

Konfidentsiaalne ja turvaline nõustamis- keskkond

Siit saad lugeda nõustamise kõige olulisematest põhimõtetest ja -tõdedest. Uurime, kuidas saab nõustaja end nõustamiseks ette valmistada ning kuidas nõustamiskontakti üles ehitada. Samuti uurime, mis iseloomustab head nõustajat ning millised on erisused kontaktkohtumisel, virtuaalsel kohtumisel ning kirjalikul nõustamisel.

Autor: Anu Viltrop
Tellija: Haridus- ja Noorteamet
Tallinn 2021



erasmus+ ja
euroopa solidaarsus-
korpuse agentuur



HARIDUS- JA NOORTEAMET



Erasmus+

McLeod on öelnud, et nõustamine on **ruumi loomine mingi asja läbi arutamiseks**. Ruumi ehk keskkonna loomisel on juhtroll sinu kui nõustaja käes. Üldjuhul oled nõustajana oma rolli mõtestamisel ja sobiliku keskkonna loomisel kogenum ja teadlikum kui nõustatav. Mõtle, milline peaksid olema, kuidas käituma ja sõnu seadma, et tunduksid asjatundlik, positiivselt toetav ja turvaline?

Kuigi nõustajana juhid protsessi sina, pea siiski silmas, et nõustamisel jääb **vastutus** projektiidee ja taotluse eest **ikka ja alati nõustatavale**. Sinu eesmärgiks on oma teadmiste, kogemuste ja suhtumisega toetada nõustatava või meeskonna **jõudmist projekti esitamiseni**.

Nõustamine sünnib iga kord uuesti. Sa ei ole kunagi päris lõpuni valmis! Nõustamine sõltub sinu enda hingeseisundist, inimestest, keda nõustad, projektist, mida nõustatav meeskond ette valmistab jms. Seega, valmistada end iga kord nõustamiseks ette.

Nõustaja jaoks **algab nõustamine juba enne kontaktivõtmist** nõustatavaga. Valmistu kohtumiseks nii palju kui võimalik: kas sa tead, keda sa nõustama hakkad? Milline on tema või nende idee? Kas sul on juba täpsemat informatsiooni, mida nõustamiselt oodatakse?

Hea nõustaja **tegevuse keskmes on nõustatav**, see tähendab, et alustame olukorrast, kus nõustatav on, mitte sealt, kus ta ise arvab end olevat. Sina saad toetuda oma erialastele teadmistele, senisele praktikale ja elukogemusele. Igasuguse nõustamise lähtepositsiooniks on **usaldus ja lugupidamine** inimese ja meeskonna vastu, keda nõustad. Samuti on nõustamine **konfidentsiaalne**, see on usalduse tekkimise ja säilimise eeldus. Seega ei avalda me projektiideed ja nõustamise detaile kolmandatele osapooltele ilma nõustatava nõusolekuta. Hea nõustaja sätib oma suhtlusstiili nõustatava järgi: on oluline, et nõustataval oleks mugav ja turvaline. Näiteks ei tasu väga kogenematute noorte puhul kasutada keerulist projektižargooni.

Pea meeles, et sinu ülesandeks on **aidata nõustatavat tõlgendamisel, otsuste langetamisel ja lahenduste otsimisel**, kuid sa ei tee seda nõustatava eest. Samuti ei ole sinu esmane ülesanne nõustajana asjaosalisi informeerida. Nõustaja annab infot siis kui: a) nõustatav ei ole teadlik oma võimalustest ja alternatiividest ning b) on vaja korrigeerida ebaõigeid teadmisi. Hea nõustajana hoiad sa end programmide tegevustüüpidega ikkagi kursis, muidu on sul projekti nõustamise tööd väga keeruline teha. Kui mõni küsimus ületab sinu kompetentsi piiri, siis küsi nõu agentuuri töötajatelt või suuna nõustatav sinna, kust ta oma küsimusele vastuse leiab.

Mõtle juba eelnevalt läbi, **millised meetodid toetavad** nõustatava osalust ja iseseisvat tööd. Soovitav on koostada oma isiklik **tööriistakast**: erinevate tutvumis- ja loovharjutuste ning ajurünnaku meetodite andmebaas. Koonda sinna need harjutused, mida oled isiklikult katsetanud ja mis sinu kogemuse põhjal töötavad. Täienda seda pidevalt.

Nõustamist eelista läbi viia **silmast-silma või virtuaalse kontaktina**. Kui sul on võimalus nõustamiseks ise ruumi valida, vali selleks võimalikult privaatne koht. Enamasti ei ole sul nõustajana ruumi valida võimalik ning sellisel juhul saad anda oma parima just selles

keskkonnas, kus nõustamine parajasti toimub. Virtuaalsel nõustamissessioonil võib nõustatavaga kontakti saavutamine olla mõnevõrra keerukam, sest suur osa nõustatava kehakeelest läheb kaduma (ja vastupidi - ka temal läheb suur osa sinu kehakeelest kaduma). Püüa end virtuaalseks sessiooniks tehniliselt valmis sättida, näiteks eelista sülearvutit telefonile, mis on töö tegemiseks stabiilsem. Lisaks on sülearvutiga lihtsam vajadusel näidata erinevaid veebilehti, materjale ning kasutada vajadusel erinevaid virtuaalseid tööriistu. Virtuaalsel kohtumisel uuri kohe nõustamise alguses, kuidas teine osapool end virtuaalses keskkonnas tunneb (väga võimalik, et nõustatav on sellepärast närvis) ning eriti siis, kui nõustatavaid on sessioonil rohkem kui üks, lepi kokku, kuidas üksteisele märku annate, kui on küsimusi või arusaamatusi. Kuigi palju sinu kehakeelest läheb kaduma, saad nõustajana töötada oma näoilmetega (nt ära unusta vahepeal naeratada) ning tegelikult mahuvad ekraanile ka su käed. Kasuta neid julgelt oma jutu ilmestamiseks. Suusõnalisel kohtumisel tee endale olulisemast **märkmeid** ja säti endale varakult valmis vajalikud vahendid.

Kindlasti jälgi, et sul jääks **nõustamiseks piisavalt aega** ning et sa ei peaks pärast kuskile kiirustama. Säti oma asjad sedasi, et sa ei pea nõustamise ajal jagama oma tähelepanu mitme asja vahel. Kui oled närviline ja ebakindel, mõjutab see ka neid, keda nõustad. Ole rahulik, siiras ja aus. **Ole kohal!**

Harjutus

Kui imelikult see ka ei kõlaks, siis kohalolemist tuleb harjutada. Eriti tänapäeval, kui info, uudised ja kassipildid on pea alati taskus kättesaadavad ning käsi liigub nutiseadmeni justkui iseenesest! Ometigi on kohalolemise oskusest nõustamisel palju kasu.

1. Kuula miniloengut sellest, kuidas olla ja püsida käesolevas hetkes.

<https://www.youtube.com/watch?v=Bq5g8awCGyU>

Videos antakse näpunäiteid, kuidas mõtteid paremini juhtida. Muuhulgas kõneldakse loengus sellest, et mõtted ei ole meie ise, meie mõtted on kõigest meie peegeldused: seetõttu ongi nad juhitavad ja suunatavad. Videot võib lihtsalt niisama kuulata, kuid samuti võid samal ajal kaasa harjutada, kuidas end mõtetest vabastada ning selle asemel hetke ja iseennast tunnetada.

2. Proovi ja katseta sellelt lehelt erinevaid harjutusi, kuidas iseenda kohaloleku oskust järjepidevalt kasvatada ja arendada:

<https://www.developgoodhabits.com/mindfulness-exercises/>

Nipp nõustamissessiooni alustamiseks:

1. istu mõni minut enne nõustamissessiooni algust mugavalt (toolile, põrandale, aknaorva vms) ning hingad kümme korda sügavalt sisse ja välja. Jälgi ja tunnetada oma hingamist.
2. tunnetada oma mõtteid: kujutle, et hingad välja kõik segavad ja närvilised (töö)mõtted ning hingad sisse tähelepanelikkust, kannatlikkust ja värsket õhku.

Seda harjutust võid kasutada ka keset tööpäeva ühelt ülesandelt teisele lülitumiseks (näiteks tuled koosolekult oma kontorilaua taha ja pead alustama süvenemist nõudvat kirjatööd).

Kui sinu ülesandeks on esmajoones **kirjalik nõustamine**, näiteks anda tagasisidet eeltähtajal laekunud projektitaotlusele, on ülaltoodu sinu jaoks samuti relevantne. Varu projektiga tegelemiseks piisavalt aega. Keskendu. Mõttele ka sellele, kas tasuks projektikirjutajaga enne kirjaliku tagasiside andmist ühendust võtta (näiteks e-posti, telefoni, Skype või muu kanali kaudu), et täpsustada projekti eesmärke ja üksikasju ning mõista, millistes aspektides nõustatav ise arvab end kõige enam toetust ja tagasisidet vajavat. Kui sul suusõnalist suhtlust nõustatavaga pole, pead ikkagi olema hea kuulaja ja **oskama „ridade vahelt“ lugeda**, mida on nõustatav mõelnud, milline ta võiks inimesena olla ning kuidas nõustatavale arusaadavalt ja vastuvõetavalt tagasisidet anda.

Hea nõustaja on:

- hea kuulaja (kasutab peamise tööriistana kuulamist, samas kui nõu andja tegeleb esmajoones rääkimisega)
- hea sisseelamisvõimega (oskab vaadata probleemi või küsimust nõustatava perspektiivist)

- paindlik ja süsteemikindel
- aitaja ja teejuht (mitte keelaja ega käskija)

Nõustamise struktuur

Kontakti loomine

Kontakti loomisel tunne huvi nõustatava vastu, kuid **tutvusta kindlasti ka iseennast** ja oma kogemusi projektide läbiviimisel ja nõustajana. Enda tutvustamine on ka hea "jäämurdja". Pea meeles, et kontakti luuakse nii verbaalsete kui mitteverbaalsete vahendite abil. Ole ja näi osavõtlik! Enda tutvustamine on oluline ka kirjaliku tagasiside andmise korral.

Ootuste sõnastamine, probleemi määratlemine

Uuri nõustatavalt, mida ta nõustamiselt **ootab** või millist **probleemi, küsimust** lahendada soovib, kui kaugelt ta on projekti ettevalmistamisega jõudnud ja kui kaugelt tahab välja jõuda. Kindlasti täpsusta, kas nõustatav otsib vastuseid konkreetsetele küsimustele või on tal mõni teema, milles ta end kõige ebakindlamalt tunneb. Vajadusel korrigeeri nõustatava ootusi: näiteks ei kirjuta nõustaja ise projekti valmis, vaid aitab erinevaid projekti aspekte läbi mõelda.

Eesmärgi ja tegevusplaani kokkuleppimine

Leppige juba kohtumise alguses või esimesel kohtumisel kokku nõustamise **eesmärk**. Eesmärgid ei tohi olla ebarealistlikult kõrged, liialt madalad ega ähmased, sest siis ei ole aru saada, millal on need saavutatud. Pikema nõustamistsükli puhul on hea eesmärgid fikseerida kirjalikult. Kirja tuleks panna ka **tegevusplaani**: millises ajakavas liigute, kes mida teeb jms. See etapp peaks sisaldama ka **protsessi kirjeldust**: kirjelda, mida te koos tegema hakkate. Siinkohal on asjakohane üle rääkida see, et nõustamine on konfidentsiaalne. Nõustamise struktuurist, sealhulgas iga planeeritud kohtumise pikkusest ja nõustamise ligikaudsest kestvusest tervikuna ülevaate andmine annab nõustatavale suurema kindlus- ja turvatunde. Pea meeles, et eeltähtaja nõustamise puhul annab agentuur tagasiside tähtaja ja vormi osas nõustajale ise raamid ette.

Kui nõustad tervet gruppi ehk projektimeeskonda, siis leppige kindlasti kokku **grupi reeglid** (näiteks kuidas saadakse sõna, mida tuleb silmas pidada ajurünnaku puhul jne). Iga grupp on pidevas arengus ja läbib kindlad **arenguetapid**. Kui mõistad, millises arenguetapis grupp parajasti on, saad oma käitumisega soodustada meeskonna arengut positiivses suunas.

Grupinõustamisel kasutatakse üldjoontes samu nõustamisoskusi, kuid tähelepanu tuleb pöörata grupiprotsessidele. Pea enda jaoks silmas, kes on grupi liider. Kas kõik grupi liikmed saavad sõna ning kõigi arvamused on kuulatud? Jälgi, et keegi ei hakkaks grupis liialt domineerima ega teiste eest rääkima. Võib juhtuda, et mõned grupiliikmed osutavad grupis vastupanu – tegemist võib olla konfliktifaasiga grupi arengus. Kuigi nõustamisaeg on piiratud, tuleb mõnikord sellele eraldi tähelepanu pöörata ja grupis arutada, millest on vastupanu tekkinud.

Nõustamistegevuste (sh kokkulepitud tegevusplaani) elluviimine

Lähtuvalt nõustatava eesmärkidest ja kokkulepitud tegevusplaanist.

Kontakti lõpetamine

Iga nõustamiskontakt lõpeb **kokkuvõtte** tegemisega. Rääkige üle, mida olulist kokku leppisite ja kuhu jõudsite. Võimalusel lase nõustataval vastu kajada, mida nad nõustamissessioonilt said ja mida järgmisena ette võtavad. Korduskohtumise kavandamisel leppige kokku, millised sammud üks või teine osapool enne järgmist kohtumist ära teeb. Leppige kindlasti kokku ka **järgmise kontaktivõtmise aeg**.

Pikaajalise nõustamistsükli puhul saada olulisematest kokkulepetest nõustatavale **kirjalik kokkuvõte**. Vajadusel soovita nõustatavale erinevaid lisamaterjale, mida ta saab nõustamiskohtumiste vahepeal läbi töötada ja kust leiab erinevate projekti aspektide kohta lisateadmisi.

Eneseanalüüs

Eneseanalüüs peaks toimuma iga nõustamiskontakti järel (vt peatükki eneseanalüüsist), olenemata sellest, kas jäid iseenda ja protsessiga nõustamisel rahule või mitte. Järjepidev eneseanalüüs aitab paremini aru saada enda tugevustest ja nõrkustest ning kasvatab sind paremaks nõustajaks.

Soovituslik lisalugemine

Evans J (2009). Online Counselling and Guidance Skills.

McLeod, John 2007. Nõustamisoskus. Tartumaa.

Peavy, R. V. (2002). Sotsiodünaamiline nõustamine. Abiks praktikule. SA Eesti Kutsehariduse Reform. Tallinn.

Tali, K. (2015). Nõustamise alused veebipõhisele nõustajale. Tartu http://enesetunne.ee/wp-content/uploads/2015/12/VPN-juhend_AppsTerv_17072015.pdf

Tartu Ülikool (2010). Nõustamise alused. Abimaterjal õppenõustamiskeskustele. Tartu http://www.eatl.ee/wp/wp-content/uploads/Noustamise_alused.pdf

Colón Y, Stern S (2011). Counseling Groups Online: Theory and Framework. Zack J, Kraus R, Stricker G (Toim). Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals (183-201). Elsevier

Kidron, Anti 2003. Nõustamiskunst: psühholoogilise nõustamise alused. Tallinn: Mondo Kidron, Anti 2002. Nõustamispsühholoogia. Tallinn.

McLeod, J. (2008). Introduction to Counselling. Open University Worldwide

Rogers, C.R. (1951). Client-centered therapy. Oxford, England