

Empatia R. Vance Peavyn sosiodynaamisessa ohjauksessa
Anu Hellinen

Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma
Kevätlukukausi 2024
Kasvatustieteiden laitos
Ohjauksen koulutusohjelma
Jyväskylän yliopisto

TIIVISTELMÄ

Hellinen, Anu. 2024. Empatia R. Vance Peavyn sosiodynaamisessa ohjauksessa. Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteen laitos. Ohjauksen koulutusohjelma. 80 sivua.

Tutkimuksen tarkoituksena on R. Vance Peavyn ajatuksiin nojaten jäsentää sosiodynaamisessa ohjauksessa tapahtuvaa empatiaa. Suomessa empatiasta ei juurikaan ole kirjallisuutta tai tutkimusta ohjauksen kentällä, joten osaltaan työ on myös keskustelun avaus empatiasta ohjauksen ilmiönä.

Tutkimus on luonteeltaan teoreettinen. Aineiston lukutapa on hermeneuttinen, ja tutkimuksen tekemisen ohjenuorana on pidetty rationaalisen rekonstruktion periaatteita. Aineisto koostuu sellaisista Peavyn teksteistä, joissa hän kirjoittaa sosiodynaamisesta ohjauksesta yleisesti ilman erityistä kontekstia. Aineiston rajaaminen tällä tavalla oli tarkoituksenmukaista, sillä Peavy on kehittämiensä sosiodynaamisen ohjauksen kautta ollut merkittävä vaikuttaja suomalaisessa ohjausajattelussa.

Tutkimuksessa käy ilmi empatian moninaisuus ohjaustilanteessa. Empatia on sekä asennoitumista että toimintaa. Empaattinen asennoituminen muodostuu useista eri asenteista, jotka vaikuttavat toisiinsa ja ovat toistensa edellytyksiä ja seurauksia. Empatian osoituksista ja empaattisista teoista huomataan, että ne eivät noudata samaa kaavaa ohjaustilanteesta toiseen. Empaattisesti asennoitunut ohjaaja havaitsee sen, mitä ohjattava tai ohjaustilanne kulloinkin vaatii. Näin ollen empatia ohjauksen kontekstissa on dynaaminen olemisen ja toimimisen tapa.

Asiasanat: empatia, sosiodynaaminen ohjaus, Vance Peavy

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	OHJAUS JA EMPATIA	6
2.1	Vance Peavy ja sosiodynaaminen ohjaus	7
2.2	Empatia käsitteenä.....	8
2.2.1	Empatia, sympatia, myötätunto ja myötäeläminen.....	9
2.2.2	Affektiivinen ja kognitiivinen empatia.....	11
3	TUTKIMUSPROSESSI	12
3.1	Aineiston kuvaus	12
3.2	Tutkimustehtävä	13
3.3	Tutkimuksen metodologia.....	13
3.3.1	Gadamerin filosofinen hermeneutiikka	14
3.3.2	Rationaalinen rekonstruktio.....	15
3.4	Tutkimuksen kulku	18
4	EMPATIA OHJAAJAN ASENNOITUMISENA	20
4.1	Empaattisen asennoitumisen edellytykset.....	21
4.1.1	Harmoninen ohjausympäristö.....	21
4.1.2	Ohjaajan neutraalius.....	22
4.1.3	Tasapaino	29
4.2	Empaattinen asennoituminen	31
4.2.1	Arvostava asennoituminen	33
4.2.2	Viisauten perustuva asennoituminen.....	42
5	EMPATIA TOIMINTANA	52

5.1 Empaattinen kuunteleminen.....	54
5.2 Empaattinen puhe.....	57
5.2.1 Dialoginen vuorovaikutus	58
5.2.2 Vuorovaikutuksen räätälöiminen	63
5.3 Sanattomat empatian osoitukset.....	68
6 POHDINTA.....	71
6.1 Lopputuloksen tarkastelu ja johtopäätökset.....	71
6.2 Luotettavuuden arviointi ja jatkotutkimus	74
LÄHTEET	78

1 JOHDANTO

Tutkimukseni aiheen muotoutuminen lähti kiinnostuksesta dialogisuuteen ja kohtaamiseen. Ensimmäinen ajatukseni oli selvittää mistä ja miten hyvä dialogisuus ja kohtaaminen rakentuu. Aiheesta lukiessani törmäsin jaotteluihin, kuten ”kuuntele, kunnioita, odota, puhu suoraan” (William Isaacs, 2001), ”aikaa, huomiota, kunnioitusta” (Jussi Onnismaa, 2011) tai ”aitous, arvostus ja empaattinen kuunteleminen” (Carl Rogers, 1980). Kirjallisuutta lukiessa aloin kiinnittää huomiota siihen, että kuunteleminen mainittiin usein keskeisenä dialogisen vuorovaikutussuhteen tekijänä. (Esim. Isaacs 2001, 98; Rogers 1980, 137; Ojanen 2001, 11; Peavy 2006, 65.) Lukiessani lisää aloin pohtia, olisiko kuunteleminen jopa synonyymi kohtaamiselle tai jonkinlainen yläkäsite muille kohtaamisen osa-alueille. Kun sitten syvennyin kuuntelemiseen, alkoi empatia hahmottua ehkäpä tärkeimmäksi hyvän kuuntelijan ominaisuudeksi. (Esim. Peavy 2006, 108; Rogers 1980, 146; McLeod & McLeod 2011, 143.)

Empatia ohjauksen ilmiönä alkoi kiinnostaa minua, joten aloin etsiä kirjallisuutta ja tutkimuksia tästä aiheesta. Huomasin, että ohjausalan kirjallisuudessa empatia usein mainitaan ja sen merkitys tunnustetaan, mutta sen syvällisemmin empatiaa ohjauksen ilmiönä ei juurikaan ole tarkasteltu. Varsinaista tutkimusta empatiasta ohjauksen ilmiönä ei ole Suomessa tehty lainkaan. Ohjausalan opinnoissakaan ei empatia ollut esillä erityisenä mielenkiinnon kohteena. Niinpä tämän tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella empatiaa ohjauksen näkökulmasta ja selvittää millaisia muotoja empatia ohjaustilanteessa saa ja miten se siellä näyttäytyy. Tarkalleen tutkimustehtävänä tässä työssä on *tehdä näkyväksi ja jäsentää Peavyn sosiodynaamisessa ohjauksessa ilmenevää empatiaa*. Empatiasta kirjoittaessani tulen samalla osaltaan vastanneeksi myös alkuperäiseen ajatukseeni selvittää mistä ja miten hyvä dialogisuus ja kohtaaminen rakentuu, sillä empatia on avain dialogiseen vuorovaikutukseen ja aitoon kohtaamiseen. Ensisijaisesti tavoittelen työlläni kokonaiskuvaa empatiasta ohjauksen ilmiönä. Samalla työni voi kuitenkin toimia myös puheenvuorona ja keskustelun avauksena ohjausalalla käytävään keskusteluun empatiasta.

Työ etenee siten, että ensin esittelen lyhyesti tutkimuksen kontekstin, eli ohjauksen ja erityisesti sosiodynaamisen ohjauksen, ja sen jälkeen yleisellä tasolla tutkimuskohteen, eli empatian. Tämän jälkeen esittelen aineiston, tutkimustehtävän sekä tutkimuksessa käyttämäni hermeneuttisen lukutavan ja tutkimusprosessia ohjanneet rationaalisen rekonstruktion periaatteet. Näiden esittelyjen jälkeen kuvailen vielä tutkimusprosessin etenemistä. Seuraavaksi käyn vuoropuhelua Peavyn tekstien kanssa ja tällä tavalla rekonstruoin empatiaa kuvaavaa kokonaisuutta. Käsittelen rekonstruktion kahdessa eri luvussa, joista toinen kuvaa ohjaajan empaattista asennoitumista ja toinen empaattista toimintaa. Lopuksi pohdin tekemiäni havaintoja omakohtaisesti.

2 OHJAUS JA EMPATIA

Sanna Vehviläisen (2014, 12) mukaan ohjaus on ohjattavan oppimis-, kasvu-, työ- tai ongelmanratkaisuprosesseja tukevaa ja edistävää yhteistoimintaa, jonka tavoitteena on ohjattavan toimijuuden vahvistuminen. Onnismaa (2011) puolestaan kirjoittaa ohjauksesta ammatillisen keskustelun muotona. Parhaimmillaan ohjaustyö on ohjaajan ja ohjattavan välistä neuvottelua, joka keskustelun keinoin edistää ohjattavan kykyä parantaa elämäänsä. Ohjaus ei ole kaikkietävää asiantuntijuutta, jossa ohjattava nähdään ”ongelmana” ja ohjaaja ”ratkaisuna”. (Onnismaa 2011, 7.) Vastaavan ajatuksen on alun perin esittänyt ohjausalan suuri ajattelija R. Vance Peavy (1929–2002) todetessaan, ettei ihminen ole ongelma, vaan ongelma on ongelma. Peavyn (1999, 156) lyhyt määritelmä ohjaukselle kuuluu: ”Ohjaus on yleinen elämänsuunnittelun ja kulttuuristen polkujen rakentamisen menetelmä.” Laajemmin kuvailtuna Peavyn (1999, 2006) mukaan ohjauksessa ihmiselle tarjoutuu mahdollisuus yhdessä ohjaajan kanssa tutkia sitä, miten hän elämäänsä elää, mitä seurauksia sillä on, ja miten hän jatkossa voisi elää. Kaikki ohjausprosessissa löytyvät ratkaisut avunhakijan ongelmaan perustuvat avunhakijan ja ohjaajan kielelliseen ja emotionaaliseen vuorovaikutukseen ja neuvotteluun. (Peavy 1999, 18; 2006, 22.)

Edellä mainituissa ohjauksen määritelmissä ja kuvauksissa korostuvat vuorovaikutus ja kohtaaminen. Vaikka ohjaukselle voidaan löytää eri ulottuvuuksia ja tavoitteita, perustuu ohjaus lopulta aina vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen. Hyvä vuorovaikutus ja aito kohtaaminen puolestaan eivät voi toteutua ilman empatiaa.

2.1 Vance Peavy ja sosiodynaaminen ohjaus

Peavy oli suomalaisenkin ohjausajatteluun suuresti vaikuttanut kanadalainen ohjausalan ajattelija. Hän toimi professorina Victorian yliopistossa Kanadassa ja kirjoitti lukuisia kirjoja ja artikkeleita ohjauksesta. Hän on kouluttanut ohjaajia ympäri maailmaa, mutta erityisesti jättänyt jälkensä Pohjoismaihin. Kotimaansa lisäksi Peavy tunnetaan parhaiten juuri Pohjoismaissa. (Onnismaa 2014, 297.)

Peavy kasvoi köyhissä oloissa syrjäisellä maatilalla, missä hänen alkoholi-soitunut ja väkivaltainen isäpuolensa kohteli kaltoin häntä ja hänen äitiään. 14-vuotiaana Peavy päätti pelastaa itsensä ja äitinsä. Hän keräsi kaikki tilan aseet ja oli valmiina ampumaan isäpuolensa, kun tämä palaisi ryyppyreissultaan. Odotellessaan hän yhtäkkiä sai ahdistuskohtauksen ja alkoi juosta pois kotoaan. Hän päätyi Auntie-nimisen naisen luokse, ja tämä ystävällinen nainen otti hänet kotiinsa. Sen koommin Peavy ei palannut vanhempiansa luokse. Näiden kokemusten ja niistä selviämisen innoittamana Peavy myöhemmin löysi kutsumuksensa ohjauksen parista ja omistautui ohjaustyön kehittämiseksi. Peavyn perusajatus ohjauksessa on, että aina voidaan tehdä jotain, ja aina löytyy jokin vaihtoehto, olipa tilanne miten hankala tahansa. (Larsen 2004, 180–183.)

Peavyn (2004) mukaan sosiodynaaminen näkökulma tarjoaa ajattelumallin ihmisen toiminnan ja ihmisten välisen vuorovaikutuksen havainnointiin, tulkitsemiseen ja ymmärtämiseen. Se on kiinnostunut siitä, miten ihmiset yhdessä rakentavat identiteettiään, sosiaalisia suhteitaan ja eettisiä arvojaan sekä laajemmin sosiaalista ja yhteiskunnallista elämäänsä. Tämä lähestymistapa kuvaa myös, miten merkityksiä luodaan ja ymmärretään, sekä miten niistä neuvotel-

laan. Lisäksi se käsittelee sitä, miten pyritään ratkaisemaan arkipäivän käytännön ongelmia. (Peavy 2004, 19.)

Peavy ei varsinaisesti kirjoita empatiasta, mutta sosiodynaamista ohjausta ja sen perusteita esitellessään Peavy (1999) tuo esiin tarpeen hahmottaa empatian käsite uudella tavalla. Hän kehitti sosiodynaamisen ohjauksen irrottautuakseen kognitiivisesta behaviorismista, jossa empatia nähtiin vain yhtenä ohjaajan taitona muiden joukossa. Peavy esitti, että empatian käsitteeseen täytyisi sisällyttää *ainakin* neljänlaisia elementtejä:

1. vastavuoroisen ymmärtämisen eli eräänlaisen emotionaalisen tietämisen tavoittelu,
2. pyrkimys näkökohtien eroavaisuuksien ilmaisemiseen,
3. toistemme hyväksyminen niin, että näemme toisemme ja kuuntelemme toisiamme liiaksi tunkeilematta sekä
4. kyky reflektiivisyyteen, eli itsensä ja psyykkisten prosessiensa tarkkailuun. (Peavy 1999, 70–71.)

Peavy siis esittelee elementtejä, joita empatian käsitteeseen tulisi sosiodynaamista ohjausta ajatellen sisällyttää, mutta ei varsinaisesti määrittele empatiaa tai esitä siitä teoriaa. Vaikka sana empatia esiintyy Peavyn teksteissä vain harvakseltaan, väitän empatian silti olevan sosiodynaamisen ohjauksen ydintä. Sosiodynaaminen ohjaus edellyttää henkilökeskeistä lähestymistapaa, joka puolestaan edellyttää kykyä ymmärtää ohjattavaa sekä tämän asiaa, ajatuksia ja tunteita. Tämä kyky on mitä suurimmassa määrin juuri empatiaa.

2.2 Empatia käsitteenä

Empatia on yksi tärkeimmistä, ellei jopa tärkein ohjauksen elementeistä ja se on mukana kaikilla ohjauksen osa-alueilla. Rogers kirjoitti jo vuonna 1956 empatian välttämättömyydestä (Rogers 1992, 829). Empaattisen ohjaajan lämminhenkinen, hyväksyvä, kunnioittava, aito ja välittävä asenne on luottamuksellisen ohjaussuhteen muodostumisen kannalta olennaista. Empaattisen ohjaajan kans-

sa ohjattava kokee tulevansa kuulluksi ja ymmärretyksi. Esimerkiksi Robert Elliottin ym. (2018) tekemä meta-analyysi 82 tutkimuksesta osoitti, että terapeutin empaattisuus on kohtalaisen vahva terapian tuloksellisuutta ennakoiva tekijä. Vaikka tässä puhutaan terapiasta ja terapeuteista, oli tutkimuksen aineistoa kuitenkin haettu hakusanoilla *“psychotherapy”*, *“counseling”* ja *“counselling”*. Ohjauksen lähestymistavoissa onkin paljon yhtäläisyyttä psykoterapian teoriasuuntausten kanssa (esim. Lairio, Puukari, Nissilä 2001, 41–67), ja eri auttamisaloja yhdistävät tekijät ovat nykyään kiinnostavampia kuin niitä erottavat tekijät (Spangar, Pasanen, Onnismaa 2000, 7). Näin ollen voidaan todeta, että psykoterapian kontekstissa saadut tutkimustulokset empatiasta pätevät myös ohjauksen kontekstissa. Empatian luonne auttamisammateissa ei muutu, vaikka konteksti olisikin eri.

Mitä empatia sitten tarkalleen on? Arkikielessä empatia on kykyä asettua toisen asemaan. Kielitoimiston sanakirjan mukaan empatia on *“myötätuntoista eläytymistä”* (Kielitoimiston sanakirja, 2024). Oxford English Dictionary määrittelee empatian *“kyvyksi ymmärtää ja arvostaa toisen henkilön tunteita, kokemuksia, jne”* (Oxford English Dictionary, 2024). Eri tieteenaloilla, tai välttämättä samankaan tieteenalan sisällä, empatialle ei kuitenkaan löydy yhtä yleisesti hyväksyttyä määritelmää, vaan määritelmiä on useita riippuen siitä, mistä näkökulmasta empatiaa tarkastellaan.

2.2.1 Empatia, sympatia, myötätunto ja myötäeläminen

Arkikielessä empatia sekoittuu usein sympatiaan, myötätuntoon ja myötäelämiseen. Rajanveto näiden välillä ei aina olekaan selvä. Yleisesti kuitenkin voidaan todeta, että empatia on auttavampaa kuin sympatia. Esimerkiksi suomalaisen empatiatutkimuksen uranuurtaja Mirja Kalliopuskan (1983) mukaan sympatia on subjektiivinen kokemus, jossa toisen tunne tai kokemus herättää sympatian kokijassa jonkinlaisen tunteen. Empatia puolestaan on toisen eläytävää ymmärtämistä. Siinä koetaan ja jaetaan toisen tunnetila ja samalla todella ymmärretään mitä toinen ajattelee, tuntee, kokee ja miksi toimii siten kuin toimii. (Kalliopuska 1983, 11, 13, 27.) Voidaan siis sanoa, että sympatia on tunte-

mista toista *kohtaan*, kun taas empatia on tuntemista toisen *kanssa*. Sympatiaa kokeva ihminen ei välttämättä täysin ymmärrä tai tavoita toisen tunnetilaa tai kokemusta, mutta kuitenkin reagoi siihen jollain omalla tunteellaan. Esimerkiksi sympatiaa kokevalle toisen suru voi herättää säälin tunteen, vaikka sureva itse ei tuntisi sääliä itseään kohtaan. Empatiaa kokeva ihminen puolestaan samaistuu toisen tunteeseen, sillä hän kykenee tavoittamaan ja ymmärtämään toisen tunnetilan ja kokemuksen. Empaattinen ihminen siis tuntee surua surevan kanssa.

Myös myötätunnosta ja myötäelämisestä sekä siitä miten ne liittyvät empatiaan on eriäviä käsityksiä. Empatiatutkimusta popularisoineen filosofi Elisa Aaltolan (2018) mukaan myötätunto on sympatiaa, eli tuntemista toista kohtaan, ja myötäeläminen empatiaa, eli tuntemista toisen kanssa. Hän kuitenkin lisää, ettei empatiaan aina välttämättä tarvitse liittyä tunnetta, vaan se voi olla myös toisen mielentilojen tunnistamista ja ymmärtämistä ilman tunnepuolta. (Aaltola 2018, 25.) Empatia voi siis olla kykyä jakaa toisen tunteita ja kokemuksia tai kykyä ymmärtää kanssaihmiä. Tässä on kyse affektiivisestä ja kognitiivisesta empatiasta. Näitä kuvailen seuraavassa kappaleessa tarkemmin. Myötätuntoa tutkineet Anne Birgitta Pessi ja Frank Martela (2017) eivät tee eroa myötätunnon ja myötäelämisen välille, vaan kytkevät myötätunnon toisen kärsimyksissä myötäelämiseen ja tämän täydennykseksi ovat lanseeranneet termin myötäinto kuvaamaan ilonaiheissa myötäelämistä. Heidän mukaansa myötätunto on enemmän kuin sympatia tai empatia, mutta vaatii aina jommankumman lähtökohdaksi. Myötätuntoon kuuluu heidän mukaansa empatian tai sympatian herättämä motivaatio eli halu auttaa ja varsinainen tuen ja auttamisen teko. (Pessi & Martela 2017, 14–16.) Myötätuntotutkija Miia Paakkanen (2022) näkee myötätunnon yhtenä kolmesta empatiakyvystä. Kaksi ensimmäistä ovat jo mainitut kognitiivinen empatia, eli kyky ymmärtää toista, ja affektiivinen empatia, eli kyky jakaa toisen tunteita ja kokemuksia. Kolmas empatiakyky on Paakkasen mukaan myötätunto, joka tarkoittaa empaattista välittämisen tunnetta ja toimintaa toisen avuksi. (Paakkanen 2022, 41–42.)

2.2.2 Affektiivinen ja kognitiivinen empatia

Empatiasta voidaan löytää useita eri variaatiota (esim. Aaltola 2018). Tieteellisessä tutkimuksessa kuitenkin erityisesti erottuu jako kognitiiviseen ja affektiiviseen empatiaan. Aaltola (2018) esittelee kognitiivisen empatian kykynä havaita tai päätellä muiden tunteita ottamatta itse osaa noihin tunteisiin. Kognitiivisen empatian lähtökohtana on kyky ymmärtää, että toisella on oma sisäinen maailmansa, jota on mahdollista hahmottaa rationaalisesti esimerkiksi havaintojen tai päättelyn kautta. Kognitiivinen empatia mahdollistaa kriittistä arviointia ja toisen hahmottamista selkeämmin juuri sellaisena kuin hän on. Kognitiivinen empatia siis pitää huolen siitä, että käsityksemme toisesta ei perustu vain sen varaan mitä omat häneen kohdistuvat tunteemme saavat meidät hänessä näkemään. Liiallisena kognitiivinen empatia voi kuitenkin olla pelkkää kliinistä, neutraalia arviointia, jolloin sekä oma että muiden yksilöys katoaa. Kognitiivinen empatia vaatii siis tuekseen myös tunteet huomioivaa ymmärrystä. Tämä tuki löytyy affektiivisestä empatiasta. (Aaltola 2018, 49–51.)

Affektiivinen empatia on Aaltolan (2018) mukaan kokemusten ja tunteiden jakamista toisen kanssa sekä toisen tunteiden siirtymistä itseän. Tunnetila ei ole täsmälleen sama, vaan esimerkiksi toisen kokiessa surua, me reagoimme siihen omalla surullamme. Eli havaitessamme toisen tunnetilan, ymmärrämme sen ja reagoimme siihen omalla vastaavalla tunteellamme. Tämä voi tapahtua vain sekunnin murto-osassa. Affektiivinen empatia on siis välitöntä eikä vaadi pinnistelyjä. Se ei kognitiivisen empatian tapaan edellytä pohdintoja tai päätteilyä vaan tapahtuu hetkessä. Affektinen empatia on kuitenkin eri asia kuin tunnetarttuvuus. Tunnetarttuvuudella tarkoitetaan sitä, että yksilö menee mukaan toisen tunnetilaan tiedostamatta sitä itse. Tällöin yksilö ei hahmota miksi hän tuntee tietyllä tavalla. Hän vain seuraa muiden tunnetiloja ja sisäistää ne itseensä. Toisen mukana haukottelu on esimerkki vaarattomasta tunnetartunnasta. Vaarallisimmillaan tunnetartunta voi aiheuttaa esimerkiksi massahysteriaa tai joukkovihaa. Affektiiviseen empatiaan kuuluu jatkuva tietoisuus oman itsen ja toisen välisestä rajasta sekä siitä, miksi ja mitä tapahtuu. (Aaltola 2018, 64–66.)

3 TUTKIMUSPROSESSI

3.1 Aineiston kuvaus

Tässä tutkimuksessa tarkastelen empatiaa ohjauksen ilmiönä. Aineiston suhteen oli tehtävä valinta, otanko mukaan useampia alan ajattelijoina ja kokoan heidän teksteistään jonkinlaisen synteesin vai keskitynkö yhden ajattelijan teksteihin syvällisemmin. Vance Peavy on merkittävä vaikuttaja suomalaisessa ohjausajattelussa erityisesti kehittämänsä sosiodynaamisen ohjauksen kautta. Tällä perusteella päädyin rajaamaan aineiston Peavyn sosiodynaamista ohjausta käsitteleviin teksteihin. Uskoin tästä aineistosta pystyväni rekonstruoimaan empatiasta sellaisen jäsennyksen, että sitä voi soveltaa ohjaukseen laajemminkin mielessä. Monilta osin sitä voi soveltaa jopa jokapäiväisessä ihmisten välisessä kanssakäymisessä.

Keskittyminen Peavyn ajatteluun tuntui kutsuvalta siitäkkin syystä, että hänen tapansa kirjoittaa jo itsessään heijastelee tietynlaista lämminhenkistä asennoitumista. Empatia tuntuu siis olevan läsnä Peavyn teksteissä, vaikka se sanana esiintyy Peavyn teksteissä vain harvakseltaan. Peavy on minulle myös henkilökohtaisesti tärkeä, sillä hänen ajatuksensa ohjauksesta inspiroivat minua ja aikanaan saivat minut innostumaan ohjausalan opinnoista.

Aloitin aineiston rajaamisen keräämällä ensin kaikki Peavyn kirjoittamat kirjat ja artikkelit, jotka olivat vapaasti tai Jyväskylän yliopiston tietokannoista saatavissa. Kävin nämä läpi ja rajasin aineiston ulkopuolelle sellaiset tekstit, joissa Peavy kirjoittaa jostain muusta kuin sosiodynaamisesta ohjauksesta tai kirjoittaa sosiodynaamisesta ohjauksesta jossain erityisessä viitekehyksessä, kuten ryhmäohjaus, alkuperäiskulttuurien ohjaus tai työnohjaus. Kaikesta Peavyn kirjoittamasta aineisto valikoitui siis sen mukaan, missä Peavy on kirjoittanut sosiodynaamisesta ohjauksesta yleisesti. Näin ollen tutkimusaineistoni koostuu kolmesta Peavyn kirjasta: *Sosiodynaaminen ohjaus* (1999), *Elämäni työkirja* (2001a) ja *Sosiodynaamisen ohjauksen opas* (2006) sekä viidestä artikkelista: *Ammatinvalinnan ja urasuunnittelun ohjaus postmodernina aikana* (2000a), *A Sociody-*

namic Perspective and the Practice of Counselling (2000b), *A Sociodynamic Perspective for Counselling* (2000c), *New Visions for Counselling in the 21st Century: Sociodynamic Counselling* (2001b) ja *Sosiodynaaminen näkökulma ja ohjauksen käytäntö* (2004).

Työni on eräänlaista vuoropuhelua Peavyn tekstien kanssa. Kirjoitustyö perustui Peavyn teksteistä poimituihin sitaatteihin ja niiden sisältämiin ideoihin, joilla perustelen empatian tekijöistä luomaani jäsenystä. Käytin tutkimuksessani suomennettuja Peavyn tekstejä silloin, kun niitä oli saatavilla. Englanninkielisistä teksteistä tein sitaatteihin omat käännökset. Suomennettujen sitaattien käyttäminen on perusteltua, sillä työni on suomenkielinen ja koska tarkoitus ei ole analysoida valittuja sanoja tai sanamuotoja, vaan keskittyä nimenomaan sitaattien ideoihin.

3.2 Tutkimustehtävä

Työssäni tavoittelen Peavyn teksteihin perustuvaa syvennettyä ymmärrystä empatiasta sosiodynaamisen ohjauksen ilmiönä. Kuten aiemmin totesin, Peavy ei erityisemmin kirjoita empatiasta nimenomaisesti empatiana. Tavoitteena onkin tiivistää Peavyn aineistosta jokin empatiaa koskeva ydin, eli tuottaa empatiaa koskeva rationaalinen rekonstruktio. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että hermeneuttista lukutapaa noudattaen syvennän ja kirjoitan auki ymmärrystäni empatiasta. Eetu Pikkaraisen (2011, 25) mukaan jonkin asian ymmärtämisen voidaan ajatella olevan sama asia kuin sen teoretisointi. Tässä mielessä työni tulos on siis teoria empatiasta. Tutkimustehtävänä tässä työssä on *tehdä näkyväksi ja jäsentää Peavyn sosiodynaamisessa ohjauksessa ilmenevää empatiaa*.

3.3 Tutkimuksen metodologia

Tutkimuksessani käytän hermeneuttista lukutapaa ja ohjenuorana työn rakentumiselle käytän rationaalisen rekonstruktion periaatteita. Hermeneuttiseen lukutapaan kuuluu aineiston lukeminen ja uudelleenlukeminen niin, että ym-

määritys jokaisella lukukerralla kirkastuu ja syvenee. Rationaalisessa rekonstruktiossa puolestaan on pyrkimyksenä muiden ajattelijoiden tekstien nojalla kirjoittaa auki jokin niissä piilevä sisältö. Sekä hermeneutiikka että rationaalinen rekonstruktio ovat luonteeltaan väljiä eivätkä siinä mielessä metodeja, että ne olisivat ennalta määriteltyjä vaihe vaiheelta eteneviä prosesseja. Tämä antaa minulle tutkijana vapauden sukeltaa aineistoon seuraten pikemminkin intuitiota ja kiinnostusta kuin tiettyjä ennalta määrättyjä vaiheita. Hermeneutiikkaan ja rationaaliseen rekonstruktioon ei myöskään kuulu se, että tutkimuksen lopputuloksen pitäisi olla jonkin tietyn mallin mukainen. Tämä puolestaan antaa suhteellisen vapaat kädet siihen, millaista kirjoittamisen tapaa työssäni käytän. Seuraavaksi esittelen hermeneutiikan ja rationaalisen rekonstruktion tarkemmin.

3.3.1 Gadamerin filosofinen hermeneutiikka

Tarkastelen Peavyn tekstejä Hans-Georg Gadamerin (1900–2002) filosofisen hermeneutiikan periaatteiden mukaisesti. Käsitteellä hermeneutiikka on pitkä ja monivaiheinen historia. Shaun Gallagherin (1992, 3) mukaan voidaan jopa puhua käsitteen epämääräisyydestä, sillä käsitettä on käytetty ja edelleen käytetään eri tavoin. Martin Kusch (1986, 11, 227) menee tästäkin pidemmälle ja väittää, ettei hermeneutiikan yleistä olemusta edes voida määritellä. Käsitteen moninaisuudesta kertoo sekin, että Ilkka Niiniluoto (1986) kuvaa hermeneutiikkaa kolmessa eri merkityksessä. Ensinnäkin se voi tarkoittaa tulkintaan ja ymmärtämiseen liittyvää tieteellistä menetelmää, toiseksi tällaisen menetelmän tutkimista ja kolmanneksi käsitystä, jonka mukaan hermeneuttisen menetelmän käyttö erottaa humanistiset ja yhteiskuntatieteet luonnontieteistä. (Niiniluoto 1986, 61.) Heikki Kannisto (1986, 155) tiivistää hermeneutiikan peruskysymyksen siihen, mitä on ymmärtäminen ja miten se voidaan saavuttaa. Panu Raatikainen (2004, 94) puolestaan esittää hermeneuttisen tutkimuksen tavoitteeksi filosofisen kuvauksen ihmisen erityisestä tavasta olla. Näin ollen tarkasteltavasta asiasta tavoitellaan ensin ymmärrystä, ja filosofian tehtävä on sitten artikuloida mistä tuossa ymmärryksessä on kysymys (Kannisto 1986, 154). Gadame-

rin (2004, 134) mukaan hermeneutiikka voidaan määritellä ”taidoksi saada sanottu tai kirjoitettu uudelleen puhumaan”.

Filosofisen hermeneutiikan nimeäminen tutkimuksen metodiksi olisi siinä mielessä ristiriitaista, että Gadamer (2004) itse pitää metodeja hengentieteissä toissijaisina. Hän toteaa, ettei hengentieteissä totuutta pysty takaamaan metodeilla. Niissä ”tiedon hedelmällisyys näyttää olevan lähempänä taiteilijan intuition kuin tutkimuksen metodista henkeä”. (Gadamer 2004, 4.) Kannisto (1986) kuvaa Gadamerin käsitystä ymmärtämisestä tapahtumaksi, joka ei ole tietoisten ponnistelujemme tulos, vaan päinvastoin tapahtuu niistä huolimatta. Ymmärtäminen on siis ihmisen tapa olla olemassa. (Kannisto 1986, 157.) Filosofisen hermeneutiikan tehtävänä voisi pitää tuon ”taiteilijan intuition” sanoittamista.

Gadamer (2004, 29) esittää antiikin retoriikasta peräisin olevan hermeneuttisen säännön, jonka mukaan kokonaisuus tulee ymmärtää yksittäisestä ja yksittäinen kokonaisuudesta. Tässä on kyseessä hermeneuttinen kehä, joka on hermeneuttisessa lähestymistavassa keskeinen käsite. Saarinen (1994) kuvaa hermeneuttista kehää seuraavasti: Kehä käynnistyy tutkimuskohdetta koskevasta alustavasta tulkinnasta, joka ilmaisee kohteen yleisen merkityksen päälinjoissaan. Tämän alustavan tulkinnan valossa edetään tutkimuskohteen yksityiskohtien tulkintaan. Yksityiskohtien tulkinnassa tehdyt havainnot pakottavat tulkitsijan tarkistamaan alkuperäistä ymmärrystään, jolloin alkuperäinen kokonaisuus tulkinta muuttuu. Näin päädytään siihen, mistä lähdettiin, mutta älyllisesti rikkaampina. Tästä tulkinta taas pyörähtää eteenpäin. (Saarinen 1994, 259.)

3.3.2 Rationaalinen rekonstruktio

Tutkimusta tehdessä pyrin Peavyn tekstien kanssa vuoropuhelua käyden hahmottamaan empatiaa ohjauksen ilmiönä. Tällaisessa tapauksessa voidaan puhua rationaalisesta rekonstruktioista. Richard Rorty (1984) erottaa toisistaan rationaalisen ja historiallisen rekonstruktion. Historiallinen rekonstruktio pyrkii tulkitsemaan teoreetikon ajattelua hänen omassa aikalaiskontekstissaan. Rationaalisen rekonstruktion taustalla puolestaan on tutkijan pyrkimys suhtautua

menneisiin suuriin filosofeihin kuin aikalaisiin ja kollegoihin, joiden kanssa vaihtaa näkemyksiä. Rationaalinen rekonstruktio siis tarkastelee menneitä filosofeja nykyajan kysymysten näkökulmasta ja nykyajan käsitteiden avulla. (Rorty 1984, 49–50.)

Gregg Alan Davian (1998) mukaan rationaalisella rekonstruktioilla on keskeinen paikka analyyttisessä filosofiassa, mutta sitä käytetään muillakin tieteenoaloilla. Käyttö on hyvin moninaista ja siksi rationaalinen rekonstruktio voi rakentua eri yhteyksissä eri tavoin. (Davia 1998, 44–45.) Tässä onkin hyvä kohta palauttaa mieleen Gadamerin (2004, 4) toteamus metodien toissijaisuudesta ja siitä, miten tutkijan intuitio voi tuottaa hedelmällisempää tietoa kuin metodit. Tarkoitus ei siis olekaan, että rationaalinen rekonstruktio olisi jokaisessa tutkimuksessa samanlaisena toteutuva metodi. Davian (1998) mukaan rationaalisen rekonstruktion pyrkimyksenä on tarkentaa jokin terminologinen, metodologinen tai teoreettinen kokonaisuus koskemaan jotain tiettyä viitekehystä tai tavoitetta. Tavoitteena on muodostaa tarkennettu ja yhtenäinen teoria niin, että sisältö alkuperäisiin teorioihin nähden kuitenkin säilyy samana. (Davia 1998, 46.) Jouni Peltonen (2009) esittää rationaalisen rekonstruktion kohteena menneet, olemassa olevat ja mahdolliset tulevat menettely- ja ajattelutavat sekä ajattelukokonaisuudet. Tutkija tuottaa rationaalisen rekonstruktion hahmotellessaan käsitystä teorioiden ja muun teoreettisen aineksen suhteesta käytäntöön. Rationaalisessa rekonstruktiossa olemassa olevasta materiaalista pyritään kiteyttämään jonkinlainen järkevä, seuraamisen tai noudattamisen arvoinen rationaalinen ydin. (Peltonen 2009, 27.)

Rationaalisessa rekonstruktiossa on kyse rationaalisen oikeutuksen antamisesta intuitiiviselle käsitykselle (Davia 1998, 46). On siis oltava jonkinlainen intuitiivinen hypoteesi, joka sitten käsitteellistetään ja perustellaan olemassa olevien teorioiden avulla. Anniina Leiviskän (2011) mukaan rationaaliseen rekonstruktioon perustuvassa tutkimuksessa keskeistä on oman argumentaatiolinjan muodostaminen. Aikaisempia näkemyksiä hyödynnetään omissa argumentaatioissa luovalla ja oman tutkimuksen näkökulmasta tarkoituksenmukaisella tavalla. Etsitään siis oman viitekehysten kannalta hyödyllisiä ja edel-

leen kehittelyn arvoisia piirteitä. Rekonstruktion täytyy kuitenkin pysyä asianmukaisesti perusteltuna eikä aiempia teorioita voi tulkita tai hyödyntää mielivaltaisesti. (Leiviskä 2011, 173–174.)

Rationaalinen rekonstruktio vaatii onnistuakseen hermeneuttista prosessia. Tavoitteena on jonkinlainen aikaisempien teorioiden pohjalta muodostettu synteesi tai teoria. Olemassa oleva materiaali on saatava keskustelemaan kansani, jotta ymmärrykseni syventyy ja kehittyy teoriaksi. Käsitteenä teoria voidaan määritellä monella tavalla. Klassisen määrittelyn mukaan se ”muodostuu joukosta lakeja, jotka systematisoivat jotakin ilmiöaluetta koskevat empiiriset säännönmukaisuudet” (Niiniluoto 1980, 193). Löyhemmin teoria voidaan määritellä tarkoittamaan jotakin ilmiöaluetta koskevaa ymmärrystä. Pikkaraisen (2011, 25) mukaan teoretisoinnin voidaan ajatella liittyvän kaikkeen ymmärtämiseen tai jopa olevan sama asia kuin ymmärtäminen: ymmärtäessämme jonkin asian jollain tavalla olemme luoneet siitä itsellemme teorian. David A. Whettenin (1989) mukaan pätevä teoria vastaa kysymyksiin: 1. mitä, 2. miten, 3. miksi ja 4. kuka, missä, milloin. Ensimmäisellä kysymyksellä etsitään kiinnostuksen kohteeseen liittyviä tekijöitä, kuten muuttujia, käsitteitä ja ajatuksia. Seuraavalla kysymyksellä haetaan vastausta siihen, miten valitut tekijät liittyvät toisiinsa. Kolmannen kysymyksen tehtävä on löytää perustelut kahden ensimmäisen kysymyksen vastauksille ja selittää niiden muodostamaa kokonaisuutta. Neljännen kysymyksen vastaus kuvailee rajoja, joiden sisällä muodostettu teoria on sovellettavissa. Se kertoo, keitä muodostettu teoria koskee, missä ajassa ja missä paikassa. (Whetten 1989, 490–492.)

Rationaalinen rekonstruktio ei edellytä tutkimusaineiston kuvaamista sellaisenaan. Leiviskän (2011, 160) mukaan aineistoa käytetään omien argumentaatioiden tukena niiltä osin kuin se on tutkimuksen kysymyksenasettelun ja näkökulman puitteissa tarkoituksenmukaista. Tutkimuksen näkökulman kannalta merkityksettömät osat aineistosta voidaan siis jättää käyttämättä. Aineiston rajaamisen kannalta tämä tarkoittaa sitä, että rationaalista rekonstruktioita tehtäessä aineistoa voi valita vapaasti ja tehdä rajauksia aineiston sisällä. Ratio-

naalisen rekonstruktion tekijällä on oltava jonkinlainen hypoteesi tai oma teoria, jota hän sitten vahvistaa toisten teorioiden avulla.

3.4 Tutkimuksen kulku

Työtä aloittaessa ajattelin empatian olevan sekä ohjaajan sisäisiä asenteita, ajatusmalleja ja tunnetiloja että ulospäin näkyviä tekoja. Ulospäin näkyvät teot mielsin konkreettisiksi auttamisen teoiksi sekä sellaisiksi, joilla ohjaaja osoittaa ymmärtämistä ja välittämistä. Tämän esiymmärryksen pohjalta ryhdyin lukemaan Peavyn tekstejä ja etsimään niistä käsitystäni vahvistavia, laajentavia ja syventäviä elementtejä.

Aloitin Peavyn teksteihin perehtymisen temaattisella lukukierroksella. Etsin teksteistä tekijöitä, jotka tavalla tai toisella liittyivät omaan käsitykseeni empatiasta. Merkitsin teksteihin tarralapuilla kohdat, joissa nämä tekijät esiintyivät. Samalla kokosin miellekarttaa siitä, miten empatian tekijät hahmottuivat Peavyn teksteissä. Tekstistä poimimani empatiaan liittyvät tekijät jäsenyivät viiden teeman alle:

- 1) Mitä empatia ohjauksessa edellyttää?
- 2) Mitä empatia on ohjaajan asenteena?
- 3) Mitä empatia on ohjaajan toimintana?
- 4) Mitä empatialla saavutetaan?
- 5) Mitkä ovat empatian rajoitukset?

Näitä kysymyksiä pidin otsikkoina siinä vaiheessa, kun aloitin varsinaisen kirjoitustyön ja toisen lukukierroksen.

Kirjoitustyön alussa jouduin myös pohtimaan terminologiaa. Peavy käyttää teksteissään vaihdellen termejä kuten ohjattava, avunhakija, autettava ja asiakas. Itse hieman vierastan termiä ohjattava, sillä se tuntuu korostavan ohjaajan toimintaa tehden ohjaukseen tulevasta henkilöstä objektin ja näin ollen jättäen tämän oman toimijuuden varjoon. Termiin avunhakija sisältyy toimijuutta, mutta se kuulostaa enemmän pohjoisamerikkalaisen psykoterapiatyypin ohjauksen asiakkaalta, eikä siksi tunnu soveltuvalta suomalaisesta oh-

jauksesta puhuttaessa. Termi asiakas voisi myös olla vaihtoehto, mutta se vie ajatukset asiakaspalvelutyöhön, jossa asiakkaalla on jokin spesifi tarve, jonka asiakaspalvelija sitten täyttää. Ohjaus ei toimi tällä tavalla, joten termi asiakas ei oikein sovi sekään. Paremman puutteessa päädyin termiin ohjattava. Käytän sitä johdonmukaisesti kaikessa omassa tekstissäni riippumatta siitä, mitä termiä Peavy missäkin yhteydessä on käyttänyt. Käytetyllä termillä ei sinänsä näytä olevan Peavyn teksteissä suurta merkitystä, sillä hän on samasta asiasta kirjoittaessaan käyttänyt eri teksteissä eri termejä. Kun käytetyllä termillä ei itse asian kannalta ole merkitystä, pidän perusteltuna olla tämän asian suhteen kiinnittämättä liikaa huomiota terminologiaan ja käyttää kaikissa yhteyksissä samaa termiä ohjattava.

Toisella lukukierroksella alkoi varsinainen hermeneuttinen haltuunotto. Hahmottelin tekstistä poimimiani empatian tekijöitä, niiden merkityksiä ja niiden liittymistä toisiinsa syvällisemmin. Samalla ymmärrykseni kasvoi, kun löysin uusia tekijöitä ja tunnistin uutta tekijöihin liittyvää materiaalia. Toisella lukukierroksella ymmärsin myös, että empatian edellytysten ja empatian asenteena tarkastelu erillisissä luvuissa olisi keinotekoisia, sillä niissä on niin paljon toistensa kanssa limittyviä tekijöitä. Toisen lukukierroksen jälkeen lukeminen oli huomion tarkentamista merkitsemiini kohtiin sitä mukaa kun niistä kirjoitin. En kuitenkaan pitänyt jo löytämiäni tekijöitä lopullisina, vaan olin edelleen avoin uusille tekijöille ja tekijöiden välisille yhteyksille. Uusia tekijöitä ja erityisesti tekijöiden välisiä yhteyksiä löytyikin sitä mukaa, kun ymmärrys kokonaisuudesta kehittyi.

Kun olin suunnilleen kirjoittamisen puolivälissä, luin aineiston jälleen perusteellisemmin läpi kirkastaakseni ymmärrystä joistain vielä hieman hämärän peitossa olevista seikoista ja niiden liittymisestä kokonaisuuteen sekä löytäkseni aineistosta mahdollisesti aiemmin huomaamatta jääneitä tekijöitä. Samalla varmistin, että kirjoittamani on linjassa Peavyn kirjoittaman kanssa. Lukukierroksella ymmärrykseni syveni kokonaisuudessaan niin kirjoittamani kuin vielä kirjoittamattoman suhteen, ja taralapuilla merkittyjen kohtien määrä teksteissä lisääntyi huomattavasti. Tältä pohjalta tein täsmennyksiä, lisäyksiä ja muutok-

sia jo kirjoittamaani tekstiin ja siirryin kirjoittamisen jälkipuoliskolle. Tekstien lukeminen jatkui tästä taas keskittymällä tarralapuilla merkittyihin kohtiin.

Pian aloin myös kiinnittää huomiota siihen, että olen melko paljon esitellyt empatian seurauksia jo asenteista ja toiminnasta kirjoittaessa. ”Mitä empatialla saavutetaan?” -luku alkoikin tuntua turhalta eikä tutkimustehtävän kannalta-kaan kovin oleelliselta esittää omana lukunaan. Empaattisen asennoitumisen ja empaattisen toiminnan seuraukset kun menevät jo askeleen pidemmälle itse empatiasta. Lisäksi ne tulevat luontevammin esitellyiksi asenteista ja toiminnasta kertovissa luvuissa. Samoilla perusteilla totesin, etteivät empatian rajoituksetkaan tarvitse omaa lukuaan. Empatian jäsenitys jakautui siis kahteen osaan: empaattinen asennoituminen ja empaattinen toiminta. Esittelen nämä eri luvuissa selvyuden vuoksi, en siksi että ne olisivat toisistaan erilliset kokonaisuudet.

Työtä kirjoittaessa ja tekstejä lukiessa alkuymmärrykseni päälle kehittyi jatkuvasti lisää ymmärrystä. Ymmärrykseni sekä laajeni että syveni sitä mukaa kun työ eteni. Tällainen tutkimus olisikin siinä mielessä loppumaton prosessi, ettei ymmärrys asiasta koskaan voi olla täydellinen, vaan aina voidaan oppia ja ymmärtää lisää. Prosessin lopussa alkoi kuitenkin tuntua, että löydän tarralapuilla merkityistä kohdista yhä vähemmän ja vähemmän sellaista, mitä en jossain määrin olisi työssäni jo käsitellyt. Päätin tehdä vielä yhden silmäilevän lukukierroksen tarkistaakseni, ettei mitään tärkeää ole jäänyt huomaamatta. Joitain pieniä lisäyksiä ja tarkennuksia vielä teinkin, mutta kun tämä lukukierros ei enää tuottanut merkittävästi sellaista uutta ymmärrystä, jonka ehdottomasti olisin ajatellut tuovan lisäarvoa työhöni, saatoin ajatella työni olevan valmis.

4 EMPATIA OHJAAJAN ASENNOITUMISENA

Peavy (2000a) nostaa empatian yhdeksi ohjaajan tärkeimmistä työkaluista. Empaattinen asennoituminen vähentää ”kohinaa” ja vääristymiä viestinnässä.

(Peavy 2000a, 36.) Ohjaajan asenteen Peavy (2006) puolestaan asettaa onnistuneen ohjauksen tärkeimmäksi tekijäksi. Hän kirjoittaa asenteen olevan tärkeämpää kuin kaikki ohjaustaidot ja -tekniikat yhteensä. Tätä havainnollistaa ajatus, että ihminen itse on oma metodinsa. (Peavy 2006, 52.) Empaattinen asennoituminen on näin ollen sosiodynaamisen ohjauksen perusta. Ennen empatian tutkimista ohjaajan asennoitumisena on syytä käsitellä edellytyksiä ohjaajan empaattiselle asennoitumiselle.

4.1 Empaattisen asennoitumisen edellytykset

Peavyn teksteissä *harmonia* hahmottuu kaikkien empaattisen asennoitumisen edellytysten yhteiseksi nimittäjäksi. Jotta empaattinen asennoituminen ohjaustilanteessa ylipäättään on mahdollista, täytyy ohjaustilanteen ensin olla harmoninen. Peavy (2001b) kuvailee harmonista ohjaustilannetta turvallisena. Hyvä ja yhteisymmärrystä edistävä vuorovaikutus on mahdollista vasta, kun tilanne tuntuu riittävän turvalliselta. Tilanteen tulisi olla myös sellainen, joka edesauttaa sekä avoimuutta elämän kokemusten käsittelylle että valmiutta neuvotella merkityksistä ja muuttaa mieltään. (Peavy 2001b, 18.) Harmonian tekijöitä Peavyn teksteissä ovat *harmoninen ohjausympäristö, ohjaajan neutraalius ja tasapaino*. Ohjaajan neutraaliuden tekijöitä puolestaan ovat *reflektiivinen itsetuntemus ja erillisyyden ymmärtäminen*. Ohjaajan neutraalius edesauttaa tasapainoa, joka kuvaa sekä *ohjaajan sisäistä tasapainoisuutta että ohjaajan ja ohjattavan välistä sopusointua*. Neutraalisti suhtautuva ohjaaja kykenee tavoittamaan toisen kokemuksia ja merkityksiä sellaisena kuin ne ovat, ilman näiden väritymistä hänen omilla tulkinnoillaan, uskomuksillaan, asenteillaan tai tunteillaan. Toisin sanoen neutraalisti suhtautuva ohjaaja kykenee asennoitumaan empaattisesti.

4.1.1 Harmoninen ohjausympäristö

Sosiodynaamisen ohjauksen oppaassa Peavy (2006) esittelee erilaisia ohjaajan mentaalisia välineitä ja lopuksi kiinnittää vielä huomiota ohjausympäristöön. Sen tulee olla mahdollisimman häiriötön, jotta keskittyminen toiseen on mah-

dollista. (Peavy 2006, 79.) Peavy ottaa ohjausympäristön esiin myös esitellessään seikkoja, jotka ohjaustilanteeseen valmistauduttaessa on tärkeää huomioida:

Ohjaajan tulisi pyrkiä järjestämään tapaamispaikka niin, että häntä ja asiakasta ei häiritä keskeytyksin, puhelimella, melulla tai muuten. Ohjaukseen käytetyn tilan pitäisi olla miellyttävä ja siellä pitäisi olla mahdollisimman ystävällinen ilmapiiri. (Peavy 1999, 83.)

Tämä saattaa vaikuttaa itsestään selvältä, mutta esimerkiksi kouluissa tapahtuvassa ohjaustyössä ei häiriöttömyys ohjaustilanteessa välttämättä ole lainkaan taattu. Kaiuttimista tulevat kuulutukset, käytävältä kantautuvat äänet tai työtilaan pyrkivät kollegat tai opiskelijat saattavat häiritä ohjaustilannetta ja katkaista hyvän läsnäolon. Toisaalta esimerkiksi työvoimatoimistoissa ei ongelmina välttämättä ole läsnäoloa katkaisevia ääniä tai tapahtumia, mutta jos ohjauskustelut tapahtuvat geneerisissä ja ankeissa huoneissa, se saattaa vaikuttaa siihen, miten ohjaaja ja ohjattava tilaan asettuvat.

Kuitenkin on huomattava myös se, että Peavy mainitsee ystävällisen ilmapiirin yhdeksi hyvän ohjausympäristön tekijäksi. Vaikka siis olisikin niin, ettei ohjaaja syystä tai toisesta pysty vaikuttamaan siihen, miltä ohjaukseen käytettävässä tilassa näyttää tai mitä ääniä sinne kuuluu, hän kuitenkin pystyy luomaan tilaan ystävällistä ja turvallista ilmapiiriä. Peavy (2006, 80) toteaaakin, että kyky turvallisen, luotettavan ja uudistavaa oppimista edistävän (viestintä)ympäristön luomiseen on yksi hyvän ohjaajan ominaisuuksista. Harmonisen ohjausympäristön muodostuminen tulee esiin pitkin tutkimusta käsiteltäessä ohjaajan empaattista asennoitumista ja toimintaa. Näin ollen harmoninen ohjausympäristö on sekä edellytys empaattiselle asennoitumiselle ja toiminnalle että samaan aikaan empaattisen asennoitumisen ja toiminnan seurausta.

4.1.2 Ohjaajan neutraalius

Ohjaajan neutraaliuden voisi käsitellä myös asenteena, mutta olen laskenut sen edellytykseksi, sillä niin moni tässä tutkimuksessa esiteltävä empatian tekijä perustuu ohjaajan neutraaliudelle. Ohjaajan neutraalius empaattisen asennoitumisen edellytyksenä tulee esiin esimerkiksi seuraavassa Peavyn ajatuksessa:

Empaattinen asennoituminen edellyttää yleensä sitä, että ohjaaja pidättäytyy moittimasta tai kehumasta asiakasta sen perusteella, mitä hän ajattelee, tuntee, tekee tai sanoo. Ohjaajan tulisi ennemminkin rohkaista asiakasta pohtimaan keskusteltavana olevien toimintavaihtoehtojen hyviä ja huonoja puolia. (Peavy 1999, 106.)

Ohjaajan tulee siis ottaa vastaan ohjattavan kuvaamat kokemukset ja merkitykset sellaisenaan lisäämättä niihin omia arvolatauksia. Ei ole ohjaajan tehtävä päättää onko jokin ohjattavan ajatus, toiminta tai tunne hyvä vai huono. Hän voi vain auttaa ohjattavaa itse havaitsemaan asia joko hyväksi tai huonoksi, jos tuon asian arvottaminen hyväksi tai huonoksi ylipäätään on tarpeellista. Jotta ohjaaja pystyy tällaiseen neutraaliuteen, hänen täytyy kyetä tarkkailemaan itseään objektiivisesti tunnistaakseen mahdolliset itsestä kumpuavat merkitykset, jotka saattavat vääristää tilannetta tai ohjata sitä väärään suuntaan.

Tärkein neutraaliutta ylläpitävä ohjaajan ominaisuus on kyky reflektiiviseen itsetuntemukseen.

Tämä tarkoittaa sitä, että ihminen pyrkii olemaan tietoinen omasta toiminnastaan kussakin tilanteessa – miten keskusteleet, miten kuuntelet, mitä oletuksia ja ennakkoluuloja sinulla on, millaisia ovat fyysiset ja emotionaaliset reaktiosi vuorovaikutustilanteessa. (Peavy 1999, 150.)

Sitaatti sisältää kolme reflektiivisen tarkkailun kohdetta: 1) ohjaajan oletukset ja ennakkoluulot, 2) ohjaajan olemisen tapa ohjaustilanteessa sekä 3) ohjaajan fyysiset ja emotionaaliset reaktiot.

Ensinnäkin itsereflektioon kykenevä ohjaaja pystyy tekemään omia asenteitaan ja uskomuksiaan itselleen näkyviksi. Peavy nostaa reflektiivisen itsetuntemuksen tärkeään asemaan:

Fenomenologinen [kokemusten tutkimiseen liittyvä] elementti edellyttää, että ohjaaja kehittää itselleen hyvät itsetarkkailun ja kriittisen reflektion taidot. Nämä taidot ovat välttämättömiä välineitä, joilla minimoidaan ennakkoasenteiden vaikutusta, paljastetaan oletuksia ja vältetään erojen hämärtymistä. (Peavy 2000a, 27.)

Kriittinen reflektio auttaa ohjaajaa raivaamaan omia asenteitaan ja uskomuksiin pois ymmärtämisen ja toisen asemaan asettumisen tieltä. Ei voida puhua empaattisesta toisen ymmärtämisestä, jos ohjaaja tulkitsee tilannetta vain omien linssiensä läpi.

Toiseksi itsereflektio on tärkeää ohjaajan toiminnan arvioinnissa. Se auttaa ohjaajaa kiinnittämään huomiota omaan toimintaansa esimerkiksi siinä, ettei

ohjaustilanteesta tule sellainen, jossa ohjaajaa kontrolloi ohjattavaa ja vain neuvoo tai kertoo, miten ohjattavan tulee toimia:

Niiden [itsetarkkailun ja kriittisen reflektion taitojen] avulla myös vähennetään ohjaajan taipumusta kontrolloida asiakasta tai pakottaa, manipuloida, tai painostaa häntä (ohjaussuhteessa ja -prosessissa esiintyviä vaikutusvaltaeroja hyväksi käyttäen) noudattamaan ohjaajan omassa kulttuurisessa viiteryhmässä vallitsevia kulttuurisia asenteita. (Peavy 2000a, 27.)

Peavyn (2000a, 26) mukaan konstruktivistinen ohjaaja ei asetu kaikkietävän auktoriteetin asemaan suhteessa ohjattavaan. Siksi ohjaajan on kyettävä huomaamaan, jos hän ryhtyy kontrolloimaan ohjattavaa asiantuntija- tai auktoriteettiasemastaan käsin. Ohjaus on ohjattavan omien asioiden parissa tapahtuvaa dialogia, jossa ohjaaja on dialogisen viestinnän ammattilainen, mutta ei neuvoja antava auktoriteetti. Peavy (2006, 72) muistuttaakin ohjaajaa itsehavainnoinnin avulla pysymään selvillä kommunikaatioprosessin vaiheesta ja omasta osastaan siinä.

Joissakin tapauksissa ihminen haluaa melkein heti puhua ongelmastaan. Toiset haluavat ensin keskustella jostakin, joka saa heidät tuntemaan, että ohjaajalla ja asiakkaalla on jotain yhteistä. Jotkut voivat haluta testata voivatko luottaa ohjaajaan ennen kuin tuovat ongelmansa esiin. Joka tapauksessa ohjaajan on melkein aina hyvä koettaa muutaman minuutin ajan saada kuvaa siitä, onko asiakkaan hyvä olla ohjaustilanteessa, vallitseeko ohjaajan ja asiakkaan välillä luottamus, ja miten asiakas suhtautuu ohjaustilanteeseen ja ohjaajaan, ja vasta sitten siirtyä puhumaan ongelmasta. (Peavy 1999, 83.)

Sitaatti kuvastaa sitä, miten empaattinen ohjaaja pitää tärkeänä ensin ihmistä ja vasta sitten tämän ongelmaa. Ensimmäinen tavoite on saada ohjattavalle mukava ja turvallinen olo ohjaustilanteessa. Ohjaajan on hyvä tarkkailla toiminnassaan sitä, toimivatko hänen eleensä ja tekonsa vai pitäisikö hänen jotenkin säättää omaa olemistaan. Ei ole sanottu, että samat empaattiset eleet ja teot toimisivat samalla tavalla kaikkien kanssa. Empatiaa onkin nimenomaan huomata, jos jokin ei ohjattavasta tunnu mukavalta tai muuten vie ohjausta eteenpäin. Empaattinen ohjaaja kykenee siis havaitsemaan, onko ohjattavalla tilanteessa hyvä olla, eikä pakota yhteyden syntymistä hänen ja ohjattavan välille:

Ohjaajan tulisi itsetuntemuksensa avulla huomata, kokeeko hän ohjaustilanteen muodostuvan jonkinlaiseksi itsensä ja asiakkaan väliseksi kilpailutilanteeksi. Pitäisi välttää kaikenlaista turhaa oppositiodialektiikkaa eli tilanteita, joissa ohjaaja yrittää kovemmin ja kovemmin saada yhteyttä asiakkaaseen, joka puolestaan yrittää kovemmin ja kovemmin estää yhteyden syntymistä. (Peavy 1999, 116.)

Kolmanneksi ohjaaja tarvitsee itsereflektiota liittyen tunteisiinsa ja reaktioihinsa. Ohjaaja saattaa esimerkiksi reagoida omilla tunteillaan johonkin ohjattavan kertomaan, joka sisältää voimakkaita tunteita, kuten vihaa, kärsimystä tai surua. Ohjaajan tunne voi olla esimerkiksi epävarmuutta, pelkoa tai sympatiaa. Tällaiset ohjaajan reaktiot saattavat vaikuttaa ohjaajan toimintaan tai häiritä sitä, että ohjaaja ymmärtäisi ohjattavan kertoman oikein. Toisaalta ohjaaja saattaa ymmärtää ohjattavan kertoman ihan oikein ja sukeltaa liian syvälle mukaan tämän tunteeseen. Silloinkin ohjaajan voimakas tunne saattaa häiritä hänen toimintaansa.

Viisaat ihmiset ovat oppineet tunnistamaan itsessään tällaisia reaktioita itsehavainnoinnin avulla ja estämään niiden muodostumista pitkäaikaisiksi mielentiloiksi. He ovat myös oppineet sen, miten näitä tunteita estetään muuntumasta haitallisiksi teoiksi. Viisaat ihmiset eivät tietenkään ole passiivisia. He ovat oppineet ohjaamaan omaa toimintaansa harkintansa perusteella eivätkä anna limbisen järjestelmän hallita heitä. Älykäs ajattelu, myötätunneisuus, kärsivällisyys, oikea ajoitus, tietoisuus itsestä ja toisista, hyvyys ja eettiset arvot ohjaavat heidän toimintaansa. He tavoittelevat sekä yksilöllistä että yhteisöllistä rauhaa ja pyrkivät vuorovaikutuksessa välttämään väkivaltaisia reaktioita ja vallankäyttöä. (Peavy 2006, 44.)

Tällainen viisaus, eli tietoisuus tunteista ja niiden vaikutuksesta reaktioihin ja toimintaan, on tärkeää erityisesti juuri sellaisissa tilanteissa, joissa ohjattava itse on suuren tunteen vallassa. Ohjaajan tehtävä on silloin pysyä rauhallisena ja neutraalina. Yllä olevassa sitaatissa ilmenee, miten ohjaajan neutraalius edesauttaa tasapainoa, jota käsittelen myöhemmin. Sitaatissa Peavy myös varoittaa passiivisuudesta suhteessa omiin tunteisiinsa. Tunteet ovat sallittuja, mutta olennaista on pystyä hallitsemaan niitä, eikä päinvastoin antaa tunteiden hallita itseä:

Tunteita saa olla, mutta ohjaajan pitää olla tietoinen omista sisäisistä reaktioistaan ja pystyä säilyttämään selvä ero itsensä ja avunhakijan välillä, jolloin hänellä on paremmat mahdollisuudet vastata asiakkaan tarpeisiin asianmukaisesti. (Peavy 2006, 71.)

Tässä sitaatissa esiintyy kaksikin ohjaajan neutraaliuteen liittyvää tekijää. Ensimmäinen on reflektiiviseen itsetuntemukseen liittyvä tietoisuus omista sisäisistä reaktioista. Toinen on selvän eron säilyttäminen itsensä ja ohjattavan välillä. Tämä erillisyyden ymmärtäminen onkin toinen ohjaajan neutraaliuden tekijä. Tähän palaan myöhemmin tässä luvussa.

Ennen sitä täytyy ohjaajan reflektiivisestä itsetuntemuksesta vielä todeta, ettei itsereflektio sinällään vielä riitä, vaan ohjaajan täytyy myös olla vakuuttunut reflektion tärkeydestä:

Jotta ohjaaja pystyisi työskentelemään asiakkaiden ja heidän tarinoidensa kanssa, tärkeintä on ehkä se, että hän on vakuuttunut reflektiivisen itsetuntemuksen tärkeydestä ongelmanratkaisussa sekä itselleen että asiakkaalle. (Peavy 1999, 107.)

Reflektio vain reflektion vuoksi ei välttämättä johda suuriin oivalluksiin. Mutta kun ohjaaja aidosti kokee reflektiivisen itsetuntemuksen tärkeäksi, löytyy reflektointiin enemmän motivaatiota ja se voi jopa automatisoitua. Näin reflektointi on hedelmällisempää ja tuottaa syvällisempää itsetuntemusta. Peavy (1999) esittää muutamia esimerkkikysymyksiä, joita ohjaaja voi käyttää itse-reflektion apuna:

- Miksi teen nopeita johtopäätöksiä tästä ihmisestä? Voisiko se johtua jostakin itsessäni olevasta sokeasta pisteestä?
- Voisinko jatkaa keskustelua hänen kanssaan ja antaa näkemykseni hänestä muuttua sitä mukaa, kun hän kertoo tarinaansa? Vai olenko jo lyönyt mielessäni lukkoon, millainen hän on, mikä hänen ongelmansa on ja mitä hänen pitäisi tehdä? Mikähän minussa aiheuttaa sen, että minulla on oltava tällaisia tiukkoja näkemyksiä hänestä? (Peavy 1999, 115.)

Tällaisia kysymyksiä itselleen esittäessä ohjaajan itsetuntemus kehittyy, mikä puolestaan edesauttaa ohjaajan sisäistä tasapainoisuutta, johon siis palaan myöhemmin.

Kuten totesin, toinen neutraaliuden tekijä on se, että ohjaaja ymmärtää erillisyytensä ohjattavasta ja hyväksyy sekä erilaisuuden että eriävät mielipiteet. Ohjaajan erillisyys ohjattavasta tuli esiin jo kohdassa, jossa Peavy kirjoitti tunteiden sallimisesta. On toki selvää, että ihmiset ovat toisistaan erillisiä. Jokainen ihminen kokee, toimii ja ajattelee omalla tavallaan. Erillisyys saattaa kuitenkin unohtua esimerkiksi juuri silloin, jos ohjaaja liiaksi sukeltaa mukaan ohjattavan tunteisiin tai jos ohjaaja kohtaa ohjattavan vastustelua. Ohjattavan vastustelun kohtaamisesta Peavy kirjoittaa seuraavasti:

Ohjaajan tulee vihaa ja uhmaa kohdatessaan ymmärtää, että hän ei ole avunhakijan kielteisyys varsinaisen kohde, ja hänen tulisi pystyä hillitsemään oma taipumuksensa reagoida puolustautumalla. Näin toimimalla hän voi suhtautua toisen kielteisyyteen tasapainoisemmin ja voi löytää yhteistä maaperää tämän kanssa. (Peavy 2006, 55.)

Ohjattavan viha ja uhma kertovat yleensä siitä, ettei hän ole vielä valmis prosessiin. Ohjaajan tulee tällöin säilyttää erillisyytensä ja pitää mielessä, ettei hän ole syyppää ohjattavan voimakkaisiin tunteisiin. Ohjaajan tasapainoisuus on tullut esiin jo aikaisemmissa yhteyksissä ja tässä sitaatissa se tulee jälleen. Voidaan siis todeta, että ohjaajan neutraalius kokonaisuudessaan edistää ohjaajan tasapainoisuutta.

Erillisyyden ymmärtäminen ilmenee myös tilanteissa, joissa ohjaajalla ja ohjattavalla on mielipide-eroja:

Kun molemmat keskustelijat huomaavat näkemystensä jostakin tärkeästä asiasta eroavan, ja kun he ovat yhtä mieltä tämän asian merkityksestä, he aloittavat mielipide-eroa tai erilaisia näkökulmia koskevan neuvottelun. Jos ilmapiiri säilyy hyväntahtoisena ja keskustelun näkökulma dialogisena, voidaan oivaltaa jotain sellaista, joka on tavallaan uutta kummallekin osapuolelle. Kummankin asioille aiemmin antamista merkityksistä on syntynyt uusia merkityksiä tai näkökulmia. (Peavy 2006, 82.)

Erimielisyyden ei siis tarvitse tarkoittaa säröä ohjaustilanteen harmoniassa. Erillisyytensä ymmärtävä ohjaaja ei siirry puolustuskannalle eikä hänen tarvitse luopua omista kannoistaan ymmärtääkseen toisen kantoja. Toisaalta erimielisyyksiin avoimen uteliaasti suhtautuva ohjaaja saattaa keskustelujen edetessä huomata omien kantojensa sittenkin muuttuvan.

Erillisyyden ymmärtämiseen liittyy myös erilaisuuden hyväksyminen. Erilaisuus saattaa jäädä ohjaajalta huomaamatta ja ymmärtämättä, jos hän ei ymmärrä ihmisten erillisyyttä, vaan tulkitsee tilannetta liiaksi omista lähtökohdistaan käsin. Toinen sudenkuoppa erilaisuuteen liittyen on se, että ohjaaja kylä huomaa erilaisuuden, mutta ei osaa toimia sen kanssa. Erilaisuuden hyväksymisen ja sen kanssa toimimisen tulisi kuitenkin olla lähtökohtana ohjattavia kohdatessa:

On tärkeää, että ohjaaja hyväksyy sen, että asiakas voi olla hyvin erilainen kuin hän itse. Hänen tarpeensa, ominaisuutensa, taipumuksensa, tunnetilansa ja yhteiskunnallinen asemansa voivat olla hyvin erilaiset. Hän voi myös erota ohjaajasta kulttuuristen odotustensa ja viestintätapojensa puolesta. (Peavy 1999, 82.)

Erilaisuuden huomaamiseen ja hyväksymiseen tarvitaan paljon ohjaajan itse-reflektiota. Etenkin kulttuuriset erot voivat olla hankalia huomata, sillä kulttuurisidonnainen toiminta saattaa olla hyvinkin tiedostamatonta. Silloin ohjaaja ei välttämättä tule ajatelleeksi, että ohjaajalle itselleen itsesäänselvä toiminta saattaa olla ohjattavan kulttuurissa vierasta, ja sama toisinpäin. Empaattisesti viritynyt ohjaaja osaa kuitenkin olla näissäkin tilanteissa hereillä ja on avoin oppimaan erilaisista ominaisuuksista, taipumuksista, tunnetiloista, yhteiskunnallisista asemista, kulttuurisista eroista ja viestintätavoista.

Kuten edellä on jo tullut ilmi, eron tekeminen itsensä ja ohjattavan välille ei tarkoita, etteikö ohjaajan pitäisi tavoittaa ja ymmärtää toisen kokemaa ja sanomaa. Päinvastoin juuri sitä on empatia auttamisammateissa, että ammattilainen pystyy tavoittamaan ja ymmärtämään, ehkä jopa hetkellisesti kokemaan, toisen tunteet ottamatta niitä kuitenkaan omikseen.

On mahdollista viestittää toiselle sitä, että ymmärtää hänen tunteitaan ja niiden tuntemisen kivulloisuutta sekä sitä, mikä noita tunteita herättää, ja silti olla itse vajoamatta toisen kokemaan suruun tai tuskaan. Ihminen voi oppia suhtautumaan sisäisiin reaktioihinsa objektiivisesti pysyen samalla avoimena ja vastaanottavaisena sille, mitä toisella on sanottavana. (Peavy 2006, 71-72.)

Empaattinen ohjaaja pystyy siis tavoittamaan ohjattavan tunteet ja huolet sekä viestimään ymmärryksensä ohjattavalle. Tässä ollaan tärkeän asian äärellä, sillä ymmärryksen viestiminen toiselle antaa validaatiota tämän tunteille ja kokemuksille. Peavyn (2006, 48) mukaan ihmisten välisen viestinnän ydin on siinä, että ihminen uskaltaa avautua toiselle saaden tältä luottavaa ja vahvistavaa vastakaikua. Tällainen validointi voi jo itsessään olla auttavaa. Onhan kuulluksi ja nähdyksi tuleminen yksi ihmisen perustarpeista. Ohjaajan kuormittumista ja jaksamista ajatellen on kuitenkin olennaista, ettei ohjaaja anna itsensä vajota ohjattavan tunteisiin, vaan nimenomaan säilyttää erillisyytensä ohjattavan tunteista. Tämän huomioi jo Peavy aikana, jolloin loppuunpalaminen ei vielä ollut yhtä tavallista kuin nykyään:

Iso osa loppuunpalamiseksi kutsutusta ilmiöstä johtuu siitä, että auttajat eivät ole oppineet havainnoimaan itseään ja säilyttämään riittävän selvää itsen ja toisen välistä eroa. (Peavy 2006, 72.)

Loppuunpalaneesta tai loppuunpalamisen partaalla olevasta ohjaajasta ei ole ohjattavalle hyötyä, joten erillisyyden ymmärtämisellä ja sisäistämällä on ohjaajalle keskeinen merkitys.

Kaiken edellä esitellyn perusteella voidaan todeta, että ohjaajan neutraalius on keskeinen tekijä harmonisen ohjaustilanteen luomisessa. Neutraaliudesta ja objektiivisesta itsensä tarkkailusta täytyy kuitenkin vielä todeta, ettei se tarkoita ohjattavan tarkastelua ja tulkitsemista objektina:

Pyrkimystä objektivoida ihmisiä, luokitella heitä ja lyödä heihin erilaisia leimoja pitäisi vastustaa. Se objektiivisuus, joka sopii ohjaukseen on se objektiivisuus (jos se on ollenkaan mahdollinen), jolla auttaja tutkii omaa sisäistä todellisuuttaan. Tämä auttaa auttajaa tunnistamaan ja vastustamaan haitallisia ajatuksia ja erilaiseen tai vaikeaan avunhakijaan kohdistuvia vähätteleviä emotionaalisia reaktioitaan. (Peavy 2006, 51.)

Tässä Peavy korostaa sitä, että jokaisen ohjattavan täytyy olla ohjaajalle oma erillinen subjektinsa, ja painottaa että objektiivisen tarkastelun on syytä kohdistua vain ohjaajaan itseensä. Ohjattavan subjektiivisuus liittyy ohjaajan asennoitumiseen, josta kerron lisää myöhemmin. Neutraalius ei myöskään tarkoita sitä, että ohjaaja häivyttäisi itsensä, ei antaisi oman persoonallisuutensa tulla esiin ja piiloutuisi passiivissa puhumisen ja teorioiden taakse:

Tällainen korostetun neutraali asennoituminen kuuluu sellaiseen asiantuntijaohjaajaksi kehittymiseen, joka pyrkii perustamaan kaiken toimintansa ohjauksessa tieteellisiin hyönteeseihin ja ”objektiivisuuteen”. (Peavy 2000a, 28.)

4.1.3 Tasapaino

Kolmas harmonian tekijä on tasapaino, joka kuvaa sekä ohjaajan sisäistä tasapainoisuutta, eli mielenrauhaa, että ohjaajan ja ohjattavan välistä sopusointua. Peavyn (2006, 44) mukaan viisaat ohjaajat pyrkivät sekä yksilölliseen että yhteisölliseen rauhaan vallankäyttöä ja väkivaltaisia reaktioita välttämällä. Ohjaajan ja ohjattavan sopusointuisessa suhteessa tapahtuva vuorovaikutus mahdollistaa todellisen ymmärretyksi tulemisen ja empaattisen kohtaamisen. Peavyn (2006, 79) mukaan kuuntelijan ja puhujan välisen suhteen täytyy olla riittävän harmoninen, jotta voidaan päästä todella hyvään kuuntelemiseen. Hyvä ja empaattinen kuunteleminen puolestaan on edellytys toisen ymmärtämiselle ja kohdaksi tulemisen kokemukselle.

Tasapainoisesta ohjaajasta heijastuu ”sisäistä tyyneyttä, keskittyneisyyttä, huolehtivaisuutta ja valmiutta ottaa vastaan toisen esiintuomia asioita” (Peavy 2006, 80). Sisäinen tyyneys, keskittyneisyys, huolehtivaisuus ja valmius vastaanottaa toisen esiintuomia asioita kuvaavat läsnäoloa, joka siis on lähtöisin ohjaajan tasapainoisuudesta ja mielenrauhasta. Läsnäoloa käsittelen lisää seuraavassa luvussa. Ohjaajan mielenrauha ei kuitenkaan ole ihan yksinkertaista, vaan rakentuu monesta eri tekijästä:

Mielenrauha on moniulotteista. Se on

- vastaanottavaista (pitää toisen osapuolen ääniä tärkeinä merkityksen lähteinä)
- äänetöntä (syvä hiljaisuuden lähde)
- keskittyntä (keskittyy jatkuvasti toiseen sydämessä, mielessä ja hengessä)
- kunnioittavaa (kuulee minua sellaisena kuin olen, ei sellaisena millaiseksi muut minut uskovat tai millainen he haluaisivat minun olevan)
- kärsivällistä (kaikelle on aikansa ja paikkansa auringon alla)
- tietoista omasta mielentilastaan (jokaiseen ymmärrykseen liittyy tietty mielentila, ja kulloinenkin mielentilani vaikuttaa siihen, mitä pystyn kuulemaan)
- kiitollista (sanasi opettavat minua, ja olen siitä kiitollinen)
- ja lisäksi se ei ole täynnä itseään (tämä tila, jossa minä sinua kuuntelen on sinua varten; väistyn syrjään ja pidän oman egoni tarpeet kurissa). (Peavy 2006, 66–67.)

Tässä sitaatissa tulee erityisen näkyväksi se, miten ohjaajan neutraalius on edellytys ohjaajan tasapainoisuudelle. Jokainen mainittu ulottuvuus voidaan liittää ohjaajan neutraaliuteen. Toisaalta osa ulottuvuuksista on samalla asenteita, joita myöhemmin esittelen tarkemmin. Tässä hyvin havaitaankin se, miten ero empaattisen asennoitumisen ja sen edellytysten välillä ei ole tarkkarajainen, vaan tekijät voivat samaan aikaan olla sekä empaattisia asenteita itsessään että empaattisten asenteiden edellytyksiä. Empaattisen asennoitumisen edellytyksenä voitaisiin pitää myös aitoutta ja jo mainittua läsnäoloa, joita ilman empaattinen kohtaaminen ei voi onnistua. Toisaalta läsnäolo ja aitous eivät voi toteutua ilman harmoniaa, eivätkä etenkään ilman ohjaajan tasapainoisuutta. Tästä syystä käsittelen ne vasta empaattisen asennoitumisen yhteydessä. Vaikka raja empaattisen asennoitumisen ja sen edellytysten välillä on häilyvä, olennaisin huomio on se, että harmoniaa voidaan pitää edellytyksenä empaattiselle koh-

taamiselle. Harmoninen ohjaustilanne mahdollistaa niin empaattisen asennoitumisen kuin empaattisen toiminnan.

4.2 Empaattinen asennoituminen

Ohjaajan empaattinen asennoituminen on lähtökohta sille, että ohjattava voi tuntea olonsa ohjaustilanteessa turvalliseksi. Ohjaajan empaattinen asennoituminen saa ohjattavassa aikaan avoimuutta omien asioidensa suhteen ja näin niitä päästään käsittelemään syvällisemmin.

Kun avunhakija on hänen asialleen empaattisesti virittäytyneen ohjaajan seurassa, hän tuntee olonsa turvalliseksi ja innoittuu ajattelemaan, kuvittelemaan, tuntemaan ja toimimaan *itseohjautuvammin* kuin jos ohjaaja antaisi hänelle yksiselitteisiä toimintaohjeita tai tekisi interventioita. – Kun ihmistä kuunnellaan empaattisesti ja ehdoitta, hän pääsee paremmin käsiksi muistoihinsa ja kykenee paremmin ilmaisemaan häpeän, syyllisyyden ja ahdistuksen kaltaisia tunteitaan tarvitsematta pelätä sitä, että häntä ei oteta vakavasti. (Peavy 2006, 108–109.)

Jos ohjaaja ei ole empaattisesti asennoitunut, jäädään ohjauksessa todennäköisesti vain pintapuoliseen asioiden käsittelyyn.

Empaattisen asennoitumisen ja toiminnan perusta on ohjaajan *läsnäolossa* ja *aitoudessa*. Kaikki empaattiseksi tarkoitettu menettää merkityksensä ja alkaa vaikuttaa keinotekoiselta, jos ohjaaja ei ole läsnä eikä aito. Aitous ja läsnäolo kulkevat käsi kädessä niin, ettei toista voi olla ilman toista. Hyvä läsnäolo edellyttää aitoutta ja aitous edellyttää läsnäoloa.

Kysymyksessä on henkilökohtainen kohtaaminen, ei byrokratisoitu tapaaminen, eikä tapaaminen, jossa toinen on toisen toimenpiteiden kohteena. Ohjaajan on oltava aidosti ja inhimillisesti läsnä, hän ei saa olla etäinen asiantuntija, viranomainen, byrokraatti tai kasvoton ammattilainen. Hän ei saa tuntea ylemmyyttä tai olla välinpitämätön. Aidosti inhimilliseen läsnäoloon kuuluu huolenpito, kunnioitus, kiinnostus, aitous, huumori ja erojen hyväksyminen. Kun pitää toista lihaa ja verta olevana lähimmäisenä, ihmisessä herää aina vastuuntunne. Tämä tarkoittaa velvollisuutta kantaa huolta toisesta ja tuntea vastuuta siitä, miten toimii toista ihmistä kohtaan. Tällaiseen asennoitumiseen kuuluu avoimuus sitä kohtaan, miten toinen ihminen kokee oman elämänsä. Siihen ei kuulu toisen huolen torjuminen, ei piittaamattomuus, välinpitämättömyys tai toisen asian vähätteleminen. (Peavy 2001a, 34.)

Sitaatissa läsnäoloon sisältyy useita empaattisen asennoitumisen tekijöitä: jo mainitun aitouden lisäksi *välittäminen*, *huolenpito*, *kunnioitus*, *kiinnostus* ja *vastuuntunto*. Sitaatissa mainittu erojen hyväksyminen liittyy empaattisen asennoi-

tumisen edellytyksenä esiteltyyn ohjaajan neutraaliuteen. Huolenpidon sisällyttän työssäni välittämiseen.

Seuraavassa sitaatissa Peavy esittelee filosofian, johon sosiodynaaminen ohjaus perustuu. Edellisen sitaatin tavoin tämäkin sisältää empaattisen asennoitumisen tekijöitä.

Jatkuvasti ja nopeasti muuttuvassa yhteiskunnassa meidän pitää muistaa, että jokainen ihminen on enemmän kuin tietää itse olevansa. Ihminen ei ole vain jotakin tiettyä ja jatkuvasti samana pysyvää, vaan jokainen ihminen on jatkuva itsensä luomisen prosessi. Jokainen voi tehdä itsestään jotakin niillä jokapäiväisen elämän teoillaan, joita hän voi tehdä, joita hän päättää tehdä ja joita hän tekee. Minäidentiteetin kokemus on keskeisin tiedon väline. Se tuottaa kuitenkin oivaluksia ja näkemyksiä vain, jos se 1) on tietoinen itsestään, 2) on tietoinen ympäröivästä maailmasta, 3) luo aktiivisesti merkityksellistä maailmaa ja 4) on sidoksissa toisiin kunnioittaviin ja luottamuksellisiin siteihin. (Peavy 2006, 52.)

Sitaatissa puhutaan minäidentiteetistä, jonka vahvistumiseen liittyy ohjaajan *uskoa ohjattavan potentiaaliin ja pystyvyyteen sekä ohjattavan subjektiivutta*. Ohjaaja voi vahvistaa ohjattavan minäidentiteettiä ainoastaan, jos hän näkee ohjattavan omana yksilöllisenä subjektinaan ja uskoo tämän potentiaaliin ja pystyvyyteen. Sitaatin lopussa esitellyistä neljästä ehdosta kolme ensimmäistä liittyy jo edellisessä luvussa esiteltyyn reflektioon, joka on edellytys uusien ideoiden ja merkitysten luomiselle niin ohjaajan kuin ohjattavankin toimintana. Neljännessä ehdossa mainitaan edellisessä sitaatissakin mainittu kunnioitus sekä sen seurana *luottamus*. Kunnioitus ja luottamus ovat läsnäolon ja aitouden ohella tärkeimpiä ohjaajan empaattisen asennoitumisen tekijöitä.

Kaikkiaan löysin Peavyn teksteistä yksitoista empaattisen asennoitumisen tekijää, jotka hahmottuivat kahteen eri kategoriaan kuuluviksi: *arvostavaan asennoitumiseen ja totuutta tavoittelevaan asennoitumiseen*. Arvostava asennoituminen on tietynlainen lähtöasetelma empaattiselle kohtaamiselle. Tällaisella asennoitumisella luodaan suotuisat olosuhteet empatian kokemiselle ja osoittamiselle. Arvostavan asennoitumisen kivijalkana toimivat läsnäolo ja aitous. Muut tekijät ovat kunnioitus, luottamus, usko ohjattavan potentiaaliin ja pystyvyyteen, välittäminen ja vastuuntunto. Totuutta tavoitteleva asennoituminen auttaa ohjaajaa ymmärtämään ja siten myös vahvistamaan ohjattavan minäidentiteettiä. Totuutta tavoittelevan asennoitumisen tekijät ovat jo mainitut kiinnostus ja ohjattavan subjektiivus sekä näiden lisäksi *"kumpikin tietää"* -asenne.

Kiinnostus koostuu *tarkkaavaisesta uteliaisuudesta ja tietämättömyydestä asenteesta*, jotka ovat edellytyksiä sille, että ohjaaja voi suhtautua ohjattavaan subjektina.

4.2.1 Arvostava asennoituminen

Arvostava asennoituminen perustuu aitouteen ja läsnäoloon. Aitouden ja läsnäolon erottamattomuus toisistaan ilmenee esimerkiksi seuraavassa sitaatissa:

Jos haluan saada aikaan aidon kohtaamisen toisen ihmisen kanssa, en voi kohdata häntä jotenkin abstraktisti tai salailun hunnun takaa, vaan minun on oltava aidosti ja ruumiillisesti läsnä. Olen toiselle läsnä toimintani kautta ja aivan erityisesti olemalla läsnä aidosti ja paljaasti ihmisenä. Täydellinen läsnäolo tarkoittaa täydellistä pysähtymistä toisen edessä niin, että tyhjentää mielensä aikaisemmista tapahtumista ja tulevista tapahtumista, ja on hiljaa vastaanottavainen toisen asioille pitemmän aikaa. Se tarkoittaa myös sitä, että panee omat tarpeensa tilapäisesti syrjään, jotta vapautuu tunnistamaan toisen ilmaisemia tarpeita ja pystyy vastaamaan niihin ja rakentamaan suhdetta toiseen. (Peavy 2006, 66.)

Neutraalisti suhtautuva ja tasapainoinen ohjaaja kykenee tyhjentämään mielensä aiemmista ja tulevista tapahtumista ja panemaan omat tarpeensa syrjään olakseen läsnä ohjattavalle ja tämän asialle. Läsnäolo on tapa rakentaa luottamusta ja osoittaa sekä kunnioitusta että välittämistä. Läsnäololla ohjaaja osoittaa ohjattavan olevan hänen jakamattoman huomionsa arvoinen. Vastuuntuntoinen ohjaaja tietää miten tärkeää läsnäolo on ja huolehtii sekä omasta mielentilastaan että ohjausympäristöstä niin, että läsnäolo olisi mahdollisimman häiriötöntä. Yllä olevassa sitaatissa puhutaan myös olemisesta läsnä paljaasti ihmisenä. Tämä viittaa *ihmiskasvoisuuteen (human face)*, mikä tarkoittaa sitä, että ohjaaja ei esiinny asiantuntevana auktoriteettina, vaan läsnä olevana kanssakulkijana. Myöhemmin esittelen ihmiskasvoisuuden tarkemmin ohjaajan tapana osoittaa empatiaa.

Peavy (2006, 84) kutsuu sosiodynaamiseen ohjaukseen sopivaa menetelmää tietoiseen läsnäoloon perustuvaksi, paneutuvaksi ongelmanratkaisuksi. Tietoinen läsnäolo on varsin moniulotteinen mielentila:

Yleisesti voidaan sanoa, että tietoinen, paneutuva mielentila on tyyni ja ongelmanratkaisun prosessiin keskittynyt. Se on reflektiivinen ja tunteet ovat siinä tasapainossa. Se on keskittynyt ja valpas, se etsii merkitystä ja syvempää ymmärrystä. Kärsivällisyys kuuluu siihen. Se on avoin omalle ja toisten kokemukselle. Se on myös luovaan ongelmanratkaisuun suuntautunutta ja avoin dialogille toisten kanssa. Prosessiin keskittyminen tarkoittaa sitä, että henkilö kiinnittää huomiota a) oman eksistentiaalisen tilansa realiteetteihin, b) omaan ajatuksiin ja tunteisiin, jotka liittyvät omaan konstruktiviseen nykyhetkeen ja vuorovaikutusprosesseihin, joissa on mukana ja c) siihen, miten itse voi parantaa kykyään toimia kunkinhetkessä tilanteessa. (Peavy 2006, 87.)

Sitaatista voidaan poimia useita jo esiteltyjä ja esittelyyn tulossa olevia empaattiseen asennoitumiseen liittyviä seikkoja: tasapaino, reflektiivinen itsetuntemus, tarkkaavainen uteliaisuus ja tietämätön asenne. Merkityksen ja syvemmän ymmärryksen etsiminen sekä näiden yläkäsite dialogi puolestaan viittaavat empaattiseen toimintaan. Tämä osoittaa sen, miten läsnäolo on perusta sekä empaattiselle asennoitumiselle että toiminnalle.

Läsnäolon rinnalla ohjaajan aitous on empaattisen asennoitumisen ja toiminnan perusta. Jokainen ohjaajan empaattinen teko ja ele vesittyy, jos ne eivät tule ohjaajalta aidosti.

Aitous tarkoittaa tässä sitä, että ohjaaja on tarkka siitä ettei manipuloi, teeskentele tai mitenkään petkuta asiakasta. Aitous vaatii, että ohjaaja arvostaa rehellisyyttä ja vilpittömyyttä, vaikka tämä tarkoittaisi tuskallisten kokemusten käsittelemistä. Se tarkoittaa myös sitä, että sanojen ja tekojen pitäisi vastata toisiaan – ohjaaja ei saa luvata mitään, mitä hän ei pysty pitämään. (Peavy 1999, 200.)

Sitaatti kertoo sen, mitä aitous on ohjaajan sisäisenä asennoitumisena. Ulospäin ohjaajan aitous näkyy ihmiskasvoisuutena. Ohjaajan aitouteen liittyy myös kunnioitus. Olisi epäkunnioittavaa ajatella, ettei ohjattava näkisi sen läpi, jos ohjaaja ei ole aito. Ohjaaja osoittaa kunnioitusta myös olemalla ohjaustilanteessa aidosti läsnä.

Kunnioitus onkin sosiodynaamisen ohjauksen keskeisimpiä elementtejä. Peavyn (2006, 80) mukaan kunnioituksen osoittaminen toiselle on melkein aina edellytys onnistuneelle ohjaukselle. Kunnioitusta osoittamalla ohjaaja pystyy luomaan ja ylläpitämään ohjaustilanteen sopusointuisuutta sekä luottamuksellista ohjaussuhdetta.

Aito auttaminen tapahtuu aina ihmisen koskemattomuutta ja ainutlaatuisuutta kunnioittaen. Avun tarjoamisen pitäisi aivan poikkeuksellisia hätätilanteita ja asiakkaaseen kohdistuvaa välitöntä vaaraa lukuun ottamatta tapahtua pakottamatta ja tungettelematta, tarpeetonta ihmisen asioihin puuttumista välttäen. (Peavy 2006, 37.)

Ohjauksen täytyy sitaatin mukaan tapahtua pakottamatta ja tungettelematta, ja tarpeetonta ohjattavan asioihin puuttumista tulee välttää. Tämä tarkoittaa sitä, että ohjauksessa käsitellään vain niitä asioita, jotka ohjattava itse tilanteeseen tuo ja joita hänellä itsellään on valmius käsitellä. Ohjaaja voi toki hienotunteisesti tarjoilla ehdolle erilaisia ajattelu-, suhtautumis- tai ratkaisutapoja, mutta

ohjaaja ei pääätä ohjattavan puolesta, mitä tämän tulisi ajatella, tuntea tai toimia. Kunnioittava ohjaaja hyväksyy ohjattavan ajatukset, tunteet ja toimet, vaikka ei itse samaa mieltä olisikaan. Kuitenkin täytyy kiinnittää huomio sitaatissa mainittuihin poikkeuksellisiin hätätilanteisiin ja ohjattavaan kohdistuvaan vaaraan. Jos on tapahtumassa jotain lainvastaista tai aiheutumassa vaaraa joko ohjattavalle tai jollekin muulle, niin ohjaajan on pakko nousta ohjattavan yläpuolelle ja ottaa määräävän auktoriteetin asenne. Tietenkin ohjaaja voi tällaisiinkin tilanteisiin puuttua kunnioittavasti.

Ennen muuta kunnioita aina toista ja sitä miten hän kokee elämänsä: menneisyytensä, nykyisyytensä ja tulevaisuutensa. (Peavy 2001a, 43.)

Kunnioittavan asenteen tulee siis olla ohjaajalla kuin sisäänrakennettuna. Sen täytyy ohjaussuhteen alusta asti välittyä ohjattavalle samalla tavalla kuin läsnäolon ja aitouden. Kunnioituksen merkitys ohjaustyössä välittyy myös seuraavassa sitaatissa:

Ohjaustyö on – ehkä enemmän kuin mikään muu kutsumus – kunnioituksen harjoittamista. Tämä tarkoittaa sen kunnioittamista, kuka toinen on ja keneksi hän yrittää tulla. Se tarkoittaa myös hänen kulttuurisen identiteettinsä kunnioittamista. Kolmanneksi kysymys on vielä ihmisen itsenäisen toiminnan ja ihmisten yhteenkuuluvuuden välisen dialektiikan kunnioittamisesta. (Peavy 1999, 17.)

Kunnioituksen tulee sitaatin mukaan kohdistua ohjattavan koko minuuteen. Ohjaaja voi osoittaa kunnioitusta ohjattavalleen monella tavalla. Aiemmin olen kirjoittanut sekä rauhallisesta ohjausympäristöstä että ohjaajan antamasta validaatiosta ohjattavan tunteille ja kokemuksille. Esimerkiksi nämä ovat Peavyn (2006) mukaan tapoja osoittaa kunnioitusta ohjattavalle. Ohjattavan henkilökohtaisten merkitysten ja kokemusten validoinnin Peavy nostaa jopa yhdeksi keskeisimmistä tavoista osoittaa kunnioitusta. (Peavy 2006, 53, 79.) Kunnioittava asenne liittyy myös ohjattavan subjektiuteen:

Se [kunnioitus] on keskeinen apua hakevien yksilöiden ainutkertaisuuden ja henkilökohtaisen integriteetin kannalta, auttajan ja avunhakijan suhteen ja ohjauksen prosessin ja minuuden kannalta. (Peavy 2006, 53.)

Ohjattavan subjektiuus tarkoittaa, että ohjaajan on asennoiduttava jokaiseen ohjattavaan omana yksilönään ja annettava validaatiota kunkin ohjattavan henkilökohtaisille kokemuksille ja merkityksille. Ohjattavan subjektiuteen palaan

myöhemmin. Kunnioituksesta täytyy vielä todeta, että kyse ei ole pelkästään ohjaajan kunnioituksesta ohjattavaa kohtaan:

Minun on parhaani mukaan yritettävä säilyttää ohjauksessa toista ihmistä ja itseäni kunnioittava ilmapiiri (Peavy 1999, 144).

Ohjaajalla on siis itselläänkin oikeus tulla kunnioitetuksi. Kunnioitusta ei kuitenkaan voi vaatia oletusarvona, vaan useimmiten ohjaajan on tavalla tai toisella ansaittava kunnioitus ohjattavaltaan. Kunnioittavan ilmapiirin luominen ja ylläpitäminen on viime kädessä ohjaajan tehtävä.

Peavyn teksteissä luottamus nousee tärkeysjärjestyksessä kunnioituksen rinnalle.

Melkein aina on viisainta tulla ohjauskeskusteluun luottavaisin mielin ja pyrkiä parhaansa mukaan ylläpitämään luottamuksellisen suhteen edellytyksiä. Luottamus (ja siihen liittyvä kunnioittava suhtautuminen) on ominaista hyvälle ohjaukselle. (Peavy 2006, 50.)

Luottamuksellisessa suhteessa ohjattava uskaltaa tuoda esiin ajatuksiaan tunteitaan ja kokemuksiaan pelkäämättä torjutuksi tulemista tai hänen kertoman leviämistä tilanteesta eteenpäin. Ohjattava voi luottaa siihen, että ohjaaja suhtautuu kunnioittavasti hänen kertomaan ja haluaa olla hänelle avuksi ja pitää hänestä huolta. Ohjaaja puolestaan luottaa ohjattavan kertomaan ja siihen, että ohjattavan ongelmalle voidaan yhdessä löytää ratkaisuja. Luottamus avaa väylää asioiden jakamiselle ja yhdessä pohtimiselle. Siis juuri sille, mistä sosiodynaamisessa ohjauksessa on kyse. Sitaatissa Peavy ei pelkästään kirjoita luottamuksellisesta suhteesta vaan myös ohjaajan luottavaisesta mielestä. Ohjaajan luottavainen mieli on asenne, joka osaltaan edesauttaa myös jo esiteltyä ohjaajan sisäistä tasapainoisuutta. Luottavainen mieli tulee esiin myös sitaatissa, jossa Peavy esittelee luottamuksen syntyyn liittyviä haasteita:

Jos avunhakija on masentunut, vihainen, hiljainen tai vaativa, luottamuksen ja välittävän asennoitumisen merkitys ei vähene; tilanne vain tekee luottamuksen saavuttamisen vaikeammaksi. (Peavy 2006, 51.)

Luottamuksen saavuttamisessa voi siis olla haasteita, mutta luottavaisin mielin suhtautuva ohjaaja ei pidä sitä mahdottomana. Hän säilyttää oman luottamuksensa niin ohjattavaan kuin koko prosessiin. Peavy ei nimittäin kirjoita luottamuksesta ainoastaan ohjattavaan kohdistuvana asenteena. Konstruktivistiseen

auttamisen malliin kuuluu Peavyn (2001a, 90) mukaan myös luottamus yhteiseen konstruointiin ja merkityksen luomiseen. Tässä Peavy ei puhu luottamuksesta ainoastaan ohjaajan asenteena. Myös ohjattavan on luotettava prosessiin, kuten tietenkin myös ohjaajaan, jotta ohjauksella päästäisiin hyviin tuloksiin. Tämä molemminpuolinen luottamuksellinen suhde onkin sosiodynaamisessa ohjauksessa olennainen:

Ohjaajan on hyvä muistaa, että itsearvostuksen ja omanarvontunnon rakentuminen tapahtuu parhaiten luottamuksellisten sosiaalisten suhteiden avulla (Peavy 2006, 52).

Luottamuksellinen suhde ei välttämättä synny automaattisesti, mutta empaattisesti virittynyt ohjaaja kykenee omalla asennoitumisellaan edesauttamaan sen muodostumista. Sen sijaan etäiseen asiantuntijarooliin virittyneen ohjaajan saattaa olla hankalaa saavuttaa toisen luottamus, vaikka kaikki hänen sanomansa olisikin teorioilla tai tutkimustuloksilla perusteltavissa olevaa faktaa:

Vastaavasti, jos auttaja korostaa objektiivisuutta ja asiantuntijuutta ja ylimielisesti tuputtaa neuvojaan, luottamuksen saavuttaminen ei ole mahdotonta, ainoastaan paljon epätoimellisempää (Peavy 2006, 51).

Myöhemmin kirjoitan lisää siitä, miten ohjaajan tulee välttää kaiken tietävään asiantuntijarooliin asettumista. Tässä vaiheessa huomattakoon, että empaattinen asennoituminen auttaa luottamuksen saavuttamista paremmin kuin asiantuntijuus. Jos luottamusta ei saavuteta, ei ohjaustilanteessa päästä avoimeen asioiden jakamiseen eikä molemminpuoliseen ymmärtämiseen:

Epäluottamuksen vallitessa viestinnästä tulee mustavalkoista, ja ihmiset alkavat herkästi syytellä ja epäillä toisiaan. Luottamus taas on eräänlaista antautumista. Kun tällainen itsen avautuminen torjutaan, seuraa moraalisia syytöksiä. Ihmisen täytyy peittää äskeinen avautumisensa. (Peavy 2006, 48.)

Luottamuksen puute ohjaustilanteessa estää siis ohjattavaa olemasta avoin asiastaan. Luottamuksellisessa suhteessa sen sijaan päästään parempaan dialogiin ja parempiin tuloksiin:

Luottamuksesta ja avoimesta dialogista seuraa usein, että avunhakija tulee kykenevämmäksi auttamaan itseään ja hän ikään kuin sanoo: "Olen osallistunut hyödylliseen ja vahvistavaan keskusteluun" tai, mikä vielä parempi: "Sain sen itse aikaan." (Peavy 2006, 51.)

Tällainen toimijuuden lisääntyminen on yksi ohjauksessa tavoiteltavista asioista.

Luottamukseen liittyy läheisesti myös ohjaajan usko ohjattavan potentiaaliin ja pystyvyyteen. Peavyn (2006) mukaan sosiodynaamisen lähestymistavan perusoletus on, että lähes jokaiselta apua hakevalta, myös vaikeasti käyttäytyvältä, löytyy potentiaalia ohjata omaa elämäänsä sekä konstruoida ratkaisuja ja vastauksia ongelmiinsa, kunhan hänelle vain tarjotaan siihen sopiva ympäristö (Peavy 2006, 54). On huomattava, että näin kirjoittaessaan Peavy jättää mahdollisuuden tapauksille, joissa potentiaalia ei löydy. Tällaisia tapauksia voisivat olla sellaiset, joissa ihmisellä esimerkiksi on jokin fyysinen rajoittava vamma tai hän ei kykene abstraktiin ajatteluun. Usko ohjattavan potentiaaliin ja pystyvyyteen ei siis tarkoita sokeaa uskoa, vaan ohjaajan on oltava myös realistinen. Tähän liittyy ohjaajan vastuuntuntoinen asenne, josta kirjoitan myöhemmin. Realismin kanssa on kuitenkin syytä olla varovainen:

Ohjaajan pitää kuitenkin olla hyvin varovainen ennen kuin sanoo jollekulle, että tämän suunnittelema mahdollinen tulevaisuus on epärealistinen. Sitä on hyvin vaikea tietää. Maailma on täynnä ihmisiä, jotka eivät ole toteuttaneet haaveitaan siksi, että heidät on saatu uskomaan että joku heidän toivomansa tulevaisuus ei ole realistinen. Silloin tällöin tapaa ihmisen, joka on muuttanut todellisuudeksi jonkin kuvittelemansa tulevaisuuden, jonka kukaan ei olisi voinut ennustaa toteutuvan. (Peavy 2006, 97.)

Ohjaajan täytyy siis tiedostaa, että vaikka jokin asia ei hänen omasta mielestään ole realistinen, se saattaa silti olla mahdollinen. Peavy (2006, 97) muistuttaakin, että ohjaajan omat arvot ja kokemukset vaikuttavat siihen, mitä ohjaaja pitää realistisena. Tässä onkin jälleen tarve myös ohjaajan reflektiiviselle itsetuntemukselle.

Realistinen ohjattavan potentiaaliin uskova ohjaaja ymmärtää, että vaikka jotkin oppimista ja kehittymistä rajoittavista esteistä voivat olla ylitsepääsemättömiä, voi hän monissa kuitenkin olla avuksi.

Ihmiset jotka ovat ehdollistuneet pitämään itseään kykenemättöminä, vajavaisina tai syrjäytyneinä voivat hämmästyä, kun heitä autetaan tulemaan tietoisiksi omista vahvuuksistaan, ja kun he saavat näyttöä näistä vahvuuksista mielekkäässä dialogissa ja toiminnassa. (Peavy 2006, 26.)

Sopivalla tuella ohjattavan kapasiteettia oppimiseen ja kehittymiseen voidaan kasvattaa, ja niin ohjaajan tuleekin tehdä. Peavy (2001b, 20) esittää yhdeksi so-

siodynaamisen ohjauksen keskeisimmistä tavoitteista yksilöiden oman kapasiteetin kasvattamisen. Jotta ohjattavan kapasiteettia voidaan kasvattaa, täytyy ohjaajalla ensin olla uskoa, että tuota kapasiteettia ylipäätään on.

Jos ohjaajan tai muun auttajan asenne on diagnostinen, se saa hänet etsimään puutteita, rajoituksia ja erilaisia vikoja tai suorastaan sairaalloisia puolia asiakkaan kyvyissä tai asenteissa. Voimme parhaiten rakentaa elämäämme vahvuksiemme avulla ja eri tilanteista ja erilaisista haasteista saamiemme onnistumisen kokemuksilla. Vanha kulunut sanonta kuuluu: ”Jos luulet, että pystyt, mitä todennäköisemmin pystytkin, jos luulet, ettet pysty, melko varmasti et pystykään.” (Peavy 1999, 116 – 117.)

Vahvuuksien ja onnistumisten tunnistaminen auttaa ohjattavaa saamaan oman potentiaalinsa käyttöönsä. On nimittäin niin, että ”jokainen ihminen on enemmän kuin itse tietää olevansa” (Peavy 2006, 52):

Hänellä on käytettävissään monenlaisia tarveaineita. Tärkeimmät ovat hänen omat vahvuutensa, kokemuksensa, taitonsa, osaamisensa, näkökulmansa, kekseliäisyytensä ja itsetuntemuksensa. Usein näitä tarpeita ei löydy, vaikka ne ovat ihan lähellä. Ohjaajan tehtävänä on etsiä niitä yhdessä asiakkaan kanssa tutkimalla asiakkaan elämänkenttää ja tarkastelemalla kriittisiä elämäkokemuksia käyttäen yleensä apuna dialogista kommunikaatiota. (Peavy 1999, 98–99.)

Sitaatin mukaan ohjattavalla on hyvinkin monenlaista potentiaalia, mutta usein tarvitaan ohjaajan apua tuon potentiaalın löytämiseksi. Empaattisesti asennoituneella ohjaajalla on pääsy ohjattavan elämänkenttään ja siellä hän kykenee pääsemään sellaisenkin potentiaalın jäljille, joka ohjattavalta itseltään on vielä piilossa. Yksi ohjauksen tavoitteista on vahvistaa ja uudistaa ohjattavan minäkuvaa ja tietoisuutta omasta potentiaalistaan:

Ohjausprosessin tulee auttaa ihmisiä minäkuvansa uudistamisessa. Sen pitää auttaa heitä arvostamaan sitä mitä he ovat tehneet, näkemään uusia toimintamahdollisuuksia ja avaamaan kulttuurisia väyliä uuden oppimiselle. Tämä prosessi auttaa ihmistä passiivisuuden tai avuttomuuden sijaan näkemään itsensä sitkeänä selviytyjänä. Ihmisen ei enää tarvitse pitää itseään ansassa olevana ja avuttomana, vaan hän voi nähdä itsensä uudessa valossa kykenevänä ja luovana persoonana, jolla on runsaasti hyödynnettäviä voimavaroja. (Peavy 2006, 26.)

Ohjaajan tehtävä on auttaa piilossa olevan potentiaalın löytämisessä. Peavy (1999) esittää muutaman esimerkkikysymyksen, joiden avulla ohjaaja voi edistää tässä tehtävässä onnistumista:

- Etsinkö kuunnellessani asiakkaan epäonnistumisia vai onnistumisia?
- Ketkä muut ihmiset tämän asiakkaan elämässä ovat nähneet hänen pärjäävän ja pystyvät tunnistamaan hänen vahvuuksiaan?

- Osoitanko huomanneeni ne hyvät kokemukset, joista asiakas kertoo?
(Peavy 1999, 117.)

Ohjaajan reflektiivisyyttä tarvitaan tässäkin.

Seuraavassa sitaatissa yhdistyvät jo käsitellyn ohjaajan aitouden lisäksi vastuuntuntoinen asenne ja huolenpito. Huolenpito on toimintaa, joka seuraa siitä, että ohjaaja välittää ohjattavasta. Välittäminen on puolestaan empatian aikaansaama tunne- ja tahtotila.

Konstruktivistisen ohjaajan on hyvä omaksua tavallaan relativismin ja absolutismin välillä oleva eettinen kanta. Sitä voitaisiin sanoa aitouden, vastuuntunnon ja huolenpidon etiikaksi. (Peavy 1999, 200.)

Sitaatissa eettinen relativismi viittaa sallivuuteen ja laajakatseisuuteen, kun taas eettinen absolutismi tarkoittaa tiukkaa arvoista ja moraalista kiinnipitämistä. Eettisen kannan omaksuminen näiden väliltä palautuu erilaisuuden hyväksymiseen. Sekä ohjaajalla että ohjattavalla on oikeus omiin arvoihin ja moraalisiin, ja niitä tulee molempien osapuolten kunnioittaa. Järkähtämätön omasta kannasta kiinnipitäminen ei kuitenkaan välttämättä vie ohjausta hedelmällisellä tavalla eteenpäin. Ohjaajan tulee hyväksyä toisen erilaisuus ja kyetä sallivaan avarakatseisuuteen toimimatta kuitenkaan itseään vastaan.

Huolenpidon etiikka sisältyy välittämiseen. Empaattisesti asennoitunut ohjaaja välittää ohjattavistaan ja haluaa auttaa heitä. Välittämiseen sisältyy niin tunnetta kuin tekoja:

Välittäminen tarkoittaa arvostamista ja rakastamista, myös toisesta huolehtimista ja toisen tukemista. Välittäminen on ylitunteellisuuden yläpuolelle nousemista, aktiivista pyrkimystä toisen olojen parantamiseen ja sen ymmärtämistä, että kenenkään ei tarvitse jäädä eristyksiin. Välittäminen on keskinäisen riippuvuuden ja vastavuoroisuuden tarpeen tunnistamista. Välittäminen on välinpitämättömyyden vastakohta: se on suhde, johon kuuluu ihmisten välistä viestintä, antamista ja saamista. (Peavy 1999, 19.)

Välittäminen ohjaajan tunteena on ohjattavan arvostamista ja rakastamista. Tällaiset tunteet johtavat huolenpitoon ja tuen tarjoamiseen. Yllä olevassa sitaatissa täytyy kiinnittää huomio kohtaan, jossa Peavy kertoo välittämisen olevan ylitunteellisuuden yläpuolelle nousemista. Tässä palataan jälleen erillisyyden ymmärtämiseen. Välittäminen voi toki ilmetä voimakkaana tunnereaktionä toisen kertomaan tai kokemaan. Viisaasti välittävä ohjaaja pystyy kuitenkin säilyt-

tämään erillisyytensä, jolloin hän ei kuormita itseään tuntemalla ohjattavan tunteita. Näin ohjaajalle jää enemmän kapasiteettia huolenpitoon ja ohjattavan tukemiseen ja näin ollen hän pystyy paremmin parantamaan toisen oloja.

Välittäminen vaatii myös läsnäoloa ja ohjattavan kokeman ja kertoman kunnioittamista:

Vaatimus siitä, että välitämme siitä osasta toisen elämää, jonka hän tuo eteemme (seura-sipa siitä mitä tahansa), tarkoittaa samalla sitä, että hänelle annetaan aikaa ja tilaisuus esittää asiansa niin laveasti kuin haluaa. (Peavy 2006, 49.)

Kun ohjaaja välittää ohjattavasta ja hänen asiastaan, hän on kiireettömästi läsnä ja kuuntelee. Hän kunnioittaa ohjattavan kertomusta asiastaan, keskittyy siihen ja haluaa auttaa häntä siinä.

Edellä totesin, että välittäminen tekoina on huolenpitoa ja toisen tukemista. Välittäminen johtaa haluun pitää huolta ja tarjota emotionaalista turvaa.

Hyvät ohjaajat välittävät, he eivät ole välinpitämättömiä ihmisten kohtaamien vaikeuksien suhteen. Itse ohjaussuhdetta voidaan pitää eräänlaisena tilapäisenä turvapaikkana. Kun ihmisillä ei ole mitään paikkaa mihin mennä, ei ketään kenen puoleen kääntyä eikä ketään, joka kuuntelisi kunnioittavasti, ohjaussuhde voi tarjota tilapäistä emotionaalista turvaa. (Peavy 1999, 24.)

Emotionaalinen turva voi jo itsessään olla auttavaa. Siinä ohjattava saa kokemuksen siitä, ettei ole yksin, vaan hänellä on joku, joka kuuntelee ja kunnioittaa tämän tarinaa. Ohjaajalle huolenpito voi tarkoittaa monenlaisia asioita. Hänen tulee ymmärtää millainen huolenpito missäkin tilanteessa on ohjattavalle auttavaa:

Huolenpidon periaate on relationaalinen ja kontekstuaalinen, ja sitä täytyy eri tilanteissa soveltaa eri tavoin tilanteen vaatimusten mukaan. Tähän periaatteeseen kuuluu, ettei sovi olla välinpitämätön eikä kääntää selkäänsä kärsiville ihmisille tai julmuuden uhreille. Huolenpitomme muodot vaihtelevat tilanteesta toiseen. Huolenpitoon kuuluu myös se, että emme teeskentele, ettei kärsimystä ja tuskaa ole tai että ne eivät ole todellista ja että mitään ei siten ole tehtävissä. Huolenpitoon kuuluu myös se, että emme voi jättää meitä huono-onnisempia oman onnensa nojaan sillä verukkeella, että he ovat ansainneet kärsimyksensä, julman kohtelun ja muut vaikeudet. (Peavy 1999, 201.)

Sitaatista huomataan, miten ohjaajan aitous sisältyy myös huolenpitoon. Ohjattavan tilannetta ei voi helpottaa teeskentelemällä sen olevan jotain muuta kuin se on. Tällainen tilanne voi syntyä, jos ohjaaja yrittää esimerkiksi etsiä ohjattavan tilanteesta valoisia puolia tai verrata sitä johonkin vielä suurempaan kärsimykseen. Silloin ohjattavan oma kokemus tulee torjutuksi eikä hän koe saavan-

sa huolenpitoa. Aidosti huolta pitävä ohjaaja tunnistaa ja tunnustaa ohjattavan tilanteen rehellisesti ja kaunistelematta juuri niin tuskallisena kuin ohjattava sen kokee.

Välittämisestä sekä sen synnyttämästä halusta pitää huolta ja auttaa täytyy vielä todeta, että auttamisen halu ei saa johtaa valmiiden ratkaisujen tarjoilemiseen. Empaattinen toisen auttaminen ei ole neuvomista vaan paljon hienovaraisempaa toimintaa. Siinä pääosassa on ohjattavan oma kokemus ja sen saaminen näkyväksi ja ymmärretyksi. Tässä tullaankin taas siihen, miten ohjaaja ei työsään asetu kaiken tietäväksi auktoriteetiksi.

Huolenpitoon sisältyy myös vastuuntunto, joka edellisessä sitaatissa ilmenee kohdista ”ei sovi olla välinpitämätön eikä kääntää selkäänsä kärsiville ihmisille tai julmuuden uhreille” ja ”emme voi jättää meitä huono-onnisempia oman onnensa nojaan”. Sitoutuminen on osa vastuuntuntoista toimintaa. Vastuuntuntoinen ohjaaja on aina sitoutunut toimimaan ohjattavan parhaaksi. Vastuuntunnon ohjaustyön kontekstissa Peavy esittää seuraavasti:

Vastuuntunto tarkoittaa tässä yhteydessä sitä, että ohjaajan on sitouduttava asiakkaan hyväksi työskentelemiseen. Se tarkoittaa myös sen periaatteen noudattamista, että ihmisille (sekä ohjaajille että asiakkaille) on melkein aina hyväksi ottaa vastuuta omasta toiminnastaan ja hyväksyä sen seuraukset. On parempi tehdä omat valintansa ja kantaa oma vastuunsa kuin syyttää muita teoistaan, välinpitämättömyydestään, passiivisuudestaan, laiminlyönneistään, kieltäytymisistään, piittaamattomuudestaan tai väitetystä tietämättömyydestään. (Peavy 1999, 201.)

Vastuuntunto toimii polttoaineena ohjaajan empaattiselle asennoitumiselle ja toiminnalle. Vastuuntuntoinen ohjaaja järjestää harmonisen ohjaustilanteen, jossa läsnäolo on mahdollista, vastuuntuntoinen ohjaaja tarkkailee itseään ja toimintaansa, vastuuntuntoinen ohjaaja on luottamuksen arvoinen ja vastuuntuntoinen ohjaaja haluaa ohjattavan parasta ja toimii sen mukaisesti.

4.2.2 Viisauteen perustuva asennoituminen

Peavy esittelee totuutta tavoittelevan asennoitumisen yhtenä viisauteen perustuvan ohjauksen piirteinä:

Totuutta tavoitteleva asennoituminen: Mitä tässä oikeastaan on meneillään? Miten voin auttaa tätä ihmistä kuvailemaan kokemustaan ja tulkintaansa eksistentiaalisesta tilanteestaan sellaisena kuin hän sen näkee? Totuutta tavoittelevat ihmiset ovat jo määritelmänkin mukaan avomielisiä, vastaanottavaisia ja joustavia. He ovat tarkkoja siitä, että eivät tyydy

vain tavanomaisiin tapoihin ajatella, ymmärtää ja ilmaista itseään. He tietävät, että kaikki selitykset, teorit ja mallit ovat parhaimmillaankin vain karkeita todellisuuden kuvajaisia. He karsastavat yhtä ainoata oikeaa toimintatapaa korostavia ajattelumalleja ja joko-tai -ajattelua. Viisaat ihmiset ovat hereillä: he eivät hyljeksi uusia ideoita ja juutu vanhoihin ajattelutapoihin, jotka uusissa konteksteissa eivät enää toimi. (Peavy 2006, 43.)

Avomielisyyys, vastaanottavaisuus ja joustavuus viittaavat tarkkaavaiseen uteliaisuuteen ja tietämättömyyden asenteeseen. Teorioiden ja mallien pitäminen vain karkeina todellisuuden kuvajaisina puolestaan liittyy ohjattavan subjektiuteen. Nämä kolme yhdessä ”kumpikin tietää” -asenteen kanssa kuuluvat viisauteen perustuvaan asennoitumiseen.

Ohjaajan suhtautuminen ohjattavaan subjektina on jo aiemmin tullut esiin eri yhteyksissä. Pelkästään tämä jo kertoo siitä, miten tärkeästä asiasta on kyse. Nyt esittelen ohjattavan subjektiivisuuden tarkemmin. Peavy itse ilmaisee asian hyvin selvästi:

Jokainen ihminen on persoona ja persoonallinen. Ihmiset eivät ole tuotteita, objekteja, nimikkeitä eivätkä luokan tai kategorian osia. Persoonan ja objektin sekoittaminen toisiinsa on vakava kateoriavirhe. (Peavy 2006, 57.)

Se, että Peavy pitää persoonan ja objektin sekoittamista toisiinsa *vakavana* kateoriavirheenä, kuvaa sitä, miten tärkeää ohjaajan on suhtautua jokaiseen ohjattavaan omana yksilöllisenä ja erityisenä subjektinaan. Ohjattavan ainutlaatuisuuden kunnioittaminen on edellytys toimivalle ohjaussuhteelle. Ohjaajan kannalta se avaa ovet empatialle ja sitä kautta paremmalle ymmärtämiselle. Ohjattavan kannalta se puolestaan tarjoaa hyväksytyksi ja nähdyksi tulemisen kokemuksen ja näin ollen vahvistaa ohjattavan minäidentiteettiä. Ohjattavan kohtaaminen ainutlaatuisena subjektina on siis ohjaustyössä keskeistä. Sen voidaan jopa sanoa olevan moraalinen velvoite:

Nähdessämme toisen objektina epäonnistumme moraalisisessa velvollisuudessamme kohdata toinen erityisenä ja ainutlaatuisena ihmisyyksilönä. Toisen objektivointi ei palvele tämän etua. (Peavy 2000b, 7-8, oma käännös.)

Jos ohjaaja yrittää tarkastella, analysoida ja tulkita ohjattavan tarinaa yleistyksien ja teorioiden kautta, hän suhtautuu ohjattavaan kuin objektiin. Ohjaaja ei silloin kunnioita ohjattavan ainutlaatuisuutta, eikä ohjattavalle tule kokemusta nähdyksi, kuulluksi ja kunnioitetuksi tulemisesta. Tämä arvatenkaan ei johda mihinkään merkitykselliseen:

Toisen ihmisen tietoisuutta ei voi nähdä, analysoida tai määritellä objektina tai esineenä – toiseen ihmiseen voidaan aidosti olla vain dialogisessa suhteessa (Peavy 2006, 50).

Kuten jo aiemmin olen todennut, voidakseen aidosti nähdä ohjattavan persoonan, tulee ohjaajan olla tietoinen omista asenteistaan, käsityksistään, tunteistaan ja kaikesta muusta mikä saattaisi vääristää sitä, miten ohjattava tulee kuulluksi ja ymmärretyksi. Ohjaajan neutraalius nousee siis jälleen vahvaksi edellytykseksi onnistuneelle ohjaukselle. Myös ohjaajan läsnäolo ja kunnioitus ovat edellytyksiä sille, että ohjattava voi kokea tulevansa kuulluksi ja ymmärretyksi. Jos ohjaaja ei ole läsnä, hän ei tavoita kaikkea ohjattavan tarjoamaa informaatiota. Sama käy, jos ohjaaja ei kunnioita ohjattavan kertomaa ja ohittaa sen mielestään turhana tietona. Empaattisesti asennoitunut ohjaaja pitää kaikkea esiin tulevaa informaationa.

Yksi keskeisimpiä Peavyn käyttämiä käsitteitä on jo ohimennen kertaalleen tekstissä esiintynyt *elämänkenttä* (*life-space*). Peavy (2000a) kehitti käsitteen välttääkseen yksilöpsykologian ja persoonallisuuskysymysten ylikorostumista ohjausmallissaan. Elämänkenttä on se psykologinen ja sosiaalinen tila, jossa elämme ja joka ohjaa tulkintojamme ja toimintaamme. Se muodostuu kaikista tietoiseen elämäkokemukseemme sisältyvistä kokemusten, suhteiden, ihmisten, uskomusten ja oletusten sekä esineiden merkityksistä. (Peavy 2000a, 32.) Jokaisella ohjattavalla on siis oma yksilöllinen elämänkenttensä, jossa ohjaus tapahtuu:

Kyseessä on avunhakijan elämänkenttä, johon sosiodynaaminen ohjaaja pääsee sisään ja jota hän yhdessä avunhakijan kanssa ja tämän avulla tutkii (Peavy 2001b, 18, oma käännös).

Jotta ohjaaja voi päästä ohjattavan elämänkenttään ja sieltä käsin yhdessä ohjattavan kanssa luoda ratkaisuja tämän ongelmiin, täytyy ohjaajan olla empaattinen ja ymmärtää ohjattavan tarinat elämänkentästään juuri niin kuin kertoja on ne tarkoittanut:

Auttajan on hyvä olla mahdollisimman paljon tarkkaavainen ja subjektiivinen kuuntelija, joka on avoin avunhakijan merkityksille ja elämäkokemuksille sellaisina kuin hän niitä kuvaa. (Peavy 2006, 51.)

Sitaatissa Peavy kirjoittaa subjektiivisuuden lisäksi myös tarkkaavaisuudesta. Tämä onkin tietämättömän asenteen kanssa edellytys sille, että ohjaaja pystyy suhtautumaan ohjattavaan subjektina. Peavyn (2006, 80) mukaan yksi hyvän ohjaajan ominaisuus on halukkuus oppia avunhakijalta. Tähän kiinnostukseen sisältyvät sekä tietämätön asenne että tarkkaavainen uteliaisuus.

Se [tarkkaava paneutuminen] on konstruktivistisen näkökulman kanssa hyvin yhteen so-piva asennoitumistapa, joka auttaa ohjaajia seuraamaan valppaasti asiakkaan tarinaa. Tällä tavalla toimiva ohjaaja on aidosti hereillä ja voi edistää tällaista asennetta myös asi-akkaassaan. Ihannetapauksessa sekä ohjaaja että asiakas suhtautuvat toisiinsa ja asiak-kaan tarinaan ja ongelmaan tällä tavalla. (Peavy 1999, 110.)

Tarkkaavainen uteliaisuus vaatii ohjaajalta sitä, että hän on keskittyneesti läsnä ja pyrkii ymmärtämään ohjattavan kertoman tämän näkökulmasta ja siten kuin tämä on sen tarkoittanut. Ohjaajan tarkkaavainen uteliaisuus on yksi ohjaajan tavoista osoittaa kunnioitusta ohjattavalle ja tämän tarinalle. Tarkkaavainen uteliaisuus ei kohdistu pelkästään siihen mitä ohjattava puhuu, vaan kaikkeen muuhunkin ohjaustilanteessa ilmenevään. Tarkkaavainen ohjaaja kiinnittää huomiota ohjattavan tarinan lisäksi tämän ilmeisiin, eleisiin, äänensävyihin, taukoihin puheessa ja ylipäätään koko tämän tapaan olla tilanteessa. Aiemmin kirjoitin ohjaajan reflektiivisestä itsetuntemuksesta. Tarkkaavainen uteliaisuus on ohjaajalle avuksi myös itsensä reflektiivisessä tutkailussa. Toisaalta reflektiivinen itsetuntemus on ohjaajalle avuksi sekä ohjattavaan että ohjaustilanteeseen kohdistuvassa tarkkaavaisessa uteliaisuudessa. Tarkkaavainen ohjaaja kohdis-taa siis uteliaisuuteensa sekä ohjattavaan, ohjaustilanteeseen että itseensä. Hän kuuntelee ohjattavan tarinaa tarkkaavaisesti ja uteliaasti ilman ennakkoluuloja tai arvosteluja.

Aiemmin jo totesin, että empaattisesti asennoitunut ohjaaja pitää kaikkea ohjaustilanteessa esiin tulevaa informaationa. Ohjaaja ei ohita mitään ohjatta-van kertomaa vain siksi, että se ei tunnu kiinnostavalta hänestä itsestään:

Vaikka ohjaaja ei ehkä aina ole kiinnostunut ihmisen koko elämäntarinan jokaisesta kään-teestä, kaikki asiakkaan ohjauskeskusteluissa kertomat jotain elämän osaa koskevat tari-nat ja episodit ovat äärimmäisen kiinnostavia ja arvokkaita ohjaajalle – ja asiakkaalle it-selleen. (Peavy 1999, 102.)

Tilanteessa, jossa ohjaajan kiinnostus ohjattavan tarinaa kohtaan alkaa herpaantua, tarvitaan jälleen reflektiivistä itsetuntemusta. Tällä tavoin asennoitunut ohjaaja kiinnittää huomiota kiinnostuksensa herpaantumiseen ja palauttaa itsensä ohjattavan asian äärelle. Hän ei myöskään suhtaudu ohjattavan tarinaan sillä tavalla ylimielisesti, että pitäisi joitain ohjattavan elämäntarinan kohtia epäolennaisina. Empaattisesti asennoitunut ohjaaja kunnioittaa koko tarinaa ja pitää sitä arvokkaana tietolähteenä.

Vastapuoli ohjattavien monisanaisille ja -polvisille tarinoille ovat tilanteet, joissa ohjattavaa paljastaa tarinaansa vain vähän tai ei ollenkaan. Tällaisetkin tilanteet voivat kuitenkin tarjota tarkkaavaiselle ohjaajalle informaatiota:

On monia syitä, miksi ihminen ei välttämättä ilmaise kaikkia ajatuksiaan, tunteitaan ja havaintojaan sanoin; esimerkiksi hermostuneisuus, pelko, vähäiset kokemukset itsensä ilmaisemisesta, huoli luottamuksellisuudesta, muistiongelmien, varovaisuus tai epäilykset ohjaajan luotettavuudesta. – – Olipa salaisuudeksi jääneiden merkitysten syy mikä tahansa, taitava kuuntelija pystyy poimimaan kuulemastaan pieniä välähdyksiä naamioituneista, löytymättömistä ja hautautuneista merkityksistä. (Peavy 2006, 77)

Tällainen välähdysten huomaaminen vaatii tarkkaavaista uteliaisuutta. Peavy (2006) kuitenkin kehottaa ohjaajaa hienovaraisuuteen havaintojensa esiintuomisessa. Voi olla, että ohjattava on tietoisesti ja tarkoituksella jättänyt joitakin asioita kertomatta. Siksi Peavy ei kannusta utelemiseen. (Peavy 2006, 77.)

Ohjattavan vähäsanaisuus saattaa johtua siitäkin, ettei hän oikein osaa ilmaista asiaansa selkeästi. Peavy (2006) muistuttaa, että ihminen tietää usein enemmän kuin mitä osaa kertoa. Hankaluudet asian ilmaisemisessa voivat johtua siitä, ettei ohjattava oikein saa asiasta kiinni edes ajatuksen tasolla, tai sitten hän ei ole tottunut sanoittamaan ajatuksiaan. Silloin tarvitaan ohjaajan taitoa auttaa toista sanoittamaan asiansa. (Peavy 2006, 56.)

Auttajan ohjenuorana on, että hänen on ennen kaikkea tuettava kokemuksen, tilanteiden, tapahtumien ja havaintojen kuvaamista ja pyrittävä pitämään kurissa halunsa kysyä syitä, perusteluja, spekulatioita tai teorioita siitä mitä on tapahtunut ja miksi. Kun on ensin saatu kuulla selkeä kuvaus, on paljon suurempi mahdollisuus, että mahdolliset syitä ja selityksiä koskevat teoriat muodostuvat mielekkäiksi ja hyödyllisiksi sekä auttajan että avunhakijan kannalta. Toisinaan tapahtumien riittävän perusteellisesta kuvaamisesta syntyvä lisääntynyt selkeys riittää yksin ongelman ratkaisemiseksi. (Peavy 2006, 73.)

Peavy varoittaa ohjaajaa kyselemästä syitä, perusteluja, spekulatioita tai teorioita siitä, mitä ohjattavalle on tapahtunut ja miksi. Varmasti Peavy myös varoitaisi ohjaajaa itse esittämästä näitä, sillä se olisi juuri sellaista asiantuntijan ase-

maan asettumista, jota Peavy on tämänkin työn sitaateissa useasti kehottanut välttämään. Vaikka Peavy yllä olevassa sitaatissa varoittaa kyselemästä syitä, perusteluja, spekulatioita ja teorioita, ohjaajan on kuitenkin hyvä kysellä kysymyksiä, jotka auttavat ohjattavaa kuvailemaan ja selkiyttämään asiaansa. Tällainen kysymysten esittäminen on empaattista toimintaa, jota kuvailen myöhemmin.

Hienotunteinen ohjaaja osoittaa kunnioitusta ohjattavaa kohtaan sillä, ettei hän utele. Uteleminen on kuitenkin eri asia kuin utelias asenne. Utelias asenne on keskeinen osa ohjaajan asennoitumista ohjaustilanteeseen:

On välttämätöntä, että huomaat paljon muutakin kuin sen, mitä asiakas sanoo keskustelussa. Kiinnitä huomiota hiljaisiin hetkiin (ja kunnioita niitä), huomaat miten asiat sanotaan: äänensävyt, epätavalliset sanat, kasvoniilmeet, eleet, ruumiin asento. Kiinnitä myös huomiota asiakkaan ulkonäköön: miten hän on pukeutunut, millaisia koruja hän käyttää sekä esimerkiksi siihen, miten hän liikkuu huoneessa. Toimiiko hän myöntäväisesti, aggressiivisesti, vetäytyvästi, vuolaasti, onko hän halukas keskusteluun vai vähäpuheinen ja haluton, tai onko hän keskustelussa varovainen. (Peavy 1999, 115.)

Sitaatissa täytyy kiinnittää huomio kunnioitukseen, joka voi aiemmin esiteltyjen lisäksi näyttäytyä myös hiljaisuuden kunnioittamisena. Tämä on tärkeä lisäys, sillä usein hiljaisia hetkiä saatetaan pitää kiusallisina ja ne pyritään nopeasti täyttämään. Näin ei pitäisi tehdä, sillä hiljaisuudessa voi tapahtua tärkeitä oivalluksia ja ne voivat paljastaa asioita.

Tarkkaavaisen auttajan pitäisi pystyä havaitsemaan myös hiljaisuuteen liittyviä ei-kielellisiä merkkejä. Avunhakijan kasvojen ilma, asennon vaihtaminen, käsien liikkeet, kyynel silmissä, välttelevä tai jähmettynyt katse ovat esimerkkejä ei-kielellisistä merkeistä, jotka voivat tarkoittaa sitä, että avunhakija tarvitsee kunnioitettavaa hyväksymistä. Ne voivat tarkoittaa myös sitä, että hän tarvitsee apua ajatustensa tai tunteidensa ilmaisemisessa, tai että hänen pitäisi voida tuntea olonsa turvallisemmaksi ja riskittömämmäksi. (Peavy 2006, 75-76.)

Hyvä ohjaaja kohdistaa siis tarkkaavaisen uteliaisuutensa kaikkeen informaatioon, mitä vain on saatavissa. Peavy (2006, 30) muistuttaa myös, että ohjaajat tarvitsevat useita erilaisia linsejä ohjattaviensa sekä heidän ajatustensa, tunteidensa ja toimintansa havainnointiin ja ymmärtämiseen. Tarkkaavaisen uteliaisuuden tulee olla sillä tavalla aktiivista, että ohjaaja säätää linsejään nähdäkseen ohjattavan asian tämän näkökulmasta ja kuten hän sen tarkoittaa. Linsien säätämiseen ohjaaja tarvitsee tietämätöntä asennetta ja sen taustalla vaikuttavaa neutraalia asennoitumista.

Lopuksi tarkkaavaiseen uteliaisuuteen voidaan liittää Peavyn kehotukset kokonaisvaltaiseen havainnointiin:

Kiinnitämme liian usein huomiota johonkin yksityiskohtaan emmekä huomaa sitä, miten eri asiat ovat vuorovaikutuksessa tuon osan kanssa. Tästä syystä meidän tulee ohjausprosessissa välttää ihmisen eri olemuspuolien erottamista toisistaan. Tunteet, havainnot, toiminta, ruumiillisuus ja merkitykset ovat kaikki keskenään vuorovaikuttavia osia järjestelmässä, jota kutsumme ihmiseksi tai persoonaksi. (Peavy 2006, 44.)

– – yksi olennaisimpia asioita ohjauksen onnistumisen kannalta on se, että ohjaaja tulee yhä herkemäksi yksilöllisille eroille. Usein kaikkein pienimmät ohjaajan havaitsemista eroista osoittautuvat ratkaisevimiksi sekä toisen paremman ymmärtämisen että parempien ratkaisujen kehittämisen kannalta. (Peavy 1999, 112.)

Sitaattien perusteella kokonaisvaltaisen havainnoinnin voi tiivistää toiminnaksi, jossa tarkkaavaisesti kiinnitetään huomiota kaikkein pienimpiinkin yksityiskohdiiin, mutta jossa nämä liitetään aina osaksi isompaa kokonaisuutta.

Empaattisen asenteen edellytyksenä esitelty ohjaajan neutraalius tulee näkyväksi myös tietämättömänä asenteena:

Ohjaajan sisäinen tila: ohjaaja on jatkuvan oppimisen ja itsensä luomisen tilassa, avoimuus kokemukselle ja toiselta oppiminen, itsehavainnointi ja välittäminen, ohjaaja pyrkii olemaan ”tietämättömyyden tilassa”. (Peavy 2001a, 40.)

Tietämätön asenne puolestaan on edellytys sille, että ohjaaja pystyy suhtautumaan ohjattavaan subjektina. Hän ei oleta mitään ohjattavan puolesta, vaan antaa tämän itse kertoa ja kuvata asiansa:

– – on tärkeätä suhtautua asiakkaaseen kuin sellainen, joka ei tiedä, ja antaa toisen kertoa itsestään, itseään huolestuttavista asioista ja niistä tarpeista, joita hän toivoo ohjauskustelun tyydyttävän. Tämän asenteen omaksuminen on vaikeaa sellaisille ohjaajille, jotka ovat tottuneet näkemään itsensä neuvojen jakajina tai jotka haluavat antaa itsestään kuvan asiantuntijoina. (Peavy 1999, 85.)

Sitaatista käy ilmi, miten tietämättömän asenteen omaksuminen voi olla vaikeaa, jos ohjaaja kokee tarvetta neuvoa tai esiintyä asiantuntijana. Mutta kuten olen todennut, neuvonantajien tai asiantuntijien roolia ohjaajan nimenomaan tulisi välttää. Peavyn (1999) mukaan tietämättömän asenteen omaksuminen voi olla jopa vapauttavaa. Tällöin ohjaaja voi asettua vastaanottavaksi osapuoleksi ja antaa ohjattavan ja tämän tarinoiden opettaa itseään. (Peavy 1999, 113.) Tietämätön asenne ei siis tarkoita ohjaajan epäpätevyyttä, kyvyttömyyttä tai passiivista tiedon vastaanottamista. Se on inhimillisyyttä ja uteliaisuutta heijasteleva asenne, jota osoittamalla ohjaaja rohkaisee ohjattavaa jakamaan tarinoitaan,

ajatuksiaan ja tunteitaan. Näin ohjaaja ja ohjattava voivat yhteistyössä tutkia ohjattavan ongelmaa ja luoda siihen ratkaisuja. Ohjaajan tietämätön asenne kannustaa tässä ohjattavaa ottamaan aktiivisempaa roolia ratkaisun luomisessa, mikä puolestaan vahvistaa ohjattavan minäidentiteettiä sekä tunnetta siitä, että yhdessä luotu ratkaisu tuntuu hänelle omalta ja sellaiselta, johon hän voi sitoutua.

Tietämätön asenne voi olla erityisen tarpeellinen tilanteissa, joissa ohjaaja ei tunne ohjattavan kulttuuria eikä kulttuurisia tapoja:

Ohjaaja, joka haluaa parantaa – – kykyään viestiä kulttuuriltaan erilaisten avunhakijoiden kanssa voi omaksua asenteekseen tietämättömyyden. Hän siis suostuu oppimaan toisen kulttuurin jäseneltä niitä sääntöjä, jotka ohjaavat keskustelua hänen kulttuurissaan. (Peavy 2006, 78.)

Peavyn (2001a, 26) mukaan ohjaus tapahtuu aina jossain kulttuurisessa kontekstissa. Vaikka ohjaajalla ja ohjattavalla olisi sama kansalaisuus ja he puhuisivat samaa kieltä, on heillä silti oma kulttuurinsa. Se, miten paljon kulttuurit toisiinsa eroavat, on tapauskohtaista.

Tämä tarkoittaa sitä, että yksittäiset ohjaussuhteet voivat muodostua hyvin erilaisiksi kulttuurien erilaisuudesta johtuen: mm. tavat, etiketit ja käsitykset asemasta ja vuorovaikutuksessa ilmenevistä valtasuhteista vaihtelevat. (Peavy 2004, 24.)

Empaattinen ohjaaja on jokaisen ohjattavansa kanssa tietoinen kulttuurien erilaisuudesta. Hänen reflektiivinen itsetuntemuksensa estää häntä olettamasta, että hänelle itselleen luontaiset tai selvät asiat olisivat sitä toiselle. Hän ymmärtää ohjattavan erillisyyden ja kunnioittaa tämän subjektiivutta.

Tietämättömään asenteeseen kuuluu sekin, että tunnistaa ja hyväksyy oman tietämättömyytensä:

Jotta ohjaaja voisi olla aito kumppani ja liittolainen empaattisessa hengessä, hänen on suhtauduttava vaatimattomasti omiin mahdollisuuksiinsa vaikuttaa asiakkaan ongelmaan. – – Ohjaajan on oltava valmis tekemään virheitä ja sietämään epävarmuutta sen suhteen, mikä olisi asiakkaalle parasta. (Peavy 1999, 107.)

Ohjaaja osoittaa inhimillisyyttä ja nöyryyttä tuomalla avoimesti esiin oman tietämättömyytensä sekä sen, ettei hänellä ole automaattisia vastauksia tai ratkaisuja kaikkiin ongelmiin. Näin hän näyttäytyy ohjattavalle ihmiskasvoisesti ja asettuu tämän rinnalle kanssakulkijaksi ja -pohtijaksi. Tietämättömyytensä pal-

jastamalla ohjaaja osoittaa haavoittuvuutensa ja inhimillisyytensä, mutta samalla rohkaisee ohjattavaa samanlaiseen haavoittuvuuteen ja inhimillisyyteen. Tällainen mallin antaminen onkin yksi tapa, jolla ohjaaja voi auttaa ohjattavaa. Mallin antamisesta empaattisena toimintana kirjoitan lisää myöhemmin.

Tietämätön asenne ei kuitenkaan tarkoita, etteikö ohjaaja saisi tietää yhtään mitään:

Sosiodynaamisessa ohjauksessa sekä auttaja että avunhakija ovat aktiivisia tietäjiä ja kumpikin tietää parhaiten, mutta eri asioita. Ohjaaja on asiantuntija taitavassa ihmisten välisessä viestinnässä ja siinä, miten luodaan oppimisen kannalta ihanteelliset olosuhteet. Avunhakija on asiantuntija oman elämäkokemuksensa suhteen. (Peavy 2006, 59.)

Hyvä ohjaaja siis tietää paljonkin ja on siten oman alansa asiantuntija. Hän ei kuitenkaan tuputa omaa tietämystään ohjattavalle, vaan osaa käyttää sitä hienovaraisesti ohjaustilanteen taustalla. Empaattinen ohjaaja pitää jatkuvasti mielessä, että ohjattava itse on oman asiansa ja kokemuksensa asiantuntija. Peavyn (2001a, 15) mukaan ohjaajan tehtävä on luoda kommunikaation rakennetta, kun taas kommunikaation sisältö tulee ohjattavan kokemuksista.

Tässä on kyse ohjaajan ”kumpikin tietää” -asenteesta, joka tarkoittaa sitä, että sekä ohjaaja että ohjattava tuovat tilanteeseen oman asiantuntijuutensa.

Pidä ohjattaviasi kumppaneinasi, kanssakonstruoijina ja liittolaisina. Sinä olet elämäkentästä viestimisen ja merkitysten luomisen asiantuntija. Avunhakijat ovat asiantuntijoita omaelämäkerrallisessa minuudessaan, tulevaisuutta koskevissa ennakoinneissaan ja menneisyyttä koskevissa muistoissaan. Yhdessä työskennellessänne muodostatte loistavan tiimin! Ohjaussuhteet ovat jotain yhdessä, vuorovaikutussuhteessa syntyvää. Luo puolestasi yhteistyöhön perustuvaa, demokraattista suhdetta. Tee aloite tähän suuntaan, niin toiset tulevat perässä. (Peavy 2001a, 43.)

Omalla tavallaan ”kumpikin tietää” -asenteeseen sisältyy myös tietämätöntä asennetta. Ohjaajan ei tarvitse – eikä pidäkään – asettua kaiken tietävään ja ratkaisevaan asiantuntijan asemaan, vaan hän voi antaa ohjattavan tarinan opettaa itseään. Jo tietämättömän asenteen yhteydessä totesin, että tuollaisen asenteen omaksuminen voi olla vapauttavaa. Lisäksi Peavy toteaa, että asiantuntijaroolista vapautuminen voi saada ohjaajan tuntemaan suurempaa vastuuta ja kunnioitusta ohjattavaa kohtaan:

Se, että olen alkanut ymmärtää yhä paremmin mitä konstruktivistinen ajattelu ja ohjaus on, on ollut ohjaustyölleni vapauttava kokemus ja samanaikaisesti se on saanut minut tuntemaan yhä suurempaa vastuuta ja kunnioitusta suhteessa asiakkaaseen, itseni ja ohjaussuhteeseen. Kun ei asetu asiantuntijaksi, jonka oletetaan ratkaisevan toisen ihmisen

ongelmat, vaan joka pyrkii ikään kuin käsi kädessä, kumppanina olemaan mukana ongelmien ratkaisuun tähtäävässä keskustelussa, kokee suunnatonta helpotusta vapautuessaan mahdollottomasta taakasta. (Peavy 1999, 194.)

Sitaatissa ilmenee, miten ohjaajan tulisi pyrkiä ohjattavan kanssa sellaiseen kumppanuuteen, jossa ongelmia ratkotaan yhteistyössä. Peavyn (2001a, 13) mukaan tuloksellinen ohjausprosessi edellyttää sekä ohjaajan että ohjattavan valmiutta uuden oppimiseen ja muuttumiseen. Sosiodynaaminen ohjaus onkin nimenomaan ohjaajan ja ohjattavan välistä ”kumpikin tietää” -asenteen värittämää yhteistyötä:

Sosiodynaamiselle ohjaukselle on tyypillistä, että se korostaa ohjaajan ja avunhakijan yhteistyötä. Aidossa yhteistyössä pyritään luottamuksellisen ja kunnioittavan ilmapiirin ylläpitämiseen – ainakin ohjaajan pitäisi pyrkiä siihen. Yhteistyöhön ei aina ole helppoa päästä, mutta se on tavoite johon tulisi pyrkiä vakavasti ja uutterasti. *Meillä molemmilla on jotakin annettavaa tähän prosessiin.* Kun ohjaaja ja asiakas tekevät yhteistyötä tässä hengessä, ohjauksen laatu käytännössä paranee aina, ja ohjauksesta saadaan suurempi hyöty. (Peavy 2001a, 12.)

”Kumpikin tietää” -asenne sisältää myös kunnioitusta ja luottamusta. Empaattisesti asennoitunut ohjaaja luo luottamuksellista ilmapiiriä, jossa hän kunnioittaa ohjattavan kertomaa ja luottaa siihen, että tämä osaa – mahdollisesti ohjaajan avulla – kertoa asiansa niin kuin hän sen kokee. Ohjaaja siis luottaa ohjattavan asiantuntijuuteen oman asiansa kanssa ja kunnioittaa sitä.

Vaikka ohjauksessa tehdään yhteistyötä, on Peavyn (1999) mukaan ohjaajan esitettävä omat ajatuksensa varovasti kuin ehdotuksina, jotka hän jättää ohjattavan harkittaviksi. Tällä tavalla toimien ohjaaja huolehtii siitä, että ohjattava tuntee syntyvät päätökset omikseen. (Peavy 1999, 126.)

Kun auttajina haluamme tehdä toiselle hyvää, puhua tai olla hiljaa ja noudattaa uskomuksiamme siitä, mikä on toisen parhaaksi, siihen on aina liityttävä halu antaa toisen kuitenkin hallita omaa maailmaansa (Peavy 2006, 49).

Kun ohjattava kokee päätöksen aidosti omakseen, hänen on helpompi siihen myös sitoutua ja silloin ohjauksella päästään parempiin lopputuloksiin. Peavy huomauttaakin, että yksi tavallisimpia ohjauksen onnistumisen esteitä on se, että ohjaaja liiaksi tarjoilee ohjattavalle omia näkemyksiään:

Yksi tavallisimpia esteitä, joihin ohjaajat törmäävät auttaessaan asiakkaita tekemään toteuttamiskelpoisia suunnitelmia on se, että ohjaaja joko vaivihkaa tai aivan suoraan ehdottaa asiakkaalle jotakin sellaista, joka ei aivan vastaa asiakkaan tarpeita tai kykyjä, mutta johon tämä kuitenkin suostuu – sillä hetkellä. Myöhemmin asiakas ei kuitenkaan noudata syntynyttä suunnitelmaa, koska ei koe sitä omakseen. (Peavy 1999, 129.)

Tällaisen estämisessä tullaan jälleen ohjaajan reflektioon. Hänen täytyy tarkkaila omaa toimintaansa ja huomata, jos hän alkaa käyttää asiantuntijuuttaan liikaa ohjattavan ohjailuun. Ohjaajan on hyvä osata myös lukea tilannetta ja ohjattavan reaktioita niin, että hän havaitsee, jos ohjattava empii tai ei aivan koe ohjaajan sanomaa omakseen.

Luvun loppuun esitän vielä neuvon, joka ohjaa ”kumpikin tietää” - asenteen omaksuneen ohjaajan toimintaa:

Muista, että sinä ja asiakkaasi olette kumppaneita, työskentelette yhdessä rakentaaksenne asiakkaan ratkaisusta ja suunnitelmasta hänelle henkilökohtaisen projektin. Projektin on tarkoitus olla vaihtoehtoista mieluisin, asiakkaalle järkevä ja mahdollinen, ja sellainen, että hän pystyy toteuttamaan sen. Asiakas tarvitsee apuasi ja tukeasi, mutta lopulta hänen on otettava projekti omakseen ja toteutettava se itse. (Peavy 1999, 132.)

5 EMPATIA TOIMINTANA

Edellisessä luvussa kuvailin empaattisen ohjaajan asennoitumista ohjaustilanteissa sekä seikkoja, jotka tuollaisen asennoitumisen mahdollistavat. Seuraavaksi kuvailen ohjaajan empaattista toimintaa ohjaustilanteissa.

Luultavasti tärkein yksittäinen asia ohjausistunnossa on auttava keskustelu tai ohjausdialogi (Peavy 1999, 120).

Empaattinen toiminta kiteytyy auttavaan keskusteluun ja ohjausdialogiin. Ohjattavan subjektiivisuus ei ilmene pelkästään siinä, että jokaisella ohjattavalla on oma erityinen tarinansa, vaan jokaisen kanssa myös muodostuu omanlaisensa dialogi. Tähän dialogiin ohjaajan täytyy olla sitoutunut:

Elämän kokemuksia koskevaan dialogiin sitoutuminen on perusta ’elämisen arvoiseen elämään’ johtaville suunnitelmille ja toimille (Peavy 2001b, 18, oma käännös).

Ohjaus ei siis voi tarjota ohjattavalle ratkaisuja tämän ongelmiin, ellei ohjaaja ole sitoutunut kuuntelemaan ja ymmärtämään ohjattavan tarinaa ja käymään tästä auttavaa keskustelua ja ohjausdialogia. Vastuuntuntoiselta ja välittävältä ohjaajalta tällaista sitoutumista löytyy.

Kuten totesin, kaikki ohjaajan empaattinen toiminta tiivistyy dialogiseen keskusteluun. Sen ensisijainen tarkoitus on saavuttaa yhteisymmärrystä:

Ohjauskeskustelussa pyritään ennen kaikkea saavuttamaan ymmärrystä. Saavutettu ymmärrys on useimmissa tapauksissa molemminpuolista. Dialogi on keskustelua, jossa etsitään yhteistä maaperää ja jossa kumpikaan viestinnän osapuolista ei pyri nousemaan toisen yläpuolelle. (Peavy 1999, 87.)

Sitaatti muistuttaa siitä, miten ”kumpikin tietää” on jatkuvasti ohjaajan asenteena. Tavoitteena on empatian keinoin, eli kunnioituksella, luottamuksella, toiseen uskomalla, toisesta kiinnostuneena ja toisesta välittäen – aitoutta ja läsnäoloa unohtamatta – löytää yhteistä maaperää. Tuolla yhteisellä maaperällä ohjaaja ja ohjattava voivat sitten yhdessä rakentaa ohjattavan tarinaa.

Ohjaussuhde on väistämättä aina auttajan ja avunhakijan yhdessä aikaansaama: se syntyy heidän kyvystään kielelliseen ja emotionaaliseen vuorovaikutukseen ja neuvotteluun. (Peavy 2006, 22.)

Tämä sitaatti kertoo siitä, miten ohjaussuhde on yhteistyötä, johon molemmat tuovat oman panoksensa. Ohjaussuhde on nimenomaan molempien osapuolten aikaansaama ja riippuu kummankin kyvyistä. Niin ohjattavan kuin ohjaajankin kyvyt voivat toki ohjausprosessin aikana kehittyä ja siten itse ohjaussuhde siinä mukana. Mutta ohjaaja ei voi vertailla ohjaussuhteita keskenään eikä tehdä ohjaussuhteen laadun perusteella suorja johtopäätöksiä siitä, miten hyvin tai huonosti hän on onnistunut tehtävässään. Ohjaaja tekee tietenkin parhaansa, mutta se millaiseksi ohjaussuhde muodostuu ei ole yksin hänen vallassaan.

Dialoginen keskustelu ei ole pelkkää puhumista tai vuorosanoista seuraaviin etenemistä, vaan jotain merkityksellisempää. Se on kuuntelemista, vuoropuhelua, kysymyksiä, äänenpainoja, sanavalintoja, eleitä, ilmeitä ja paljon muuta. Dialoginen keskustelu on empaattista toisen kohtaamista, jonka taustalla on ohjaajan empaattinen asennoituminen:

Dialogissa kuunnellaan empaattisesti ja otetaan toisen sanoma todesta, eli pyritään ymmärtämään ihmistä ja hänen tarkoitustaan hänen omasta viitekehystänsä lähtien. Dialogissa kuunnellaan avoimin mielin, valppaana ja yrittäen minimoida omien oletusten ja ennakkoluulojen vaikutus viestin ymmärtämiseen. (Peavy 1999, 87.)

Edellisessä luvussa esiteltyistä empatian tekijöistä tässä sitaatissa esiintyvät kunnioitus, ohjattavan subjektiivisuus, tietämätön asenne, tarkkaavainen uteliaisuus ja reflektiivinen itsetuntemus. Empaattinen asennoituminen on siis edellytys dialogiselle keskustelulle.

Empaattinen dialogi on sekä kuuntelemista että sanallista ja sanatonta viestintää. Ohjaajan empaattinen toiminta voidaan näin ollen jakaa kolmeen kategoriaan: *kuuntelemiseen, puheeseen ja sanattomaan toimintaan*. Kuuntelemisen käsittelen työssäni yhtenä kokonaisuutena. Empaattisen puheen käsittelyn sen sijaan olen jakanut kahteen alalukuun. Ensimmäisessä käsittelen sitä, miten *dialoginen vuorovaikutus* ohjauksessa syntyy. Erityisenä huomion kohteena tässä luvussa on *ohjaajan hienovaraisuus*. Toisessa alaluvussa käsittelen keinoja, joilla ohjaaja *rääätelöi vuorovaikutustaan* ohjaustilanteeseen sopivaksi. Sanattomat empatian osoitukset käsittelen jälleen yhtenä kokonaisuutena.

5.1 Empaattinen kuunteleminen

Aiemmin totesin, että kaikki ohjaajan empaattinen toiminta tiivistyy dialogiseen keskusteluun. Tätä voisi vielä jatkaa toteamalla, että dialoginen keskustelu perustuu kunnolliseen kuuntelemiseen. Aito kuunteleminen edellyttää ohjaajalta empaattista asennoitumista. Samaan aikaan kuunteleminen on myös empatian osoitus ohjaajalta ohjattavalle. Peavy nostaakin kuuntelemisen ohjaajan tärkeimmäksi toiminnaksi ja taidoksi:

Kyky syvälliseen keskittyneeseen kuunteluun, jossa yritetään kaikin keinoin ymmärtää toisen sanojen merkitystä, on väkevin yksittäinen väline, joka auttajalla on käytettävissä. Koko auttamisprosessi perustuu kaikissa ohjausmenetelmissä yhteen perusviestintätaitoon: kunnolliseen kuuntelemiseen. (Peavy 2006, 65)

Kunnollinen ymmärtämiseen pyrkivä kuunteleminen ei ole pelkkää asioiden kuulemistä, vaan se vaatii myös aktiivista osallistumista. Empaattinen kuuntelija osallistuu vuorovaikutukseen ilmaisemalla kiinnostusta toisen kokemuksia, ajatuksia ja tunteita kohtaan. Hän on läsnä, hän kyselee avoimia, keskustelua eteenpäin vieviä kysymyksiä ja hän osoittaa hyväksyntää ja kunnioitusta toisen asioille. Empaattinen kuuntelija on myös tietoinen omista mielenliikkeistään. Hän ei anna omien ennakkokäsitystensä tai tunteidensa vaikuttaa siihen, miten ymmärtää tai tulkitsee ohjattavan tarinan. Kunnollisella kuuntelemisella rakennetaan yhteistä maaperää ja liittolaisuutta:

Kun ohjaaja aidosti ja todelliseen ymmärtämiseen pyrkien kuuntelee toisen ihmisen (asiakkaan) tarinoita tämän kokemasta huolesta ja vaikeuksista – ei etuoikeutettuna asiantuntijana, vaan kanssatulkitsijana – kumppanuuteen perustuva suhde mahdollistuu. Tätä kumppanuudesta voi tulla henkilökohtaisen tiedon konstruoimisen ja tarvittaessa paraneamisen lähde. (Peavy 2000a, 26.)

Näin muodostuva liittolaisuus on tila, joka kannustaa ja rohkaisee ohjattavaa ilmaisemaan kokemuksiaan, ajatuksiaan ja tunteitaan enemmän ja syvällisemmin. Peavy (2006, 50) kirjoittaaakin kokemuksen opettaneen hänelle, että ”avoimen uteliaan kuuntelijan” asenteen omaksuminen tuo tilanteeseen sellaista avoimuutta, että toinen alkaa tuoda oman elämäkokemuksensa asioita yhteiseen käsittelyyn. Kun ohjattava sitten jakaa asioitaan, hän voi kokea tulewansa kuulluksi ja ymmärretyksi ja saavansa ohjaajalta tukea ja turvaa. Tällainen kokemus voi jo itsessään olla auttavaa:

Kun antaa toiselle kokemuksen siitä, että tulee todella ymmärretyksi ilman arvostelua, edistää oppimista hyvin perustavanlaatuisella tavalla (Peavy 2006, 108).

Tämän lisäksi liittolaisuus on tila, jossa ohjaaja ja ohjattava kokevat olevansa samalla puolella ja jossa he yhteistyössä pyrkivät kohti yhteistä päämäärää. Liittolaisuus tarjoaa mahdollisuuden merkityksellisille keskusteluille ja henkilökohtaisen tiedon konstruoimiselle.

Peavy (2006, 65) kirjoittaa dialogisesta kuuntelemisesta, mutta kertoo, että ohjauksessa tarvittavaa kuuntelemisen taitoa voidaan kutsua myös empaattiseksi kuuntelemiseksi.

Dialoginen keskustelu on empaattista. Tämä tarkoittaa, että ohjaaja kuuntelee ihmetellen, avoimin mielin ja tarkkaavasti sekä sitä mitä sanotaan että sitä mikä jätetään sanomatta. Ohjaaja kuuntelee myös hiljaisuutta ja niitä viestejä, jotka ilmenevät ei-kielellisesti eleistä, ilmeistä, puhujan asennosta ja liikkeistä. (Peavy 1999, 88.)

Empaattinen kuunteleminen ei siis ole pelkkää puheen kuuntelemista, vaan ohjaajan täytyy kuunnella paljon muutakin. Kuten edellisessä luvussa todettiin, tarkkaavainen uteliaisuus ja tietämätön asenne auttavat tässä. Tarkkaavainen uteliaisuus ja tietämätön asenne määrittelevät myös ohjaajan tapaa kuunnella ohjattavan tarinaa:

Konstruktivistit suosivat oletusta monista todellisuuksista. Niinpä konstruktivistinen kuuntelu on hyväuskoista: siinä katsotaan, että ihmisten tarina, se mitä ihmiset kertovat, on totta heille. Se kuvaa jotakin puolta heidän henkilökohtaisesta todellisuudestaan. (Peavy 1999, 104.)

Oletus monista todellisuuksista tarkoittaa sitä, ettei ohjaaja voi valmiiksi olettaa tietävänsä ohjattavan tarinasta yhtään mitään. Se tarkoittaa myös sitä, että ohjaajan on ohjausprosessin aikana pidettävä jatkuvasti itsensä avoimena muutoksille ohjattavan tarinassa. Ohjaajan täytyy kuunnella todella tarkasti ymmärtääkseen juuri kyseisen ohjattavan todellisuuden. Tällaisen kuuntelemisen lähtökohtana täytyy olla ohjaajan neutraalius sekä suhtautuminen ohjattavaan ainetlaatuksena subjektina. Ohjaaja ei arvioi tarinan todenmukaisuutta eikä tulkitse sitä omista näkökulmistaan käsin. Ohjaajan täytyy osoittaa ohjattavalle, että hän uskoo tämän tarinaa ja että hänellä on oikeus omiin ajatuksiinsa ja tunteisiinsa. Peavy ilmaisee asian seuraavasti:

Yksi dialogisen kuuntelun keskeisiä piirteitä on, että kuuntelija kuuntelee ja pyrkii samanaikaisesti huolehtimaan siitä, etteivät hänen omat tulkintansa tai välittömät reaktionsa tai se, mitä hän asiasta valmiiksi tietää, estä häntä kuulemasta mitä toinen sanoo tai muuta tämän sanoman merkitystä. (Peavy 2006, 82.)

Ohjaaja ei kuuntele ohjattavaa ainoastaan ymmärtääkseen, vaan myös kerätäkseen aineistoa, jonka avulla ohjattavan ongelmaa voidaan yhteistyössä ruveta ratkomaan. Kun ohjaaja tarkkaavaisesti kuuntelee sekä ohjattavan tarinaa että sitä, miten hän sen kertoo, hän samalla kerää ohjattavalta keskeisiä ongelmanratkaisun välineitä:

Ihmisen elämä on kielellistä elämää. Niinpä merkitykselliset teot, tarinat, narratiivit, metaforat, konstruktiot ja monet muut muut ihmisen mielekkään toimimisen tavat muodostavat konstruktivistisen ohjauksen perustan. Tämän vuoksi ohjaajan on erityisen tärkeää oppia käyttämään työssään ihmisten tarinoita ongelmanratkaisun välineinä ja arvostamaan niitä metaforia, joita ihmiset käyttävät kuvatessaan itseään ja elämäänsä. (Peavy 1999, 43.)

Jotta ohjaaja voi käyttää ohjattavan tarinoita ja metaforia, on hänen ensin täytynyt ymmärtää ne oikein. Empaattinen kuunteleminen siis vaatii syvää keskittymistä ohjattavan tarinaan, omien tilanteeseen mahdollisesti vaikuttavien ennakkokäsitysten ja tunteiden tunnistamista ja siirtämistä sivuun sekä suhtautumista toisen näkökulmiin ja kokemuksiin avoimin mielin ja kiinnostuksella.

Empaattinen kuunteleminen vaatii ohjaajalta paneutumista, joten se voi olla joskus haastavaa. Kuuntelemisessa on kuitenkin pohjimmiltaan kyse taidosta, ja kuten taitoja yleensäkin, myös kuuntelemisen taitoa voi harjoitella. Reflektion avulla ohjaaja pystyy tarkkailemaan ja kehittämään tapaansa kuun-

nella. Lisäksi Peavy esittää muutamia konkreettisia tekoja, joita ohjaaja voi tehdä oman kuuntelemisen taitonsa eteen:

Yleisemmin voidaan todeta, että kuuntelemisen taitoa voi parantaa elämällä elämäänsä tietoisesti, erityisesti suhteessa siihen, miten huolehtii ruumiistaan ja mielestään. Tämä tarkoittaa sitä, että lepää riittävästi, syö terveellisesti, kuntoilee, välttää päihteitä ja antaa mielelleen henkistä tai hengellistä ravintoa. (Peavy 2006, 68.)

Vaikka kuunteleminen voi olla haastavaa, ja se vaatii ohjaajalta tietoista läsnäoloa, paneutumista ja reflektiota, voi se silti olla ohjaajalle myös palkitsevaa ja merkityksellistä. Se, että ohjattava päästää ohjaajan omaan elämänkenttäänsä ja kokee turvalliseksi puhua tälle asioistaan, on kunnioituksen ja arvostuksen osoitus ohjaajalle:

Ohjaajina meillä on etuoikeus kuulla monia tarinoita ja elämän käsikirjoituksia ja liittyä yhdeksi tarinankertojista, kirjoittamaan tarinoita uudelleen niin, että asiakkaat pääsisivät siirtymään kohti toivomiaan tulevaisuuksia. (Peavy 1999, 33.)

Kuunteleminen on siis toisen tarinaan osallistumista; liittymistä tarinankertojaksi ja uudelleenkirjoittajaksi. Muistettakoon kuitenkin tässäkin, että ohjaaja on toisen tarinassa vain sivuosassa auttamassa ohjattavaa tarinansa kertomisessa ja luomisessa.

Lopetan tämän luvun sitaattiin, jossa kiteytyy koko kuuntelemisen idea. Ohjattavat ovat erilaisia ja kullakin on oma kykynsä ja tahtonsa osallistua dialogiseen keskusteluun. Ohjaaja kuitenkin kuuntelee aina ja muistaa, että pelkäänsä toisen kuunteleminen voi olla auttavaa. Se on parasta mitä hän voi ohjattavalle tarjota.

Vaikka toinen ei täysin pystykään osallistumaan tällaiseen dialogiseen keskusteluun tai ei sitä halua, voidaan silti saavuttaa yksi ohjauksen yleisistä päämääristä, asioiden selkeytyminen. Tämä edellyttää, että ohjaajan toimintatapa on dialoginen. Lisäksi paneutuva ja myötätuntoinen kuunteleminen on sinänsä tapa antaa tukea ja herättää toivoa. Dialoginen kuunteleminen on usein paras palvelus, jonka ohjaaja voi toiselle tehdä, sillä kokemus todella kuunnelluksi tulemisesta ei auta vain välittömästi, vaan se antaa usein ihmiselle energiaa myös muiden ongelmien ratkaisemiseen myöhemmin. (Peavy 1999, 89.)

5.2 Empaattinen puhe

Empaattinen kuuntelija on kiinnostunut ja välittää ohjattavan kokemuksista, ajatuksista ja tunteista. Hän osoittaa tämän ohjattavalle niin puheessaan kuin sanattomasti. Empaattista puhetta käsittelemme seuraavaksi.

5.2.1 Dialoginen vuorovaikutus

Empaattinen puhe huomioi sekä sen, millaisia sanoja käytetään, että sen miten niitä käytetään. Tälle on syytä antaa suuri painoarvo, sillä viestintä on ohjaajan tärkein työkalu:

Kielelliset ja viestintään liittyvät välineet ovat ohjaajan tärkeimpiä työkaluja., kun hän yrittää auttaa asiakkaitaan elämään parempaa elämää ja saavuttamaan toivottuja päämääriä. Näihin välineisiin kuuluvat sanat, merkitykset, keskustelu, vertaukset, symbolit, mallit, tarinat ja kartoitusmenetelmät. Viestintä rakentaa ohjausprosessin, sen avulla tehdään päätöksiä ja luodaan ja tarkistetaan identiteettiä. (Peavy 2001a, 13.)

Kaikki ohjausprosessissa tapahtuu viestinnän ja vuorovaikutuksen kautta. Peavy käyttää termiä dialogisuus kuvaamaan empaattista vuorovaikutuksen tapaa. Se ei ole pelkästään tapa puhua, vaan tapa olla ohjaustilanteessa.

Dialoginen kommunikaatio on olemisen tapa. Se on olemisen tapa, joka hyväksyy toisen kumppaniksi tasa-arvoiseen viestintään, jossa kumpikaan ei pyri määräämään tai hallitsemaan, ja jossa kumpikin osoittaa kunnioitusta toiselle ja heidän välisilleen eroavaisuuksille. Dialogisesta keskustelusta seuraa tuoreempia, selvempiä, syvempiä jaettuina merkityksiä, jotka kertovat paljon siitä, miten ihminen kokee elämänsä. (Peavy 1999, 89.)

Olemisen tapa viittaa siihen, millä tavalla ohjaaja on tilanteessa läsnä. Sitaattisisältää empaattisen asennoitumisen tekijöitä, kuten ”kumpikin tietää” -asenteen, kunnioituksen ja erillisyyden ymmärtämisen. Näin ollen voidaan todeta, että empaattinen asennoituminen on avain dialogiseen kommunikaatioon. Empaattinen ohjaaja asettuu ohjattavan palvelukseen kuuntelemaan hänen asiansa ja auttamaan tätä asiansa ymmärtämisessä ja ratkaisemisessa.

Hyvä ohjaus on – – toimintaa, jossa ihmiset voivat keskustella kasvoista kasvoihin ja ratkoa ongelmia. Tarkoituksena on olla *yksilön palveluksessa*. Ohjaus on yhteinen moraalinen tila, jossa voidaan turvallisesti ja suhteellisesti tuoda esiin epäilyksiä, huolia, suunnitelmia, salaisuuksia, toiveita ja pelkoja ja rakentaa suunnitelmia ja minuutta. (Peavy 1999, 67.)

Yksilön palveluksessa oleminen edellyttää välittävää ja vastuuntuntoista asennoitumista. Turvallisuus ja yksityisyys viittaavat luottamukselliseen suhteeseen. Mitä suurempi luottamus ohjattavalla on ohjaajaansa sitä henkilökohtaisempia asioita hän kokee tälle turvalliseksi jakaa.

Aiemmin totesin, että ohjaussuhde on aina molempien osapuolten aikaansaama. ”Kumpikin tietää” -asenteen mukaisesti kuitenkin ohjaajalla on päävastuu dialogisuuden edesauttajana.

Ohjaajan tehtävänä on sensitiivisesti ja itseään havainnoiden toimia niin, että potentiaalisesta aidosta dialogista tulee realisoitunut yhteinen tavoite. (Peavy 2000a, 26.)

Ohjaajan reflektiivinen itsetuntemus nousee tässäkin ohjaajan toimintaa määrittäväksi asennoitumiseksi. Ohjaaja on aktiivisesti läsnä tilannetta ja itseään reflektoiden. Näin ohjaaja pystyy paremmin vaikuttamaan siihen, millainen vuorovaikutussuhteesta muodostuu. Sitaatissa mainitaan myös ohjaajan sensitiivisyys.

Dialoginen puhe onkin ennen kaikkea hienovaraista. Hienovaraisuuteen kuuluu ohjattavan ja hänen sanomansa kunnioittaminen. Näin ollen ohjaaja ei asetu ratkaisijan rooliin alkamalla esimerkiksi neuvoa tai sanoittaa ohjattavan tarinaa tämän puolesta. Ratkaisuja muotoiltaessa ohjaaja tarjoaa vain hienovaraista ehdotuksia ja oikeaa tietoa silloin kun sille on tarve. Ohjattavan tarinan sanoittamisessa ohjaaja auttaa kysymällä hienotunteisia kysymyksiä, tekemällä varovaisia huomioita ja tarpeen mukaan kyseenalaistamalla hienovaraisesti.

Ohjaajan täytyy ohjaustilanteissa muistaa, että ohjattava asiansa kanssa on kaiken keskiössä. Hyvä ohjausvuorovaikutus ei ole sellaista, jossa ohjattava kertoo ongelmansa ja ohjaaja sitten antaa siihen ratkaisun. Vaikka empatia saakin ohjaajassa aikaan halun auttaa, ei valmiiden ratkaisujen tarjoamisesta kuitenkaan aina ole ohjattavalle hyötyä. Kuten aiemmin totesin, ohjaajan viestinnän tulee olla hienovaraista. Siksi suoraa neuvojen antamista tulee välttää.

On hyvä muistaa, että on ainakin kolme syytä suhtautua varovaisesti neuvojen antamiseen. Neuvo voi ensinnäkin olla väärä. Toiseksi, neuvo voi olla hyvä, mutta vastaanottaja voi soveltaa sitä väärin. Kolmanneksi, jos neuvo – olipa se hyvä tai huono – ei johda toivottuun tulokseen, neuvon saajan on helppo syyttää neuvon antajaa siitä, että hän antoi huonoja ohjeita. Neuvomiseen sisältyy siten vaara, että sillä rohkaistaan avunhakijaa välttelemään vastuuta valinnoissaan. On tärkeää tehdä ero neuvojen ja tiedon antamisen välillä. Neuvominen on parhaimmillaankin riskialtista. Oikean tiedon tarjoaminen oikeaan aikaan ja mielekkäällä tavalla on välttämätöntä. (Peavy 2006, 56.)

Tässä nousevat esiin sekä ohjaajan reflektiivisyys että vastuuntuntoisuus. Reflektiivisyyttä tarvitaan siinä, että ohjaaja ei sorru neuvomiseen ja osaa tarjota oikeaa tietoa oikeaan aikaan ja mielekkäällä tavalla. Vastuuntunto puolestaan pitää huolen siitä, ettei ohjaaja johdattele ohjattavaa väärään suuntaan joko ryhtymällä neuvomaan tai antamalla tietoa, jota ei ole varmistanut oikeaksi.

Empaattinen ohjaaja ei siis auta neuvomalla, vaan kuuntelemalla ja auttamalla ohjattavaa hahmottamaan tilanteensa ja mahdolliset ratkaisut siihen.

Peavyn (2006, 73) mukaan sosiodynaamisen ohjauksen ytimessä on selventää ja ymmärtää ohjattavaa mietityttävää asiaa auttamalla tätä tarkemmin kuvailemaan kokemustaan tuosta asiasta.

Ohjaajan kiinnostuksen pitäisi kohdistua siihen, mitä asiakas kokee ja mitä hän tarinalaan välittää. Ohjaajan ei pitäisi olla kiinnostunut pelkästään siitä mitä asiakas kokee, vaan myös siitä, miten hän elämänsä ja huolensa kokee ja miten hän tulkitsee oman kokemuksensa. Ohjaajan pitäisi varoa ajattelemasta tyyliin *miten tämä korjataan*, koska tällaiset ajatukset vain vaikeuttavat asiakkaan kokemuksen ymmärtämistä. Vielä vakavampaa on se, että korjaamaan kiirehtäminen viestii asiakkaalle, että tämän ei ole tarpeen pyrkiä ymmärtämään omaa ongelmaansa. (Peavy 1999, 105–106.)

Ohjaustilanteen keskiössä tulee siis olla ohjattava ja hänen tarinansa. Ohjaajan kiinnostuksen tulee kohdistua siihen eikä mahdollisiin ratkaisuihin. Ratkaisujen keksiminen ja esittäminen ei ole ohjaajan tehtävä, vaan tavoitteena on löytää ratkaisu yhdessä keskustelemalla. Ohjaaja voi auttaa tätä esittämällä erilaisia kysymyksiä, joilla ohjattavan tilanteesta pyritään saamaan selkeämpi kuva. Tarkkaavaisen uteliaisuuden yhteydessä jo todettiin, että uteliaisuutta tulee välttää. Peavy (1999) kehottaa ohjaajaa myös varomaan, ettei kysymysten esittäminen ala vaikuttaa kuulustelulta. Silloin ohjattava saattaa joutua puolustuskannalle ja keskustelusta tulee ohjaajan hallitsemaa. (Peavy 1999, 90.) Jotta utelulta ja kuulustelulta vältytään, tulee kysymysten olla hienotunteisia. Hienotunteiset kysymykset ovat yleensä avoimia. Silloin ohjattavalla on vapaus vastata kysymykseen juuri niin laveasti tai suppeasti kuin hän haluaa. Peavy (1999, 90) lisää tähän, että avoimet kysymykset myös auttavat keskustelun etenemistä paremmin kuin suljetut kysymykset, joihin vastauksena voi olla vain yksi sana.

Tällaisia kysymyksiä kysymällä konstruktiiivinen ohjaaja tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuksia nähdä asioita uudella tavalla ja tunnistaa uskomustensa ja havaintojensa taustalla olevia oletuksia. Näin päästään tarkastelemaan elämänkentän puolia, joita aikaisemmin ei huomattu. Tämä auttaa ihmistä myös huomaamaan niitä säännönmukaisuuksia ja yhteyksiä, joita on heidän huoliensa ja tilanteidensa eri puolten välillä. Ne voivat liittyä myös heidän ja toisten ihmisten välisiin suhteisiin. Kunnioittavasti esitetyt, pakottamattomat kysymykset ovat myös tapa ilmaista aitoa kiinnostusta toisesta, ja ne voivat luoda yhdessä tutkimisen ja työskentelemisen henkeä. (Peavy 1999, 93.)

Huomattavaa sitaatissa on, että kysymyksiä kysymällä tavoitellaan nimenomaan ohjattavan ymmärryksen lisääntymistä. Niitä siis käytetään ensisijaisesti siihen, että ohjattava pystyisi paremmin sanoittamaan ja ymmärtämään asiansa. Toki täytyy muistaa, että ohjauksessa pyritään yhteisymmärrykseen, eli myös

ohjaajan täytyy pysyä kartalla ohjattavan kertomasta ja varmistaa oma ymmärryksensä kysymällä ohjattavalta.

Ohjauksessa käytettävät kysymykset voivat olla *selventäviä, kuvauksia tavoittelevia* tai *merkityksiä tuottavia*.

Puhujan sanoman merkitystä *selventävät* kysymykset tukevat dialogista kuuntelua. Kysyjän on pidättäydyttävä tekemästä johdattelevia kysymyksiä ja oltava tarkkana, että hänen omat oletuksensa eivät vaikuta varsinaisen kysymyksen muotoiluun. (Peavy 2006, 70.)

Selventävillä kysymyksillä ohjaaja tavoittelee parempaa ymmärrystä ohjattavan kertomasta. Kysymykset voivat olla sellaisia, joilla ohjaaja hakee lisätietoa itse asiasta: "Mitä tarkoitat tuolla?" tai sellaisia, joilla ohjaaja hakee lisätietoa yksityiskohdista: "Missä se tapahtui?". Kuvauksia tavoittelevilla kysymyksillä tavoitellaan tarkkoja kuvauksia itse kokemuksesta, ei selityksistä sille:

Vaikka kokemuksen perusteita koskeva teoretisointi voikin joskus olla paikallaan, tärkeämpää on pyrkiä saamaan esiin aidon kokemuksen kuvauksia (Peavy 2006, 70).

Kysymykset voivat olla luonteeltaan myös merkitystä tuottavia. Myöskään tällaisia kysymyksiä esitettäessä ei olla kiinnostuneita selityksistä, vaan siitä, mitä ohjattavan kokemus tälle merkitsee.

On tärkeää kysyä häneltä *merkitystä tuottavia* kysymyksiä – olimmepa erityisesti kiinnostuneita elämänkentän jonkin sektorin tietystä yksityiskohdasta tai koko sektorista tai vaikka sektorien välisistä kytkennoistä tai koko ihmisen elämänkentästä. (Peavy 2006, 106.)

Selventävillä, kuvauksia tavoittelevilla ja merkityksiä tuottavilla kysymyksillä ohjaaja pystyy hienovaraisesti auttamaan ohjattavaa kokonaisuuden sanoittamisessa ja ymmärtämisessä.

Elämäni työkirjassa Peavy (2001a) kertoo myös millaisia kysymyksiä empaattisesti ja hienovaraisesti asennoitunut ohjaaja ei kysy:

Vältettäviä kysymystyypppejä:

1. Liian paljon kysymyksiä – ohjaus ei ole kuulustelua.
2. Kysymykset, jotka katkaisevat toisen puheen tai ajatuksen.
3. Kysymykset, jotka vaihtavat puheenaihetta ilman mitään selitystä.
4. Kysymykset, jotka saavat esiin pelkkää informaatiota. Joskus on paikallaan kysyä pelkkää informaatiota tavoittelevia kysymyksiä, mutta monet ohjaajat turvautuvat aivan liikaa ns. suljettuihin kysymyksiin.
5. Kysymykset, joiden on tarkoitus tuottaa ohjaajan haluama vastaus.
6. Kysymykset, joihin sisältyy kätkeytyjä oletuksia tai jotka vievät asioita ohjaajan yksipuolisesti haluamaan suuntaan. (Peavy 2001a, 91.)

Ohjauksen onnistumisen kannalta sillä on merkitystä, miten ja millaisia kysymyksiä ohjaaja esittää ja missä tilanteissa hän niitä esittää. Taitava ohjaaja osaa lukea tilannetta ja kysyä kysymyksiä, jotka siinä hetkessä parhaiten auttavat ohjattavaa. Tähän liittyen täytyykin nostaa esiin Peavyn neuvo kysymysten kysymiselle:

Kysymyksiä kysyessäsi muista perustaa kysymyksesi välittömästi sille, mitä toinen on sanonut. Älä perusta kysymyksiäsi pelkästään omaan esityslistaasi. Muista, että jokaisella kysymyksellä on kaksi viestiä: kysymyksen välittämä ja kysymisen tavan välittämä. Jälkimmäinen viesti vaikuttaa siihen, millaiseksi sinun ja asiakkaasi suhde ja teidän välinen vuorovaikutus muodostuu. (Peavy 2001a, 92.)

Sitaatin perusteella ohjaajan täytyy kiinnittää erityistä huomiota juuri siihen tapaan, jolla hän kysymyksensä kysyy. Sensitiivisesti esitetyt kysymykset vievät vuorovaikutusta aina hedelmällisempään suuntaan.

Ohjaajan hienovaraisuus edellyttää tarkkaavaista uteliaisuutta ja reflektiota. Esimerkiksi jos ohjaaja huomaa ohjattavan olevan hiljainen, voi hän reflektiota keinoin ja hienovaraisella puheella selvittää mistä on kyse.

Hiljaisuutta on useita eri lajeja vihamielisyyden synnyttämästä hiljaisuudesta ihailun synnyttämään hiljaisuuteen. Pyrittäessä keskustelun helpottamiseen on kuitenkin hyödyllistä ajatella avunhakijan hiljaisuuden johtuvan kahdesta pääsyyistä: joko hän ei tiedä *mitä* sanoisi tai *miten* sen sanoisi, tai sitten hän uskoo, että hänen ei ole turvallista tai viisasta ilmaista sitä mitä hän ajattelee tai tuntee. (Peavy 2006, 74.)

Tässä esimerkissä käsitellään ohjaajan empatian osuutta tilanteissa, joissa ohjattava on hiljainen. Empaattisesti asennoitunut ohjaaja pystyy lukemaan tilannetta ja aavistelemaan mitä hiljaisuuden taustalla voisi olla. Reflektiivinen ohjaaja ei tietenkään pidä omaa ajatustaan hiljaisuuden syystä automaattisesti totena, vaan hienovaraisella puheella hän ottaa ohjattavan mukaan hiljaisuuden syiden tutkimiseen:

Ohjaajan on tietenkin usein tarpeen kiinnittää huomiota avunhakijan hiljaisuuteen ja tutkia sen syitä. Tämän voi tehdä kunnioittavalla tavalla, esimerkiksi sanomalla jotain tämännäntapaista: "Huomaan, että olet hiljaa. Mietin, mitä sinä mahdat ajatella." (Peavy 2006, 75.)

Ohjaaja havaitsee ohjaustilanteissa toki paljon muutakin kuin hiljaisuutta. Tarkkaavaisen uteliaisuuden yhteydessä kirjoitin siitä, miten taitava ohjaaja havaitsee pieniä välähdyksiä naamioituneista, löytymättömistä ja hautautuneista merkityksistä.

Auttaja voi saada näiden viestien merkityksestä paljon enemmän irti saattamalla näitä välähdyksiä varovaisesti puhujan tietoisuuteen (Peavy 2006, 77).

Kaksi edellistä sitaattia kumpikin korostavat ohjaajan hienovaraisuutta. Ohjaaja ei tee omista havainnoistaan isoja numeroita tai totena pitämiään tulkintoja. Hän esittää havaintojaan hienovaraisesti ohjattavalle ja näin tarjoaa mahdollisuuden uudelle keskustelulle tai uusille ajatuksille.

Aiemmin totesin, että kuuntelemisen tulee olla hyväuskoista. On kuitenkin myös tilanteita, joissa ohjaajan on syytä hienovaraisesti kyseenalaistaa ohjattavan kertomaa. Joskus ohjattavalla on kovinkin negatiivinen kuva itsestään, kyvyistään ja tilanteestaan. Tarkkaavainen ohjaaja huomaa tämän ja voi hienovaraisella kyseenalaistamisella auttaa ohjattavaa realistisempaan tulkintaan.

Itseä mitätöivät ajatukset lisäävät toivottomuutta ja itsensä kokemista uhriksi. Ne saavat ihmisen jahkailemaan, käyttämään alkoholia ja huumeita ja tuntemaan itsensä masentuneeksi ja arvottomaksi. Osa ohjaajan roolia päätöksenteossa on tarkkailla merkkejä tällaisista päätöksentekoa ja suunnittelua haittaavista oletuksista tai itseä mitätöivistä asenteista, joita asiakkaalla voi olla. Asettamalla tällaisia murskaavia oletuksia hienovaraisesti kyseenalaiseksi ohjaaja voi auttaa asiakasta tulkitsemaan tilannettaan ja voimavarojaan ja kykyjään uudella tavalla. Näin voidaan avata ovia uusille vaihtoehdoille ja toteuttamiskelpoisten suunnitelmien laatiminen helpottuu. (Peavy 1999, 129.)

Ohjaaja voi siis auttaa ohjattavaa parempaan ymmärrykseen asiastaan hienovaraisilla ehdotuksilla, hienovaraisella kyselemisellä, hienovaraisella huomioiden tekemisellä ja hienovaraisella kyseenalaistamisella. Hienovaraisuus tässä tarkoittaa sitä, että ohjaaja varoo millään kysymyksellä, kommentilla tai kyseenalaistamisella torjumasta ohjattavan kertomaa. Auttoi ohjaaja ohjattavaa millä keinoilla tahansa, on päämääränä aina ohjattavan kokemuksen validointi:

Yksi sosiodynaamisen ohjauksen keskeisiä periaatteita on, että ohjaajan tulee vahvistaa avunhakijan kuvauksia omasta elämäkokemuksestaan ja näiden kokemusten merkitystä avunhakijalle. Toisen ihmisen kokemuksen vahvistaminen tapahtuu niin, että kuunnellaan kunnioittavasti sitä mitä toinen kertoo ja käytetään sekä merkitystä tuottavia kysymyksiä että toistamista sen varmistamiseksi, että asia on ymmärretty oikein. (Peavy 2006, 119.)

5.2.2 Vuorovaikutuksen räätälöiminen

Kuten aiemmin totesin, kuunteleminen ei ole pelkkää vastaanottamista, vaan siihen sisältyy myös ohjattavan auttaminen oman tarinansa sanoittamisessa ja luomisessa.

Ohjausistunto muodostaa kontekstin, jossa ohjaaja kuuntelee aktiivisesti sitä, mitä toisella on sanottavana, ja usein auttaa toista yhä uudelleen organisoimaan tarinansa. Tämä tapahtuu tarjoamalla asiakkaille mahdollisuus ohjaajan ja asiakkaan suhteeseen perustuvan, pehmeästi strukturoitua kommunikaation, joka tekee asiakkaalle mahdolliseksi ilmaista, mitkä asiat hänen elämässään huolestuttavat häntä ja mihin asioihin hän haluaa apua. (Peavy 1999, 47.)

Ohjaajan ja ohjattavan välinen kommunikaatio perustuu heidän väliseen suhteeseensa. Suhde ei voi olla jokaisen ohjattavan kanssa samanlainen, joten kommunikointikaan ei voi olla ennalta tarkkaan strukturoitu. Ohjaajan empaattinen asennoituminen sekä tarkkaavainen kuuntelu auttavat ohjaajaa valitsemaan juuri ne kommunikoinnin työkalut ja toiminnot, joilla parhaiten auttaa ohjattavaa ja laadukkaan vuorovaikutuksen muodostumista.

Ehkä tärkeintä [yhteisen maaperän löytämisessä] on kuitenkin se, että ohjaaja antaa asiakkaalle tilaisuuden opettaa itselleen, miten viestintä ohjaustilanteessa tämän asiakkaan kanssa voi toimia sujuvasti ja kunnioittavasti. (Peavy 1999, 84.)

Ohjaaja ottaa siis tietämättömän asenteen ja antaa ohjattavan opettaa hänelle, miten viestintä parhaiten tämän kanssa toimii. Toimivan viestintätavan löytäminen vaatii ohjaajalta myös reflektiivistä asennoitumista. Hänen ei omien kokemustensa tai tietojensa perusteella pidä automaattisesti olettaa mitään tiettyä viestintätapaa paremmaksi kuin muut, vaan hänen on tarkkailtava oman viestintätapansa vaikutuksia ja säädettävää sitä ohjattavalle sopivaksi.

Ohjausprosessi on tarinoiden kertomista, kuuntelemista ja tulkitsemista. Tämä kaikki on kielellistä toimintaa:

Ohjausprosessi on kielellinen keino tarinoiden kertomiseen, kuuntelemiseen ja tulkitsemiseen. (Peavy 2000b, 9, oma käännös.)

Peavy käyttää tästä nimitystä *kielipeli* (*language game*). Se tarkoittaa sitä, että vuorovaikutus muotoutuu erilaisten kielellisten peliliikkeiden perusteella. Peli-liikkeillä Peavy (2006, 60) ei tarkoita voittoon pyrkimistä, vaan kielipelin, siis ohjausprosessin, viemistä eteenpäin.

Ohjaus on sosiodynaamisesta näkökulmasta ennen kaikkea "kielipeliä". Ohjaaminen on tietynlainen tapa käyttää tiettyä sanastoa, joka ohjaa, pakottaa ja innoittaa ohjaajaa ajattelemaan tietyillä tavoilla pikemmin kuin toisilla. Minuus, vuorovaikutussuhteet ja sosiaalinen tila syntyvät kaikki yhteiskonstruoinnin prosessissa symbolis-lingvististen välineiden avulla. Sellaiset kielelliset teot kuin jonkun lauseen käyttäminen, jonkun metaforan esittäminen tai tietty äänensävy tai tietty sanavalinta – ja lukemattomat muut teot – ovat kaikki siirtoja merkityksen luomisen ja symbolisen vuorovaikutuksen kielipelissä. (Peavy 2006, 22.)

Aiemmin kirjoitin siitä, miten ohjaaja kerää ongelmanratkaisun välineitä kuuntelemalla tarkkaavaisesti ohjattavan tarinaa sekä sitä millä tavoin hän tarinaansa kertoo. Muun muassa tätä välineiden valikoimaa ohjaaja käyttää peliliikkeissään ohjausprosessin aikana. Kielipelin tavoitteena on mahdollisimman korkeatasoinen vuorovaikutus:

Inhimillisen kontaktin tulee olla korkeatasoista, olipa ohjaus miten lyhyttä tai pitkää tahansa. Vuorovaikutus voi olla hyvin korkeatasoista jopa lyhyessä kahdenkymmenen minuutin ohjauskeskustelussa. (Peavy 1999, 53.)

Ohjaajan on hyvä pitää mielessä pyrkimys korkeatasoiseen vuorovaikutukseen riippumatta ohjauksen kestosta. Peavy (2006, 88) käyttää korkeatasoisesta vuorovaikutuksesta myös nimitystä älykäs keskustelu. Hän esittää tyhjentävän listan siitä, mitä kaikkea älykäs keskustelu on:

Seuraavat asiat luonnehtivat älykästä keskustelua:

1. Siinä sovelletaan *dialogin periaatetta* sen turvaamiseksi, että tieto kulkee molempiin suuntiin.
2. Ollaan luonnollisesti *sitoutuneita* pyrkimään ennen kaikkea ongelmien ratkaisemiseen
3. Kyky *metakommunikaatioon* eli viestien vaihtamista koskevaan viestintään – keskusteluun nyt käytävästä keskustelusta.
4. Osoitetaan toisen ainutlaatuisuutta ja moraalista arvoa korostavaa *kunnioittavaa* asennetta riippumatta mielipide- ja näkökulmaeroista ja erilaisista arvoista ja toimintatavoista – rakasta syntistä, älä syntiä.
5. Osallistujat osoittavat *halua tuottaa keskustelua yhdessä* ja välttävät kaikkia pyrkimyksiä hallita tai kontrolloida toista osallistujaa.
6. *Henkilökohtaista kokemusta* kunnioitetaan, vahvistetaan ja pidetään äärimmäisen tärkeänä tietolähteenä.
7. Keskustelu ilmentää kykyä osallistua *ihmisten väliseen neuvotteluun*. Suunnitelmat ja sopimukset syntyvät sen tuloksena, ei toisen käskystä.
8. Keskustelulle on luonteenomaista, että se *tarjoaa tukea*. Ohjaaja ei ole välinpitämätön eikä ainakaan lannistava. Keskustelu perustuu ajatukseen, että jokainen on *asioistaan vastuussa*, mutta se ei perustu syytelyyn. *Yritys ymmärtää* on keskeistä, ei pyrkimys todistaa oikeassa olemistaan. *Avoimuus* on sille ominaista, puolustautuvuus ei. Keskeistä on myös *osallistaminen*, ei ulkopuolelle sulkeminen.
9. Keskusteluun osallistuvat kannattavat ajatusta *useammista todellisuuksista*. Älykkäässä keskustelussa nähdään sekä avunhakijalla että auttajalla olevan jotain tärkeää annettavaa ohjausprosessille. Siinä oletetaan myös, että avunhakijalla on mahdollisuus olla aktiivinen, luova, älykkääseen ajatteluun pystyvä toimija. (Peavy 2006, 89–90.)

Lista on pitkä, mutta moni listan piirteistä tulee empaattisen asennoitumisen mukana. Näitä piirteitä ovat ainakin vastuuntunto (sitoutuminen ongelmien ratkaisemiseen), reflektio (kyky metakommunikaatioon), subjektiivisuus ja erillisyyden ymmärtäminen (toisen ainutlaatuisuuden kunnioittaminen), ”kumpikin tietää” -asenne (keskustelun tuottaminen yhdessä), kunnioitus (henkilökohtai-

set kokemukset ovat tärkeitä tietolähteitä), välittäminen (keskustelu tarjoaa tukea ja pyrkii ymmärtämiseen ja osallistamiseen). Empaattisella asennoitumisella siis päästään jo pitkälle korkeatasoisen dialogin muodostamisessa.

On hyvä kuitenkin huomata, että vaikka dialogi olisi miten korkeatasoista tahansa, se ei ole mikään automaattinen tie yhteisymmärrykseen:

Keskustelijoilla pitäisi olla jonkinlainen yhteinen perusta, jonka he yhdessä neuvotellen rakentavat. Keskustelu voi johtaa tai olla johtamatta yhteiseen ymmärrykseen. Ei kannata ajatella niin, että hyvä ohjaus johtaisi osapuolet ymmärtämään asiat aina täysin samalla tavalla ja olemaan kaikesta samaa mieltä. (Peavy 1999, 151.)

Tällaisessa tilanteessa ohjaaja muistaa erillisyytensä ja hyväksyy sen, että asioista voidaan olla eri mieltä. Pyrkimys identtiseen asian ymmärtämiseen tai samaa mieltä olemiseen saattaisi jopa johtaa jonkinlaiseen valtataisteluun siitä kumman ymmärrys tai mielipide on oikeampi. Empaattinen ohjaaja ei tietenkään ryhdy tällaiseen.

Korkeatasoisesta vuorovaikutuksesta ja älykkästä keskustelusta täytyy vielä todeta, ettei se arvatunkaan tarkoita taitavaa ammattisanaston käyttämistä tai abstraktia asian teoretisointia. Päinvastoin se tapahtuu ohjattavan sosiaalista asemaa vastaavalla kielellä, siinä käytetty kieli on konkreettista ja kuvailevaa, vuorovaikutus on tasapuolista ja kunnioittavaa neuvottelua sekä sellaista, jossa ohjaaja auttaa ohjattavaa sanoittamaan asiaansa:

Tällä tarkoitan sitä, että viestissään toisen kanssa ohjaajan pitäisi ottaa huomioon se, mitä eroja hänen ja asiakkaan viestintätavoissa on. Ohjaajan pitäisi olla kärsivällinen ja huolellinen tehdessään havaintoja. On tärkeää osata puhua niin, että kumpikin saa puheenvuoron, että toiselle annetaan aina tilaa. Ohjaajalla tulee olla valmius auttaa toista itsensä ilmaisemisessa. Lisäksi ohjaajalta vaaditaan hyvää kuuntelutaitoa ja taitoa pysyä hiljaa. Kuten jo mainitsin, puhuttaessa on parasta käyttää tavallista, arkista kieltä. Kuunneltaessa asenteen pitää olla hyväuskoinen, toisen sanoen asiakasta pitäisi kuunnella tarkkaavasti niin, että kaikki hänen sanomansa otetaan todesta hänen näkemyksinään. (Peavy 1999, 84.)

Sitaatista löytyy useita empaattisen asennoitumisen tekijöitä: ohjaajan neutraaliutta, tasapainoisuutta, tarkkaavaista uteliaisuutta, tietämätöntä asennetta, kunnioitusta ja luottamusta. Näin ollen voidaan todeta, että empaattisesti asennoitunut ohjaaja kykenee korkeatasoiseen vuorovaikutukseen. Ohjaajan puheeseen liittyen sitaatista voidaan poimia samalla kielellä puhuminen ja ohjattavan auttaminen asiansa ilmaisemisessa. Keinoja, joilla ohjaaja voi auttaa ohjattavaa ilmaisemaan ja ymmärtämään asiaansa, olenkin jo käsitellyt.

Samalla kielellä puhumisen Peavy nostaa useissa eri yhteyksissä yhdeksi keskeisimmistä hyvän ohjauksen piirteistä, eikä syyttä:

Konkreettiset, tavallisen arkikielen ilmaisut välittävät ohjaajan ajatuksen monille ihmisille paremmin kuin tekniset tai abstraktit ilmaisut tai ammattikieli (Peavy 2006, 69).

Monesti tässä tutkimuksessa olenkin jo todennut, ettei ohjaajan ole hyvä asettua asiantuntijan rooliin. Tämä pätee myös hänen tapansa puhua. Hän ei käytä monimutkaista ammattikieltä, vaan tavallista arkikieltä. Empaattisesti asennoitunut ohjaaja pyrkii ymmärtämään, miten ohjattavan sosiaalinen asema ja kulttuuri vaikuttavat tämän tapaan viestiä. Sitten ohjaaja sovittaa oman viestintätapaansa tähän. Tietenkään ohjaaja ei voi esimerkiksi ryhtyä puhumaan kieltä, jota ei osaa. Jos ohjattavan äidinkieli on eri kuin ohjaajan, on ohjaajan Peavyn (1999, 150) mukaan hyvä kiinnittää erityistä huomiota kohtiin, joissa kielimuuri mahdollisesti haittaa ymmärryksen muodostumista, ja kyselemällä selvittää mitä ohjattava todella tarkoittaa sanoa.

Samaa kieltä puhumalla ohjaaja osoittaa liittolaisuutta ohjattavalle ja tekee itsestään helpommin lähestyttävän.

Pyrin käyttämään tavallista kieltä kuvailllessani ja selittäessäni asioita. Kun ihmiset käyttävät kulttuurisia kuvauksia tai kulttuurista tietoa ongelmiansa ymmärtämiseen ja ratkaisemiseen, pyrin olemaan häiritsemättä tätä teoreettisella mahtailulla. (Peavy 2000c, 20, oma käännös.)

Teoreettisuudesta voi olla ohjaustilanteessa kahdenlaista haittaa. Ensinnäkin se etäännyttää ohjaajan ohjattavasta ja toiseksi se sivuuttaa ohjattavan subjektiivisuuden. Ohjattava ei koe tulevansa kuulluksi ainutlaatuisena yksilönä, jos ohjaaja yleistää hänen kokemuksensa teorioiden tasolle.

Samalla kielellä puhumisen lisäksi sosiodynaamisessa ohjauksessa käytetään minuutta tukevaa ja mahdollisuuksia korostavaa sanastoa. Empaattisesti asennoituneen ohjaajan sanasto on ohjattavan kokemuksia ja tunteita validoivaa, ymmärrystä osoittavaa ja selkeämpää narratiivista minuutta kohti kannustavaa.

Ajatus psykometrisestä, piirteistä koostuvasta minästä on suurelta osin korvautumassa käsityksellä ”narratiivisesta minuudesta”, joka konstruoidaan kokemusten ja merkitysten avulla (Peavy 2006, 29).

Narratiivinen minuus tarkoittaa ohjausprosessissa sitä, että ohjattava ja ohjaaja yhdessä luovat uutta ja selkeämpää narratiivia ohjattavan tilanteeseen. Tämä narratiivi sisältää koko ohjattavan elämänkentän, joten kahta samanlaista narratiivia ei voi ohjausprosessissa syntyä. Ohjaajan täytyy siis tavoittaa jokaisen ohjattavan kokemukset ja merkitykset yksilöllisesti ja käyttää sanastoa, joka tukee ja vahvistaa juuri kyseistä ohjattavaa:

Sanasto: korostaa mahdollisuuksia, vahvuuksia, kykenevyyttä, elämäkokemusta, konstruointia, merkityksen luomista, muutosta, luovuutta, sisältäpäin ohjautumista, tarkkuutta, kulttuurisia työvälaineitä ja omaa vastuuta. (Peavy 2001a, 39.)

Tässä tulee konkreettiseksi ajatus, että ihminen ei ole ongelma, vaan ongelma on ongelma. Minuutta tukevalla ja mahdollisuuksia korostavalla sanastolla ohjaaja auttaa ohjattavaa löytämään itsestään keinot tuon ongelman ratkaisemiseen.

5.3 Sanattomat empatian osoitukset

Ohjaaja voi osoittaa empatiaa ja siten vahvistaa yhteyttä ohjattavaan myös sanattomilla viesteillä. Sanatonta viestintää on hyvin monenlaista ja sanattomilla viesteillä voidaan viestiä monia erilaisia asioita. Esimerkiksi ilmeillä, eleillä ja kehon asennoilla ohjaaja voi välittää tietoa tunteistaan ja asenteistaan, kun taas katsekontaktilla ohjaaja voi ilmaista läsnäoloa ja aitoa kiinnostusta ohjattavaa kohtaan. Peavyn teksteissä selkeimmin nousi esiin kolme esimerkkiä sanattomasta viestinnästä: *ihmiskasvoisuus, mallin antaminen ja äänensävy*.

Peavy esittelee ihmiskasvoisuuden (human face) vastalääkkeenä ”asian tuntija ja tomppeli” -asetelmalle ohjauksessa:

Ohjaus ajautuu helposti alennustilaan, jos ohjaajat esiintyvät ylempiarvoisina, ammattimaisina ja objektiivisina asiantuntijoina tai neuvoja tarjoavina virkailijoina, tai jos he suhtautuvat välinpitämättömästi avunhakijoiden ahdinkoon. Silloin toisen osa on olla asiantuntija ja toisen tomppeli. Vastalääke tällaiseen alennustilaan löytyy ”ihmiskasvoisuuden” käsitteestä. (Peavy 2000b, 7, oma käännös.)

Ihmiskasvoisuus on inhimillinen ja avoin olemisen tapa, jossa ohjaajan empaattinen asennoituminen tulee näkyväksi. Inhimillisistä kasvoista välittyy läsnäoloa, avoimuutta, kunnioitusta, myötätuntoa, ymmärrystä, luottamusta, kiin-

nostusta, välittämistä ja lämpöä. Ihmiskasvoinen ohjaaja asettuu tasa-arvoiseen suhteeseen ohjattavan kanssa:

Ihmiskasvoisuus ei tarkoita sitä, että kielletäisiin kokemuksissa ja sosiaalisessa asemassa olevat erot. Sen sijaan se tarkoittaa sen osoittamista, että kunnioittaa toista ainutlaatuisena ja arvokkaana ihmisenä, jolla on tärkeitä kokemuksia kerrottavana ja tuotavana keskusteluun. Se tarkoittaa myös sitä, että osoittaa pitävänsä mielensä avoimena erilaisille näkökannoille ja olevansa halukas luomaan avoimen yhteistyösuhteen. Tämä luo perustan yhteiselle työskentelylle ja antaa molemmille osapuolille mahdollisuuden antaa tärkeä panoksensa ohjausdialogiin. Ihmiskasvoisuuden osoittaminen tarkoittaa sen tunnustamista, että sekä auttaja että avunhakija kuuluvat samaan ihmiskuntaan – mitkään ammatilliset tai sosiaaliseen asemaan perustuvat roolit eivät saisi hämärtää tätä. (Peavy 2006, 117.)

Ihmiskasvoisuus on perusta yhteiselle työskentelylle. Ohjaajan ihmiskasvoisuus luo turvallista ja luottamuksellista ympäristöä, jossa ohjattava voi kokea tulevansa aidosti kohdatuksi. Tällainen ympäristö puolestaan edistää luottamusta ja avointa vuorovaikutusta. Ihmiskasvoisuus edellyttää ohjaajalta reflektiota, mutta samaan aikaan ensisijaisen huomion täytyy kohdistua ohjattavaan:

Ihmiskasvoisuus sisältää sekä itsensä tarkkailua että itsensä unohtamista. Kohdatessani toisen ihmisen minun täytyy olla tietoinen ajattelustani, tunteistani ja toiminnastani tuossa tilanteessa. Toisin sanoen minun täytyy muistaa itseni, eli tarkkailla, itseäni. Samaa aikaan minun täytyy unohtaa itseni siinä mielessä, että laitan toisen tarpeet ja huolet omieni edelle. (Peavy 2001b, 19, oma käännös.)

Toinen sanattoman viestinnän muoto on mallin antaminen ohjattavalle. Mallin antaminen on enemmänkin empaattinen teko kuin empatian osoitus. Esimerkillään ohjaaja voi rohkaista ja inspiroida ohjattavaa omaksumaan positiivisia asenteita ja toimintatapoja. Mallin antaminen on hienotunteinen tapa auttaa ohjattavaa. Ohjaaja ei neuvo tai opeta ohjattavaa toimimaan tai ajattelemaan jollain uudella tavalla, vaan omalla toiminnallaan tarjoaa ohjattavalle esimerkkejä vaihtoehtoisista ajatus- ja toimintatavoista. Ohjaaja voi antaa monenlaista mallia niin asennoitumisellaan, toiminnallaan kuin tavallaan puhua. Mallin antamisesta on niin lyhyen kuin pitkän tähtäimen hyötyä.

Joskus avunhakijalla ei ole kykyä tai edes kiinnostusta kunnolliseen kuuntelemiseen. Ohjaaja voi kuitenkin hyvin hankalissakin oloissa pyrkiä aina tilaisuuden salliessa antamaan mallia dialogisesta kuuntelemisesta ja rohkaisemaan toista osapuolta dialogiin väittelyn, vaatimusten esittämisen tai passiivisen ja avuttoman asennoitumisen sijasta. (Peavy 2006, 83.)

Avunhakijat voivat olla kykeneviä tai kykenemättömiä älykkääseen keskusteluun; ohjaaja yleensä antaa mallia ja pyrkii muuttamaan keskustelua dialogin suuntaan. (Peavy 2006, 89.)

Yllä olevat sitaatit kuvaavat lyhyen tähtäimen hyötyä. Ne liittyvät vuorovaikutussuhteen laadun parantamiseen ohjaustilanteessa. Sosiodynaaminen ohjaus on ensisijaisesti dialogista keskustelua. Ohjaaja on tässä ammattilainen, mutta ohjattavalle tällainen saattaa olla uutta ja vierasta. Silloin ohjaaja antaa mallia niin dialogisesta kuuntelemisesta kuin keskustelustakin. Näin ohjaaja houkuttelee ohjattavan mukaan dialogiin omalla esimerkillään. Toki dialogisen keskustelun ja kuuntelun oppimisesta ohjaustilanteessa voi olla ohjattavalle myös pitkä tähtäimen hyötyä hänen muissa ihmissuhteissa. Toinen hyöty mallin antamisessa onkin pidemmän tähtäimen hyöty, jossa ohjattava voi omaksua ohjattavan esimerkistä uudenlaisia tapoja ajatella ja toimia. Peavyn antaa kaksi esimerkkiä tällaisesta:

Olen myös asiakkaalle mallina itsensä tarkkailemisesta ja yritän opettaa heitä kehittämään itsetarkkailemisen kykyjään (Peavy 1999, 150).

Ohjaaja antaa asiakkaalle mallia myös ongelmanratkaisussa, tilanteen analysoimisessa, tavoitteiden asettamisessa, tulevaisuudenkuvien luomisessa ja tiedon aktiivisessa etsimisessä ja tulkitsemisessa (Peavy 2001a, 15).

Kuten olen pitkin tätä työtä todennut, kyky reflektiiviseen itsensä tarkkailuun on edellytys ohjaajan empaattiselle asennoitumiselle. Ohjaajan työssä se on siis ensiarvoisen tärkeää. Mutta se on tärkeä taito muussakin elämässä, joten on hyvä, jos ohjattavakin ohjausprosessin aikana kehittyy tässä taidossa. Reflektiivisyys vaikuttaa jälkimmäisessä sitaatissa esiteltyjen taitojen taustalla. Se auttaa ohjattavaa koherentimpaan ajatteluun ja toimintaan. Jos ohjattava on ohjauksessa oppinut ongelmanratkaisutaitoja, tilanteen analysoimista, tavoitteiden asettamista, tulevaisuudenkuvan luomista sekä tiedon aktiivista etsimistä ja tulkitsemista, ja pystyy reflektiivisellä asennoitumisella näitä taitoja käyttämään, hän voi tulevaisuuden ongelmanratkaisutilanteissa löytää ratkaisuja myös itsenäisesti ilman ohjaajan apua.

Ohjaajan puheessa ole merkitystä pelkästään sillä mitä hän sanoo, vaan myös sillä miten hän sen sanoo. Esimerkiksi lempeällä äänensävyllä ohjaaja voi osoittaa ohjattavalle myötätuntoa tai innostuneella äänensävyllä kannustaa ohjattavaa. Ohjaajan puheen sisältö kertoo yhden viestin ja äänensävy toisen. Em-

paattisesti asennoituneen ohjaajan äänensävy on linjassa sen kanssa mitä hän sanoo ja vahvistaa ohjaajan ja ohjattavan välistä avoimuutta ja luottamusta:

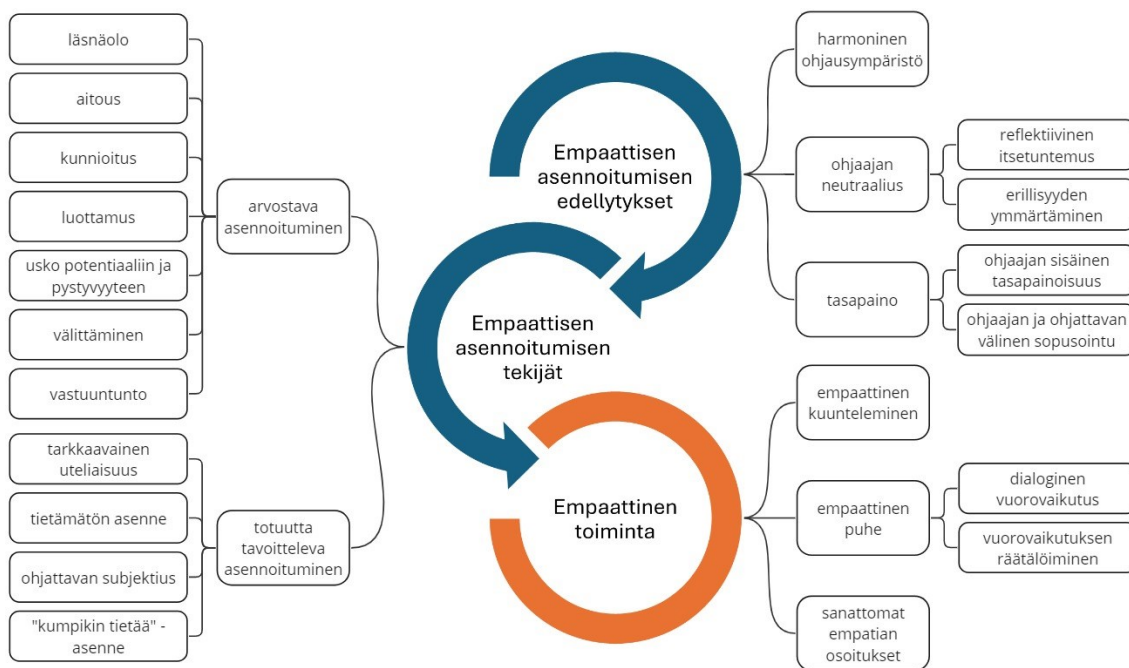
Äänensävy muodostaa usein puhujien keskinäistä asemaa koskevan viestin – Keskustelijoiden suhdetta koskevaan viestiin voi myös sisältyä hienonhienoja viitteitä ambivalenssista, luottamuksen puutteesta, kunnioituksesta, huolestumisesta, välinpitämättömyydestä, kiinnostuksesta, kriittisyydestä, hyväksynnästä ja lukemattomista muista ihmisten välisiin suhteisiin liittyvistä asioista. Tärkeä havainto on, että millä tahansa viestillä, jonka ihminen toiselle lähettää voi olla – ja usein on – kahdenlaista merkitystä. Puhujien väliseen suhteeseen liittyvä merkitys on usein tärkeämpi. Se edistää tai rajoittaa keskustelijoiden välisen viestinnän avoimuutta. (Peavy 2006, 74.)

Jotta äänensävy tai muut hienonhienot vivahteet puheessa eivät haittaisi ohjaustilannetta, tullaan jälleen ohjaajan neutraaliuteen. Neutraali ohjaaja ei anna omien tunteiden tai ajatusten värittää sanomaansa. Hän kykenee tarkkailemaan viestintäänsä ja kiinnittämään huomiota, jos hän näin tekee. Tämä ei tietenkään tarkoita, että pitäisi välttää välittämästä mitään puhujien väliseen suhteeseen liittyvää merkitystä. Päinvastoin sopivalla viestinnällä ohjaaja pystyy vahvistamaan sanomaansa ja näyttämään ihmiskasvoja ohjattavalle.

6 POHDINTA

6.1 Lopputuloksen tarkastelu ja johtopäätökset

Tutkimuksessa empatia on kokonaisuus, joka sisältää siihen kuuluvan asennoitumisen edellytyksineen sekä siitä seuraavat teot. Empatia rakentuu monista eri tekijöistä. Kuviossa 1 esittelen rekonstruktion mukaiset empatian tekijät. Edellytys empatian toteutumiselle on harmonia. Sekä ympäristön että ohjaajan sisäisen maiseman on oltava harmoninen, jotta empaattinen asennoituminen on ylipäätään mahdollista. Empaattinen asennoituminen puolestaan auttaa ohjaajaa ymmärtämään niin ohjattavaa kuin ohjaustilannetta. Tämän ymmärryksen perusteella ohjaaja pystyy tekemään ohjattavaa ja ohjaustilannetta auttavia valintoja suhteessa omaan toimintaansa. Empaattisen asennoitumisen eri tekijät ovat aktiivisina eri tilanteissa. Ne myös ohjaavat ohjaajan toimintaa eri tavoin eri tilanteissa.



KUVIO 1. Rekonstruoitu jäsenitys empatiasta.

Rekonstruktion mukaan empatia ei siis ole pelkästään ohjaajan taito, ominaisuus, asenne tai työkalu, vaan myös olemisen tapa. Empaattinen tapa olla ei kuitenkaan ole aina samanlainen tila, vaan se on dynaaminen prosessi, joka jokaisen ohjattavan kanssa muotoutuu omanlaisekseen. Tämä tarkoittaa sitä, että ohjaaja räätälöi empatiansa, erityisesti empaattisen toimintansa ohjaustilanteeseen sopivaksi. Tämä vaatii ohjaajalta erityisesti tarkkaavaisuutta, ohjattavan subjektiivisuuden ymmärtämistä ja ennen kaikkea reflektiota. Ohjaajan täytyy löytää kunkin ohjattavan kohdalla parhaiten toimiva tapa käyttää ja osoittaa empatiaa.

Empatian dynaamisuus konkretisoitui viimeistään siinä vaiheessa, kun aloin piirtää yhteyksiä kuviossa 1 esitettyjen empatian tekijöiden välille sen mukaan miten mikin mihinkin vaikuttaa ja miten mikin on minkäkin edellytys tai seurausta. Hyvin nopeasti huomasin, että jos piirrän siihen jokaisen yhteyden, ei kuviota pystyisi enää seuraamaan. Luvuissa 5 ja 6 kuitenkin jatkuvasti tuon esille eri tekijöiden välisiä yhteyksiä, vaikka kuvioon jätin nuo merkitsemättä.

Empatian tekijöitä jäsenellessä mietin myös mikä osuus sosiodynaamisessa ohjauksessa tapahtuvasta empatiasta on kognitiivista ja mikä affektiivista.

Empaattisen asennoitumisen tekijöistä monilla on sekä kognitiivinen että affektiivinen puoli. Kognitiivinen puoli kuitenkin korostuu erityisesti ohjaajan reflektiivisyydessä ja sitä kautta erillisyyden ymmärtämisessä ja tietämättömän asenteen säilyttämisessä. Affektiivinen puoli puolestaan korostuu erityisesti välittämisessä ja sitä kautta aitona kiinnostuksena ja kunnioituksena ohjattavaa kohtaan. Ohjaajan empaattisesta toiminnasta totesin sen olevan tapauskohtaisesti räätälöityä. Olen kirjoittanut siitä, miten ohjaaja reflektoiden valitsee kunkin tilanteeseen sopivat empaattisen toiminnan tavat. Silloin kyseessä on kognitiivinen empatia. Mutta seikka, joka tässä tutkimuksessa jäi varjoon, on intuitio. Uskon nimittäin, että suuri osa empaattista toimintaa tapahtuu myös intuitiivisesti. Silloin kyseessä onkin affektiivinen empatia.

Empatiasta saatetaan ajatella, että se on jossain määrin synnynnäinen persoonallisuuteen liittyvä ominaisuus. Uskon sen varmasti olevan sitäkin, mutta empatiaa jäsenellä ymmärsin, miten tuota jäsenystä voisi käyttää empatian harjoitteluun ja kehittämiseen. Jäsenyyksen avulla ohjaaja voi tietoisemmin omaksua uusia asenteita ja toimintatapoja pyrkiessään empaattisempaan kohtaamiseen. Toisaalta, kun kerran empatiaa voi oppia, sitä voi myös opettaa. Ehkäpä rekonstruoimaani jäsenystä empatiasta voisi soveltaa, tai siitä voisi kehittää jonkinlaisen ohjaajakoulutukseen sopivan kokonaisuuden. On kuitenkin huomattava, että empaattinen asennoituminen ja toiminta ei toteudu keittokirjamaisesti jotain tiettyä reseptiä noudattamalla. Sen täytyy olla aidosti ohjaajan sisäistämää. Jos ohjaaja on vain opiskellut mitä empatia on ja sen perusteella esittää olevansa empaattinen, ei ohjaustilanne voi kehittyä samalla tavalla hedelmälliseksi kuin millaiseksi se voi aidosti empaattisen ohjaajan kanssa kehittyä.

Yksi tutkimuksessa esiintynyt seikka täytyy vielä lopuksi nostaa erityiseen tarkasteluun. Nimittäin se, että sosiodynaamisen ohjauksen kontekstissa empaattinen ohjaaja ei anna neuvoja. Peavyn teksteissä tämä korostuu luultavasti siksi, että pohjoisamerikkalainen ohjaus on enemmän psykoterapiatyypistä toimintaa, ja psykoterapia yleensä ei ole neuvontaa. Suomalaisen ohjauksen kentällä Sanna Vehviläinen (2014) erottaa toisistaan ”neuvomisen” keskustelun

toimintona ja ”neuvonnan” ammattikäytäntönä. Neuvomisella on normatiivinen ulottuvuus, sillä siinä neuvon antaja suosittelee toiselle jotain hyödylliseksi arvioimaansa tietoa tai toimintatapaa. Neuvonta ammattikäytäntönä puolestaan liittyy ongelmanratkaisuorientaatioon, joka on yksi kolmesta ohjausorientaatiosta. Siinä ohjattava tulee ohjaukseen nimenomaan hakemaan ratkaisua sellaiseen ongelmaan, johon ohjaajalla on asiantuntijatieto. Ongelmanratkaisuorientaatiossa ohjaaja siis toimii asiantuntevana tietolähteenä ja pyynnöstä tarjoaa ohjattavalle neuvoja, suosituksia ja informaatiota. Kaksi muuta ohjauksen orientaatiota ovat kannatteleva orientaatio ja tutkiva orientaatio, joiden piirteet ovatkin suoraan linjassa sosiodynaamisen ohjauksen piirteiden kanssa. (Vehviläinen 2014, 111–119.) Ei ole kuitenkaan mitään syytä jättää empatiaa ongelmanratkaisuorientaation ulkopuolelle, vaan se voi olla toimintaa ohjaavana ja sävyttävänä tekijänä myös neuvontatilanteissa. Tällä hetkellä pinnalla on toivokeskeinen ohjaus, mikä tarkoittaa sitä, että myös ongelmanratkaisuorientaatioon voidaan mennä toivo edellä. Tällöin ohjattavan kokemuksen tavoittaminen ja ymmärtäminen on entistä tärkeämpää. Empatian merkitys ohjauksessa korostuu siis entisestään.

6.2 Luotettavuuden arviointi ja jatkotutkimus

Jari Eskolan ja Juha Suorannan (1998, 211) mukaan laadullisessa tutkimuksessa tutkija itse on pääasiallinen luotettavuuden kriteeri, ja luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia. Näin ollen työni luotettavuuden arviointi perustuu nähdäkseni siihen, miten olen onnistunut aineiston valinnassa, miten läpinäkyvästi olen kuvannut tutkimusprosessiani, miten hermeneuttinen lukutapa ja rationaalinen rekonstruointi ovat toteutuneet ja miten uskollinen oma jäsenyykseni on Peavyn ajatuksille.

Aineiston rajaamisen Peavyn sosiodynaamista ohjausta käsittelevään tuotantoon perustelin sillä, miten keskeinen juuri sosiodynaaminen näkökulma on suomalaisen ohjausajattelun taustalla. Näin ollen myös muodostunut rekonstruktio empatiasta sopii suomalaiseen ohjausajatteluun. Jollain toisella perus-

teella olisin voinut päätyä johonkin toiseen ajattelijaan, jolloin mahdollisesti rekonstruktioikin olisi ollut erilainen tai ainakin painottunut eri tavalla. Toisaalta olisin voinut yhden ajattelijan sijaan valita myös useamman ajattelijan tekstejä työhöni. Näin olisin saattanut saada rekonstruktioon enemmän ulottuvuuksia, mutta samalla työni olisi saattanut paisua suuremmaksi kuin mitä gradun tarvitsee olla. Aineiston rajaaminen tekstin sisällä puolestaan oli siinä mielessä helppoa, että minulla oli jo valmiina mielessä, minkä tyyppisiä tekijöitä lähden tekstistä etsimään. Suurin osa tekijöistä löytyikin heti ensimmäisellä lukukierroksella. Toki osa tekijöistä löytyi vasta myöhemmillä kierroksilla, mutta enimmäkseen myöhempien lukukierrosten anti oli siinä, että tunnistin tekstistä lisää kohtia, jotka liittyivät jo aiemmin löytämiini tekijöihin ja näiden myötä ymmärsin tekijöiden välisiä yhteyksiä yhä paremmin. Kaiken kaikkiaan olen tyytyväinen siihen, miten aineisto ensin rajautui Peavyn sosiodynaamista ohjausta käsitteleviin teksteihin ja sen jälkeen niihin tekijöihin, jotka rekonstruktiooni sisällyttiin. Lopputulos on mielestäni kattavan jäsenitys empatiasta nimenomaan sosiodynaamisen ohjauksen kontekstissa.

Aineisto siis koostui Peavyn kirjoista ja artikkeleista, jotka kaikki käsittelivät sosiodynaamista ohjausta. Osa oli käännetty suomeksi ja osa oli englanninkielistä tekstiä. Sisältö teksteissä oli kuitenkin monilta osin samankaltaista kielestä riippumatta. Kirjoissa asiat tietenkin oli ilmaistu monipuolisemmin, ja tästä syystä suurin osa työhön valituista sitaateista on kirjoista. Kaiken rekonstruktiooni päätyneen olisi voinut löytää yhdestäkin teoksesta, mutta useamman tekstin käyttäminen oli mielestäni perusteltua. Ensinnäkin saman asian lukeminen eri sanoin ja jopa eri kielillä eri teksteistä kirkasti omaa ymmärrystäni asiasta. Toiseksi laajempi aineisto antoi enemmän valinnanvaraa sopivien sitaattien valintaan.

Olen rehellisesti ja mahdollisimman tarkasti kuvannut esiyymmärrystäni sekä tutkimusprosessini vaiheita ja ratkaisuja. Peavyn tekstit olen parhaani mukaan yrittänyt ymmärtää niin kuin Peavy itse on ne tarkoittanut. En ole mieltä valtaisesti irrottanut tekstin osia asiayhteyksistään, vaan aina lainauksia valitessa lukenut tekstiä myös lainauksen ympäriltä, jotta varmasti ymmärtäisin mistä

puhutaan ja missä asiayhteydessä. Lisäksi olen poiminut Peavyn teksteistä ajatuksia rekonstruktiooni sillä tavalla, että ne vastaavat hänen esitystään (Peavy 1999, 70–71) siitä, millaisia elementtejä empatian käsitteeseen tulisi sisällyttää.

Gadamer (2004, 134) kirjoittaa hermeneutiikan olevan “taitoa saada sanottu tai kirjoitettu uudelleen puhumaan”. Tämä mielestäni tapahtuu käymässäni vuoropuhelussa Peavyn ajatusten kanssa. Lisäksi tutkimuksen tekeminen eteni hermeneuttisen kehän idean mukaisesti. Ymmärryksen ensimmäisellä lukukierroksella löytämistäni empatian tekijöistä ja niiden liittymisestä toisiinsa lisääntyi jatkuvasti tutkimuksen edetessä. Toki välillä oli solmutilanteita, mutta lopulta jokainen solmu aukeni ja samalla laajeni ymmärryksen empatian kokonaisuudesta. Sitä mukaa kun ymmärryksen kehittyi, artikuloin ymmärrystäni sanalliseen muotoon, kuten Kannisto (1986, 154) hermeneuttista prosessia kuvaa. Rekonstruktiossani esitän teoriaa empatiasta olemisen tapana. Tässä toteutuu Raatikaisen (2004, 94) ajatus, jonka mukaan hermeneuttisen tutkimuksen tavoitteena on filosofinen kuvaus ihmisen erityisestä tavasta olla.

Työni vastaa niihin neljään Whettenin (1989, 490–492) kysymykseen, joihin pätevä teoria tulee vastata. Olen työssäni selvittänyt empatian tekijät (vastaa kysymykseen *mitä*) ja kertonut miten liittyvät toisiinsa (vastaa kysymykseen *miten*). Lisäksi olen perustellen tuottanut tekijöitä ja niiden välisiä yhteyksiä kuvaavan kokonaisuuden (vastaa kysymykseen *miksi*) ja kuvannut sitä erityisesti sosiodynaamisen ohjauksen kontekstissa (vastaa kysymykseen *kuka, missä, milloin*). En kuitenkaan ole luonut teoriaa tyhjästä, vaan tuonut esiin empatiaa kuvaavan kokonaisuuden Peavyn teksteistä. Eli kuten Peltonen (2009, 27) rationaalisen rekonstruktion esittää; kiteyttänyt jonkinlaisen järkevän, seuraamisen tai noudattamisen arvoisen rationaalisen ytimen. Tai kuten Davia (1998, 44–46) sen esittää; muodostanut tarkennetun ja yhtenäisen teorian niin, että sisältö alkuperäisiin teorioihin nähden kuitenkin säilyy samana. Leiviskän (2011, 173–174) mukaan rationaalisessa rekonstruktiossa keskeistä on oman argumentaatiolinjan muodostaminen ja perusteleminen hyödyntämällä aikaisempia näkemyksiä luovalla ja oman tutkimuksen näkökulmasta tarkoituksenmukaisella tavalla. Tutkimuksen alussa minulla oli oma esiymmärryksen, joka tutkimuk-

sen aikana tarkentui argumentaatiolinjakseni. Tapani käydä vuoropuhelua Peavyn ajatusten kanssa on mielestäni luova ja tarkoituksenmukainen, ja rekonstruoimani jäsenitys on hänen ajatuksilleen uskollinen. Näin ollen myös Leiviskän näkemys rationaalisesta rekonstruktioista on työssäni toteutunut.

Tutkimusprosessin edetessä aloin yhä vahvemmin ymmärtää, miten empatia on myös opeteltavissa ja kehitettävissä oleva taito. Kun tähän yhdistää sen, miten keskeinen taito, työkalu ja olemisen tapa empatia on ohjaustilanteessa, on pakko ihmetellä, miksi empatiaan ei ole enempää paneuduttu ohjausalan kirjallisuudessa ja tutkimuksessa. Näkisin, että empatian tietoinen havainnointi ja syvällisempi tutkiminen voisivat avata uusia mahdollisuuksia ohjauksessa tapahtuvan kohtaamisen ja dialogisuuden parantamiseen. Mielenkiintoisia tutkimusaiheita olisivat ainakin ohjaajien käsitykset empatiasta sekä se, miten ohjattavan kokemus ohjaajan empatiasta on yhteydessä ohjauksen onnistumiseen. Jälkimmäinen tutkimus olisi kiinnostavaa erityisesti neuvonnan näkökulmasta. Sitä kun ei sisälly englanninkieliseen counselling-tutkimukseen. Mielenkiintoista olisi myös verrata ohjaajan omaa näkemystä omasta empatiastaan siihen, miten ohjattava sen kokee. Aiemmin mainitsin, että intuitio jäi tässä tutkimuksessa varjoon. Peavy (2006, 107) kirjoittaa *bricoleur*-ohjauksesta, jossa päädytään valituneisiin arvauksiin dialogin, kulttuuritietoisuuden, intuition, tarinoiden sekä havaintojen ja pohdintojen jakamisen ohjaamina. Tässäkin reflektiivinen ajattelu näyttölee suurta osaa, mutta Peavy ei unohda intuition vaikutusta toiminnan taustalla. Peavy ei kuitenkaan ole kirjoittanut intuitiosta niin paljoa, että olisin hänen tekstiensä perusteella voinut sisällyttää intuition rekonstruktiooni. Rekonstruktioita empatiasta voisikin vielä täydentää intuitiolla jonkun toisen ajattelijan teksteihin nojaten. Näinä aikoina myös ohjaajien kokeman myötätuntuupumuksen tutkiminen saattaisi tuottaa tärkeää tietoa. Esimerkiksi hoitotyöhön ja psykoterapiaan liittyen myötätuntuupumusta, ja empatiaa ylipäätään, on jo tutkittu. Olisiko seuraavaksi ohjauksen vuoro?

LÄHTEET

- Aaltola, E. 2018. Ensimmäinen osa. Teoksessa E. Aaltola & S. Keto (toim.) Empatia. Myötäelämisen tiede. Into, 11–142.
- Davia, G. A. 1998. Thoughts on a Possible Rational Reconstruction of the Method of "Rational Reconstruction". The Paideia Archive: Twentieth World Congress of Philosophy 37, 44–50.
- Elliott, R., Bohart, A. C., Watson, J. C. & Murphy, D. 2018. Therapist empathy and client outcome: An updated meta-analysis. *Psychotherapy* 55 (4), 399–410. <http://dx.doi.org.ezproxy.jyu.fi/10.1037/pst0000175>
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino.
- Gadamer, H.-G. 2004. Hermeneutiikka. Ymmärtäminen tieteissä ja filosofiassa. (suom. I. Nikander). Vastapaino.
- Gallagher, S. 1992. *Hermeneutics and Education*. State University of New York Press.
- Isaacs, W. 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Gummerus.
- Kalliopuska, M. 1983. Empatia – tie ihmisyyteen. Kirjayhtymä.
- Kannisto, H. 1986. Ymmärtäminen, kritiikki ja hermeneutiikka. Teoksessa I. Niiniluoto & E. Saarinen (toim.) Vuosisatamme filosofia. WSOY, 145–243.
- Kielitoimiston sanakirja. (26.2.2024)
<https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/empatia?searchMode=all>
- Kusch, M. 1986. Ymmärtämisen haaste. Pohjoinen.
- Lairio, M., Puukari, S. & Nissilä, P. 2001. Ohjauksen teoreettinen perusta. Teoksessa M. Lairio & S. Puukari (toim.) Muutoksista mahdollisuuksiin. Ohjauksen uutta identiteettiä etsimässä. Koulutuksen tutkimuslaitos, 41–67.
- Larsen, D. J. 2004. Daybreak: A Scholarly Biography of Counsellor Educator Dr. R. Vance Peavy. *International Journal for the Advancement of Counselling* 6 (2), 177–189.
<https://doi-org.ezproxy.jyu.fi/10.1023/B:ADCO.0000027429.74087.82>
- Leiviskä, A. 2011. Gadamerilainen hermeneutiikka kasvatustutkimuksessa. Teoksessa K. Holma & K. Mälkki (toim.) Tutkimusmatkalla. Metodologia, teoria ja filosofia kasvatustutkimuksessa. Gaudeamus, 145–243.

- McLeod, J. & McLeod, J. 2011. *Counselling Skills. A Practical Guide for Counsellors and Helping Professionals*. (2. painos) Open University Press.
- Niiniluoto, I. 1980. *Johdatus tieteenfilosofiaan. Käsitteen- ja teorianmuodostus*. (3. painos) Otava
- Niiniluoto, I. 1986. Pragmatismi. Teoksessa I. Niiniluoto & E. Saarinen (toim.) *Vuosisatamme filosofia*. WSOY, 40–73.
- Ojanen, S. 2001. *Ohjauksesta oivallukseen. Ohjausteorian kehittelyä*. (2. painos) Palmenia-kustannus.
- Onnismaa, J. 2011. *Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta*. (3. painos) Gaudeamus.
- Onnismaa, J. 2014. R. Vance Peavyn sosiodynaaminen ohjaus. *Aikuiskasvatus* 34 (4), 296–300.
- Oxford English Dictionary. (26.2.2024)
<https://www.oed.com/search/dictionary/?scope=Entries&q=empathy>
- Paakkanen, M. 2022. *Empatian voima työssä*. WSOY.
- Peavy, R. V. 1999. *Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön*. (Suom. Petri Auvinen) Psykologien Kustannus Oy.
- Peavy, R. V. 2000a. *Ammatinvalinnan ja urasuunnittelun ohjaus postmodernina aikana*. (Suom. Petri Auvinen) Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) *Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus*. PS-kustannus, 14–40.
- Peavy, R. V. 2000b. *A Sociodynamic Perspective and the Practice of Counseling*. Paperiesitys, Annual Conference of the National Consultation on Career Development. Ottawa, Ontario. January 24–26, 2000.
- Peavy, R. V. 2000c. *A Sociodynamic Perspective for Counselling*. *Australian Journal of Career Development* 9 (1), 17–24.
<https://doi-org.ezproxy.jyu.fi/10.1177/103841620000900105>
- Peavy, R. V. 2001a. *Elämäni työkirja. Konstruktivististen ohjausperiaatteiden soveltaminen: tehtäviä ja harjoituksia*. (Suom. Petri Auvinen) Psykologien Kustannus Oy.
- Peavy, R. V. 2001b. *New Visions for Counselling in the 21st Century: Sociodynamic Counselling*. *Australian Journal of Career Development* 10 (2), 15–20. <https://doi.org/10.1177/103841620101000205>
- Peavy, R. V. 2004. *Sosiodynaaminen näkökulma ja ohjauksen käytäntö*. (Englanninkielisestä käsikirjoituksesta *The SocioDynamic Perspective and the*

- Practice of Counselling lyhentäen suom. Petri Auvinen) Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3. Ohjaustyön välineet. PS-kustannus, 16–47.
- Peavy, R. V. 2006. Sosiodynaamisen ohjauksen opas. (Suom. Petri Auvinen) Psykologien Kustannus Oy.
- Peltonen, J. 2009. Kasvatustieteen teoria–käytäntö-suhde. Teoreetikoiden ja praktikoiden vuoropuhelua. Oulun yliopisto. *E Scientiae Rerum Socialium* 106. Väitöskirja.
- Pessi, A. B. & Martela, F. 2017. Myötätuntoista ihmistä ja työelämää etsimässä. Teoksessa A. B. Pessi, F. Martela & M. Paakkanen (toim.) Myötätunnon mullistava voima. PS-kustannus, 12–34.
- Pikkarainen, E. 2011. Teoriat ja kasvatustiede. Teoksessa K. Holma & K. Mälkki (toim.) Tutkimusmatkalla. Metodologia, teoria ja filosofia kasvatustutkimuksessa. *Gaudeamus*, 25–43.
- Raatikainen, P. 2004. Ihmistieteet ja filosofia. *Gaudeamus*
- Rogers, C. R. 1980. *A Way of Being*. Houghton Mifflin Company
- Rogers, C. R. 1992. The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of consulting and clinical psychology* 60 (6), 827–832. <http://dx.doi.org.ezproxy.jyu.fi/10.1037/0022-006X.60.6.827>
- Rorty, R. 1984. The historiography of philosophy: four genres. Teoksessa R. Rorty, J. B. Schneewind & Q. Skinner (toim.) *Philosophy in History. Essays on the historiography of philosophy*. Cambridge University Press, 49–75.
- Spangar, T., Pasanen, H. & Onnismaa, J. 2000. Alkusanat. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. PS-kustannus, 5–11.
- Saarinen, E. 1994. *Filosofia*. WSOY.
- Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. *Gaudeamus*.
- Whetten, D. A. 1989. What Constitutes a Theoretical Contribution? *Academy of Management Review* 14 (4), 490–495.