



Nõustamise alused

Maria Žuravljova (Tartu Ülikooli Narva Kolledž), 2009

Nõustamise olemus:

Nõustamine:

1. töö inimestega, mis on suunatud kliendi probleemide lahendamisele
2. konsultatsioon
3. nõu andmine – nõu saamine
4. spetsialisti poolt koostöö kliendiga - suhe kahe inimese vahel ning seejuures on oluline silmas pidada, et tegemist on võrdväärsete partneritega.

Nõustamine on aktiivne protsess, kus pakutakse mõistmist, julgustatakse klienti end vabalt väljendama ning võimaldatakse tal läbi vestluse näha oma probleeme senisest erinevatest vaatenurkadest.

Nõustamise eesmärk on enamasti **muutus**.

Nõustamise põhimõtte on aidata kliendil probleemidega iseseisvalt toime tulla ehk klient peab ise endale teadvustama oma probleeme ning nõustamise protsessi abiga leidma neile probleemidele lahendusi. Kõige tähtsam on see, et klient ise mõistab ja näeb oma probleemi olemust, mitte ei kuula ainult nõustaja arvamust!

Nõustamise viisid:

- ☉ Sotsiaal nõustamine.

- ⊙ Psühholoogiline nõustamine.
- ⊙ Juriidiline nõustamine.
- ⊙ Meditsiiniline nõustamine.
- ⊙ Võlanõustamine.
- ⊙ Sotsiaalpedagoogiline nõustamine.
- ⊙ Karjääriplaneerimine ja -nõustamine.
- ⊙ Noorte nõustamine.

Sotsiaalnõustamine on isikule vajaliku teabe andmine sotsiaalsetest õigustest ja seaduslike huvide kaitsmise võimalustest. Abistamise konkreetsete sotsiaalsete probleemide lahendamisel edaspidise toimetuleku soodustamiseks. Sotsiaalnõustajaks on selleks tööks eriettevalmistuse saanud hoolekandetöötaja. (Sotsiaalhoolekande seadus)

Psühholoogiline nõustamine - nii täiskasvanutele kui lastele abi osutamine erinevate elus eettetulevate probleemide ja murede lahendamiseks, kohanemisvõime parandamiseks ja isiksuse arenemisvõimaluste väljaselgitamiseks.

Noorte nõustamine - nõustamise tagamine noortele, võimaldamaks neil langetada nende elu puudutavaid otsuseid. (Haridus- ja teadusministeerium)

Nõustamise printsiibid:

- ⊙ Iga klient on väärtus.
- ⊙ Klienti väärtused ja sotsiaalsed normid.
- ⊙ Nõu andmise keeld.
- ⊙ Konfidentsiaalsus.
- ⊙ Distant.
- ⊙ Koostöö.

Nõustaja abi on rääkimine, kuulamine, abi osutamine - probleemi teine külg, suhte muutmine, otsuse või lahenduse vastuvõtmine, konfidentsiaalsus.

Töötades inimestega on aeg just kõige tähtsam ja hinnalisem ressurss, mida saame inimestele anda.

Ajakasutus:

- 1) Tutvumine ja vestluse algus 5-10 min.

2) Küsitlus - 25-35 min.

3) Korrektsioon - 10-15 min.

4) Vestluse lõpp - 5-10 min.

9 nõustamise reeglid:

1. Silmside - Mida parem on psühholoogiline kontakt, seda pikem on silmside ja vastupidi.

Silmad – hinge peegel. Usaldus. Huvi.

2. Kuulamisoskus. Kuulamine on aktiivne protsess, mis nõuab teie osalust. Inimsuhete loomisel ja ülalhoidmisel hädavajalik. Sidumine. Enesele võetud kohustus mõista teiste inimeste tundeid. Arusaam. Austus. Inimene on väärtus. Kliendi motiveerimine. Ümbersõnastamine – peegeldamine. Selgitamine. Tagasiside. Uuringud näitavad, et inimesed kasutavad ainult 25 % oma kuulamisoskusest.

3. Küsimuste esitamise oskus. Huvi. Tähelepanu. Hoolitsus. Austus. EESMÄRK – väljaselgitama kliendi mõtted. Kuidas on parem küsida ja miks? Kas Teile meeldib Teie töö? Mis meeldib teile teie töös kõige rohkem?

4. Enesekindlus. Kliendi tähelepanu. Innustamine. Stimuleerib. 60 % informatsioonist – mitteverbaalsel viisil. Interpreteerimine - seletamine, ümbersõnastamine. Õige hetk. Analüüs. Koostöö.

5. Huumorimeel.

6. Ausus.

7. Inimeste armastus ja lugupidamine.

8. Heatahtlikkus.

9. Meeldivus.

Töö etapid:

- Positiivse kontakti loomine
- Probleemide väljaselgitamine
- Eesmärkide püstamine
- Alternatiivide/lahenduse leidmine
- Tagasiside

Kontakt \rightleftarrows küsitlus \rightleftarrows korrektsioon \rightleftarrows vestluse lõpp.

☉ Silmside.

- ⊙ Näoilme.
- ⊙ Kehakeel.
- ⊙ Hää.
- ⊙ Paus.
- ⊙ Kõne lõpp.

Nõustamise baasoskused:

- tähelepanu, aktiivne kuulamine, kriitikata aktsepteerimine
- parafraseerimine, tagasipeegeldamine, üldistamine ja kontroll
- teadlikkus erinevat liiki küsimuste kasutamisest, minimaalne ergutamine, küsimustele alternatiivide valik
- empaatiline mõistmine, seostamine
- väljakutse esitamine, vastandumine, konfrontatsioon, töö kaitsega
- eesmärgi püstitamine, probleemilahendus, fokuseerimistehnikad
- enda ja teiste kehakeele tundmine
- teadlik piiride asetamine, struktureerimistehnikad, võime öelda raskeid asju konstruktiivselt
- võime anda tagasisidet, neutraliseerimistehnikad, vaenulikkuse tekke vältimine ja viimasega toimetulek

I stadium: nõustaja **loob sooja suhte**, mis võimaldab kliendil avada probleeme oma seisukohast. Töötaja ja klient keskenduvad spetsiifilisele sisule.

Selle faasiga seotud oskused:

1. tähelepanu jagamine,
2. kuulamine,
3. aktiivne kuulamine. Aktiivne kuulamine sisaldab: kommunikatsiooni, empaatilist mõistmist, kriitikata aktsepteerimist, ehedust.

Seda kõike arvesse võttes

- parafraseeritakse,

- peegeldatakse tundeid,
- üldistatakse,
- fokuseeritakse, aidatakse kliendil keskenduda olulisele.

Esimese faasi oskused ja plussid

1. sügavalt empaatiline kommunikatsioon, mis võimaldab kuulda vaistlikke eelaimusi (nn kuulda muusikat sõnade taga)
2. aidata kliendil ära tunda ebajärjekindlust või vastuolu
3. jagada infot
4. jagada oma tundeid ja kogemusi
5. "You- me-talk"- mis juhtub meie kahe vahel
6. eesmärgipüstitus

II stadium: keskendutakse uue mõistmise arendamisele. Kliendil **aidatakse näha ennast ja oma olukorda uues perspektiivis**. Keskendutakse sellele, mis **aitab kliendil tulla olukorraga efektiivsemalt toime**. Näidata milliseid tegevusi ja ressursse klient saab kasutada.

- III stadium **Aidata kliendil** kaalutleda võimalike viiside üle tegutseda, **näha tulemust, planeerida tegevust**, s.o. eesmärgi püstitamise faas ja kasutakse kõigi eelnevate faaside oskusi pluss:
 1. loov mõtlemine ja ajurünnak
 2. probleemilahendus ja otsustamine
 3. õppimisteooria kasutamine tegevuse planeerimisel
 4. hindamine – koostöö!

Kuulamine:

- kuula jagamatu tähelepanuga, ilma katkestamata (segamata)
- pea meeles, mis öeldi, k.a. detailid (mida rohkem kuulad ja mida vähem ütled, seda parem on su mälu.
- kuula pealiini (mida ei öeldud avalikult, võimalusel taipa, mis jäeti ütlemata)

- vaata mitteverbaalseid vihjeid, mis aitavad sul mõista tundeid
- kuula ennast, kuidas sa võiks ennast tunda kirjeldatud olukorras- see on viis kliendi sügavamaks mõistmiseks (empaatia)
- püüa taluda pause ja vaikust, mis on pikemad kui tavalises vestluses, hoidu esitamast palju küsimusi vaikuse katkestamiseks
- ole ise ja aita teistel jääda rahulikuks ja vabaks, isegi siis kui sa ei tunne end rahulikult.

Nõustamisoskused nagu summeerimine, peegeldamine ja parafraseerimine on kasutatud kontrollimiseks, et infot on mõistetud ja et olla kindlad- osutatav teenus vastab väljendatud vajadustele.

- ole nii täpne kui võimalik, kirjeldades tundeid või mõtteid, mida sa märkad (mitte üksnes viha või depressiooni)
- kasuta oma empaatilist mõistmist
- vii küsimused miinimumini, v.a. juhud, kui vajad täpsemat infot (sel juhul esita täpne küsimus; esita avatud küsimus, erguta vastajat
- väldi *miks*- küsimusi
- kasuta minimaalselt etteütlemist
- parafraseeri, summeeri, peegelda korrektselt- see on tee ergutamiseks (viivitamatuseks) ja näitamaks, et sa kuulsid ja kontrollid, kas kuulsid täpselt
- hoidu tegemast hinnangulisi otsustusi ja hinnangulisi vahemärkusi
- kus võimalik, viita kõneldud kogemustele, sündmustele, reaktsioonidele, mõtetele
- hoidu teema muutmisest või katkestamisest, kui see pole hädavajalik
- hoidu rääkimast LIIGA KOHE, LIIGA SAGELI, LIIGA PIKALT

Hoolikalt sõnastatud küsimusi saab kasutada info kättesaamiseks: „ Kas Te võiksite rääkida mulle..“ „ Oleks abistav (oluline) teada...“, selle asemel, et infot otse välja pigistada.

- KUIDAS
- MIS
- MILLAL, selle asemel, et küsida MIKS

MIKS-küsimus võib kõlada süüdistavalt või liialt autoritaarselt, mis seondub kooliaja või lapsepõlvega.

Miks sa hilinesid?

Miks Sa ennast ei pesnud?

Viimast on oluline meeles pidada töötades laste ja noorukitega.

Hukkamõistvaid, moraliseerivaid, hinnangulisi repliike tuleb vältida, kuna nad loovad kaitset.

1) on tagatud mugav distants küsitleja ja küsitletava vahel

2) välditud ebavajalik katkestamine

3) arvesse võetud ruumi formaalsus/ informaaalsus

Kui piilute haigutades oma kella, on see selge negatiivne teade.

Näoväljendus on oluline. Naeratus ebasobivas kohas annab väära teate.

Kõne madalamad toonid on rahustavad ja jõuavad paremini kohale.

Rääkides vaikselt ja selgelt väikeste lastega on efekt palju suurem kui kõneldes liiga palju ja liiga kiiresti kileda häälega.

Eelneva loengu kokkuvõtteks: nõustamisoskused: kommunikeerida ja kaasata on aluseks suhete loomisele. Neid lihtsaid oskusi on vaja praktikas harjutada.

Nõustaja:

Nõustaja omadused:

- empaatia,
- oskus inimese tähelepanu enda poole väita,
- oskus tunda end vabalt,
- välimus,
- lahkus,
- sõbralikkus,
- vaimne tasakaal,
- mehisus,
- rõõmu tunda.

Oskused, mis on suunatud:

- informatsiooniline sisu vestluse aspektidele,
- üldstrateegilisele,
- kliendi vastuvõtmisele,
- kommunikatsioonile.

Nõustaja aitab inimesel muutuda, juhivad muutust vastavates elu ja olukordades või leiab uusi võimalusi või ressursse arenguks. Inimesed tulevad nõustaja juurde omal vabal tahtel.

Nõustaja ei ole kohustatud vahendama sotsiaalteenuseid või tegelema vahetult kliendi sotsiaalse keskkonnaga. Nõustaja saab pakkuda täielikku konfidentsiaalsust ja saab arvestada diskreetsete, ette määratud tööaegadega.

Noorte nõustamine:

Noorte nõustamine keskendub noore inimese täiskasvanuks saamisele. Nõustamine aitab saavutada ja säilitada enesekindlust, õppida pereliikmete- ja kaaslastega soovitud viisil suhtlema, arendada konfliktide lahendamisoskusi, jääda sõprade ringis endaks, luua ja hoida terveid lähi- ja seksuaalsuhteid, teha otsuseid õpingutee valikul, saada jagu isiksuse eripärast tingitud õppimiskustest, elada sisse tööellu.

Tutvumiseks:

<http://www.lapsezure.ee/?tutvustus>

<http://lahendus.net/>

<http://www.amor.ee/17226>

http://seksuaalrervisekliinik.ee/?go=noorte_noustamine

<http://www.taninfo.ee/15488>

Olulised institutsioonid noorteinfo ja nõustamise vallas on maakondlikud ja kohalikud teavitamis- ja nõustamiskeskused. Suurim noorteinfo üritus on iga-aastane infomess "Teeviit" ning peale selle ka piirkondlikud ja kohalikud infomessid. Ilmub ENL väljaantav noorsootöö infoleht Aken.

Atraktiivseks infoallikaks noortele on erinevad võrgupõhised andmebaasid ja suhtluskeskkonnad (näiteks Rajaleidja, Eurodesk jt). Nõustamise üht alaliiki – karjäärinõustamist – koordineerib ja arendab SA Innove Karjäärinõustamise Teabekeskus. Aastal 2001 loodi Eesti Noorsoo Instituut, mis koondab noorsootöövaldkonnas erinevate

uuringutega saadud teavet, teostab selle põhjal analüüse ning esitab viimasest tulenevalt ettepanekuid poliitikutele ja noortevaldkonna ametnikele.

Noorsootöö strateegia 2006-2013 raames on info ja teavitamise korraldamiseks ja endamiseks kavandatud järgmised

meetmed:

Meede 13: noorte infokanalite koostöö arendamine tagamaks info kättesaadavus noortele elukoha läheduses ning noortepärasel vormis

Meede 14: noorte kaasamine noorteinfo kujundamisse ja vahendamisse

Meede 15: noorteinfo kvaliteedi tõstmine

Meede 16: erinevate nõustamisteenuste koondamine ühtseks võrgustikuks koostöös nõustamise korraldajate ja riiklike suunajatega, so loimitud nõustamismudeli rakendamine nõustamisteenuste kättesaadavuse suurendamiseks. (Eesti Noorsootöö Keskus)

Noorte teavitamis- ja nõustamiskeskus on noorteinfot koguv, töötlev ja levitav ning teavitamist, nõustamist ja uuringuid piirkondlikult koordineeriv noorsootöö põhimõtetel töötav asutus. (*Noorsootöö strateegia 2006-2013*)

Olulisemad institutsioonid noorteinfo ja nõustamise vallas on maakondlikud ja kohalikud teavitamis- ja nõustamiskeskused. Maakondlikke keskusi toetatakse riigieelarvest Haridus- ja Teadusministeeriumi kaudu alates 1999. aastast. Keskuste ülesanne on tagada noorele mitmekülgne info ja nõustamine. Teave peab olema hästi kättesaadav nii paberil kui ka Interneti kaudu.

Noorte nõustamisteenused

Karjäärinõustamine;

Psühholoogiline nõustamine;

Muud nõustamisteenused vastavalt maakonna spetsiifikale;

Nõustamisalased koolitused

Uuringud, küsitlused

Tutvuge palun Loengu 4 Lisaga 1: Eesti Noorsootöö Keskusele esitatud aruannete põhjal 2009. aasta kevadel koostatud ülevaade maakondlikest teavitamis- ja nõustamiskeskustest 2008. aastal.

Maakondlikud noorte teavitamis- ja nõustamiskeskused

Maavanem korraldab noorte teavitamist ja nõustamist maakonnas, sõlmides nimetatud teenuse osutamiseks lepingu juriidilise või füüsilise isikuga. (*Noorsootöö seadus*)

Noorte vanemate nõustamine:

Iga juhtumi kohta on vaja leida oma individuaalse nõustamise lähenemiseviis, aga on olemas põhjapanevad hoiakud, milliseid peab täitma iga nõustaja.

Klientide austamine:

Suhtumisele ei pea mõjuma vanus, religioon, rass, sugu, inimeste väärtused ja iseloomujooned.

ÄRGE KASUTAGE KRIITIKAT

- Kliendid peavad tundma enda vabalt ja avatult. Te ei saa anda kriitikat vaatamata sellele, et kliendi käitumine ei vasta ühiskonna normile.

ÄRGE OTSIGE SÜÜDLAST

- Kõik perekonnaliikmed on võrdsed.

PANGE KLIENT REAALSUSELE OTSE VAATAMA.

NÄIDAKE EMPAATIAT

- Nõustaja ja klient on ühel tasemel – koostöö

ÄRGE MURETSEGE, KUI TE EI MEELDI KLIENDILE

- Me ei pea meeldima kõikidele

VÄLTIGE VÕIMU VÕIDUST

- Nõustaja ei pea oma soovid peale suruma
- Ei pea nõudma

SUUNAKE EESMÄRKIDELE

- Nõustaja peab alati meeles pidama püstitatud eesmärki

OLGE AVATUD KASVULE JA MUUTUSTELE

- Nõustaja ei pea valetama ja lubama seda, mida ei saa täita

KASUTAGE AKTIIVSELT ARVUTIT

1. Teil peab olema ettevalmistatud nõustamise plaan. Te peate teadma mida soovite saavutada ja milline informatsioon on teile vajalik.

2. Vältige sihituid vestlusi.

3. Iga esitatud küsimuse taga peab olema eesmärk.

4. Uurige iga informatsiooni ja leidke seaduspärasused.
5. Kasutage avatud küsimusi.
6. Kasutage oma “kõhutunnet”, mis tuleb kogemusega.
7. Leidke erinevused loogiliste ja psühholoogiliste selgituse vahel.
8. Kasutage sõnu ja fraase, kus kasutatakse sügavalt tundeid ja mõtteid.
9. Uurige pere struktuuri.
10. Vältige mõju võistlust.
11. Vajadusel katkestage klienti jutt.
12. Püsige teemale.
13. Motiveerige abi saamiseks pöörduda spetsialisti poolt.
14. Pakkuge alternatiive.
15. Planeerige järgmine kohtumine.