



enesetunne.ee

HEA ENESETUNDE HEAKS

NÕUSTAMISE ALUSED VEEBIPÕHISELE NÕUSTAJALE

Koostanud: Karmel Tall

Toimetanud: Airi Värnik ja Merike Sisask

Tartu 2015

Projekti AppsTerv – Veebipõhised rakendused vaimse tervise heaks –
toetab rahaliselt Norra finantsmehhanismi rahvatervise programm 2009-2014
(Leping nr 2-2.1/6034 Sotsiaalministeeriumiga).

© OÜ Tervisekliinik 2015



SOTSIAALMINISTEERIUM

Sisukord

Sissejuhatus	4
Veebipõhise nõustamise eelised	4
Veebipõhise nõustamise eripära	5
Grupiprotsessid veebipõhises keskkonnas	5
Grupi arengufaasid	7
Eeldused veebipõhiseks nõustamiseks	9
Veebipõhise nõustamise eetika	10
Nõustamise olemus	13
Nõustamiselepe	15
Nõustamise protsess	16
Nõustamisprotsessi I etapp	17
Nõustaja põhioskused I etapis	18
Kliendi tegevused I etapis	22
Nõustamisprotsessi II etapp	22
Nõustaja põhioskused II etapis	23
Kliendi tegevused II etapis	26
Nõustamisprotsessi III etapp	27
Nõustaja põhioskused III etapis	27
Kliendi tegevused III etapis	29
Asünkroonse veebipõhise nõustamise sessiooni struktuur	29
Sünkroonse veebipõhise nõustamise sessiooni struktuur	29
Nõustamisprotsessi lõpetamine	30
Takistused lõpetamisel	32
Nõustaja põhioskused	35
Kasutatud kirjandus	41
Lisa 1. Nõustamiselepe – näidis	42
Lisa 2. Gerard Egani kolme-etapiline nõustamisprotsessi mudel	45



Sissejuhatus

Internet on muutumas eelistatud suhtluskanaliks. Aina rohkem inimesi läbib internetis sotsiaalselt ja otsib abi ning informatsiooni. Juba 2002. aastal Norras läbiviidud uurimusest järeldus, et veebipõhine nõustamine oli uuritavate seas eelistatud abi saamise võimalus (Kummervold jt 2002). Võrreldes traditsioonilise näost-näku nõustamisega tajusid uuritavad veebipõhist nõustamist turvalisemana, sest võisid vajadusel jääda anonüümseks. See lihtsustas oma probleemide jagamist võõra inimesega.

Veebipõhise nõustamise eelised

Veebipõhise nõustamise eeliseid on mitmeid. Kõige ilmsem on **lihtne juurdepääs ja kasutamismugavus**. Veebipõhist nõustamist saavad kasutada piiratud liikumisvõimalustega, keskustest kaugel elavad, välisriigis viibivad ja keelebarjääriga inimesed. Samuti võimaldab see nõustamisviis **saada abi kiiremalt** kui traditsiooniline nõustamine ja sobib olukorras, kus **klient ei soovi teise inimesega kohtuda** ning eelistab teatavat **anonüümsust**. Abivõimalus ei sõltu enam geograafilistest või ajalistest piirangutest.

Veebipõhist nõustamist tajutakse **privaatsena**, mis tühistab psühholoogi/psühhiaatri juurde minekuga seotud märgistatuse tunde. Samuti sobib see nõustamisviis tagasihoidlikele ja sotsiaalses suhtlemises raskusi kogevatele klientidele. Nõustaja füüsiline puudumine vähendab esialgset häbelikkust, mis võib tekkida oma probleemist rääkimisel. Muidugi on tagasihoidlikkuse ja sotsiaalse suhtlemise kontekstis terapeutiliseks just nõustaja füüsiline olemasolu, kuid esmast kontakti toetab pigem veebipõhine nõustamine. Kliendi psüühika ei pea ennast kaitsma teise inimese hinnangute eest, mistõttu võib veebipõhise nõustamise korral jõuda probleemi tuumani kiiremini, kui traditsioonilisel viisil nõustamisel. Kaitsvaid maske ega muljet ei ole vaja üleval hoida, kui keegi inimest ei vaata.

Veebipõhiste nõustajate kogemus on näidanud, et **enese väljendamine tekstipõhiselt toetab eneseavamist** ja kliendid on kiiremini valmis avaldama oma sügavamaid hirme ja mõtteid. Eneseavamist toetab ka tajutav **staatusevahe puudumine**. Tekstipõhiselt suheldes tajuvad kliendid nõustajat võrdsena, mõlemad osapooled panustavad jagatud tekstidesse. Asünkroonne (vastus ei tule kohe, nt suhtlemine e-posti teel) suhtlemine aeglustab nõustamisprotsessi ja võimaldab mõlemal osapoolel pühendada rohkem tähelepanu oma mõtetele ja tunnetele, olles samal ajal dialoogis.

Klientide loomulik vajadus oma kogemusi ventileerida ja mõtete piiritlemise vajadus nende kirjapanemisel töötavad koos hästi ning kujundavad **selgemat nägemust probleemistikust**. Kirjutamise tegevus, mis sageli sisaldab kirjutatu ülelugemist ja läbivaatamist, aitab kaasa uute vaatenurkade ja objektiivsuse tekkimisele. Läbiviidud uurimused on leidnud, et oma kogemuse ja tunnete väljendamine kirjalikult on juba iseenesest terapeutiline tegevus (Pennebaker 1997).

E-posti teel suhtlemisel kerkivad **esile uued assotsiatsioonid, mälestused ja sisekaemused**. Protsessi toetavad loov eraldatus ja vaikus. Ühe veebinõustaja sõnade kohaselt: „Traditsioonilise nõustamise sessioonil võid sa rääkida tund aega ja ikka mitte jõuda probleemi tuumani. Veebipõhisel nõustamisel



võib klient istuda tund aega vaikides ja siis kirjutada ühe lause, mis väljendab rohkem, kui ta eales on kellelegi iseendast usaldanud.“

Kliendid naudivad ka seda, et tunnevad protsessi enda oma olevat ja tunnetavad seeläbi **suuremat kontrolli** selle üle. Klient saab kontrollida protsessi tempot, tooni, mahtu ja määratleda eneseavamise piirid ilma vastandumise või „kulmukortsutamise“ hirmuta nõustaja poolt. Klient ise kontrollib „Saada“ - nuppu. Kõik see **soodustab keskendumist ja eneseteadlikkuse kasvu**.

Veebipõhise nõustamise eripära

Veebipõhine nõustamine saab olla kas **asünkroonne** (e-post, foorumid) või **sünkroonne** (Skype-kõne või sõnumiedastaja). Asünkroonse nõustamise puhul vastatakse enamasti konkreetsetele kirjadele. Kuna nõustaja ja kliendi vahel puudub vahetu kontakt ja tagasiside, loob see suhtlemisele eripära.

Internetinõustamine **erineb traditsioonilisest näost-näku nõustamisest** järgnevas:

- kirjalikku teksti on keerukam tuua elavale kõnele omast emotsionaalsust;
- kirjale vastates on oht rääkida üle niigi teada tõdesid;
- paljusid asju, mida elavas suhtluses antakse edasi kõnetooni, žestide või ka lihtsalt vaikimisega, tuleks kirjasõnas öelda otse välja või kasutada sõnu, mis väljendavad emotsioone, veendumusi, olukorra tähtsust vmt;
- mõne delikaatse küsimuse arutluseks võtmine on suhtluspartnerilt kohest tagasisidet saamata keerukas;
- nõustaja saab talle suunatud kirja alusel teha vaid esmaseid ja kaudseid järeldusi nõustatava kohta. Kuna kliendi isikusse ja tema probleemidesse pole võimalik põhjalikumalt süveneda, tuleb nõustamisel tahes-tahtmata esmalt siiski jääda ettevaatlikult üldsõnaliseks;
- pole võimalust näha kliendi näoilmet, kehahoiakut, kuulda intonatsiooni ja kõnet, puudub silmside;
- asünkroonse nõustamise korral ei saa küsida kiiresti lisainfot, mille abil edastatud info detaile hinnata;
- suureneb väärtõlgenduste tõenäosus, kui teavet on liiga vähe või see on liiga ühekülgne, siis kipuvad seda asendama fantaasiad, mis ei pruugi reaalsusega kokku langeda ;
- vahetus suhtlemises eriti tõhusat küsitlemistehnikat on internetis keerukas rakendada;
- veebipõhine nõustamine eeldab lühemat ja täpsemat sõnastust.

Grupiprotsessid veebipõhises keskkonnas

Veebipõhise **suhtlemisgrupi psühhodünaamika** on sarnane näost-näku toimuvate gruppidega.

Grupiprotsessid mõjutavad nõustamisprotsessi ka veebipõhisel suhtlemisel. Colóni ja Sterni (2011) kohaselt on toetavad tegurid veebipõhise nõustamisgrupi ja näost-näku toimuva grupi puhul sarnased: kuulumine, valmisolek ja vajadus jagada oma kogemust, teiste grupiliikmete aktsepteerimine ning huvi nende vastu, hea tahe ja grupi toetus, grupi olulisus, stabiilsuse tunne ja



lootus. Lisaks ilmnevad veebipõhises grupis Yalomi (2005) poolt nimetatud grupinõustamise peamised terapeutilised omadused. Need on tegurid, mis mõjutavad muutusi kliendis:

- universaalsus – arusaam, et ka teistel inimestel on sarnaseid probleeme, et inimene ei ole oma raskusega üksinda;
- altruism – teiste abistamine ja toetamine;
- lootuse sisendamine – muutus on võimalik;
- juhendamine – arengut toetav suhtumine ja nõustamine;
- lapsepõlveperekonnas kogetu korrigeerimine – mittetoimivatest käitumis- ja mõttemustritest ja/või rollidest teadlikuks saamine ning nende muutmine;
- sotsiaalsete oskuste arendamine – oma tunnetest, kogemustest ja muredest uuel viisil rääkima õppimine;
- isikutevaheline õppimine – iseenda ja teiste tundmaõppimine läbi grupi tagasiside;
- grupi sidusus – gruppi kuulumise tunne, ühiste eesmärkide nimel pingutamise motivatsioon;
- katarsis – emotsionaalse pinge vabanemine;
- eksistentsiaalsed tegurid – elu ja surma reaalsus; arusaam, et vaatamata saadaolevale abile ja toetusele vastutab iga inimene ainuisikuliselt oma valikute eest.

Eriline mõju psühholoogilisele käitumisele on veebipõhistes gruppides **anonüümsusel**. Anonüümsena kalduvad inimesed olema vähem kammitsetud ja vabamad oma suhtlemises, mistõttu areneb inimestevaheline lähedus ja usaldus näost-näku suhtlemisest kiiremini. Grupijuhil võiks siiski olla rohkem infot osalejate kohta, et vajadusel (nt enesetapuht, akuutne vägivald, jne) kiiresti reageerida ja grupis osaleja lähema võimaliku abi juurde suunata. Veebipõhistes teraapiagruppides peaks anonüümsust siiski vältima ja osalejate valimisel gruppi järgima näost-näku teraapiagrupi spetsiifikat.

Veebipõhise grupi juhtimine võib osutada arvatust keerulisemaks. Raskuste ennetamiseks peaks grupijuht enne alustamist otsustama:

- kui palju aega on tal võimalik pühendada grupile, et olla grupiliikmete jaoks saadaval, postituste lugemiseks, postituste modereerimiseks ja neile vastamiseks ning grupist väljaspool asuvate liikmetega suhtlemiseks e-posti vm vahendi kaudu;
- sünkroonse suhtlemise korral, millise sageduse ja sessiooni pikkusega on veebikohtumised planeeritud;
- kuidas toimida kriisi- või hädaolukorras;
- kuidas toimida konfliktiolukorras, nt kui grupiliikmed on üksteist valesti mõistnud või keegi tunneb ennast solvatuna. Taolised situatsioonid on veebipõhises grupis kerged tekkima eriti siis, kui postitused saavad kõigile nähtavaks modereerimata kujul.

Grupijuht peaks jälgima ka oma panust grupisuhtlemisele. Liiga palju postitusi võib mõjuda pealetükkivalt, liiga vähe aga osalemise motivatsiooni alandavalt, sest grupiliikmed võivad ennast tunda hüljatuna.

Konfliktid võivad esineda mistahes grupis ja erinevatel põhjustel. Veebipõhises grupis mõjutab konfliktide teket lisaks tavapärasele situatsioonidele ka takistatud kommunikatsioon. Omavahel suhtlejad ei näe üksteist, ei saa infot rääkija hääletooni, kehahoiaku jm mitteverbaalsete vihjete



kohta. Konfliktid tekivad siis, kui grupiliikmed ei tunne ennast turvaliselt. Grupijuht peaks teadma, kuidas konfliktsituatsioonis toimida. Konflikti korral peaks grupijuht olema grupikeskkonnas tavapärasest rohkem nähtav ja kohal, nii konfliktiolukorra kui ka teiste diskussioonide juures. Oluline on hoida neutraalset suhtumist, selgitada välja kes ja mida ütles, uurida välja võimalikult palju infot konflikti kohta, olla osapoolte vahendaja. Konfliktis osapoolte suhtluse võib suunata privaatseks keskkonda, et grupiliikmete tavapärane suhtlemine saaks jätkuda. Taoline strateegia sobib pigem veebipõhiste tugi- ja vestlusgruppide puhul, kindlasti peaks aga eraldamist vältima teraapiagruppide puhul.

Veebipõhisel grupitööl esinev teatav distants ja anonüümsus võimaldavad projektsioonidel tekkida näost-näku grupitööst kiiremini. Veebipõhises grupis loob iga osaleja kujutluse kaaslastest, mis lähtub osaleja alateadvuslikest emotsionaalsetest vajadustest või vajadusest tegeleda tunnetega, mida endale tunnistada on raske. Seeläbi võivad projektsioonid tugevalt võimendada teiste osalejate tajumist kas positiivses või negatiivses valguses. See võib olla ohtlik osalejatele, kelle probleemiks on emotsionaalse piiri hoidmine. Negatiivsed projektsioonid sellisel juhul kahjustavad osaleja enesehinnangut. Grupijuht peab olema taolistest mõjudest teadlik ning vajadusel sekkuma suhtlusesse.

Võrreldes näost-näku gruppidega on veebipõhistes gruppides täheldatud suuremat emotsionaalsete reaktsioonide variatiivsust (Colón ja Stern 2011). Psühholoogilise käitumise mõju on uurimuste kohaselt peamiselt positiivne kui teemasid vahendab ja vajadusel sekkub nõustaja või moderaator ning kui grupis on normiks agressiivse suhtlemise vältimine.

Grupidünaamika hõlmab grupi tegevusi, tulemusi, grupiliikmete ja nõustajate vahelist suhtlust ning erinevaid rolle. Grupitöös osalejad mõjutavad grupi olemust ja vastupidi. Mida suurem on grupiliikmete arv, seda rohkem suheldakse omavahel. Grupis aset leidev omavaheline mõjutamine aitab mõista grupis toimuvat. Nõustaja ülesanne on seda mõjutamist jälgida ja suunata. Grupidünaamika näitab suhete arengut grupis ja seda mõjutavad kõik suhtlemisvõrgustiku liikmed, nii passiivsed kui aktiivsed. Kui mõni osaleja otsustab grupist jäädavalt lahkuda, tuleks oma kavatsusest ja eelistatult ka põhjustest grupile teada anda. Osaleja kadumine ilma teavitusega võib teistele liikmetele tuua kaasa lõpetamatuse tunde või häiritud emotsionaalse seisundi, sest enamasti tekib ühes grupis olevate liikmete vahel emotsionaalselt oluline side.

Grupitöö sujuvaks toimimiseks on vajalik kehtestada grupireeglid. Osalejatele peaks olema selgelt välja öeldud, et kehtestatud reeglid on kõigile järgimiseks, sealhulgas ka nõustajale. Reeglid peavad olema sõnastatud selgelt ja lühidalt ning neid ei pea olema palju. Kokku tuleb leppida kodukorras, mõtete ja tunnete väljendamises, konfidentsiaalsuses, omavastutuses, grupitöös osalemise määras jm. Nõustaja võiks küsida ka grupilt (kui see on võimalik), mida nemad veel oluliseks peavad ja siis koos grupiga arutada, kas kehtestada reegel või mitte. Kindlate piiride olemasolu kergendab grupitööd, suurendab turvalisust ja meie-tunnet.

Grupi arengufaasid

Grupp on elav kooslus ja grupijuht peaks teadma, kuidas areneb grupiliikmete vahel psühhodünaamika. Omavaheline suhtlemine grupis käivitab protsessi, mis läbib teatud loomulikud



arenguetapid. Grupi arengu nelja-etapilise mudeli kohaselt läbitakse koostööfaasini jõudmiseks kujunemisfaas, konfliktifaas ja kohanemisfaas.

I KUJUNEMISFAAS

- pealiskaudsed suhted grupiliikmete vahel;
- juhile vaadatakse alt üles, juht on autoriteet;
- grupiliikmed on orienteeritud peamiselt juhile, mitte üksteisele;
- grupisiseste suhete kujunemine;
- vajadus turvatunde ja aktsepteerimise järele;
- oht, et juht jääbki ainuisikuliselt grupi juhtima ja kõige eest vastutama.

Juht peab täitma talle esitatud ootusi. Vastasel juhul võivad tekkida grupiliikmete vahel paariseseosed, mis on suunatud juhi vastu. Juhilt oodatakse kindlat traditsioonilist juhtimisstiili, mitteisikupärast lähenemist, vastamist ootustele.

II KONFLIKTIFAAS

- grupiliikmed on juhi suhtes kriitilised, mis on antud faasis igati loomulik ja ei ole rünnak juhi vastu;
- pinged ja võimuvõitlus liikmete vahel;
- koostööd ei tehta, igaüks tõestab iseennast;
- üleskutsed tegudele ilma tegudeta;
- koostegevuse rõõmu puudumine;
- ülesannetest ja vastutusest kõrvalehiilimine;
- informatsiooni enesele hoidmine.

Juht peab konflikte avalikult klaarima, vastasel juhul tekivad avalikud või varjatud grupiliikmete omavahelised rünnakud, vasturünnakud ja enesekaitse. Grupi edasine areng sõltub sellest, kuidas juht grupiliikmete poolt esitatud väljakutsed vastu võtab ja kuidas neile reageerib. Tähelepanelik peab olema, et grupis ei kujuneks patuoinast, kelle peal elatakse välja tegelikult juhi vastu suunatud pinged, ent juhile ei julgeta neid avaldada.

III KOHANEMISFAAS

- igaühel on oma arvamus;
- tullakse aktiivselt välja iseenda arvamus – vajadus teiste arvamuselt sõltumata omaenda seisukoht kindlaks määrata, ennast vastavalt vajadusele teiste, eeskätt juhi arvamuselt, autoriteedist lahti rebida, eemalduda, eralduda;
- üksteist tunnustatakse, ent lähtutakse endast – oma arvamust kaitstakse võrdväärse teiste kõrval;
- oma vajadusi püütakse rahuldada aktiivse tegutsemisega ja oma raskustega püütakse ise toime tulla;
- rühmas tulevad esile aktiivsemad, dominantsemad liikmed;
- rühm juhib end ise, on aktiivsem;
- hakkavad tekkima püsivad rühmanormid;



- rühmaliikmed võtavad iseenda seisukoha, mis seatakse mitte juhi seisukoha vastu, vaid kõrvale.

Rühm on õppinud ise end juhtima. Igaühel on rühmas oma kindel koht, kuid tegutsetakse suhteliselt eraldi üksteisest. Oht, et liikmed eralduvad seoses suureneva sõltumatuse ja isikliku vastutuse tajumisega, kaob ühtekuuluvustunne, kindlustunne ja kaitstuse tunnetamine. Liikmetel võib tekkida üksildustunne. Nad eralduvad grupist. Juht peab leidma siin võimaluse anda rühmale teema/ülesanne/tegevus, mis nõuab võrdväärselt kõikide osavõttu nõudvat koostööd.

IV KOOSTÖÖFAAS

- arvestatakse ja kasutatakse igaühe tugevamaid iseloomujooni;
- vajadus aktiivselt osaleda ja endast teistele midagi anda;
- valitseb töörõõm, tehakse koostööd;
- valitseb ühtekuuluvustunne;
- arvestatakse üksteise kriitikat – kriitika on kui edasiviiv mõttealgatus;
- grupiliikmete käitumine on emotsionaalselt värvikas, pingevaba, loomulik, avatud, otsekohene;
- tajutakse ühtsust, ühtekuuluvust, isiklikku lähedust.

Grupiliikmete jaoks võib kõige olulisemaks muutuda kindlustunde saamine grupilt või mõnelt inimeselt grupis. Võib minna taas vastuolude ja konfliktideni. Sellele järgneb eraldumisfaas jne. Tänu omandatud kogemustele läbitakse uus tsükel kiiremini kui esimene. Grupijuht kuulub koostööfaasis grupi nii organisatori kui ka inimesena. Grupisisese ühtekuuluvustunde suurenemisega väheneb grupi juhitavus väljastpoolt. Juht peab jälgima, et grupi eesmärgid säiliks ja oleksid kooskõlas ümbritseva sotsiaalse keskkonna omadega.

Eeldused veebipõhiseks nõustamiseks

Kuigi veebipõhisel nõustamisel on palju eeliseid, ei pruugi see sobida kõikidele nõustajatele ega ka kõikidele klientidele. Suur osa informatsioonist, mida nõustaja saab kliendi kehakeelest, jääb veebipõhisel nõustamisel saamata. **Veebipõhine nõustaja peab eelkõige olema hea kuulaja, „ridade vahelt“ lugeja, valdama nõustamise põhioskusi ja arvutikasutamise oskusi nõustamiseks vajalikes piirides.** Arvuti töömehhanismide tundmine ning enesekindlus arvutiga töötamisel on vajalik määral, mis võimaldab kiirelt elimineerida väiksemad rikked ning suuremate rikete korral säilitada rahu ning valida sobiv abiallikas rikke kõrvaldamiseks. Veebipõhine nõustamine eeldab nõustajalt iseseisva töötamise ja mõningal määral isoleerituse talumise võimet ning paindlikkust. Allolev kontrollnimekiri aitab hinnata, **kas veebipõhine nõustamine võiks sobida sinu tööstiiliks.** Selleks tuleb vastata küsimustele:

1. Millise tunde minus tekitab üksinda ja arvuti vahendusel töötamise mõte? Kas tunne on positiivne, kui mõtlen klienditööle arvuti vahendusel?
2. Kas on teemasid, mille veebipõhisel käsitlemisel ma ennast mugavalt ei tunneks?



3. Kas ma tunnen ennast mugavalt ja hästi, kui suhtlen interneti vahendusel oma tuttavate ja sõpradega? Kui suures mahus seda praegu teen?
4. Kui on ette tulnud telefoni- või veebinõustamist, kas olen ennast siis mugavalt tundnud?
5. Kas saaksin hakkama veebipõhise töö planeerimisega ja korraldamisega (kohtumiste kokkuleppimine, kellaajaline seotus jne)?

Eelnevatele küsimustele vastamine võib tekitada uusi küsimusi, mis toovad esile veebipõhise nõustamise positiivseid ja negatiivseid külgi. Sarnaselt näost-näku nõustamisega on töötamisel oluline lähtuda ajaplaanist ja teha klientide vahele puhkepause. Ilma pausideta arvutiga töötamine ei ole hea nõustajale, kliendile ega nõustamisprotsessile. Oluline on ka sobiv töökeskkond, mis toetab pikaajalist istumist ning töökorras riist- ja tarkvara. Enne tööle asumist on vajalik mõtiskleda ja hinnata oma kompetentsustaset ning välja selgitada täiendõppe vajadus, et viia miinimumini tehniliste ja sisuliste oskuste puudulikkusest tulenevad takistused.

Tõhusa veebipõhise nõustamise eelduseks on **hästi organiseeritud ja töötav tauststruktuur**:

1. Kui teenust pakutakse veebilehekülje või -portaali kaudu, peab keskkond olema lihtsa struktuuriga ja kasutajasõbralik, toetama positiivset kogemust ja soodustama usalduse teket teenuse suhtes. Sama kehtib ka nõustamise riistvara ja vahendi (e-post, foorum, Skype, jne) kohta.
2. Nõustamise läbiviimiseks kasutatavad töövahendid peavad võimaldama krüpteerimist ja salasõnaga kaitstud keskkonda. Viimane on eriliselt oluline kui veebipõhiselt pakutakse psühhoteraapiat või supervisiooni. Kaitstud välise ja sisemise autoriseerimata osalemise eest on oluline turvalisuse kaitseks. Kõik vahendid peavad vastama eetilise praktika nõuetele.
3. Kui teenus on tasuline, peaks keskkond võimaldama tasu maksmist erinevaid vahendeid kasutades ning olema turvatud ja lihtne ülekande tegemiseks.
4. Kui kasutatakse kalendri ja aja broneerimise süsteemi, siis peab see töötama laitmatult ning olema toeks, mitte tekitama lisaprobleeme. Juhised broneerimiseks peavad olema selged ning edastatud kliendile arusaadavalt. Viimane on eriti oluline, kui klient saab ise oma aega muuta või tühistada.
5. Veebipõhise nõustamise korral peab kliendile olema selge, kuhu pöörduda juhul, kui tema nõustaja ei ole kättesaadav 24 tunni jooksul.
6. Klient peab olema teadlik, kas tema andmeid säilitatakse ja kuidas neid säilitatakse. Kasutatav andmete säilitamise süsteem peab vastama juriidilistele, eetilistele ja professionaalsetele isikuandmete käsitlemise juhistele.

Veebipõhise nõustamise eetika

Veebipõhisel nõustamisel tuleb järgida samu põhimõtteid, mida traditsioonilise nõustamise puhul. Üldkehtivad eetilise nõustamise põhimõtted on:

- mitte kahjustada klienti sõna või teoga, aga ka olulise sekkumise vältimisega;
- teha kliendile oma teadmiste ja võimaluste piires head;
- austada kliendi vabadust teha ise ennast puudutavates elulistes asjades otsuseid;
- olla kliendi suhtes aus ja õiglane;



- järgida nõustamisleppes võetud kohustusi;
- konfidentsiaalsus – arvestades veebipõhise suhtlemise eripära on võimalik, et informatsioon satub kogemata kolmandate isikute kätte. Tuleb kasutada meetmeid, et nõustamisel vahetata vestluse sisu oleks kaitstud. Vaimse tervise teenuseid tarbival kliendil on õigus konfidentsiaalsusele. Nõustaja peab tegema kõik endast oleneva kindlustamaks kliendi andmete konfidentsiaalsuse. Samuti peab veebipõhine nõustaja klienti informeerima konfidentsiaalsusega seotud ohtudest veebipõhisel nõustamisel;
- nõustatava informeeritud nõusolek;
- asjakohased nõustamissuhted (näiteks ei lase nõustaja ennast flirtimisele kaasa tõmmata);
- teenuse kättesaadavus.

Eksimused tulenevad enamasti järgnevast:

- nõustatava usalduse kuritarvitamine;
- tegutsemine väljaspool oma kompetentsiala;
- endale võetud kohustustest taganemine;
- nõustatavale oma väärtusarusaamade pealesurumine;
- nõustatava endast sõltuvusse seadmine;
- nõustatava seksuaalne mõjutamine (suhte loomiseks iseendaga);
- ebakohase töötasu võtmine, näiteks väärtuslike kingituste ja teenete vastuvõtmine;
- lubatakse teenuseid ja tulemusi, millel pole katet.

Internetis suhtlemisel tuleb järgida „**netiketti**“ ja kliendiga sõlmitud suulise või kirjaliku leppe reegleid, mis on erinevatel teenusepakkujatel mõnevõrra erinevad. Sõna „netikett“ tuleb väljendist „*Net etiquette*“ ehk võrguetikett, mis käsitleb arvutivõrgus käitumise juhiseid ja reegleid. Iga interneti kasutaja peaks nendest reeglitest kinni pidama – sellega austad teisi kasutajaid.

1. Tuleb meeles pidada, et ei suhelda arvutiga, vaid teise inimesega.
2. Kirjuta selgelt, lühidalt ja täpselt.
3. Oled see, kelleks oled end kirjutanud.
4. Pealkirjasta oma teated, lisa teemareale (*subject*) alati pealkiri.
5. Aktsepteeri ja austa lugejat – ära ole tänusõnadega kitsi.
6. Ole ettevaatlik huumori ja sarkasmiga.
7. Ole salliv, väldi solvanguid.
8. Viita allikale, kui kasutad mis tahes andmeid.
9. Püüa ennast ja varem kirjutatut mitte korrata, selgita vajadusel tagamaid.
10. Ära kuritarvita oma arvuti võimsust.

Netiketi üks olulisemaid osasid on e-posti etikett. E-posti etikett hõlmab reeglistikku ja häid tavasid, mida peaks jälgima elektronkirjade saatmisel ja vastuvõtmisel.

- Püüa pikki tekste liigendada. Kasuta tühje ridu lõikude eraldamiseks.
- Kirjuta kirja alla alati oma nimi.
- Ära saada tühja teemareaga (*subject*) kirju. Kirjuta teemareale lühidalt, mis teemal kiri on.
- Säilita kirjas alati viisakas toon. Kasuta kirjakeelt, ära kasuta slängi.



- Ära kirjuta teksti SUURTE TÄHTEDEGA. Arvutivõrgus samastatakse selline teguviis karjumisega.
- Kirjale vastamisel ära kasuta pikki tsitaate, tsiteeri ainult minimaalselt vajalikku osa.
- Ära saada edasi võrgus levivaid ahekirju. Sellega väldid postkastide ummistumist.
- Loe kiri enne saatmist veelkord üle. Kontrolli õigekirja ja vaata, et kirjas ei oleks mitmetimõistetavusi.
- Ära ole kirjas kunagi irooniline. Kirja saaja ei pruugi sellest õigesti aru saada ja see võib tekitada palju segadust.
- Klatš ja kirumine kirja ei sobi – keegi võib selle kirja väga lihtsalt salvestada või edasi saata.
- Kui võimalik, saada kiri lihtsa tekstina (*plain text*), mitte HTML/rich text kirjana. Kirja saaja e-posti programm ei pruugi osata sinu kaunilt kujundatud kirja näidata.
- Enne, kui saadad kirjaga lisaks manuseid (*attachment*), küsi kas kirja saaja on nendest huvitatud.
- Eelista failide edastamiseks pdf-formaati.
- Vasta kirjadele kiiresti, hiljemalt 24 tunni jooksul.
- Ära vasta spämmikirjadele ja eriti "*unsubscribe*" kirjadele. Kui sa reageerid "*unsubscribe*" kirjale, siis näitad, et sinu mailiaadress on toimiv ja edaspidi saad veel rohkem spämmi.

Näide 1. Esmane pöördumine ja nõustamislepe

Juta on hiljuti alustanud veebipõhise nõustamisega. Talle saabub infopäring veebipõhise nõustamise kohta tema töö e-postile läbi veebilehe teabenõude vormi. Juta veebileht pakub selget, kasutajasõbralikku teavet ja juhiseid võimalikele klientidele. Ära on kirjeldatud veebinõustamise eripära, nõustaja lähenemisviisid ja kasutatavad suhtlusvahendid, nõustamissessiooni broneerimise, muutmise ja tühistamise tingimused jm vajalik informatsioon. Potentsiaalne klient Juhan on kirjeldanud vaid lühidalt oma probleemi ja ei ole lisanud informatsiooni oma tervisliku seisundi kohta. Juta vastab sooviga saada täpsemat informatsiooni ja kirjeldab nõustamisprotsessi ning lisab kirjale nõustamisleppe, mille palub Juhanil läbi lugeda ning küsimuste korral need talle saata.

Nõustamislepe sisaldab:

- veebipõhise nõustamise piirid ja kliendi-nõustaja suhte raamistik;
- info kliendi isikuandmete säilitamise turvalisuse ja privaatsuse kohta;
- nõustaja kvalifikatsiooni ja kogemuste kirjeldus;
- taotlus telefoninumbri saamiseks juhaks, kui internetiühendus katkeb;
- taotlus informatsiooni saamiseks probleemiga seotud tervisliku seisundi kohta hetkel ja minevikus, koos kirjeldamist toetava juhendiga;
- kohtumiste kokkuleppimise, muutmise ja tühistamise kord;
- nii nõustaja kui kliendi vastamise aeg.

Nõustamislepe võib sisaldada kogu infot, mis antud teenuse juures oluliseks peetakse. Oma esimeses vastuses Juhanile suunab Juta ta oma kodulehele, kust leiab detailsemat infot veebipõhise nõustamise kohta. Ta julgustab Juhanit jätkama e-posti teel suhtlemist, et selgitada välja veebipõhise nõustamise sobivus tema jaoks ning milline on Juhan praegune seisund ja olukord. Juta on teadlik ka sellest, et mõned kliendid ei jätku suhtlemist peale esmast kontakti. Seetõttu lisab ta oma esimesele kirjale mõned veebipõhise kriisinõustamise kontaktid, kuhu klient saab pöörduda, kui ta temaga enam edasi ei suhtle.



Nõustamise olemus

Nõustamise eesmärk on pakkuda klientidele konfidentsiaalne aeg ja ruum probleemide mõistmiseks ning lahendamiseks või olukorraga leppimiseks. McLeodi (2007) kohaselt tuleb nõustamist defineerida selle inimese positsioonilt, kellele nõustamine on suunatud või kes sellest kasu saab. Seda põhjusel, et ükskõik millise nõustamise peamiseks elemendiks on inimene, kes tahab, et see toimuks. **Nõustamisel ei ole nõustatav objekt, nõustamine on kahe inimese vaheline vastasmõju.** Seega saab nõustamist defineerida kui tegevust, mis toimub juhul, kui keegi, kellel on mure, soovib abi ja lubab kellelgi endaga teatud tüüpi suhtesse astuda. Kui inimene ei ole valmis seda soovi/kutset esitama, ei saa toimuvat nõustamiseks nimetada isegi siis, kui professionaalne nõustaja annab pikema perioodi jooksul endast parima. Iga nõustamisepisood saab alguse abiotsija ehk kliendi soovist või kavatsusest.

Abi/nõustamist sooviv inimene vajab:

- Võimalust rääkida oma lugu, väljendada oma läbielamiste erinevaid tahke – ka neid, millest ta seni on vaikinud. Nõustatav vajab oma loo rääkimiseks ja tunnete väljendamiseks aega ja toetust.
- Erinevuste aktsepteerimist. Selleks jätab nõustaja kõrvale – nii palju kui võimalik – oma arvamuse kliendi esitatud probleemide kohta ja enda hetkevajadused. Oluline on keskenduda täielikult kliendile, toetada tema isiklike väärtuste ja soovide väljendamist ning nende järgi tegutsemist.
- Usaldusvärsust. Kõik, mida arutatakse, on konfidentsiaalne ning seda käsitletakse ettevaatuse ja austusega. Nõustaja võtab kohustuse jätta enda teada kõik, mida ta inimese kohta teada on saanud.
- Positiivsust. Nõustaja loob suhte, mis väljendab põhiväärtusi: ausus, terviklikkus, hool, usk inimese väärtusesse ja väärtuslikkusesse, pühendumine dialoogile ja koostööle, mõtisklemisoskus, inimeste vastastikune sõltuvus ja üldine heaolu.

Kui need elemendid on paigas, luuakse tegevusväli, kus on ruumi toetusele, jagamisele, peegeldamisele ja õppimisele. Selles ruumis kasutavad klient ja nõustaja kõikvõimalikke neile ligipääsetavaid ressursse (rääkimise viisid, ideed ja teooriad, probleemilahendamise strateegiad, rituaalid), et saavutada parem mõistmise tase ja lahendus esialgsele eluprobleemile, mis algselt sundis inimest nõustamise kasuks otsustama.

Oluline on eristada nõustamist, nõu andmist ja juhendamist. Järgnev tabel selgitab nende tegevuste erinevust.

NÕU ANDMINE	JUHENDAMINE	NÕUSTAMINE
<i>Peamiselt ühesuunaline kõnelus</i> arvamuse avaldamine hinnangu andmine soovituse andmine	<i>Peamiselt ühesuunaline kõnelus</i> õigele teele suunamine õpetamine mõjutamine juhiste andmine	<i>Kahesuunaline, vastastikune ja toetatav kõnelus, mis võimaldab kliendil oma probleemi:</i> uurida mõista lahendada ja/või aktsepteerida
VEENMINE	JULGUSTAMINE	HÖLBUSTAMINE



Nõu andmine tähendab kliendile öelda, mida ta peaks või ei peaks tegema. See on vastuolus nõustamise tõelise tähendusega. Muidugi aitavad nõustajad kliendil oma olukorda analüüsida ja parimat lahendust leida, kuid valik jääb kliendi teha. Nõustaja ei võta kontrolli ega vastutust kliendi elu ja tegemiste üle. Nõustaja, kes vastab küsimusele „Mida te soovitate mul teha?“ vastusega „Mis ideid sul on olnud?“, aitab kliendil mõista, et tema ise on oma elu kujundaja ja lahenduste elluviija. Need aitavad kliendil võtta vastutust lahenduse leidmise eest. Nõu andmine on asjakohane kriisisituatsioonis, kui klient on segaduses ega suuda selgelt mõelda. Siiski tuleks ka sellises situatsioonis olla ettevaatlik, sest kriisis inimesele ei pruugi sobida nõuanne, mis nõustajale või mõnele teisele kliendile varasemalt on sobinud. Šoki- ja kriisiseisundis inimesed on väga haavatavad.

Usaldusliku suhte loomiseks, nõustaja:

- pakub turvalist ja toetavat, kõrvalistest teguritest vaba keskkonda;
- tagab kliendi konfidentsiaalsuse;
- aktsepteerib kliendi põhimõtteid, väärtusi, rahvust ja toimetulekumehhanisme;
- hoidub hinnangutest;
- väldib stereotüüpset suhtumist ja sildistamist;
- asetab kõrvale oma isiklikud eelarvamused;
- on kliendi suhtes erapooletu, väärikas ja usaldusväärne.

Nõustamisprotsessi läbi aidatakse kliendil:

- kohaneda olukordadega, mida muuta ei ole võimalik (nt surmav haigus või lähedase surm);
- analüüsida oma elu ja leida kohad, mida soovitakse muuta;
- vaadelda oma probleemi ja olukorda erinevatest vaatenurkadest;
- luua positiivseid muutusi;
- arendada toimetulekustrateegiaid;
- realiseerida oma täielikku potentsiaali;
- leida ise lahendusi oma probleemidele;
- suurendada teadlikkust oma mõtetest, tunnetest ja käitumisest ning tema õigust enesemääramisele ja suhetele;
- küpseda ja areneda;
- lahti lasta valusatest saladustest;
- teha informeeritud otsuseid;
- valitseda ja toime tulla elu pöördepunktide ja arengukriisidega;
- lahendada sisemisi ja väliseid konflikte;
- sõnastada ja saavutada eesmärged;
- võtta kontroll oma elu üle.

Selleks, et nõustamine oleks jõustav kogemus, peab klient olema motiveeritud ning muutusele pühendunud. Nõustamise pealesundimine viib paratamatult vastupanu ja soovimatuseni koostööd teha.



Nõustamislepe

Ükskõik millise nõustamise eesmärgiks on muutus. Sellele lisanduvad situatsiooni- ja indiviidi-spetsiifilised eesmärgid. Abistaja on efektiivne, kui ta aitab kliendil mingit teatud probleemi või probleemset situatsiooni paremini lahendada või sellega efektiivsemalt toime tulla. Ükskõik millist probleemi või probleemsituatsiooni, isegi kõige lootusetumat, saab mingil määral paremini lahendada või paremaks muuta.

Näiteks võiks tuua mehe, kes oli 52 aastat vana, kui ta sai teada, et tal on surmaga lõppev haigus. Tema esimeseks reageeringuks oli šokk. Kui vanus ei ole nii kõrge, et surm on peatselt oodatav, tunneb inimene sellise uudise saamisel enamasti uskumatuse tunnet, kibestumist ja masendust, sageli kõike seda ühel ajal. Ta hakkas vihaselt süüdistama teisi, eelkõige arste, kuid ka oma lähedasi ja perekonnaliikmeid. Tundes ennast täiesti lootusetus olukorras olevat, pöördus ta kirikuõpetaja poole. Nad otsustasid saada kokku mõned korrad, kuid õpetaja suunas ta ka nõustaja poole, kellel oli surevate inimeste nõustamisega kogemusi. Kahe abistaja abil õppis mees oma olukorda vaatlema nii, et suutis sellega toime tulla ja lõpuks ka leppida paratamatu surmaga. Ta toetus muidugi ka oma usule, kuid suutis samal ajal muud vajalikud asjad korda ajada, sai teadmisi sellest, kuidas jätta hüvasti oma perekonnaga ja maailmaga ning sellest, kuidas hakkama saada kehalise jõu taandumisega. Nõustamise käigus ilmnes loomulikult vihapurskeid ja perioode, kus mees tundis lootusetust, kurbust ja ahastust, kuid lõppude lõpuks nõustaja ja vaimuliku abiga ning perekonna toetusega suutis ta läheneva surmaga paremini hakkama saada, kui oleks osanud eelnevalt arvata.

See juhtum näitab seda, et abistamise eesmärk ei ole kõike korda seada. See mees ikkagi suri ja me ei saa öelda, et olukord, kus inimene sureb 52-aastaselt on igati normaalne ja nii peabki olema. Mõned probleemsed situatsioonid on raskemini lahendatavad kui teised. Oluline on siin kliendi abistamine selleks, et ta näeks, millisel viisil ja ulatuses on üldse võimalik antud probleemi lahendada. See on üks peamisi eesmärke nõustamises.

Kliendi nõustamise tulemuslikkus sõltub olulisel määral tema valmidusest oma probleeme tunnistada ja neid lahendada. Nõustamise edu eeldab, et klient võtaks vabatahtlikult omaks nõustajaga koostöö kesksed põhimõtted. Inimestevahelisi suhteid katvad lepped võivad olla nii selgesõnalised kui ka üldsõnalised. Leppe sõlmimine kliendiga aitab kliendil paremini mõista abistamisprotsessis toimuvat. Lepe loob ootustele selgemad piirid. Sageli ei selgita nõustaja kliendile nõustamisprotsessi, kuid eetilises mõttes ei saa me ju oodata, et klient ostaks/kasutaks teenust, millest tal tegelikult teadmised puuduvad. Kuna klient ja nõustaja peaksid olema nõustamissuhtes võrdsed, siis on vaja abistamissuhte edendamiseks kliendile suhte iseloomu selgitada ja peamised teemad läbi arutada.

Enamasti on konkreetsetes nõustamisleppes (näidis Lisas 1) järgmised punktid:

- nõustamise vorm (veebipõhine sünkroonne, veebpõhine asünkroonne, individuaalne, grüpi- või paarinõustamine, jne);
- info nõustaja, nõustamissuuna ja töös järgitava eetikakoodeksi kohta;
- kohtumiste sagedus ja kestus;
- nõustamise maksumus ja selle eest tasumise kord;



- kokkulepe selle kohta, mida tuleb teha, kui kavandatud nõustamiskord jäetakse vahele või kui tehnika veab alt;
- konfidentsiaalsuslepe;
- veebipõhise nõustamise turvalisus;
- veebipõhise nõustamise korral selgitus nõustamis- ja tavakirjade kohta;
- tegevuskava kriisisituatsioonis;
- info supervisiooni kohta;
- kliendi lubadus anda oma panus nõustamise õnnestumisse (teha kodutööd jne);
- nõustaja lubadus teha endast olenev probleemi lahendamiseks.

Tegemist on pigem üldsõnalise koostööleppes, mis võib olla kas kirjalik või suuline. Lepe ei tohiks olla liiga detailne või jäik. See peab andma suhtele struktuuri ja ülevaate eesseisvast tööst, kuid ei tohi klienti hirmutada. Leppe juures on oluline, et see oleks:

1. Läbirääkimiste taustal saavutatud osapoolte koostöö tulemus, mitte arutamata väljakuulutatud teesid.
2. Selgelt arusaadav mõlemale osapooltele. Klient peaks teadma, mida abistamissuhe endas sisaldab.
3. Osapoolte verbaalse või kirjaliku seotuse väljendus.

Nõustamise protsess

Nõustamise protsess veebipõhisel nõustamisel põhineb samal raamistikul, mis näost-näkkude nõustamine, kuid hõlmab mõningaid täiendavaid elemente. Peamiselt sõltub protsessi kohandamise vajadus sellest, kas tegemist on asünkroonse või sünkroonse nõustamisprotsessiga. Sarnaselt näost-näkkude nõustamisele on ka veebipõhisel nõustamisel oluline kindlaks määrata ajaline raamistik.

Üheks tuntumaks probleemilahendamise mudeliks on Gerard Egani (1998) etapiline probleemiga toimetuleku mudel. Selles mudelis on kolm peamist etappi, mis aitavad nõustamisprotsessi struktureerida ja seeläbi toetavad kliendi probleemidele lahenduste ning uute võimaluste leidmist. Klient liigub lõppeesmärgi poole, kuid võib liikuda ka etappide vahel edasi-tagasi enne, kui lõpliku lahenduseeni jõuab. Mudeli rõhuasetus ja üldine eesmärk on kliendi jõustamine, kliendi enda poolt valitud ja väärtustatud tulemuseni viivate tegevuste toetamine. Mudeli kolm peamist küsimust on:

1. Milline on olukord praegu?
2. Milline on soovitud olukord?
3. Kuidas soovitud olukord saavutada?

Graafiliselt esitatud Egani mudelis (Lisa 2) on probleemilahenduse protsessi etapid kujutatud koos abistavate küsimustega, mida kliendi käest küsida, et etapi teema kohta infot omandada ja kliendi teadlikkust tõsta.



Nõustamisprotsessi I etapp

I etapis uuritakse probleemset situatsiooni ja analüüsitakse selle erinevaid külgi. Kliendil ei ole võimalik alustada probleemi lahendamist ilma seda mõistmata. Esmane probleemi selgitamine toimub selles etapis. Nõustaja loob soodsa pinnase edukaks, soojaks suhteks, mis võimaldab kliendil uurida oma probleemi iseenda kontekstist lähtuvalt. Koos nõustajaga suunatakse fookus ühele konkreetsele osale probleemist. I etapp võib võtta aega 5 minutist kuni mitme sessioonini.

Nõustamine algab **kontakti loomisest**, milleks on oluline positiivne hoiak teise inimese või kliendi suhtes. Igas kultuuris on väljakujunenud oma rituaalid, millega suhtlemist alustatakse ja lõpetatakse. Tervitusrituaalid nagu "Tere, tore sind näha!" või "Kuidas läheb?" ja lahkumisrituaalid nagu "Nägemist!" ja "Kõike head!" annavad märku sõbralikust suhtumisest. Kliendiga suheldes on oluline ka see, kas klient usaldab nõustajat või mitte. Selle nimel, et klient usaldaks, on vaja tööd teha. Kuna veebipõhisel nõustamisel ei ole võimalik kasutada mitteverbaalset suhtlemist, siis tuleks psühholoogilise kontakti saavutamiseks kasutada empaatilist keelt ja tooni. Väga oluline on meeles pidada, et sünkroonse veebipõhise nõustamise puhul väljendub näiteks näoilme teie toonis (naeratus suul on kuulamisel tajutav).

Esialgu võivad kliendid uurida kaudselt andmeid nõustaja kompetentsuse kohta, eeskätt netist, aga ka kaaslaste käest ning otse nõustajat küsitledes. *Näiteks selline juhtum, kus keskealine ema küsib noorelt nõustajalt, kas ta on abielus. On üsna tavaline, et algaja nõustaja, kelle eneseteadlikkus ei ole piisavalt arenenud, vastab sellele küsimusele kaitsepositsioonilt: "Me ei ole siin, et minust rääkida, vaid selleks, et teie probleemiga tegeleda." või vastata nii: „Mul ei ole lapsi, aga olen põhjalikult õppinud pereprobleemidega töötamist ja laste arengut." Mõlemad neist vastustest võivad takistada kontakti teket kliendiga. Vastus, mis hõlmab ka kliendi tunnete väljendamist oleks järgmine: „Kas ma saan õigesti aru, et muretsete, kas ma suudan mõista teie olukorda? Et kas ma saan aru, mida tähendab kolme lapse kasvatamine? Ma olen ise samuti selle peale mõelnud. Selleks, et ma suudaksin teid aidata, pean ma teie olukorda mõistma. Kas te räägiksite mulle palun oma elust?"* Loomulikult peab vastus olema siiras. Ei saa kasutada mingit etteantud malli, kuid tuleb tähelepanu pöörata kliendi hirmudele.

Kliendiga tutvumise ja kontakti loomise juurde kuulub **nõustaja enesetutvustamine**, oma kvalifikatsiooni ja nõustamisprotsessi kohta info jagamine. Inimesed tulevad nõustamisele erinevate ootustega. Nad võivad tulla ootustega, et neile seletatakse kiiresti lahti keerukad probleemid, jagatakse nõuandeid, lohutatakse, antakse rohtu, õpetatakse, või et nõustaja võtab endale toimuva suhtes vastutuse. On väga oluline teavitada klienti lihtsalt ja lühidalt nõustamise struktuurist (sh seansi pikkus ja tervikliku nõustamise ligikaudne kestvus). Siinkohal võiks väljendada vastastikuseid ootusi koostööle ja saavutada nende osas kokkulepped. Kinnitada tuleb nõustaja konfidentsiaalsust.

Klienti ei saa aidata enne, kui ta on oma probleemi erinevates tahkudes selgusele jõudnud. Enamik inimesi tegeleb oma probleemidega ise või lähedaste abil ning nad tulevad nendega toime rohkem või vähem efektiivselt. Need inimesed, kes tunnevad, et nad ei tule toime oma probleemiga või ei suuda ennast lähedastele avada või lähedased ei oska aidata, nemad pöörduvad enamasti abi saamiseks nõustaja poole.

Enamasti pöörduetakse järgmistel põhjustel:



1. Kui probleem on piisavalt tõsine või piisavalt häiriv.
2. Kui inimene usub, et see, kelle poole ta pöördub, suudab teda tegelikult ka aidata.

On ka kliente, kes ei pöördu vabatahtlikult, vaid saadetakse kellegi poolt. Vahel ei pruugi klient ise aru saadagi, et ta on ohtlik endale või teistele. Sellisel puhul on esmaseks sammuks kliendile selgitada, millised on tema käitumise tagajärjed. Samuti on selliseid kliente, kes saavad aru küll, et nad kahjustavad oma käitumisega ennast või teisi, kuid ei hooli sellest. Sellisel juhul saab peamiseks vaatlusaluseks probleemiks nende mittehoolimine. Kliendid, keda on saadetud sunniviisiliselt abistaja juurde, on enamasti abi suhtes resistentsed.

Info valdkonnad probleemi kaardistamiseks:

Aasta	Vanus	Perekond	Kool	Tervis	Sõbrad	Huvialad	Muu
Olulise sündmuse aasta		Sünnid, surmad, lahutused, abiellumised					

Iga etapi juures peaks keskmes olema vastava **etapi eesmärk** või eesmärgid. Oskused ja tehnikad on viisid, kuidas neid eesmärgi saavutada. Nagu öeldud on esimese etapi eesmärk esialgne probleemi selgitamine. Nõustaja oskused ja tehnikad ongi vajalikud selleks, et saavutada seatud eesmärgi. Oluline on ka see, et eesmärki peab meeles pidama nii abistaja kui ka klient. Vastasel juhul võib juhtuda, et abistaja rolli tähtsustatakse üle. Sellisel juhul võivad oskused, tehnikad ja isegi suhe iseenesest muutuda eesmärgiks omaette.

Hea ja toetava suhte kujundamine on väga oluline, kuid mitte peamine esimese etapi eesmärk.

Hea suhe on üks peamisi viise, kuidas aidata kliendil oma eesmärgi saavutada ja toetada motivatsiooni pingutamiseks ja nende poole liikumiseks. Hea, töötav suhe aitab lõppeesmärgile olulisel määral kaasa. Seetõttu kujundavad nõustajad erinevate klientidega erinevad suhted. Kuigi kõik suhted peavad põhinema lugupidamisel, ei oma kõik suhted samal määral soojust. Mõni klient eelistab ja teda aitab paremini lähedasem suhe, kuid teisele kliendile ei pruugi see meeldida ning tema eelistab distantsti. Klienti kuulates on oluline tähelepanelikult kuulata ka seda, milline suhe antud kliendile kõige enam võiks sobida, et ennast kliendile häälestada.

Nõustaja põhioskused I etapis

1. TÄHELEPANELIK SUHTUMINE – klient peab tunnetama, et nõustaja süveneb tema probleemi ja on tema jaoks olemas. Videopildiga veebipõhise nõustamise puhul tähendab see näiteks silmside loomist ja kasutamist. Asünkroonse või ilma videota nõustamise korral häirivatest kõrvalmõjudest hoidumist nagu näiteks parasiitsõnade kasutamine, sisutühjade lausete kirjutamine, närviline pastaka või sõrmedega toksimine (audio-võimalusega nõustamise puhul). Selliseid liigutusi teeb inimene siis, kui ta tunneb ennast suhtlemisel ebamugavalt. Ebamugavus võib olla tingitud psühholoogilise kontakti puudumisest või millestki sellisest, mida suhtlemispartner ütles ja millega nõus ei olda. Siin ei ole vahet, kas suheldakse ühe või mitme inimesega. Ebamugavus võib endast kujutada ka hirmu, ärevust, kohmetust, mittetoimetulemise tunnet jne. See väljendub tavaliselt kätega tehtavates liigutustes, kus suhtleja puudutab ennast või erinevaid esemeid. Enese puudutamine tähendab nii



sügamist, kohendamist (prille, riideid) kui ka näppimist (kõrva, nina, riideid) või puhastamist. Taolised ärevusilmingud ja liigutused on sünkroonse, audio- ja/või videonõustamise korral hästi tunnetatavad.

2. AKTIIVNE KUULAMINE, mille kaudu paneb nõustaja ennast tähelepaneliku kuulaja rolli. Aktiivne kuulamine tähendab kuulata mõlemat, nii kliendi verbaalset kui ka mitteverbaalset sõnumit, ükskõik kui segane see sõnum siis ka ei oleks. See tähendab ka nende sõnumite kuulamist, mida edastavad kliendi hääletoon, vaikus, pausid, žestid, miimika, kehaasend või hoiak ja muu sarnane. Aktiivne kuulamine tähendab, et abistaja küsib pidevalt endalt, et mis on selle tuum, mida klient edastab? Mida klient räägib oma kogemustest? Kuidas kirjeldab ja mida edastab klient oma käitumisviiside kohta? Mida klient edastab oma tunnete kohta?

Aktiivne kuulamine hõlmab kolme tegevust:

1. SAMM: kutsumine ehk interaktsiooniks valmisoleku näitamine. Sünkroonsel ja videopildiga nõustamisel saab seda teha kehakeele, näoilme ja kõne abil. Suhtlema saab klienti kutsuda ka lihtsalt küsides selle kohta, mis juhtus või küsida *"Kust see probleem alguse sai?"*. Siiski ei ole alati vaja konkreetseid küsimusi esitada. Paljud kliendid alustavad rääkimist kohe, kui nõustaja on neile andnud oma kirjaga vm moel märku sellest, et ta on neid valmis kuulama.

2. SAMM: kuulamine ja keskendumine. Kui klient hakkab oma lugu kirjutama või rääkima, siis peab olema tähelepanelik ja süvenema. Kliendi loosse tähelepanelik suhtumine mõjutab seda, milline saab olema nõustaja suhe kliendiga ja millisel määral klient ennast avab.

3. SAMM: reflekteerimine ehk peegeldamine. Aeg-ajalt, kui klient teeb kõnes pausi või väljendab kirjas midagi olulist, on vajalik tema mõtete ümbersõnastamine. Näiteks võib klient öelda: *"Minu ülemuse käitumine on tõeliselt frustreeriv. Ta ütleb, et on vaja rohkem ja rohkem tulemusi, aga siis tuleb minu juurde ja istub seal ning raiskab oma tühja jutuga minu aega tundide kaupa!"* Aktiivse kuulamise vastusena võiks olla: *"Sa oled ülemusega rahulolematu kuna ta nõuab sinult aina rohkem tööd, kuid samal ajal takistab sind efektiivsemalt töötamast."* Või näiteks kui klient ütleb: *"Seitsmeaastasest peale olen ma ennast tundnud paksu ja koledana."*, võiks aktiivse kuulamise vastuseks olla näiteks: *"Oma lapsepõlvest peale oled sa tundnud end ülekaalulise ja mitteatraktiivsena."* Võrdse ja samasisulise sõnumi edastamisega näitab nõustaja empaatilist suhtumist klienti.

Lihtsa ümbersõnastamise kasutamine annab kliendile sõnumi, et teda kuulatakse. Kliendile võib tagasi peegeldada kogu tema räägitud jutu kasutades **kokkuvõtlikku ümbersõnastamist** ja on võimalik valida ka kliendi räägitust vaid üks või mitu osa ja neid ümber sõnastada. **Osaline ümbersõnastamine** tehakse tavaliselt siis, kui soovitakse suhtlemispartneri jutt suunata mõnele konkreetsele tema väljendatud teemale, sõnadele jne. Sellega juhitakse vestlus kindlasse suunda. Ümbersõnastamise alguses võiks kasutada järgnevaid väljendeid: sa ütlesid, et...; enne sa märkisid...; enne sa rääkisid sellest, et...; ma sain sinu jutust nii aru, et...; kui ma sinust õigesti aru sain, siis...; paranda mind, kui ma eksin, ma sain aru, et...jne.

Oluline on ümbersõnastamise juures jälgida, et oma sõnade kasutamise juures kliendi jutu mõte ei saaks moonutatud. Et aga teise tunnet ümber sõnastada, selleks peab seda enne tajuma. Tunnete ümbersõnastamisel tuleb lähtuda teatud printsiipidest, millest olulisim on järgmine: **tuleb silmas pidada, et kui klient väljendab tugevat emotsiooni, siis tuleks ümbersõnastamisel tagasi**



peegeldada just emotsiooni, mitte aga sõnu. Seda seepärast, et tugevate emotsioonide mõjul on inimese eneseväljendus sageli kas ebaadekvaatne (viha puhul öeldakse asju, mida pärast kahetsetakse) või laialivalguv.

Väljaütlemata sõnumite ümbersõnastamine tähendab verbaalselt väljendamata, kuid ilmsete tunnete ümbersõnastamist. Näiteks, kui klient on vaikne, tuleb sessioonile kurva näoga või rusutud moega, saab öelda: "Sul on täna kurb meel", "Sa tundud murelik", "Ma näen, et sul on paha olla". Kui suhtlemispartner läks teie jutu peale süngeks saab öelda: "Ma näen, et sulle ei meeldi see, mida ma ütlesin", "Ma saan aru, et minu jutt on sind kuidagi pahandanud.", "Ma näen, et nüüd sa oled minu peale pahane".

Aktiivne kuulamine on kõige tõhusam siis, kui on täpselt kuuldud, mida klient väljendab. Kuid ka siis, kui päris täpselt ei ole kuuldud, võib ümbersõnastamine osutuda kasulikuks, kuna see annab kliendile võimaluse parandada sõnumit. Samas, kui nõustaja proovib ümber sõnastada ja ei ole midagi kuulnud õigesti, siis võib see tekitada olulise suhtlemistõkke. Ümbersõnastamisel tuleks vältida vöörsõnu.

Allpool on toodud tavapärased vead, mida algajad nõustajad teevad seoses aktiivse kuulamisega.

1. Kasutatakse nii palju kliendi sõnu, et ümbersõnastamine on sama nagu kopeerimine.
2. Korduvalt kasutatakse sama sissejuhatavat fraasi nagu näiteks: "Ma sain aru, et sa ütlesid..." või "Mulle tundub, et...".
3. Proovitakse olla vaimukas, sügavamõtteline ja interpreteeriv ehk mängitakse psühhoanalüütikut. See edastab kliendile sõnumi sellest, et nõustaja kuulab rohkem enda mõtteid ja spekulatsioone kui kliendi sõnumit.
4. Vastatakse ainult faktidele ja mõtetele või ainult tunnetele ja emotsioonidele selle asemel, et kuulata kogu ulatuses kliendi sõnumit.
5. Katkestatakse klienti korduvalt, et rakendada ümbersõnastamist.
6. Aktiivse kuulamise tehnikat kasutatakse iga väiksema fraasi või lause järgi või iga väikseima pausi puhul.

Egan (1998) on välja pakkunud lihtsa raamistiku, kuidas kuulata klienti ja kuuldud infot organiseerida ja mõista. Tema kohaselt räägivad kliendid peamiselt lähtuvalt kolmest teemagrupid:



KOGEMUSLIK

- Mis temaga juhtub. Kui klient räägib vallandamisest, siis räägib ta oma probleemsest situatsioonist kui kogemusest.

KÄITUMUSLIK

- Mida ta teeb või mis tal ei õnnestu. Kui klient räägib, et ta on seksuaalses vahekorras alaealiste poistega, siis räägib ta oma probleemsest käitumisviisist.

AFEKTIIVNE

- Tunded ja emotsioonid, mis tulenevad või on seotud probleemse situatsiooni kas kogemusliku või käitumusliku poolega. Kui klient räägib sellest, kuidas ta ägestub iga kord, kui ta räägib oma naisega finantsolukorrast peres, siis räägib ta oma afektiivsest poolest, mis on seotud probleemse situatsiooniga.

Näiteks klient räägib: "Mul oli täna vist üks mu hullemaid päevi. Päeva lõpus sain ülemuse käest peapesu, et ma ei olnud oma tööd ära teinud (kogemus). Ma kaotasin kontrolli (emotsioon) ja karjusin talle vastu (käitumine). Ta ärritus veelgi enam (emotsioon) ja vallandas mu (kogemus). Ja nüüd ma tunnen ennast kohutavalt (emotsioon) ning proovin selgitada, kas tal oli õigus mind vallandada (käitumine).

Probleemsituatsioon saab inimese ja nõustaja jaoks selgemaks, kui seda püütakse näha konkreetsete kogemuste, käitumise ja emotsioonide taustal.

3. SELGITAMINE on viis, kuidas me võime aidata kliendil oma probleeme täpsemini ja konkreetsemalt sõnastada. Näiteks, kui klient väljendab, et tal on probleeme suhtlemisel oma mehega, siis võib nõustaja esmalt väljendada empaatiat ja seejärel püüda natuke pinda sondeerida öeldes näiteks: "Ma ei ole päris kindel, millised need probleemid täpsemalt on, mis sind häirivad seoses sinu mehega." Selline tehnika julgustab klienti probleemi rääkima konkreetsemal ja täpsemal viisil. Arukas ja läbimõeldud empaatia ja selgitamise kooskasutamine abistab klientidel oma probleemidest, kogemustest, tunnetest ja käitumisest seoses teatud situatsioonidega. See tähendabki probleemi selgitamist. Loomulikult peab erinevate klientidega suheldes kasutama erinevas koguses empaatiat ja uurimist või sondeerimist.

4. NÕUSTAMISE PÕHIOSKUSED nagu konfidentsiaalsuse säilitamine, mis on olulisim kõigist, aga ka austus, neutraalsus ja eelarvamustevaba positiivne hoiak. Austus kliendi vastu ei tohi olla ainult hoiak, vaid seda peab kliendile ka näitama selleks, et see lisaks positiivset mõju suhtele. Sünkroonse suhtlemise korral on oluline väljendada kinnitust kohaloleku kohta. Kui klient tunneb ennast üksijäetuna, suureneb ka tema ärevus. Võib kasutada näiteks väljendit „hmm..“ või „kuulan“, „olen siin“, jne. Suhtlemisel tuleb leida asendusväljendid näost-näku suhtlemisel loomulikele kuulamise kinnitustele.



Näide 2. Verbaalse suhtlemise kirjalik väljendus asünkroonse nõustamise puhul

Tere...

Tunnen, et mul on palju öelda, nii et kui kiri saab liiga pikk, siis anna palun mulle teada ja ma kirjutan järgmisel korral lühemalt.

Olen raskustes oma rahaliste kohustustega ja olen võlgades, sest olen kasutanud ära kogu oma krediitkaartide limiidid ja laenu, mille võtsin uue auto ostmiseks. Tunnen, et see olukord hakkab mulle juba tervise peale, sest muretsen oma asjade pärast pidevalt. Iga kuu on suur äng, kuidas saan oma arved makstud. Ma ei ole oma naisega sellest veel rääkinud, sest tema on rahaga väga kokkuhoidlik ja planeerib kulutusi alati ette. Ta ei kasutaks kunagi oma krediitlimiiti ilma tagatiseta ning ei võtaks laenu vaid koguks raha ja siis ostaks vajaliku asja. Tunnen, et ta ei mõistaks mind ja see teeks minu jaoks olukorra veelgi stressirohkemaks. Ma ei ole kunagi rahaga hästi osanud ümber käia, aga praegu on asi täiesti kontrolli alt väljas. Ma vajan abi, et otsustada, kuidas peaks edasi minema ja kuidas muuta seda olukorda, millesse olen sattunud. Nii ei saa edasi minna, sest siis kaotan oma kodu ja oma naise.....

Eelnevas näites on toodud täpne kirjeldus olukorra kohta. Avatervitus on mitteametlik ja vaba, aga kirja üldine toon väljendab kriisisituatsiooni. Tegemist on olukorraga, mis samamoodi jätkamisel mõjutab kliendi elu ja rahulolu väga olulisel määral.

Kliendi tegevused I etapis

Nõustaja abiga uurib klient oma probleeme ja raskust tekitavaid situatsioone, seda võimalikult täpselt ja konkreetset. Sellest ei ole abi, kui probleemsed situatsioonid kliendi elus saavad selgeks ainult nõustajale, kuid mitte kliendile. Ideaalses nõustamissuhtes ei ole nõustamine midagi sellist, mida tehakse kliendi jaoks vaid midagi sellist, mida tehakse koos kliendiga. Siin muutub oluliseks ka kliendi enda vastutus selle eest, mida ta teeb nii nõustamissuhtes, kui ka väljaspool seda. See tähendab, et klient peaks omama võimalikult palju kontrolli selle üle, kuidas ja kuhu nõustamissuhe liigub. Kliente on erinevaid ja mõned vajavad rohkem direktiivsemat suhtumist kui teised.

Esimeses etapis on oluline mõista probleemi kliendi seisukohast lähtudes. Kliendi vaatenurk võib vajada laiendamist, kuid tema vaatenurk on põhilisim alguspunkt.

Nõustamisprotsessi II etapp

Teine etapp on suunatud eesmärkide seadmisele. Eesmärkide seadmine põhineb dünaamilisel mõistmisel. Kolm olulisemat mõjutegurit II etapis on:

1. aidata kliendil kujundada arusaam eelneva etapi informatsiooni põhjal, et klient võiks näha oma probleemi laiemalt. Info vaatlemine käitumismustrite kaudu võimaldab kliendil otsustada, mida ette võtta probleemse situatsiooniga;
2. enamasti on kliendi taju probleemi suhtes kitsenenud ja ebaselge. Kliendil aidatakse näha ennast ja situatsiooni uues valguses. Nõustaja ja klient panevad põhirõhu selle otsingutele, mis võiks aidata kliendil paremini hakkama saada;



3. abistaja aitab kliendil määratleda eesmärgid, see tähendab viisid, kuidas toime tulla probleemse situatsiooniga. Eesmärkide seadmine baseerub kliendipoolsel selginenud probleemi mõistmisel.

Nõustaja põhioskused II etapis

Esiteks vajab nõustaja kõiki I etapi oskusi, kuna jätkuvalt vajab klient mõistmist ja abi probleemse situatsiooni lahtiharutamisel. Teiseks vajab nõustaja kolme järgnevat oskuste gruppi:

1. INFO INTEGRERIMISE OSKUS. Abistaja peab oskama analüüsida kliendilt saadud infot, et välja selgitada käitumismustrid, mis on seotud probleemse situatsiooniga.

2. TEADLIKKUS VASTUOLUDEST, EBATÄPSUSTEST JA EBAKÕLADEST NING VAIDLUSTAMISE OSKUS.

Need oskused võimaldavad nõustajal aidata kliendi jaoks leida uusi, eelnenust objektiivsemaid ja kasulikumaid vaatenurki probleemsele situatsioonile. Alljärgnevalt on toodud viis olulisimat vaidlustamise oskust:

- 1) **Informatsiooni jagamine.** Vahel võivad kliendid probleemi vaadelda ühekülgsest seetõttu, et neil puudub teatud informatsioon. Sellisel juhul saab nõustaja klienti aidata informatsiooni jagamisega, et klient näeks probleemi uuest vaatenurgast lähtuvalt.
- 2) **Sõnastamata mõjutegurite empaatiline avalikustamine.** Selle oskuse kasutamise käigus annavad abistajad kliendile teada oma mõistvast suhtumisest asjadesse, mida klient ei ole veel sõnastanud. Sageli annab klient erinevatest asjaoludest teada ainult vihjamisi, mingite teatud vihjete kaudu ja/või mitteverbaalselt. Võimalikku mõjutegurit sõnadesse pannes ei mõtle nõustaja midagi välja vaid kasutab kliendilt saadud infot intuiitselt.
- 3) **Konfrontatsioon (vastandumine).** Iga nõustaja peab aeg-ajalt vastanduma kliendi arvamuste, hoiakute või käitumisviisidega. Möödapääsmatu on vastandumine juhtumitel, kui klient hakkab nõustaja vastu kasutama mingisuguseid trikke, hämamisi, mängu, ilmnevad olulised vastuolud tema jutus. Kasutades konfrontatsiooni näitab nõustaja, et ta ei nõustu sellega, et klient väldib endale oluliste probleemidega tegelemist, püüab kõike mänguks ja naljaks muuta jne.

Peamised konfrontatsiooni juhtumid:

- Nõustaja viib kliendi tähelepanu vastuoludele tema sõnade ja tunnete, kavatsuste ja tegeliku käitumise, erinevate käitumisviiside vahel jne. Sageli tulevad vastuolu ilmingud esile lausetes, kus on „aga“ ja „kuid“ (*"Tunnen ennast üksildasena, kuid küllap ma saan hakkama"*). Sellisel viisil juhitakse ka klient mõistma endaga seotud vastuolusid.
- Kliendi ettekujutustele vastandatakse reaalne olukord. Näiteks sellise juhtumi korral (Kidron 2003):

Kolmekümnendais eluaastais Heli töötas maakonnalinna müüjana. Ta pöördus nõustaja poole seetõttu, et väitis end kannatavat ebamääraste hirmu- ja ärevushoogude all. Jutuajamise algul selgitas Heli, et tema olmega on kõik korras, mitmed ise lahutanud sõbratarid tegelikult kadestavad teda õnneliku abielu ja väga esindusliku kena välimusega mehe pärast. Perekonna majanduslik olukord ei ole laita, abikaasa on kohaliku väikefirma omanik, naisel endal uus Ford Fiesta, lapsed õpivad muusikakoolis, paari kuu eest veetsid nad puhkuse Tais, juba mõnda aega plaanivad



nad abikaasaga oma eramule juurdeehitust jne. Nõustamise käigus hakkas ilmnema aga üha uusi seiku, mida Heli ei osanud algul kuidagi oma paanikahoogudega seostada. Nii selgus, et Helil on väga halb vahekord ämmaga, et ühel lastest on olnud korduvaid probleeme narkootikumidega, et nende pere peab veel 15 aastat tasuma suurt majaehitamise võlga. Et Helit painab aina enam mõte sellest, et ta töötab niru palgaga ja ilma pisimategi väljavaadeteta isiklikule karjäärile, et abikaasa on hakanud kahtlaselt sageli hilisõhtul koju saabuma jne. Toodud tõsiasiadega vastandumine muutis oluliselt Heli ettekujutust sellest, et tal on kodus ja peresuhetes kõik korras.

Kliendi tähelepanu pööratakse sellele, et ta väldib teatud probleemide käsitlemist. Näiteks võib pöörduda kliendi poole järgnevalt: "Ütlesite, et teil on suuri probleeme abikaasaga, kuid ei ole seniajani nendest juttu teinud.", "Mulle tundub, et väldite rääkimist oma suhetest lastega. On see nii?"

Vastandumist ei tohiks kasutada kliendi karistamisena või kättemaksuna. Samuti ei tohiks vastandumisega taotleda kliendi psüühiliste kaitsemehhanismide iga hinna eest lõhkumist. Küll aga võib vastandumine aidata kliendil endal mõista, kuidas ta kaitseb ennast reaalsuse eest. Nõustamisel peab enne kliendi kaitsemehhanismide lõhkumist endalt küsima:

- Millisel määral teenivad kaitsemehhanismid tema igapäevaelus kohanemise huve?
- Mis juhtuks, kui kaitsemehhanismid kõrvaldada?
- Kui kaua neid mehhanisme on kasutatud?
- Millistel motiividel kaitsevõtteid kasutatakse?

Vastandumist ei tohi kasutada nõustaja enda egovajaduste rahuldamiseks, üleoleku näitamiseks, läbinägeva pilgu demonstreerimiseks. Konfrontatsioonis peaks kategoorilistele väidetele eelistama ütlusi nagu "mulle tundub, et...", "püüdke palun selgitada...", "kui ma ei eksi, siis...". Need näitavad nõustaja väidete oletuslikku iseloomu ja pehmendavad vastanduse tooni. Konfrontatsioon on ka kliendi jutu katkestamine, mis on vajalik juhul, kui klient räägib lõputult ja kordab ennast sisuliselt pidevalt, rääkides ühest ja samast asjast. Samas on tegemist konfrontatsiooniga ka siis, kui klient libiseb ühelt probleemilt teisele, jättes olulised asjad lahti mõtestamata. Sellisel juhul võiks nõustaja näiteks öelda: "See teema on huvitav, kuid äkki vaataksime lähemalt seda teist teemat. Nagu te ütlesite ...jne".

Tavapärasemad uskumused, mis takistavad toimetulekut ja millega tuleks vastanduda:

- **Teistele meeldimine ja armastatud olemine.** Ma pean alati minule olulistele inimestele meeldima ja teiste poolt heakskiidu saama.
- **Kompetentsus.** Ma pean alati ükskõik millises situatsioonis väljendama kompetentsust ja pean olema andekas ning kompetentne mingil alal, mis on elus oluline.
- **Täiuslikkus.** Ma pean alati oma tahtmist saama ja minu plaanid peavad alati õnnestuma.
- **Haiget saamine.** Inimesed, kes teevad ükskõik mida valesti ja eriti need, kes teevad mulle haiget, peavad alati saama süüdistatud ja karistatud.



- **Ohus olemine.** Kui ükskõik mis või milline situatsioon on ükskõik millisel moel ohtlik, siis pean ma alati sellele tähelepanu pöörama.
- **Probleemitu olek.** Asjad ei peaks elus valesti minema. Ja kui lähevad, siis peab olema igale probleemile lihtne ja kerge lahendus.
- **Ohvriks olemine.** Teised inimesed ja välispidised jõud on vastutavad minu õnnetuste eest, seega ei saa oodata, et ma kontrolliks oma tundeid.
- **Vältimine.** On lihtsam vältida eluraskusi, kui arendada enesedistsipliini. Endale nõudmiste esitamine ei peaks olema vajalik.
- **Minevikutüüria.** Mida ma tegin ja eriti see, mis minuga minevikus on juhtunud, põhjustab minu käitumise ja tunded praegu.
- **Passiivsus.** Ma võin olla õnnelik vältides ja olles passiivne ja lihtsalt tundes endast rõõmu.
- **Katastroofiootus.** Kui ükskõik milline minu elu eelmistest printsiipidest saab rikutud, on see õudne, hirmus ja katastroofiline.

- 4) **Abistaja eneseavamine.** Tundlikul eneseavamisel on teatud eelised ning see abistab nõustaja-kliendi suhet. Siiski peab sellega ettevaatlik olema, et mitte kliendile oma probleeme peale suruda ning sellega veel ühte koormat lisada.
- 5) **Vahetu suhtlemine,** mille kasutamine tähendab, et abistaja on valmis vaatlema ka oma suhet kliendiga, vaatlema siin ja praegu kliendi-abistaja interaktsiooni. Vahetu suhtlemine on kasulik, kuna aitab kliendil paremini mõista iseennast, interpersonaalseid omadusi ja tema koostöö kvaliteeti abistamissuhtes.

Vahetu suhtlemise oskused on kõige kasulikumad järgmistes situatsioonides:

- Kui sessioon on suunatu ja kaootiline ning tundub, et mingeid edusamme ei tehta. *"Mulle tundub, et oleme kaotanud suuna. Võib olla oleks hea, kui hetkeks peatuksime ja vaatame, et mida teeme õigesti ja mis läheb valesti."*
- Kui eksisteerib pinget kliendi ja nõustaja vahel. *"Mulle tundub, et me käime üksteisele närvidele. Me võiksime sellest rääkida ja olukorda arutada."*
- Kui probleemiks on usaldus. *"Ma näen, et sa kahtled ja ma ei ole kindel, kas põhjus on seotud minuga või mitte. Sul võib olla jätkuvalt raske mind usaldada."*
- Kui kliendi ja nõustaja vahel on sotsiaalne distants – sotsiaalse klassi või inimestega suhtlemise stiili mõttes. *"Olen tajunud mõningaid vihjeid selle kohta, et sind häirib, et ma ei oska hästi vene keelt."*
- Kui sõltumine häirib abistamisprotsessi. *"Mulle tundub, et sa oled nõus probleeme arutama ainult siis, kui mina sulle selleks loa annan. Kas tundub, et ma olen võtnud ise loaandja rolli."*
- Kui vastastikune sõltuvus takistab abistamissuhet. *"Tundub, et see sessioon muutub võitluseks sinu ja minu vahel. Ja kui ma ei eksi, siis mõlemad meist proovivad võita."*
- Kui meeldivus viib tähelepanu mujale. Meeldivus või atraktiivsus võib olla mõlema, nii nõustaja kui ka kliendi-poolne. *"Ma arvan, et me oleme üksteisele kohe algusest peale meeldinud. Nüüd ma mõtlen, et kas see mitte ei saa saatuslikuks tehtavale tööle."*



Vastuolude, ebatäpsuste ja ebakõlade väljatoomine nõuab kliendilt enamasti rohkem tööd, kui I etapis toimuvad tegevused. Seega peaks neid oskusi kasutama ettevaatlikumalt.

3. EESMÄRGI SEADMISEGA SEOTUD OSKUSED. Eesmärk kirjeldab seda, mida klient otsustab ette võtta seoses probleemsituatsiooniga. Nagu eelnevalt öeldud, on eesmärgi seadmine kogu nõustamisprotsessi keskmeks. Peamine oskus siin on kujundamine, mis tähendab kliendi ebakonkreetsete mõtete ja väljaütlemiste kujundamist konkreetsemateks ja täpsemateks. Näiteks kujundada lause *"Ma pean selle asjaga midagi ette võtma"* konkreetseteks tegevusteks, mis on täpselt formuleeritavad ja mida saab mõõta.

Nõustaja küsimused endale oma kliendis paremini orienteerumiseks (Corey ja Adleri järgi):

- Mida klient kurdab?
- Milles ta ise näeb oma sümptomite põhjuseid?
- Millised on minu esmased oletused tema probleemide tekkimise kohta?
- Millised on kliendi tõrjutud, varjatud probleemid?
- Milliseks võib hinnata kliendi valmidust oma varjatud probleeme teadvustada?
- Missugused on kliendi tugevad ja nõrgad küljed?
- Kui suured on kliendi sisemised jõuvarud tervendavate muudatuste algatamiseks?
- Kas tegemist on kliendi püsiprobleemi või hiljuti esilekerkinud kriisiga?
- Mida klient ootab nõustajalt?
- Kuidas on kliendi elumured ja probleemid seotud tema pere- ja töösuhetega?
- Millised lapsepõlvkogemused ja minevikusündmused aitavad kaasa kliendi probleemide tekkes?
- Millised olid kliendi elu otsustavad pöördepunktid?
- Juhtumid, kus klient on ületanud edukalt kriise ja raskusi?
- Juhtumid, kus klient on jäänud kriisidele ja eluraskustele alla?
- Millised on tema varasema elu head ja halvad valikud?
- Kelle toetusega võiks klient arvestada?
- Kas klient on rahul oma positsiooni ja rolliga perekonnas?
- Millisel viisil võiks tema arvates oma rolli perekonnas muuta parema positsiooni saavutamiseks?
- Kui hästi või halvasti tundis klient ennast lasteaias, põhi- ja keskkoolis?
- Kas kliendil on olnud raskusi enesedistsipliiniga?
- Millised on kliendi varased seksuaalsed kogemused?
- Millele peaksin järgmistel kohtumistel põhitähelepanu pöörama?
- Millistes küsimustes peaksin suurema selguse saamiseks konsulteerima kolleegidega või lugema kirjandust?

Kliendi tegevused II etapis

Teises etapis kliendid enamasti töötavad kaasa abistamisprotsessile erineval moel. Nad kuulavad ilma kaitsemehhanisme kasutamata ja ennast õigustamata. Nõustaja saab aidata kliendil omandada oskusi kuulamiseks iseennast ja oma sotsiaalset võrgustikku ilma kaitsepositsiooni võtmata, hoolikamalt ja täpsemini. Kuna iseennast ja oma sotsiaalset keskkonda on keerukas objektiivselt kuulata ja hinnata, siis vajavad kliendid nõustaja tuge. Klienti ei abista teoreetiline või abstraktne



teadmine endast ja oma probleemsituatsioonist. Muutuseks ja motivatsiooniks on vajalik dünaamiline arusaam. See on sügavam sisemine mõistmine oma käitumise mõjust iseendale ja ümbritsevale sotsiaalsele keskkonnale.

Tähelepanu all on asjaolud, mis võiksid soodustada edaspidist toimetulekut, milliseid tugevusi ja ressursse klient saaks kasutada. Nõustaja ei tohi eesmäärke seada kliendi eest vaid peab klienti toetama, kuna eesmärgid ei tohi põhineda nõustaja väärtushinnangutel, vaid ikkagi kliendi omadel. Klienti ei tohi tagant kiirustada, kuna see võib piduri peale panna kogu abistamisprotsessile. II etapp on edukas ainult siis, kui viiakse lõpule probleem või probleemses situatsioonis selgusele jõudmine. I etapis kogutakse infot ja tuuakse selgus probleemsesse situatsiooni, II etapi esimeses pooles proovitakse leida uued perspektiivid ja vaatenurgad probleemile. Kui see on hästi läbitud, siis saab hakata eesmäärke seadma. Ideaalsituatsioonis hakkab klient II etapi edenedes nägema selgemini oma tegutsemise vajadust. Klient võib karta muutust ja kahelda oma ressursside piisavuses. Nende hirmude ja kahtlustega tuleb tegeleda. Oluline on olla teadlik kliendi võimekusest ja ressurssidest, et neid mitte üle hinnata.

Nõustamisprotsessi III etapp

Nõustamine ei tähenda ainult rääkimist ja planeerimist. Klient peab ikkagi mingil hetkel ka tegutsema vastavalt planeeritule, kui ta soovib oma rahulolu suurendada. Tegutsemiskavatsusega ja plaaniga lõppeb II etapp. Arusaam sellest, kuidas eesmäärke saavutada ja mida täpsemalt ette võtta ning siis vastavalt tegutseda on kolmanda etapi töö.

Nõustaja põhioskused III etapis

Oskused eelnevatest etappidest on vajalikud ka siin, kuna probleemides selgusele jõudmine on pidev töö. Samuti peab jätkuma mõistev suhtumine ja vastuoludele viitamine ning seeläbi väljakutsete esitamine tõhusamaks tööks. III etapi spetsiifilised oskused võib jagada kolme ossa: tegevusplaani arendamise oskused, elluviimise-tegutsemise oskused ja hindamisoskused.

1. TEGEVUSPLAANI ARENDAMISE OSKUS. See tähendab probleemi lahendamiseks valitud vahendite arendamise oskusi. Täieliku tegevusplaani või programmi väljaarendamine nõuab kahte erinevat liiki oskust. Esiteks peab oskama **aidata kliendil välja selgitada tegevuskava kõik võimalused**. Kusjuures peab meele hoidma, et eesmärk on lõppsaavutus, kuid tegevuskava on vahend, astmeline protsess, mille kaudu eesmärk saavutatakse. Kui on rohkem kui üks eesmärk, siis igal eesmärgil on oma tegevuskava. Keerukamate tegevusplaanide korral on mõttekas jagada üks suur eesmärk alaeesmärkideks, millest igaühel on oma tegevuskava. III etapi esimeses osas aitab nõustaja kliendil välja töötada nimekirja erinevatest konkreetsetest, realistlikest plaanidest, mis viivad II etapis sätestatud eesmärkide täitmisele.

Üks põhjus, miks inimestel ei õnnestu oma eesmäärke saavutada võib olla selles, et nad ei pühenda piisavalt aega erinevate võimaluste uurimisele, kuidas eesmäärke saavutada. Nad valivad ühe vahendi või kava ilma pikemalt mõtlemata, proovivad seda ja kui see ei õnnestu, siis järeldavad, et selle konkreetse eesmärgi saavutamine on võimatu. Mida enam erinevaid võimalusi välja mõelda, seda suurem on tõenäosus, et üks neist või mitme kombinatsioon sobib kliendi ressurssidega.



Tegevuskavade väljatöötamise faasis ei ole mõtet raisata energiat nende kritiseerimise peale. Siin võivad olla kasulikud sellised tehnikad nagu ajurünnak ja loov visualiseerimine.

Teine oskus tegevuskava koostamise juures on **aidata kliendil valida parim kava tema jaoks**. Koos vaadatakse tegevusplaani üle ja valitakse välja kas üks või parim kombinatsioon vastavalt kliendi ressurssidele. Vaadatakse ka seda, millise programmi puhul on kõige väiksem keskkonnast tulenevate takistuste mõju. Samuti peab kaaluma kava realistlikkust. Näiteks alkoholiprobleemide puhul võib inimene luua tegevusplaani, mille kohaselt ta peaks kolima asustamata saarele. Enamus inimestele on see ebarealistlik lähenemine, kuid inimene võib näiteks kaaluda kolimist „Lootuse külla“, kus alkoholi müük on keelatud.

2. ELLUVIIMISE-TEGUTSEMISE OSKUS. Siia kuulub kliendi abistamine tegevuse ettevalmistamisel. Siin aidatakse kliendil ette näha võimalikke raskusi. Võib juhtuda, et jäetakse mulje, et raskusi ei ole ja ei tule ning klient tormab optimistlikult tegevusse ning satub raskuste otsa, mis viivad ta rivist välja. Teine võimalus on, et veedetakse liiga palju aega igasuguste takistuste väljamõtlemiseks ja ettenägeliku tegutsemise ettevalmistamiseks. Sellest võib kujuneda üks reaalse tegevuse edasilükkamise viisidest. Oluline on teadvustada vaid peamised tegevust soodustavad jõud ning peamised tegevust takistavad jõud, arvestades seejuures kliendi enda sisemise keskkonnaga, mõtetega, tunnetega, kujutlustega ja hoiakutega. Näiteks kui inimene proovib suitsetamist maha jätta, siis üheks soodustavaks jõuks on raha peale mõtlemine, mida mitte suitsetades säästetakse ning mõtlemine nende asjade peale, mida selle raha eest saab osta. Näiteks võib suitsetamisest loobumine tähendada mõnusat puhkust aasta pärast. Peamine takistav jõud oleks tõenäoliselt sõltuvusest tulenev suitsuhimu. Lisaks võib veel esineda kadedust, mida inimene kogeb, kui ta on kellegi seltsis, kes ikka veel suitsetab.

Teiseks oskuseks on siin vaidlustamine ja toetuse võimaldamine tegevuse käigus. Näiteks, kui klient tunneb tegevuskava läbiviimise ajal ennast jõuetuna ja on toimunud teatav tagasilangus, siis peab nõustaja võimaldama kliendile piisavalt toetust empaatilise suhtlemise kaudu. Samuti võib nõustaja vaidlustada kliendi lahendused ning seeläbi motiveerida klienti kõigi võimalike ressursside kasutamiseks.

3. HINDAMISOSKUS. Hindamine on oluline osa abistamisprotsessist, mis peaks toimuma kogu protsessi vältel. Oskuslik nõustaja aitab kliendil küsida järgmisi hindamise peamisi küsimusi:

- **osaluse kvaliteet:** Kas klient tegutseb realselt vastavalt tegevusplaanile? Milline on osalemise kvaliteet? Kui klient ei võta täit vastutust ja tegutseb pealiskaudselt, siis on see juba iseenesest probleem, millega peab tegelema.
- **tegevusplaani kvaliteet:** Kas seatud eesmärk on saavutatav? Kas on saavutatav osaliselt või täielikult? Kui klient tegutseb vastavalt plaanile, kuid eesmärki ei saavuta, siis peab programmi üle vaatama ja viima sisse vajalikud muudatused.
- **eesmärkide kvaliteet:** Kui eesmärgid on saavutatud, kas need on ka probleemi või probleemsituatsiooni lahendanud või leevendanud? Kas kliendi vajadused on rahuldatud? Kui ei, siis on vajalik uute eesmärkide ja tegevuskavade arendamine. Kui probleemsituatsioon muutub kliendile paremini juhitavaks ja kliendi elukvaliteet paraneb, siis see on märk sellest, et abistamisprotsessi võib hakata lõpetama.



Kliendi tegevused III etapis

Kliendid õpivad selles etapis koostööd tegema ja üle saama oma hirmust muutuste suhtes. Tegevuskavade väljatöötamine ja valimine on tõhus ainult siis, kui seda tehakse koostöös kliendiga. Nõustaja aitab kliendil saada edukamaks riskivõtjaks kuna I etapis võtab klient eneseavamise riski, II etapis riski ennast näha uues valguses ja otsustada tegutseda ning III etapis tegutseda vastavalt uuele nägemusele ja julgelt vastu minna takistustele ning tagajärgedele.

Asünkroonse veebipõhise nõustamise sessiooni struktuur

Asünkroonne suhtlus on põhimõtteliselt ajast sõltumatu, kuid teisest küljest nõuab palju enesedistsipliini ja algatust. Selle meetodi puhul võib kergesti kalduda vastama "homme". Teisest küljest on asünkroonsel suhtlusel kõrge jätkuvuse määr. Seepärast on see eriti sobiv refleksiivse mõtlemise stimuleerimiseks. Asünkroonne suhtlus annab mõtisklemiseks suured võimalused ja aitab sel viisil kaasa nõustamise protsessile.

1. Sissejuhatus. Sõnumit alusta tervitusega, mis sarnaneb kliendi tervitusstiilile. Kui kliendi saadetud kirjas on teemasid, mis tunduvad olulised eraldi välja tuua, siis võiks need olla rõhutatud kohe kirja alguses. Lisama peab ka selgituse, miks just nendele teemadele tähelepanu pöörad. Kui olulised teemad paigutada kirja lõppu, siis on oht, et kliendi tähelepanu ei ole enam nii terav kui kirja algust lugedes. Kirja algusesse võib lisada ka üldise empaatilise väljenduse, et kliendi saadetud kirjas käsitletud teemasid on märgatud. Kui eelmist kirja ei ole olnud, ka siis on empaatiline tähelepanuavaldus omal kohal, sest suurendab usaldust nõustaja avatuse ja tööks valmisoleku suhtes. Algstaadium ei tohiks olla liialt pikk ja detailiderohke. Enamasti ootavad kliendid nõustaja vastust pinevalt ning liialt pikaleveniv sissejuhatus enne põhisisu võib neid pahandada ja olla tüütu. Algselõik võiks olla põhisisust selgelt eraldatud, näiteks reavahega.

2. Põhiosa. Sõnumi põhiosa sisaldab peamist sõnumit, nõustamise tuumikut, mida nõustaja soovib kliendile edastada. Põhiosa võib sisaldada kõiki või osasid järgnevast loetelust, olenevalt teemast ja kontekstist: küsimused, empaatilised vastused, kliendi väljenduste ümbersõnastamised, info, tagasiside, juhised, kokkuvõtted ja eelneva materjali peegeldamine, ettepanekud kliendi teemadega seotud edasise protsessi ja järgmiste sammude osas, tagasiside küsimine eelneva suhtlemise ja selle sobivuse kohta kliendi jaoks, arusaamatust või segadust tekitanud teemade selgitamine kliendi jaoks.

3. Lõpetamine. Sõnumi lõpuosa vormistamine sõltub nõustaja ja teema spetsiifikast. Peamine sisu asünkroonse suhtlemise lõpuosas sisaldab olulise veelkordset lühidat rõhutamist ning positiivse suhtumise väljendamist kliendi suhtes ja valmisolekut uuteks kontaktideks.

Sünkroonse veebipõhise nõustamise sessiooni struktuur

Sünkroonne suhtlus toimub reaajas ja kindlates ajalistes raamides. Sünkroonne kirjalik suhtlus eeldab head ajaplaneerimist, kiiret mõtlemist ja trükkimisoskust, audiovestluseks peab kõigil osalejatel olema vastav tehnoloogia. Suhtlemise osapooled tegelevad mitme asjaga korraga - vaatavad arvutiekraani, koondavad mõtteid, keskenduvad sisule, vastavad teisele osapoolle jne. Seetõttu on vahetatava info hulk väiksem, kui näost-näku nõustamisel. Vahel praktiseeritakse ka



sünkroonse ja asünkroonse suhtlemise kasutamist samaaegselt. See nõuab aga sissejuhatava osa muutmist vastavalt olukorrale, sest arvestada tuleb kõiki kasutatud suhtlemisviise ja viimasel sessioonil toimunut.

1. Sissejuhatus. Alusta kohtumist tervitusega. Kui tegemist on jätkusessiooniga, siis võib küsida, kas eelmisest kohtumisest on midagi üles jäänud või esile kerkinud, millega klient soovib käesoleval kohtumisel tegeleda. Järgnevalt tuleks paluda kliendil valida käesoleva sessiooni jaoks teema ja fookus või aidata klienti teema leidmisel. Juhtiv roll selles staadiumis on nõustajal.

2. Põhiosa. Sarnaselt asünkroonsele suhtlemisele sisaldab põhiosa küsimusi, empaatilisi vastuseid, kliendi väljenduste ümbersõnastamisi, info andmist, tagasisidet, juhiseid, kokkuvõtteid ja eelneva materjali peegeldamist, ettepanekuid kliendi teemadega seotud edasise protsessi ja järgmiste sammude osas, tagasisidet eelneva suhtlemise ja selle sobivuse kohta kliendi jaoks, arusaamatust või segadust tekitanud teemade selgitamist kliendi jaoks.

3. Lõpetamine. Sünkroonse sessiooni lõpetamine peab olema hoolikalt ajastatud ja juhitud, et jääks aega kokkuvõtte ning järelduste tegemiseks teemadel, mida klient sessiooni fookuseks valis. Oluline on, et kliendile jääks konkreetse teema ja sessiooni osas lõpetatuse tunne. See ei tähenda, et käsitletud teemat ka järgmisel korral ei võiks analüüsida. Kui sessioonile järgneb järgmine klient, peab ajaraamidest kinni pidama, sest aja ületamine järgmise kliendi arvelt on ebaprofessionaalne ja kontaktivõtu ootamine kliendi jaoks frustreriv.

Nõustamisprotsessi lõpetamine

Jakobsoni (2010) kohaselt on nõustamise alguses püstitatud eesmärk ja tegevusplaan aluseks nõustamisprotsessi efektiivsuse hindamisel. Tulemuse sõnastamine ning võrdlus püstitatud eesmärgiga annab nii nõustajale kui kliendile võimaluse hinnata nõustamise eesmärgipärasust ja tulemuslikkust.

Nõustamine on efektiivne, kui:

1. kliendil tekib mõtestatud arusaamine situatsioonist ja/või oma tunnetest;
2. sõnastatakse eesmärk ja tegevusplaan olukorra parandamiseks;
3. kujunevad uued viisid situatsiooni mõtestamisel ning situatsiooniga ümberkäimisel;
4. kliendil on eelnevalt olemas või kujuneb nõustamise protsessis motivatsioon ja oskused muutuse elluviimiseks;
5. klient saavutab nõustamissuhtes iseseisvuse (sõltumatuse).

Loogiline lõpp nõustamisprotsessile tuleb siis, kui probleem saab lahenduse ning kliendi toimetulekuressursid on piisavad, et edaspidi ilma abita hakkama saada. Abistamissuhte katkestamine on mõttekas ka siis, kui suhe ei ole tulemuslik, kui nõustaja võimed on ammendatud ja ebapiisavad.

Nõustaja poolt on raske nõustamissuhet lõpetada kui:

- lahkumine tähendab olulise suhte katkestamist;
- nõustaja kahtleb, kas klient ikka saab ise hakkama;



- nõustaja tunneb ennast süüdi, et ei leidnud tõhusat lahendust;
- klient ilmutab nõustajaga rahulolematust;
- nõustamise lõpetamist käsitletakse sümboolse inimestevahelise lahkuminekuna;
- nõustamise lõpetamine kutsub esile nõustajas sisekonflikti näiteks ambivalentsete tunnete tõttu kliendi suhtes.

Klient võib kogeda suhte lõppemist järgnevalt:

- kaotusena, nõustamine kompenseerib kliendile elus puuduvat inimsuhet ja selle katkestamine mõjub talle rusuvalt;
- võiduna, klient tunneb kergendust, et ta on oma probleemidele lahenduse leidnud ning vabaneb nõustajast sõltuvuse tundest;
- karistusena, klient võib tunda end „üle parda heidetuna“, sest ta ei ole toiminud nii nagu oleks pidanud. Otsides karistusaluseks saamise põhjusi iseendas, võib ta pidada end abituks ja hädiseks;
- hülgamisena, tugeva kaitstus- või aitamistarbega klient võib kogeda nõustamise lõpetamist enese üksijätmisena keset karmi elu.

See võib üles kergitada separatsiooniärevuse ning selle vältimise vajadus võib viia selleni, et klient muutub (1) uuesti rohkete sümptomite kandjaks; (2) regressiivseks ja ennasthävitavaks; (3) nõustaja suhtes kriitiliseks; (4) väheste sümptomite kandjaks (sümptomitest vabanevaks).

Kui klient valib käitumisviisid 1 ja 2, siis püüab ta nõustajale tõestada, et ta ei saa üksi hakkama ja abistamissuhet tuleks jätkata. Kui 3 ja 4, siis teavitab ta iseendale, et on aeg lõpetada.

Suhte lõpetamisel peaks tegutsema järgnevalt:

- teha endale selgeks, millist nõu või abi klient võiks edaspidi vajada;
- hinnata nõustamise kvaliteeti;
- hinnata suhte kvaliteeti ehk kui oluline oli sulle klient;
- arutada kliendiga läbi, kuidas suhe toimis;
- jagada muljeid ja mõtteid nõustamise käigust. Vahel on positiivseid asju raskemgi öelda kui negatiivseid;
- küsida, milliseid muutusi klient koges;
- teha ettepanek soovi korral hoida kontakti ka edaspidi.

Sekkumise lõpuleviimise protsess on inimestega töötamise oluline faas, kuid seda eiratakse sageli. Sekkumise lõpetamine on iga konkreetse kliendi puhul abistamisprotsessi osa ja sellesse tuleb suhtuda väga tõsiselt. Kui olla hooletu, võib hulk head tööd lihtsalt tühja minna. Hea lõpetamine on midagi enam kui lihtsalt lahtiste otsade kokkusidumine. Hea lõpetamine on oskuslik protsess, mis aitab ära hoida tulevasi probleeme. Thompson (1996) on võtnud kokku põhjused, miks lõpetamine on mitte ainult oluline, vaid ka hea praktika hädavajalik osa.

Jõustamine

Jõustamise idee seisneb sõltuvussuhte vältimises. Kui klient satub nõustajast sõltuvusse, väheneb suurenemise asemel tema enda kontroll oma elu üle. Eesmärkide suunas töötamine teadmisega, et



mingil hetkel ollakse sunnitud sekkumine lõpetama, mõjub sõltuvussuhte tekkimise võimalust vähendavalt – seega kasulik tegur jõustamise protsessis. Seal, kus puudub selge teadmine lõpetamise suunas töötamisest, muutub sekkumine avatud-lõpuliseks. See teadmine soodustab teemast kõrvalekaldumist ja suurendab sõltuvuse riski. Isegi olukordades, kus sekkumine peab jätkuma üle ettenähtud aja, pole avatud-lõpuline töö siiski ainus võimalus. Seda kahel põhjusel:

1. on ekslik arvata, et eesmärgistatud süstemaatiline tegevus käib ainult lühiajaliste tööde kohta. Ka pikemaajalisel töö on mõte ning seega võib seada eesmäärke, isegi kui võib minna aastaid nende saavutamiseks (näiteks lapsega lastekodus töötades);
2. mõningatel juhtudel kestab sekkumine kliendi jaoks terve elu (näiteks töötades puudega inimestega). Lõpetamine sellisel juhul on erinevates staadiumites erinev või jaotub rohkemateks elementideks. Kliendi elu pole staatiline ning pidevalt toimuvad uued arengud, mida tuleb käsitleda süstemaatiliselt, selgete eesmärkidega. Samas peab säilima keskendumine lõpuks saabuval sekkumise lõpetamisele.

Sildistamine

Mõnikord kaasneb kliendi staatusega teatud sildistamine ehk märgistatus. Näiteks psühholoogilise või psühhiaatrilise ravi kasutajaid ohustab eelarvamus just seetõttu, et nad kasutavad selle valdkonna ravi või abi. Samuti võidakse sotsiaalse teenuseid saavaid peresid näha kui „probleemseid peresid” ja mitte kui peresid, kellel on probleeme. Pikendatud sekkumine ilma põhjuse või kindla eesmärgita võib tuua esile kõik negatiivse, andmata vastu midagi positiivset.

Tööga rahulolu

Avatud-lõpuga eesmärgistamata töö võib põhjustada emotsionaalse pingeseisundi. Töötamine mitmete inimestega ilma kindla ja selge tegevusplaanita tekitab segadust ja vähendab motivatsiooni. Lõpetamise suunas töötamine ning selle saavutamine võib aga toimida märkimisväärse motivatsiooni ja tööga rahulolu allikana. Sellest ei ole kasu ainult nõustajale vaid ka kliendile. Motiveeritud nõustaja on lahke, avatud, loov ja vastutustundeline. Väsinud ja läbipõlemisohus nõustaja aga vastupidi – väsinud, kulunud, tüdinenud suhtumisega jne.

Üleviimine

Lõpetamise mõiste käib mitte ainult protsessi lõpu või sekkumise etapi kohta, vaid ka olukordade kohta, kus üks nõustaja võtab kolleegilt töö üle. Ühe nõustaja roll võib lõppeda, kuid töö jätkub teise nõustajaga. Oskus lõpetada isiku seotust protsessiga efektiivselt ja korrektselt on üleviimise seisukohast oluline. Üleviimisele peab eelnema arutelu kliendiga ning võimalike hirmudega tegelemine.

Takistused lõpetamisel

Väga sageli ei leia sekkumise lõpetamine aset protsessi selles kohas kus peaks ja nii segunevad prioriteedid ning teemast kõrvalekaldumine õõnestab süsteemset praktikat.



Sõltuvus

Kui kliendid satuvad nõustajast sõltuvusse, võib ilmned a sekkumisprotsessi lõpetamisel mitmeid raskusi. Kui lubada sõltuvusel tekkida, võib lõpetamise protsess viia kliendi ja nõustaja algsesse punkti tagasi ning muuta olematuks kogu tehtud töö. Klient jääb niimoodi nõrka või stressirohkesse olukorda. Seega on sõltuvussuhte kujunemisel nõustaja raske valiku ees: kas lõpetada nõustamisprotsess (mõistes, et see võib tekitada kliendile mõningaid raskusi) või jätkata mittevajalikku sekkumist.

Mari oli väga pühendunud nõustaja. Ta oli väga hooliv ning võttis oma ülesandeid ja kohustusi tõsiselt. Ta töötas palju ja kunagi ei kaevanud töötingimuste või probleemide üle – ta oli lihtsalt õnnelik, et sai aidata inimesi, kes seda vajasisid. Mari ei märganud oma entusiasmiga, et ta tegelikult takistas mõnda klienti. Kui inimesed olid jõudnud staadiumi, kus nad oleksid pidanud tegema palju asju juba iseseisvalt, siis lõpetas Mari sekkumise äärmise vastumeelsusega. Ta polnud õppinud, kuidas lasta kliendil minna ja tekitas ise sõltuvust, mis nullis juba tehtud töö.

Kliendi vastuseis muutustele

On loomulik, et klient võib tunda muutuste suhtes vastumeelsust. Eriti kehtib see juhtumite puhul, kus koostöö on toiminud üle määratud aja. Sellistes olukordades võib kliendi vastumeelsus muutustele muuta efektiivse lõpetamise keeruliseks. Seda eelkõige situatsioonides, kus kliendil jääb vajaka enesekindlusest ning ta kahtleb üksi toimetulemises ilma nõustajapoolse toeta.

Selliste juhtumite puhul peab nõustaja:

- püüdma tõsta kliendi enesekindlust, seades fookuse kliendi tugevustele ja potentsiaalile;
- kindlaks tegema muud võimalikud kliendi toetuse allikad – perekond, teised asutused jne;
- tegema selgeks, et hästi toimivat töösuhet on võimalik säilitada ka asjaolude muutumise puhul, kui see peaks vajalik olema.

Nõustaja vastuseis muutustele

Kliendid pole ainsad, kellele võib muutustega harjumine raskusi valmistada. Nõustaja võib muretseda näiteks nii: „Mis siis, kui ma lõpetan oma osaluse ja asjad lähevad valesi?” või „Mis siis, kui ma toimin liialt kiirustades?”. Selline kõhklus ja mure võib olla konstruktiivne, kui hoida seda kontrolli all. Kui sellel aga lasta kontrolli alt väljuda, muutub olukord keerukaks, sest sekkumisel on lastud jätkuda kauem, kui oli vaja või kasulik.

Sellisele probleemile on lahenduseks supervisioon. Supervisioon võib aidata jõuda arusaamisele selles, kas lõpetamine on sobilik ning kas nõustaja on asjatult kõhelnud või mitte. Neid asju saab uurida ja edasises tegevusplaanis kokku leppida.

Nõustaja rahulolu

Nõustaja võib kogeda suurt rahulolu, töötades teatud inimestega ning sellistel juhtudel võib sekkumise lõpetamine olla vastumeelne. Sellest tulenevalt on oht, et jätkatakse tööd oma isiklikes huvides, mitte aga efektiivse teenuse pakkumise eesmärgiga. Kuigi inimlikult mõisteta, ei ole selline



käitumine professionaalne ega eetiline. Ka siin saab abiks olla supervisioon, et säilitada selge siht ning aidata leida rahulolu tööst enesest.

Surve teiste poolt

Nii sugulased, naabrid kui kolleegid – kõik nad võivad vahel avaldada survet jätkamaks tööd konkreetse kliendiga. See võib olla tingitud nende ärevusest kliendi suhtes, kes peab hakkama saama ilma nõustaja abita, kuid selle põhjusteks võib olla ka nende endi heaolu. Kui nõustaja lõpetab oma osaluse, võivad varem nõustaja peal olnud ülesanded langeda lähedaste õlgadele või tekitada neile mingil muul moel raskusi. Kuigi on oluline arvestada ka teiste arvamuste ja tunnetega, ei tohiks lasta oma professionaalseid otsustusi lasta mõjutada kolmandatel osapooltel.

Lahendamata tunded

Teatud tööalased situatsioonid võivad vallandada olulisi emotsioone, kuna peegeldavad nõustaja isiklike kogemusi. Näiteks töötades lastega võib ära tunda valulise situatsiooni lapse olukorras, mis meenutab valulist kogemust nõustaja lapsepõlvest. Selliste „päästikute“ puhul võib tekkida vastumeelsus nende teemadega tegelemise suhtes ja nii võib klient jääda ilma abita. Põhjuseks on nõustajas taasärrganud lahendamata tunded. Tuleb arvestada sellega, et isiklikud tunded võivad käsitletavat situatsiooni mõjutada.

Selguse puudumine eesmärkides

Kui ei olda kindlad selles, mida tahetakse saavutada, ei olda ka suutelised aru saama, kui see on saavutatud. Lõpetamise protsess võib saada kahjustatud fookuseerimata lähenemise kaudu.

Ebaõnnestumine eesmärkide hindamisel

Hindamise oluline osa on arusaamine, kas eelnevalt sõnastatud eesmärgid on ikka veel sobilikud. Kui eesmärkide hindamisel ebaõnnestuda, võib avastada end püüdnemas võimatu poole ning seega takistada lõpetamise protsessi. Näiteks võib hindamine esile tuua uusi teemasid, mida polnud esialgsel hindamisel tekkinud. See uus informatsioon võib tähendada, et esialgne plaan polnud sobilik ja tegevuskava tuleb muuta.

Organiseerimatus

Vilets planeerimine ja organiseerimatu lähenemine töökoormusele võib tähendada, et töö erinevad osad ei ühildu rahuldust pakkuvasse kooslusesse. Kehva planeerimisvõimega nõustaja võib samal ajal tegeleda erinevate tööde ja protsessidega, millest ükski ei saa piisavalt tähelepanu, mistõttu kannatab töö kvaliteet. Selline töö võib saada ebasobilikult lõpetatud, sest ei ole aega ega jaksu protsessi korrektselt lõpetada.



Nõustaja põhioskused

EMPAATIA Kliendi tunnete märkamine ja märkamise näitamine:	KÜSIMINE Nõustaja lausung, mille sihiks on elamuste, tunnete, mõtete, käitumise ja sündmuste läbitöötamine ning info saamine kliendilt:	UKSEAVAJAD Toetavad klienti jätkama:	MÕTETE ÜMBERSÕNASTAMINE Nõustaja kordab oma sõnastuses kliendi poolt öeldut ilma omalt poolt mingit tähendust lisamata, sihiga õhutada klienti enam rääkima:
<i>Tunnete esilekutsumine</i> - Milliseid tundeid see teie esile kutsub? Mida te hetkel tunnete? <i>Tunnete identifitseerimine</i> - nõustaja nimetab kliendi otse väljendatud tundeid õige nimega: „Niisiis te olete tõsiselt vihane“; „Mulle tundub, et see kurvastab teid“. <i>Tunnete ümbersõnastamine</i> - nõustaja demonstreerib, et kliendi kaudselt avalduvad tunded on temani jõudnud ja ta peegeldab selle sõnalisel kujul kliendile tagasi: „Mulle näib, et te olete hirmul“; „Paistab, nagu tunneksite praegu...“; „Tunnete end pisut...?“	<i>Avatud küsimused</i> - väldivad suunamist, õhutavad materjali läbi töötama, ärgitavad klienti pigem ise ennast uurima kui vastust andma: „Mida see teie jaoks tegelikult tähendab?“; „Mis tagajärjed sellel teie jaoks on?“; „Mis tundeid see teie esile kutsub?“. <i>Suletud küsimused</i> - eeldavad jah/ei tüüpi või faktivastust, kitsalt piiritletud alalt info andmist nõustajale: „Kas teie elus on palju stressi?“; „Kas see teeb teile muret, kui ta kodunt põgeneb?“; „Millal see juhtus?“	„Jutustage, palun, lähemalt...“; „Kas võite sellele veel midagi lisada?“	Klient: "Mul on täna must päev". Nõustaja: "Teil on siis täna midagi viltu läinud". Klient: "Ma ei saa temast enam üldse aru". Nõustaja: "Teil on raske jälile jõuda, mis tal mõttes on" <i>Arusaamise ülekontrollimine</i> – kui nõustaja on siiralt segaduses, kontrollib ta üle, kas on sõnadest või välisest käitumisest õigesti aru saanud, paludes kliendilt kinnitust või parandust: „Tahan korra ühe asja juurde tagasi tulla. Teie sõnade järgi juhtus nii, et...“; „Kas ma eksin, kui ma ütlen et...“; „Mul tekib mulje et... Kas see on nii?“; „Ma järelendan teie jutust, et... Kas teie endale tundub samamoodi?“; „Olen nüüd pisut segaduses... Kas te mõtlesite seda nii?“ <i>Selguse loomine</i> - nõustaja ei satu segadusse kliendi poolt öeldust ja püüab sellele anda selgema, täpsema, lihtsama vormi, nimetab asju õige nimega. Klient: "Asjad ei lähe kunagi nii, nagu sa tahad, ikka pead sa iga tühja asja pärast



			lahingut pidama. Kui ma arvet nägin, sain aru, et nüüd oleme omadega sees." Nõustaja: "Ühesõnaga, te olite šokeeritud" <i>Vahekokkuvõtete tegemine</i> - kliendi erinevate ideede, faktide või kogu mõttekäigu ja välise käitumise kirjelduse liitmine ühte teksti. Kokku pannakse relevantssed andmed, mis võimaldavad nii nõustajal kui kliendil hinnata, kus parajasti asutakse ja millega tegeldakse. Kasutatakse sageli enne intervjuu suunamuutust ning seansi algul ja lõpul: „Me võisime nüüd näha, et... Seejärel te erutsite... Siis tahtsite... Praeguseks hetkeks olete...“; „Te olete rääkinud mitmest asjast. Mul tekkis ettekujutus sellest, kuidas te sattusite algul... ja seejärel te... ning lõpuks...“
KESKENDUMINE Nõustaja hoiab klienti hüppamast ühelt teemalt teisele:	KONKRETISEERIMINE Nõustaja püüab vältida kliendi põgenemist üldisesse ja ebamäärasesse arutellu, kitsendades ja täpsustades kliendi väiteid:	INFORMEERIMINE Nõustaja annab erapooletut, faktilist infot ja pakub võimalusi:	SUUNA FIKSEERIMINE Nõustaja annab selgesõnalise hinnangu suunale, mille poole kliendi mõttekäik ja tunnete väljendus liiguvad, ning tuletab sellest võimaliku eesmärgi või tegevussuuna:
„Jääme praegu parem selle küsimuse juurde...“; „Enne veel kui järgmise asja kallale läheme...“; „Üks hetk - ma tahaks enne veel kuulda lähemalt...“	„Mida te täpsemalt selle all mõtlete?“; „Kellest te praegu räägite?“; „Mida te siis tegelikult ette võtsite?“	„Võite kaaluda võimalust...“; „Teie olukorras on ette nähtud toimetulekutoetus“; „Teil võib vajadus tekkida oma haiguskindlustus üle kontrollida“	„Kui ma vaatan kõike seda, mis teiega on juhtunud ja millest te olete rääkinud, siis tundub, et te olete tõesti valmis...“; „Järgmise sammuna tõenäoliselt võtate ette...“; „Kas teile näib ka samamoodi nagu mulle, et järgmine samm on...“



KESKSE PROBLEEMI LEIDMINE Nõustaja püüab kliendilt kätte saada nõusolekut probleemi selgele täpsele sõnastusele. Sõnastus on lihtne ja konkreetne, viitab kliendi kohanemise- või toimetulekuraskusele:	PROBLEEMIDE LIIGENDAMINE JA PINGEREASTAMINE Nõustaja nopib välja ja loetleb selges sõnastuses üles kõige olulisemad alaprobleemid, mis kliendi kohanemise- või toimetulekuraskustes esile kerkivad, seejärel seab need - jälgides igaühe puhul kliendi nõusolekut - tähtsuse järgi pingeritta:	TEGEVUSÜLESANNETE SÕNASTAMINE Ülesanne on kliendi enda poolt juhitud ja läbi viidud tegevus, mis on suunatud alakohanemise või toimetulekuraskuse tekitanud põhjuste mõjutamisele. Ülesanne võib sisaldada ka infot väliste tingimuste, täitmise määra või taseme kohta:	LÄBIRÄÄKIMISED LEPINGU SÕLMIMISEKS Nõustaja sõnastab suuliselt või isegi kirjalikult leppe kliendiga, mille põhjal klient kohustub ette võtma teatud samme või tegevusi, mis on juba koos läbi arutatud ja on vajalikud probleemist jagu saamiseks:
„Kas võime siis kokkuvõtteks nii öelda: üks raskusi on selles, et te ei suuda midagi ette võtta oma lapse talumatu käitumisega?“; „Üks probleem järelkult on see, et teil on raske lõplikku otsust teha?“; „Kas ei ole mitte üks põhiraskusi selles, et teil on raske pikemat aega töökohta hoida, töö läheb teie jaoks igavaks ja võtate end ise töölt lahti või provotseerite enda vallandamise.“	„Vaatame nüüd korra üle. Kõigepealt oli see probleem..., siis lisandus veel üks... ja pärast veel üks. Kas oli tööpoolest nii?“; „Nüüd ma palun korra teie abi, et kõiki loetletud probleeme ühe pilguga haarata ja valida nende seast üks, millest tasub esimesena alustada.“	„Niisiis te vähendate oma kodus töötegemise aega nii, et see ei ületa kolme tundi päevas?“; „Seega olete otsustanud minna järgmisel nädalal oma ülemuse juurde ja öelda talle, millega te rahul ei ole?“; „Leppisime siis kokku, et koostate skeemi ning alustate lapsega enesedistsipliini treeningharjutusi alates reedest.“	„Me oleme seega kokku leppinud, et teete seda... ja seda... ja seda...“
TAKISTUSTE ETTENÄGEMISE HARJUTAMINE Nõustaja aitab kliendil ette näha nähtavaid ja nähtamatuid, aktuaalseid või potentsiaalseid, praegusi või tulevase raskusi, mis tegevusülesannete täitmise löögi alla võivad seada:	TEGEVUSTE LÄBIMÄNGIMINE ROLLIMÄNGUS JA JUHENDATUD HARJUTAMINE Nõustaja laseb klientidel omavahel rollimängus mitu korda läbi mängida situatsiooni, mis neil lähitulevikus tegelikult elus ees seisab, osaledes vajadusel ka ise:	HOIAKUTE KORRIGEERIMINE Nõustaja aitab kliendil tundma õppida oma põhiuskumusi, hoiakuid, eelarvamusi, elupõhimõtteid ja väärtusi, mis segavad ette võtmast konstruktiivseid samme iseenda aitamisel. Need põhiuskumused puudutavad enamasti enesehinnangut, inimsuhteid ja vastutust oma käitumise eest:	JULGUSTAMINE JA TOETAMINE Sisaldab psühholoogilise või emotsionaalse toetuse tehnikaid: jaatus, ergutamine, kliendi tugevate külgede rõhutamine, kliendi tegevuse või otsuse aktsepteerimine jpm:
„Mis juhtub siis, kui teie abikaasa teid hoopis välja naerab?“; „Kas teile kerkib pilt silme ette, kuidas teised inimesed	„Oletame nüüd, et see inimene on teie ees. Mina mängin teda. Mida te soovite öelda talle? Mängime selle läbi.“	„Ma loen teie sõnadest välja arusaama, et mees peab alati ja igal pool olema tugev. Kas see on teie arvamus? Kas	„Otsus, mille tegite, tundub tõesti hiilgav olevat?“; „Te olete tööpoolest ränka vaeva näinud, et midagi muutuks?“; „Olen teiega



teie uuele käitumisviisile võiksid reageerida?"; „Selle peale võib teie isa endast tugevasti välja minna - mida te sel juhul edasi teete?"; „Mis saab siis, kui ta selle peale nutma puhkeb nagu tavaliselt, mida te selle peale ette võtate?"		usute, et see kehtib alati ja igal pool?"; „Kas te lähtute arusaamast, et lapsi ei tohi kelleltki ära võtta?"; „Kas te alati kõigi naiste puhul valmistute selleks, et niipea, kui te neile midagi teravat ütlete, vajuvad nad lössi, murenevad tükkideks või hakkavad nutma?"	täiesti nõus, et olete härjal sarvist kinni haaranud"; „Mulle avaldab muljet teie suutlikkus ennast otsustavaks pingutuseks kokku võtta"; „Ma tõepoolest usun, et teie kätes see õnnestub."
POSITIIVNE KINNITUS See on nõustaja otse ja selgelt väljendatud toetus vahetult peale edasiviivat elementi kliendi käitumises eesmärgiga suurendada selle käitumisviisi esinemist tulevikus. Erinevalt julgustamisostkustest on positiivne kinnitus suunatud ülesandele ja tegevusele, mitte isikule. Nõustaja toob eraldi esile õppimises tehtud edusammud - kinnitab eduelamust:	TAKISTUSTE TEADVUSTAMINE Nõustaja töötab läbi kliendi edasiviivat tegevust segavad asjaolud - nii kliendist endast lähtuvad (vastupanu, psühholoogilised barjäärid) kui ka ümbrusest ja lähedastest inimestest lähtuvad:	ARUPÄRIMINE Nõustaja juhhib tähelepanu kliendi passiivsusele, tuletab meelde suulist või kirjalikku kokkulepet otseses või kaudses vormis:	SELGITAMINE Nõustaja räägib lahti seose pingutuse ja positiivsete tulemuste vahel. See tõstab tõenäosust, et klient suudab samu võtteid kasutada ka tulevaste probleemidega kokku põrgates:
„Tundub et see lahendus töötab tõesti hästi, kas pole?"; „Selle saavutuse eest tahan teid lausa õnnitleda. Te olete tõepoolest seda inimest meisterlikult kohtlema õppinud"; „No selle raske asja äratagemise eest olete küll kõvasti punkte teeninud. Tundub, et tasus ikka vaeval küll see raske asi ette võtta."	„Mulle tundub, et mõneks ajaks peaks käsile võtma teie tahte"; „Mulle tundub, et tõsine hirm läbikukkumise ees on see, mis alustamise raskeks teeb"; „Mulle on jäänud mulje, et teie meelet poleks kellelgi sellest ei sooja ega külma, mis te ette võtate, ja nii pole mõtet proovida. Öelge, kui ma eksin."	„Järgmisel nädalal ma uurin teilt, kuidas teil see uus katse õnnestus"; „Mis oleks, kui helistaksite mulle reedel ja ütleksite, kuidas teil see töölevõtuintervjuu läks"; „Okei, ma kuulen teie hääles kahtlusi ja ebakindlust, kuid tehke siiski proovi ja seejärel analüüsime koos, mis sellest välja tuli."	„Minu panus oli vaid selles, et ma püüdsin teie üldised soovid tõlkida konkreetsete ülesannete keelde. Kas märkate seda ka ise?"; „Te näete nüüd ise, kui palju abi oli asjalikust tegutsemisest selle asemel, et jäägitult uppuda oma emotsioonidesse"; „Need kaks protsessi on liigendamine ja pingereastamine. Kas mõistate nüüd, et need on kaks väga tähtsat sammu alati, kui oma probleemide puntraga hätta jääte."



INTERPRETEERIMINE	HÜPOTEESIDE KONTROLLIMINE	KONFRONTEERUMINE	SIIN-JA-PRAEGU OLEMINE
Nõustaja avab kliendile sündmuste (nõustaja arvates) tegeliku tähenduse viisil, mis võimaldab ka kliendil hakata nägema asju uues valguses:	Need on väited, mida nõustaja kasutab kliendi eluhoiakute, väärtuste, mõtlemisliinide, käitumisviiside, tegutsemisstrateegiate selgitamiseks ja mõistmiseks. Nõustaja nopib kliendi käitumisest, tunnetest ja mõtlemisest välja vihjeid, hüpoteese ja eelaimusi ning seob need hüpoteetiliseks tervikpildiks. Sellele tuginedes pakub ta kliendile asjade mitut moodi nägemisviise, toob esile kesksed, läbivad teemad ning pakub välja järeldused:	Nõustaja annab kliendile ilustamata tagasisidet selle kohta, mis nõustaja arvates tegelikult toimub, rõhutades seda, mida on raske taluda, omaks võtta või mis provotseerib võitlust:	Nõustaja tutvustab kliendile omaenda tundeid ja mõtteid siin ja praegu:
„Võimalik, et siin olete te iseennast petnud. Kui nii, siis võib see üsna valus olla“; „Kas tuleks kõne alla võimalus, et tegelikult tegutsesite te iseenda huvides, teistele aga jätsite mulje omakasupüüdmatus abist?“; „Tundub, nagu paneksite te pahaks, kui teie naine oma tunnete väljendamiseks teiega füüsilist kontakti otsib?“	„Mulle meenub, et te midagi taolist te olete juba enne ütelnud?“; „Mulle näib, et siin on kindel seos: iga edusammu peale ärevuse tase tõuseb“; „Võib-olla te isegi panete imeks, et see on normaalne, kui teid tema poole tõmbab“; „See näib järjekordselt olevat seotud enesekindluse kõikuma löömisega“; „Paistab, et olete jõudnud järeldusele, et teie ja naise vahel on asjad üsna lootusetus seisus.“	„Ma ei usu, et te sellest rääkida tahate“; „Kuidas see juhtub, et ikka süüdistatakse teid, kui kuskil midagi viltu läheb?“; „Te ütlesite mulle, et olete vihane, ometi on teil naeratus näol.“	„Ma tajun teie poolt tugevat survet leida küsimustele kiired vastused“; „Ma olen tõsiselt ärritatud teie hilinemise pärast. Ma püüan mõista, millest see tuleb“; „Mulle tundub, et olen teid tüütama hakanud“; „Praegu on mul küll tunne, et me tammume ringiratast.“
ENESEAVAMINE	HUUMOR		
Nõustaja jutustab omaenda elamustest, tunnetest ja mõtetest ehedal viisil: „Vaata nüüd, kas saame jätkata. Ma olen enda peale pahane, tunnen ennast nigelalt ja süüdi selle märkuse pärast, mis ma teile tegin“; „Teie süüdistused on mind tõeliselt ära tüüdanud. Sellega	Huumor ja naer võivad mõjuda vabastavalt ja on tervistavad. Kindlasti tuleks välistada iroonia.		



olete tegelenud kogu viimase pooltunni. Ma kardan, et minu kannatust samal viisil jätkata ei jätku enam kauaks“; „Mul on olnud tundeid, mis on väga sarnased teie omadele. Mulle tuleb meelde, kuidas ma ükskord...“; „Ka mina olen väga kurb.“			
--	--	--	--



Kasutatud kirjandus

Anthony K, Merz Nagel DA (2010). *Therapy Online, A Practical Guide*. SAGE.

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

Egan G (1998). *The Skilled Helper – A Problem Management Approach to Helping*. Brooks/Cole.

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

Jakobson A (2010). Nõustamissuhe ja nõustamisoskused/ Väljaandes: Nõustamise alused abimaterjal õppenõustamiskeskustele. Eksamikeskus.

Kidron A (2003). Nõustamiskunst: psühholoogilise nõustamise alused. Mondo.

Kummervold P-E, Gammon D, Bergvik S, Johnsen J-AK, Hasvold T, Rosenvinge JH (2002). Social Support in a Wired World: use of online mental health forums in Norway. *Nord J Psychiatry*; 56:59-65.

McLeod J (2007). Nõustamisoskus. Väike vanker.

Pennebaker JW (1997). Writing About Emotional Experiences as a Therapeutic Process. *Psychological Science*; 8:3:162-166.

Stewart W, Sutton J (2008). *Learning to Counsel*.

Thompson N (1996). *People Skills*. MacMillan Press Ltd.

Valberg Õ (2009). Internetinõustaja ABC - Juhendmaterjalid alustavale internetinõustajale. Eesti Seksuaaltervise Liit.

http://e-kursus.kiq.ee/?page_id=17

<https://wiki.ut.ee/display/AA/Netikett>



Lisa 1. Nõustamislepe – näidis

Mari Nari veebipõhise nõustamise teenus

Veebipõhiselt pakun psühholoogilise nõustamise teenust e-kirja teel, Skype audio ja/või videovestlusena ja Skype tekstipõhise vestlusena. Nõustamine on ametlik teenus, mis põhineb nõustaja ja kliendi vahelisel kokkuleppel. Järgnev nõustamislepe koondab põhimõtteid, mis on vajalikud meie koostöö sujuvaks toimimiseks. Nõustamislepet puudutavad küsimused palun esitada enne leppega nõustumist ja nõustamisprotsessi algust.

NÕUSTAMISLEPE

Nõustamise lähtekoht

Töötan lähtuvalt xxxxxpsühhoterapia põhimõtetest. Psühhoterapeudi kutse olen omandanud XXXXX koolis. Soovi korral saab selle õppeasutuse ja psühhoterapia suuna kohta rohkem infot lugeda siit: www.xxxx.ee. Minu tausta kohta saab lugeda xxxxterapeutide ühingu kodulehelt, mille liige ma olen ja mille eetikakoodeksist oma töös lähtun: www.xxxx.ee.

Usun, et igal inimesel on loomupärane võime isiksuslikult areneda ja iga klient on ise oma elu suurim ekspert. Seetõttu ei paku ma kliendile valmislahendusi ega nõuandeid, kuidas oma elu korraldada. Selle asemel töötan koos Teiega, et toetada Teie eneseteadlikkust ja aidata leida üles sisemised ressursid vajalike muutuste elluviimiseks.

Konfidentsiaalsus

Kõike, mida Te mulle nõustamise käigus räägite, käsitlen konfidentsiaalse informatsioonina. Siiski on konfidentsiaalsusel mõned erandid:

- Vastavalt Xxxxxpsühhoterapeutide eetikakoodeksile olen kohustatud osalema supervisioonis ehk võtma tööjuhendamist kogenud psühhoterapeudi juures, kus kehtib samuti konfidentsiaalsusnõue. See tähendab, et arutan oma tööalaseid teemasid ja kliendijuhtumeid oma superviisoriga. Supervisioon on vajalik minu professionaalse pädevuse arendamiseks ning seeläbi klientide toetamise võimekuse suurendamiseks.
- Mõningatel juhtudel võin olla õiguslikult või eetiliselt kohustatud konfidentsiaalsust mitte järgima. Näiteks, kui kliendi või kellegi teise elu või heaolu on tõsiselt ohustatud. Kui vähegi võimalik, siis informeerin Teid enne konfidentsiaalsuslepest taganemist.

Nõustamissuhte jooksul minu poolt loodavate tekstide autoriõigus kuulub minule isiklikult. Nõustamisleppega nõustute, et minu poolt Teile saadetud tekstid ja salvestatud audiosuhtlus ei kuulu avaldamisele kolmandatele osapooltele.

Maksumus ja nõustamissessioonide sagedus

Tasu arvestatakse ühe e-kirja (umbes 750 sõna) või ühe (kuni ühetunnise) tekstipõhise või audio või audiovisuaalse Skype sessiooni põhisel. Nõustamise eest tasutakse ettemaksuna.



Tasu võtan ainult terapeutilise sisuga e-kirjade eest. Korraldusliku või administratiivse sisuga kirjad ei ole tasulised. Tasuda saab läbi veebipõhise maksesüsteemi PayPal või minu kodulehel asuvate pangalinkide kaudu. Soovi korral saab tasuda arve alusel pangaülekandega. Täpsem info e-kirjade ja nõustamissessioonide eest tasumise kohta asub minu koduleheküljel www.xxxx.ee.

E-kirjadele vastan 48 tunni jooksul. Skype teel nõustamise puhul võib juhtuda, et olen Skype keskkonnas aktiivne ka sessioonidevahelistel aegadel. Eeldan, et võtate minuga Skype teel siiski ühendust vaid kokkulepitud sessioonide ajal.

Edasisuunamine

Kui ma tunnen, et mõni teine nõustaja oskab Teid minust paremini aidata, siis võin pakkuda edasisuunamist. Sama kehtib ka juhul, kui tunnen, et näost-näku nõustamine võiks sobida distantstilt nõustamisest Teile paremini. Edasisuunamine toimub ainult kooskõlas Teie arvamuse ja soovidega.

Sessioonide ärajätmine

Skype-põhise nõustamise puhul palun sessiooni ärajätmisest teatada vähemalt 48 tundi enne kokkulepitud sessiooni. Kui soovite ükskõik millisel hetkel nõustamissuhte lõpetada, oleksin väga tänulik, kui annate sellest minule teada. Kui olete nõustamissessiooni jätnud vahele ja ma ei kuule Teist 72 tunni jooksul peale kokkulepitud sessiooniaega, siis eeldan, et Te ei soovi jätkata. Sama kehtib e-kirjade puhul, kui Te ei vasta minu kirjale kokkulepitud aja jooksul ega ka edaspidise 72 tunni jooksul, siis eeldan, et Te ei soovi nõustamisega jätkata.

Turvalisus

Minu arvuti on kaitstud salasõnaga ja seda tean vaid mina. Keegi teine minu arvutit ei kasuta. Teie poolt saadetavate kirjade ja Teie arvuti privaatsuse tagamiseks saan Teid soovi korral juhendada. Oma sellekohasest soovist palun mulle teada anda.

Tehnika

Veebipõhine töö tähendab, et aeg-ajalt võib esineda probleeme arvutisüsteemide või internetiühendusega. Kui Te ei saa minuga kokkulepitud ajal ühendust, palun saata sõnum minu telefonile +372 6666 666. Samal põhjusel küsin ka Teie telefoninumbrit, et saaksin Teile saata sõnumi, kui tõrge on minupoolne.

Käitumine kriisi korral

Kui Te tunnete, et olete akuutses kriisis ning Teil ei ole võimalik oodata järgmise nõustamissessioonini, palun andke sellest minule teada telefonisõnumi või e-posti teel. Võtan Teiega ühendust esimesel võimalusel. Kriisisituatsioonis on koheselt võimalik ühendust saada allolevate avalike teenustega:

Tallinna Psühholoogiline Kriisiabi	Tel 631 4300	E–R kl 9–20, L kl 10–20
Eluliini usaldustelefon	Tel 655 8088 (eesti keeles)	kl 19–7
www.eluliin.ee	Tel 655 5688 (vene keeles)	K, N, R kl 19–7
Usaldustelefon	126 (eesti keeles)	iga päev kl 17–3
Usaldustelefon	127 (vene keeles)	iga päev kl 19–23



Kaebuste lahendamine

Teen oma parima, et nõustamisprotsess oleks Teid toetav ja raskustele lahenduste leidmisel abistav. Kui on midagi, millega Te ei ole rahul, palun andke sellest minule teada, et saaksime koostöös leida Teie jaoks parima lahenduse. Kui Te siiski tunnete, et ma ei ole oma töös lähtunud minule kehtivast eetikakoodeksist, siis on Teil võimalik kaebuse esitamiseks pöörduda xxxxterapeutide katuseorganisatsiooni poole, mille liige ma olen. Ühingu kontaktid on leitavad siit: www.xxxx.ee.

Kliendi nõusolek

Mina, *palun kirjutage selle teksti asemele oma nimi*, kinnitan, et olen Mari Nari veebipõhise nõustamise teenuse nõustamisleppe läbi lugenud, saan loetust aru ning nõustun sellega. Luban olla oma võimaluste piires aktiivne osaleja nõustamisprotsessis.

Teie andmed

Nimi:

Telefon:

Soovitud nõustamisvahend: e-post/Skype (tekst või audio)

Tänan nõustamisleppe läbilugemise eest. Luban oma töös lähtuda Xxxxxxpsühhoterapeutide eetikakoodeksist ja teha oma võimete piires head.

Nõustamisleppega nõustumise korral saatke palun oma andmetega täidetud nõustamislepe minu e-postile. Seejärel saame edasi liikuda nõustamisprotsessi terapeutilise tegevusega.

Mari Nari
2015



Lisa 2. Gerard Egani kolme-etapiline nõustamisprotsessi mudel

