miltä asiakkaasta tuntuu tapaamisen alussa? Entä lopussa?
- Millaisia tunteita ohjaajalla on tapaamisen aikana?
- Millaisia tunteita tarkkailijat tuntevat katsoessaan heidän leikkiään?
- Onko ohjaaja käyttänyt asianmukaisia tekniikoita osoittaakseen empatiansa?
- Onko jotain muuta, mitä hän voisi tehdä eri tavalla?
- Mikä on ryhmän yleinen kokemus tästä tehtävästä?

Empatia, tehtävä 3 – Roolileikki

Tehtävän tyyppi: Roolileikki

Oppimistavoitteet: Osallistujien kokemuksiin perustuva roolipeliharjoitus pyrkii saamaan osallistujat tietoisiksi vastapuolen emotionaalisesta tilasta ja yrittämään vastata empaattisesti ja toisaalta kokemaan tunteen siitä, kuinka toinen yrittää ymmärtää hänen asemaansa.

Erytyspiirteet: Ryhmätoiminta (parityöskentely)

Kesto: 45 minuuttia

Tarvittavat materiaalit: ei mitään (voit tulostaa ohjesivun tarvittaessa, <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-1-about/fi-toolkit-section-1-activity-3/>).



Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Tämä on roolipeliaktiviteetti. Laita osallistujat pareittain. Toinen on ohjaaja ja toinen asiakas. He harjoittelevat molempia rooleja vuorollaan. Suomentajan huomautus: Huomioithan, että kaikki skenaariot eivät suoraan sovellu Suomen toimintaympäristöön tai lainsäädäntöön.

Asiakas tuo keskusteluun emotionaalisesti intensiivisen kokemuksen (negatiivisen tai positiivisen), jonka hän haluaa jakaa ohjaajan kanssa. On tärkeää, että osallistujat, jotka ovat asiakkaan roolissa, tuntevat olonsa turvalliseksi, kun he lähtevät avaamaan itseänsä. He voivat jakaa minkä tahansa kokemuksen ja siinä määrin kuin haluavat.

Ohjaaja yrittää parhaansa mukaan vastata empaattisesti ja yrittää havaita myös merkkejä tunteista asiakkaan kasvoissa tai kehon kielessä.

Kun ohjaaja tietää, miltä asiakkaasta tuntuu, hän voi käyttää empaattista ilmausta, kuten:

"Ottaen huomioon, mitä sanoit... , luulen, että saatat tuntea _ . Sitäkö sinä tunnet?"

"Kuvittelen, että saatat tuntea..." tai "Kuvittelen, että olisit voinut tuntea..."

Tämä kestää 5 minuuttia. Ensimmäisen roolileikin jälkeen roolit käännetään ja prosessi alkaa alusta.

Kun osallistujat ovat suorittaneet tehtävänsä, he tulevat yhteen ryhmään pohtimaan kokemuksiaan.

Ohjeet:

Mennään pareittain. Yksi henkilö toimii ohjaajan roolissa ja toinen on asiakas. Asiakas jakaa kokemuksensa, jossa hän koki vahvoja tunteita (negatiivisia tai positiivisia). Toinen yrittää parhaansa mukaan vastata empaattisesti ja yrittää havaita myös tunteen merkkejä vastapuolen kasvoissa tai kehon kielessä.

Joitakin lauseita, joita ohjaaja voi käyttää, ovat:

"Ottaen huomioon, mitä sanoit... , luulen, että saatat tuntea _ . Sitäkö sinä tunnet?"

"Kuvittelen, että saatat tuntea..." tai "Kuvittelen, että olisit voinut tuntea..."

Roolileikki kestää 5 minuuttia ja sitten vaihdetaan roolit toisinpäin.

Molempien toimittua kummassakin roolissa, palatkaa ryhmän kanssa keskustelemaan siitä, kuinka hyvin ohjaajat ilmaisivat empatiansa ja mikä oli yleinen kokemuksesi tästä harjoituksesta.

Reflektiokysymykset:

- Miltä asiakkaasta tuntui?
- Onko ohjaaja käyttänyt empaattisia kysymyksiä?



- Miltä ohjaajasta tuntui? Oliko hänen vaikea päästä asiakkaan asemaan?
- Auttoiko kehon kieli häntä tunnistamaan asiakkaan tunteet?
- Mitä opit tästä tehtävästä?

Empatia, tehtävä 4 – Body Scan -meditaatio

Tehtävän tyyppi: Mindfulness

Oppimistavoitteet: Tämän tehtävän tarkoituksena on kiinnittää huomiota sisäisiin kokemuksiin. Rogersin (1982) mukaan ensimmäinen askel voidakseen hyväksyä muut ja huolehtia heistä, on olla tietoinen omista sisäisistä kokemuksistaan. Tätä voidaan harjoitella suorittamalla mindfulness-harjoituksia. Osallistujat harjoittelevat oman tietoisuuden säätelyä nykyhetken sisäisistä henkisistä ja fyysisistä tapahtumista ja yhteyden saamista niihin.

Erityispiirteet: Tehtävä voidaan toteuttaa joko yksin tai ryhmässä. Molemmissa tapauksissa mindfulness-tekniikan jälkeen harjoittelijat keskustelevalt ryhmässä kokemuksistaan.

Kesto: 40 minuuttia

Tarvittava materiaali: Body Scan -meditaatio (äänitiedosto saatavissa:

<https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-1-about/fi-toolkit-section-1-activity-4/>).

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Aluksi voit antaa osallistujille hyödyllistä tietoa "kehon skannauksen" tekniikasta ja korostaa tämänkaltaisen harjoituksen säännöllisen harjoittamisen tärkeyttä empatian ja yhteyden kehittämiseksi sisäiseen ja ulkoiseen maailmaan.

Kehon skannaus sisältää huomion kiinnittämisen kehon osiin ja kehon tuntemuksiin asteittain jaloista päähän. Tutkimalla itseäsi henkisesti, tuot tietoisuuden jokaiseen kehoosi osaan ja huomaat tuntemuksia, kipuja, jännitystä tai yleistä epämukavuutta. Tämän tekniikan tarkoituksena on virittyä kehoosi – muodostaa uudelleen yhteys fyysiseen itseesi – ja havaita tuntemukset ilman tuomitsemista. Vaikka monet ihmiset pitävät kehon skannausta rentouttavana, rentoutuminen ei ole ensisijainen tavoite. Tavoitteena on kouluttaa mieli olemaan avoimempi ja tietoisempi aistikokemuksista - ja viime kädessä hyväksyvämpi. Eli huomion kiinnittäminen kehoon ja kehollisiin tuntemuksiin on "portti" välittävämpään käytökseen – jolloin voimme huomata jonkun kärsivän tai toimintamme loukkaavan jotakuta ja tällä tavoin parantaa empatiakykyämme.

Kun osallistujat ovat valmiita aloittamaan meditaatioharjoituksen, he voivat päästä käsiksi sen käsikirjoitukseen alustan kautta tai ryhmämeditaatioissa voit lukea heille käsikirjoituksen. Pyydä meditaation lopussa kaikkia harjoittelijoita jakamaan kokemuksensa.

Ohjeet:

Tee olosi mukavaksi ja sulje silmäsi varovasti noudattamalla ohjeita (äänitiedosto saatavissa: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-1-about/fi-toolkit-section-1-activity-4/>) harjoitellaksesi kehon skannausta.



Käsikirjoitus:

1. Asetu makuulle sängyllesi ja löydä mukava asento selällesi, kädet löysästi sivuilla ja jalat samansuuntaisina koskettamatta toisiaan. (tauko 2 sekuntia)
2. Sulje silmäsi rauhallisesti ja rentoudu (tauko 2 sekuntia)
3. Sinulla ei tarvitse mennä minnekään. Jätä taaksesi juuri kulunut päivä äläkä ajattele huomista. Pysy "nykyhetkessä" (tauko) Tässä hetkessä tarjoat itsellesi rentoutumisen lahjan. Ansaitset sen. (tauko 2 sekuntia)

Aloita hengittämällä syvään ja täyttämällä vatsasi ilmalla sisäänhengitettäessä (tauko) ja tyhjentämällä se kokonaan uloshengittäessäsi. (tauko)
Kun lasken yhdestä neljään, aloita hengittäminen hitaasti. Kun saavutan numeron 4, sinun olisi pitänyt täyttää vatsasi kokonaan ilmalla. Aloita seuraavaksi uloshengitys, kun lasken yhdestä kuuteen, ja tyhjennä vatsasi kokonaan, kun saavutan numeron 6.
4. Aloitetaan: Hengitä sisään: 1, 2, 3, 4. Hengitä ulos: 1, 2, 3, 4, 5, 6.
5. Jälleen: Hengitä sisään 1, 2, 3, 4... hengitä ulos 1, 2, 3, 4, 5, 6
6. Viimeisen kerran. Hengitä sisään 1, 2, 3, 4 ... hengitä ulos 1, 2, 3, 4, 5, 6.
7. Anna nyt itsellesi aikaa tarkkailla kehosi tunteuksia. (tauko 4 sekuntia)
8. Tarkista, tunnetko epämukavuutta missään. Säädä asentosi sopivaksi...jos se auttaa. Vertaa tunnetta, jota tunnet epämukavuuden kohdassa, tunteeseen toisessa kohdassa, jossa ei ole häiriötä. (tauko 4 sekuntia)
9. Kiinnitä huomiota paikkoihin, joissa kehosi koskettaa patjaa, ja katso, kuinka tämä tunne eroaa muun kehon tunteuksiin. (tauko 4 sekuntia)
10. Kiinnitä nyt huomiosi varpaihisi ja heiluta niitä hieman. (tauko 3 sekuntia)
11. Tunne rentouttavan energian **liikkuvan hitaasti** niiden läpi ja jalkapohjia kohti, peittäen jalkasi kokonaan ja siirtyen kohti nilkkojasi rentoutuen täysin joka osassa (tauko 2 sekuntia)
12. Tunne energian liikkuvan ylös sääreisi ja pohkeiden läpi rentouttaen niitä (tauko 2 sekuntia) Nyt sääret ja pohkeet ovat täysin rentoutuneet. (tauko 2 sekuntia)
13. Kiinnitä huomio reisiisi. Tunne energian tunkeutuvan niihin ja rentouttavan ne täysin. (tauko 2 sekuntia)
14. Nyt tunne energian liikkuvan vyötäröllesi (tauko 2 sekuntia) ja lantioon. Tunne niiden rentoutuvan. (tauko 2 sekuntia)
15. Rentouta vatsasi ja tunne vatsan sisäelinten rentoutuvan täysin. (tauko 5 sekuntia)
16. Tunne energian liikkuvan ylöspäin kohti rintaasi. Tunne rintasi rentoutuvan täysin (tauko 2 sekuntia) Rentouta keuhkojasi ja tunne sydämesi lyövän rytmissä. (tauko 2 sekuntia)
17. Rentouta hartiat. (tauko) Tunne olkapäidesi painuvan alas (tauko 3 sekuntia)
18. Tunne energian siirtyvän vähitellen olkapäiltäsi sormenpäihisi, tunkeutuen ja rentouttavan täysin olkavartesi, käsivartesi, ja kämmenesi. (tauko 2 sekuntia)
19. Keskity kurkkuusi. Tunne kurkkulihasten rentoutuvan.. (tauko 2 sekuntia)
20. Rentouta leukasi ja kielesi. (tauko 2 sekuntia) Rentouta suun ympärillä olevia lihaksia jättäen huulesi puoliksi auki. (tauko 2 sekuntia)
21. Rentouta nenäsi, (tauko) posket (tauko) ja korvasi (tauko 2 sekuntia)
22. Rentouta silmien ympärillä olevaa aluetta (tauko). Tunne silmäluomesi raskaina ja silmäsi täysin rentoutuneina.



23. Kiinnitä huomiosi otsaasi. (tauko 2 sekuntia) Tunne hienovaraisen rentouttavan energian tunkeutuvan siihen, tasoittaen jokaista ryppyä ja antaen alueelle täydellisen rentoutumisen tunteen. (tauko 2 sekuntia)
24. Tunne energian liikkuvan pään yläosaan. (tauko) Kiinnitä huomiota hienovaraiseen värähtelyyn, jonka voit ehkä tuntea siellä. Tunne pään yläosa täysin rentoutuneena. (tauko 2 sekuntia)
25. Nyt koko kehosi on täysin rento. Olet niin rento, että sinusta tuntuu kuin makaisit pilven päällä tai ehkä niin kevyesti... kuin sinulla ei olisi kehoa (tauko 2 sekuntia) Nauti hetken tästä täydellisen rentoutumisen tunteesta. (tauko 5 sekuntia)
26. Nyt voit antaa itsellesi mahdollisuuden nauttia rauhallisista unista.

Reflektiokysymykset:

- Millainen oli kokemuksesi body scan -meditaatiosta?
- Oliko sinulla mitään hankaluuksia tässä harjoitteessa?
- Tuntuuko sinusta erilaiselta harjoitteen jälkeen?
- Onko sinulla tunteita, jotka haluat jakaa kanssamme?

Empatia, tehtävä 5: Ymmärrä ja jaa muiden tunteet

Tehtävän tyyppi: Tosielämän skenaariot

Oppimistavoitteet: Harjoituksen tarkoituksena on auttaa osallistujia tosielämän skenaarioiden kautta harjoittamaan empatiaa ja yrittämään tunnistaa asiakkaiden tunteita. Eri skenaarioissa osallistujilla on mahdollisuus asettua ohjaajan rooliin, missä joutuu käsittelemään erilaisia tapauksia ja jokaisessa yrittää menetelmien/kysymysten avulla ilmaista empatiansa asiakasta kohtaan.

Erytyspiirteet: Ryhmätehtävä

Kesto: 1 tunti

Tarvittavat materiaalit: skenaariot (saatavissa: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-1-about/fi-toolkit-section-1-activity-5/>)

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Tehtävä toteutetaan pienissä kolmen hengen ryhmissä. Jokaisessa ryhmässä on kolme roolia: asiakas, ohjaaja ja tarkkailija. Esittele osallistujille skenaariot (saatavilla STRENGTH-hankkeen alustalla verkossa ja ladattavassa muodossa). Jokainen asiakas muodostaa ryhmän yhden ohjaajan ja yhden tarkkailijan kanssa. Pyydä asiakkaan roolin ottavia osallistujia ilmaisemaan tunnetila kussakin tapauksessa. Osallistujat, jotka ovat ohjaajan roolissa, yrittävät auttaa asiakkaitaan ilmaisemaan ongelmansa ja saada heidät tuntemaan olonsa hyväksytyksi asettumalla heidän asemaansa. Tarkkailija tekee muistiinpanoja ohjaajan käyttämistä tekniikoista ja kohdista, joissa ohjaaja osoittaa empatiaa ja jotka helpottavat neuvontaprosessia.



Kaikki osallistujat pääsevät kaikkiin kolmeen rooliin. Jokainen ryhmän jäsen valitsee yhden asiakkaan roolin annetuista skenaarioista.

Jokaisen roolileikin tulisi kestää noin 5-10 minuuttia. Jokaisen lopussa osallistujat tekevät yhteenvedon siitä, kuinka hyvin ohjaaja ilmaisi empatiansa.

Kouluttaja voi valvoa roolipeliprosessia ja tarvittaessa puuttua asiaan auttaakseen osallistujia. Prosessin lopussa kaikki osallistujat kokoontuvat pohtimaan kokemuksiaan.

Ohjeet:

Jakautukaa kolmen hengen ryhmiin. Valitkaa, kuka on missäkin kolmesta skenaariosta asiakkaan roolissa. Asiakkaat valmistautuvat ilmaisemaan tunnetta, jota näissä tilanteissa kokevat.

Ohjaajan tulee yrittää ilmaista empatiansa asiakasta kohtaan.

Tarkkailija kirjoittaa muistiin asiakkaan ja ammatinharjoittajan reaktiot, sekä parhaat käytännöt, joita ohjaaja on toteuttanut empatian ilmaisemiseksi.

Kaikki pääsevät kaikkiin kolmeen rooliin.

Skenaariot:

1. Agitaattori Ville

Anna pitää tapahtumaa liittyen työnhaun käytänteisiin työvoimatoimistossa yli 100 henkilölle, jotka kaikki tulevat erilaisista koulutus- ja ammattitaustoista. Ville keskeyttää Annan jatkuvasti. Villellä tuntuu olevan mielipide kaikesta ja hän päätyy aina syyttämään hallitusta, poliittista järjestelmää tai suuria kapitalistisia yrityksiä. Villen näennäisesti harmittomat kommentit aiheuttavat hyväksyviä ja vastustavia kommentteja ryhmän sisällä, johtuen pulinaan ja jatkokommentteihin. Annalla on vaikeuksia säilyttää tilaisuuden fokus ja kattaa koko sisältö aikataulun mukaisesti.

2. Pietari, vihainen teini

Pietari, 16-vuotias poika, on erinomainen opiskelija. Kovista yrityksistään huolimatta, hän ei ikinä saa hyväksyntää vanhemmiltaan, etenkin äidiltään. Hän kokee, etteivät he ole ikinä tyytyväisiä hänen työhönsä ja saavutuksiinsa, mutta osoittavat suurta ihailua hänen pikkuveljeään kohtaan. Nyt, uraohjaustapaamisessa Oilin kanssa, Pietari ei ole kiinnostunut keskustelemaan omista uratarpeistaan ja -kiinnostuksistaan. Hänen ensisijainen ajatuksensa on tehdä valinta, joka satuttaa ja järkyttää hänen vanhempiaan ja saa heidät tuntemaan olonsa voimattomiksi.

3. Laura ja urheilu – intohimo vai ura?

Monika, opintojen ohjaaja, toivottaa tervetulleeksi Lauran (14-vuotias, 8. luokalla) ja hänen vanhempansa. Laura haluaisi tulla ammattilentopalloilijaksi. Hän haluaa jatkaa opintojaan urheilulukiossa ja on läpäissyt sen kelpoisuuskokeen. Hänen vanhempansa, jotka alun perin tukivat ideaa, ovatkin nyt sitä mieltä, että Lauran pitäisi sittenkin mennä



yhteen kaupungin parhaista lukioista ja opiskella siellä vieraita kieliä. Laura on vieraissa kielissä hyvä, ja hänen vanhempansa pelkäävät, että urheilulukio ei edistä Lauran akateemista oppimista. Kouluvalinta on tehtävä välittömästi. Laura ja hänen vanhempansa ovat kiivaasti erimielisiä.

Reflektiokysymykset:

- Tunnistiko ohjaaja asiakkaan tunteen?
- Oliko asiakkaan tunteen tunnistaminen helppoa vai vaikeaa?
- Onnistuiko ohjaaja osoittamaan empatiaa?
- Miltä asiakkaasta tuntui neuvontaprosessissa?
- Mitkä tekniikat/käytännöt auttoivat empatian ilmaisemisessa?
- Mitkä tekniikat/käytännöt eivät auttaneet empatian ilmaisemisessa?
- Oletko kokenut samanlaista tilannetta kuin tapauskuvauksissa? Miltä sinusta tuntui, miten selvisit, miten tilanne ratkesi/päättyi?
- Miten voit toimia, kun kohtaat erilaisia tilanteita/tunteita?

Empatia, tehtävä 6 – It's not about the nail

Tehtävän tyyppi: Kokeellinen

Oppimistavoitteet: Tämän harjoituksen/videon avulla osallistujat näkevät, että usein suurin tekemämme virhe on se, että yritämme "korjata" tai "ratkaista ongelman" sen sijaan, että tunnemme empatiaa asiakastamme kohtaan.

Erytyspiirteet: Yksilö- tai ryhmätehtävä

Kesto: 20 minuuttia

Tarvittava materiaali: Video "It's not about the nail" (saatavissa, englanninkielinen: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-1-about/fi-toolkit-section-1-activity-6/>)

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Kerro osallistujille, että he katsovat ensin videon ja tulevat sitten takaisin ryhmään keskustelemaan kokemuksistaan.

Ohjeet:

Katso tämä lyhyt video "It's not about the nail" ja keskustele sitten ryhmässä kokemuksistasi.

Video: <https://www.youtube.com/watch?v=-4EDhdAHrOg>



Reflektiokysymykset

- Mikä on tämän videon moraali?
- Millaisia tunteita ja ajatuksia sinulla nousee esiin?
- Tuleeko mieleesi tapauksia, joissa toimit videon miehen tavoin?

1.3. Itsearviointiharjoitukset

Seuraavat monivalintakysymykset auttavat sinua pohtimaan osion opetusmateriaalia ja arvioimaan ymmärrystäsi asiaan liittyvistä peruskäsitteistä ja teoreettisesta taustasta. (5 kysymystä jokaisessa osiossa)

Kysymys 1

Täydennä seuraava lause oikealla vaihtoehdolla.

Emotionaalisen empatian tärkein piirre on...

1. ihmisten monipuolisen taustan huomioiminen.
2. ymmärrys jonkun ajatuksia kohtaan.
3. emotionaalinen reagointi jonkin tapahtuman kokenutta henkilöä kohtaan
4. muiden kehonkielin huomioiminen.

Kysymys 2

Valitse oikein/väärin.

Kognitiivinen empatia viittaa henkiseen ymmärrykseen toisen kokemuksia kohtaan.

1. Oikein
2. Väärin

Kysymys 3

Valitse oikea vastaus seuraavaan kysymykseen.

Mitkä seuraavista käytännöistä kehittävät empatiaa?

1. Yritys korjata muiden ongelmia.
2. Kuunteleminen sitoutumatta.
3. Toisen keskeyttäminen korjatakseen hänen sanomisiaan.
4. Kysymysten kysyminen ihmisiltä saadaksesi lisätietoja heistä ja heidän elämästään.

Kysymys 4

Valitse oikein/väärin.

Empatia on molemminpuolisen yhteisen kommunikatiivisen virittymisen prosessi.

1. Oikein



2. Väärin

Kysymys 5

Täydennä seuraava lause oikealla vaihtoehdolla.

Kun asiakas ei reagoi ohjaajan empaattiseen ilmaisuun, ...

1. väistämättä neuvontaprosessi epäonnistuu.
2. se ei vaikuta neuvontaprosessiin.
3. ohjaajat eivät voi tehdä mitään muuttaakseen tilannetta.
4. ohjaajien on mukauduttava asiakkaidensa tarpeisiin ja tarpeen mukaan valita, millä tavoin ja kuinka paljon he ilmaisevat empatiaa.

1.4. Lisäaineistoa ja lähteet

https://www.youtube.com/watch?time_continue=94&v=-4EDhdAHRog&feature=emb_logo

Lähteet

- Barrett-Lennard, G. T. (1981). The empathy cycle: Refinement of a nuclear concept. *Journal of Counseling Psychology*, 28(2), pp.91–100. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.28.2.91>.
- Beck, A. T., Rush, J. A., Shaw, B. F., & Emery, G. (1979). *Cognitive therapy of depression*. New York Guilford Press.
- Bohart, A. C., & Greenberg, L. S. (1997). Empathy and psychotherapy: An introductory overview. In A. C. Bohart & L. S. Greenberg (Eds.), *Empathy reconsidered: New directions in psychotherapy* (pp. 3-31). Washington, DC: American Psychological Association.
- Brueck, R. K., Frick, K. M., & Loessl, B. (2006). *The motivational interviewing treatment integrity code, German version (MITI-d)*. Unpublished manual.
- De Haan, E. (2008). I doubt therefore I coach: Critical moments in coaching practice. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 60, ss. 91–105.
- De Haan, E., Culpin, V., & Curd, J. (2009). Executive coaching in practice: What determines helpfulness for clients of coaching? *Personnel Review*, 40, 244.
- De Haan, E., Duckworth, A., Birch, D., & Jones, C. (2013). Executive coaching outcome research: The contribution of common factors such as relationship, personality match, and self-efficacy. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 65, ss. 40–57.
- Decety, J., Jackson, P. L. (2006). A Social-Neuroscience Perspective on Empathy, *Current Directions in Psychological Science*, 15(2), ss. 54–58. doi:10.1111/j.0963-7214.2006.00406.x



- Duan, C., Hill, C. E. (1996). The current state of empathy research. *Journal of Counseling Psychology*, 43(3), ss. 261–274. doi:10.1037/0022-0167.43.3.261 .
- Elliott, Robert; Bohart, Arthur C.; Watson, Jeanne C.; Greenberg, Leslie S. (2011). Empathy. *Psychotherapy*, 48(1), ss. 43–49. doi:10.1037/a0022187.
- Feller, C. P., Cottone, R. R., (2003). The importance of empathy in therapeutic alliance. *Journal of Humanistic Counseling, Education and Development*. 42, ss. 53-61.
- Gregory, J. B., & Levy, P. E. (2011). It's not me, it's you: A multilevel examination of variables that impact employee coaching relationships. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 63 (2), ss. 67–88. doi:10.1037/a0024152 .
- Hartley, G. D. (1995). Empathy in the counseling process: The role of counselor understanding in client change. *Journal of Humanistic Education and Development*, 34, ss. 13-23.
- Hirschi, A. (2017). Career counseling: An overview and recent trends. In S. Kauffeld & D. Spurk (Eds.), *Handbook of career management and career planning*. Heidelberg, Germany: Springer.
- Hogan, R. (1969). Development of an empathy scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 33(3), ss. 307–316. doi:10.1037/h0027580
- Hoyat M. (2007). *Empathy in patient- care: Antecedents, development, measurement and outcomes*. 1st Edition, 1st Volume, New York: Springer.
- Khattar, T., Gawali, G. (2014). The Role of Empathy in building Counselling Self-Efficacy for Counsellors-in-Training, *Journal of Psychological Researches*, 58(1), ss. 40-46
- Klonek, Florian; Will, Theresa; Ianiro-Dahm, Patrizia; Kauffeld, Simone (2019). Opening the Career Counseling Black Box: Behavioral Mechanisms of Empathy and Working Alliance. *Journal of Career Assessment*, Vol. 28 (3), ss. 363-380.
<https://doi.org/10.1177/1069072719865159>.
- Korman, H., Bavelas, J. B., & De Jong, P. (2013). Microanalysis of formulations in solution-focused brief therapy, cognitive behavioral therapy, and motivational interviewing. *Journal of Systemic Therapies*, 32, ss. 31–45.
- Leppma, M., Young, M.E. (2016). Loving-Kindness Meditation and Empathy: A Wellness Group Intervention for Counseling Students. *Journal of Counseling and Development*, 94(3), ss. 297-305. doi:10.1002/jcad.12086.
- Martin, D. G. (2000). *Counseling and therapy skills* (2nd ed.). Prospect Heights, IL: Waveland Press. In Elliott, Robert; Bohart, Arthur C.; Watson, Jeanne C.; Greenberg, Leslie S. (2011). Empathy. *Psychotherapy*, 48(1), ss. 43–49. doi:10.1037/a0022187.
- McKenna, D. D., & Davis, S. L. (2009). Hidden in plain sight: The active ingredients of executive coaching. *Industrial and Organizational Psychology*, 2, ss. 244–260. doi:10.1111/j.1754-9434.2009.01153.x
- Mead, G. H. (1934). *Mind, self, and society*. Chicago: University of Chicago Press.
- Moyers, T.B., Miller, W.R. (2013). Is Low Therapist Empathy Toxic?, *Psychology of Addictive Behaviors*, 27(3), ss. 878-884. doi:10.1037/a0030274



- O'Broin, A., & Palmer, S. (2010). Exploring key aspects in the formation of coaching relationships: initial indicators from the perspective of the coachee and the coach, *Coaching: An International Journal of Theory, Research and Practice*, 3(2), ss. 124-143, doi: 10.1080/17521882.2010.502902
- Orlinsky, D. E., Grawe, K., & Parks, B. K. (1994). Process and outcome in psychotherapy— Noch einmal. In A. E. Bergin & S. L. Garfield (Eds.), *Handbook of psychotherapy and behavior change* (4th ed., ss. 270 – 378). New York: Wiley.
- Pearson, Q. M. (1999). Integrative empathy: Training counselors to listen with a theoretical ear. *Journal of Humanistic Counseling, Education and Development*, 38, ss. 13-18.
- Rogers, C. R. (1973). The characteristics of a helping relationship. In W. G. Bennis, D. E. Berlew, E. H. Schein, & F. I. Steele (Eds.), *Interpersonal Dynamics*, 3rd ed. (ss. 223–36). Homewood, IL: Dorsey.
- Rogers, C. R. (1951). *Client-centered Therapy: Its Current Practice, Implications and Theory*. London: Constable.
- Rogers, C. R. (1975). Empathic: An Unappreciated Way of Being. *The Counseling Psychologist*, 5(2), ss. 2-10.
- Sultanoff, S. M. (2003). Integrating humor into psychotherapy. In C. E. Schaefer (Ed.), *Play therapy with adults* (ss. 107–143). Hoboken, NJ: Wiley. VanFleet, R.
- Wexler, D. A. (1974). A cognitive theory of experiencing, self-actualization and therapeutic process. In D. A. Wexler, & L. N. Rice (Eds.), *Innovations in client-centered therapy* (ss. 49-116). New York, NY: Wiley.
- Whiston, S. C., & Oliver, L. W. (2005). Career counseling process and outcome. In W. B. Walsh & M. L. Savickas (Eds.), *Handbook of vocational psychology: Theory, research, and practice* (ss. 155–194). Mahwah, NJ: Taylor & Francis.
- William JH, Cameron IM, Braadbaart L, Waiter GD. (2016). Perceiving and expressing feelings through actions in relation to individual differences in empathic traits: the action and feelings questionnaire (AFQ). *Cogn Affect Behav Neurosci*, 16, ss. 248-260.



Osio 2: Tunteiden säätely

Lyhyt kuvaus

Tavoitteena on lisätä osallistujien **ymmärrystä** ja tietoisuutta omista ja toisten **tunteista sekä** auttaa heitä hallitsemaan omia tunteitaan paremmin. Toisaalta osallistujia valmennetaan ymmärtämään tunteita, niiden arvoa ja luonnetta ja toisaalta he parantavat **emotionaalista itsetietoisuuttaan**. Lisäksi koulutuksen tavoitteena on edistää **emotionaalista itsehillintää**, kuinka omia tunteita säätelemällä ja ohjaamalla voi vaikuttaa itsensä motivointiin, tavoitteiden saavuttamiseen ja stressin käsittelyyn, hallitsemaan tai ohjaamaan omia tunteitaan ja impulssejaan sekä selviytymään takaiskuista ja esteistä.

Oppimistavoitteet

Koulutuksen tarkoituksena on auttaa uraohjauksen ammattilaisia:

- ymmärtämään tunteiden hallinnan ja sen lähikäsitteiden tärkeys uraohjaus- ja neuvontapalveluissa;
- oppimaan ohjaajan tunnesäätelyä edistäviä teoreettisia lähestymistapoja
- parantamaan keskinäistä vuorovaikutusta ja ohjaamaan keskustelua muiden tunteet ja tunteet huomioiden;
- keskittymään ymmärtämään, miltä toisesta henkilöstä tuntuu ja miksi hän tuntee niin, myös negatiivisten tunteiden rakentava käsittely;
- harjoittamaan emotionaalista itsehillintää ja itsetietoisuutta.

2.1. Teoreettinen tausta

Tunteet ovat **psykofysiologisia prosesseja**, jotka kohteen kognitiivinen arviointi saa aikaan. Niihin liittyy fysiologisia muutoksia, erityisiä kognitioita, subjektiivisia tunteita ja käyttäytymishalukkuuden muutoksia (Forgas, 1995; Zeelenberg, Nelissen ja Pieters, 2007).

Tunteet eivät ole vain tärkeä osa ihmisten jokapäiväistä elämää, vaan ne vaikuttavat myös heidän identiteettiinsä, auttaen heitä ymmärtämään keitä he ovat ja jakamaan sen keitä he ovat myös muiden kanssa. Vaikka tunteet eivät ole ainoa tärkeä tekijä yksilöiden elämässä, niillä on useita tärkeitä rooleja heidän elämässään, mukaan lukien:

- Antaa ihmisille tiedon siitä, että tärkeä tavoite tai tarve voi olla tavoiteltavissa tai estetty sen hetkessä tilanteessa;
- Osallistuminen tavoitteiden asettamiseen;
- Osallistuminen itsensä ja ympäristön arviointiin;
- Aikomuksista kertominen muille ja vuorovaikutuksen säätely;
- Ilmoittaa päätöksenteosta;
- Ihmisten varoittaminen uhista (Greenberg, 2004).



Tunteet kehittyivät edistämään ihmisen selviytymistä käynnistämällä tiettyjä käyttäytymismalleja, kuten pelkoa, luomalla fysiologisen reaktion vaaran välttämiseksi, taistelun tai pakenemisen muodossa. Ihminen kokee tunnereaktionsa tiedostamatonta tai tietoista reittiä pitkin, mikä mahdollistaa soveltuvan reagoinnin tilanteeseen. Lisäksi tunteet ovat lyhytaikaisia, ja ne auttavat sopeutumaan muuttuviin ympäristöolosuhteisiin (Stangl, 2020). Kuitenkin tunteet, joita on kokenut yhdessä tilanteessa, voivat vaikuttaa muiden, toisiinsa liittymättömien kokemusten kokemiseen, jotka tapahtuvat pian sen jälkeen.

Koska tunteet ovat tärkeitä kaikissa sosiaalisissa prosesseissa, sekä sisäisissä (esim. päätöksenteossa) että vuorovaikutuksessa, pidetään kykyä ymmärtää, tiedostaa ja aktiivisesti hallita tunteita omana taitona/kompetenssina.

Määritelmät

Tunneäly

Tunneäly luokiteltiin 7 eri "älykkyyden" tyyppiin, joita ihmiset käyttävät oppiessaan (Gardner, 1993). Lisäksi Mayerin ja Saloveyn (1993) mukaan tunneälyä pidetään henkisenä kyynä. Erityisesti "emotionaalinen älykkyys sisältää kyvyn havaita tarkasti, arvioida ja ilmaista tunteita; kyvyn päästä käsiksi ja/tai synnyttää tunteita, kun ne helpottavat ajattelua; kyvyn ymmärtää tunteita ja emotionaalista tietoa; ja kyvyn säädellä tunteita emotionaalisen ja älyllisen kasvun edistämiseksi" (Mayer & Salovey, 1997).

Mayer & Saloveyn (1997) malli sisältää neljä kykyä: havaita ja tunnistaa tunteita, assimilaatio (tunteiden käyttäminen ajattelun apuna), tunteiden ymmärtäminen sekä tunteiden hallinta ja sääntely. Lyhyesti sanottuna emotionaalinen havaitseminen koostuu kyvystä tunnistaa tunteita toisten kasvojen ja asennon ilmeissä. Se heijastaa ei-verbaalista havaintoa ja tunneilmaisua kommunikoiden kasvojen ja äänen kautta. Tunteiden assimilaatio on kykyä tuottaa, käyttää ja tuntea tunteita tarpeen mukaan tunteiden välittämiseksi tai niiden käyttämiseksi muissa kognitiivisissa prosesseissa. Emotionaalinen ymmärrys liittyy kykyyn ymmärtää tunneinformaatiota, tunteiden yhdistymistä ja siirtymistä ajan myötä sekä kykyyn arvostaa tunnemerkitsejä. Se sisältää myös kyvyn luokitella ja erottaa tunteita. Tunnesäätelyllä tarkoitetaan kykyä pysyä avoimena tunteille sekä seurata ja säädellä omia ja toisten tunteita ymmärryksen ja henkilökohtaisen kasvun edistämiseksi.

Nämä neljä haaraa ovat hierarkkisesti organisoituneita, jossa tunteiden havaitseminen on alhaisimmalla tasolla ja tunteiden hallinta hierarkian korkeimmalla ja monimutkaisimmalla tasolla, joten kyky säädellä omia ja toisten tunteita rakentuu kolmen muun haaran muodostamalle pohjalle (Mayer ja muut, 2004).

Tässä moduulissa tarkastelemme kolmea tunteidenhallinnan ulottuvuutta: **a. emotionaalinen itsetietoisuus**, **b. tunteiden ymmärtäminen** ja **c. emotionaalinen (itse)hillintä tai (itse)säätely**. Toisten tunteiden ymmärtämiseen ja tunnistamiseen liittyviä näkökohtia käsitellään edellisessä Empatia-moduulissa.



a. Emotionaalinen (itse)tietoisuus

Daniel Goleman (1995) määrittelee emotionaalisen itsetietoisuuden kyvyksi tunnistaa sisäiset tilat, mieltymykset, tunteet ja niiden vaikutukset. Toisin sanoen se on kyky **havaita** ja **ilmaista oikein** omia tunteitaan samalla kun ymmärtää näiden tunteiden vaikutukset muihin.

Tunteiden havaitseminen viittaa kykyyn tunnistaa tunteita tarkasti kasvojen, kuvien tai äänien tunnesignaalien läsnäolon, havaitsemisen ja tulkitsemisen kautta (Papadogiannis, Logan ja Sitarenios, 2009). Tämä kyky sisältää tunteiden tunnistamisen omassa fyysisessä ja psyykkisessä tilassa sekä tietoisuuden muiden tunteista ja herkkyyttä niille (Mayer, Caruso ja Salovey, 1999).

Mayer & Saloveyn (1997) mukaan tunteiden havaitsemiseen sisältyy kyky:

1. Tunnistaa tunteet fyysisessä tilassa, tunteissa ja ajatuksissa
2. Havaita tunteita muissa ihmisissä ilmeen, kielen ja käyttäytymisen kautta
3. Ilmaista tunteita tarkasti halutessaan
4. Ymmärtää, kuinka tunteet esitetään kontekstista ja kulttuurista riippuen
5. Erotella tarkkoja ja epätarkkoja tunneilmaisuja

b. Tunteiden ymmärtäminen

Emotionaalinen ymmärrys sisältää kyvyn havaita ja analysoida tunteita tarkasti sekä käyttää emotionaalista tietoa tarvittaessa. Se sisältää kyvyn ymmärtää eri tunteiden välisiä yhteyksiä ja sitä, miten tunteet muuttuvat ajan ja tilanteiden myötä (Rivers, Brackett, Salovey ja Mayer, 2007). Mayerin ja Saloveyn (1997) mukaan emotionaalinen ymmärrys sisältää seuraavat kyvyt:

1. Kyky **nimetä tunteita** ja tunnistaa sanojen ja tunteiden väliset suhteet;
2. Kyky **tulkita** tunteiden välittämiä merkityksiä sekä ymmärtää niiden **syitä** ja **seurauksia**;
3. Kyky **ymmärtää monimutkaisia tunteita**, kuten samanaikaisia rakkauden ja vihan tunteita;
4. Kyky **ymmärtää** ja tunnistaa mahdollisia **siirtymiä tunteiden välillä**.

Mayer, Salovey ja Caruso (2016) lisäsivät uudistetussa mallissaan useita kykyjä/taitoja jokaiseen haaraan. Mitä tulee tunneymmärrykseen, lisätyt kyvyt ovat:

1. **Herkkyyks kulttuurikontekstille ja kyky tunnistaa kulttuurierot** tunteita arvioitaessa;
2. Kyky ymmärtää, miltä henkilöstä saattaa tuntua tulevaisuudessa tai tietyissä olosuhteissa, **affektiivinen ennustaminen**;
3. Kyky **erottaa mielialoja ja** tunteita
4. Kyky arvioida tilanteita, jotka todennäköisesti herättävät tunteita



c. Emotionaalinen itsehillintä

Emotionaalinen itsehillintä on kykyä **säädellä ja vaikuttaa** omiin tunteisiin motivoitakseen itseään saavuttamaan tavoitteita, käsittelemään stressiä **ja kestämään** esteitä ja takaiskuja. Se viittaa kykyyn säädellä omia ja muiden tunteita onnistuneesti. Tällainen kyky sisältää kyvyn ylläpitää, siirtää ja käsitellä emotionaalisia reaktioita, joko positiivisia tai negatiivisia, tiettyyn tilanteeseen (Rivers ja muut, 2007). Tämä voi heijastua positiivisen mielialan ylläpitämiseen haastavassa tilanteessa tai innostuksen hillitsemiseen aikana, jolloin on tehtävä tärkeä päätös. Se tapahtuu joka kerta, kun (tietoisesti tai tiedostamatta) aktivoituu tavoite vaikuttaa tunteiden muodostumisprosessiin (Gross ja muut, 2011).

Tunteiden säätely voi olla **sisäistä/henkilökohtaista** (säätelö omia tunteitaan) tai **ulkoista/henkilöidenvälistä** (henkilöiden välisiä suhteita parantavaa) (Gross ja Jazaieri, 2014). On tärkeää huomata, että emotionaalista itsesäätelyä voidaan harjoittaa sekä negatiivisten tunteiden kokemus- ja/tai käyttäytymisnäkökulmien vähentämisessä (Gross et al., 2006) että positiivisten lisäämisessä. Lisäksi tunteiden säätely ei tarkoita vain säätelyä alaspäin. Se voi sisältää myös tunteiden ylläpitämistä tai lisäämistä, kuten silloin, kun ylläpidämme innostusta saavuttaaksemme pitkän ja vaikean tehtävän tai lisäämme huvittuneisuuttamme kollegan oletettavasti hauska vitsistä (Pena-Sarrionandia ja muut, 2015).

Tunteiden säätelyyn liittyvien taitojen merkitys uraohjauksen ammattilaisille

Tunteiden tiedostaminen ja niiden oikea määrittäminen auttaa yksilöä ymmärtämään paremmin itseään ja muita. Tunteet ovat tärkeä komponentti, ne vaikuttavat ja ohjaavat ajatuksia ja käyttäytymistä (Beck, 2011). Ammattilaiset, jotka pystyvät havaitsemaan ja määrittämään omat tunteensa ja voivat nähdä niiden vaikutuksen ajatuksiin sekä käyttöksensä taustalla olevan motivaatioon ja näiden seurauksena asiakkaidensa käyttäytymiseen. Tällä tavalla he voivat hallita tunteitaan, ilmaista niitä, osoittaa mukautuvaa käyttäytymistä stressaavissa tilanteissa ja olla tehokkaampia työskennellessään asiakkaidensa kanssa.

Ohjauksen ammattilaiset, joilla on korkea tunneälytaso, eivät vain huomaa tunteita toisten ihmisten äänissä, eleissä, kasvoniilmeissä, sanallisissa ilmauksissa, vaan he käyttävät myös empaattista lähestymistapaa. Ne, jotka pystyvät hallitsemaan omia tunteitaan ja ymmärtämään muiden tunteita, tuottavat rakentavampia ja positiivisempia reaktioita käsitellessään emotionaalisia ongelmia ja sosiaalisia suhteita (Mayer, Salovey ja Caruso, 2008). Tämän vuoksi tunneälyä pidetään tärkeänä tekijänä ohjauksen ammattilaisten ohjaustaidoissa. Lisäksi Carkhuffin (2009) mukaan ohjaajien ammatillinen ja henkilökohtainen kehitys vaikuttaa heidän ohjaus- ja neuvontapalveluidensa tehokkuuteen ja menestykseen. Tästä syystä heidän on kehitettävä itseään fyysisesti, henkisesti ja sosioemotionaalisesti ollakseen mallina asiakkailleen (Daniels, 1994).

Koska uraohjaus perustuu **vuorovaikutukseen**, ammatillista tietoa ja sosioemotionaalisia taitoja voidaan pitää yhtä tärkeinä. Huolimatta erilaisista

ohjaustavoista uraohjauksen ammattilaisten on kehitettävä tunnetaitojaan voidakseen toimia **empaattisesti** ja **ymmärtää** asiakkaidensa tunnetilaa (joko sanallisten tai ei-verbaalisten signaalien kautta) sekä **säädellä** omia tunteitaan työskennellessään heidän kanssaan. Monet tutkimukset ovat osoittaneet, että ihmisten kyky tuntea myötätuntoa muita (esim. asiakkaita) kohtaan perustuu heidän kykyynsä säädellä omaa emotionaalista reaktiotaan suhteessaan toisten ahdinkoon (kts. esim. Eisenberg, 2000; Song, Colasante ja Malti, 2018): Jos ohjaajat eivät pysty selviytymään asiakkaidensa emotionaalista ahdistuksesta, he todennäköisesti joutuvat "henkilökohtaisen ahdistuksen" tilaan, joka motivoi heitä vähentämään *omaa* ahdistustaan (ei asiakkaan; (Hoffman, 2000; Batson, 2011)). Empaattiset ohjaajat hyödyntävät sen vuoksi emotionaalisen itsehallinnan taitoja: Heidän kykynsä hallita omia tunteitaan rakentavasti antaa heille mahdollisuuden jatkaa empatiaa asiakkaidensa kanssa, vaikka heidän asiakkaansa kärsisivät paljon. Kuten Frans de Waal (2009, s. 124) huomauttaa: "Ollakseen aitoa kiinnostusta jotakuta toista kohtaan ja tarjotakseen apua tarvittaessa, on pystyttävä pitämään oma vene vakaana." Ohjauksen ammattilaiset kohtaavat suuria haasteita jokapäiväisessä työssään, koska he joutuvat selviytymään muutoksista syvemmin ja laajemmin kuin muut ammattilaiset, sillä heidän on kuljettava sosiaalisen ja työmarkkinoiden kehityksen edellä, jotka kehittyvät nopeammin kuin he voivat sopeutua (Zins ja muut, 2004).

Coreyn (2013) näkemyksen mukaan tehokkaat ohjausalan ammattilaiset tietävät, keitä he ovat, mitä he haluavat elämältä ja mitä he pitävät tärkeänä. Ohjaajien tunneälytaso on korkea, jos he kunnioittavat itseään, ovat tietoisia arvoistaan ja tavoitteistaan sekä tunnistavat tunteensa, vahvuutensa ja heikkoutensa (Egan, 1986). Tehokkaat ohjauksen ammattilaiset tuntevat itsensä, ymmärtävät muita ja muodostavat tehokkaita suhteita asiakkaiden kanssa. Tätä varten heidän on kyettävä hallitsemaan omia ja muiden tunteita sekä näytettävä mukautuvaa käyttäytymistä ohjatakseen asiakkaitaan (Clark, 2010).

Menetelmät tunteiden hallintaan liittyvien taitojen kehittämiseen

Kuten hankkeen tuotoksessa (IO1 – Työkalupakki uraohjaajien sosiaalisten ja emotionaalisten taitojen kehittämiseksi) on määritelty, tunteiden hallinnan parantamiseksi on useita menetelmiä, jotka voidaan luokitella seuraavasti: Ensisijaisesti kognitiivisesti suuntautuneet menetelmät, Kognitiivisten ja behaviorististen menetelmien yhdistelmä, Mindfulness ja Palautetta ja ohjausta sisältävät menetelmät.

- **Ensisijaisesti kognitiivisesti suuntautuneet menetelmät**

Ensisijaisesti kognitiivisesti suuntautuneissa menetelmissä käytetään kyselylomakkeita ja ABC-mallia.

Kyselylomakkeita voidaan käyttää koulutuksessa olevien ohjauksen ammattilaisten kanssa ja niissä voidaan keskittyä tunteista peräisin oleviin ajatuksiin ja samalla herättää pohdintoja (kts. Esim. Emotional Competence Questionnaire, EKF, Rindemann, 2009).

Albert Elikseenin ABC-malli (Ellis, 1991) on toinen kognitiiviseen harjoitteluun ja reflektointiin perustuva työkalu. Sen nimi viittaa mallin osiin. Kirjainten merkitykset syntyvät englannin kielisistä sanoista:



- A. (Adversity / activating event) Vastoinkäymiset tai aktivoivat tapahtumat
- B. (Beliefs of the event) Uskomuksesi tapahtumasta, joka sisältää sekä ilmeisiä että taustalla olevia ajatuksia tilanteista, itsestäsi ja muista.
- C. (Consequence) Seuraukset, joihin sisältyy käyttäytymis- tai tunnereaktiosi.

Perusajatuksena on, että "tunteitamme ja käyttäytymistämme (C: Seuraukset) eivät määrää suoraan elämän tapahtumat (A: Aktivoivat tapahtumat), vaan pikemminkin tapa, jolla näitä tapahtumia käsitellään ja arvioidaan kognitiivisesti (B: Uskomukset). Tässä kognitiivinen reflektio perustuu elämäkerrallisiin tapahtumiin ja pääpaino on B:n ja C:n yhteydessä sekä käyttäytymis- tai tunnereaktioissa ja niiden takana mahdollisesti olevissa automaattisissa uskomuksissa.

- **Kognitiivisten ja behaviorististen menetelmien yhdistelmä**

Kognitiiviset käyttäytymismallit tunteiden hallinnasta/säätelystä perustuvat ajatukseen, että tunteet ovat universaali ihmisen kokemus, joka ohjaa käyttäytymistä ja ohjaa muutosta (Greenberg ja Johnson 1988). Sen sijaan, että ne keskittyisivät yksinomaan kognitioon ohjausprosessin kautta, kognitiivis-behavioristiset menetelmät herättävät tunteita, jotka liittyvät kognitiiviseen ajatteluprosessiin, ja toimivat niiden kanssa. Greenbergin (2004) mukaan kolme periaatetta ohjaa tehokasta työtä tunteiden kanssa:

1. Tunnetietoisuuden lisääminen: tämä on ensimmäinen tavoite, ja se on saavutettava ainakin jossain määrin ennen kuin siirrytään seuraaviin tavoitteisiin;
2. Tunteiden säätelyn parantaminen: Oppiminen säätämään ja **selviytymään vaikeista tai intensiivisistä tunteista** on arvokas taito;
3. Tunteen muuntaminen: Kyky muuttaa sopeutumaton tunne mukautuvaksi on selvästi arvokas taito, ja tutkimukset viittaavat siihen, että tämä on puhtaasti tunnepohjainen taito. Päättely siitä, että tunnetta pitäisi muuttaa, ja päätös muuttaa sitä ei riitä, jotta tunne todella muuttuisi. Toisin sanoen tulta (tunnetta) vastaan on taisteltava tulella (tunteella). (Greenberg, 2004)

Kognitiivis-behavioristinen terapia sisältää tyypillisesti seuraavat vaiheet:

- **Tunnista huolestuttavat tilanteet tai olosuhteet elämässä,**
- **Tule tietoiseksi ajatuksista, tunteista ja uskomuksista näistä ongelmista/tilanteista** (itselleen puhuminen, tulkinta tilanteen merkityksestä sekä uskomukset itsestäsi, muista ihmisistä ja tapahtumista),
- **Tunnista negatiivinen tai epätarkka ajattelu ja**
- **Muokkaa negatiivinen tai epätarkka ajattelu uudelleen.**

Endicott, Bock & Mitchellin (2001) mukaan tunteiden hallinnan parantamiseksi ihmisten tulisi oppia tunnistamaan perusmalleja, olemaan tarkkaavaisia omiin tunteisiinsa, erottelemaan tunteita, tunnistamaan tunteita eri lähteistä, tunnistamaan tunteita ja muiden sosiaalisia tarpeita. Tärkeitä tekniikoita ovat **roolin ottaminen, roolileikit ja hypoteettisten dilemmausten kokeileminen.**



Nelis ja muut (2009) ehdottivat koulutusta, joka keskittyy määriteltyyn tunneälyn käsitteeseen. Koulutuksen suunnittelu perustui Mayerin ja Saloveyn nelihaaramalliin Eliaksen ja muut (1997) pohjalta: 1. tunteiden havainnointi, arviointi ja ilmaisu, 2. ajattelun emotionaalinen helpotus, 3. tunteiden ymmärtäminen ja analysointi ja 4. reflektiivinen tunteiden säätely. "Jokaisen istunnon sisältö perustui lyhyisiin luentoihin, **roolileikkeihin, ryhmäkeskusteluihin, parityöskentelyihin ja luentoihin**. Osallistujille annettiin myös henkilökohtainen **päiväkirja**, johon heidän piti raportoida päivittäin yksi tunnekokemus" (Nelis ja muut, 2009, s. 38).

Hayes ja muut (2004) toteavat, että Hyväksymis- ja omistautumisterapia (HOT) on kognitiivis-behavioristinen interventio, jonka tarkoituksena on auttaa ihmisiä hyväksymään heidän läpikäymänsä tunteet ja kokemukset. Usein ihmisten täytyy käsitellä epämiellyttäviä tunteita, ajatuksia tai kokemuksia ja vastauksena he välttävät niitä selviytymiskeinona. Mitä tulee siihen, miten ihmiset reagoivat, HOT auttaa hyväksymisessä, muutosten tekemisessä ja tämän sitoumuksen läpiviemisessä. Se ei tarkoita alistumista omiin olosuhteisiinsa tai antautumista sille, mihin kipu yleensä johtaa. Se tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, että sen sijaan, että ponnistelee päästäkseen eroon ajatuksista ja tunteista tai vähentääkseen niitä, on parempi hyväksyä ne. HOTin tavoitteena on luoda psykologista joustavuutta, joka sisältää 1) kyvyn olla psykologisesti läsnä (eli tietoinen ja sitoutunut kokemukseen) ja 2) kyvyn ohjata käyttäytymistä palvelemaan merkityksellisiä elämänarvoja. Tämä saavutetaan kuudella ydinprosessilla: a. *Yhteys nykyhetkeen*: mindfulness-taito olla täysin sitoutunut ja läsnä tässä ja nyt -kokemuksessasi vs. ajatuksiin eksyminen tai tunteiden hallinta, b. *Hyväksyminen*: mindfulness-taito tehdä tilaa epämiellyttäville tunteille, tunteille, haluille ja muille yksityisille kokemuksille ilman puolustusta, c. *Kognitiivinen defuusio* : mindfulness-taito vetäytyä ajatuksista (joihin olemme "fuusioitu") ja tarkkailla niitä sellaisina, mitä ne ovat, kielen osasia, jäämättä niihin kiinni, d. *Perspektiivinen ottaminen/itsensä havainnoiminen*: mindfulness-taito, johon liittyy kontakti itseensä tarkkailijana, mikä edistää tervettä etäisyyttä sulautuneesta ajattelusta ja tilantuntoa kokeakseen sitä, mikä on, esim. *Arvot*: selvittää, mikä on tärkeintä, millainen ihminen haluat olla ja mitä haluat tehdä aikanasi tällä planeetalla. Arvot tarjoavat motivaatiota, ohjausta, merkitystä ja runsautta, ja f. *Sitoutunut toiminta*: avoin käyttäytyminen arvojen palveluksessa. Lisäksi **kokemuksellisilla harjoituksilla** on tärkeä rooli kognitiivisissa käyttäytymismenetelmissä, koska niiden avulla yksilöt voivat osallistua aktiivisesti oppimisprosessiin. Opetetun kokeminen voi vaikuttaa positiivisesti tunne- ja käyttäytymisvaikeuksiin. Nämä harjoitukset auttavat yksilöitä ja ohjaajia tietämään, kuinka reagoida tai selviytyä tietyissä tilanteissa (Pasco ja muut, 2012).

- **Roolien ottaminen ja roolileikki**

Roolien ottaminen ja roolileikit voivat myös osoittautua hyödyllisiksi tunteiden ymmärtämisessä, tietoisuuden lisäämisessä ja siten tunteiden hallintataitojen kehittämisessä. Niiden avulla voidaan tunnistaa tunteita, oppia tunnistamaan peruskuvioita ja tarkentaa omia tunteita. Lisäksi ne voivat osoittautua hyödyllisiksi perspektiivin ottamisessa, jotta voidaan ymmärtää toisten tunteita ja ilmaista itseään. Tällainen esimerkki löytyy Endicott, Bock & Mitchelliltä (2001), jossa itsetietoisuutta käytetään myös epäsuorasti itsensä tarkkailun kautta tunteiden tunnistamiseen ja ilmaisemiseen.



- **Mindfulness**

Mindfulness-tekniikoita voidaan käyttää joko yksinään tai yhdistettynä edellä mainittuihin tekniikoihin tilanteen mukaan. Endicott, Bock & Mitchell (2001) kuvailevat tietoisuustaitojen (mindfulness) tekniikkaa, jossa itsensä tarkkailua käytetään välineenä reflektomaan, kuinka joku tunnistaa omia tunteitaan, muiden tunteita ja näiden tunteiden ilmaisua. Itsetietoisuus yhdistetään myös Pflingstenin (1991) kognitiivis-behavioristiseen harjoitukseen, osana sosiaalisen osaamisen valmennusta, jonka tavoitteena on lisätä emotionaalista itsehillintää emotionaalisen ja somaattisen rentoutumisen avulla.

Tarkkaavaista ja emotionaalista itsesääntelyä parantavaa mindfulness-valmennusta kuvataan myös julkaisussa Meiklejohn ja muut (2012). Tähän valmennukseen sisältyi myös kaikki aiemmin kuvatut tekniikat ja työkalut lasten, nuorten ja heidän opettajiensa kanssa työskentelyssä.

- **Palautetta ja ohjausta sisältävät menetelmät**

Kun asiakkaiden ongelmat muistuttavat ohjaajien omia kokemuksia (esim. lapsuudesta), he voivat tuntea "esteen" istunnon aikana (Timm ja Blow, 1999) tai havaita asiakkaalta tulevaa tietoa puolueellisella tavalla (Lum, 2002). Ohjaajien tulee olla tietoisia siitä, kuinka heidän omat ongelmansa voivat tulla esiin ohjauksessa, ylläpitää eettistä toimintaa ja välttää tahattomia seurauksia, mukaan lukien tehottomia interventioita (Timm ja Blow 1999).

Palaute ja ohjaus on sopiva tapa käsitellä ohjaajan emotionaalisuutta reaktiossaan asiakkaalle. Palautteen ja ohjauksen tarkoituksena on tunnistaa, kuinka ohjaaja voi hallita tai käyttää näitä tunteita eteenpäin asiakkaan kanssa. Ulkopuoliset tahot voivat toimia turvallisena perustana ohjaajille, jotka pyrkivät ymmärtämään ja tunnustamaan omaa emotionaalisuuttaan. Ulkopuolisen tahon on tärkeää pystyä hallitsemaan ja käsittelemään emotionaalisuutta tehokkaasti ohjaaja-ohjattava -suhteessa (Hill, 1992).

Wetchler (1998) kuvasi taustalla olevan tunnekeskeisen terapian (Emotional Focus Therapy, EFT) teorian ohjaamana useita tekniikoita ohjaajan ensisijaisten tunteiden saavuttamiseksi. Näitä olivat ohjattavan primääreihin tunteisiin sisään pääseminen, asiakkaan primäärien tunteiden olettaminen ja primäärien tunteiden yhdistäminen ohjaajan alkuperäisiin kokemuksiin.

Keskittymällä ohjaajan kokemiin primääreihin tunteisiin, kohtaamisongelmia asiakkaan kanssa voidaan välttää. Ulkopuolinen taho tutkii yhdessä ohjaajan kanssa, mihin järjestelmään ohjaajan tunteet liittyvät, miten ne ovat osa kiertokulkua, miten ne vaikuttavat ohjaukseen ja kuinka ohjaaja voi käyttää tätä kokemusta tunnistaakseen yksilöllisiä tarpeita torjuakseen myötätunnon vähenemistä ja ammatillista loppuun palamista.

Lyhyesti sanottuna tunteiden säätelyä kohti toteutettujen prosessien joukossa on:

- **Huomion käyttöönotto**, joka viittaa siihen, "miten yksilöt ohjaavat huomionsa tietyssä tilanteessa vaikuttaakseen tunteisiinsa (Gross & Tompson, 2007). Kaksi keskeistä strategiaa ovat häiriötekijä, jossa huomio kiinnitetään tilanteen eri



- puoliin tai huomio siirretään pois tilanteesta" sekä keskittyminen, jossa huomio kiinnitetään tilanteen emotionaalisiin piirteisiin (Gross & Tompson, 2007).
- **Kognitiivinen muutos**, joka viittaa "tilanteen arvioinnin muuttamiseen muuttaaksemme sen emotionaalista merkitystä muuttamalla tapaamme ajatella tilanteesta." Näitä strategioita on neljää tyyppiä: a. emotionaalisen ärsykkeen uudelleenarviointi, b. uudelleenarviointi perspektiivin avulla, c. emotionaalisen reaktion uudelleenarviointi ja d. uudelleenarviointi käyttämällä kolmen tyyppin yhdistelmää.
 - **Vasteen modulaatio**, joka viittaa "fysiologiseen, kokemukselliseen tai käyttäytymiseen perustuvaan vasteeseen vaikuttamiseen... sen jälkeen, kun vastetaipumus on alkanut." Vasteen modulaatiossa on myös ero neljän strategian välillä: a. tunteiden ilmaisun tukahduttaminen, b. tunteen kokemisen tukahduttaminen, c. tunteita herättävän tapahtuman ajatusten tukahduttaminen ja d. sekä ilmaisun että kokemuksen tukahduttaminen (Gross & Tompson, 2007).

Tunneidensäätelystrategioiden meta-analyysin mukaan (Webb ja muut, 2012), vaikka kolme tunteiden säätely -prosessia osoittautuivatkin eri tavalla tehokkaiksi (esim. kognitiivisella muutoksella oli suurempi vaikutus kuin vasteen modulaatiolla, jolla puolestaan oli suurempi vaikutus kuin huomion kiinnittämisellä), nämä erot tulivat esille ottamalla huomioon eri strategiat kussakin prosessissa (esim. huomion kiinnittämisen kokonaisvaikutuksen koko oli mitätön, koska vaikka häiriötekijä oli tehokas strategia, keskittymiseen perustuvat strategiat olivat haitallisia). Parhaiksi tavoiksi käsitellä tunteita osoittautui emotionaalisen ärsykkeen uudelleenarvioiminen (tunteen syyn kontekstin uudelleen tulkinta, ts. kuvitella, että negatiivisella tapahtumalla oli positiivinen lopputulos), uudelleenarviointi perspektiivin avulla (emotionaalisen ärsykkeen vaikutuksen muuttaminen omaksumalla enemmän tai vähemmän objektiivinen näkökulma, kuvittelemalla olevasi kuvatussa tilanteessa tai jota tarkastelet ärsykettä ulkopuolisena tarkkailijana) ja aktiivinen häiriötekijä_(joka on suunnattu jonkin positiivisen tai neutraalin ajatteluun, joka ei liity fokuosoivaan tunteeseen tai emotionaaliseen ärsykeeseen) (Webb ja muut, 2012).

Ohjauksen ammattilaisten tunteiden hallintataitojen kehittämiseksi on sisällytetty aktiviteetteja, jotka ovat osoittautuneet tehokkaiksi tunteiden säätelyssä. Erityisesti näitä ovat aktiviteetit, jotka keskittyvät:

- tunteiden ymmärtämiseen, joka on ensimmäinen askel tunteiden säätelyssä,
- emotionaalisen ärsykkeen uudelleenarviointiin ja
- uudelleenarviointiin perspektiivin avulla



2.2. Tunteiden säätelyn kehittämiseksi ehdotetut aktiviteetit

Auttaaksemme uraohjauksen ammattilaisia kehittämään tunteiden hallinta- ja säätelytaitojaan, olemme sisällyttäneet aktiviteetteja, jotka ovat osoittautuneet tehokkaiksi tunteiden säätelyssä, erityisesti:

- tunteiden ymmärtämiseen, joka on ensimmäinen askel tunteiden säätelyssä,
- emotionaalisen ärsyksen uudelleenarviointiin ja
- uudelleenarviointi perspektiivin avulla

Tunteiden säätely, tehtävä 1 – Mielialan mittaaminen

Tehtävän tyyppi/menetelmä: Itsetietoisuus - Tekniikka, joka parantaa tunnetietoisuutta ja tunteiden ymmärtämistä (ensimmäiset askeleet kohti tunteiden hallintaa)

Oppimistavoite:

Tämän Mood Meter -tekniikan (Brackett M. & Stern R.) pohjalta tehtävän aktiviteetin tarkoituksena on auttaa osallistujia oppimaan tunnistamaan ja arvioimaan tunteita itsessä ja muissa, keskittyen niiden kahteen ulottuvuuteen: miellyttävyyteen ja energiaan. Tämän pohjalta voidaan luoda perusteet tunteiden viisaalle käsittelylle ja niiden säatelemisen strategioiden kehittämiseksi.

Erityispiirteet: Tehtävä voidaan tehdä joko yksin tai ryhmässä reflektoiden. Oppijat voivat täyttää taulukot yksin tai pareittain ja palata sitten yhteen ryhmään pohtimaan kokemuksiaan tehtävästä.

Kesto: 1 tunti

Tarvittava materiaali: Tunnetaulukko (saatavissa: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-2-about/fi-toolkit-section-2-activity-1/>)

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

1. Selitä osallistujille, että ensimmäinen askel kohti minkä tahansa tunteen hallintaa on tunnistaa, että meillä on kyseinen tunne. Hyvä tapa tunnistaa tunteensa on määritellä ja luokitella ne miellyttävyyden ja energiatason perusteella. Miellyttävyyden edustaa sitä, kuinka miellyttävänä tai epämiellyttävänä jonkin asian tunnemme, kun taas energia kuvaa kuinka paljon fyysistä energiaa kulkee kehomme läpi samalla kun tunnemme tunteen. Tunteet voivat olla molemmissa korkealla tai matalalla, korkealla energiassa ja matalalla miellyttävyydessä tai matalalla energiassa ja korkealla miellyttävyydessä. Ensimmäinen askel osallistujille onkin yrittää vastata kahteen yksinkertaiseen kysymykseen koskien tunteita, joita he tuntevat tällä hetkellä:

Kuinka miellyttävä tämä tunne on?

Kuinka paljon energiaa tämä tunne sisältää?

2. Tunteiden jakamiseksi ryhmiin he voivat miettiä, onko jokin tunne miellyttävä vai epämiellyttävä ja onko heillä paljon energiaa vai vähän energiaa. Selvennä, että vaikka tunne olisi epämiellyttävä, se ei tarkoita, että tunne itsessään olisi huono. Kaikkia tunteita



tarvitaan, ja on tärkeää oppia tunnistamaan ne ja hallitsemaan niitä. Anna heille esimerkkejä tunteista kussakin kategoriassa, kuten:

- matala miellyttävyyys, korkea energia: viha tai pelko
- matala miellyttävyyys, matala energia suru
- korkea miellyttävyyys, korkea energia: onnellisuus
- korkea miellyttävyyys, matala energia: rauhallisuus

3. Kerrottuasi, kuinka osallistujat voivat ryhmitellä tunteitaan, voit aloittaa osasta A ja siirtyä sitten osaan B.

4. Jokaisen tehtävän lopussa keskustellette ryhmissä oppijoiden kokemuksista, miltä heistä tuntui jne. reflektiokysymysten mukaisesti.

Ohjeet:

Osa A: Tunnista 5 tunnetta, joita sinulla on ollut päivän aikana. Nimeä ne mahdollisimman tarkasti. Yritä sitten vastata seuraaviin kysymyksiin annetussa taulukossa.

1. Kuinka paljon energiaa tällä tunteella on?
2. Kuinka miellyttävä tämä tunne on?

Tunnetaulukko

Tunne (x)	Miellyttävyyys		
Energia		Korkea	Matala
	Korkea		
	Matala		
Tunne (x)	Miellyttävyyys		
Energia		Korkea	Matala
	Korkea		
	Matala		
Tunne (x)	Miellyttävyyys		
Energia		Korkea	Matala
	Korkea		
	Matala		
Tunne (x)	Miellyttävyyys		
Energia		Korkea	Matala
	Korkea		
	Matala		
Tunne (x)	Miellyttävyyys		
Energia		Korkea	Matala
	Korkea		
	Matala		



Osa B: Täytettyään taulukon osassa A, osallistujat kertovat tunteistaan, jotka he ovat sinne listanneet. Tunteet kirjoitetaan yhteiseen luetteloon, jota voidaan myös halutessa rikastaa muilla tunteilla. Yrittäkää tehdä luettelo, jossa on yli 30 tunnetta. Sitten osallistujien on ryhmiteltävä ne energia- ja miellyttävyystason mukaan. Osallistujat voivat työskennellä yksin, tai mieluiten ryhmissä, tunteiden ryhmittelemiseksi.

Reflektiokysymykset:

Valitse useita tunteita ja keskustele ryhmässä:

- Oliko jokaisen tunteen ryhmittely helppoa?
- Miltä kehossamme tuntuu, kun meillä on tämä tunne?
- Miltä kasvomme näyttävät, kun meillä on tämä tunne?
- Millaisia ajatuksia meillä on, kun meillä on tämä tunne?
- Mikä saa meidät tuntemaan tämän tunteen? Mitä on tapahtunut, että meistä tuntuu tältä?
- Onko tästä tunteesta hyötyä? Jos kyllä, mitä voimme tehdä tämän tunteen jatkamiseksi tai sen tehostamiseksi? Jos ei, mitä voisimme tehdä tunteaksemme vähemmän tätä tunnetta tai vaihtaaksemme tunteen johonkin muuhun tunteeseen?

Tunteiden säätely tehtävä 2 – Tunteiden ymmärtäminen

Tehtävän tyyppi/menetelmä: tapaustutkimus, tietoisuus

Oppimistavoite:

Tehtävän tarkoituksena on auttaa osallistujia tosielämän skenaarioiden kautta tunnistamaan asiakkaiden tunteet. Useissa tapauksissa se, mitä asiakas kuvailee voi kätkeä taakseen useamman kuin yhden tunteen. Ilmeisten tunteiden lisäksi taustalla on myös joitain piileviä tunteita. Eri skenaarioissa osallistujilla on siis mahdollisuus asettua ohjaajan rooliin, missä joutuu käsittelemään erilaisia tapauksia ja jokaisessa yrittää selvittää, mitkä ovat piilevät tunteet.

Erityispiirteet: Tehtävä voidaan tehdä yksin, mutta se toimii paremmin ryhmässä reflektointiosuuden osalta.

Kesto: 45 minuuttia

Tarvittavat materiaalit: Skenaariot & Tunnelista ja Klikkaa oikeaa vastausta -aktiiviteetti (saatavissa: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-2-about/fi-toolkit-section-2-activity-2/>)

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Yksilötehtävänä: Ilmoita osallistujille, että heille annetaan 7 skenaariota ja luettelo tunteista. Harjoituksen tavoitteena on lukea skenaariot ja yhdistää ne kahteen tunteeseen, jotka



kuvataan, tai jotka ovat laukeamassa kussakin tapauksessa. Osallistujat voivat valita vastauksensa annetusta luettelosta. Kun he ovat saaneet tehtävän valmiiksi, he palaavat ryhmään pohtimaan kokemuksiaan.

Ryhmätehtävänä: Järjestä harjoittelijat pieniin ryhmiin (2-4 henkilöä) ja anna heille annetut skenaariot ja tunneluettelo. Pyydä heitä lisäämään muita tunteita luetteloon, kun he keskustelevat ryhmissään skenaarioista. Kun tunteiden yhteensovittaminen skenaarioihin on saatu päätökseen, he tulevat koko ryhmän kanssa keskustelemaan.

Ohjeet:

Lue seuraavat tapauskuvaukset ja yhdistä ne kuvailtuihin tai laukeamaisillaan oleviin tunteisiin.

Luettelo tunteista, joista sinun on valittava:

Viha, pelko, inho, suru, mustasukkaisuus, yllättyneisyys, halveksuminen, pettäminen

Tapauskuvaukset

1. Antero on työtön työnhakija, joka osallistuu kahdenkeskeiseen tapaamiseen Jarin kanssa. Tapaamisessa tulee esiin merkkejä alkoholin liikakäytöstä. Antero ja uraohjaaja Jari tuntevat toisensa eri yhteyksistä ja tilaisuuksista. Kun Jari kysyy Anterolta henkilöilystodistusta, Antero tuntee olonsa loukatuksi ja menettää malttinsa. Hän huutaa Jarille ja väittää, että on Jarin vika, ettei hänellä ole vielä töitä.
2. Uraohjaustapaamisessa teini-ikäisen Anniinan kanssa, hänen äitinsä yhtäkkiä tajuaa, että hänen korkeat vaatimukset tyttärensä oppimisesta ja käytöksestä ovat emotionaalisesti loukkaavia, eikä hänellä ollut tästä mitään tietoa. Anniina väittää, että hänen äitinsä on pilannut hänen elämänsä.
3. Uraohjaustapaamisessa teini-ikäisen Anniinan kanssa, hän sanoo, että hänen äitinsä korkeat vaatimukset tyttärensä oppimisesta ja täydellisestä käytöksestä ovat emotionaalisesti loukkaavia. Äiti on aina ollut tyytymätön niin tytön tuloksiin, kuin käytökseen, ihmissuhteisiin, vapaa-ajan toimintaan ja harrastuksiin. Kaikki mitä hän on tehnyt, on äidistä väärin. Anniina valittaa myös, että hänen äitinsä poikaystävä on käyttäytynyt sopimattomasti kähmimällä häntä ja viljelemällä seksuaalisväyhteisiä vitsejä. Anniina ei halua nähdä häntä enää ikinä.
4. Julia työskentelee henkilöstöpäällikkönä suuressa kansainvälisessä organisaatiossa. Hän stressaantuu yhä enemmän työssään, koska yritys muuttuu jatkuvasti ja hänen on pysyttävä muutosten mukana, tai hän menettää työpaikkansa. Hän työskentelee kaksitoista tuntia päivässä, kuusi päivää viikossa, eikä hänellä ole vapaa-aikaa. Hän on alkanut huutaa henkilöstölle, kun he kysyvät häneltä kysymyksiä ja kun hän tekee pieniä virheitä työssään.
5. Marko on 58-vuotias ja peri perheensä kodin viisi vuotta sitten kun hänen äitinsä kuoli. Kyseessä on merkittävä kiinteistö kysytyllä rantatontilla ja testamentissa todettiin, että se jaetaan tasan Markon ja hänen veljensä Mikan kesken. Kun Mika kohtasi taloudellisia vaikeuksia, Marko ymmärsi, että kiinteistö olisi myytävä tilanteen paikkaamiseksi. Tosin aina kun "äidin kodin" myyntikysymys nousi esiin, Markolla oli tapana äkillisesti poistua huoneesta tai välttää aihetta. Hän ei ymmärrä miksi, sillä hän on käytännöllinen ja looginen ihminen, ja veljet ovat aina olleet hyvin läheisiä.



6. Tuomas meni naimisiin 4 vuotta sitten Helenan kanssa. Heillä on toistuvia ongelmia parisuhteessa ja hän kokee, että suurin ongelma on Helenan perheen sekaantuminen heidän asioihinsa. Helenalla on ollut läheinen suhde äitiinsä ja isäänsä, mutta kumpikaan heistä ei ole hyväksynyt hänen suhdettaan Tuomakseen ensi kohtaamisesta lähtien. Lopulta he kuitenkin menivät naimisiin ja saivat lapsen. Helenan vanhemmat odottavat viikoittaisia vierailuita. Tuomaksen mielestä tämä on uuvuttavaa, koska he jättävät hänet avoimesti huomiotta tai sanovat jatkuvasti, että heidän tyttärensä ansaitsi paremman aviomiehen.
7. Pietari, 16-vuotias poika, on erinomainen opiskelija. Kovista yrityksistään huolimatta, hän ei ikinä saa hyväksyntää vanhemmiltaan, etenkin äidiltään. Hän kokee, etteivät he ole ikinä tyytyväisiä hänen työhönsä ja saavutuksiinsa, mutta osoittavat suurta ihailua hänen pikkuveljeään kohtaan. Nyt, uraohjaustapaamisessa Oilin kanssa, Pietari ei ole kiinnostunut keskustelemaan omista uratarpeistaan ja -kiinnostuksistaan. Hänen ensisijainen ajatuksensa on tehdä valinta, joka järkyttää hänen vanhempiaan, jotta he kerrankin antaisivat huomiota hänelle pikkuveljensä sijaan.

Ratkaisuehdotukset:

1. Anteron tunteet ovat: viha, pettäminen
2. Äidin tunteet: yllättyneisyys, suru
3. Anniinan tunteet: viha, inho
4. Julian tunteet: pelko, viha
5. Markon tunteet: viha, suru
6. Tuomaksen tunteet: suru, halveksuminen
7. Billin tunteet: halveksuminen, mustasukkaisuus

Reflektiokysymykset:

- Oliko helppo tunnistaa tunteet annetuissa skenaarioissa?
- Miltä tämän tehtävän tekeminen tuntui?
- Muita tietoja, jotka haluat jakaa ryhmän kanssa?

Tunteiden säätely, tehtävä 3 – Kasvojenhallinta: Tunteiden tunnistaminen valokuvista

Tehtävän tyyppi/menetelmä: tietoisuus

Oppimistavoite:

Paul Ekmanin (2003) mukaan ihminen voi oppia tunnistamaan kasvojen ilmaisuita, jotka ovat hyvin lyhyitä tai joissa ei ole paljon lihassupistumista, ja jotka rekisteröityvät vain yhdelle alueelle. Tässä tehtävässä osallistujat harjoittelevat ilmaisujen tunnistamista katsomalla kuvia. Tämä on ensimmäinen askel oppimaan lisää eri ilmaisuista.

Erityispiirteet: Yksilö- tai ryhmätehtävä.

Kesto: 15-30 minuuttia



Tarvittava materiaali: ihmisten valokuvat (saatavissa: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-2-about/fi-toolkit-section-2-activity-3/>)

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Jos harjoituksen ensimmäinen osa tehdään yksilöllisesti, selitä osallistujille, että he tulevat näkemään tunteita ilmaisevien ihmisten kuvia ja heidän on yhdistettävä ne sopiviin tunteisiin. Kun tehtävä on tehty, he voivat palata ryhmiin pohtimaan kokemuksiaan ja käymään osan B läpi.

Mikäli toiminta toteutetaan ryhmissä, laita osallistujat 2-3 hengen ryhmiin. Selitä heille, että heidän on tunnistettava annetuissa kuvissa olevat tunteet ja pohtia, ovatko heidän antamansa vastaukset keskenään erilaisia tai ovatko vaikutelmat ristiriitaisia.

Toisella kierroksella (osa B) jokaiselle osallistujalle annetaan tunne ja hän yrittää kasvoillaan ilmaista sen. Muut ryhmän jäsenet yrittävät tunnistaa tunteen.

Ohjeet:

Luettelossa on 7 tunnetta: viha, halveksuminen, pelko, inho, yllättyneisyys, suru ja nautinto, sekä neljätoista valokuvaa. Jokainen tunne on mahdollinen valinta kunkin valokuvan ilmaisuille. Sinulla on 5 sekuntia aikaa tarkkailla jokaista valokuvaa ja yhdistää sen ilme tiettyyn tunteeseen. Sinun vastattava annetun ajan puitteissa tai muuten vastaus jää väliin.

Väärien tai väliin jääneiden vastausten tapauksessa järjestetään toinen kierros, jossa jokaista valokuvaa näytetään 1 minuutin ajan.

Reflektiokysymykset:

- Oliko annetuista kuvista helppo tunnistaa tunteet?
- Mitä opin tästä tehtävästä?

Tunteiden säätely, tehtävä 4 - Ajatusloki

Tehtävän tyyppi: Kokemuksellinen – Kognitiivinen käyttäytymismenetelmä (emotionaalisen ärsykkeen ja perspektiivin ottamisen uudelleenarviointi)

Oppimistavoite:

Tämän tehtävän ideana on, että ihmiset voivat vähentää ja säädellä ei-toivottuja tunteita ja käyttäytymistä haastamalla irrationaalisia ajatuksia, ja ajatusloki on usein ensimmäinen askel tässä prosessissa. Ajatuslokeja käytetään, jotta ihmiset tulevat tietoisemmiksi irrationaalisista ajatuksista, tunnistakseen kuinka ajatukset, tunteet ja käyttäytymismallit ovat vuorovaikutuksessa ja vaikuttavat toisiinsa. Tunnistettuaan haitalliset irrationaaliset ajatukset, henkilö voi puuttua asiaan ja alkaa muuttaa niitä.

Eriyispiirteet: Toimintaa toteutetaan sekä yksilöllisesti, että ryhmässä.

Kesto: 1 tunti (20 min ajatuslokin täyttöön ja 40 min ryhmäkeskusteluun)

Tarvittava materiaali: Ajatusloki (saatavissa: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-2-about/fi-toolkit-section-2-activity-4/>)

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Selitä oppijoille, miten ajatukset vaikuttavat käyttäytymiseemme. Antamalla esimerkkejä yritä auttaa heitä ymmärtämään, kuinka irrationaalinen ajatus voi herättää negatiivisia tunteita ja vaikuttaa tapaan, jolla ihminen käyttäytyy. Korosta sitten, että tämän toiminnan tavoitteena ei ole hylätä tunteitamme, vaan hyväksyä ne ja yrittää sitten lähestyä niitä positiivisemmän ajattelutavan avulla. Anna sitten heille "Ajatusloki" ja pyydä heitä kirjoittamaan muistiin vähintään 3 kokemusta, jotka herättivät negatiivisia tunteita ja ajatuksia, ja sitten yrittämään ajatella positiivisia ajatuksia ja tuloksia.

Kun oppijat ovat suorittaneet tämän tehtävän, he voivat palata ryhmässä jatkamaan tätä tehtävää. Kerää jokaiselta osallistujalta vähintään yksi tapahtuma, jotta voit keskustella ryhmissä syntyneistä ajatuksista, tunteista ja mahdollisista positiivisista ajatuksista ja tuloksista. Pyydä osallistujia kuvittelemaan itsensä kuvattuun tilanteeseen ja näkemään ärsykkeen irrallaan olevina tarkkailijoina saadakseen aikaan positiivisia tuloksia.

Keskustelkaa sitten reflektiokysymyksistä.

Ohjeet: Ajattele menneisyydestäsi sellaisia kokemuksia/tapahtumia, jotka herättivät negatiivisia tunteita ja ajatuksia. Kirjoita ne muistiin ja yritä sitten muuttaa ajatuksesi rationaaliseksi ja yritä kuvitella tälle tapahtumalle positiivinen lopputulos. Täytä liitteenä oleva ajatusloki. Kirjoita muistiin vähintään 3 tapahtumaa.

Ajatusloki

Tapahtuma	Ajatukseni	Tunne/ Käyttäytyminen	Rationaalinen vastaväite – Positiivinen lopputulos
Esimerkki: Pomoni töissä on vihainen.	Minun on täytynyt tehdä virhe. Saan varmasti potkut.	Surun ja ahdistuksen tunne. Käytän aikaa miettiäkseni mahdollisia virheitäni.	Pomoni voi olla vihainen minkä tahansa muun syyn tai henkilön johdosta. Hän on useimmiten tyytyväinen työhöni, joten vaikka olisin tehnyt virheen, se ei ole katastrofi. Tämä on hyvä tilaisuus käydä hedelmällinen keskustelu pomoni kanssa ja ilmaista hänelle huoleni.



Reflektiokysymykset:

- Kuinka helppoa sinun oli muuttaa ajatuksiasi ja muuttaa ne rationaalisiksi?
- Oliko positiivisen lopputuloksen löytäminen helpompaa, kun keskusteltavana oleva tapahtuma ei ollut se, jonka olet itse kokenut?
- Mitä opit tästä tehtävästä?
- Esittele tiimillesi tapahtuma, jota sinun oli vaikea käsitellä ja sinulla oli myös vaikeuksia löytää uusi rationaalinen vastaväite. Anna muiden esittää mielipiteensä. (kaikilla osallistujilla tulisi olla mahdollisuus jakaa yksi tapahtuma).

Tunteiden säätely, tehtävä 5 – Tietoinen hengitys

Tehtävän tyyppi: Mindfulness

Oppimistavoite:

On luonnollista hengittää pitkään ja syvästi, kun on rentona. Kuitenkin, kun henkilö kohtaa negatiivisia tunteita, erityisesti vihaa ja ahdistusta, hänen kehonsa käy läpi useita muutoksia ja siirtyy erityiseen tilaan, jota kutsutaan *taistele tai pakene -reaktioksi*. Keho valmistautuu joko taistelemaan havaittua vaaraa vastaan tai pakenemaan sitä. Taistele tai pakene -reaktion aikana on tavallista kokea "tyhjä" mieli, lisääntynyt syke, hikoilua, lihasten jännitystä ja hengityksestä tulee nopeaa ja pinnallista. Syvä hengitys kääntää sen ja lähettää viestejä aivoille, jotka alkavat rauhoittaa kehoa. Harjoittelu saa kehon reagoimaan tehokkaammin syvään hengitykseen tulevaisuudessa ja auttaa osallistujia rauhoittumaan, jos he kohtaavat voimakkaita tunteita.

Erytyspiirteet: Toiminta voidaan toteuttaa joko yksin tai ryhmässä. Molemmissa tapauksissa mindfulness-harjoituksen jälkeen osallistujat keskustelevat ryhmässä kokemuksistaan.

Kesto: 30 minuuttia

Materiaalit: Syvähengitys-äänitiedosto (saatavissa: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-2-about/fi-toolkit-section-2-activity-5/>)

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Ensin on selitettävä oppijoille mindfulnessin hyöty. Voit käyttää seuraavia tietoja:

"Mindfulness tarkoittaa sitä, että olemme tietoisia siitä, mitä tällä hetkellä tapahtuu, arvioimatta sitä ajatuksissamme. Tietoisuus auttaa meitä pysymään rentoutuneina ja keskittyneinä. Mindfulness auttaa meitä epämiellyttävien tunteiden ja tilanteiden kanssa ja auttaa meitä tekemään harkittuja päätöksiä ennen kuin toimimme. Aivomme on ohjelmoitu reagoimaan stressaavissa tilanteissa. Tätä kutsutaan "taistele tai pakene" -tilaksi. Silloin, kun ihminen asui luonnossa, oli toimittava nopeasti, kun esimerkiksi karhu



uhkasi lähellä. Kun harjoitteleme mindfulnessia, saamme ottaa pienen askeleen taaksepäin ajatuksistamme ja tunteistamme. Meillä on edelleen ajatuksia ja tunteita, mutta voimme tulla tietoisiksi niistä toimimatta välittömästi niiden mukaan. Mindfulness vaatii harjoittelua. Se toimii parhaiten, jos harjoittelet sitä muutaman minuutin kotona joka päivä.

Perimmäisin tapa tietoiseen hengitykseen on keskittää huomiosi siihen, sisään- ja uloshengitykseen. Voit tehdä tämän seisten, mutta ihannetapauksessa istut tai jopa makaat mukavassa asennossa. Silmäsi voivat olla auki tai kiinni, tai voit säilyttää pehmeän katseen, kun silmäsi ovat osittain kiinni, mutta et keskity mihinkään erityiseen. Voi olla hyvä varata tälle harjoitukselle tietty aika, mutta voi myös hyödyllistä harjoittaa sitä, kun tunnet olosi erityisen stressaantuneeksi tai ahdistuneeksi.

Joskus, varsinkin kun yrität rauhoittaa itseäsi stressaavana hetkenä, voi olla hyvä aloittaa liioiteltu hengitys: syvä sisäänhengitys sieraimien kautta (3 sekuntia), hengityksen pidättäminen (2 sekuntia) ja pitkä uloshengitys suun kautta (4 sekuntia). Muutoin tarkkaile jokaista hengitystä yrittämättä säätää sitä; se voi auttaa keskittymään rintakehän nousuun ja laskuun tai sieraimien kautta tapahtuvaan tunteeseen. Kun teet niin, saatat huomata, että mielesi vaeltelee ajatusten tai kehon tunteiden häiritsemänä. Se on OK. Voit huomata tämän tapahtuvan ja yrittää saada huomiosi varovasti takaisin hengitykseesi.”

Selitettyäsi, miten mindfulness toimii, voit joko lukea heille harjoituksen käsikirjoituksen tai antaa heidän tehdä sen kuuntelemalla alustalla olevan äänitiedoston.

Tietoinen hengitys -tehtävän jälkeen, kerää oppijat takaisin ryhmään pohtimaan kokemusta.

Ohjeet: Kuuntele äänitiedosto ja yritä noudattaa annettuja ohjeita ja hengittää syvään.

Äänitiedoston käsikirjoitus:

Istu mukavasti ja rennosti jalat samansuuntaisesti ja jalkapohjat tukevasti lattialla. (tauko 2 sekuntia)

Pidä selkäsi suorana, mutta älä jäykkänä ja laita kätesi varovasti eteen, syliisi. (tauko 2 sekuntia)

Sulje silmäsi varovasti ja keskity hengitykseesi (tauko 3 sekuntia)

Huomaa, kuinka hengität sisään ja ulos yrittämättä muuttaa mitään. Katso vain kuinka ilma tulee kehoosi ja poistuu siitä. (tauko 4 sekuntia)

Kiinnitä täysi huomiosi huomaamaan jokainen sisäänhengitys, kun se menee sieraimiin, kulkee alas keuhkoihin ja saa vatsasi laajentumaan. Ja huomaa jokainen uloshengitys, kun vatsasi supistuu ja ilma liikkuu ylös keuhkojen kautta takaisin ylös suun kautta.

Seuraa tarkkaavaisesti hengityksesi kulkua. Tunne hienovarainen viileä tunne sieraimissasi hengittäessäsi. (tauko 3 sekuntia) ja tarkkaile suussasi olevan lämpimämmän ilman tunnetta hengittäessäsi. (tauko 3 sekuntia)

Anna hengityksesi löytää oma luonnollinen rytminsä. Älä ajattele. Älä tuomitse. Jatka hengittämistä muutaman sekunnin ajan kuten muutenkin... ja tarkkaile. (tauko 15 sekuntia)

Hengitä nyt ulos, jolloin kuuluu huminaa. (tauko 4 sekuntia) Sulje suusi ja hengitä hiljaa sisään laskemalla mielessäsi neljään. ...1, 2, 3, 4 Pidätä hengitystäsi laskeaksesi seitsemään... 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 ja hengitä kokonaan ulos suun kautta antaen humisevan



äänen laskemalla kahdeksaan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8. Tämä on yksi hengitys. Tehdään vielä kolme sykliä.

Hengitä sisään nenän kautta 1, 2, 3, 4. Pidä 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7. Hengitä ulos ja anna humisevan äänen tulla suun kautta 3, 4, 5, 6, 7, 8.

Hengitä vielä kerran sisään nenäsi kautta 1, 2, 3, 4. Pidä 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7. Hengitä ulos ja anna humisevan äänen tulla suun kautta 3, 4, 5, 6, 7, 8.

Ja viimeinen kerta: Hengitä sisään nenäsi kautta 1, 2, 3, 4. Pidä 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7. Hengitä ulos ja anna humisevan äänen tulla suun kautta 3, 4, 5, 6, 7, 8.

Kun olet valmis, avaa silmäsi hitaasti (tauko 2 sekuntia) ja jatka päivääsi tavalliseen tapaan.

Reflektiokysymykset:

- Millainen kokemus oli?
- Oliko se helppoa vai vaikeaa / miksi?
- Huomasitko ajatuksia tai tunteita nousevan esille harjoituksen aikana? Mitä teit kun ne tulivat esiin?
- Mitä opit tästä tehtävästä?

Tunteiden säätely, tehtävä 6 - Hyväksy tunteesi

Tyyppi: Mindfulness – uudelleenarviointi: emotionaalinen ärsyke / perspektiivin ottaminen

Oppimistavoite:

Kuulostaa oudolta, mutta sen hyväksyminen, että joku tuntee tunteita, joita hän ei mieluummin tuntisi, voi olla avain niistä luopumiseen. Kun yksilöt hyväksyvät kärsivänsä, he lakkaavat pakenemasta vaikeita tunteita vastaan ja kääntyvät kohdatakseen ne – ja kun he niin tekevät, he saattavat nähdä, ettei kyseessä ollut suuri paha hirviö, jonka he luulivat sen olevan, vaan pienempi ja paremmin hallittavissa oleva peto. Tämä tehtävä perustuu emotionaalisen ärsykkeen tekniikan uudelleenarviointiin, minkä tavoitteena on auttaa osallistujia hyväksymään tunteensa, jotta he voivat käsitellä niitä tehokkaammin.

Erityispiirteet: Tehtävä voidaan toteuttaa joko yksin tai ryhmässä. Molemmissa tapauksissa mindfulness-harjoitteen jälkeen osallistujat keskustelevat ryhmässä kokemuksistaan.

Kesto: 30 minuuttia

Tarvittava materiaali: Hyväksy tunteesi meditaatio (äänitiedosto saatavissa:

<https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-2-about/fi-toolkit-section-2-activity-6/>)

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

On tärkeää auttaa oppijoita ymmärtämään, että tunteidemme kieltäminen ei ole hyvä idea. Voit selittää heille, että usein kun henkilöllä on epämiellyttävä tunne, kuten suru, pelko tai häpeä, ensimmäinen reaktio on kieltää se. Henkilö voi sanoa itselleen, että



tunne on huono tunne, jota hän ei halua tuntea. Sitten hän voi tehdä jotain yrittääkseen päästä eroon siitä, kuten yrittää työntää sitä pois. Kukaan ei tietenkään halua kävellä ympäriinsä tuntien emotionaalista kipua koko ajan, mutta kun ihminen kieltää tunteensa, hän voi itse asiassa pahentaa tilannetta.

Usein tunteet syntyvät, koska ne antavat hyödyllistä tietoa maailmasta, joten joskus tunteista eroon pääseminen tai niiden syrjäyttäminen ei ole paras idea. Vaihtoehto tunteiden työntämiselle tai tukahduttamiselle on oppia hyväksymään tunnekokemukset. Hyväksyminen tarkoittaa tunteiden hallitsemisyrietyksistä luopumista ja sen oppimista, että tunteet eivät voi vahingoittaa ihmisiä, vaikka asiat, joita ihminen tekee yrittääkseen päästä eroon tunteista, voivat vahingoittaa häntä. On tärkeää tehdä ero hyväksymisen ja irtautumisen välillä.

Tunteiden hyväksyminen ei tarkoita sitä, että alistuisit tuntemaan olosi aina kauhealta tai tuskaiselta. Se ei myöskään tarkoita tuskallisissa tunteissa pitäytymistä tai yrittämistä pakottaa itsensä kokemaan emotionaalista kipua. Hyväksyminen tarkoittaa yksinkertaisesti tunteiden tuntemista ja niiden hyväksymistä sellaisina kuin ne ovat juuri nyt, tietäen, että ne eivät kestä loputtomiin.

Kun olet selittänyt osallistujille tunteiden hyväksymisen tärkeyden, voit ohjata heidät harjoittelemaan toimintaa. Ensin pyydät heitä tuomaan mieleen kokemuksen, jossa he saivat epämiellyttävän tunteen. Korosta, että aluksi on parasta, että he valitsevat tunteen, joka ei ole liian voimakas. Sitten he ovat valmiita aloittamaan meditaation. He voivat harjoitella sitä yksin tai ryhmässä. Jos päätät tehdä sen ryhmässä, voit joko lukea heille harjoituksen käsikirjoituksen tai antaa heidän tehdä sen yksinään kuuntelemalla alustalla olevan äänitiedoston. Aktiviteetin lopussa kerää oppijat takaisin ryhmään pohtimaan kokemusta.

Ohjeet:

Kuuntele käsikirjoitus ja yritä noudattaa annettuja ohjeita

Äänitiedoston käsikirjoitus:

Palauta mieleesi tapaus, jossa koit epämiellyttävän tunteen...mutta ei niin voimakasta, joka tuntuu sinusta ylivoimaiselta. Muista nyt, että aina kun sinulla on epämiellyttävä tunne, ensimmäinen asia, jonka voit tehdä, on hengittää muutama hitaasti syvään ja tutkia kehosi nopeasti päästä varpaisiin. (tauko 5 sekuntia)

Huomaat luultavasti useita epämiellyttäviä tuntemuksia... (tauko 2 sekuntia) ... etsi niistä vahvin, se tunne, joka häiritsee sinua eniten. Nyt kun olet tunnistanut sen, sulje silmäsi ja yritä kuvitella se kaukaa. (tauko 3 sekuntia)

Keskity huomiosi tähän tuntemukseen ja tarkkaile sitä mahdollisimman tarkasti ja syvästi. (tauko 2 sekuntia)

Tarkkaile tunnetta huolellisesti... huomaa mistä se alkaa ja mihin se päättyy. (tauko 2 sekuntia) Jos voisit piirtää viivan tunteen ympärille, miltä lampun silmä näyttäisi? (tauko 3 sekuntia)

Onko se kehon pinnalla vai sisälläsi vai molemmissa? (tauko 2 sekuntia)



Huomaa, missä tuntemuksella on suurempi jännitys... (tauko 3 sekuntia) missä se on heikoin (tauko 2 sekuntia).

Onko siinä mitään värähtelyn tuntemuksia? (tauko 2 sekuntia) Onko sillä lämpötila? (tauko 2 sekuntia)

Hengitä vielä muutama hitaasti syvään sisään ja ulos ja päästä irti kamppailusta tämän tunteen kanssa. (tauko 2 sekuntia)

Hengitä vain sisään ja kun hengität ulos, yritä visualisoida itsesi päästäväsi irti kamppailusta tunteen kanssa. (tauko 4 sekuntia)

Tee tilaa tunteelle... (tauko 2 sekuntia) hengitä sisään ja sen ympärille. (tauko 2 sekuntia)

Anna sille tilaa... anna sen olla siellä. (tauko 2 sekuntia)

Muista, että sinun ei tarvitse tykätä tai haluta sitä. Anna sen vain olla siellä. (tauko 2 sekuntia)

Muista, että idea on vain havaita tunne. Yritä olla ajattelematta sitä liikaa. Joten kun mielesi alkaa miettiä, mitä tapahtuu, kiinnitä huomiosi vain tuntemuksen tarkkailuun. (tauko 2 sekuntia)

Saatat kokea sen vaikeaksi... saatat tuntea voimakkaan halun käsitellä sitä tai päästä eroon siitä. Jos näin tapahtuu, vain tunnusta tämä halu antamatta sille periksi. (tauko 2 sekuntia)

Kun olet tunnustanut tämän halun, kiinnitä huomiosi takaisin itse tuntemukseen. (tauko 2 sekuntia)

Muista, ettemme yritä päästä eroon tunteesta tai muuttaa sitä. Jos se muuttuu itsestään, niin ei hätää. Mutta sekin on ok, jos se ei muutu. Muista vain, että tämän harjoituksen tavoitteena ei ole tunteen muuttaminen tai siitä eroon pääseminen. (tauko 2 sekuntia)

Saatat joutua keskittymään tunteeseen niin kauan kuin tarvitset... muutamasta sekunnista muutama minuuttiin... (tauko 2 sekuntia), kunnes lopetat kokonaan kamppailun sen kanssa. (tauko 2 sekuntia)

Ole kärsivällinen itsesi kanssa. Ota niin paljon aikaa kuin tarvitset. Opit arvokkaan taidon, jota voit soveltaa jokapäiväisessä elämässäsi. (tauko 4 sekuntia)

Jotkut ihmiset pitävät hyödyllistä sanoa hiljaa itselleen: "En pidä tästä tunteesta, mutta minulla on tilaa sille. Se on epämiellyttävää, mutta voin hyväksyä sen." (tauko 2 sekuntia)

Kun olet tehnyt tämän ensisijaiselle tuntemuksellesi, skanna kehosi uudelleen ja katso, onko jokin muu voimakas tunne, joka häiritsee sinua. (tauko 2 sekuntia) Jos näin on, toista toimenpide sillä. (tauko 4 sekuntia)

Kun teet tätä harjoitusta, toinen kahdesta asiasta tapahtuu... joko tunteesi muuttuvat tai eivät. (tauko 2 sekuntia) Sillä ei ole väliä kumpaankaan suuntaan. Tämän harjoituksen tavoitteena ei ole muuttaa tunteitasi, vaan hyväksyä ne.

Yhteenvetona, pidä mielessä seuraavat neljä nopeaa askelta tunteiden hyväksymiseen: (tauko 2 sekuntia)



Ensin, tarkkaile. Tuo tietoisuus kehosi tunteista neutraalilla tavalla. (tauko 2 sekuntia)

Toiseksi, hengitä... vedä sisään muutama syvä ja hidas hengitys. Hengitä tunteisiisi ja niiden ympärille. (tauko 2 sekuntia)

Kolmanneksi, laajenna... tee tilaa näille tunteille... päästä irti niitä ympäröivästä jännitteestä! (tauko 2 sekuntia)

Neljänneksi... salli... (tauko 2 sekuntia) anna niiden olla siellä. Tee rauha niiden kanssa! (tauko 2 sekuntia)

Tämä on tunteiden hyväksymisharjoituksen loppu.

Reflektiokysymykset:

- Millainen kokemuksesi oli?
- Huomasitko muutoksen tunteessa, kun tarkkailit sitä tarkasti ja arvostelematta? Entä muutokset reaktioissasi tunteisiin?
- Tuntuiko tunne jollain tavalla erilaiselta harjoituksen päätyttyä?

2.3. Itsearviointiharjoitukset

Seuraavat monivalintakysymykset auttavat sinua pohtimaan osion opetusmateriaalia ja arvioimaan ymmärrystäsi asiaan liittyvistä peruskäsitteistä ja teoreettisesta taustasta. (5 kysymystä jokaisessa osiossa)

Valitse oikea vastaus seuraavaan kysymykseen.

Kysymys 1

Emotionaalisella älykkyydellä tarkoitetaan:

1. kykyä havaita tunteita tarkasti
2. kykyä päästä käsiksi ja luoda tunteita ajattelun tukemiseksi
3. kykyä ymmärtää tunteita ja säädellä niitä tehokkaasti
4. Kaikkea yllä olevaa

Kysymys 2

Valitse oikein/väärin.

Tunneälyä ei voi harjoitella.

Oikein

Väärin

Kysymys 3

Emotionaalinen tietoisuus on:



1. kykyä asettua toisen asemaan
2. kykyä muuttaa tunnetilaansa
3. kykyä havaita ja ilmaista oikein omia tunteitaan, samalla ymmärtäen näiden tunteiden vaikutukset muihin ihmisiin
4. tilaa, joka on vaikea saavuttaa

Kysymys 4

Valitse oikein/väärin.

Emotionaalinen ymmärrys sisältää herkkyyden kulttuurilliselle kontekstille, sekä kyvyn tunnistaa kulttuurierot tunteita arvioitaessa

Oikein

Väärin

Kysymys 5

Mitkä seuraavista sopivat tunteiden hallinnan kehittämiseen?

1. kognitiiviset menetelmät ja käyttäytymismenetelmät
2. roolipelit
3. mindfulness
4. kaikki yllä olevat

2.4. Lisäaineistoa ja lähteet

Batson, C. Daniel (2011). *Altruism in Humans*. New York: Oxford University Press.

Beck, J. S. (2011). *Cognitive behavior therapy: Basics and beyond* (2nd ed.). Guilford Press.

Carkhuff, R. R. (2009). *The art of helping* (9th ed.). Amherst, MA: HRD Press

Ciarrochi, J. and Scott, G. (2006) 'The link between emotional competence and well-being: a longitudinal study', *British Journal of Guidance & Counselling*, 34: 2, ss. 231 — 243. DOI: 10.1080/03069880600583287

Clark L. (2010). Decision-making during gambling: an integration of cognitive and psychobiological approaches. *Philosophical Transactions of The Royal Society B Biological Sciences*, 365(1538):319-30. Doi: 10.1098/rstb.2009.0147

Corey, G., 2013. *Theory And Practice Of Counselling And Psychotherapy*. 9th ed. United States of America: Brooks/Cole Cengage Learning, ss.303-325.

Daniels, T. (1994). Assessing counsellor training programs. *Guidance & Counselling*, 9(3), ss. 4–7

De Waal, Frans B.M. (2009). *The Age of Empathy: Nature's Lessons for a Kinder Society*. New York: Harmony.



- Egan, G. (1986) *The Skilled Helper. A Systematic Approach to Effective Helping*, 3rd edition. Belmont, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Eisenberg, Nancy (2000). Emotion, Regulation, and Moral Development. *Annual Review of Psychology*, 51, ss. 665–697.
- Ellis, A. (1991). The revised ABC's of rational-emotive therapy (RET). *J Rational-Emotional Cognitive -Behavioral Therapy*, 9, ss. 139–172. <https://doi.org/10.1007/BF01061227>.
- Endicott, L., Bock, T. & Mitchell, C. (2001). Ethical Sensitivity. Activity Booklet 1. Nurturing Character in the Middle School Classroom. University of Minnesota.
- Forgas, J. P. (1995). Mood and judgment: The affect infusion model (AIM). *Psychological Bulletin*, 117(1), 39–66. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.117.1.39>
- Greenberg, L. S., & Johnson, S. M. (1988). *Emotionally focused therapy for couples*. New York, NY: The Guilford Press.
- Goleman, D. (1995). Emotional intelligence. Bantam Books, Inc.
- Goleman, D. (1998) Working with Emotional Intelligence. Bloomsbury Publishing, London.
- Gross, J. J., and Jazaieri, H. (2014). Emotion, emotion regulation, and psychopathology: an affective science perspective. *Clin. Psychol. Sci.* 2, 387–401. doi: 10.1177/2167702614536164.
- Greenberg, L. S. (2004). *Emotion coaching*. Washington, DC: American Psychological Association Press.
- Hayes, S. C.; Strosahl, K. D.; Bunting, K.; Twohig, M.; Wilson, K. G. (2004), "What Is Acceptance and Commitment Therapy?", *A Practical Guide to Acceptance and Commitment Therapy*, Boston, MA: Springer US, ss. 3–29, doi:10.1007/978-0-387-23369-7_1, ISBN 978-1-4419-3617-2
- Hill, E. W. (1992). Marital and family therapy supervision: A relational-attachment model. *Contemporary Family Therapy*, 14(2), ss. 115–125. doi:[10.1007/BF00898080](https://doi.org/10.1007/BF00898080).
- Hoffman S., Martin L. (2000). *Empathy and Moral Development. Implications for Caring and Justice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hofmann SG, Grossman P, Hinton DE. (2011). Loving-kindness and compassion meditation: potential for psychological interventions. *Clinical Psychology Rev.* 31(7):1126-32. doi:10.1016/j.cpr.2011.07.003
- Lane, R. D., & Schwartz, G. E. (1987). Levels of emotional awareness: A cognitive-developmental theory and its application to psychopathology. *The American Journal of Psychiatry*, 144, 133-143.
- Lum, W. (2002). The use of self of the therapist. *Contemporary Family Therapy*, 24(1), 181–197. doi:10.1023/A:1014385908625
- Mattingly, V., Kraiger, K. (2019). Can emotional intelligence be trained? A meta-analytical Investigation, *Human Resource Management Review* 29, 140–155. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2018.03.002>



- Mauss, I. B., Evers, C., Wilhelm, F. H., and Gross, J. J. (2006). How to bite your tongue without blowing your top: implicit evaluation of emotion regulation predicts affective responding to anger provocation. *Pers. Soc. Psychol. Bull.* 32, 589–602. doi: 10.1177/0146167205283841
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433–442. [https://doi.org/10.1016/0160-2896\(93\)90010-3](https://doi.org/10.1016/0160-2896(93)90010-3)
- Mayer, J. D., and Salovey, P. (1997). “What is emotional intelligence?” in *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*, toim. P. Salovey and D. J. Sluyter (New York, NY: Harper Collins), ss. 3–31.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2008). Emotional intelligence: New ability or eclectic traits? *American Psychologist*, 63(6), 503–517. doi.org/10.1037/0003-066X.63.6.503
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R (2016). The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates, *Emotion Review*, 1–11, doi: 10.1177/1754073916639667
- Meiklejohn, J., Phillips, C., Freedman, M. L., Griffin, M. L., Biegel, G., Roach, A., & Isberg, R. (2012). Integrating mindfulness training into K-12 education: Fostering the resilience of teachers and students. *Mindfulness*, 3(4), ss. 291-307.
- Nelis, D., Quoidbach, J., Mikolajczak, M., & Hansenne, M. (2009). Increasing emotional intelligence:(How) is it possible? *Personality and individual differences*, 47(1), ss. 36-41.
- Pasco, S.; Wallack, C.; Sartin, R. M.; Dayton, R. (2012). "The Impact of Experiential Exercises on Communication and Relational Skills in a Suicide Prevention Gatekeeper-Training Program for College Resident Advisors". *Journal of American College Health*. 60 (2): 134–140. doi:10.1080/07448481.2011.623489
- Peña-Sarrionandia, A., Mikolajczak, M. and Gross J. J. (2015). Integrating emotion regulation and emotional intelligence traditions: a meta-analysis. *Front. Psychol.*, 6, 160, doi.org/10.3389/fpsyg.2015.00160
- Papadogiannis, P. K., Logan, D., & Sitarenios, G. (2009). An ability model of emotional intelligence: A rationale, description, and application of the Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). In C. Stough, D. H. Saklofske, & J. D. A. Parker (Eds.), *Assessing emotional intelligence: Theory, research, and applications* (ss. 9–40). New York: Springer. https://doi.org/10.1007/978-0-387-88370-0_3
- Petrides, K. V., and Furnham, A. (2003). Trait emotional intelligence: behavioural validation in two studies of emotion recognition and reactivity to mood induction. *Eur. J. Pers.* 17, 39–57. doi: 10.1002/per.466
- Pfingsten, U. (1991). Soziale Kompetenzen und Kompetenzprobleme. *R. Hinsch & U. Pfingsten: Gruppentraining sozialer Kompetenz*, 3-21.
- Rindermann, H. (2009). Emotionale-Kompetenz-Fragebogen: EKF; Einschätzung emotionaler Kompetenzen und emotionaler Intelligenz aus Selbst-und Fremdsicht. Hogrefe.



- Rivers, S. E., Brackett, M. A., Salovey, P., & Mayer, J. D. (2007). Measuring emotional intelligence as a set of mental abilities. In G. Matthews, M. Zeidner, & R. Roberts (Eds.), *Emotional intelligence: Knowns and unknowns* (ss. 230–257). Oxford: Oxford University Press.
- Song, Ju-Hyun, Tyler Colasante, & Tina Malti (2018). Helping Yourself Helps Others: Linking Children’s Emotion Regulation to Prosocial Behavior Through Sympathy and Trust. *Emotion, 18*(4), 518-527, DOI: 10.1037/emo0000332
- Stangl, W. (2020). Stichwort: 'Emotion'. Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik. <https://lexikon.stangl.eu/1058/emotion/> (2020-01-11)
- Timm, T. M., & Blow, A. J. (1999). Self-of-the-therapist work: A balance between removing restraints and identifying resources. *Contemporary Family Therapy, 21*(3), 331–351. doi:10.1023/A:1021960315503
- Webb, T. L., Miles, E., & Sheeran, P. (2012). Dealing with feeling: A meta-analysis of the effectiveness of strategies derived from the process model of emotion regulation. *Psychological Bulletin, 138*(4), 775–808. <https://doi.org/10.1037/a0027600>
- Wetchler, J. L. (1998). The role of primary emotion in family therapy supervision. *Journal of Systemic Therapies, 17*(3), 70–80. Retrieved from <http://search.proquest.com.er.lib.k-state.edu/docview/619361896?accountid=11789>
- Wilson, T. D., and Gilbert, D. T. (2005). Affective Forecasting. *Curr. Dir. Psychol. Sci. 14*, 131–134. doi: 10.1111/j.0963-7214.2005.00355.x
- Zins, J. E., Weissberg, R. P., Wang, M. C., & Walberg, H. J. (Eds.). (2004). *Building academic success on social and emotional learning: What does the research say?* Teachers College Press.
- Zeelenberg, M., Nelissen, R. M. A., Breugelmans, S. M., & Pieters, R. (2008). On emotion specificity in decision making: Why feeling is for doing. *Judgment and Decision Making, 3*(1), 18–27.



Osio 3: Monimuotoisuus

Lyhyt kuvaus

Tavoitteena on lisätä osallistujien kiinnostusta kaikenlaisista ihmisistä, avoimuutta erilaisille arvoille ja kykyä tehdä yhteistyötä erilaisten ihmisten kanssa. Yhtenä tavoitteena on lisätä osallistujien suvaitsevaisuutta eli kykyä ymmärtää ja hyväksyä toisten erilaisia näkökulmia, arvoja ja elämäntapoja. Tavoitteena on myös lisätä osallistujien **monimuotoisuuteen liittyvää ja kulttuurienvälistä osaamista**, jotta he ymmärtävät kulttuurin, iän, sukupuolen, uskonnon ja yhteiskuntaluokan vaikutuksia identiteettiin, tarpeisiin ja tunteisiin sekä voivat toimia paremmin yhdessä erilaisten ihmisten kanssa. Kaiken kaikkiaan osio antaa ohjauksen ammattilaisille mahdollisuuden tuntea **kiinnittymistä ja huolenpitoa** kaikenlaisia ihmisiä kohtaan.

Oppimistavoitteet

Koulutuksen tarkoituksena on auttaa ohjauksen ammattilaisia:

- ymmärtämään, kuinka ihmiset voivat olla erilaisia ajattelu- ja toimintatavoiltaan tai heillä voi olla erilaisia uskomuksia, tunteita ja arvoja;
- osoittamaan avoimuutta asiakkaidensa uusille näkökulmille ja monimuotoisuudelle;
- toimimaan vuorovaikutuksessa kunnioittavasti ja asianmukaisesti eritaustaisten asiakkaiden kanssa;
- tunnistamaan ja pohtimaan kriittisesti omia ennakoasenteitaan (tietoisia ja tiedostamattomia) ikään, sukupuoleen, vammaisuuteen, kulttuuristaan jne.;
- pohtimaan ja ymmärtämään monimuotoisuuden vaikutusta henkilökohtaisessa ja ammatillisessa ympäristössään;
- hyväksymään yksilöiden välisiä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia;
- olemaan monimuotoisuutta tunteva ja suvaitsevainen jokapäiväisessä ohjaustyössään tukeakseen ohjattaviaan.

3.1. Teoreettinen tausta

Sosiaalinen ympäristö, jossa ihmiset kasvavat tai elävät, ei vaikuta pelkästään heidän psykologisiin prosesseihinsa ja rakenteisiinsa, vaan myös heidän käyttäytymiseensa ja valintoihinsa. Lisäksi yhteiskunnalliset ja historialliset olosuhteet liittyvät siihen, miten ihmiset näkevät ja ymmärtävät maailmaa, määrittäen alitajuisesti heidän näkökulmiaan ja itsensä tunnistamista. Kun globalisaatio kulkee käsi kädessä individualismin kanssa, erilaiset ihmisryhmät ovat vuorovaikutuksessa entistä useammin, mikä korostaa tarvetta lisätä suvaitsevaisuutta ja kulttuurienvälistä osaamista.



Määritelmät

Kulttuuri

Kulttuuri voidaan määritellä "koko elämäntapojen summaksi, mukaan lukien odotettu käyttäytyminen, uskomukset, arvot, kieli ja yhteiskunnan jäsenten yhteiset elämäntavat; se on alueen ihmisten yhteinen arvojen, piirteiden tai käyttäytymisen malli. Se koostuu sekä eksplisiittisistä että implisiittisistä säännöistä, joiden kautta kokemusta tulkitaan" (Herbig, 1998). Käsite kulttuuri edustaa siis arvoja, uskomuksia, asennetta, elämäntapaa ja yhteiskunnan erityispiirteitä, jotka ilmentyvät ihmisessä. Saman kulttuurin ihmisillä on samat käsitykset sekä tavasta, jolla he ovat yhteydessä sosiaaliseen ja luonnonympäristöön, että suhteiden solmimisesta, ajatusten ja tunteiden ilmaisemisesta, toimintojen priorisoinnista ja jakamisesta sekä arvojen, arvostuksen ja vallan tunteen kuvaamisesta (Chrysochoou, 2005).

Kulttuurienvälinen osaaminen

Kulttuurienvälinen osaaminen on kulttuurille yleistä, ja sen keskeisiä kompetensseja, jotka eivät liity mihinkään tiettyyn kulttuuriin, on mahdollista yksilötasolla kehittää. Kulttuurienvälinen kompetenssi voidaan määritellä kykyjen, tietojen, asenteiden ja taitojen kokonaisuudeksi, jonka avulla voidaan asianmukaisesti ja tehokkaasti hoitaa suhteita eri kieli- ja kulttuuritaustaisten ihmisten kanssa (Portera, 2014).

Monimuotoisuus

Monimuotoisuus määritellään monien erilaisten ihmisryhmien olemassaoloksi yhteiskunnassa. Erot voivat johtua (ala)kulttuurisista ominaisuuksista, kuten etnisestä alkuperästä, ihonväristä, uskonnosta, politiikasta tai yhteiskuntaluokista, mutta useammin yksilöllisistä, kuten sukupuolesta, iästä, painosta, identiteetistä, tarpeista ja tunteista. Arredondo ja muut (1996) käyttävät käsitettä monimuotoisuus viittaamalla "muihin yksilöihin, henkilökohtaisiin eroihin, mukaan lukien ikä, sukupuoli, seksuaalinen suuntautuminen, uskonto, fyysiset kyvyt tai vammaisuus ja muut ominaisuudet, joiden perusteella joku saattaa haluta määritellä itsensä, kun taas termi "monikulttuurinen" on hieman tarkempi, keskittyen etnisyyteen, rotuun ja kulttuuriin.

Suvaitsevaisuus

Suvaitsevaisuus viittaa halukkuuteen hyväksyä käyttäytymistä ja uskomuksia, jotka poikkeavat omastasi, vaikka et ehkä olekaan samaa mieltä tai hyväksynyt niitä. Koska suvaitsevaisuus perustuu hyväksymiseen, edellytetään perustiedot, -taidot ja -asenteet, jotka yhdistyvät kykyyn ymmärtää toisten erilaisia näkökulmia, arvoja ja elämäntapoja. Siksi tehokas suvaitsevaisuus voidaan saavuttaa lisäämällä kulttuuritietoisuutta, kulttuurienvälistä osaamista ja avoimuutta monimuotoisuuteen.

Arvot, asenteet ja stereotypit

- Arvot ovat olennainen osa jokaisen ihmisen uskomusjärjestelmää. Se viittaa siihen, kuinka henkilön tulisi toimia tai ei toimia ihanteellisen ja sosiaalisesti hyväksyttävän käytöksen mukaan.



- Asenteet ovat ihmisen kokonaismieltymyksiä ja tunteita, ennakkoluuloja, käsityksiä, pelkoja ja uskomuksia mistä tahansa tavoitteesta.
- Stereotyyppioilla tarkoitetaan ihmisten välistä luokittelua ja yleistämistä. Ne ovat yksinkertaistettuja, tyylliteltyjä ja yleisiä käsityksiä ihmisryhmästä (esim. vähemmistö, kansakunta jne.) tai yksilöstä.

Sue & Suen (2013) mukaan asenteiden/uskomusten/arvojen merkitystä ei voi aliarvioida, ja se on erityisen merkityksellistä, kun otetaan huomioon ohjaajien asiakassuhteiden dynamiikkaa työskennellessä eri kulttuurien välillä. Ohjaajien tukeminen tulemaan itsetietoiseksi ja tutkimaan kulttuurisia asenteitaan/uskomuksiaan on tärkeä ominaisuus kulttuurisen osaamisen kehittämisessä ja ohjaajan tehokkuuden lisäämisessä kulttuurisesti monimuotoisten asiakkaiden kanssa.

(Moni)kulttuurisesti herkän/sensitiivisen ohjausalan ammattilaisen ominaisuudet

Kolme tärkeintä elementtiä, jotka luonnehtivat kulttuurisesti herkkää uraohjauksen ammattilaista ovat:

- Kulttuurinen tietoisuus arvoistaan ja ennakkoluuloistaan suhteessa hänen asenteeseensa ja ammatillisiin valintoihinsa.
- Erilaisen kulttuuritaustan omaavien ihmisten uskomusten ymmärtäminen
- Sopivien interventiomenetelmien (taitojen) kehittäminen hänen roolinsa näkökulmasta ohjauksen ammattilaisena.

Kulttuurisesti herkän ohjausalan ammattilaisen tehokkuus perustuu kolmeen pilariin:

1. Tiedot

Uraohjauksen ammattilaisen tulee aloittaa oman kulttuuriperinnön, taustansa ja käytäntöjen ymmärtämisestä ja arvostamisesta. Hänen on pohdittava ja ymmärrettävä omia ennakkoluulojaan, asenteitaan ja stereotyyppioitaan. Muita itsetutkiskelun alueita Evansin (2008) mukaan ovat omien harhojen tutkiminen, ansaitsemattomien etuoikeuksien tunnistaminen sekä asiakkaan maailmankuvan ymmärtämisen ja siitä tietoiseksi tulemisen prosessin aloittaminen. Sue & Sue (2013) määrittelevät kulttuurisen tiedon asiakkaiden maailmankuvan ymmärtämiseksi ja jakamiseksi kognitiivisen empatian avulla affektiivisen empatian sijaan.

Itsetutkiskelun lisäksi tieto asiakkaan taustasta on yhtä tärkeää. Kulttuurisesti ja monimuotoisuuteen herkkien uraohjauksen ammattilaisten tulee olla poliittisesti tietoisia ja ymmärtää, että yhteiskunnalliset ja institutionaaliset politiikat vaikuttavat asiakkaisiin. Heidän tulee olla perillä sarron ja rasismien elementeistä, joita asiakkaan kulttuurissa ja yhteiskunnassa saattaa olla tai ei. Heidän tulee ymmärtää maassaan asuvien kulttuurisesti monimuotoisten ryhmien tai vähemmistöjen sosiaalinen rooli, tietää monia asioita näiden ryhmien kulttuurista, ymmärtää vaikeuksia ja esteitä, joita nämä ihmiset kohtaavat ollessaan vuorovaikutuksessa asuinalueen sosiaalisten tai vähemmistöjen kanssa tai asioivat muiden palveluiden ja/tai työnantajien jne. kanssa.



Tärkeintä on, että he ymmärtävät, että kulttuuriin ja monimuotoisuuteen liittyvät asiat tulevat ilmi asenteiden ja elämäntapojen kautta, tietoisesti tai tiedostamatta, ja että sama periaate pätee myös ohjauksen ammattilaisiin ja asiakkaisiin.

2. Tietoisuus

Ohjausalan ammattilaisen on ymmärrettävä kulttuuritaustansa, ymmärrettävä, että hänen arvonsa ja asenteensa liittyvät hänen kulttuuritaustaansa, jotta hän voi tuntea olonsa mukavaksi asiakkaansa kulttuuristen erojen kanssa.

Tiedon perusteella toimivien ja asiakkaiden taustaa tutkivien tehokkaiden uraohjaajien tulee ymmärtää, että rotu, etninen alkuperä, sukupuoli, seksuaalinen suuntautuminen ja kyvykkyys vaikuttavat persoonallisuuteen ja henkilökohtaisiin ominaisuuksiin ja että nämä ominaisuudet on arvioitava tarkasti. Heidän on tunnistettava ja ymmärrettävä asiakkaiden työhön ja työntekijöihin kohdistuvat ennakkoluulot, jotka perustuvat sukupuoleen, rotuun ja kulttuurisiin stereotyyppioihin. Lisäksi heidän on oltava tietoisia ja ymmärrettävä, kuinka köyhyys, syrjintä, rasismi ja niin edelleen rajoittavat asiakkaiden tiedonsaantia, estävät asiakkaan kykyä toimia ja rajoittavat asiakkaiden näkemiä mahdollisuuksia (Evans, 2008). Sue & Suen (2013) mukaan asenteiden/uskomusten/arvojen merkitystä ei voi aliarvioida, ja se on erityisen merkityksellistä otettaessa huomioon ohjaajien asiakassuhteiden dynamiikkaa työskennellessä eri kulttuuritaustaisten kanssa. Ohjaajien auttaminen tulemaan itsetietoiseksi ja tutkimaan kulttuurisia asenteitaan/uskomuksiaan on tärkeä ominaisuus kulttuurisen osaamisen kehittämisessä ja ohjaajan tehokkuuden lisäämisessä kulttuurisesti monimuotoisten asiakkaiden kanssa. Sue & Sue (2013) toteavat, että matka kohti ohjaajan kulttuurikompetenssia on kehitymisprosessi. Monikulttuurisen valmennuksen on tarjottava jatkuvia mahdollisuuksia käyttää itsereflektiivisiä taitoja puolueellisten oletusten, asenteiden, uskomusten ja käytösten kohtaamiseen. Tämän vuoksi kyky kehittää asianmukaisia interventioita, strategioita ja tekniikoita riippuu kyvystä hankkia ja hyödyntää kulttuurista tietoisuutta ja kulttuuritietoa (Sue & Sue, 1990).

Lopuksi asiakkaan kykyjen ja pätevyyden tunnistaminen on välttämätöntä tehokkaan ohjauksen ja tuen kannalta.

3. Taidot

On tärkeää, että ohjauksen ammattilainen osaa kunnioittaa asiakkaansa maailmankuvaa, hänellä on laaja valikoima verbaalisia ja ei-verbaalisia viestintämenetelmiä eri kulttuuritaustaisille asiakkaille, osaa vastaanottaa ja välittää verbaalisia ja ei-verbaalisia viestejä eri kulttuuritaustaisille ihmisille sekä joustavasti monipuolistaa työnsä puitteita kulttuurisesti monimuotoisten asiakkaiden hyödyksi.

Vaikka kulttuuritieto ja itsensä tutkiminen ovat erittäin tärkeitä elementtejä ohjaajille, ne voivat osoittautua hyödyttömiksi, ellei uraohjauksen ammattilainen hyödynnä niitä empaattisella tavalla (Lofrisco & Osborn, 2012). Vastaavasti hyväksyntä ja positiivisuus (joka on lämpimän kunnioituksen muoto) ovat yhtäläisiä



edellytyksiä. Ohjaajien tulee tuntea olonsa mukavaksi työskennellessään eri rotua, kansallisuutta, kulttuuria tai uskomuksia edustavien ihmisten kanssa ja olla valmiita määrittelemään jatkuvasti uudelleen arvojaan, asenteitaan ja uskomuksiaan asiakkaan taustan mukaan. Lopuksi todettakoon, että rehellisyys ja avoimuus ovat keinoja luottamukseen ja vilpittömyyteen. Nämä ovat taitoja, jotka aktiivisesti lisäävät (ammattillista) sitoutumista ja herättävät aitoa huolta, mikä johtaa onnistuneeseen uraohjaukseen.

Monimuotoisuuden ja kulttuurienvälisen osaamisen merkitys ohjauksen ammattilaisille

Uraohjaajat kohtaavat suuria haasteita jokapäiväisessä työssään, koska heidän on seurattava työmarkkinoiden kehitystä ja kehityttävä ajoin nopeammin kuin pystyvät sopeutumaan. Lisäksi uraohjaus on syvästi sidoksissa siihen yhteiskuntaan, jossa se tapahtuu. Globalisaatio ja yhteiskunnalliset muutokset vaikuttavat syvästi työelämään. Korkea työttömyys, muuttoliikkeet ja työvoiman ikääntyminen sekä osaamisvaje ja muuttuvat osaamistarpeet muovaavat tuntematonta työmarkkinoiden tulevaisuutta. Nykyinen näkemys yksilön urakehityksestä kattaa koko elinkaaren keskittyen uraorientoitumisen lisäksi myös urapolkujen muuttamiseen läpi elämän. Tätä silmällä pitäen uraohjaukseen tulisi sisällyttää erilaiset elämän roolit, kulttuuriset viitekohdat ja kontekstit, etniset vaikutukset, sukupuoleen liittyvät rajoitteet, seksuaalinen suuntautuminen ja vammaisuus (Rush, 2010). Onnistuneessa uraohjauksessa tulee sen vuoksi kiinnittää huomiota erilaisiin henkilökohtaisiin rakenteisiin ja olla niistä tietoinen.

Ohjausalan ammattilaisten kulttuurienvälisen kompetenssien edistämiseen on myös muita syitä. Oppimisen ja kognitiivisen teorian mukaan ihmisen elämäkokemukset ja sosiaalinen asema vaikuttavat hänen uravalintaansa (Zunker, 2006). Näin kulttuurisesti monimuotoisessa maailmassa eläessään voidaan olettaa, että yksilöiden elämäkokemukset vaihtelevat suuresti myös uravalintoihin vaikuttavissa asioissa. Siksi on olennaista, että ohjaustyötä tekevät saavat tietoa monimuotoisuudesta ja ymmärtävät, miten eri kulttuurit voivat vaikuttaa ammatinvalintaan. Mikäli asiakkaiden kulttuurinen ja monimuotoinen konteksti jää huomiotta, voivat urapalvelut ja uraohjaus osoittautua merkityksettömiksi.

Uraohjaajat ovat myös osa yhteiskuntaa, jossa he elävät. Anderson ja muut (2012) toteavat, että periaatteet, jotka ohjaavat tai voivat ohjata uraohjausta, koostuvat vallitsevista kulttuurisista arvoista, etuoikeuksista sekä ajattelutavoista ja maailmankuvasta. Tällaiset ennakkoluulot jättävät huomiotta asiakkaiden tarpeet ja kokemukset ja "...se on sinänsä epäeettistä. Ammattilaisten [täytyy] tunnistaa sosiokulttuuriset, historialliset ja poliittiset tekijät, jotka muokkaavat asiakkaiden urakehitystä ja kokemuksia". Heidän tulee jatkuvasti kouluttautua empiiriseen tutkimukseen ja kirjallisuuteen nojaten erilaisten asiakkaiden urakehitykseen ja soveltaa tietojaan ja taitojaan käytännössä (Flores, Lin, & Huang, 2005).

Lopuksi todettakoon, että suvaitsevaisuus ja avoimuus monimuotoisuuteen ovat myös olennaisia osatekijöitä tehokkaassa uraohjauksessa. Ohjausalan ammattilaisten asiakaskunta on (ja voi olla) yhtä monipuolinen kuin yhteiskunta itse. Monimuotoisuus ei ole usein selkeästi havaittavissa eikä monimuotoisuuteen liittyviä asioita ole helppo tunnistaa. Tämän vuoksi ohjauksen ammattilaisten on oltava ennakkoluulottomia, heidän on voitettava



tietoiset tai tiedostamattomat ennakkoluulot ja tunnustettava ansaitsemattomat etuoikeutensa.

Käsitellessään uutta näkökulmaa kulttuurisesti pätevän uraohjauksen kannalta Parmer ja Rush (2003) antoivat yksinkertaisen mutta kattavan määritelmän: "Uraohjaus on koulutettujen ammattilaisten tieteenala, joka on omistautunut tarjoamaan kokonaisvaltaista, kontekstuaalista ja elinikäistä ohjausta monipuoliselle asiakaskunnalle".

Monimuotoisuus ja kulttuurienvälinen osaaminen käytännössä

Muiden ohjaustaitojen ja tekniikoiden lisäksi, joita voidaan käyttää kaikissa ohjaustapaamisissa, uraohjaajat voisivat harjoitella toimimista erilaisten ryhmien kanssa *Multicultural Career Counselling Checklistin* [Monikulttuurisen uraohjauksen tarkistuslista] (Ward & Bingham, 1993) ja Winston & Fouadin (2006) the *metacognitive processin* [metakognitiivinen prosessi] avulla. Nämä kaksi tekniikkaa voivat olla käytännön opas toimijoille, jotta he voivat toimia kulttuurisesti erilaisten ryhmien kanssa.

A. Multicultural Career Counselling Checklist [Monikulttuurisen uraohjauksen tarkistuslista] - Ward & Bingham (1993)

Ward & Bingham (1993) ehdottivat monikulttuurisen uraohjauksen tarkistuslistaa avuksi/oppaaksi uraohjauksen ammattilaisille, jotta he voivat kehittää heidän kulttuurisesti sopivia palveluitaan tutkiessaan ura-arviointia etnisiin vähemmistöihin kuuluvien naisten osalta. Tämä tarkistuslista on jaettu kolmeen osa-alueeseen: (a) ohjaajan valmistautuminen, (b) tilanteeseen tutustuminen ja arviointi ja (c) neuvottelu ja yksimielisyys työskentelystä. Vaikka tarkistuslista perustuu värillisiin naisiin, sitä voidaan soveltaa myös muiden vähemmistöasemassa olevien erilaisten ryhmien uraohjaukseen.

Tarkistuslistan valitut osat sisältävät:

1. Uraohjaajan valmistautuminen

- a. Tunnen kulttuurienvälisen ohjauksen vähimmäiskompetenssit.
- b. Olen tietoinen asiakkaani kulttuurisesta identifioitumisesta.
- c. Ymmärrän ja kunnioitan asiakkaani kulttuuria.
- d. Olen tietoinen omasta maailmankuvastani ja siitä, miten se on muotoutunut.
- e. Olen tietoinen siitä, kuinka sosioekonominen asemani vaikuttaa kykyyni tuntea myötätuntoa tätä asiakasta kohtaan.
- f. Minulla on tietoa tämän asiakkaan etnisen ryhmän historiasta, paikallisista yhteiskuntapoliittisista ongelmista ja hänen asenteestaan avun hakemiseen.
- g. Tiedän monia asiakkaani etnistä ryhmää koskevista stereotyyppioista.

2. Tilanteeseen tutustuminen ja arviointi

- a. Ymmärrän, että asiakkaan uraa koskevat kysymykset voivat olla monimutkaisia rahoitukseen, perheeseen ja opintoihin liittyvissä kysymyksissä.
- b. Asiakas esittää uraan liittyvien kysymysten yhteydessä rotuun ja/tai kulttuuriin liittyvää tietoa.
- c. Tiedän asiakkaan käsityksen perheensä etnokulttuurisesta identifioitumisesta.



- d. Olen tietoinen uraan liittyvistä rajoituksista tai esteistä, joita asiakas yhdistää rotuun tai kulttuuriinsa [sukupuoli, seksuaalinen suuntautuminen, vammaisuus].
- e. Olen tietoinen asiakkaan käsityksestä osaamisestaan, kyvyistään ja minäpystyvyydestään.
- f. Tiedän oman ja asiakkaani rotuun liittyvän identiteetin kehitysvaiheen.
- g. Uskon, että asiakas välttää tiettyjä työympäristöjä seksismin tai rasismien pelon vuoksi.

3. Neuvottelu ja yksimielisyys työskentelystä

- a. Ymmärrän, millaista uraohjaukseen liittyvää apua asiakas hakee (uravalinta, perheen toimeentulo, ammatillinen ura jne.).
- b. Olemme asiakkaan kanssa sopineet uraohjauksen tavoitteista.
- c. Olen tietoinen asiakkaan käsityksistä naisen työroolista perheessään ja kulttuurissaan (ja lasten roolista hänen urasuunnitelmiaan).
- d. Ymmärrän kulttuuriin perustuvia urakonflikteja, joita syntyy useiden ura- ja roolimallien johdosta.
- e. Olen tietoinen negatiivisista ja/tai itsensä voittamiseen liittyvistä ajatuksista, jotka muodostavat esteitä asiakkaan pyrkimyksille ja odotuksille.
- f. Olen tietoinen asiakkaan odotuksista uraohjausprosessin suhteen.
- g. Tiedän milloin asiakkaan kanssa on tarkoituksenmukaista käyttää perinteistä ura-arviointivälinettä ja milloin valita mikäkin väline.
- h. Olen tietoinen olemassa olevasta tutkitusta tiedosta valitun välineen käytölle tätä etnistä alkuperää olevien asiakkaiden kanssa [sukupuoli, sosioekonominen asema, seksuaalinen suuntautuminen, vammaisuus].
- i. Olen tietoinen ei-perinteisistä välineistä ja lähestymistavoista, jotka saattavat olla tarkoituksenmukaisempia.

B. Metakognitio ja monikulttuurinen kompetenssi - Winston & Fouad (2006)

Laajentaen kulttuurisesti sopivan uraohjausmallin (CACCM; Fouad & Bingham, 1995) soveltamista, Winston & Fouad (2006) ehdottivat laajennettua mallia, joka sisältää metakognitiivisia prosesseja ohjaamaan ohjausalan ammattilaisten kulttuurikeskeisiä urainterventioita. Metakognitiivista osaamista kehitetään kolmen prosessin kautta: toimintasuunnitelman laatiminen, suunnitelman toteuttaminen ja itsensä tarkkailu sekä suunnitelman arviointi.

1. *Suunnittele*

Toimintasuunnitelmaa laatiessaan uraohjaajien on otettava huomioon oma kulttuuri-identiteettinsä, tietonsa asiakkaan rodusta/etnisestä taustasta ja identiteetistä sekä tunnistettava, mitä he eivät tiedä asiakkaansa taustasta. Suunnittelun aikana uraohjauksen ammattilaisten on vastattava kysymyksiin, kuten: "mikä on suunnitelmani työskennellä tämän asiakkaan kanssa?", "onko tiedoissani aukkoja asiakkaan kontekstistiin liittyen?" ja "mitkä ovat vahvuuteni ja haasteeni?".

2. *Tarkkaile*

Toinen prosessi on suunnitelman toteuttaminen ja itsensä tarkkailun mekanismien kehittäminen. Itsensä tarkkailuun kuuluu olla avoin tiedoille, jotka eivät ole sopusoinnussa

asiakkaasta tehtyjen kulttuuristen oletusten kanssa, ja jotka saattavat vaatia ohjaussuunnitelman muuttamista. Tarkkailu koskee identiteettiin liittyviä urakysymyksiä ja kulttuurin vaikutuksia niihin. Uraohjaajien tulisi sen vuoksi pohtia kysymyksiä, kuten: "mikä on asiakkaan kulttuurikonteksti ja mitkä ovat reaktioni siihen?", "voivatko asiakkaan tiedot olla ristiriitaisia?", "onko olemassa joitain kulttuurisia muuttujia, joita korostan enemmän kuin asiakas?" ja "onko joitain ongelmia, joita vältän?".

3. Arvioi

Viimeinen prosessi on arvioida tai tuoda tietoiseen ajatteluun kysymyksiä siitä, kuinka tehokas uraohjaaja on ollut interventioissa ja päätöksentekoprosesseissa. Ohjaajan joustavuutta ja kriittistä ajattelua lisäävät metakognitiiviset taidot, mukaan lukien kyky oppia virheistä, mukauttaa käyttäytymistä sekä mahdollisuus vaihtaa strategioita tarpeen mukaan jättäen tilaa parantamiselle. Tässä prosessissa ohjaajan tulee pohtia asioita, kuten: "kuinka hyödyllisiä interventioita ovat ja millä perusteella tiedän sen?" ja "kuinka kulttuurisesti yhteneväiset ovat ohjauksen tulokset asiakkaan toivomien tavoitteiden kanssa?".

Monimuotoisuuden liittyvän osaamisen kehittämismenetelmät

Itsetutkiskelu ja **itsetietoisuus** ovat ensimmäiset askeleet kulttuuri- ja monimuotoisuusherkkyyden kehittämisessä ja saavuttamisessa. Tämä vaatii henkilökohtaista sitoutumista ja tahtoa. Työkaluja, kuten itsetarkkailu- ja mindfulness -tekniikat, kuten päiväkirjan pitäminen, voivat myös osoittautua hyödyllisiksi. Tietämyksen osalta myös uraohjauksen ammattilaisten tulee olla ajan tasalla ja jatkuvasti koulututtavia sekä perehtymällä empiriseen tutkimukseen ja kirjallisuuteen että laajemmin kulttuuriin, poliittisiin ja monimuotoisuuden liittyvissä kysymyksissä.

Tietoa kulttuurista ja monipuolista tietoisuutta voidaan kehittää myös **käyttäytymiseen liittyvien aktiviteettien** avulla, kuten yksilön taiteen tutkiminen, kokemuksellinen tai perspektiivitoiminta. Olipa kyseessä kuvataiteet (esim. arkkitehtuuri ja maalaus), kirjallisuus tai esittävät taiteet (esim. tanssi, musiikki, elokuva ja teatteri), ne kaikki välittävät (ala)kulttuurisia elementtejä, joita voidaan hyödyntää.

Lisäksi ohjaajat voivat hyötyä suurelta osin *kokemuksellisesta toiminnasta*. Kokemuksellinen toiminta on sellaista, joka pakottaa "opiskelijan" käyttämään materiaalia ja kokemaan sitä mieluummin kuin vain oppimaan siitä. Esimerkkejä tällaisista toiminnoista löytyy julkaisusta Laszloffy ja Habekost (2010), ja ne kuvataan alla:

- Osallistuminen tapahtumaan (yhteiskunnalliseen, poliittiseen tai uskonnolliseen), jonka aihe käsittelee vähemmistöä;
- Altistaa itsensä uskonnolle, johon heillä oli kielteisiä reaktioita, esimerkiksi osallistumalla jumalanpalvelukseen ja keskustelemalla jonkun jäsenen kanssa;
- Käveleminen sateenkaaripinssin kanssa ja kädestä pitäminen samaa sukupuolta olevan kanssa;
- Vastakkaisen sukupuolen roolin täyttäminen yhden päivän ajan, mukaan lukien: kuinka he kävelevät, pukeutuvat ja puhuvat;
- Osallistuminen yhdelle tunnille silmät sidottuina pyörätuolissa neljän tunnin ajan;

Lopuksi *näkökulman ottaminen* haastaa yksilöt asettumaan vähemmistöryhmän yksilön asemaan. Tutkimukset osoittavat, että näkökulman ottaminen voi herättää empatiaa ja kehittää osallistujien käyttäytymistä kohderyhmän lisäksi myös kaikkia vähemmistöryhmiä kohtaan. Pelkästään muutaman lauseen kuvittelemisen vähemmistön kohtaamista haasteista voi parantaa monimuotoisuutta edistäviä asenteita ja käyttäytymisasikeita näitä ryhmiä kohtaan (Lindsey ja muut, 2015). Tutkimukset osoittavat, että kun ihmiset osallistuvat aktiivisesti näkökulman ottamiseen, he tuntevat todennäköisemmin empatiaa näkökulman ottamisen kohteita kohtaan, mukaan lukien huoli toisen epäonnesta (Betancourt, 1990), kokemustensa ymmärtäminen tai samaistuminen niihin (Egan, 1990), suhtautuvat myönteisesti saavutuksiinsa (Aron, Aron, Tudor ja Nelson, 1991) ja haluavat auttaa tai osallistua muihin sosiaalisuutta edistäviin käyttäytymismalleihin (Batson ja muut, 2002). Näin ollen empaattiset tunteet johtavat lisääntyneeseen kiinnostukseen toisten hyvinvoinnista; sellaisenaan henkilöllä on todennäköisemmin positiivinen asenne muita kohtaan kuin ihmisillä, jotka eivät tunne empatiaa (Madera ja muut, 2011).

Lyhyesti sanottuna monimuotoisuuden harjoittelutyyppinä ovat vain tietoisuus, pelkkä taitoja kehittävä tai molempien komponenttien yhdistelmä (Bezrukova ja muut, 2012). Tietoisuusharjoittelu keskittyy saamaan osallistujat tietoisemmiksi omista ja muiden kulttuurisista oletuksista, arvoista ja ennakkoluuloista (Robinson & Bradley, 1997; Baba & Hebert, 2004). Taitoja kehittävä (käyttäytyminen)harjoittelu valmentaa osallistujia oman toiminnan seurantaan ja asianmukaisesti reagointiin tiettyihin eroihin, kuten rotujenvälisten kommunikaatioesteiden tunnistamiseen ja ylittämiseen sekä näkökulman ottamiseen. Oppimisteoriat viittaavat siihen, että osallistujat voivat ymmärtää paremmin käyttäytymistään (ovat tietoisia siitä, miksi he tekevät mitä tekevät), kun monimuotoisuusharjoittelussa yhdistyvät sekä tietoisuus- että käyttäytymiskomponentit sen sijaan, että se keskittyisi vain yhteen (Raelin, 1997).

3.2. Monimuotoisuuteen liittyvän osaamisen kehittämiseksi ehdotetut aktiviteetit

Monimuotoisuus, tehtävä 1 – Toleranssin tunnistaminen / Kuinka mukavaksi oloni tunnen?

Tehtävän tyyppi/metelmä: Itsetietoisuus

Oppimistavoite:

Kuten tiedetään, itsetutkiskelu ja itsetietoisuus ovat ensimmäisiä askelia monimuotoisuuteen liittyvän osaamisen ja kulttuurisensitiivisyyden kehittämisessä ja saavuttamisessa. Tämän tehtävän kautta osallistuja pystyy tunnistamaan oman ajattelutapansa ja syvärakenteensa erilaisia ihmisiä, näkökulmia ja elämäntapoja kohtaan lähtökohtana moninaisuuden hallinnan taitojen kehittämiseksi. Tunnistamalla oman ennakoasenteensa, henkilö voi työskennellä itsensä kanssa tullakseen sensitiivisemmäksi ja avoimemmaksi erilaisille ihmisille.

Erityispiirteet: Yksilötehtävä, mutta voidaan toteuttaa myös ryhmässä reflektoiden. Oppijat voivat täyttää kyselyn yksin ja palata sitten yhteen ryhmään pohtimaan kokemuksiaan tehtävästä.

Kesto: 1 tunti

Tarvittava materiaali: "Kuinka mukavaksi oloni tunnen" -kyselylomake (saatavissa: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-3-about/fi-toolkit-section-3-activity-1/>)

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Selitä aluksi osallistujille, että ensimmäinen askel monimuotoisuudelle avautumiseen on tunnistaa ennakkoluulonsa, mikä antaa mahdollisuuden olla avoimempi ja hyväksyä moninaisuus. Tekemällä ihmiset tietoiseksi ongelmasta tai tarpeesta muuttaa käyttäytymistä, lisää käyttäytymismuutosten toteutumisen todennäköisyyttä (Bezrukova et al., 2016). Korosta sitä tosiasiaa, että se, että olemalla valmis hyväksymään erilaisia ihmisiä, käyttäytymistä, uskomuksia, arvoja ja elämäntapoja, jotka poikkeavat omistasi, ei tarkoita, että olisit samaa mieltä niiden kanssa. Sen avulla vain tulee tehokkaammaksi erilaisten ihmisten kanssa työskentelyssä

Seuraava askel on käydä läpi kyselylomake (saatavissa:

<https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-3-about/fi-toolkit-section-3-activity-1/>). Kyselylomakkeen täyttämisen jälkeen pyydä heitä kirjoittamaan

muistiin tapaukset, joissa he vastasivat sanoilla «en ollenkaan mukavaksi» tai «en kovinkaan mukavaksi» (kehittymiskohteet), jotta he voivat pohtia niitä. He voivat myös kirjoittaa oppimispäiväkirjaan pohdintojaan ja tavoitteitaan parantaakseen toimintaansa tulevaisuudessa tai käytännössä. Näin toiminnassa voidaan yhdistää sekä tietoisuuden lisääminen, että tavoitteiden asettaminen, jotka ovat molemmat tehokkaita käytäntöjä moninaisuuden hallinnan taitojen lisäämiseksi (Madera ym., 2012).

Kun osallistujat ovat täyttäneet kyselylomakkeen ja kirjoittaneet muistiin «kehityskohteensa», voit keskustella heidän kokemuksistaan ryhmässä reflektiokysymysten avulla.

Ohjeet:

Käytä hetki aikaa arvioidaksesi seuraavat väitteet ”Millaiseksi koet olosi tilanteessa” asteikolla 1-4, jossa 1 = en ollenkaan mukavaksi - 4 = täysin mukavaksi.

Harjoituksen lopussa tulet tietoiseksi omista ennakkoluuloistasi ja siitä, kuinka ihmiset todennäköisesti reagoivat vastaavissa olosuhteissa. Tapauksissa, joissa et tunne olosi ollenkaan mukavaksi tai kovinkaan mukavaksi (1 tai 2), sinua rohkaistaan tekemään ylimääräistä itsetyöskentelyä ja kouluttamaan itseäsi.

Tilanne (Millaiseksi koet olosi?)	En ollenkaan mukavaksi	En kovinkaan mukavaksi	Melko mukavaksi	Täysin mukavaksi
Nuori mies, joka istuu viereesi lentokoneessa on arabi.	1	2	3	4



Seinänaapurisi ovat lesboja/homoseksuaaleja.	1	2	3	4
Huomaat, että söpö nuori mies/nainen johon olet viehättynyt, onkin nainen/mies	1	2	3	4
Vieraillet isovanhempasi luona avustetun asumisen yhteisössä	1	2	3	4
Koditon mies lähestyy sinua ja pyytää sinulta rahaa.	1	2	3	4
Hammaslääkärisi on HIV-positiivinen.	1	2	3	4
Lentokoneessa vieressäsi istuva nainen painaa 110kg.	1	2	3	4
Yhdellä ryhmätyösi esittelijällä on puhevika.	1	2	3	4
Perheesi ostaa asunnon maahanmuuttajien asuinalueelta.	1	2	3	4
Ystäväsi kääntyy muslimiksi.	1	2	3	4
Seinänaapurisi on ollut vankilassa.	1	2	3	4
Ystäväsi pyytää sinua mukaan homobaariin.	1	2	3	4
Työkaverisi on fundamentalistikristitty.	1	2	3	4
Ystäväsi kääntyy buddhalaiseksi.	1	2	3	4
Turvapaikanhakija-naapurisi saa täyden lukukausimaksun kattavan apurahan.	1	2	3	4
Entinen huumeaddikti tulee kahvilaasi kysymään sinulta töitä.	1	2	3	4
Saavut tärkeään liiketapaamiseen ja sinulle selviää, että yrityksen toimitusjohtaja on nainen.	1	2	3	4
Uusi naapurisi on transsukupuolinen.	1	2	3	4
Läheisellä työkaverillasi on alkoholiongelmia	1	2	3	4
Projektisi vetäjä istuu pyörätuolissa.	1	2	3	4
Musliminaapurisi harjoittavat perjantairukouksiaan.	1	2	3	4
Ryhmätyösi vetäjä on 62-vuotias nainen.	1	2	3	4
Sinua pyydetään valmistelemaan esitys monimuotoisuudesta yhteisöllesi.	1	2	3	4



Reflektiokysymykset:

- Mitä opit tästä tehtävästä?
- Huomasitko itsessäsi stereotyyppistä ajattelua?
- Brainstorming: Mitä toimia henkilö, joka ei tunne olonsa mukavaksi kussakin mainitussa tapauksessa, voisi tehdä? Mitkä ajatukset tai ohjeet voisivat olla hyödyllisiä?

Monimuotoisuus, tehtävä 2 – Etuoikeuden ymmärtäminen A

Tehtävän tyyppi/metelmä: Kognitiivinen menetelmä - (itse-)tietoisuus

Oppimistavoite:

Osallistuja pystyy tunnistamaan ja ymmärtämään kulttuurin, iän, sukupuolen, uskonnon ja yhteiskuntaluokan vaikutuksen identiteettiin, tarpeisiin ja tunteisiin jonkun elämässä ja kuinka niistä voi olla hyötyä tai haittaa tietyssä ajassa tai paikassa.

Etuoikeus on avaintekijä sortojärjestelmien jatkumisessa; "oikeus, palvelus tai koskemattomuus, joka myönnetään yhdelle yksilölle tai ryhmälle ja evätään toiselta."

Eriyksiipiirteet: Yksilötehtävä, mutta voidaan toteuttaa myös ryhmässä reflektoiden. Oppijat voivat käydä läpi etuoikeusväittämät yksin ja palata sitten yhteen ryhmään pohtimaan kokemuksiaan tehtävästä.

Kesto: 1 tunti

Tarvittava materiaali: "Etuoikeusväittämät" (saatavissa: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-3-about/fi-toolkit-section-3-activity-2/>)

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Selitä ensin osallistujille, mikä etuoikeus on. Pyydä sitten heitä käymään etuoikeusväittämät läpi. Kun tämä on tehty, kehota heitä kirjoittamaan pohdintoja oppimispäiväkirjaan.

Keskustelkaa lopuksi kokemuksista reflektiokysymysten kautta.

Ohjeet:

Tutustu etuoikeusväittämiin. Jos et samaistu väitteeseen tai tunnet, että se ei ole totta kokemuksesi perusteella, rastita se osoittaaksesi, että et samaistu kyseiseen etuoikeuteen.

Voit halutessasi työskennellä ryhmässä, kun olet merkinnyt kaikki vastauksesi. Vertailkaa mitä eroja vastauksissanne on.

ETUOIKEUSVÄITTÄMÄT:

1. Maani johtaja kuuluu kanssani samaan etniseen ryhmään.
2. Kun olen vihainen tai tunteellinen, ihmiset eivät ohita mielipiteitäni "kuukauden sen ajan" oireina.
3. Ostoksilla käydessäni löydän helposti kokooni ja muotooni sopivat vaatteet.
4. Julkisella paikalla voin suudella ja pitää kädestä henkilöä, jonka kanssa seurustelen ilman pelkoa nimittelystä tai väkivallasta.
5. Kun menen ostoksille, voin olla melko varma, etteivät myyjät tai vartijat tarkkaile minua.



6. Kun ilmaisen mielipiteeni, minua ei automaattisesti pidetä etnisen ryhmäni edustajana.
7. Suurin osa perheeni viettämistä uskonnollisista ja kulttuurisista juhlapäivistä ovat yleisiä vapaapäiviä töistä tai koulusta.
8. Löydän helposti hiustuotteita, sekä ihmisiä, jotka osaavat muotoilla hiukseni.
9. Voin helposti ostaa onnittelukortteja, jotka edustavat suhdettani läheiseeni.
10. Kun joku yrittää kuvailla minua, hän ei mainitse etnistä taustaani.
11. Perheessäni korkeakoulututkinnon suorittamista pidetään normaalina.
12. Jos menen illalliselle ystävien kanssa, en ole huolissani siitä, onko rakennus minulle saavutettava.
13. Voin olla varma, että kun osallistun tapahtumaan, siellä on rotuni ihmisiä.
14. Kun sanon vahvasti mielipiteeni, ihmiset näkevät sen pikemminkin vakuuttavana kuin aggressiivisena.
15. Ihmiset eivät tee oletuksia työmoraalistani tai älykkyydestäni kehoni koon perusteella.
16. Minulla on yleensä varaa (ilman suuria vaikeuksia) tehdä asioita, joita ystäväni haluavat tehdä viihtyäkseen.
17. Kun olen muiden samaan etniseen ryhmään kanssani kuuluvien kanssa, ihmiset eivät ajattele, että erottaudumme muista.
18. Voin valita pukeutumistyylin, jossa tunnen oloni mukavaksi ja joka parhaiten heijastaa identiteettiäni ja tiedän, että minua ei tuijoteta julkisilla paikoilla.
19. En ole huolissani kävelystä yksin yöllä.
20. Ihmiset eivät tee oletuksia älykkyydestäni puhetyylini perusteella.
21. Kun osallistun tunnille tai muihin tapahtumiin, minun ei tarvitse huolehtia tulkin läsnäolosta ymmärtääkseni tai osallistuakseni.
22. Jos poliisi pysäyttää minut, voin olla varma, että minua ei ole poimittu etnisen taustani takia.
23. Voin varata lentoyhtiön lennon, mennä elokuvaan tai matkustaa autossa, enkä ole huolissani siitä, löytyykö minulle sopivaa istumapaikkaa.
24. Ihmiset olettavat, että minut hyväksyttiin kouluun tai minut palkattiin pätevyystietojeni perusteella, eikä etnisen taustani tai sukupuoleni perusteella.
25. Lapsena saatoinkin käyttää "ihonvärisiä" värikyniä perheeni värittämiseksi ihonvärimme mukaiseksi.
26. Ammattitaitoani ei koskaan kyseenalaisteta ikäni takia.
27. Voin tuntea oloni mukavaksi puhuessani kulttuuristani ilman, että tunnen, että minut tuomitaan.

Reflektiokysymykset:

- Miltä tämän tehtävän tekeminen sinusta tuntui?
- Millaista oli mieltä puuttuvien etuoikeuksiesi määrää?



- Millaista oli huomata muiden ryhmässäsi olevien sellaiset puuttuvat etuoikeudet, jotka ovat sinulle etuoikeuksia? (jos työskentelit ryhmässä)
- Miltä tuntuu, että sinulla on tai ei ole tiettyjä etuoikeuksia?
- Mitä etuoikeus sinulle merkitsee? Miten se vaikuttaa sinuun?

Monimuotoisuus, tehtävä 3 – Etuoikeuden ymmärtäminen B

Tehtävän tyyppi/menetelmä: Kognitiivinen menetelmä - tietoisuus

Oppimistavoite:

Osallistuja pystyy tunnistamaan ja ymmärtämään kulttuurin, iän, sukupuolen, uskonnon ja yhteiskuntaluokan vaikutuksen identiteettiin, tarpeisiin ja tunteisiin jonkun elämässä ja kuinka niistä voi olla hyötyä tai haittaa tietyssä ajassa tai paikassa.

Etuoikeus on avaintekijä sortojärjestelmien jatkumisessa; "oikeus, palvelus tai koskemattomuus, joka myönnetään yhdelle yksilölle tai ryhmälle ja evätään toiselta."

Eriyispiirteet: Yksilö- tai ryhmätehtävä, mutta reflektio-osuus toteutetaan ryhmässä.

Oppijat voivat käydä läpi etuoikeusväittämät ja laittamalla ne annettuihin luokkiin yksin tai pareittain ja palata sitten yhteen ryhmään pohtimaan kokemuksiaan tehtävästä.

Kesto: 30 minuuttia

Tarvittava materiaali: "Etuoikeusväittämät" ja luokat (saatavissa:

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Tämä tehtävä on looginen jatkumo edellisestä tehtävästä, koska se johtaa osallistujat omista tunteistaan rationaaliseen ajatteluun. Järjestä osallistujat pareittain (tai he voivat käydä väittämät läpi yksin) ja opasta heitä luokittelemaan jokainen väittämä annettuihin luokkiin. Kun osallistujat ovat valmiita, kokoa heidät yhteen ryhmään keskustelemaan kokemuksistaan.

Ohjeet:

Sinulle esitetään jälleen etuoikeusväittämät. Tällä kertaa sinun on luokiteltava ne seuraavien luokkien perusteella:

Etninen tausta, ulkonäkö, yhteiskuntaluokka, kyvyt, uskonto, sukupuoli, kulttuuri, seksuaalisuus, kieli, koko, ikä

ETNINEN TAUSTA	ULKONÄKÖ	YHTEISKUNTALUOKKA	KYVYT
USKONTO	SUKUPUOLI	KULTTUURI	IKÄ
SEKSUAALISUUS	KIELI	KOKO	

ETUOIKEUSVÄITTÄMÄT:

1. Maani johtaja kuuluu kanssani samaan etniseen ryhmään.
2. Kun olen vihainen tai tunteellinen, ihmiset eivät ohita mielipiteitäni "kuukauden sen ajan" oireina.
3. Ostoksilla käydessäni löydän helposti kokooni ja muotooni sopivat vaatteet.
4. Julkisella paikalla voin suudella ja pitää kädessä henkilöä, jonka kanssa seurustelen ilman pelkoa nimittelystä tai väkivallasta.

5. Kun menen ostoksille, voin olla melko varma, etteivät myyjät tai vartijat tarkkaile minua.
6. Kun ilmaisen mielipiteeni, minua ei automaattisesti pidetä etnisen ryhmäni edustajana.
7. Suurin osa perheeni viettämistä uskonnollisista ja kulttuurisista juhlapäivistä ovat yleisiä vapaapäiviä töistä tai koulusta.
8. Löydän helposti hiustuotteita, sekä ihmisiä, jotka osaavat muotoilla hiukseni.
9. Voin helposti ostaa onnittelukortteja, jotka edustavat suhdettani läheiseeni.
10. Kun joku yrittää kuvailla minua, hän ei mainitse etnistä taustaani.
11. Perheessäni korkeakoulututkinnon suorittamista pidetään normaalina.
12. Jos menen illalliselle ystävien kanssa, en ole huolissani siitä, onko rakennus minulle saavutettava.
13. Voin olla varma, että kun osallistun tapahtumaan, siellä on rotuni ihmisiä.
14. Kun sanon vahvasti mielipiteeni, ihmiset näkevät sen pikemminkin vakuuttavana kuin aggressiivisena.
15. Ihmiset eivät tee oletuksia työmoraalistani tai älykkyydestäni kehoni koon perusteella.
16. Minulla on yleensä varaa (ilman suuria vaikeuksia) tehdä asioita, joita ystäväni haluavat tehdä viihtyäkseen.
17. Kun olen muiden samaan etniseen ryhmään kanssani kuuluvien kanssa, ihmiset eivät ajattele, että erottaudumme muista.
18. Voin valita pukeutumistyylin, jossa tunnen oloni mukavaksi ja joka parhaiten heijastaa identiteettiäni ja tiedän, että minua ei tuijoteta julkisilla paikoilla.
19. En ole huolissani kävelystä yksin yöllä.
20. Ihmiset eivät tee oletuksia älykkyydestäni puhetyylini perusteella.
21. Kun osallistun tunnille tai muihin tapahtumiin, minun ei tarvitse huolehtia tulkin läsnäolosta ymmärtääkseni tai osallistuakseni.
22. Jos poliisi pysäyttää minut, voin olla varma, että minua ei ole poimittu etnisen taustani takia.
23. Voin varata lentoyhtiön lennon, mennä elokuviin tai matkustaa autossa, enkä ole huolissani siitä, löytyykö minulle sopivaa istumapaikkaa.
24. Ihmiset olettavat, että minut hyväksyttiin kouluun tai minut palkattiin pätevyystietojeni perusteella, eikä etnisen taustani tai sukupuoleni perusteella.
25. Lapsena saatoinkin käyttää "ihonvärisiä" värikyniä perheeni värittämiseksi ihonvärimme mukaiseksi.
26. Ammattitaitoani ei koskaan kyseenalaisteta ikäni takia.
27. Voin tuntea oloni mukavaksi puhuessani kulttuuristani ilman, että tunnen, että minut tuomitaan.



Oikeat vastaukset

Etuoikeusväittämät ja kategoriat:

1. Maani johtaja kuuluu kanssani samaan etniseen ryhmään. (ETNINEN TAUSTA)
2. Kun olen vihainen tai tunteellinen, ihmiset eivät ohita mielipiteitäni "kuukauden sen ajan" oireina. (SUKUPUOLI)
3. Ostoksilla käydessäni löydän helposti kokooni ja muotooni sopivat vaatteet. (KOKO)
4. Julkisella paikalla voin suudella ja pitää kädestä henkilöä, jonka kanssa seurustelen ilman pelkoa nimittelystä tai väkivallasta. (SEKSUAALISUUS)
5. Kun menen ostoksille, voin olla melko varma, etteivät myyjät tai vartijat tarkkaile minua. (ETNINEN TAUSTA / ULKONÄKÖ)
6. Kun ilmaisen mielipiteeni, minua ei automaattisesti pidetä etnisen ryhmäni edustajana. (ETNINEN TAUSTA)
7. Suurin osa perheeni viettämistä uskonnollisista ja kulttuurisista juhlapäivistä ovat yleisiä vapaapäiviä töistä tai koulusta. (USKONTO / KULTTUURI)
8. Löydän helposti hiustuotteita, sekä ihmisiä, jotka osaavat muotoilla hiukseni. (ETNINEN TAUSTA)
9. Voin helposti ostaa onnittelukortteja, jotka edustavat suhdettani läheiseeni. (SEKSUAALISUUS)
10. Kun joku yrittää kuvailla minua, hän ei mainitse etnistä taustaani. (ETNINEN TAUSTA)
11. Perheessäni korkeakoulututkinnon suorittamista pidetään normaalina. (YHTEISKUNTALUOKKA)
12. Jos menen illalliselle ystävien kanssa, en ole huolissani siitä, onko rakennus minulle saavutettava. (KYVYT)
13. Voin olla varma, että kun osallistun tapahtumaan, siellä on rotuni ihmisiä. (ETNINEN TAUSTA)
14. Kun sanon vahvasti mielipiteeni, ihmiset näkevät sen pikemminkin vakuuttavana kuin aggressiivisena. (ETNINEN TAUSTA / SUKUPUOLI)
15. Ihmiset eivät tee oletuksia työmoraalistani tai älykkyydestäni kehoni koon perusteella. (KOKO)
16. Minulla on yleensä varaa (ilman suuria vaikeuksia) tehdä asioita, joita ystäväni haluavat tehdä viihtyäkseen. (YHTEISKUNTALUOKKA)
17. Kun olen muiden samaan etniseen ryhmään kanssani kuuluvien kanssa, ihmiset eivät ajattele, että erottaudumme muista. (ETNINEN TAUSTA)
18. Voin valita pukeutumistyylin, jossa tunnen oloni mukavaksi ja joka parhaiten heijastaa identiteettiäni ja tiedän, että minua ei tuijoteta julkisilla paikoilla. (SUKUPUOLI / ULKONÄKÖ)
19. En ole huolissani kävelystä yksin yöllä. (SUKUPUOLI)
20. Ihmiset eivät tee oletuksia älykkyydestäni puhetyyliini perusteella. (KIELI / KYVYT)



21. Kun osallistun tunnille tai muihin tapahtumiin, minun ei tarvitse huolehtia tulkin läsnäolosta ymmärtääkseni tai osallistuakseni. (KIELI)
22. Jos poliisi pysäyttää minut, voin olla varma, että minua ei ole poimittu etnisen taustani takia. (ETNINEN TAUSTA)
23. Voin varata lentoyhtiön lennon, mennä elokuviin tai matkustaa autossa, enkä ole huolissani siitä, löytyykö minulle sopivaa istumapaikkaa. (KOKO / KVVYTT)
24. Ihmiset olettavat, että minut hyväksyttiin kouluun tai minut palkattiin pätevyystietojeni perusteella, eikä etnisen taustani tai sukupuoleni perusteella. (ETNINEN TAUSTA / SUKUPUOLI)
25. Lapsena saatoinkin käyttää "ihonvärisiä" värikyniä perheeni värittämiseksi ihonvärimme mukaiseksi. (ETNINEN TAUSTA)
26. Ammattitaitoani ei koskaan kyseenalaisteta ikäni takia. (IKÄ)
27. Voin tuntea oloni mukavaksi puhuessani kulttuuristani ilman, että tunnen, että minut tuomitaan. (ETNINEN TAUSTA)

Reflektiokysymykset:

- Huomasitko jotain, mitä pidät itsestänselvyytenä, mikä ei itse asiassa ole sitä?
- Mitä opit tästä tehtävästä?

Monimuotoisuus, tehtävä 4: tapaustutkimus

Tehtävän tyyppi: Käyttäytymistoiminta – tapaustutkimus

Oppimistavoitteet:

Narratiiviset case-esimerkit ovat hyödyllisiä tosielämän haasteiden ymmärtämisessä. Tämän tehtävän avulla osallistujat huomaavat, että jokaisessa tapauksessa/asiakaskuvauksessa heidän on tehtävä taustaselvitystä ennen väärin johtopäätösten tekemistä ja oltava tietoisia kulttuurisista tai muista eroista ja yritettävä ymmärtää asiakkaansa näkökulma.

Erytispiirteet: Tehtävän voi tehdä yksin, mutta se toimii paremmin ryhmässä.

Kesto: 1 tunti

Tarvittavat materiaalit: skenaariot ja kysymysluettelo (saatavissa:

<https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-3-about/fi-toolkit-section-3-activity-4/>)

Hyödyllisiä ohjeita kouluttajalle:

Yksilötehtävänä: Ilmoita osallistujille, että heille tarjotaan kaksi skenaariota ja kysymysluettelo. He voivat valita skenaarioista kiinnostavamman, tai sellaisen, jonka kokevat itselleen todennäköisemmäksi kohdata omassa työssään. Tehtävänä on lukea



skenaariot ja yrittää vastata esitettyihin kysymyksiin. Tämän tehtyään, he palaavat ryhmään pohtimaan kokemuksiaan.

Ryhmätoiminta: Järjestä osallistujat pieniin ryhmiin (2-4 henkilöä) ja esitä heille annetut skenaariot ja kysymykset. Pyydä heitä etsimään yhdessä vastauksia kysymyksiin, jakamaan ajatuksiaan ja kokemuksiaan vastaavista tapauksista. Tämän tehtyään, he palaavat ryhmään pohtimaan kokemuksiaan.

Ohjeet:

Tutki jompaa kumpaa annetuista tapauskuvauksista ja yritä analysoida sitä ja vastata annettuihin kysymyksiin. On tehokkaampaa, jos voit tehdä tämän tehtävän parin kanssa tai ryhmässä.

Skenaario 1: Amir, turvapaikanhakija Syyriasta

Amirin, nuoren insinöörin, on löydettävä työtä. Mikäli hän ei onnistu pian, viranomaiset määräävät hänet lähtemään maasta. Amir on yrittänyt löytää työtä kahden kuukauden ajan tuloksetta, minkä johdosta hän on tullut yhä epätoivoisemmaksi. Riikan ohjaustapaamisessa hän osoittaa vihaa, pettymystä ja luottamuspulaa työnantajia kohtaan, jotka eivät halua palkata maahanmuuttajia yrityksiinsä. Hänestä tuntuu, että jokainen tässä maassa on vihamielinen ja ennakkoluuloinen häntä, maahanmuuttajaa, kohtaan.

1. Tiedätkö, mitkä ovat syyrialaisien sosiaaliset ja kulttuuriset piirteet?
2. Mitä mieltä olet ihmisistä, jotka hakevat turvapaikkaa maastasi?
3. Mitä teorioita ja tekniikoita käyttäisit saadaksesi Amirin luottamuksen?
4. Tunnistatko esteet, joita turvapaikanhakija kohtaa työnhaussa?
5. Tunnetko turvapaikanhakijoita koskevaa lainsäädäntöä maassasi?
6. Miten käsittelet Amirin pettymystä?
7. Onko sinulla yhteyksiä yrityksiin, jotka voisivat palkata turvapaikanhakijan?

Skenaario 2: Tiina, liikuntarajoitteinen opiskelija

Tiina on 16-vuotias opiskelija, joka kärsii niveltulehduksesta ja liikkuu pyörätuolilla. Hän tulee äitinsä kanssa ammatinvalintaan liittyvään ohjaustapaamiseen. Tiinalla on paljon ajatuksia tulevasta urastaan, mutta hän uskoo, ettei hän voi vammansa vuoksi toteuttaa niistä mitään ja hän pelkää olevansa aina vanhempiansa holhottavana.

1. Millaisia ovat liikkumisvammaisen henkilön ominaisuudet (sosiaaliset, emotionaaliset jne.)?
2. Tunnetko vammaisten koulutusta ja työllistämistä koskevaa lainsäädäntöä maassasi?
3. Tiedätkö liikuntarajoitteisille henkilöille tarkoitettuja koulutus- ja työvoimatoimistoja?
4. Tiedätkö mitään ohjelmaa (kansallinen, eurooppalainen) vammaisten työllisyyden edistämiseksi?
5. Mitä ammatillisen kehityksen teorioita voisit soveltaa Tiinan tapauksessa?



Reflektiokysymykset:

- Mitä opit tästä tehtävästä?
- Oliko helppo löytää vastauksia esitettyihin kysymyksiin?
- Mitkä lähteet voivat olla hyödyllisiä tarvitsemiesi vastausten hankkimisessa?

Monimuotoisuus, tehtävä 5: Yksittäinen tarina

Tehtävän tyyppi: Kokeellinen – itsetuntemus

Oppimista

voitteet:

Osallistujat oppivat ymmärtämään, kuinka muodostamme käsityksiä ja miten nämä käsitykset johtavat stereotyyppioihin. Heille esitetään yksittäisten tarinoiden vaikutus ihmisiin ja kuinka nämä tarinat vääristävät totuutta.

Erityispiirteet: Ryhmätehtävä

Kesto: 30 minuuttia (20min video ja 10min keskustelu)

Tarvittava materiaali: Englanninkielinen YouTube-video (saatavissa:

<https://www.youtube.com/watch?v=D9Ihs241zeg>)

Hyödyllisiä ohjeita kouluttajalle:

Osallistujat katsovat ensin videon ja tulevat sitten ryhmään keskustelemaan kokemuksestaan.

Ohjeet:

Ensin sinun tulee katsoa Chimamanda Adichien (nigerialainen kirjailija) videoklippin "The danger of a single story" (<https://www.youtube.com/watch?v=D9Ihs241zeg>)

Kun olet katsonut videon, keskustele siitä pareittain tai ryhmissä.

Reflektiokysymykset:

- Miten muut ovat ymmärtäneet sinun tarinaasi väärin?
- Kuinka olet itse ymmärtänyt muiden tarinoita väärin?
- Kuinka voit välttää yksittäisiä tarinoita toisista?

Monimuotoisuus, tehtävä 6 – Kävele heidän kengissään...

Tehtävän tyyppi/metelmä: Kokeellinen – Kognitiivinen menetelmä (Perspektiivin ottaminen)

Oppimistavoite:

Tämän tehtävän avulla osallistujat oppivat näkemään tilanteita muista näkökulmista, jotta he ymmärtäisivät, kuinka moninaisiksi ihmiset voivat tuntea olonsa, kuinka he ovat huolissaan omasta epäonnestaan ja identifioivat itseään kokemuksiinsa perustuen. Tämän seurauksena moninaisuuden hallinnan taidot kasvavat.

Erityispiirteet: Tehtävän voi tehdä yksin, mutta se toimii paremmin ryhmässä. Osallistujat, yksin tai pienryhmissä, kirjaavat ylös haasteet, joita tehtävässä mainitut ryhmät kohtaavat ja palaavat sitten isoon ryhmään pohtimaan kokemuksiaan.

Kesto: 1 tunti

Tarvittava materiaali: "Kohderyhmälistaus" (saatavissa: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-3-about/fi-toolkit-section-3-activity-6/>)

Hyödyllisiä ohjeita kouluttajalle:

Kyseessä on perspektiivinottamis-tehtävä, joka perustuu havaintoon, että pelkkä muutaman lauseen kirjoittaminen kuvitellen syrjäytyneen vähemmistön kohtaamia erityisiä haasteita, johtaa parempaan asenteeseen ja käyttäytymiseen kyseistä syrjittyä ryhmää kohtaan (Lindsey et al., 2015). Perspektiivin ottaminen haastaa yksilöt asettumaan syrjäytyneen ryhmän yksilön asemaan.

Yksilötehtävänä: Ilmoita osallistujille, että he saavat luettelon, jossa mainitaan eri kohderyhmiä. Pyydä heitä kirjoittamaan yksi kappale tai muutamia lauseita esitellyn kohderyhmän näkökulmasta ja kertomaan haasteista, joita tämä ryhmä kohtaa etsiessään työtä, ottaen huomioon sosiaaliset, taloudelliset ja kulttuuriset tekijät, jotka saattavat vaikuttaa kohderyhmän käyttäytymiseen ja mahdollisuuksiin. Kun he ovat saaneet tehtävän valmiiksi, he palaavat ryhmään pohtimaan kokemuksiaan.

Ryhmätehtävänä: Järjestä osallistujat pieniin ryhmiin (2-3 henkilöä) ja anna heille kohderyhmäluettelo. Pyydä heitä kirjoittamaan yksi kappale tai muutamia lauseita esitellyn kohderyhmän näkökulmasta ja kertomaan haasteista, joita tämä ryhmä kohtaa etsiessään työtä, ottaen huomioon sosiaaliset, taloudelliset ja kulttuuriset tekijät, jotka saattavat vaikuttaa kohderyhmän käyttäytymiseen ja mahdollisuuksiin. Kehota heitä työskentelemään yhdessä ja jakamaan ideoitaan ja kokemuksiaan mainituista kohderyhmistä. Kun he ovat saaneet tehtävän valmiiksi, he palaavat ryhmään pohtimaan kokemuksiaan.

Ohjeet:

Tarkastele kutakin alla olevaa kohderyhmää ja kirjoita yksi kappale tai muutamia lauseita esitellyn kohderyhmän näkökulmasta ja kirjoita yksityiskohtaisesti haasteet, joita tämä ryhmä kohtaa etsiessään työtä, ottaen huomioon sosiaaliset, taloudelliset ja kulttuuriset tekijät, jotka saattavat vaikuttaa kohderyhmän käyttäytymiseen ja mahdollisuuksiin.

Vammaiset:

Romanit:

Vanhukset:

Naiset:

Muslimit:



Seksuaalivähemmistöt:

Turvapaikanhakijat:

Kysymyksiä pohdittavaksi:

- Kerro muille ryhmän jäsenille haasteista, joita kukin näistä ryhmistä kohtaa.
- Oliko sinun helppo kuvitella näiden ryhmien kohtaamia vaikeuksia ja esteitä? Uskotko, että osaat kuvitella kaikki mahdolliset haasteet?
- Mikä oli yleinen kokemuksesi tästä tehtävästä? Mitä sinä opit?

3.3. Itsearviointiharjoitukset

Seuraavat monivalintakysymykset auttavat sinua pohtimaan osion opetusmateriaalia ja arvioimaan ymmärrystäsi asiaan liittyvistä peruskäsitteistä ja teoreettisesta taustasta. (5 kysymystä jokaisessa osiossa)

Kysymys 1

Valitse oikea vastaus

Mitkä ovat ne kolme pilaria, joihin kulttuurisesti sensitiivisen ohjaajan tehokkuus perustuu?

1. tiedot, uskomukset ja taidot
2. tiedot, muisti ja tietoisuus
3. taidot, tunteiden hallinta ja tietoisuus
4. tiedot, taidot ja tietoisuus

Kysymys 2

Täytä oikealla sanalla

Kulttuurienvälinen osaaminen ja onkin olemassa ydinkompetensseja, joita yksilöt voivat kehittää ja jotka eivät ole ominaisia millekään kulttuurille

1. on kulttuurispesifiä
2. on laajaa
3. on väistämätöntä
4. ei ole sidoksissa tiettyyn kulttuuriin

Kysymys 3

Täydennä oikealla sanalla/lauseella

Moninaisuutta ja kulttuurista sensitiivisyyttä voidaan kehittää parhaiten toimilla, jotka keskittyvät:

1. tietoisuuteen



2. käyttäytymiseen
3. tunteiden hallintaan
4. tietoisuuden ja käyttäytymisen yhdistelmään

Kysymys 4

Tietoisuus kulttuurienvälisestä osaamisesta tarkoittaa ohjaajan:

1. ymmärrystä omasta kulttuuritaustastaan, sekä olonsa mukavaksi tuntemista asiakkaansa kanssa kulttuurien välisistä eroista huolimatta
2. tietoa asiakkaansa taustasta
3. halukkuutta määritellä jatkuvasti uudelleen arvojaan, asenteitaan ja uskomuksiaan asiakkaan taustan mukaan
4. monimuotoisuuteen keskittyvien interventiomenetelmien kehittämistä

Kysymys 5

Valitse oikein/väärin

Vaikka kulttuuritietoisuus ja itsensä tutkiminen ovat hyvin tärkeitä elementtejä ohjaajalle, ne voivat osoittautua hyödyttömiksi, ellei niitä hyödynnä empaattisella tavalla.

Oikein

Väärin

3.4. Lisäaineistoa ja lähteet

Pope, M., Pangelinan, J. S., & Coker, A. D., Eds. (2011). *Experiential activities for teaching multicultural competence in counseling*. Alexandria, VA: American Counseling Association.

References

- Anderson, S. K., Peila-Shuster, J. J., & Aragon, A. (2012). Cross cultural career Counseling: Ethical issues to consider. *Career Planning and Adult Development Journal*, 28(1), 127-139.
- Arredondo, P., Toporek, R., Brown, S. P., Jones, J., Locke, D. C., Sanchez, J., & Stadler, H. (1996). Operationalization of the multicultural counseling competencies. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 24(1), 42–78. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1912.1996.tb00288.x>.
- Aron, A., Aron, E. N., Tudor, M., & Nelson, G. (1991). Close relationships as including other in the self. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 241-253.



- Baba, Y., & Hebert, C. (2004). The effects of participation in a cultural awareness program on jail inmates. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, 13, 91–113.
http://dx.doi.org/10.1300/J051v13n03_05
- Batson, C. D., Chang, J., Orr, R., & Rowland, J. (2002). Empathy, attitudes, and action: Can feeling for a member of a stigmatized group motivate one to help the group? *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28, 1656-1666.
- Betancourt, H. (1990). An attribution-empathy model of helping behavior: Behavioral intentions and judgments of help-giving. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 16, 573-591.
- Bezrukova, K., Jehn, K., & Spell, C. (2012). Reviewing diversity training: Where we have been and where we should go. *Academy of Management Learning & Education*, 11, 207–227.
<http://dx.doi.org/10.5465/amle.2008.0090>
- Bezrukova, K., Spell, C. S., Perry, J. L., & Jehn, K. A. (2016). A meta-analytical integration of over 40 years of research on diversity training evaluation. *Psychological Bulletin*, 142(11), 1227–1274. <https://doi.org/10.1037/bul0000067>
- Byars-Winston, A. M., & Fouad, N. A. (2006). Metacognition and Multicultural Competence: Expanding the Culturally Appropriate Career Counseling Model. *The Career Development Quarterly*, 54, 187-201. doi:10.1002/j.2161-0045.2006.tb00151.x
- Chrysochoou, X. (2005). *Η πολυπολιτισμική πραγματικότητα: Κοινωνιοψυχολογικοί προσδιορισμοί της πολιτισμικής πολλαπλότητας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα. [The multicultural reality: Sociopsychological definitions of cultural diversity].
- Egan, G. (1990). *The skilled helper: A systematic approach to effective helping* (4th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks-Cole.
- Evans, K. (2008). *Gaining cultural competence in career counseling*. Boston – New York: Lahask Press.
- Flores, L., Lin, Y., & Huang, Y. (2005). Applying the multicultural guidelines to career counseling with people of color. In M. Constantine & D. Sue (Eds.). *Strategies for building multicultural competence in mental health and educational settings* (pp. 73-90). Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Herbig, P. A. (1998). *A Handbook of Cross-Cultural Marketing*. Binghamton, NY: International Business Press.
- Laszloffy, T. & Habekost, J. (2010). Using experiential tasks to enhance cultural sensitivity among mft trainees. *Journal of Marital and Family Therapy*, 36 (3), 333-346.
- Lindsey, A., King, E., Hebl, M. et al. (2015). Erratum to: The Impact of Method, Motivation, and Empathy on Diversity Training Effectiveness. *J Bus Psychol* 30, 619.
<https://doi.org/10.1007/s10869-014-9391-4>
- Lofrisco, B. & Osborn, D. (2012). Training Culturally Competent Career Practitioners. *Career Planning and Adult Development Journal*. 28. 99-109.



- Madrera, J., Neal, J.A. & Dawson, M. (2011). A Strategy for Diversity Training: Focusing on Empathy in the Workplace, *Journal of Hospitality and Tourism Research* 35(4):469-487. Doi: 10.1177/1096348010382240
- Madera, J.M, King, E. B. & Hebl, M. R. (2012). Bringing social identity to work: the influence of manifestation and suppression on perceived discrimination, job satisfaction, and turnover intentions, *Cult. Divers Ethnic Minor. Psychol.*, 18 (2), pp. 165-170.
- Parmer, T., & Rush, L. (2003). The next decade in career counselling: Cocoon maintenance or metamorphosis? *The Career Development Quarterly*, 52, 26-34.
- Portera, A., (2014). Intercultural Competence in education, counselling and psychotherapy. *Intercultural Education*, 25(2), 157-174, DOI: 10.1080/14675986.2014.894176.
- Raelin, J. A. (1997). A model of work-based learning. *Organization Science*, 8, 563–578. <http://dx.doi.org/10.1287/orsc.8.6.563>
- Robinson, B., & Bradley, L. J. (1997). Multicultural training for undergraduates: Developing knowledge and awareness. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 25, 281–289. <http://dx.doi.org/10.1002/j.2161-1912.1997.tb00349.x>
- Rush, L. C. (2010). The Needed Development of Multicultural Career Counseling Skills: If Not Now When? If Not Us Who? Ideas and Research you can Use: VISTAS 2010, American Counseling Association, <https://www.counseling.org/docs/default-source/vistas/the-needed-development-of-multicultural-career-counseling-skills-if-not-now-when-if-not-us-who.pdf>.
- Sue, D. W., & Sue, D. (1990). *Counseling the culturally different: Theory & practice* (2nd ed.). New York, NY: John Wiley.
- Sue, D. W., & Sue, D. (2013). *Counseling the culturally diverse: Theory & practice* (6th ed.). New York, NY: John Wiley.
- Ward, C. M., & Bingham, R. P. (1993). Career assessment of ethnic minority women. *Journal of Career Assessment*, 1(3), 246–257. <https://doi.org/10.1177/106907279300100304>.
- Zunker, V.G. (2006). *Career counseling a holistic approach* (7th edition). Belmont, CA: Thompson Higher Education. In Lofrisco, B. & Osborn, D. (2012). Training Culturally Competent Career Practitioners. *Career Planning and Adult Development Journal*. 28. 99-109.



Osio 4: Aktiivinen kuuntelu

Lyhyt kuvaus

Tavoitteena on lisätä osallistujien kykyä välittää toisista ihmisistä. Toisaalta se lisää osallistujien **tarkkaavaisuutta** eli kykyä ohjata huomionsa muiden tarpeisiin, tunteisiin ja havaintoihin ja pysyä tarkkaavaisena silloinkin, kun he kokevat itsensä ahdistuneeksi. Toisaalta osio antaa osallistujille taitoja **kuunnella ja keskittyä ihmisiin tuomitsematta**, jolloin muut voivat ilmaista itseään avoimesti.

Oppimistavoitteet

Tämän osion tarkoituksena on auttaa ohjauksen ammattilaisia kehittämään aktiivisen kuuntelun taitojaan ja soveltamaan niitä päivittäiseen työhönsä. Tarkemmin sanottuna harjoittajat oppivat:

- Ohjaamaan huomionsa asiakkaiden tarpeisiin, tunteisiin ja ajatuksiin sekä vastaamaan niihin asianmukaisesti;
- Tutkimaan asiakasta, mikäli asiat eivät ole selkeitä keskustelun aikana, ja reagoimaan ei-sanallisiin signaaleihin;
- Keskittymään asiakkaaseen tuomitsematta, jolloin asiakas voi ilmaista itseään avoimesti;
- Näyttämään asiakkailleen, että he ovat keskittyneitä ja sitoutuneita, jotta asiakkaat tuntevat olonsa mukavaksi jakaa tietoa itsestään;
- Purkamaan asiakkaan ei-verbaalisia signaaleja ja kehon kieltä samalla kun hän ilmaisee itseään, kuten asento, sävy, nopeus ja äänenkorkeus, hänen eleensä ja ilmeensä;
- Tekemään yhteenvetoja säännöllisesti istunnon aikana, tarkistaen, ovatko he ymmärtäneet toista henkilöä;
- Osoittamaan kiinnostusta toista henkilöä kohtaan istunnon aikana ja rohkaisemaan häntä jatkamaan puhumista katsekontaktin avulla;
- Antamaan muille tilaa ja käyttämään hiljaisuutta oikeaan aikaan;
- Osoittamaan kunnioitusta asiakkaita kohtaan;
- Keskittymään siihen, mitä puhuja kertoo.

4.1. Teoreettinen tausta

Määritelmä

Aktiivinen kuuntelu tarkoittaa kykyä keskittyä täysin puhujaan, ymmärtää hänen viestinsä ja vastata harkiten. Toisin kuin passiivinen kuuntelu, jolla tarkoitetaan sitä, että kuulet puhujan, mutta et muista hänen viestiään. Aktiivinen kuuntelu on erittäin tärkeää ihmisten välisen viestinnän taito, joka takaa, että pystyt kohtaamaan, osallistumaan ja myöhemmin



palauttamaan mieleen yksityiskohtia ilman, että tietoja pitää toistaa. Aktiivisessa kuuntelussa on kyse hyvien suhteiden rakentamisesta, ymmärtämisestä ja luottamuksesta.

Kuuntelutaidot eivät vain viittaa vain kuuloon perustuville huomioille; ne sisältävät myös havaintoja asiakkaan olemuksesta ja käyttäytymisestä.

Aktiivinen kuuntelu on ollut kuvattu monivaiheisena prosessina, johon sisältyy empaattinen kommentointi, sopivien kysymysten kysyminen sekä sanotun uudelleen muotoilu ja yhteen vetäminen ymmärtämisen varmistamiseksi (Cramer, 1998; Gordon, 2003; Turnbull & Turnbull, 1990).

Aktiivinen kuuntelu viittaa toisaalta taitoon **kuunnella ja keskittyä** ihmisiin myötätuntoisesti, **tuomitsemattomalla tavalla**, joka mahdollistaa muiden reflektoida ideoita ja tunteita avoimesti, ja toisaalta siihen liittyy **tarkkaavaisuus**.

Kuunteleminen

Kuunteleminen on kuultavissa oleva ilmaus siitä, että me kuuntelemme ja se rohkaisee asiakasta jatkamaan. Lisäksi se tarkoittaa kuuntelua kaikkien aistien avulla, tarjoamalla koko huomion ja kuuntelemalla merkityksiä sanojen takaa, jotka voivat tarkoittaa sitä, että ohjaaja puhuu varmistaakseen ymmärtäneensä asiakastaan.

Tarkkaavaisuus

Tarkkaavaisuus tarkoittaa kykyä kuunnella ja keskittyä muihin ihmisiin, huomion ohjaamista toisten tarpeisiin, tunteisiin ja kognitioihin sekä kykyä säilyttää häiriötilanteissakin tarkkaavaisuus. Tarkkaavaisuus on käsitteellisesti, mutta ei synonyymi, empatialle tai kuuntelulle. Empaattisen viestijän on oltava tarkkaavainen, mutta tarkkaavaisen viestijän ei tarvitse olla empaattinen. Samalla tavoin, kuuntelevaa käyttäytymistä kuvaa tarkkaavaisuus, mutta tarkkaavaisen käyttäytymisen ei tarvitse sisältää kuuntelemista. (Norton & Pettegrew, 1979).

Carl Rogers (1951) oli ehkä ensimmäinen tutkija, joka selitti tarkkaavaisuuden tyyllillisiä osaluueita. Tässä korostui kuuntelun ja tarkkaavaisuuden tärkeä rooli hänen lähestymisessään terapeutiseen viestintään. Hän toteaa yksikantaan, että ”ilman tarkkaavaisuutta ei voi olla viestintää.” Rogersille tarkkaavainen viestijä ”välittää puhujalle, että hänen sanomansa on kuuntelemisen arvoista, että häntä kunnioitetaan antamalla hänelle jakamaton huomio”. Syvemmissä analyysissään Egan (1998) ehdottaa, että aktiivinen kuunteleminen sisältää neljä komponenttia: kuunteleminen ja vastaaminen sanallisiin viesteihin, ei-verbaalisen käyttäytymisen havainnointi, asiakkaan huolien kontekstin kuunteleminen sekä sisällön kuunteleminen huomioiden se, mikä pitää mahdollisesti haastaa. Meier ja Davis (1997) luonnostelivat aktiivisen kuuntelun prosessin ohjauksen perustaksi. He ehdottivat, että ohjaajien tulisi osoittaa luottamusta kutsumalla asiakkaat osallistumaan, selittämällä ohjaajan rooli, ohjaten ja tahdittaen (ei johtaen) prosessia sekä suhtautuen empaattisesti asiakkaan tarpeisiin tulla kuulluksi ja ymmärretyksi (Meier & Davis, 1997). Koska tämän tapainen kuuntelu on välttämätön perusohjaustaito (tunteiden ja sisällön reflektointi, välittömyys ja haastaminen), ohjaajat, jotka eivät kuuntele aktiivisesti eivät todennäköisesti ole tehokkaita muillakaan ohjauksen alueilla.

Gearhart & Bodien (2011) mukaan aktiivinen kuuntelu koostuu (a) kognitiivisista prosesseista, kuten läsnäolo, ymmärrys tai viestien tulkitseminen; (b) affektiivisia



prosesseja, kuten oleminen motivoitunut ja energinen kohtaamaan toinen henkilö; ja (c) käyttäytymisen prosesseista, kuten verbaalinen ja ei-verbaalinen ilmaisu siitä, että viesti on vastaanotettu ja ymmärretty.

Bodie (2011) kehitti aktiivinen empaattisen kuuntelun asteikon [Active-Empathic Listening Scale, AELS], joka sisältää nämä kuuntelemisen kolmen vaiheen ominaisuudet: (a) tunnistaminen, joka tarkoittaa aktiivista osallistumista sekä verbaalisen ja ei-verbaalisen tiedon vastaanottaminen; b) käsittely, joka tarkoittaa verbaalisen ja ei-verbaalisen tiedon ymmärtämistä sekä synteessin luomista "kerronnaksi kokonaisuudeksi"; ja (c) vastaaminen, mikä sisältää takaisin viestinnän (esim. nyökkääminen) ja sanallisia vihjeitä (esim. kysymyksiä, yhteenveto omin sanoin) osoittamaan, että tieto on ymmärretty (Gearhart & Bodie, 2011, s. 87). Bodien ja hänen tutkijakollegoidensa tutkimuksissa osoitetaan, että ihmiskeskeinen lähestyminen ja ei-verbaalinen lämmin tuki on läheisessä yhteydessä siihen, missä määrin sen kannattajat käyttävät aktiivista kuuntelua (Bodie & Jones, 2012; Bodie, Jones, Vickery, Hatcher ja Cannava, 2014; Bodie, Vickery ja Gearhart, 2013).

Aktiivisen kuuntelun taitojen merkitys

Perustaitoja, joita odotetaan psykologian ammattilaisilta ovat ymmärtäminen, tietoisuus, tehokas kuuntelu, empaattinen lähestymistapa, tavoitesuuntautuminen, ihmissuhteiden muodostaminen, havainnointi, palautteen antaminen, tunteiden ja sisällön reflektio, tulkinta, sopeutumiskyky ja prosessin seuranta (McLeod & McLeod, 2011).

Tehokkailta ohjaajilta odotetaan kykyä hankkia ja improvisoida useita taitoja, kuten läsnäolo, vastaaminen, tutkiminen, haastaminen, tulkinta ja tunteiden jatkuva reflektointi, hallitakseen ohjaustapaamisen vaihtelevia ja muuttuvia olosuhteita (Larson & Daniels, 1998).

Smaby ja Maddux (2011) ehdottavat että aktiivinen kuuntelu on eräänlaista sosiaalista todistamista, joka mahdollistaa sen, että asiakas voi arvioida onko hänen edessään oleva henkilö valmis ja kykenevä auttamaan häntä. Ohjauksessa hyvät kuuntelutaidot muodostavat luottamusta, auttavat asiakasta avaamaan ja sulkemaan ajatuksiaan sekä kannustaa heitä jakamaan tunteitaan ja näin ollen tarjoamalla arvokasta tietoa asiakkaasta, joka puolestaan auttaa ja tukee ohjausprosessia. Ja mikä tärkeintä, asiakas usein löytää ratkaisuja omiin huoliinsa vapaasti puhumalla ja antaa myös ohjaajan saada syvempi näkemys tekijöistä, jotka saattavat johtaa ongelmaan.

Lisäksi Rogers & Farsonin (1987) mukaan ”aktiivinen kuunteleminen on tärkeä keino saada aikaan muutoksia ihmisissä. Huolimatta suositusta huomautuksesta, että kuunteleminen on passiivinen lähestymistapa, kliiniset ja tutkimukselliset todisteet osoittavat selvästi, että herkkä kuuntelu on tehokkaine keino yksilölliselle persoonallisuuden muutokselle ja ryhmän kehitykselle. Kuunteleminen tuo esiin muutokset ihmisten asenteissa itseään ja muita kohti; se myös tuo esiin muutoksia heidän perusarvoissaan ja henkilökohtaisessa filosofiassaan. Ihmiset, joita on kuunneltu tällä uudella ja erityisellä tavalla, tulevat emotionaalisesti kypsemmiksi, avoimmemmiksi omille kokemuksilleen, he ovat vähemmän puolustuskannalla ja vähemmän autoritäärisiä”. Nelson Jones (2013) ehdottaa että aktiivinen kuunteleminen auttaa sellaisen suhteen luomisessa, joka saa asiakkaat tuntemaan, että heidän huolenaiheitaan ymmärretään, se luo käsityksen suhteen rehellisyydestä ja luotettavuudesta, se minimoi asiakkaan puolustautumista ja sen tuloksena ohjaajat voivat



kerätä arvokasta tietoa asiakkaasta ja asiakas voi kokea tunteita ja tunnustaa niiden sisäisiä virtauksia. Lisäksi aktiivinen kuunteleminen rakentamaan siltoja eroavaisuuksissa ja parempaa asiakkaan ymmärtämistä, eri elämän olosuhteissa ja ohjaajat, jotka osoittavat ymmärtämystä eri kulttuuriryhmään kuuluville asiakkaille koetaan arvostetuiksi ja uskottaviksi.

On lukuisia tilanteita, joissa ohjaaja voi käyttää aktiivista kuuntelua rakentaessaan suhdetta asiakkaaseensa ja parantaakseen ylipäätään viestintäänsä. Näistä yleisimpiä ovat:

- **Tieto – selkeän kuvan saaminen.** Tämä tarkoittaa kysymysten kysymistä saadakseen selville asiakkaan tarpeet, ohjeet ja konteksti. Ohjaajien kannattaa tarkistaa, että he ovat kuulleet ja ymmärtäneet asiaan liittyvät yksityiskohdat ja että asiakas on samaa mieltä tiedoista.
- **Vahvistus – vahvistaminen, tunnistaminen, ongelman tutkiminen.** Kuuntelee aktiivisesti henkilöä, joka hyötyisi siitä, että ohjaaja tunnistaa heidän ongelmansa. Ongelma saattaa (tai ei) liittyä suoraan ohjaajaan. Ohjaajat saattavat heijastaa asiakkaan tunteita ja ehkä ongelman sisältö asian sanoittamisella tai pidempikestoisen dialogin aikana selviää, tutkimalla haastetta syvällisemmin.
- **Tulehdus – reagointi valitukseen.** Kun asiakkaat kertovat ohjaajalle, että he eivät ole tyytyväisiä tähän, kritisoiden heitä, valittaen heistä tai avatakseen sydäntään, paras asia, mitä ohjaaja voi tehdä (vaikkakin haastavaa) on kuunnella tehokkaasti (Nelson Jones, 2012).

Yhteenvetona, aktiivinen kuunteleminen on tehokas työväline tilanteessa olevan tunteen vähentämiseksi. Joka kerta, kun ohjaaja nimeää tunteen oikein, sen intensiteetti häviää kuin saippuakuplan rikkoutuessa. Puhuja kokee tullessa kuulluksi ja ymmärretyksi. Kun emotionaalinen taso on madaltunut harkintakyky voi toimia tehokkaammin. Mikäli emootiot ovat korkealla, ohjaajan tulisi käsitellä niitä hyödyntämällä aktiivisen kuuntelemisen taitoja. Aktiivisen kuuntelemisen taitojen tehokas käyttö voi muuttaa haastavan tilanteen yhteistyön suuntaan.

Hyvän kuuntelijan edellytykset

On olemassa tiettyjä ehtoja, joita ohjaajan tulisi noudattaa, ollakseen hyvä kuuntelija ja saadakseen asiakkaan tuntemaan olonsa mukavaksi puhua. Rogersin mukaan tärkein osa ihmisten välisessä viestinnässä on jatkuva positiivinen, humanistinen käsitys ihmisluonnosta, joka korostaa että jokaisen ihmisen itsensä toteuttamista tulisi arvostaa ja tukea. Periaate, joka on erityisen oleellinen aktiivisen kuuntelemisen yleismerkityksessä, on luoda sopiva tunnelma, joka kasvattaa kommunikaatiota. Tälle tunnelmalle on Rogersin mukaan useita erityisiä ehtoja. Tähän asti

Ensinnäkin viestinnän tulisi olla **aitoa, yhteneväistä ja rehellistä**. Tämä periaate on melko ilmeinen, sillä hyvä kuuntelu perustuu aina yhteiselle luottamukselle. Yhteneväisyydellä tarkoitetaan ”yhteensopivuutta sen kanssa, mitä koetaan käytännön tasolla, mikä on tietoisuudessa läsnä ja sen kanssa, mitä on ilmaistu asiakkaalle” (Rogers, 1980/1995b, s. 116). Ohjaajan yhteneväisyys on keskeistä empaattisessa ymmärtämisessä. Sen ulkoisen näkökohdan, jota kutsutaan aitoudeksi tai läpinäkyvyydeksi, lisäksi se vaikuttaa suoraan



terapeuttiseen viestintään. Tämä tarkoittaa sitä, että ohjaaja ei piilota itseään teennäisen seinän taakse, vaan kohtaa asiakkaan sellaisena persoonana kuin hän oikeasti on tässä tilanteessa. Terapeuttiselle suhteelle on uhka, mikäli asiakas havaitsee aitouden puutetta: ”Asiakkaat ovat sangen tarkkanäköisiä ja huomaavat epäyhteneväisyyden samoin kuin magneetti poimii neulan. Tehdessään näin, luottamuksen taso laskee, läheisyys hajoaa ja suhde alkaa surkastua” (Natiello, 2001, p. 34).

Lyhenne **REDOL** (joka muodostuu englanninkielisistä sanoista: relaxed, eye contact, duly, openness ja lean) voi auttaa ohjaajaa kuvaamaan hänen omia asenteitaan ja arvojaan suhteessa asiakkaan aitoon ja kunnioittavaan kohtaamiseen.

R: Ohjaaja on **rentoutunut**, kärsivällinen & luonnollinen asiakkaan kanssa

E: Ohjaajalla on hyvä **katsekontakti** asiakkaan kanssa, joka välittää viestin, että hän on kiinnostunut siitä, mitä asiakkaalla on sanottavaa. Se myös auttaa häntä välittämään hänen viestinsä tehokkaammin ja auttaa rakentamaan luottamusta asiakkaan kanssa.

D: Ohjaaja kohtaa asiakkaan **asianmukaisesti** poistamalla esteitä, kuten työpöytä, joka muodostaa psykologisen esteen asiakkaalle.

O: Avoin asento. Ohjaaja varmistaa, että hänen asentonsa viestittää **avoimuutta** ja että hän on asiakkaan käytettävissä. Ristityt jalat ja kädet voidaan tulkita vähentyneeksi osallistumiseksi tai jopa niin, että ei ole käytettävissä tai on etäällä.

L: Ohjaaja **nojaa** kohti asiakasta hienoisesti, osoittaakseen kiinnostusta ja osallistumista. Taaksepäin nojaaminen voi välittää vastakkaista viestiä.

Toinen periaate onnistuneelle ja fasilitoivalle kuuntelemiselle on **hyväksyntä, ehdoton positiivinen suhtautuminen tai myötätunto tai jopa arvostus**. Tämän asenteen tavoitteena on osoittaa, että asiakasta arvostetaan ihmisenä ja että aihe, josta he keskustelevat on merkityksellinen. Ohjaajan tulisi kommunikoida verbaalisesti ja ei-verbaalisesti, että hän pitää käsiteltävää aihetta kiinnostavana ja keskustelussa osoittaa ymmärrystä, ei tuomitse ja on aina tarkkaavainen keskustelun aikana. Tämä mahdollistaa asiakkaan halukkuutta avautua ja tuntea olonsa turvallisiksi keskustelun aikana. Ilmaisemalla lämpöä ja kunnioitusta asiakkaalleen, riippumatta siitä mitä he sanovat tai tekevät, ohjaajat voivat edistää heidän omanarvontuntoaan ja ohjata heitä henkilökohtaisen kasvun polulle. Ehdottoman positiivisen suhtautumisen periaate viittaa siihen, että ”terapeutti arvostaa asiakasta kokonaisuudessaan pikemminkin kuin ehdollisella tavalla ” (Rogers, 1980/1995b). Tämä tarkoittaa, että terapeutti hyväksyy ehdoitta asiakkaan kokemusten kokonaisuuden. Ehdottomaan hyväksyntään sisältyy ”myötätunnon tunteminen, lämpö, arvostus tai ihailu, kiinnostus tai muita positiivisia tunteita” (Barrett-Lennard, 1998) ohjaajalta asiakkaalle, joka läpäisee ohjaajan viestintää. Se, että positiivinen sosiaalinen kontakti yleisesti vähentää stressiä ja ahdistusta ei ole uusi näkemys. Nykyisin tätä kutsutaan ”sosiaalisesti puskurivaikutukseksi” (Kikusi, Winslow ja Mori, 2006). Tämä vaikutus on läheisessä suhteessa ehdottoman positiivisen suhtautumisen periaatteeseen. Mikäli asiakas on kiinni negatiivisissa tunteissa tai tuntemuksissa, mutta huomaa, että ohjaaja ymmärtää häntä ja säilyttää rauhallisuutensa – kohdaten kaikki asiakkaan kokemukset ehdottoman hyväksynnän asenteella – asiakas siirtyy kohti rauhallisuutta, johtuen resonanssista, joka heräsi hänen sisällään.

Kolmas ja viimeinen edellytys fasilitoivalle aktiiviselle kuuntelemiselle on Carl Rogersin mukaan **empatia**. Asiakkaan tunteiden kokeminen muuttaa kahden ihmisen välisen suhteen täysin ehdottomaksi luottamukselliseksi ja muodostaa yhdessä muiden mainittujen periaatteiden kanssa perustan molemmille osapuolille hyödylliselle, tuottavalle ja merkitykselliselle kommunikaatiolle. Ohjaajan tulee harjoittaa empatiaa, joka tarkoittaa



maailman katsomista asiakkaan näkökulmasta ja asiakkaan havaintojen ja tunteiden hyväksymistä ikään kuin ne olisivat hänen omiaan, menettämättä kuitenkaan rajoja ja omaa itsetuntoaan. Ohjaaja kuuntelee tarkasti asiakasta ymmärtäen parhaan kykynsä mukaan mitä hän tarkoittaa ja välittää tämän ymmärryksen asiakkaalle siten, että hän kokee ohjaajan ymmärtävän häntä suurelta osin. Tämä saattaa auttaa asiakkaita ymmärtämään itseään kokonaisvaltaisemmin ja toimimaan ymmärryksensä mukaan. Empatiaprosessissa ohjaaja unohtaa tilapäisesti oman viitekehänsä. Ohjaaja jakaa tämän ymmärryksen asiakkaan kanssa joko sanallisesti tai ei-verbaalisesti.

Yleisesti ottaen aktiivinen kuunteleminen on tärkein ohjausprosessissa vaadittava taito. Kun hallitsee sen, se luo käsityksen rehellisyydestä, rikkomattomuudesta ja luotettavuudesta asiakas-ammattilainen -suhteessa, mikä kaikki edistää vahvaa työskentely suhdetta.

Aktiivisen kuuntelemisen taidot käytännössä – käytettäviä tekniikoita

Aktiivisen kuuntelemisen tavoitteena on saada aikaan muutoksia ihmisissä. Tämän päämäärän saavuttamiseksi luotetaan tiettyihin tekniikoihin - käytettäviin ja välttäviin asioihin.

Alla on esitelty erilaisia tekniikoita, jotka auttavat meitä olemaan parempia aktiivisia kuuntelijoita. Ne ovat joko sanallisia tai ei-verbaalisia.

A. Verbaalisia aktiivisia kuuntelutekniikoita ovat:

1. Toistaminen/uudelleen muotoileminen: Osoittaaksemme, että kuuntelemme, meidän on toistettava aina niin usein, mitä uskomme henkilön sanoneen - ei papukaijana, vaan uudelleenmuotoilemalla kuulemamme, omin sanoin. Esimerkiksi: "Katsotaan, onko tämä selvä. . .", tai "Joten sanot, että epävarmuus siitä, kenestä tulee uusi esimies, aiheuttaa sinulle stressiä." Viime aikaisessa tutkimuksessa havaittiin, että vaikka uudelleenmuotoilu ei välttämättä saa ihmistä tuntemaan oloaan ymmärretyksi, se luo keskusteluun suuremman läheisyyden tunteen. Tämä on keskeinen osa luottamuksen ja mahdollisten ystävyysuhteiden rakentamista (Weger et al., 2010).

2. Reflektointi: Pelkän toistamisen sijaan meidän tulisi heijastaa puhujan sanoja tunteina – esimerkiksi "Tämä näyttää olevan sinulle todella tärkeää". Heijastaa tunteita, antaa asiakkaiden kuulla juuri ilmaisemansa tunteet ja auttaa heitä ymmärtämään paremmin emotionaalisia reaktioitaan erilaisiin ärsykkeisiin.

3. Yhteen vetäminen: Tämä tarkoittaa ongelman tosiasioiden ja osien yhdistämistä ymmärtämisen varmistamiseksi. Tämä antaa asiakkaalle myös mahdollisuuden selvittää epämääräisiä tietoja tai laajentaa viestiään. Esimerkiksi: "Joten se kuulostaa minusta . . ." tai "Onko tuo se?" tai "Sinä siis sanot, että nykyinen sisällönhallintajärjestelmä ei vastaa enää tiimesi teknisiä tarpeita, koska se ei tue suuria tiedostoja."

Yhteen vetäminen on samanlaista kuin reflektointi, paitsi että kun teet yhteenvedon, teet selväksi, että olet siirtymässä eteenpäin nykyisestä aiheestasi. Kun teet yhteenvedon, selität vain puhujan aiheen pääkohdat, pienet yksityiskohdat, joita olet ehkä joutunut selvittämään aiemmin, eivät ole enää tärkeitä tässä keskustelun osassa.



4. Luotaaminen: Kysymysten esittäminen vetääksesi henkilön esiin ja saadaksesi syvempää ja merkityksellisempää tietoa. Käytettävissä on erityyppisiä kysymyksiä:

- **Avoimet kysymykset**

Esitämme kysymyksiä, jotka osoittavat, että olemme koonneet asiakkaan jakaman keskeisen sisällön ja ohjaamme heitä antamaan lisää tietoa. Avoimia kysymyksiä käytetään laajentamaan keskustelua. Esimerkiksi: "Kun hän sanoi sen sinulle, miltä se sinusta tuntui?"

- **Reflektiiviset kysymykset**

Voivat auttaa ihmisiä ymmärtämään paremmin, mitä he sanoivat – esimerkiksi joku sanoo: "Olen huolissani, etten muista." Hyvä pohdiskelukysymys voi olla esimerkiksi: "Kuulostaa siltä, että kaipaisit apua muistamiseen tai oletko huolissasi muististasi tulevaisuudessa?"

- **Suljetut kysymykset**

Suljettuihin kysymyksiin voidaan yleensä vastata yhdellä sanalla. Ne eivät johda lisätietoon, mutta voivat saada ihmisen menemään puolustuskannalle (ikään kuin keskustelu olisi enemmänkin kuulustelua kuin tasapuolista jakamista). Tämän vuoksi tällaisia kysymyksiä tulisi välttää.

- **Hypoteettiset kysymykset**

Hypoteettiset kysymykset ovat hyödyllisiä joidenkin tekojen positiivisten tai negatiivisten seurausten visualisoinnissa ja erilaisten toimintavaihtoehtojen pohtimisessa. Asiakas voi tuntea olonsa mukavammaksi lähestymällä ongelmaa hypoteettisesti. Esimerkiksi: "Jos sinun pitäisi tehdä päätös urastasi, miten tekisit sen?" tai "Jos olisit siinä asemassa, mitä haluaisit tehdä?"

5. Lyhyt suullinen vahvistus: Lyhyet, positiiviset lausumat auttavat asiakasta tuntemaan olonsa mukavammaksi ja osoittavat, että olemme sitoutuneita ja pystymme käsittelemään heidän tarjoamiaan tietoja. Pienet suulliset vahvistukset auttavat meitä jatkamaan keskustelua häiritsemättä asiakasta. Esimerkki: "Ymmärrän." "Näen." "Kyllä, siinä on järkeä." "Olen samaa mieltä." Nämä vahvistukset toimivat osoittamalla ymmärrystä asioista, joita on sanottu (Jefferson, 2002) tai jotka vaativat ymmärrystä, kiinnostusta, sopimusta ja huomiota (Schegloff, 1982).

6. Tunteiden sanoittaminen: Tunteiden pukeminen sanoiksi auttaa usein henkilöä näkemään asiat objektiivisemmin. Auttaessamme henkilöä aloittamaan käytämme "ovenavajia". Esimerkiksi "tunnen, että olet turhautunut/huolestunut/ahdistunut...".

7. Vahvistus: tilanteen tärkeän tai positiivisen puolen korostaminen.

8. Viestinnän keskittäminen nykyhetkeen - tässä ja nyt - Mennyt tilanne tuodaan nykyhetkeen esittämällä kysymyksiä, kuten: "Mitä tunnet juuri nyt?" "Mitä mieltä olet tästä?", "Mistä olet tietoinen nyt?"

9. Huolen osoittaminen/empatian osoittaminen: Meidän tulee varmistaa, että asiakas ymmärtää, että pystymme tunnistamaan hänen tunteensa ja jakamaan hänen tunteensa.



Osoittamalla myötätuntoa, sen tuntemisen sijaan, voimme muodostaa yhteyden asiakkaaseen ja aloittaa molemminpuolisen luottamuksen tunteen rakentamisen.

Esimerkiksi: "Olen innokas auttamaan; Tiedän, että käyt läpi kovia haasteita."

10. Validointi: yksilön ongelmien, ongelmien ja tunteiden tunnustaminen. Kuuntele avoimesti ja empaattisesti ja vastaa osoittaen kiinnostukseksi. Esimerkiksi: "Arvostan halukkuuttasi puhua niin vaikeasta asiasta. . ."

11. Tehokas tauko: Pidä tarkoituksella tauko keskeisissä kohdissa korostaaksesi niitä. Tämä kertoo henkilölle, että se, mitä viestitään, on erittäin tärkeää kuuntelijalle.

12. Hiljaisuus: Meidän tulee sallia mukavat hiljaisuudet keskustelun hidastamiseksi. Annamme ihmiselle aikaa ajatella ja puhua. Hiljaisuus voi myös olla erittäin hyödyllinen tuottamattoman vuorovaikutuksen pysäyttämisessä.

13. "Minä"-viestit: Käyttämällä "minä" lausumissamme keskitymme ongelmaan, emme henkilöön. Minä-viesti kertoo ihmiselle, mitä tunnemme ja miksi. Esimerkiksi: "Tiedän, että sinulla on paljon sanottavaa, mutta minun täytyy. . ."

14. Muistele aiemmin jaettua tietoa: Hyvä tekniikka on yrittää muistaa keskeisiä käsitteitä, ideoita tai muita kriittisiä kohtia, jotka puhuja on jakanut meille aiemmin. Tämä osoittaa, että emme vain kuuntele, mitä he sanovat tällä hetkellä, vaan pystymme säilyttämään tiedot ja muistamaan tiettyjä yksityiskohtia. Esimerkiksi: "Viime viikolla mainitsit uusia ideoita siitä, miten käsitellä pomoasi. Oletko toteuttanut jotain näistä?"

15. Samankaltaisten kokemusten paljastaminen ymmärryksen osoittamiseksi:

Vertailukelpoisista tilanteista keskusteleminen ei ainoastaan osoita puhujalle, että olemme onnistuneesti tulkinneet hänen sanomansa, vaan se voi myös auttaa rakentamaan suhdetta. Jos puhuja on jakanut ongelman, kertomalla siitä, kuinka olemme ratkaisseet samanlaisia haasteita, on arvokasta muille. Esimerkki: "Minulla oli myös ristiriita töihin paluusta poikani syntymän jälkeen." Mutta meidän on huomautettava, että ohjaajat voivat paljastaa itseään koskevia henkilötietoja asiakkaalle vain rajoitetuissa olosuhteissa. Sitä tulisi käyttää vain, jos se hyödyttää ohjausprosessia ja jos se näyttää välttämättömältä keinolta ottamaan yhteyttä asiakkaaseen tehokkaammin.

16. Uudelleenohjaus: Jos joku osoittaa merkkejä liiasta aggressiivisuudesta, kiihtyneisyydestä tai vihaisuudesta, on aika siirtää keskustelu toiseen aiheeseen.

B. Ei-verbaaliset tekniikat

Ei-verbaalisilla tekniikoilla on myös tärkeä rooli aktiivisessa kuuntelemisessa ja niitä tulisi harjoitella. Meidän tulee kuitenkin olla varovaisia, koska jotkin näistä tekniikoista eivät ehkä ole sopivia tietyissä tilanteissa tai kulttuureissa. Yleisimpiä ei-verbaalisia vihjeitä, jotka osoittavat ymmärrystä, ovat:

1. Hymyily ja nyökkäys

Tarjoamalla puhujalle muutama yksinkertainen nyökkäys osoittaa, että ymmärrät, mitä he sanovat. Nyökkäys on hyödyllinen, tukeva vihje, eikä se välttämättä kerro, että olet samaa mieltä puhujan kanssa – vain, että pystyt käsittelemään hänen viestinsä merkityksen.

Kuten nyökkäys, pieni hymykin rohkaisee puhujaa jatkamaan. Toisin kuin nyökkäys, se kuitenkin ilmaisee, että olet samaa mieltä hänen viestistään tai olet iloinen siitä, mitä hänellä on sanottavaa. Hymy voi korvata lyhyen sanallisen vahvistuksen, mikä auttaa purkamaan jännitystä ja varmistamaan, että puhujalla on miellyttävä olo.

Jos yhdistämme hymyn nyökkäykseen ja satunnaisesti "mmm-mmm", meille puhuva henkilö tuntee, että kiinnitämme huomiota hänen viestiinsä.



Hymyileminen ja nyökkäys ei tietenkään aina ole sopivia. Meidän ei pidä hymyillä, jos kuulemme huonoja uutisia tai nuhtelemme. Meidän ei myöskään pitäisi nyökätä, kun emme ole samaa mieltä kuulemamme kanssa. Molemmissa tapauksissa pelkkä "Ymmärrän" riittää.

2. Vältä hajamielisiä liikkeitä

Paikallaan oleminen voi viestiä keskittymisestä. Tätä varten meidän tulee välttää liikkeitä, kuten kellon tai puhelimen katsomista, kuuluvaa huokausta, piirtämistä tai kynän naputtamista. Meidän tulee myös välttää sanallista tai ei-verbaalista viestintää muiden asiakasta kuuntelevien kanssa. Tämä voi saada asiakkaan tuntemaan olonsa turhautuneeksi ja epämurkavaksi.

3. Säilytä katsekontakti

Suoraan katsominen johonkuhun osoittaa, että heillä on täysi huomiomme ja me kuuntelemme häntä. Meidän on varmistettava, että pidämme katseemme luonnollisena käyttämällä nyökkäyksiä ja hymyjä varmistaaksemme, että rohkaisemme heitä sen sijaan, että saamme asiakkaan tuntemaan olonsa pelokkaaksi tai levottomaksi. Meidän on pidettävä mielessä, että joissakin kulttuureissa katsekontaktia voidaan pitää epäkunnioittavana.

4. Kehon kieli

Rentoutuminen on loistava tapa kutsua joku puhumaan itsestään! Hieman eteenpäin nojautuminen tuolissa osoittaa, että keskitämme täyden huomiomme ja kuuntelemme aktiivisesti, mitä asiakkaamme sanoo. Kommunikoimme paljon kehon liikkeillämme. Esimerkiksi istuminen kädet ja jalat ristissä kumartuneena voi antaa vaikutelman, että olemme asettaneet esteen, emmekä kuuntele tai ole kiinnostuneita. Käsien heiluttaminen voi myös olla hyvin häiritsevää. Lisäksi kulmien rypistäminen tai kulmakarvojen kohottaminen voi välittää vastenmielisyyttä tai arvostelua, joka voi sulkea asiakkaan, kun taas hymyileminen sopivina aikoina osoittaa inhimillistä lämpöä, joka auttaa rakentamaan luottamusta ja kehittämään suhdetta (Griffin, 2006).

Aktiivisen kuuntelemisen esteet

Hyvässä kuuntelemisessä on myös haasteita. Monilla meistä on tapoja, jotka tekevät aktiivisen kuuntelemisen vaikeaksi saavuttaa keskustelussa. Seuraavat viestinnän esteet voivat pysäyttää viestinnän ja niitä tulee välttää:

- "Miksi"-kysymykset. Niillä on tapana saada ihmiset puolustautumaan.
- Nopea vakuuttelu sanomalla esimerkiksi "älä huoli siitä."
- Tarkkojen neuvojen antaminen, koska se muuttaa keskustelun dynamiikkaa. Esim. "Mielestäni sinulle parasta on siirtyä tuettuun asumiseen."
- Tiedon kaivaminen ja jonkun pakottaminen puhumaan asiasta, josta hän ei mieluummin puhuisi.
- Holhoaminen, sillä se saa toisen tuntemaan, että häntä säälitään. Esim. "Voi sinua, tiedän miltä sinusta tuntuu."
- Saarnaaminen, koska se tekee sinusta tilanteen asiantuntijan. Esimerkiksi "Sinun pitäisi. . ." Tai: "Ei pitäisi. . ."



- Keskeyttäminen, koska se osoittaa, että et todellakaan ole kiinnostunut siitä, mitä toinen sanoo (Grohol, 2020)

Seuraukset, mikäli aktiivinen kuunteleminen epäonnistuu

Asiakas voi kokea hylkäämisenä, välinpitämättömyytenä, arvostamattomuutena, pettymyksenä ja hän saattaa lopulta irtautua ohjausprosessista, mikäli aktiiviselle kuuntelemiselle on esteitä tai aktiivinen kuunteleminen epäonnistuu muutoin.

Aktiivinen kuuntelu, mitä tehdä, mitä ei

Yhteenvetona, ohjaajana (Johnson, 2008):

1. Anna puhujalle koko huomiosi.
2. Kuuntele tuomitsematta tai ottamatta kantaa asiaan.
3. Hanki ymmärrys toisen näkökulmasta tilanteeseen.
4. Toista keskustelu, käyttäen heidän omia sanojaan, esittäen tulkintasi tai ymmärryksesi asiakkaan merkityksestä - Toista kuulemasi tarkasti. Käytä puhujan tarkkoja sanoja, mikäli epäilet, oletko kuullut oikein; useasti on kuitenkin parempi muotoilla uudelleen sanottu. Heijastamalla sanotun sisällön takaisin asiakkaalle, tarkista, että hän ymmärtää viestin. Anna palautetta asiakkaalle hänen tunteistaan ja sisällöstä (esim. miltä sinusta tuntui, kun...? Miten se vaikutti sinuun...? Se näyttää saaneen sinut todella vihaiseksi).
5. Tee mahdollisimman tarkka yhteenveto asiakkaan antamasta merkityksestä.
6. Yritä uudelleen, jos uudelleen muotoiltu sanamuoto ei ole tarkka tai sitä ei otettu hyvin vastaan.
7. Anna asiakkaan päättää ajatuksensa keskeytyksettä. Tämä sisältää yleensä lyhyitä, muutaman sekunnin, hiljaisuusjaksoja. Saattaa vaatia jonkin verran harjoittelua, ennen kuin tiedät, kuinka kauan sinun on odotettava ennen kuin annat jonkinlaisen vastauksen. Jos olet epävarma, on aina parempi odottaa liian kauan, kuin puhua liian aikaisin ja keskeyttää asiakkaan ajatukset.
8. Näytä, että olet keskittänyt huomiosi. Ota katsekontakti, nojaa asiakasta kohti, kun hänen kiinnostuksensa on huipussaan, ja jaa huumoria hymyillen tai muulla luonnollisella reaktiolla.
9. Haasta ei-uhkaavalla ja hienovaraisella tavalla. Esimerkiksi toteama, kuten esimerkiksi "Tämä on toivotonta." tulee muotoilla seuraavasti: "Se näyttää sinusta tällä hetkellä toivottomalta" tai toteama: "En voi tehdä mitään", voidaan muotoilla "Etkö voi löytää jotain, mikä korjaisi sen."
10. Älä yritä pakottaa keskusteluun, salli hiljaisuudet – ja ole tietoinen kehonkielestä, huomaa muutokset ja reagoi niiden mukaisesti.
11. Viimeisenä vaiheena, mutta ei aikaisemmin, voit päättää kertoa samankaltaisista tilanteista, joita olet kokenut tai oman näkemyksesi asiasta. Voit jopa jakaa täysin erilaisen mielipiteen kuin mitä asiakas on ilmaissut, kunhan tämä jakaminen tapahtuu sen jälkeen, kun olet ymmärtänyt, mitä sinulle kerrottiin.



Toisaalta ohjaajan tulisi pidättäytyä seuraavista:

1. Itsestään puhuminen ja omien reaktioidensa tai hyvää tarkoitetun kommenttinsa esittäminen.
2. Aiheiden vaihtaminen ja sen miettiminen, mitä he sanovat seuraavaksi.
3. Asiakkaan neuvominen, diagnosointi, rauhoittaminen, rohkaiseminen, kritisointi tai houkuttelemine.
4. Katsekontaktin saamatta jättäminen. Katkokset katsekontaktista ovat normaaleja ja odotettavissa olevia, mutta täydellinen katsekontaktin puute kertoo huomion puutteesta.
5. Yksinomaan "mmm" tai "ah" käyttäminen tai asiakkaan sanojen papukaijamainen toistaminen.
6. Teeskentelee ymmärtäneensä henkilön tai hänen merkityksensä, jos he eivät ole ymmärtäneet.
7. Hajamielisyyden muiden ajatusten tai lähellä olevien tapahtumien vuoksi ja keskittymisen menettäminen. Kuuntelemista teeskentely luultavasti vain turhauttaa puhujaa.
8. Asiakkaan salliminen ajautua vähemmän merkittävään aiheeseen, koska hänestä tuntuu, että ohjaaja ei ymmärrä.
9. Korjaa, muuttaa tai parantaa asiakkaan sanoja- tai lopettaa lauseensa heidän puolestaan / puhujan hoputtaminen. Tämä voi olla haaste, varsinkin kun puhuja menee liiallisiin tai toisiinsa liittymättömiin yksityiskohtiin kertoakseen tarinansa. Tee parhaasi kannustaaksesi heitä kohteliaasti siirtymään pääasiaan.
10. Kaiken tilan täyttäminen puheella.
11. Heidän tunteensa huomiotta jättäminen tilanteessa.
12. Lauseen keskeyttäminen. Pitkästä tauosta huolimatta kannattaa ensin rohkaista puhujaa ajatuksen loppuun saattamiseksi.

Menetelmiä aktiivisen kuuntelemisen taitojen kehittämiseen

Roolileikki

Roolileikki on kognitiivinen valmennusmenetelmä, jota käytetään monissa yhteyksissä ja eri sisältöalueilla (Rao & Stupans, 2012). Pohjimmiltaan siinä harjoittelijat ottavat tiettyjä rooleja - yleensä sellaisia, jotka eivät ole heille tuttuja - ja esittävät ne tapauskohtaisessa skenaariossa oppiakseen kurssin sisältöä tai ymmärtääkseen "monimutkaisia tai moniselitteisiä käsitteitä" (Sogunro, 2004).

Roolileikki on tapa näytellä tiettyjä tapoja olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa kuvitteellisessa tilanteessa (Byrne, 1986), se edistää harjoittelijoiden välistä vuorovaikutusta ja lisää motivaatiota (Ladousse, 1995). Lisäksi Budden (2006) toteaa, että roolileikki on toimintaa, jossa puhutaan, kun asetat itsesi johonkin toiseen henkilöön tai asetut kuvitteelliseen tilanteeseen.

Kun harjoittelijat ottavat teoriassa oppimaansa taidot ja soveltavat niitä käytännössä, luodaan syvempi kognitiivinen linkki materiaaliin, mikä helpottaa heidän oppimistaan (Johnson & Johnson, 1997). Lopuksi roolileikin käyttö koulutuksen välineenä auttaa



harjoittelijoita muuttamaan käyttäytymistään ja käyttämään parhaita käytäntöjä tosielämässä (Beard ja muut, 1995).

Roolileikin kautta harjoittelijat voivat parantaa aktiivisen kuuntelemisen taitojaan, kun he voivat harjoitella opittuja tekniikoita. Roolileikkeihin osallistuessaan harjoittelijat soveltavat tietoaan tiettyyn ongelmaan, pohtivat asioita ja muiden näkemyksiä, havainnollistavat teoreettisten ideoiden merkitystä asettamalla ne todelliseen kontekstiin ja havainnollistavat päätöksenteon monimutkaisuutta (Pavey & Donoghue, 2003)

Aspegrenin (1999) kirjallisuuskatsaus siitä, kuinka lääketieteen opiskelija oppii parhaiten kommunikaatio- ja aktiivisen kuuntelun taitoja, paljasti, että kokemuksellinen harjoittelu, johon kuuluu roolileikkejä, tuotti paljon parempia tuloksia kuin yksisuuntainen opetus.

Aktiivinen kuuntelu ja mindfulness

Sekä aktiivinen kuunteleminen että mindfulness keskittyvät huomion ja nykyhetken suuntautumisen tärkeyteen (vastakohtana vastauksen harjoitteluun). Koska ne menevät käsitteellisesti päällekkäin, Shapiro ja Mariels (2013) ehdottivat, että tarkkaavaisen läsnäolon, joka vangitaan tarkkailevaan, tietoiseen toimintaan, tulisi ennustaa aktiivista kuuntelua, koska tietoinen huomio rohkaisee kuuntelijaa suuntautumaan toiseen henkilöön ja pysymään läsnä. Metakognitiivisena kykyä, joka vaikuttaa käyttäytymiseen distaalisesti, tietoinen huomio rohkaisee ihmisiä tunnistamaan paitsi oman affektiivisen tilansa nykyhetkessä, myös ohjaa heidät hetkellisiin kontekstuaalisiin ärsykkeisiin uteliaalla, avoimella ja hyväksyvällä tavalla (Bishop ja muut, 2004). Näiden mindfulness-ominaisuuksien pitäisi vaikuttaa aktiiviseen kuunteluun, mikä edellyttää, että henkilö ottaa huomioon kontekstuaaliset ärsykkeet ymmärtääkseen tietoa ja vastataksaan tehokkaasti toiselle henkilölle.

4.2. Aktiivisen kuuntelun osaamisen kehittämiseksi ehdotetut aktiviteetit

Tehtävä 1 – Tapaustutkimus: Amir, turvapaikanhakija

Tehtävän tyyppi: Tapaustutkimus – Roolin ottaminen – Kokeilut

Oppimistavoitteet:

Tämän tehtävän tarkoituksena on auttaa osallistujia uudelleensanoittamaan asiakkaan kertoman tarinan. Näin asiakas saa mahdollisuuden kuulla esittämänsä ongelman ja siihen liittyvät tunteet. Se auttaa myös harjoittajia tekemään yhteenvedon tehokkaasti. Kun osallistujat voivat toimia molemmissa rooleissa ja vertailla kokemuksiaan, he voivat nähdä, kuinka aktiivinen kuuntelu voi viedä ohjaustilannetta eteenpäin tehokkaasti.

Erityispiirteet: Ryhmätehtävä

Kesto: 1 tunti

Tarvittavat materiaalit: Skenaario ja huomioiden pohdintaa varten (saatavissa:

<https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-4-about/fi-toolkit-section-4-activity-1/>)



Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Tehtävä toteutetaan pienissä kolmen hengen ryhmissä. Jokaisessa ryhmässä on kolme roolia: asiakas, ohjaaja ja tarkkailija. Kaikille esitetään skenaario. Pyydä asiakkaan rooliin ottavia osallistujia (Amir) kuvailemaan yrityksiään löytää työtä ja ilmaisemaan vihansa, pettymyksensä ja luottamuksen puutteensa vastaanottavan maan työnantajia kohtaan, jotka eivät halua työllistää siirtolaisia. Osallistujat, jotka ovat ohjaajan roolissa, yrittävät auttaa asiakkaitaan ilmaisemaan ongelmansa ja rohkaisemaan heitä puhumaan, sekä ottamaan käyttöön mahdollisimman monia aktiivisen kuuntelun tekniikoita, kuten tiivistämistä, tutkimista, uudelleensoittamista jne. Tarkkailija tekee muistiinpanoja tekniikoista, joita ohjaaja käyttää helpottaakseen neuvontaprosessia.

Kaikki osallistujat pääsevät kaikkiin kolmeen rooliin.

Jokaisen roolileikin tulisi kestää noin 5-10 minuuttia. Jokaisen näistä lopussa osallistujat tekevät yhteenvedon siitä, kuinka hyvin ohjaaja on toteuttanut aktiivisen kuuntelun strategioita.

Kouluttaja voi valvoa roolipeliprosessia ja tarvittaessa puuttua asiaan auttaakseen osallistujia. Suomentajan huomautus: Kaikki skenaariot eivät välttämättä vastaa Suomen olosuhteita tai lainsäädäntöä. Tehtävän lopuksi kaikki osallistujat kokoontuvat pohtimaan kokemuksiaan.

Ohjeet: Lue annettu skenaario huolellisesti ja harjoittele aktiivisia kuuntelutekniikoita kouluttajasi ohjeiden mukaan.

Skenaario 1: Amir, turvapaikanhakija

Amirin, nuoren insinöörin, on löydettävä työtä. Mikäli hän ei onnistu pian, viranomaiset määräävät hänet lähtemään maasta. Amir on yrittänyt löytää työtä kahden kuukauden ajan tuloksetta, minkä johdosta hän on tullut yhä epätoivoisemmaksi. Riikan ohjaustapaamisessa hän osoittaa vihaa, pettymystä ja luottamuspulaa työnantajia kohtaan, jotka eivät halua palkata maahanmuuttajia yrityksiinsä. Hänestä tuntuu, että jokainen tässä maassa on vihamielinen ja ennakkoluuloinen häntä, maahanmuuttajaa, kohtaan.

Huomioita pohdiskelua varten: Kun aktiivisen kuuntelun osuus on suoritettu, jokainen ryhmä käyttää hetken tarkistaakseen, kuinka lähellä ohjaaja oli sitä mitä asiakas sanoi ja tarvitsi. Seuraavaksi he tarkastelevat, mitä seuraavista aktiivisen kuuntelun keinoista ohjaajat kokeilivat ja kuinka hyvin he osoittivat ne. Sitten osallistujat vaihtavat rooleja ja toistavat harjoitteen. Kun kaikki osallistujat ovat suorittaneet roolipeliharjoituksensa, he voivat kertoa, mitä ovat saavuttaneet tämän harjoituksen avulla.

Aktiivisen kuuntelun keinot:

Luottamuksen rakentaminen ja suhteen luominen

Huolen osoittaminen

Lyhyt suullinen vahvistus

Avointen kysymysten esittäminen



Tarkentavien kysymysten esittäminen
Parafraasointi – uudelleensanoittaminen
Tuomitsemisesta pidättäytyminen
Toistaminen
Tiivistäminen
Reflektointi
Palautteen antaminen
Tukeminen
Käsitysten tarkastaminen
Vastaavien tilanteiden paljastaminen

Tehtävä 2 – Selventävät vs. tutkivat kysymykset

Tehtävän tyyppi: Kokemuksellinen harjoitus

Oppimistavoitteet:

Tämän harjoituksen tarkoituksena on saada osallistujat huomaamaan ero tutkivien ja selventävien kysymysten välillä ja näkemään käytännössä, kuinka nämä kysymykset rohkaisevat asiakasta puhumaan tapahtumista ja tunteista, joita hänen ei olisi muuten helppo ilmaista. Näiden avulla asiakas pystyy määrittelemään ongelmien syyt ja löytämään niihin ratkaisuja, koska hänet saatetaan pohtimaan syvällisesti vaikeita asioita tarkemmin ja selkeämmin.

Erityispiirteet: Tehtävän voi tehdä yksin, mutta se toimii paremmin ryhmässä. Osallistujat voivat luokitella kysymystyyppit yksin tai pienryhmissä ja palata sitten isoon ryhmään pohtimaan kokemuksiaan tehtävästä.

Kesto: 30 minuuttia

Tarvittava materiaali: Kysymyslista (saatavissa: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-4-about/fi-toolkit-section-4-activity-2/>)

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Aluksi muistuta osallistujia selventävien ja tutkivien kysymysten eroista ja kerro sitten heille, että heille annetaan kysymyslista, jonka kysymykset heidän on luokiteltava kahteen ryhmään: tutkiviin ja selventäviin kysymyksiin. He voivat tehdä sen yksin tai pienryhmissä (2-3 henkilöä). Kun he ovat saaneet tehtävän valmiiksi, he palaavat ryhmään pohtimaan kokemuksiaan.



Lisävinkki: Ryhmätehtävänä tehden, harjoittelijat voivat myös äänestää vihreillä ja punaisilla papereilla.

Ohjeet:

Valitse seuraavassa harjoituksessa, onko kysymys selventävä* vai tutkiva**.

***Selventävät** kysymykset ovat yksinkertaisia faktakysymyksiä. Ne selventävät ongelmaa tai dilemmaa. Niihin vastataan lyhyesti ja faktuaalisesti, eivätkä ne anna ihmiselle ajattelemisen aihetta. Selventävän ja tutkailevan kysymyksen voi erottaa toisistaan siten, että selventävään kysymykseen vastatakseen asiakkaan ei tarvitse miettiä etukäteen.

****Tutkivat kysymykset** ovat avoimia kysymyksiä, joiden tarkoituksena on saada asiakas pohtimaan asiaa syvällisemmin. Jos tutkivalla kysymyksellä ei ole tätä vaikutusta, sitä voidaan pitää ohjaajan antamana neuvona tai suosituksena: esimerkiksi: Eikö sinun mielestäsi pitäisi...

Hyvän tutkivan kysymyksen tulisi mahdollistaa useita vastauksia, antaa asiakkaalle mahdollisuus ratkaista ongelma tai dilemma ja stimuloida refleктоivaa ajattelua.

Kysymyksiä

Onko opinnoissasi jotain, josta pidät erityisen paljon? T

Onko sinulla kämpäkaveria? S

Miten valitsit juuri tämän alan? T

Oletko tyytyväinen siihen, mitä opiskelet? Miksi? T

Missä aineessa menestyit parhaiten tänä vuonna? S

Oletko huolissasi jostain tällä hetkellä? T

Miltä sinusta tuntuu, kun osallistut tenttiin? S

Kuinka kauan olet opiskellut kyseisessä oppilaitoksessa? S

Monennellako vuosikurssilla olet? S

Onko sinulla veljiä tai sisaria? S

Kuinka paljon opiskelet viikossa? S

Jakaisitko ongelman vanhempiesi kanssa? Miksi? T

Mitä harrastat? S



Voisitko kuvailla minulle rutiininomaista opiskelupäivääsi? T

Millainen haluaisit tulla lukion päätyttyä? Mitä suunnitelmia sinulla on valmistumisen jälkeen? T

Voisitko kertoa minulle enemmän suhteesta vanhempiisi? T

Miten kuvailisit suhdettasi perheeseesi? T

Kuvittele, että oppilaitoksessasi oli laatikko, johon jokainen opiskelija voisi laittaa paperin, jossa on kuvattu kirjallisesti yksi oppilaitosta koskeva valitus. Mikä olisi sinun? T

Voitko ajatella mahdollisia ratkaisuja valituksessasi olevan ongelman poistamiseksi? T

Mikä on äitisi ammatti? S

Mikä on isäsi ammatti? S

Mitä koulua kävit? S

Missä asuit perheesi kanssa ennen yliopistoon menoa? S

Oletko koskaan keskustellut tutorin kanssa jostain sinua askarruttavasta asiasta? S

Onko sinulla taskurahaa? S

Onko sinulle tapahtunut jotain, jonka muuttaisit, jos voisit? T

Oletko tyytyväinen suoritukseesi opiskelijana? Onko jotain mitä haluaisit muuttaa? T

Onko sinulla ystäviä oppilaitoksessasi? S

Millaista tietoa jakaisit heidän kanssaan? T

Kuka on paras ystäväsi? S

Pidätkö yhteyttä koulukavereihisi? S

Mitä eniten pelkää tapahtuvaksi, jos tilanne pysyy ennallaan? T

Oletko koskaan ollut töissä? S

Haluaisitko osa-aikatyön korkeakoulussa? S

Kerro lisää lapsuudestasi. Kerro tapaus, jonka muistat nostalgialla? Entä nolona hetkenä? T

Onko jokin asia, mikä ärsyttää sinua oppilaitosympäristössäsi? Miksi? T

Onko sinulla tyttöystävää? S

Reflektiokysymykset:

- Kuinka helppo tämä tehtävä oli?



- Oliko sinulla vaikeuksia erottaa tutkivat ja selventävät kysymykset toisistaan?
- Mitä opit?

Tehtävä 3 – Roolileikkiä kysymyksiin, pohdintoihin ja parafraseihin

Tehtävän tyyppi: Roolileikki

Oppimistavoitteet:

Tämän tehtävän tarkoituksena on auttaa osallistujia käyttämään selventäviä ja avoimia kysymyksiä ohjaustilanteissa todellisten tapauskuvausten kautta. Osallistujat kokevat omakohtaisesti, mikä vaikutus edellä mainitulla on neuvontaprosessissa ja huomaavat sen vaikeudet. He myös oppivat refleктоimaan ja parafraasoimaan tehokkaasti, koska he saavat palautetta muilta osallistujilta.

Erityispiirteet: Ryhmätehtävä (parityöskentely)

Kesto: 45 minuuttia

Tarvittava materiaali: 4 lausuntoa (saatavissa: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-4-about/fi-toolkit-section-4-activity-3/>)

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Järjestä osallistujat pareittain ja anna heille 4 lausumaa ja kerro heille, että nämä lausumat perustuvat aitoihin tosielämän tapahtumiin. Kehota heidät sitten ottamaan ohjaajan ja asiakkaan roolit. Molemmat heistä saavat 2 lausumaa ohjaajana toimimiseen ja 2 asiakkaana toimimiseen. Ohjaajien tulee ottaa käyttöön tiettyjä aktiivisen kuuntelun tekniikoita seuraavasti:

1. Selventävä kysymys jokaiselle väitteelle
2. Kaksi avointa kysymystä, jotka rohkaisevat asiakasta avautumaan ja antamaan tietoa (heidän on näytettävä roolia dialogissa)
3. Käyttää reflektiota ja parafrasia (uudelleensoittamista) huomioiden asiakkaiden sanoman sisällön sekä heidän ilmaisemansa tunteet.

Kun osallistujat ovat lopettaneet roolileikin, he palaavat ryhmään jakamaan kokemuksiaan muiden osallistujien kanssa.

Ohjeet:

Saat 4 aitoa asiakkaiden antamaa lausumaa. Lue ne ja työskentele sitten pareittain. Molemmat saavat 2 lausuntoa ohjaajana toimimiseen ja 2 asiakkaana toimimiseen. Jokaisessa tapauksessa ohjaajan tulee:

- a. Tehdä jokaiseen väitteeseen onnistunut selventävä kysymys
 - b. Tehdä kaksi avointa kysymystä, jotka rohkaisevat asiakasta avautumaan ja antamaan tietoa. Näytelkää dialogi.
4. Aktivoida refleктоiva kuuntelunsa: käytä reflektiota ja parafrasia (uudelleensoittamista) huomioiden asiakkaiden sanoman sisällön sekä heidän ilmaisemansa tunteet.



Lausumat:

1. Olen jumissa opintojeni kanssa. Käyn joka päivä ulkona ystäväni kanssa. Jätän myös luentoja väliin tarkoituksella.
2. Olen vihainen äidilleni. Hän ei hyväksy minua. Hän ei koskaan kommentoi edistymistäni tai arvosanojani, eikä edes silloin, kun voitin urheilussa mitalin. Mutta pikkuveljeäni hän kehuu aina!
3. Minulla on intohimo lentopalloon ja olen hyvä vieraisissa kielissä, mutta en halua kieliä urapoluksi toisin kuin vanhempani. Haluan panostaa urheilu-uraani.
4. En halua tehdä mitään. En välitä tulevaisuudesta. Ei ole mitään mistä pidän.

Reflektiokysymykset:

- Kohtasitko vaikeuksia roolipelitilanteissa ja mitä ne olivat (ohjaajana tai asiakkaana)?
- Onko jotain, jonka olisit voinut tehdä paremmin, jos sinulla olisi ollut mahdollisuus tai muita tekniikoita/vastauksia, joita voisit käyttää?
- Mitä tunteita sinulla oli prosessin aikana?

Tehtävä 4 – emotionaalisten tarpeiden pohtiminen ja parafrasointi

Tehtävän tyyppi: Roolileikki

Oppimistavoitteet: Tämän tehtävän tavoitteena on auttaa sinua harjoittelemaan parafrasointia ja refleктоimaan asiakkaan sanomisten lisäksi hänen tunteitaan, ilmeitä, kehon kieltä, ryhtiä ja äänensävyä. Parafrasointi on avainasemassa keskinäisen luottamuksen rakentamisessa ja neuvonnassa käsiteltävien asioiden paljastamisessa. Asiakas saa ohjaan suusta kuulla, mitä hän on ensin itse ilmaissut ja tämä auttaa häntä ymmärtämään paremmin tilannettaan ja tarpeitaan realistiselta pohjalta

Erytyspiirteet: Ryhmätehtävä (vähintään kaksi henkilöä - pareittain)

Kesto: 45 minuuttia

Tarvittava materiaali: 14 lausumaa (saatavissa: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-4-about/fi-toolkit-section-4-activity-4/>)

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Jaa osallistujat pareittain ja anna heille 14 lausumaa. Molemmat parista pääsevät sekä asiakkaan (ilmaisee lausumat yksitellen), että ohjaajan rooliin. Ohjaaja parafrasoi, eli kertoo omin sanoin asiakkaalta juuri kuulemansa, keskittyen ilmaistuun tunteeseen kussakin tapauksessa. Molemmat osapuolet toimivat 7 lausumassa ohjaajana ja 7 lausumassa asiakkaana, jotta kaikki lausumat tulevat käytyä läpi.

Kun roolileikki päättyy, pyydä kaikki osallistujat yhteen ryhmään jakamaan kokemuksensa.

Ohjeet: Toinen on asiakas ja ilmaisee annetut lausumat yksitellen. Toinen osapuoli on ohjaaja ja yrittää parafrasoida, eli kertoa asiakkaan sanoman omin sanoin ja näin osoittaa refleктоivansa asiakkaan ilmaisemaa tunnetta. Vaihtakaa rooleja (molemmat toimivat 7 väitteessä ohjaajana ja 7 väitteessä asiakkaana).



Esimerkikki:

Asiakas: Hän sanoi minulle auttavansa minua, mutta ei auttanutkaan. Hän valehteli minulle.

Ohjaaja: Tunnet olosi petetyksi, koska ystäväsi rikkoi lupauksensa auttaa sinua.

Lausumat:

- 1) Isäni vähättelee minua jatkuvasti. Vihaan häntä.
- 2) Kuulin äitini sanovan, että hän toivoo, etten olisi koskaan syntynyt.
- 3) Ystäväni levitti huhua, että vein hänen poikaystävänsä. En kestä sitä.
- 4) Kollegani syyttää minua asioista, joita en ole koskaan tehnyt.
- 5) Esittelin esseetäni kollegoilleni. Pomo tuli sisään ja jäädyn.
- 6) Vaimoni kertoi minulle, että olin pettymys hänen elämässään. Halusin vajota maan alle.
- 7) Sain huonon arvosanan ja äitini sanoi odottavansa minulta enemmän. Minä poistuin paikalta.
- 8) Pomon sanoi, että saisin ylennyksen kaikkien edessä. Nyt hän kuitenkin vain jättää minut huomioimatta. Ylennys annettiin nuoremmalle kollegalle, jolla oli paljon vähemmän työkokemusta.
- 9) En tiedä, mihin mille alalle hakisin. Pidän fysiikasta, mutta haluaisin myös lääkäriksi.
- 10) Olen asunut maassa 7 vuotta, mutta minua pidetään yhä ulkomaalaisena. Pomo antaa jatkuvasti ylennyksiä minua huonommille oman maalaisilleen. Pitäisikö minun erota vai pyytää kohteliaasti lisää vastuuta nykyisessä työssäni?
- 11) Sain potkut. Olen 48-vuotias enkä tule enää saamaan töitä.
- 12) En tunne ketään tässä kaupungissa, josta mieheni löysi työpaikan kuukausi sitten.
- 13) En pidä työstäni. Kaikki on pelkkää rutiinia.
- 14) Kukaan ei puhu minulle luokassa ja kuulin jonkun kuiskaavan, että he eivät pidä minusta.

Reflektiokysymykset:

- Onnistuitko refleктоimaan asiakkaasi ilmaisuja oikein?
- Koitko asiakkaana, että ohjaaja onnistui ilmaisemaan tunteitasi ja sanojasi tarkasti?
- Mitä tunteita sinulla on prosessin aikana?

Tehtävä 5: Sanatarkkakuuntelu

Tehtävän tyyppi: Kokemuksellinen harjoitus

Oppimistavoitteet:

Osallistujien odotetaan oppivan kuuntelemaan toisen puheesta jokainen sana. Heidän on kuunneltava niin, että kaikki puhujan antama tieto on kuulijan saatavilla juuri sellaisena kuin



se on, ilman olettamuksia. Tämä harjoitus auttaa osallistujaa olemaan tarkkana muita kuunnellessaan.

Erityispiirteet: Ryhmätehtävä (parityöskentely)

Kesto: 45 minuuttia

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Kehota osallistujia työskentelemään pareittain ja kerro heille tehtävän ohjeistus. Molempien osallistujien tulee toimia kummassakin roolissa (kuuntelija ja puhuja).

Kun molemmat osallistujat ovat suorittaneet tehtävän, he palaavat ryhmään pohtimaan kokemuksiaan.

Ohjeet:

Työskennellään pareittain. Toinen on puhuja ja toinen kuuntelija. Voit aloittaa keskustelun sinulle merkityksellisestä aiheesta (huono kokemus, välikohtaus, joka sisältää emotionaalista jännitystä jne.). Kuuntelijan tulee keskittyä siihen, mitä puhuja sanoo, arvostelematta tai tuomitsematta. Puhuja sanoo kaksi lyhyttä lausetta, jotka muodostavat kokonaisuuden. Kuuntelija toistaa lauseet sanatarkasti lisäämättä tai poistamatta puheesta mitään. Sitten puhuja muodostaa 5 lauseen puheen ja kuuntelija toistaa ne sanatarkasti.

Sen jälkeen vaihdetaan rooleja ja prosessi alkaa alusta. Roolileikin lopuksi pohtikaa, mitä opitte vastaanottamalla toisen henkilön puheen sanatarkasti.

Reflektiokysymykset:

- Mitä asioita huomasit tätä tehtävää tehdessäsi?
- Mitä opit tästä tehtävästä?
- Miten tämä tehtävä sujui?
- Onnistuitko toistamaan kaiken sanatarkasti?
- Miltä sinusta tuntui puhujana, kun kuulit omia ajatuksiasi kuuntelijalta?

Tehtävä 6 – Dilemman uudelleenmuotoilu

Tehtävän tyyppi: Roolileikki

Oppimistavoitteet:

Tämän tehtävän tarkoituksena on tuoda ohjaajille taitoja reflektoida tehokkaasti asiakkaan dilemmaa mahdollisimman selkeästi ja avoimesti. Tämän tekniikan avulla asiakas voi punnita kunkin vaihtoehdon etuja ja haittoja ennen päätöksentekoa, ajattelemalla mahdollisia tuloksia loogisella ja tietoisella tavalla. Näin asiakas tuntee hallitsevansa tilanteen paljon paremmin.

Erityispiirteet: Ryhmätehtävä (parityöskentely)

Kesto: 30 minuuttia



Tarvittava materiaali: 6 väittämää (saatavissa: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-4-about/fi-toolkit-section-4-activity-6/>)

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Järjestä osallistujat pareittain ja anna heille kuusi väittämää. Kerro, että molemmat ottavat vuorollaan asiakkaan roolin (ilmaisee lausunnot yksitellen) ja ohjaajan roolin (harjoittelee reflektointia ja yrittää muotoilla asiakkaan dilemman uudelleen). Kummankin osallistujan on valittava 3 väittämää (eri väittämät kuin parinsa), jotka esittävät asiakkaan roolissa.

Kun roolileikki päättyy, pyydä kaikki osallistujat samaan ryhmään jakamaan kokemuksensa.

Ohjeet: Ota asiakkaan rooli ja ilmaise annetut väittämät yksitellen. Parisi ottaa ohjaajan roolin ja yrittää saada sinut eroon dilemmastasi muotoilemalla sen uudelleen niin, että ajattelet vaihtoehtoja avoimesti. Käykää dialogia. Sitten vaihtakaa rooleja (molemmille tulee kolme väittämää asiakkaana ja kolme ohjaajana).

Esimerkki:

Asiakas: "En ole varma, pitäisikö minun lähteä suorittamaan jatkotutkintoa vai ottaa vastaan perustutkintooni liittyvä työpaikka."

Ohjaaja: "Jos olen ymmärtänyt oikein, dilemmasasi on se, haluatko mieluummin suorittaa maisterintutkinnon vai tehdä suorittamiisi opintoihin liittyvää työtä."

Väittämät

- 1) Olen asunut maassa 7 vuotta, mutta silti minua pidetään ulkomaalaisena. Pomo antaa jatkuvasti ylennyksiä minua huonommille oman maalaisilleen. Pitäisikö minun erota vai pyytää kohteliaasti lisää vastuuta nykyisessä työssäni?
- 2) Ulkomailla opiskelu avaisi näköalojeni ja tulevaisuuden uranäkymiäni, mutta se on melko kallista.
- 3) Muuttaminen yhteen poikaystäväni kanssa säästäisi rahaa, mutta silloin en voisi keskittyä niin paljon opiskeluun.
- 4) Työstä eroaminen pelastaisi minut rutiinilta, mutta en tiedä löytäisinkö pian mitään motivoivampaa ja haastavampaa.
- 5) Minulla on vakituinen työ kohtuullisella palkalla. Yksinyrittäjäksi ryhtyminen ei olisi minulle suuri riski, koska tunnen alan, mutta silloin tulot eivät olisi yhtä vakaat.
- 6) En tunne itseäni tarpeeksi hyväksi edetäkseni tällä uralla. En tiedä pitäisikö etsiä muuta vastaavaa työtä vai ilmoittautua johonkin alaan liittyvään koulutukseen?

Reflektiokysymykset:

- Onnistuitko muotoilemaan asiakkaasi dilemman uudelleen?
- Miltä prosessi sinusta tuntui?



Tehtävä 7 – Motivoivat haastattelukysymykset

Tehtävän tyyppi: Roolileikki

Oppimistavoitteet:

Tämän parafraasointiharjoituksen tarkoituksena ei ole vain muotoilla sanottua onnistuneesti uudelleen, vaan myös motivoida asiakasta lisää paljastamaan, mikä häntä vaivaa ja mitkä ovat hänen tunteensa tähän asiaan liittyen. Rohkaisemalla asiakasta puhumaan, häntä autetaan tekemään tietoinen päätös siitä, mikä toiminta tai toimintasuunnitelma sopii hänelle parhaiten, sekä ratkaisemaan mahdollisia dilemmoja tai hankalia päätöksiä.

Erityispiirteet: Tehtävän voi tehdä yksin, mutta se toimii paremmin paritehtävänä.

Kesto: 45 minuuttia

Tarvittavat materiaalit: 10 väittämää (saatavissa: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-4-about/fi-toolkit-section-4-activity-7/>)

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Yksilötehtävänä: Ilmoita osallistujille, että heille annetaan 10 väittämää, joiden sisältö on muotoiltava uudelleen motivoivan haastattelukysymyksen avulla. Tehtävän tehtyään, osallistujat palaavat ryhmään pohtimaan kokemuksiaan.

Paritehtävänä: Järjestä osallistujat pareittain ja anna heille 10 väittämää, joita heidän on roolileikittävä (ohjaaja ja asiakas). Ilmoita heille, että kummankin on päästävä molempiin rooleihin. Tehtävässä harjoitellaan väittämän sisällön uudelleen sanoittamista käyttämällä motivoivaa haastattelukysymystä. Kukin osallistuja valitsee 5 väittämää (eri väittämät kuin parillaan), joissa toimii ohjaajana. Kun roolileikki päättyy, pyydä kaikki osallistujat samaan ryhmään jakamaan kokemuksensa.

Ohjeet:

Lue huolellisesti jokainen väittämä ja yritä uudelleenmuotoilla sen sisältö kirjoittamalla motivoiva haastattelukysymys.

Jos työskentelet pareittain, ota asiakkaan rooli ja ilmaise annetut lausunnot yksitellen. Parisi ottaa ohjaajan roolin ja yrittää motivoivan haastattelukysymyksen avulla uudelleenmuotoilla sinun (asiakkaana) viestimääsi. Vaihtakaa rooleja (molemmat toimivat viidessä väittämässä ohjaajana).

ESIMERKKI: Asiakas: ”Haluaisin päästä korkeampaan asemaan organisaatiossani.”

Ohjaaja: ”Tarkoitatko, että haluaisit lisää vastuuta?”

Väittämät

1) Tunnen oloni epävarmaksi, työskennellessäni yksinyrittäjänä, koska tuloni eivät ole tasaiset.



- 2) En tiedä selviätkö, jos otan vastaan tämän työtarjouksen, jossa minun tulisi saavuttaa vaativampi - melkein tuplamyynnitavoite.
- 3) Kumpikaan vaihtoehto ei tyydytä minua. Täytyy etsiä jotain uutta.
- 4) Rahoituksen opiskelu sulkee minut toimistotyöhön ja minä pidän matkustamisesta
- 5) Valmistumisen jälkeen työskentely on erittäin hyvä vaihtoehto, mutta minulla on oppimisen jano.
- 6) Sanotaan, että sihteerin työlle ei ole enää niin paljon kysyntää. Mutta siinä olen taitava.
- 7) Haluan perustaa oman perheen, mutta en tienaa tarpeeksi siihen ryhtyäkseni.
- 8) Avioero aiheuttaisi minulle liikaa taloudellisia vaikeuksia.
- 9) En halua mennä töihin. Olen tylsistynyt.
- 10) En pidä mistään. En tiedä mitä opiskella.

Reflektiokysymykset:

- Onnistuitko tekemään oikeat motivoivat haastattelukysymykset?
- Oliko kaikille helppoa löytää oikeat kysymykset?
- Asiakkaan roolissa, tuntuiko sinusta, että ohjaaja käytti oikeita kysymyksiä?
- Miltä prosessi sinusta tuntui?

Tehtävä 8 - Harhaanjohtava ohjaaja

Tehtävän tyyppi: Roolileikki

Oppimistavoitteet:

Tämän tehtävän tarkoituksena on nostaa esiin yleisiä virheitä, joita ohjaaja voi tehdä kuunnellessaan asiakkaansa elämäntarinaa ohjaustapaamisessa. Se myös osoittaa, kuinka nämä virheet vaikuttavat asiakkaan asenteeseen, hänen tunteisiinsa ja ohjaajan ja asiakkaan väliseen suhteeseen ylipäätään.

Erytyspiirteet: Ryhmätehtävä (vähintään 3 henkilöä - yksi on ohjaaja, yksi asiakas ja yksi fasilitaattori)

Kesto: 40 minuuttia

Hyödyllisiä huomioita kouluttajalle: Tämä on roolipelitehtävä, jossa sinun tulee ohjata osallistujia esiintymään käsikirjoituksen mukaan. Sinun tulee ohjata keskustelua asiakkaan ja ohjaajan välillä seuraavan käsikirjoituksen mukaisesti:

- Asiakas ajattelee uraan liittyvää ongelmaa. Hänen tulee yrittää olla mahdollisimman konkreettinen siinä, mitä hän kertoo. Hän alkaa kertoa tarinaansa ja kuvaila myös tunteita.
- Ohjaaja keskeyttää ja kysyy.



- Asiakas jatkaa kertomista.
- Ohjaaja vaihtaa yhtäkkiä keskustelun aihetta
- Asiakas yrittää ohjata keskustelua siihen, mikä häntä askarruttaa
- Ohjaajaa näyttää häiritsevän jokin muu: hänen kellonsa, paperinsa, jokin, mikä on meneillään
- Asiakas jatkaa puhumista ja ilmaisee tunteensa ongelmastaan
- Ohjaaja keskeyttää hänet ja päättää hänen lauseensa.
- Asiakas yrittää ymmällään jatkaa tarinaansa.

Reflektiokysymykset:

- Ohjaajan roolissa olleet: Miltä asiakkaasta pitäisi tuntua?
- Asiakkaan roolissa olleet: Mitä pidit ohjaajan asenteesta ja pystyitkö ilmaisemaan itseäsi?

Tehtävä 9: Kehonkieli

Tehtävän tyyppi: Roolileikki

Oppimistavoitteet:

Tämän tehtävän tavoitteena on tuoda esiin non-verbaalisten toimien merkitys neuvontaprosessissa. Osallistujat keskittyvät kehonkieleen ja siihen, kuinka non-verbaalit eleet voivat vaikuttaa neuvontaprosessiin.

Erityispiirteet: Ryhmätoiminta (roolipeliin tarvitaan vähintään 2 henkilöä ja kolmas tarkkailijaksi)

Kesto: 40 minuuttia

Hyödyllisiä ohjeita kouluttajalle:

Toiminta toteutetaan pienryhmissä (3 henkilöä). Osallistujat jaetaan kolmeen rooliin: asiakkaat, ohjaajat ja tarkkailijat. Esitä heille toiminnan ohjeet seuraavasti: Asiakas kertoo kokemuksen, jonka hän haluaa jakaa. Ohjaaja tekee parhaansa rohkaistakseen asiakasta äänillä, kehonkielellä, ilmeillä ja eleillä, mutta lausumatta oikeita sanoja. Tarkkailija kirjoittaa muistiin molempien osallistujien reaktiot. Tämä kestää noin 5 minuuttia. Sitten he vaihtavat rooleja. Kaikki osallistujat pääsevät kaikkiin kolmeen rooliin. Roolileikin päätyttyä he tulevat yhteen ryhmään keskustelemaan muiden osallistujien kanssa.

Ohjeet: Menkää kolmen hengen ryhmiin (roolit: asiakas, ohjaaja ja tarkkailija). Asiakkaana tuo mieleen kokemus, jonka haluat jakaa. Ohjaajana yritä parhaasi mukaan rohkaista asiakasta äänillä, kehonkielellä, ilmeillä ja eleillä, mutta ilman oikeita sanoja. Tarkkailijana kirjoita ylös kaikki hyödylliset havainnot, jotka voivat edesauttaa neuvontaprosessia. Roolileikki kestää 5 minuuttia. Vaihda sitten rooleja. Kaikki osallistujat pääsevät kaikkiin kolmeen rooliin.



Reflektiokysymykset:

- Mitä huomasit tämän toiminnan jälkeen?
- Kuinka hyödyllisiä non-verbaalit toimet olivat neuvontaprosessissa?
- Mitkä niistä olivat tehokkaimpia?

4.3. Itsearviointiharjoitukset

Seuraavat monivalintakysymykset auttavat sinua pohtimaan osion opetusmateriaalia ja arvioimaan ymmärrystäsi asiaan liittyvistä peruskäsitteistä ja teoreettisesta taustasta. (5 kysymystä jokaisessa osiossa)

Kysymys 1

Mitä aktiivisen kuuntelun taidot ovat?

1. jonkun auttamista puhumaan muiden edessä
2. puhujan kuulemista vastaanottamatta heidän viestiään
3. kykyä kuunnella useampaa kuin yhtä henkilöä samanaikaisesti
4. keskittymistä täysin puhujaan, hänen viestinsä ymmärtämistä, ja hänelle harkitsevasti vastaamista

Kysymys 2

Mitä yhteistä on aktiivisella kuuntelulla ja mindfulnessilla?

1. Ne ovat tekniikoita rentoutumiseen
2. Ne keskittyvät huomioon ja nykyhetkeen orientoitumiseen
3. Ne tarvitsevat enemmän kuin 2 henkilöä ollakseen tehokkaita
4. Ne suuntautuvat mukana olevien henkilöiden tulevaisuuteen

Kysymys 3

Mikä seuraavista on nonverbaalinen aktiivisen kuuntelun tekniikka?

1. parafraasointi
2. tutkivat kysymykset
3. reflektointi
4. katsekontakti

Kysymys 4

Valitse oikein/väärin

Joskus on välttämätöntä teeskennellä ymmärtäneensä henkilöä tai hänen sanomaansa, vaikka et olisi sitä ymmärtänyt, jotta kuunteleminen onnistuu.

Oikein

Väärin

Kysymys 5

Aktiivinen kuuntelu koostuu:



1. viesteihin osallistumisesta, niiden ymmärtämisestä ja tulkitsemisesta
2. olemisesta motivoitunut ja energinen huolehtiakseen toisesta henkilöstä
3. sanallisesta ja ei-sanallisesta osoittamisesta, että viesti on vastaanotettu ja ymmärretty
4. kaikesta yllä olevasta



4.4. Lisäaineistoa ja lähteet

The power of listening [Kuuntelun voima, video saatavilla vain englanninkielisenä] :

<https://www.youtube.com/watch?v=saXfavo1OQo>

5 ways to listen [5 tapaa kuunnella, video saatavilla vain englanninkielisenä]:

<https://www.youtube.com/watch?v=cSohjIYQI2A>

Lähteet

Aspegren, K. (1999). BEME Guide No. 2: Teaching and learning communication skills in medicine-a review with quality grading of articles. *Medical Teacher*, 21(6), 563-570.

Barrett-Lennard, G. T. (1962). Dimensions of therapist response as causal factors in therapeutic change. *Psychological Monographs*, 76, 1–36.

Beard, R.L., Salas, E., & Prince, C. (1995). Enhancing transfer of training: Using role-play to foster teamwork in the cockpit. *The International Journal of Aviation Psychology*, 5(2), 131-143.

Bishop, S., Lau, M., Shapiro, S., Carlson, L. & Anderson, N. & Carmody, J. (2004) Mindfulness: A proposed operational definition. *Clinical Psychology Science and Practice*, 9 (3), 76-80. doi: 10.1093/clipsy/bhp077

Bodie, G. D. (2011). The understudied nature of listening in interpersonal communication: Introduction to a special issue. *International Journal of Listening*, 25, 1-9. doi: 10.1080/10904018.2011.536462

Bodie, G. D., & Jones, S. M. (2012). The nature of supportive listening II: The role of verbal person centeredness and nonverbal immediacy. *Western Journal of Communication*, 76, 250-269. doi: 10.1080/10570314.2011.651255

Bodie, G. D., Vickery, A., & Gearhart, C. G. (2013). The nature of supportive listening I: Exploring the relationship between supportive listeners and supportive people. *International Journal of Listening*, 27, 39-49. doi: 10.1080/10904018.2013.732408

Bodie, G. D., Jones, S. M., Vickery, A. J., Hatcher, L., & Cannava, K. (2014). Examining the construct validity of enacted support: A multitrait-multimethod analysis of four perspectives for judging immediacy and listening behaviors. *Communication Monographs*, 80, 495-523. doi: 10.1080/03637751.2014.957223

Budden, J. (2006). *Role play*. UK, London: BBC.

Byrne, D. (1986). *Teaching oral English: longman handbooks for English teachers*. Singapore: Longman Group, 1986.

Cramer, S. F. (1998). *Collaboration: A success strategy for special educators*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.



- Egan, G. (1998). *The skilled helper: A problem-management approach to helping* (6th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Gearhart, C., & Bodie, G. D. (2011). Active-empathic listening as a general social skill: Evidence from bivariate and canonical correlations. *Communication Reports*, 24, 86-98. doi: 10.1080/08934215.2011.610731
- Gordon, T. (2003) *Teacher effectiveness training*. New York: Three Rivers Press.
- Griffin, E. (2006). *A first look at communication theory* (6th ed.). McGraw-Hill.
- Grohol, J. (2020). Become a Better Listener: Active Listening. *Psych Central*. Retrieved on November 19, 2020, from <https://psychcentral.com/lib/become-a-better-listener-active-listening/>
- Jefferson, G. (2002). Is “no” an acknowledgment token? Comparing American and British uses of (+)/(/) tokens. *Journal of Pragmatics* 34, 1345–1383.
- Johnson, S. M. (2008). *Emotionally focused couple therapy*. In A. S. Gurman (Ed.), *Clinical handbook of couple therapy* (p. 107–137). The Guilford Press.
- Johnson, D.W. & Johnson, F.P. (1997). *Joining Together: Group Theory and Group Skills*, 6th ed. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Kikusi, T., Winslow, J., & Mori, Y. (2006). Social buffering: Relief from stress and anxiety. *Philosophical Transactions of the Royal Society B*, 361, 2215–2228.
- Meier, S. T., & Davis, S. R. (1997). *The elements of counseling* (3rd ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Ladousse, G. (1995). *Role play*. New York: Oxford University Press.
- Larson, L. M., & Daniels, J. A. (1998). Review of the counseling self-efficacy literature. *The Counseling Psychologist*, 26(2), 179–218. <https://doi.org/10.1177/0011000098262001>
- McLeod, J., & McLeod, J. (2011). *Counselling skills: A practical guide for practitioners and helping professionals*. Maidenhead: Open University Press.
- Natiello, P. (2001). *The Person-Centred Approach: A passionate presence*. Ross-on-Wye, UK: PCCSBooks.
- Nelson-Jones, R. (2012). *Introduction to Counselling Skills*. LA: Sage Publications Ltd.
- Nelson-Jones, R. (2013). *Practical Counselling and Helping Skills*. LA: Sage Publications Ltd.
- Norton R. W. & Pettegrew, L. S. (1979). Attentiveness as a style of communication: a structural analysis. *Communication Monographs*, 1979; 46:13–26.
- Pavey J. and Donoghue D. (2003) *The use of role play and VLEs in teaching Environmental Management*, PLANET, 10, 7-10



- Rao, D. & Stupans, I. (2012). Exploring the potential of role play in higher education: development of a typology and teacher guidelines. *Innovations in Education and Teaching International*, 49(4), 427-436.
- Rogers C. R. (1951). *Client-Centered Therapy*. Boston: Houghton-Mifflin
- Rogers, C. R. (1995b). *A way of being*. Boston: Houghton Mifflin. [Original work published 1980]
- Rogers, C., & Farson, R. (1987). Excerpt from *Communicating in Business Today*, R.G. Newman, M.A. Danzinger, M. Cohen (eds), D.C. Heath & Company.
- Schegloff, E. (1982), "Discourse as an interactional achievement: some uses of 'uh huh' and other things that come between sentences", *In Analyzing Discourse: Text and Talk (Deborah Tannen, ed.)*, Washington, D.C., Georgetown University Press, pp. 71–93.
- Shapiro, S. L., & Mariels, T.R. (2013). Mindfulness: Cultivating mindfulness through listening. In J.J. Froh & Parks (Eds.), *Activities for teaching positive psychology: A guide for instructor* (pp. 99-103). Washington, DC: American Psychological Association. Doi: 10.1037/140
- Smaby, M. & Maddux, C. (2011). *Basic and advanced counseling skills*. Belmont, Calif.: Brooks/Cole, Cengage Learning.
- Sogunro, O.A. (2004). Efficacy of role-playing pedagogy in training leaders: Some reflections. *Journal of Management Development*, 23(4), 355-371.
- Turnbull, A., & Turnbull, H. (1990). *Families, professionals, and exceptionality: A special partnership* (2nd ed.). New York: Merrill.
- Weger, H. J.; Castle, G. R. & Emmett, M. C. (2010). "Active Listening in Peer Interviews: The Influence of Message Paraphrasing on Perceptions of Listening Skill". *The International Journal of Listening*, 24, 34-39.



Osio 5: Yhteistyö

Lyhyt kuvaus

Tavoitteena on lisätä osallistujien kykyä hoitaa suhteita tehokkaasti. Yhteistyövalmennuksella edistetään opiskelijoiden kykyä rakentaa ja hoitaa ihmissuhteita, antaa ja ottaa vastaan apua sekä solmia yhteistyösopimuksia. **Konfliktinratkaisu-** ja **neuvotteluvalmennuksen** tulee tukea osallistujia ratkaisemaan väärinkäsityksiä, arvo- ja resurssiristiriitoja rakentavasti. Vaikuttamisvalmennuksen tulee edistää oppijan ymmärrystä omista vahvuuksistaan ja arvoistaan ja tukea heitä muiden suostuttelussa.

Oppimistavoitteet

Jakson lopussa ohjauksen ammattilaiset:

- ymmärtävät kokonaisvaltaisesti, mitä yhteistyö tarkoittaa ja mitä muita lähikäsitteitä on;
- ymmärtävät yhteistyötaitojen tärkeyden uraohjauksessa;
- oppivat, mitkä teoreettiset lähestymistavat voivat edistää yhteistyötaitojen kehittymistä;
- ovat vahvistaneet heidän kykyään hallita tehokkaasti suhteitaan asiakkaisiinsa;
- osaavat "levittää tunnetta", että tavoite on yhteinen kaikille tiimin jäsenille, että he ovat osa kokonaisuutta, joka lisää tyytyväisyyttä tiimin sisäisissä suhteissa, jaetun moraalin, sääntöjen ja arvojen kanssa;
- parantavat ja kehittävät konfliktien ratkaisu- ja neuvottelutaitoja, jotka auttavat hallitsemaan ihmissuhteita oikein ja tunnistamaan konfliktien ja väärinkäsitysten lähteet, jotta niitä voidaan käsitellä kokonaisvaltaisesti, jotta asiakkaat voivat päästä yli vaikeasta tilanteesta, johon he ovat joutuneet, hallita tunteitaan ja saavuttaa tavoitteensa.

5.1. Teoreettinen tausta

Määritelmät

Ohjausympäristö ja -suhde ovat paikka, jossa voi tutkia ongelmia, käydä rehellisiä keskusteluja, pohtia mahdollisia ratkaisuja ja vaihtoehtoja. Tämän vuoksi yhteistyötaidot ovat välttämättömiä jokaiselle ohjauksen ammattilaiselle, sillä niiden avulla hän voi hoitaa suhteita tehokkaasti.

Tärkeitä taitoja, jotka mahdollistavat ohjausalan ammattilaisten kyvyn toimia yhteistyökykyisesti, ovat:

Yhteistyö

Se on ohjausalan ammattilaisen kykyä rakentaa ja hoitaa ihmissuhteita, antaa ja ottaa vastaan apua sekä solmia yhteistyösopimuksia. Sana "yhteistyö" on esiintynyt yhä enemmän ohjausta koskevissa kirjoituksissa, yleisimmin ammattilaisten ja asiakkaiden välisissä suhteissa (Anderson, 1997; Hoffman, 1995; O'Hanlon & Weiner-Davis, 2003). Yhteistyöllä on ollut erilaisia merkityksiä, mukaan lukien ne, jotka on johdettu ohjausta koskevasta



lähestymistavoista, joissa asiakasyhteistyö nähdään yhteistyönä ohjaajan ohjeiden mukaisesti (kts. esim. Colson ja muut, 1988).

Terapeuttisen allianssin on yleisimmin määritelty heijastavan ammattilaisen ja asiakkaan välisen yhteistyösuhteen laatua ja vahvuutta (Bordin, 1994; Pinosof & Catherall, 1986). Allianssin käsitteellinen keskus on yhteistyö, joka määritellään "asiakas ja ammattilainen muodostavat kumppanuuden asiakkaan kivun yhteistä vihollista vastaan" (Horvath & Greenberg, 1994, s. 1). Yhteistyön käsite välittää tunteen ryhmätyöstä, kumppanuudesta, yhteistyöstä ja yhteisten tavoitteiden saavuttamisesta (Diamond & Scheifler, 2007).

Yhteistyössä on kyse myös ohjauksen tavoitteiden neuvottelemisesta ja polun päättämisestä niiden saavuttamiseksi. Tämä tarkoittaa myös erilaisten mielipiteiden, huolenaiheiden, uteliaisuuden, kysymysten ja ajatusten ilmaisemista ohjauksen suunnasta, siitä, mistä on ollut apua ja mikä ohjauksessa puuttuu ja/tai ei toimi. Toisin sanoen yhteistyön ei ole tarkoitus olla täydellinen linjaus, vaan se merkitsee kumppanuutta, joka koetaan avoimeksi, kunnioittavaksi, energiseksi ja määrätietoiseksi (Bohart & Tallman, 1999; Duncan & Miller, 2000).

Yhteistyö tehostuu, kun asiakkaat ja ammattilaiset ymmärtävät, että he voivat muokata dialoginsa tapaa ja saavutuksia. Toisin sanoen se, miten he neuvottelevat "etenemisen" (Wittgenstein, 1953) toistensa kanssa, voi rajoittaa tai helpottaa heidän mahdollisuuksiaan jatkaa yhdessä.

Konfliktinratkaisu ja neuvottelemisen

Tämä viittaa kykyyn käsitellä väärinkäsityksiä, arvo- ja resurssiristiriitoja rakentavasti (kunnioitavasti, tavoitteena ratkaista konflikti rauhanomaisesti).

Konfliktinratkaisu liittyy erottamattomasti yhteistyö- ja neuvottelutaitoon, sillä ne edellyttävät myös konfliktien tehokasta hallintaa. Tehokas konfliktinratkaisu viittaa kykyihin, kuten psykologisiin motivaatioihin sopeutumiseen, kasvojen pelastamiseen ja voimaerojen tasapainottamiseen (Roloff, Putman & Anastasiou, 2003). Tutkimustulokset (De Dreu & Van De Vliert, 1997; Johnson & Johnson, 1998) osoittivat, että toisin kuin kulttuurimme pyrkimys välttää konflikteja, konfliktit, kun niitä hoidetaan rakentavalla ja terveellä tavalla, ovat positiivisia ihmissuhteille ja työntekijöille. Konfliktin näkeminen mahdollisuutena luovuuteen, kasvuun ja oppimiseen, kivun ja nöyryytyksen sijaan on ristiriidan kehys, joka auttaa välttämään tehottomia tapoja käsitellä konfliktia (Brown & Fisher, 1988; Borisoff & Victor, 1998; Coulson, 1996; De Dreu & Van De Vliert, 1997; Kottler, 1994).

Neuvottelutaidot viittaavat osaamiseen ja käyttäytymiseen, jotka vaikuttavat "kaupankäyntiin" (Lewicki, 1997). Neuvottelutaitojen kokonaisuus on yhteistyössä olennainen, koska sen avulla voidaan luoda jotain uutta, mitä kumpikaan osapuoli ei pystyisi saavuttamaan itsenäisesti, ja siten ratkaista monimutkaisia ongelmia "käymällä kauppaa" (Lewicki, 1986).

Neuvottelua pidetään tehokkaana, kun joku saavuttaa perimmäisen tavoitteensa (oli se sitten lopullinen tulos tai osatavoite laajemmassa yhteistyössä) tai kun se on kasvanut prosessin ymmärtämisestä, joka ylittää minimisuorituksen. Tehokas neuvottelu tarkoittaa myös sitä, että toimijat tekevät yhteistyötä päätöksissä ja rakentavat terveitä suhteita työskentelemällä asiakkaidensa kanssa.



Vaikuttaminen

Vaikuttaminen on yhteistyölle ja neuvotteluille luontaista. Se viittaa omien vahvuuksien ja arvojen ymmärtämiseen ja kykyyn ilmaista niitä saadakseen muilta toivottuja vastauksia (esim. inspiraatiota). Se on valtaa vaikuttaa tai muuttaa siihen, miten joku käyttäytyy tai ajattelee epäsuoralla tai aineettomalla tavalla. Se liittyy tunnejohtamistaitojen joukkoon siinä mielessä, että tehokas vaikuttaminen vaatii emotionaalista ymmärrystä sekä omien vahvuuksien ja arvojen tuntemista ja projisointia henkilön tai ihmisryhmän vakuuttamiseksi. Ohjauksen ammattilaisen näkökulmasta hänen tulee ymmärtää omat vahvuutensa ja arvonsa (kestäviä käyttäytymis-, tunne- ja kognitiivisia ominaisuuksia, jotka ovat yksilön tavanomaisia ominaisuuksia) ja tarjota tukea samalla, kun hän suostuttelee muita ihmisiä. Heidän on toimittava esimerkillisenä roolimallina, sitoutettava ja motivoitava muita sekä edistettävä luovaa ajattelua (Bass & Avolio, 2000).

Yhteistyötaitoja hallitsevan ammattilaisen ominaisuudet

Ohjauksen ammattilaisen tulee rakentaa kiinteä liitto asiakkaan kanssa ollakseen tehokkaita. Henneman, Lee & Cohen (1995) suorittivat analyysin yhteistyön käsite- ja rakenteen ja ehdottivat seuraavia olennaisia määrittäjiä, joita ilman yhteistyötä ei voi olla olemassa: a. sitoutuminen yhteiseen yritykseen; b. halukas osallistuminen; c. tiimilähtöinen lähestymistapa; d. yhteinen suunnittelu ja päätöksenteko; e. jaettu asiantuntemus; f. ei-hierarkkinen suhde, jossa valta jaetaan ja se perustuu tietoon, roolin tai tittelin sijaan. Vaikka asiakkaan halukkuus ja positiivinen asenne vaikuttavat kokonaistulokseen, on ammattilaisen yhteistyön käytänteet, kuten ammattimainen kuuntelu, ammatillinen luottamus, jakaminen ja tukea tarjoava suhde, ainoa ulottuvuus, joka vaikuttaa ainutlaatuisella tavalla ammattilaisen käsitykseen yhteistyöstä.

Tämän vuoksi yhteistyötä tekevät ammattilaiset ovat joustavasti ja aktiivisesti mukana muutosprosessissa asiakkaidensa kanssa (Bachelor, Laverdière, Gamache ja Bordeleau, 2007).

Muodostamalla yhteistyösuhteen ohjaaja työskentelee yhdessä asiakkaan kanssa luodakseen uuden ymmärryksen yksilön kokemuksesta, mahdollistaen muutoksen. Tärkeä osa tätä on ammattilaisen oivallus, että terapiassa oleva henkilö on oman kokemuksensa asiantuntija. Terapeutti ei toimi auktoriteettihahmona tai ikään kuin heillä olisi enemmän tietoa tai ymmärrystä. He voivat tarjota omia ehdotuksiaan tai näkökulmiaan, mutta he välttävät kohdistamasta omia ajatuksiaan yksilölle terapiassa (Anderson, 2001).

Pähkinänkuoressa riittävän tehokkaan yhteistyön hallitsevalla ohjaajalla voidaan katsoa olevan seuraavat ominaisuudet:

- itsetietoisuus;
- kehittynyt henkilökohtainen henkinen joustavuus;
- kokonaisvaltainen tieto hänen asenteistaan, uskomusjärjestelmästä, vahvuuksistaan, positiivisista ominaisuuksistaan ja taidoistaan;
- luottamus;
- rehellisyys;
- hyväksyntä asiakkaita kohtaan;
- sopeutumiskyky;
- luovuus;



- luottamuksellisuus;
- kunnioittaminen;
- rehellisyys ja selkeys suhteessa rajoihinsa;
- kokonaisvaltainen lähestymistapa asiakkaan kysymyksiin;
- jokaisen erilaisten tarpeiden kunnioittaminen iästä ja elämänvaiheesta riippuen;
- kunkin jäsenen subjektiivisen kokemuksen ja tavan, jolla he kokevat ohjausprosessin, ymmärtäminen;

Yhteistyötaitojen merkitys uraohjauksessa

Uraohjauksen ammattilaisen ja asiakkaan välinen suhde on ensiarvoisen tärkeä. Tällainen suhde koskee ohjausprosessiin osallistuvien tunteita, asenteita ja uskomuksia (Thwaites, 2007). Tämän kehittyvän suhteen laatu määrää ohjausprosessin lopputulosta enemmän kuin todelliset uranäkymät ja tulokset.

Ohjaajan käyttäytymisen tulee heijastaa voimaantumista ja hyväksyntää asiakkaan silmissä. Uraohjauksen ammattilainen tulee nähdä kykenevänä, vakavana, herkkänä, rehellisenä, luottamuksellisenä ja vastuullisena henkilönä, joka hyväksyy asiakkaan ehdoita ja jolla on tarvittava koulutus ja taidot ohjata (Malkiosi-Loizou, 2012). Yhteistyö on välttämätöntä, jotta nämä ominaisuudet projisoituvat ja niitä voidaan soveltaa ohjausprosessissa. Yhteistyössä uraohjauksen yhteydessä tarjotaan apua asiakkaalle tai tiimille tarpeen tullen aina asiakkaan tai tiimin rytmien mukaan ja säädellään käytöstä siten, ettei toimintaa tulkita väärin (Salas, Sims & Klein, 2004). Prosessia, jolla saavutetaan yhtenäinen ilmapiiri ammattilaisen ja asiakkaan välillä tai ammattilaisen ja tiimin välillä, kutsutaan kumppanuudeksi (Salas, Sims & Klein, 2004).

Lisäksi ohjaukseen, kuten muihinkin sosiaalisen vuorovaikutuksen muotoihin, sisältyy myös erimielisyyksiä, ja tämän vuoksi yhteistyötaidot ovat välttämättömiä. Oletetaan, että asiakkaan mielestä ohjaajan vastaukset ovat ristiriidassa sen kanssa, mitä hän pyytää ohjaajalta. Ammattilainen voi puolestaan tulkita, että tällainen 'epäjohdonmukaisuus' tarkoittaa asiakkaan vastustavan yhteistyön tekemistä. Tällaisia ongelmia voi syntyä näkökulmien ja arvioiden eroista. Tällaiset erimielisyydet liittyvät usein väärinymmärryksiin siitä, miten asiakkaat ja ohjaajat suhtautuvat ammatilliseen suhteeseen ja siihen liittyviin menettelyihin (kts. esim. Vera & Speight, 2003). Yhteistyö voi sisältää ennakkokeskustelun tällaisista odotuksista matkalla implisiittiseen sopimukseen siitä, mitä yhteistyö sisältää. Tämä on yleinen näkemys työn liittoumasta, jossa ammattilaiset ja asiakkaat hahmottelevat suhdejärjestelyt, tavoitteet ja tehtävät ohjauksen alussa ja noudattavat niitä sen jälkeen (kts. esim. Horvath & Greenberg, 1994). Lisäksi ohjaus on prosessi, jossa asiakkaan ja ammattilaisen harkintaa vaaditaan jokaisessa keskustelun käänneessä (Strong & Sutherland, 2007).

Yhteistyö palvelee ohjausprosessin jokaisessa vaiheessa. Ammattilaisen valmistautumisen aikana hänen tulee pystyä suunnittelemaan ja organisoimaan toimintatapa, joka on jäsennelty ja harkittu kunkin asiakkaan kykyjen, pyrkimysten ja tavoitteiden mukaan. Tämä voidaan saavuttaa vain rehellisellä keskustelulla ja yhteistyöllä ohjaajan ja asiakkaan välillä prosessin tavoitteita asettaessa. Vastaavasti, kun ammattilaiset ja asiakkaat tutkivat ja arvioivat erilaisia koulutus- ja urapolkuja, yhteistyö on edelleen välttämätöntä. Uraohjauksen ammattilaisten tulisi kyetä ymmärtämään asiakkaan urakysymysten taustalla



olevat monimutkaiset kysymykset ja mahdollisten rajoitusten, käsitysten ja epäröintiä taustalla olevat syyt. Tässä vaiheessa on tärkeää, että ohjaaja käyttää omia vahvuuksiaan auttaakseen asiakasta löytämään ratkaisuja ja asettamaan tavoitteita (Green, Lee, Trask & Reinsheld, 2005). Lisäksi asiakkaan vastustus ja epäröinnit voivat aiheuttaa turhautumista ja konflikteja prosessissa, mikä saattaa vaatia muutosta ohjaussuunnitelmaan. Ohjaajien on oltava mukautumiskykyisiä, kyettävä neuvottelemaan ja hallitsemaan konflikteja vähentääkseen jännitteitä ja ylläpitääkseen suhdetta. Asiantuntijoina heidän tulee pystyä tarjoamaan toteuttamiskelpoisia vaihtoehtoisia polkuja ja vaikuttamaan asiakkaisiinsa.

Edellä esitetyn perusteella uraohjauksen ammattilaisten yhteistyötaitojen kehittäminen ja vahvistaminen on olennaista, sillä se on keskeinen osa ohjausprosessia ja se edistää tehokkaasti asiakkaan ongelmien ja huolenaiheiden ratkaisemista tai parempaa hallintaa, erityisesti kriisitilanteissa.

Menetelmiä yhteistyötaitojen kehittämiseksi

Kognitiiviset käyttäytymismallit

Kognitiiviset käyttäytymistekniikat voivat auttaa oppijoita "tarkastelemaan" ajatuksiaan, asenteitaan, uskomuksiaan ja käyttäytymistään ongelmien ratkaisemiseksi ja konfliktin ehkäisemiseksi tai neuvottelemiseksi (Ellis, 1973). Tämän näkökulman perusteella ammattilainen yrittää auttaa asiakasta pääsemään eroon irratiionaalista ideoista ja korvaamaan ne muilla, loogisilla ideoilla (Malikiosi-Loizou, 1989).

Saavuttaakseen edellä mainitun, hän noudattaa erityistä menettelytapaa:

- kehitä luottamuksen ilmapiiri;
- paljasta irratiionaalisia uskomuksia ja auta asiakkaita tulemaan niistä täysin tietoisiksi;
- osoita asiakkaille, kuinka nämä irratiionaaliset ideat luovat ongelmia;
- auta asiakkaita muuttamaan näitä irratiionaalisia uskomuksia ja puhumaan itselleen;
- kannusta heitä soveltamaan näitä uusia konsepteja.

Tätä menettelyä voidaan soveltaa hyvin myös uraohjausprosessissa. Asiakkaiden asenteet, uskomukset ja epäröinnit voivat vaikuttaa ohjauksen tulokseen ja jopa synnyttää konfliktiympäristön. Ammattilaisen on varhaisessa vaiheessa kyettävä havaitsemaan tällaiset ongelmat ja säätämään käyttäytymistään vastaavasti. Luottamukseen ja rehellisyyteen, aktiiviseen kuuntelemiseen ja kommunikointiin perustuen ammattilaiset voivat saada asiakkaat noudattamaan edellä mainittua menettelyä ja pääsemään yhteisymmärrykseen.



Coaching on myös menetelmä, jossa yhdistyy kognitiivisia ja behavioristisia tekniikkoja (Grant, Curtayne & Burton, 2006).

- Tukeva suhde, jossa yksilö voi tuntea olonsa turvalliseksi luottaa ja analysoida henkilökohtaisia ja ammatillisia ongelmiaan, voi vapauttaa heidät jännitteistä ja stressistä, mikä auttaa heitä hallitsemaan konflikteja tehokkaammin (Myers, 1999).
- Konkreettisten tavoitteiden asettaminen ja niiden saavuttamiseen pyrkiminen voi lisätä minäpystyvyyttä (Sheldon & Houser-Marko, 2001), mikä johtaa onnistuneisiin neuvotteluihin ja yhteistyön ilmapiiriin.

Järjestelmällinen osallistuminen yllä oleviin toimenpiteisiin ja tuki epäonnistumisen käsittelyssä voi luoda joustavuutta ja vahvistaa itsesääntelyä (Baumeister, Gailliot, DeWall & Oaten, 2006), jotka ovat tärkeitä elementtejä mahdollisten ammattilaisten ja hänen asiakkaidensa välisten konfliktien ratkaisemisessa.

Mindfulness

Keskinäisen riippuvuuden teoriaan perustuen tutkijat ovat äskettäin kehittäneet konseptin, joka kuvaa yksilön välittämistä ja toisten autonomisten tarpeiden tyydyttämistä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, nimittäin sosiaalinen mindfulness. Tämä osoittaa, että muut huomaavat ja arvostavat sosiaalisesti mindfulness-käyttäytymismalleja ja että muiden kokema mindfulness on koetaan suotuisammin sosiaalisissa arvioinneissa (Van Doesum, Van Lange ja Van Lange, 2013; Van Lange & Van Doesum, 2015). Lisäksi on osoitettu, että sosiaalisella mindfulnessilla on tärkeä rooli ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja tiimisuhteissa (Van Doesum, Van Prooijen, Verburgh ja Van Lange, 2016). Näin ollen sosiaalinen mindfulness edustaa uutta näkökulmaa yhteistoiminnalliseen käyttäytymiseen. Yhteistyökäyttäytyminen viittaa yksilöiden oman edun alaspainamiseen, yhteisen edun maksimoimiseksi (Van Vugt, Snyder, Tyler ja Biel, 2000).

Sosiaalisesti huomioivassa käytöksessä johtaja kunnioittaa ja suojelee vastaanottajan mahdollisuutta ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, mikä auttaa rakentamaan luottamusta kahden vieraan ihmisen välille (Declerck ja muut, 2013). Tutkimukset ovat osoittaneet, että luottamus on ratkaiseva yhteistyökäyttäytymistä edistävä mekanismi (Irwin, Edwards & Tamburello, 2015; Parks ja muut., 2013), varsinkin kun ihmiset kohtaavat eturistiriitoja (Balliet & Van Lange, 2013). Kuten Van Lange ja Van Doesum (2015) havainnollistavat, korkea sosiaalinen mindfulness edistää läheistä suhdetta ja helpottaa ihmisten välistä vuorovaikutusta. Sosiaalisesti tietoinen käyttäytyminen on elintärkeää ihmisten välisten ja läheisten suhteiden parantamiseksi ja rakentamiseksi.

Uraohjauksessa sosiaalinen mindfulness voi ilmetä siinä muodossa, että ammattilainen tunnustaa asiakkaan välittömän tai odotettavissa olevan osallistumisen ohjausprosessiin, arvioi omien toimien vaikutuksia asiakkaiden jäljellä oleviin käyttäytymisvaihtoehtoihin ja säilyttää positiivisen huomion koko ohjausprosessin ajan. Perspektiivin ottaminen ja empaattinen huoli ovat myös tärkeitä. Vaikka uraohjauksen ammattilaiset ovat saattaneet jo laatia toimintasuunnitelman, asiakkaat voivat tulkita sen rajoittavaksi. Vaikka rajallisten vaihtoehtojen esittäminen voi joskus osoittautua hyödylliseksi, lopputuloksen vaihtoehtojen poistaminen joltakin osin voi auttaa ihmissuhteiden rakentamisessa ja ylläpitämisessä.



Ammattilaisten tulisi pystyä "uhraamaan" tai muuttamaan valintojaan, jos tämä johtaa asiakkaan kohonneeseen arvostukseen ja tyytyväisyyteen.

Itsereflektio ja taustatuki

Lääkäreiden ja psykoterapeuttien elinikäinen ohjaus on kansainvälisesti tunnustettu keskeiseksi välineeksi palvelujen laadun parantamisessa, tukemisessa ja varmistamisessa. Ammattilaisten ohjauksesta on nykyään muodostunut uusi, kukoistava ja diskreetti ammatti, joka perustuu teoreettisiin malleihin, jota harjoitetaan tiettyjen standardien mukaan ja joka johtaa myönteisiin tuloksiin kaikille osapuolille. Monet tutkimukset esittelevät ammattilaisten ohjauksen nykytilannetta. Lisäksi ne keskittyvät elinikäisen ohjauksen positiiviseen vaikutukseen neuvontapalvelujen laadun parantamisessa (Vassara, 2016).

Loganbill, Hardy ja Delworthin (1982) mukaan taustatuki määritellään läheiseksi ihmissuhteeksi, jossa henkilö on sitoutunut helpottamaan toisen taitojen kehittämistä. Tukijan määritelmien ytimessä on ohjattavien osaamisen vahvistaminen ja ohjaustyön arviointi. Kuten Hawkins ja Shohet (2006) totesivat, British Counseling and Psychotherapy Association piti vuonna 1987 tarpeellisena selvittää, että tällainen ohjaus ja tuki ei ole ohjattavien, vaan pääasiassa palvelujen lopullisten vastaanottajien hyödyksi.

Itsereflektio ja elinikäinen taustatuki voivat auttaa ammattilaisia keskittymään positiivisen asenteen kehittämiseen ja harjoittamiseen asiakkaisiin, kehittämään taitoja, kuten yhteistyökykyä ja selviytymään stressaavista työtilanteista.



5.2. Yhteistyötaitojen kehittämiseksi ehdotetut aktiviteetit

Tehtävä 1 - Auta minut pois tästä

Tehtävän tyyppi: Kokemuksellinen

Oppimistavoitteet:

Tämän toiminnan tavoitteena on saada osallistujat miettimään kolmea konfliktia, joita he ovat kokeneet viimeisen viikon aikana, sekä pohtimaan sanoja, jotka laukaisivat konfliktin. Tavoitteena on myös saada ratkaisuja muilta.

Tavoitteena on kiinnittää huomiota osallistujien yhden viikon aikana kokemien konfliktien ja vastaavien stressaavien tilanteiden määrään ja löytää partnereiden avulla jokaiseen konfliktiin järkevä ratkaisu.

Erityispiirteet: Ryhmätehtävä

Kesto: 1 tunti

Tarvittava materiaali: "Konfliktitaulukko" (saatavissa: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-5-about/fi-toolkit-section-5-activity-1/>)

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Jaa osallistujille "konfliktitaulukko", johon heidän on kirjoitettava kolme kokemaansa konfliktia, mukana niissä olleet, konfliktin laukaisseet sanat jne. Suoritettuaan osion A, he siirtyvät osioon B, jossa he muistelevat kussakin tapauksessa tuntemiansa tunteita ja yrittävät miettiä, kuinka he olisivat voineet käsitellä tilanteen toisin.

Kun kaikki osallistujat ovat suorittaneet annetut tehtävät, kutsu heidät kaikki ryhmään keskustelemaan kokemuksistaan. Pyydä ryhmässä kutakin osallistujaa kertomaan yksi konfliktitapauksistaan ja pyydä muita osallistujia tekemään ehdotuksia siitä, kuinka hän olisi voinut käsitellä tilanteen eri tavalla.

Ohjeet:

- Sinun tulee täyttää "Konfliktitaulukko – osa A" kirjaamalla kolme konfliktia, joissa olit osallisena viime viikolla. Sinun on kirjattava ylös "myrkylliset sanat", jotka laukaisivat konfliktit ja saivat sinut tuntemaan, että sinun on annettava vastaväitteitä ja puolustettava itseäsi.
- Kun olet täyttänyt "Konfliktitaulukon A-osan", yritä vastata seuraaviin kysymyksiin täyttämällä osa B:
 - Mitä konfliktin muistelemisen sai sinut tuntemaan?
 - Olisitko voinut käsitellä kyseisen tilanteen toisin?

Konfliktitaulukko

Osa A

Kirjaa taulukkoon kolme konfliktia, joissa olit osallisena viimeisen viikon aikana.



Konfliktin aihe	Osapuolet	Mitä tapahtui	Laukaisevat sanat
Esimerkki: Astioiden tiskaaminen	Mieheni ja minä	Mieheni syytti minun olevan siivoton sanomalla: "Jätät aina tiskivuoren altaaseen päiväkausiksi"	Aina
1:			
2:			
3:			

Osa B

Nyt, kun olet reflektoinut yllä mainittuja konflikteja ja keskustellut niistä parisi kanssa, täytä seuraava taulukko:

Konfliktin aihe	Nousseet tunteet	Miten olisin voinut käsitellä tilanteen toisin?	Muiden (parisi) ehdotus
Esimerkki: Astioiden tiskaaminen	Viha ja epäreiluuden tunne	Olisin voinut sanoa, että tulevina päivinä teen enemmän kotitöitä.	Olisin voinut selittää miehelleni, että "aina" ei pidä paikkaansa, sillä yleensä osallistun kotitöihin, mutta viime viikon kiireiden takia olen tehnyt niitä vähemmän. Voisin saada hänet myöntämään, että "aina" ei pidä paikkaansa, mikä saisi minut tuntemaan oloni paremmaksi ja auttamaan häntä enemmän tulevina päivinä.
1:			
2:			
3:			

Reflektiokysymykset:

Jokainen osallistuja esittelee yhden konfliktin aiheen ja ohjaaja pyytää muilta jäseniltä ehdotuksia siitä, kuinka hänen olisi pitänyt reagoida eri tavalla.

- Ovatko muiden osallistujien ehdotukset hyödyllisiä?
- Voisitko käyttää näitä uusia ehdotuksia konfliktin ratkaisemiseen tai estääksesi niiden syntymisen?



Tehtävä 2 - Väittely vs. dialogi, konfliktinhallintatehtävä

Tehtävän tyyppi: Kokemuksellinen

Oppimistavoitteet:

Tämä tehtävä on loistava tapa osallistujille osallistua minikonfliktiin toisen tiimin jäsenen kanssa vaarattomalla tavalla.

Tämän tehtävän tarkoituksena on saada osallistujat ymmärtämään, että väittely on yritys todistaa, että sinun asemasi on parempi kuin toisen henkilön asema. Sen tavoitteena on "voittaa" toinen henkilö etsimällä vikoja toisen henkilön asemasta. Dialogi sen sijaan on ymmärtämistä ja yhteistyötä. Dialogin tavoitteena on saavuttaa yhteisymmärrys ja arvostaa toisen vahvuuksia, ja tämä on paras ratkaisu konfliktien hallintaan.

Kesto: 45 minuuttia

Erityispiirteet: Ryhmätehtävä -2 osallistujaa roolipeliin ja muut ryhmäkeskusteluun

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Aluksi sinun on kerrottava osallistujille, että tämän toiminnan tavoitteena on kokea ero väittelyn ja dialogin välillä. Aseta heidät pareittain ja selitä heille ohjeet. Tehtävän aikana voit valvoa, kuinka osallistujat käsittelevät "väittelyä" ja "dialogia" ja auttaa heitä tarvittaessa. Kun kaikki parit ovat lopettaneet roolipelin, kutsu heidät takaisin ryhmään pohtimaan kokemuksiaan.

Ohjeet:

1. Työskennelkää pareittain.
2. Molempien tulee sanoa mikä tahansa yksi esine (esimerkiksi auto, pöytä, eläin, ruoka jne.). Sitten kolmen minuutin ajan väittelette toistenne kanssa todistellaksenne, että teidän esine on parempi kuin toisen henkilön esine.
3. Ajan loputtua teidän on aloitettava dialogi. Tämä tarkoittaa, että kysytte toisiltanne kysymyksiä toistenne esineistä, kuuntelette vastauksia ja pääsette yhteisymmärrykseen. Tämä prosessi kestää noin 5 minuuttia.

Reflektiokysymykset: Tehtävän lopuksi sinun on pohdittava väittelyn ja dialogin prosessia.

- Mitä mieltä olit kustakin vaiheesta (väittely vs dialogi)?
- Miten reagoit kuhunkin vaiheeseen?
- Miten käyttäytyisit todellisissa konfliktitilanteissa?
- Miten asiat muuttuivat, kun vaihdoit väittelystä dialogiin?
- Onko vaikea kuunnella, kun joku on kanssasi eri mieltä? Miksi? Miten pääsitte yhteisymmärrykseen?
- Millä tavoin voisit käyttää näitä taitoja seuraavan kerran, kun olet konfliktitilanteessa toisen henkilön kanssa?



Tehtävä 3: Konfliktit eri näkökulmista

Tehtävän tyyppi: Kokemuksellinen

Oppimistavoitteet: Tämän tehtävän tavoitteena on auttaa sinua ymmärtämään käsityksiäsi konfliktista ja samalla pääsemään kosketuksiin eri näkökulmien kanssa, sekä tekniikoihin konfliktien paremmin käsittelemiseksi. Lisäksi tämän tehtävän avulla sinulla on mahdollisuus pohtia konfliktin myönteisiä puolia ja tulla enemmän sinuiksi niiden kanssa.

Erityispiirteet: Ryhmätehtävä

Kesto: 45 min

Tarvittavat materiaalit: "Konfliktit eri näkökulmista" -lomake (saatavissa: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-5-about/fi-toolkit-section-5-activity-3/>)

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Jaa osallistujille "Konfliktit eri näkökulmista" -lomake, jossa heidän on vastattava useisiin konflikteihin liittyviin kysymyksiin omasta näkökulmastaan. Tämä tehdään yksilötehtävänä. Heille voi antaa 15-20 minuuttia aikaa kirjoittaa vastauksensa.

Sitten, kun kaikki osallistujat ovat suorittaneet osoitetun tehtävän, kokoa heidät kaikki ryhmään keskustelemaan kokemuksistaan.

Ohjeet:

Työskentele ensin itsenäisesti ja täytä "Konfliktit eri näkökulmista" -lomaketta 15-20 minuuttia.

Kun olet vastannut kysymyksiin, keskustelkaa ryhmässä vastauksistanne muiden osallistujien kanssa.

Konfliktit eri näkökulmista -lomake

2. Mitä ovat konfliktin ominaisuudet?

.....

3. Miten yleensä reagoit konflikteihin?

.....

3. Mikä on konfliktin tärkein lopputulos?

.....



4. Mikä on suurin vahvuutesi konfliktien käsittelyssä?
.....
5. Jos voisit vaihtaa yhden asian tavoissasi käsitellä konflikteja, mikä se olisi ja miksi?
.....
6. Onko tiiminsisäisistä konfliktitilanteista hyötyä?
.....
7. Miten konfliktit voivat olla haitallisia tiimille?
.....
8. Mitä syitä on konfliktien välttelemiseen?
.....
9. Millainen on hyvä asenne konfliktien käsittelyyn tiimissäsi?
.....

Reflektiokysymykset:

- Poikkesivatko muiden näkökulmat sinun näkökulmastasi?
- Mitä asioita opit ottamalla huomioon muiden näkökulmat?
- Tekikö tällainen konflikteista keskusteleminen niistä "vähemmän vaarallisia"? Millä tavoin?
- Onko konflikti hyvä vai huono asia?
- Millä tavoilla konfliktit ovat haitallisia tiimille?
- Miten konfliktit voivat hyödyttää tiimiä?

Tehtävä 4 - Toisen kengissä

Tehtävän tyyppi: Kognitiivinen menetelmä – perspektiivin ottaminen

Oppimistavoitteet: Tämän tehtävän tarkoituksena on auttaa osallistujia oppimaan toisen näkökulman pohtimista ja ymmärtämään henkilöä, joka on eri mieltä heidän kanssaan.

Erytyspiirteet: Ryhmätehtävä

Kesto: 45 min

Tarvittavat materiaalit: Toisen kengissä -moniste (saatavissa: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-5-about/fi-toolkit-section-5-activity-4/>)



Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Kerro osallistujille, että voimme parantaa konfliktinhallinta- ja yhteistyötaitojamme olemalla tietoisempia muiden ihmisten tunteista ja siitä, kuinka ne vaikuttavat vuorovaikutuksessamme. Tässä näkökulmassa tämän toiminnan läpi käydessään osallistujat yrittävät lähestyä tilannetta toisen henkilön perspektiivistä.

Kehota osallistujia muistelemaan tilannetta, jossa he olivat konfliktissa toisen henkilön kanssa, ja täyttämään "Toisen kengissä" -moniste pitäen mielessä vain vastapuolen näkökulma. Tämä tehdään itsenäisesti. Anna heille 15-20 minuuttia aikaa kirjoittaa vastauksensa.

Sitten, kun kaikki osallistujat ovat kirjoittaneet vastauksensa, kokoa heidät kaikki ryhmään keskustelemaan kokemuksistaan.

Voit myös pyytää muutamaa osallistujaa kertomaan konfliktitilanteestaan, jotta muut voivat tarjota lisävastauksia ja auttaa heitä löytämään enemmän ja erilaisia näkökulmia toisesta henkilöstä.

Ohjeet:

Jokaisen osallistujan on täytettävä moniste itsenäisesti ja sen jälkeen keskustella prosessista ryhmässä reflektointikysymysten mukaisesti.

Toisen kengissä -moniste

Ajattele tilannetta, jossa olit konfliktissa toisen henkilön kanssa. Mieti huolellisesti toisen henkilön näkökulmaa näihin kysymyksiin vastatessasi. Muista katsoa tilannetta vain vastapuolesi näkökulmasta.

1. Mikä mielestäsi on/oli ongelma?
2. Mikä sen aiheutti?
3. Miltä sinusta tuntuu?
4. Miten kuvailisit tapahtunutta?
5. Mitä toivoisit tapahtuvan konfliktin ratkaisemiseksi?

Reflektiokysymykset:

- Miltä tuntui olla toisen kengissä?
- Millä tavoin ymmärryksesi toisen henkilön näkökulmasta muuttui?
- Millä tavoilla voimme varmistaa, että tulkitsemme jonkun toisen tunteita tarkasti ja ei-vastakkainasettelevalla tavalla?
- Millä tavoin tämä voi vaikuttaa todennäköisyyteen muuttaa konflikti joksikin tuottavaksi?
- Miten tämä tehtävä hyödyttää tiimiä?
- Mitä aiot tehdä toisin, kun seuraavan kerran joudut konfliktiin?



Tehtävä 5 – Roolileikki, tosielämän tilanteet

Tehtävän tyyppi: Roolileikki

Oppimistavoitteet:

Tehtävä auttaa osallistujia ymmärtämään ja tuntemaan empatiaa sellaista henkilöä kohtaan, joka on eri mieltä heidän kanssaan, sekä yhdistää konfliktien yleisiä ratkaisuohteita tosielämään harjoittelulla turvallisessa ympäristössä.

Erityispiirteet: Ryhmätehtävä

Kesto: 1-1,5 tuntia

Tarvittavat materiaalit: 2 skenaariota (saatavissa: <https://projectstrength.net/fi-toolkit/fi-toolkit-section-5-about/fi-toolkit-section-5-activity-5/>)

Hyödyllistä tietoa kouluttajalle:

Kerro osallistujille, että he tulevat käymään roolileikkejä kahdesta eri skenaariosta harjoitellakseen konfliktien ratkaisua turvallisessa ympäristössä. Laita osallistujat pieniin kolmen hengen ryhmiin (kolme roolia: asiakas – ohjaaja – tarkkailija). Anna kullekin osallistujalle yksi kahdesta skenaariosta. Pyydä heitä tutkimaan huolellisesti skenaariotaan ja roolipeliään seuraavien ohjeiden mukaisesti:

-Osallistujat, jotka näyttävät "asiakasta" kuvaavat mielipiteensä ja vihansa, mistä tämä viha tulee;

-Osallistujat, jotka näyttävät "ohjaajaa", keskittyvät aidosti kiinnostuneena siihen, mitä sanotaan ja rohkaisevat "asiakasta" puhumaan rauhoittumaan.

-tarkkailija tekee muistiinpanoja ohjaajan ja asiakkaan reaktioista

Kaikki osallistujat pääsevät kaikkiin kolmeen rooliin.

Jokaisen roolileikin tulisi kestää noin 5-10 minuuttia. Jokaisen lopussa osallistujat tekevät yhteenvetdon siitä, kuinka hyvin ohjaaja hoiti tilanteen ja kuinka hyvin hän osoitti aktiivista yhteistyöhaluista käyttäytymistä tai oliko jotain muuta, mitä hän voisi tehdä. On syytä huomioida strategiat, menetelmät, sanat, jotka osoittautuivat tehokkaiksi konfliktien ratkaisemisessa ja ne, jotka voivat osoittautua tehottomiksi. Osallistujat, jotka näyttelivät "asiakasta", kertovat, miltä heistä tuntui ja mikä voisi olla toisin, mikä auttoi heitä rauhoittumaan ja mikä ei. Tarkkailijat keskittyvät molempien osallistujien reaktioihin ja siihen, mikä näytti toimivan ja mikä ei.

Kouluttaja voi valvoa roolipeliprosessia ja tarvittaessa puuttua asiaan auttaakseen osallistujia. Suomentajan huomautus: Kaikki esitetyt skenaariot eivät sovellu suoraan Suomen olosuhteisiin tai lainsäädäntöön. Prosessin loppuksi kaikki osallistujat kokoontuvat pohtimaan kokemuksiaan.

Ohjeet:

Parityöskentely (2-3 henkilöä)

Opiskele sinulle annettu rooli ja toimi sen mukaan.



Asiakas: kuvaile mielipiteesi ja ilmaise vihasi (mistä tämä viha tulee)

Ohjaaja: keskity aidosti kiinnostuneena siihen, mitä sanotaan ja kannusta "asiakasta" rauhoittumaan

Tarkkailija: tee muistiinpanoja sekä ohjaajan että asiakkaan reaktioista

2 Skenaariota

Skenaario A: Lasea kohtaan hyökätään henkilökohtaisesti

Uraohjaaja Lasse järjestää säännöllisesti tilaisuuksia, joissa työnantajat esittelevät ammattialaansa. Lasse haastattelee ensin työnantajia. Myöhemmin osallistujat voivat kysyä kysymyksiä. Erään tilaisuuden, jossa on 20 osallistujaa, alussa Lasse on juuri alkanut haastatella alueen suuren yrityksen toimitusjohtajaa. Haastateltava on innokas puhumaan ja alkaa poiketa aiheesta. Niinpä Lasse keskeyttää hänet esittämällä kysymyksen, joka johtaa takaisin työllistymismahdollisuuksiin. Tällöin yksi osallistujista yllättäen huutaa Lasselle ja käskee häntä "tukkimaan turpansa" ja antaa vieraan puhua.

Skenaario B: Marja, riitaisa äiti

Laura, opiskelija, osallistuu uraohjausohjelmaan yhdessä äitinsä, Marjan, kanssa. Marja on talousanalyttikko, jolla on oma yritys. Hän tahtoo Lauran opiskelevan liiketaloutta, jotta Laura voisi ottaa yrityksen haltuunsa tulevaisuudessa. Kun Mikko, ohjaaja, ilmoittaa, että Laura ilmaisi urakiinnostuskyselyssä kiinnostuksen opettajan ammattia kohtaan, Marja hermostuu ja alkaa huutamaan Mikolle. Hän ilmoittaa, että urakysely on epäluotettava, sillä hän tuntee tyttärensä paremmin kuin kukaan muu ja hän tietää parhaiten mikä sopii hänen tyttärelleen.

Reflektiokysymykset:

- Mikä oli yleinen kokemuksesi tästä tehtävästä?
- Kuinka helppoa/vaikeaa oli yrittää välttää konflikteja ja rauhoittaa asiakasta?
- Mitkä tekniikat osoittautuivat tehokkaammiksi/tehottomiksi?
- Miten tämä tehtävä auttaa sinua etenemään neuvontaprosessissa yhteistyön ja konfliktien hallinnan kannalta?

5.3. Itsearviointiharjoitukset

Seuraavat monivalintakysymykset auttavat sinua pohtimaan osion opetusmateriaalia ja arvioimaan ymmärrystäsi asiaan liittyvistä peruskäsitteistä ja teoreettisesta taustasta. (5 kysymystä jokaisessa osiossa)

Kysymys 1:

Vaikuttaminen viittaa:

1. omien vahvuuksien ja arvojen ymmärtämiseen ja kykyyn ilmaista niitä saadakseen muilta toivottuja vastauksia
2. kykyyn käsitellä väärinkäsityksiä ja resurssiristiriitoja rakentavasti



3. kykyyn rakentaa ja johtaa ihmissuhteita, antaa ja ottaa vastaan apua sekä tehdä yhteistyösopimuksia

4. piilotettujen tunteiden ymmärtämiseen

Kysymys 2:

Konfliktinratkaisuun liittyvät erottamattomasti ...

1. moninaisuuden hallinnan ja aktiivisen kuuntelun taidot

2. yhteistyö- ja neuvottelutaidot

3. yhteistyötaidot ja moninaisuuden hallinnan taidot

4. moninaisuuden hallinnan ja empatian taidot

Kysymys 3:

Valitse oikein/väärin

Tehokas neuvottelu tarkoittaa, että ohjaajat tekevät yhteistyötä päätöksissä ja rakentavat terveitä suhteita työskennellessään asiakkaidensa kanssa.

Oikein

Väärin

Kysymys 4:

Mikä seuraavista väittämistä on väärin?

1. Vaikka asiakkaan halu ja positiivinen asenne vaikuttavat kokonaistulokseen, ohjaajan yhteistyötavat ainoa ulottuvuus, joka vaikuttaa ainutlaatuisella tavalla ohjaajan käsitykseen yhteistyöstä.

2. Yhteistyössä toimivat ohjaajat ovat joustavasti ja aktiivisesti mukana muutosprosessissa asiakkaidensa kanssa.

3. Muodostamalla yhteistyösuhteen ohjaaja työskentelee yhdessä asiakkaan kanssa luodakseen uuden ymmärryksen yksilön kokemuksesta, mikä mahdollistaa muutoksen.

4. Ohjaajien tulisi toimia auktoriteettihahmoina, koska heillä on enemmän tietoa ja ymmärrystä.

Kysymys 5

Valitse oikein/väärin

Näkökulman ottaminen on tärkeää tehokkaan yhteistyön aikaansaamiseksi.

Oikein

Väärin



5.4. Lisäaineistoa ja lähteet

The lunch: <https://www.youtube.com/watch?v=epuTZigxUY8>

David Eagleman: https://www.youtube.com/watch?v=S6kGUdQSa_k&t=1s

Social inequalities <https://www.youtube.com/watch?v=4K5fbQ1-zps>

Lähteet

- Anderson, H. (2001). Postmodern collaborative and person-centered therapies: What would Carl Rogers say? *Journal of Family Therapy*, 4(23), 339-360. doi: 10.1111/1467-6427.00189
- Bachelor, A., Laverdière, O., Gamache, D., & Bordeleau, V. (2007). Clients' collaboration in therapy: Self-perceptions and relationships with client psychological functioning, interpersonal relations, and motivation. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 44(2), 175-192.
- Balliet, D., & Van Lange, P. A. (2013). Trust, conflict, and cooperation: a meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 139(5), 1090.
- Bass, B. M. & Avolio, B. J. (2000). MLQ Multifactor Leadership Questionnaire Redwood City: Mind Garden.
- Baumeister, R.F., Gailliot, M., DeWall, C.N., & Oaten, M. (2006). Self-regulation and personality: How interventions increase regulatory success and how depletion moderates the effects of traits on behavior. *Journal of Personality*, 74(6), 1173–1801.
- Bohart, A. C., & Tallman, K. (1999). *How clients make therapy work*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Bordin, E. S. (1994). Theory and research on the therapeutic working alliance: New directions. In A.O. Horvath & L. S. Greenberg (Eds.), *The working alliance: Theory, research, and practice*(pp.13–37). New York: Wiley
- Borisoff, D. & Victor, D. (1998). *Conflict management: A communication skills approach*, 2nd ed. Boston: Allyn and Bacon.
- Brown, S. & Fisher, R (1988). *Getting together: Building a relationship that gets to yes*. Boston: Houghton Mifflin.
- Coulson, R. (1996). *Family mediation: Managing conflict, resolving disputes*, 2nd ed. San Francisco, Jossey-Bass.
- Declerck, C. H., Boone, C., & Emonds, G. (2013). When do people cooperate? The neuroeconomics of prosocial decision making. *Brain and cognition*, 81(1), 95-117.



- De Dreu, C. & Van De Vliert, E. (1997). *Using Conflict in Organizations*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Diamond, R. J., & Scheifler, P. L. (2007). *Treatment collaboration: Improving the therapist, prescriber, client Relationship*. New York, W.W. Norton.
- Duncan, B. L., & Miller, S. D. (2000). The client's theory of change: Consulting the client in the integrative process. *Journal of Psychotherapy Integration, 10*(2), 169-187.
- Ellis, A. (1973). *Humanistic psychotherapy: The rational-emotive approach*. Three Rivers Press.
- Grant, A. M. (2007). *Enhancing coaching skills and emotional intelligence through training*. Industrial and commercial training.
- Grant, A. M., Curtayne, L., & Burton, G. (2009). Executive coaching enhances goal attainment, resilience and workplace well-being: A randomised controlled study. *The journal of positive psychology, 4*(5), 396-407.
- Grant, A.M. (2003). The impact of life coaching on goal attainment, metacognition and mental health. *Social Behavior and Personality: An International Journal, 31*(3), 253–264.
- Grant, A.M. (2006), "An integrative goal-focused approach to executive coaching", in Stober, D. and Grant, A.M. (Eds), *Evidence-based Coaching Handbook*, Wiley, New York, NY, pp. 153-92.
- Green, G.J., Lee, M., Trask, R., & Rheinsheld, J. (2005). How to work with clients' strengths in crisis intervention: a solution focus approach. In A.R. Robert (Ed.), *Crisis Intervention Handbook: Assessment Treatment and Research* (3rd edn). New York: Oxford University Press.
- Greene, J., & Grant, A. M. (2003). *Solution-focused coaching: Managing people in a complex world*. Pearson Education.
- Hawkins, P., & Shoet, R. (2006). *Supervision in the helping professions*. Berkshire.
- Henneman, E. A., Lee, J. L., Cohen, J. I. (1995). Collaboration: a concept analysis, *Journal of Advanced Nursing, 21*(1), 103–109. doi:10.1046/j.1365-2648.1995.21010103.x.
- Irwin, K., Edwards, K., & Tamburello, J. A. (2015). Gender, trust and cooperation in environmental social dilemmas. *Social science research, 50*, 328-342.
- Johnson, D.W., & Johnson, R.T. (1987). Research shows the benefits of adult cooperation. *Educational Leadership, 45*(3), 27-30.
- Johnson, D. & Johnson, R (1998). Teaching all students how to manage conflicts constructively: The peacemakers program. *Journal of Negro education, 65*, 322-335.



- Kolb, D., Rubin, I., & McIntyre, J. (1983). Individual motivation and organizational behavior. In *Organizational Psychology: An Experimental Approach to Organizational Behavior* (pp. 51-83). Prentice-Hall Englewood Cliff's, NJ.
- Kottler, J. (1994). *Beyond blame: A new way of resolving conflicts in relationships*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Lewicki, R. J. (1986). Challenges of teaching negotiation. *Negotiation Journal*, 2(1), 15-27.
- Lewicki, R. J. (1997). Teaching negotiation and dispute resolution in colleges of business: The state of the practice. *Negotiation Journal*, 13(3), 253-269.
- Loganbill, C., Hardy, E., & Delworth, U. (1982). Supervision: A conceptual model. *The Counseling Psychologist*, 10(1), 3-42.
- Myers, D.G. (1999). Close relationships and quality of life. In D.
- Parks, C. D., Joireman, J., & Van Lange, P. A. (2013). Cooperation, trust, and antagonism: How public goods are promoted. *Psychological science in the public interest*, 14(3), 119-165.
- Pinsof, W., & Catherall, D. (1986). The Integrative psychotherapy alliance: Family, couple, and individual scales. *Journal of Marital and Family Therapy*, 12, 137-51
- Horvath, A.O. & Greenberg, L.S. (Eds.) (1994). *The working alliance: Theory, research, and practice*. New York: Wiley.
- Roloff, M. E., Putnam, L. L., & Anastasiou, L. (2003). Negotiation skills. *Handbook of communication and social interaction skills*, 801-833.
- Salas, E., Sims, D. E., & Klein, C. (2004). Cooperation at work. *Encyclopedia of applied psychology*, 1, 497-505.
- Sheldon, K.M., & Houser-Marko, L. (2001). Self-concordance, goal attainment, and the pursuit of happiness: Can there be an upward spiral? *Journal of Personality & Social Psychology*, 80(1), 152-165.
- Spence, G.B. (2007). GAS powered coaching: Goal Attainment Scaling and its use in coaching research and practice. *International Coaching Psychology Review*, 2(2), 155-167.
- Strong, T., & Sutherland, O. A. (2007). Conversational ethics in psychological dialogues: Discursive and collaborative considerations. *Canadian Psychology*, 48(1), 94-105
- Thwaites, R. (2007). Conceptualizing empathy in cognitive behavior therapy: making the implicit explicit. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 35, 591-612.
- Van Doesum, N. J., Van Lange, D. A., & Van Lange, P. A. (2013). Social mindfulness: skill and will to navigate the social world. *Journal of personality and social psychology*, 105(1), 86-103.



- Van Doesum, N. J., Van Prooijen, J. W., Verburch, L., & Van Lange, P. A. (2016). Social hostility in soccer and beyond. *PloS one*, *11*(4), e0153577.
- Van Lange, P. A., & Van Doesum, N. J. (2015). Social mindfulness and social hostility. *Current Opinion in Behavioral Sciences*, *3*, 18–24.
- Van Vugt, M., Biel, A., Snyder, M., & Tyler, T. R. (Eds.). (2000). *Cooperation in modern society: Promoting the welfare of communities, states, and organizations* (Vol. 1). Psychology Press.
- Vera, E. M., and Speight, S.L. (2003). Multicultural competence, social justice, and counseling psychology: Expanding our role. *The Counseling Psychologist*, *31*(3), 251–272
- Whitmore, J. (1996). *Coaching for performance*. N. Brealey Pub.
- Wittgenstein, L. (1953). *Philosophical Investigations* (G.E.M. Anscombe, Trans). New York:Macmillan.
- Βασσάρα, Μ. (2016). Η εποπτεία στη συμβουλευτική και την ψυχοθεραπεία: μια ποιοτική έρευνα για την εφαρμογή της στη σύγχρονη ελληνική πραγματικότητα.
- Μαλικιώση-Λοϊζου, Μ. (1989), Γνωστική ψυχοθεραπεία. Παιδαγωγική Ψυχολογική Εγκυκλοπαίδεια Λεξικό, τόμ.2. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Μαλικιώση-Λοϊζου, Μ. (2012). Συμβουλευτική Ψυχολογία. Αθήνα: Εκδόσεις Πεδίο.