



UNIVERSITY OF
EASTERN FINLAND

Sanna Vehviläinen
Itä-Suomen yliopisto,
Ohjauksen koulutus
Anssi Peräkylän 60-vuotisjuhlaseminaari, Helsingin
yliopisto, 17.8.2017

Ammatilliset roolit ja puhumalla auttaminen: Onko ohjaus (vain) ongelmanratkaisua?

Ohjaus toimintana

Ohjaus on institutionaalista yhteistoimintaa, jossa rakennetaan ja edistetään ohjattavan muutosprosesseja (oppimis-, kasvu-, työ-, elämänvalinta- tai ongelmaratkaisuprosesseja) siten, että ohjattavan toimijuus vahvistuu

(Vehviläinen 2014b)

- Tarve yhdistää vuorovaikutusta koskeva tietämys laajempaan toiminnalliseen kokonaisuuteen ja auttaa identifioimaan toiminnan muutoksen kannalta olennaisia ”solmukohtia”
- Määritelmä toimii suhteutettuna ammattiohjaukseen, mutta auttaa jäsentämään ohjauksellista toimintaa myös muissa konteksteissa

Ohjauksen kentät ja kontekstit

1. **Opinto- ja työuran ohjaus** elämänkulun prosessien kokonaisvaltaisena tukemisena
2. **Opiskelu- ja oppimisprosessit** ts. oppimisen ja opiskelun ohjaaminen eri instituutioissa
3. **Ohjaus työtoiminnan tukena:** työnohjaus, coaching, kehittäminen organisaatioissa ja verkostoissa sekä työn muutoksessa, johtamisen tukena tai ulottuvuutena
4. **Työllisyyden hoitoon** liittyvät työ- ja koulutusuraan kytkeytyvät prosessit
5. **Työkyvyn,** työhyvinvoinnin sekä kuntoutumisen prosessit
6. Sotepalveluiden käyttämiseen liittyvät prosessit; yksilökohtainen **palveluohjaus** l. *case management*
7. Ryhmien ja **kulttuurien kohtaamisen** prosessit
8. Elämäntapa, hyvinvointi ja arvot, **hyvä elämä,** viisaus

Ohjausnäkemys kehittynyt KA-tutkimuksen ja kouluttaja/kehittäjätyön vuoropuheluna

- SIK's (*stocks of interactional knowledge*) : ammattikäytäntöön kuuluvia ammatillisia vuorovaikutusteorioita tai -konsepteja; käsityksiä, ohjeita ja normeja siitä, millaista ammatillinen vuorovaikutus on, mitä siinä tulee tapahtua, mitä tulee välttää, mitä siitä seuraa (Peräkylä & Vehviläinen 2003)
- Ohjaus – psykoterapia, SIK'it erilaisia!
- Kiinnostuksen kohteena vuorovaikutuksen osalta erityisesti miten
 - ammattilainen kysyy, kutsuu asiakkaan puhetta tai tekee sille tilaa
 - ammattilainen reagoi asiakkaan kokemusta käsittelevään puheeseen
 - samalla ylläpitää institutionaalisen toiminnan kannalta relevanttia laajempaa toimintalinjaa

SIK vs. CA; ohjaavan koulutuksen yksilöohjaus

Vehviläinen 1999; 2001a; 2003

• Mitä ohjaajan tuli välttää?

- Paremmin tietämistä, ratkaisujen tarjoamista. Kritisoitiin ammatillisen epäsymmetrian muotoja:
- Diagnostinen tietäminen (vrt. psykiatria, psykoterapia)
- Substanssitiedon varassa tapahtuva ongelmanratkaisu (neuvonta, service encounters)

• Mitä ohjaajan tuli tehdä t. tarjota:

- Neuvottelua, yhdessä merkitysten rakentamista, tarinoita, ”yhdessä kulkemista”, oman tilanteen selkiytymistä

• Tuloksena Uusia tulkintoja, toisin toimimista, elämänhistoriallisesti jäsentyvää muutosta (ei aina sama kuin institutionaalisesti odotuksenmukainen muutos)

Mitä löytyi:

- runsaasti substanssitietämykseen perustuvia ohjaaja-aloitteisia neuvoja joita legitimoitiin linkittämällä niitä ohjattavan lausumiin arvioihin kokemuksistaan sekä suunnitelmiin
- Ohjattavan näkemyksiä myös haastettiin ohjaajan tiedon perusteella
- Opiskelijan neuvonpyyntöjä käsiteltiin ongelmallisina
- Huoliin vastattiin ”aktivoimalla”

SIK vs. CA; opinnäytteen ohjaus (Vehviläinen 2009a; 2009b; 2012, 2014)

- **Mitä ohjaajan tuli välttää:**

- Pelkkää tuotosvetoista ohjausta → myös prosessi otettava huomioon
- Suorien vastausten antamista

- **Mitä ohjaajan tuli tehdä tai tarjota:**

- Ymmärtämistä tukevaa vuorovaikutusta ja osallisuuden vahvistamista
- Sovittaa ohjaustyylinsä ohjattavan tarpeisiin
- palautteen hampurilaismalli; ratkaisuihin auttamista pelkän kritiikin sijasta
- kiinnostuksen, välittämisen ja saatavilla olon osoittamista (vrt. allianssi)

- **Tuloksena** valmis, laatukriteerit täyttävä gradu

Mitä löytyi:

- neuvo- ja palautekäytäntöjä joissa ongelmanratkaisusykli ohjaajan hallussa ja ohjattavan oman prosessoinnin käsittely vähäisempää
- Neuvominen runsasta sekä ohjaajan että ohjattavan aloitteesta
- Ohjattavan neuvonpyyntöjä ei käsitelty yleensä ongelmallisina
- Ohjattavan ymmärtämiseen tartuttiin ja sitä haastettiin kun siinä ohjaajan havaitsemia ongelmia

Joten -

- Erilaiset neuvomisen käytännöt erittäin keskeisiä ohjauksessa, myös muiden ohjaukskontekstien vuorovaikutustutkimus vahvistaa neuvonannon keskeisen roolin ”neuvovastaisesta” SIKistä huolimatta

(ks. kokoavasti Vehviläinen 2014a; myös Limberg & Locher 2012)

- Edelleen: meneillään oleva Promo@work STN-hanke, jossa tutkitaan ryhmäohjaustilanteita, joissa työkyvyn ja terveyden edistämisen intressi
 - Orientoituminen ratkaisujen löytämiseen ryhmää puhuttamalla tai ohjaajan ehdotuksina (eli haetaan neuvoja)
 - Vahva ratkaisu/neuvo-orientaatio ei näytä tehokkaasti edistävän ryhmän keskinäistä vuorovaikutusta (ts. kokemusten jakamista) ja sulkee aiheita nopeammin
- (Tiitinen et al 2017a)

- **Neuvominen ja joutuiseaan ongelmanratkaisuun tähtäävä orientaatio ei vaikuta tehokkaalta välineeltä itsereflektiivisen (tai ylipäänsä tulkintojen muokkaamiseen tähtäävän) toiminnan rakentamisessa**

Vertailua – entä psykoterapeuttinen vuorovaikutus?

- Psykoanalyysivuorovaikutus (Peräkylä 2004; 2005, 2008, 2010, 2012; Vehviläinen 2003 ja 2008) - näköalapaikka tulkinnalliseen t. tutkivaan puheeseen ja sen avainkäytäntöihin
- Formulaatit ja tulkinnalliset vuorot avainkäytänteinä myös muissa terapiamuodoissa Muovataan kerronnan sisältämää ”materiaalia” kohti terapiasuuntauksen kannalta relevantteja tulkintoja ja uusia kysymyksiä; vastaanotetaan kerronnan tunnesisältöä ja asetutaan sen kuulijaksi affiloiden tai konfrontoiden. (myös mm. Antaki 2008, Peräkylä et al 2008; Voutilainen et al. 2010; Weiste & Peräkylä 2013; Weiste 2015, 2016)
- Asiakkaan odotuksenmukainen vastaus on ’elaboroida’ (Peräkylä 2005) eli samanmielisesti jatkaa puhetta tulkinnan viittoitamassa kehyksessä
- Terapiassa kuljetetaan kahta toisiinsa kietoutuvaa intressiä:
 - Kokemusta ja sitä koskevia tulkintoja jäsentävä, muokkaava ja uudistava analyttinen intressi
 - Myötätunnon t. affiliaation intressi
 - (entä ongelmanratkaisun ja uusien toimintamallien harjoittelun intressi?)

- Nämä intressit tai orientaatiot eivät yhtä systemaattisia tai rutinoituneita omissa ohjausaineistoissani, siksi eivät valikoituneet tutkimusfokukseen
- Affiliaation sekä analyttisyyden orientaatiosta ohjauksessa kuitenkin evidenssiä
 - Esim huolen kerrontaan vastaaminen normalisoimalla (Vehviläinen 2012); myötätunnon upgreidaus vaikeissa ongelmissa (Vehviläinen 2000)
 - Itselfreflektion tukeminen ryhmäohjauksessa (Logren et al 2017a) ja ohjattavan käsitysten tai toiminnan haastaminen (Vehviläinen 2001, 2009b; 2017)

Vuorovaikutuskäytäntöjen vertailua ammattillisissa kohtaamisissa (Vehviläinen 2014)

Sub-
tanssi-
valtaa

- **Palvelukohtaaminen** (service encounter): asiakas tuo ongelman: ammattilainen ratkoo asiakkaan ongelmaa asiantuntijatiedon nojalla
 - tyypillinen keskustelurakenne: asiakkaan kertova puhe + neuvojaksot
 - **Mitä palvelukohtaamisille on tapahtumassa? Ovatko OHJAUKSELLISTUMASSA?**
- **Terapeuttinen kohtaaminen**: asiakas tuo ongelman, ongelmia aletaan tutkia ”materiaalina” ja jonkin syvemmän problematiikan ilmentymänä
 - Tyypillinen keskustelurakenne: asiakkaan kertova puhe + tulkinnalliset vuorot
- **Ohjauksellinen kohtaaminen**: sisältää aineksia kahdesta edellisestä ; ongelmia tulkitaan yhdessä mutta myös etsitään ratkaisuja asiantuntijatiedon avulla
 - Ohjauksen vuorovaikutusrakenteille sen vuoksi tyypillistä ”**tasapainottelu**”
 - **Ytimeltään pedagoginen kohtaaminen**

Tulkin-
nallista
valtaa

Ohjauksen orientaatiot

- Ongelmanratkaisuorientaatio
- Tutkiva orientaatio
- Kannatteleva orientaatio
- Opettamisorientaatio

(Vehviläinen 2014)

Ongelmanratkaisuorientaatio

- Tavallinen ohjauksen orientaatio – asiantuntijatyön ytimessä!
- Orientaatio jossa suuntaudutaan ongelmien ratkaisemiseen ja poistamiseen suhteellisen joutuisasti
 - Neuvot ja palaute keskeiset työkalut
 - Ratkaisumallien rakentelu yhdessä (ryhmässä)

Tutkiva orientaatio

- Orientaatio jossa keskitytään tarkasteltavaan asiaan pureutumiseen, sen tarkastelun eri puolilta, asian rikastamiseen ja monipuolistamiseen
- Tutkivassa orientaatioissa otetaan ”kohdetta” yhdessä haltuun
- Itsereflektiota kutsuva ja mahdollistava orientaatio, keskeisinä välineinä
 - Kysyminen; kertomaan kutsuminen
 - Peilaava palaute (ts. formulaatiot puhumaan kutsumassa)
 - Ulkoistaminen: ajatuksen esittäminen representaation avulla
 - Havaintopäiväkirjat, virittävät tekstit ja kuvat ja muu ”puhuttava materiaali”

- Tutkiva orientaatio psykoterapiakäytäntöjen ydintä
 - Asiakkaan kokemusta representoivaa ”materiaalia” tutkitaan; siitä ”löydetään” jotain, sitä selitetään, tulkitaan, muovataan ja uudelleenrakennetaan
 - Ratkaisuyritykset tuottavat uusia kysymyksiä → syvenevät kehät
 - Psykoanalyysissä: jonkin asian rakentuminen ”arvoitukselliseksi” -- > kohti selitystä → uusia arvoituksia

Miksi ohjaustilanteet tarvitsevat tutkivaa orientaatiota

- Tutkiva orientaatio on välttämätön itsereflektoinnissa; tai siinä, että luodaan ratkaisevasti uudenlaisia merkityksiä t. jäsennyksiä ja vakiinnutetaan niitä ja testataan niitä kokemuksessa
- Ohjauskouluttajan kysymyksiä:
 - Millaista on taitava neuvominen (KA-tutkimuksilla tähän paljon sanottavaa!)
 - Miten tehdä ihmiset tietoisiksi ongelmanratkaisuorientaation huomaamattomasta määräävyydestä
 - mikä ylläpitää sitä
 - mitä keinoja lykätä ongelmanratkaisuorientaatioon siirtymistä
 - Miten luoda tutkivan orientaation tiloja:
 - ymmärtämistä tukevalle oppimiselle
 - toimijuuden muutoksia tukevan itsereflektion ja ”tutkivan tilan” aikaansaamiseksi

Miksi ongelmanratkaisuo-rientaatio on niin hallitseva?

- Käsit-tyksemme **asiantuntijuudesta** perustuu usein ajatukseen substanssiosaamisesta sekä siihen perustuvasta tiedollisesta auktoriteetista ja epäsymmetriasta (substanssivalta tuntuu ”viattomammalta” kuin tulkintavalta???)
- Lisäksi ratkaisukeskeisyys oletetaan usein hyödyllisimmäksi ja suorimmaksi tieksi käyttäytymisen muutokseen
 - Inhimillisen kokemuksen ja oppimisen kiinteä suhde ongelmanratkaisuun (esim. Dewey)
 - Ryhmäohjauksessa ohjaaja vaikuttaa ryhmän jäsenten vuorovaikutukseen tavoilla jotka eivät kannusta kokemusten jakamiseen vaan ratkaisujen etsintään (Tiitinen et al 2017b)

- **Vuorovaikutukselliset syyt?** Vaatii ilmeisesti erityistä työtä olla lähtemättä ongelmanratkaisuorientaatioon – ohjaaja tulee helposti imaistuksi siihen
 - Kun kysytään neuvoa, valitetaan tai kerrotaan huoli, neuvo on odotuksenmukainen tai vähintäänkin yksi mahdollinen, luonteva vastaus
 - Itselfreflektioon kutsuvaa näkökulmaa tai tulkintaa voi väistää olematta selkeästi vastarinnassa; samalla säilyttäen tietyn kooperatiivisuuden tason (Peräkylä 2005, Tiitinen et al. 2017a)
- Alustavasti: vertaisryhmäohjauksessa keskustelijat helposti valitsevat
 - Kannattelevan orientaation (sympatisoivat ja jakavat)
 - Ongelmanratkaisuorientaation (antavat neuvoja toisilleen)
 - Yhdessä reflektointiin vaaditaankin ilmeisesti vetäjän tukea

- On rajallinen määrä asioita mitä keskustelussa ylipäänsä voi tehdä!
- Mitä ohjaaja voi tehdä, jos tulisi välttää sekä substanssivaltaa että ”tulkinnallista valtaa”?
 - Äärimmilleen viety kyselemistä korostava strategia?
 - Jos tutkivalle puheelle ei ole kriteerejä (eli ei teoretisoida psyykeä, kasvua, oppimista tai muutosta) ohjauksesta tulee helposti neuvomista tai kokemuksellista vertaistukea
 - **Ohjattavan puhetta täytyy peilata johonkin** - jos ohjaaja ei tuota peilausta, mistä se tulee?
- Tutkiva orientaatio edellyttää ymmärrystä KOHTEESTA – eli mitä asiaa, ilmiötä, todellisuuden osaa kysymyksillä ”piirretään näkyviin”
 - Jos se on pelkästään ”substanssiasia” (kuten työkyky, työllistymissuunnitelma tms.) siitä tulee helposti ongelmanratkaisua ja ohjeistusta
 - Jos tutkimisen kohteeksi otetaan selvemmin oma kokemus ja sen rakenteet ja oman mielen historia (eli pyritään itsereflektioon), tarvitaan muita **jäsennyksiä SIKin taustaksi (teoria psyykestä & sen dynamiikasta tai inhimillisestä kasvusta)**

Kiitos!



UNIVERSITY OF
EASTERN FINLAND

uef.fi

Lähteet

Antaki, C: (2008), "Formulations in psychotherapy", In Conversation Analysis and Psychotherapy (Anssi Peräkylä, Charles Antaki, Sanna Vehviläinen, Ivan Leudar, eds.), Cambridge, Cambridge University Press, pp. 26-42.

Locher, M & Limberg, H. 2012, Introduction to advice in discourse. In Limberg & Locher (eds) Advice in discouse. John Benjamins

Logren A, Ruusuvuori J & Laitinen J (2017). Self-reflective talk in group counselling. Discourse Studies 19:4: 422-440. DOI: 10.1177/1461445617706771

Peräkylä, A. (2004). Making links in psychoanalytic interpretations: A conversation analytical perspective. Psychotherapy Research, 14, 289–307.

Peräkylä, A. (2005). Patients' responses to interpretations: A dialogue between conversation analysis and psychoanalytic theory. Communication & Medicine, 2, 163–176.

Peräkylä, A. (2008). Conversation analysis and psychoanalysis: Interpretation, affect and intersubjectivity. In A. Peräkylä, C. Antaki, S. Vehviläinen, & I. Leudar (Eds.), Conversation analysis and psychotherapy (pp. 100–119). Cambridge, UK: Cambridge University Press.

2010

2012

Peräkylä, A. & Vehviläinen, S. (2003). Conversation analysis and the professional stocks of interactional knowledge. Discourse in Society 14 (6):727-750.

Tiitinen, S. Weiste, E. Ruusuvuori, J, Vehviläinen, S, Lusa, S. Laitinen , J. 2017a. Interactional practices of peer support for fire chiefs in enhancing work ability of their employees. WORK 2017; 16-18 August 2017

Tiitinen, S. Weiste, E.: Ruusuvuori, J, Vehviläinen, S. Laitinen J. (2017b.) Sharing experiences with peers in group counselling meetings. Paper presentation. CACE 2017, 12-14 July

Vehviläinen, S. (2003). Preparing and delivering interpretations in psychoanalytic interaction. TEXT 23 (4): 573-606.

Vehviläinen, S. (2001a). Evaluative advice in educational counseling: the use of disagreement in the "stepwise entry" to advice. Research on Language and Social Interaction 34(3): 371-398.

Vehviläinen, S. (2001b). Counsellors' responses to students' troubles-talk in counselling encounters in Finnish career guidance training. In Seltzer, M.; Kullberg, C., Olesen, S. P., & Rostila, I. (eds.) Listening to the Welfare State. Aldershot: Ashgate. 2008

2.7.2020

- Vehviläinen, S. 1999. Structures of counselling interaction. A conversation analytic study of counselling encounters in career guidance training. University of Helsinki, Department of Education. Helsinki.
- Vehviläinen, S. (2009a) Student-initiated advice in academic supervision. *Research on language and social interaction*. 42(2): 143-190.
- Vehviläinen, S. (2009b). Problems in the research problem: criticism and resistance in academic supervision encounters. *Scandinavian Journal of Educational Research* 6(2):185-201
- Vehviläinen, S. (2012) Huolipuhe vastaanotolla. Ikkuna opiskelijan työprosessiin. Teoksessa Soini, T. & Pyhältö, K (toim.) *Akateeminen ohjaus tohtorikoulutuksessa*. TUP.
- Vehviläinen, Sanna. 2014. Ongelmanratkaisua opinnäytteen äärellä -- neuvot opinnäytteen ohjauksen vuorovaikutuksessa. *Prologi - Puheviestinnän vuosikirja*, 9-26
- Vehviläinen, Sanna. (2014b). Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus.
- Voutilainen L, Peräkylä A & Ruusuvuori J. (2010). Recognition and interpretation: responding to emotional experience in psychotherapy. *Research on Language and Social Interaction* 43: 85-107.
- Weiste, E. 2015. Describing therapeutic projects across sequences: Balancing between supportive and disagreeing interventions. *Journal of Pragmatics* 80:22–43
- Weiste, E. 2016. Formulations in occupational therapy: Managing talk about psychiatric outpatients' emotional states. *Journal of Pragmatics* 105: 59-73.
- Weiste, E. & Peräkylä, A. 2013. A Comparative Conversation Analytic Study of Formulations in Psychoanalysis and Cognitive Psychotherapy. *Research on Language and Social Interaction* 46(4):299-321