

NÕUSTAMISOSKUS

John McLeod


Väike Vanker

Originaali tiitel:

Original English language edition copyright 2007

Open International Publishing Limited. All rights reserved.

Estonian language 1st edition of Counselling Skills

by J. McLeod

© All rights reserved.

Tõlkijad: Leelo Jõulu, Kaia-Leena Lass, Liisa Raudsepp

Toimetaja: Kristiina Haug

Korrektuur: Kristiina Haug

Konsultandid: Edith Herkel, Mare Pork, Ivan Tröner

Kaane kujundus: Mari Karus

Kujundus: Kalle Müller / Momo

Tõlke autoriõigused: Leelo Jõulu (1.–9. ptk) 2007, Kaia-Leena Lass (10. ptk) 2007,

Liisa Raudsepp (11.–12. ptk) 2007

Autoriõigus: OÜ Väike Vanker, 2007, 2021

Tõlke kõik õigused kaitstud. Ilma autoriõiguse omaniku kirjaliku loata pole lubatud ühtki selle väljaande osa paljundada ei mehaanilisel, elektroonilisel ega muul viisil.

Kirjastus Väike Vanker teavitab Teid e-posti teel iga uue raamatu ilmunisest, kui registreerute raamatud.print.ee/registreeri



ISBN 978-9985-9866-4-6

SISUKORD

| | | |
|----------------------------|--|-----|
| <i>Eessõna</i> | | 9 |
| 1. <i>peatükk</i> | Sissejuhatus: millest see raamat räägib | 13 |
| 2. <i>peatükk</i> | Nõustamise määratlemine | 25 |
| 3. <i>peatükk</i> | Episoodilise nõustamise põhiprintsiibid | 57 |
| 4. <i>peatükk</i> | Nõustamise menüü: eesmärgid, ülesanded ja meetodid | 79 |
| 5. <i>peatükk</i> | Sündmuspaik: ettevalmistused nõustamissuhte loomiseks | 121 |
| 6. <i>peatükk</i> | Kohtumisruumi loomine | 145 |
| 7. <i>peatükk</i> | Koostöö: suhte loomine | 175 |
| 8. <i>peatükk</i> | Kasulik vestlus: „lihtsalt rääkimine“ | 211 |
| 9. <i>peatükk</i> | Raskete tunnete leevendamine | 261 |
| 10. <i>peatükk</i> | Proovime midagi uut: koostöö käitumise muutmisel | 287 |
| 11. <i>peatükk</i> | Toimetulek keeruliste olukordadega | 341 |
| 12. <i>peatükk</i> | Kuidas seda kõike siduda – teha head tööd | 371 |
| <i>Kasutatud kirjandus</i> | | 397 |

Juliale

EESSÕNA

See raamat räägib nõustamise *tegevusest* – sellest, mis toimub kahe inimese kohtumisel, kui üks neist soovib arutada mõnda probleemi oma elus ning teine on valmis teda selles aitama. Juttu tuleb praktilistest asjadest: ülesannetest ja meetoditest. Teos on mõeldud eelkõige arstidele, meditsiiniõdedele (edaspidi *õdedele*, toimetaja märkus), õpetajatele, vaimulikele – neile, kes ametis sotsiaalvaldkonnas, teevad personalitööd, võtavad osa ametiühingute tegevusest, kogukondlikest projektidest, töötavad kriminaalõigussüsteemis, nõustamiskeskustes, muudes töökeskkondades. See raamat on neile, kes kohtuvad inimesega, kellel on pakilised isiklikud mured, neile, kes soovivad pakkuda ruumi toimetulekuks.

Avastasin, et mind ajendasid kirjutama kaks põhjust. Esiteks – kuiigi nõustamiskeskuste ja psühhoterapiakliinikute arv on paari viimase aastakümne jooksul massiliselt suurenenud, on ja ilmselt jääbki nii, et suurem osa nõustamiseepisoodide jääb toimuma väljaspool neid kohti. Näiteks enamikust inimestest, kes küsitluste järgi kannatab depressiooni ja lootusetuse all, saab tõenäoliselt vähem kui 10 protsenti psühholoogilist abi spetsialistist nõustajalt, psühhoterapeudilt või siis ravimeid arstilt. Enamik neist räägivad või üritavad rääkida inimestega, kes on nende jaoks hetkel olemas ning jätavad usaldusväärse ja kompetentse mulje. Niisiis toimub lõviosa nõustamisest põgusate episoodide käigus, arsti või õe vastuvõtul või konsultatsioonil kolledžiõpetajaga. Selles raamatus nimetan seda tüüpi nõustamist *episoodiliseks* nõustamiseks: nõustamisroll lisandub praktiku teistele rollidele ning nõustamisvestlus liitub teiste professionaalsete ülesannetega (õpetamise, õenduse, kutsenõustamisega), mida sellega koos täidetakse. Esimene põhjus selle raamatu kirjutamiseks oli seega teema ise, mis tundus kultuuriliselt ja sotsiaalselt oluline. Usun, et oleks hea, kui õpetajad, õed ja teised inimestega töötavad spetsialistid annaksid endale võimaluse klientide

emotsionaalsele valule reageerida ja nende isiklike lugusid kuulata. Me elame maailmas, mida iseloomustab inimeste bürookraatlik kohtlemine ja kõikeneelav pürgimus kasumit saada. Veidi nõustamist muudab sellise maailma ainult inimlikumaks.

Teine põhjus, mis suunas mind raamatut kirjutama, oli mu rahulolematuse paljude samateemaliste teostega, mis viimasel ajal ilmunud on. Arvan, et nõustamisokusi käsitlev kirjandus alahindab episoodilise nõustamise tegelikkust. Mu seisukoht on järgmine: nõustamine kui elukutse on end sellest valdkonnast distantseerida üritanud, võttes käibebe terminid „nõustamisokused“ ja „suhtlemisokused“. Usun, et algusaegade võitlused selle nimel, et murda end välja eriteadmisi nõudvaks tunnustatud valdkonnaks, on mõjutanud spetsialistidest nõustajate soovi rõhutada, et nende tegevus on eriline: sellega võivad tegeleda ainult pikaajalise koolituse läbinud inimesed, kes saavad kliente vastu võtta tunniajalistel seansidel, mida ei katkesta ükski segav tegur. Väidaksin pigem, et võitlus nõustamise kui seadusliku ameti ja tegevusala tunnustamise eest on võidetud, nüüd on aeg pöörata tõsist tähelepanu võimalustele pakkuda head nõustamistööd teistes ametiroollides. Üks mu muresid on see, et erinõustajad ja psühhoterapeudid võivad juhtida õed, õpetajad ja arstid uskumuseni, et nemad ei olegi suutelised klientide emotsionaalsetele vajadustele ja isiklikele dilemmadele efektiivselt reageerima ning parimal juhul saavad neid üksnes nõustaja või psühholoogi juurde edasi saata. Seda hoiakut edastab ambivalentsus nõustamisokuste treeningu suhtes, mis kumab läbi õdedele, arstidele, sotsiaaltöötajatele, õpetajatele ja teistele adresseeritud professionaalsetelt kursustelt.

See raamat vaidlustab „nõustamisokuste“ kontseptsiooni ning väidab, et see idee ei ole mitte lihtsalt hägune ja segadusttekitav, vaid ei lase ka õppijatel või treeningul osalejatel anda inimestele seda, mida nad vajavad. See pakub asemele pisut rohkem kui lihtsalt sõbraliku ja kahjutut, ent tagajärjetut vestlusviisi. Paralleele saab tõmmata sporditreeninguga: kui ma käin tennisitreennis, võin omandada mõned oskused, kuid need on vaid kõrvalsaadused – tegelikult tahan ma osata tennist *mängida*.

Episoodiline nõustamine tundub isegi keerulisema ja raskema ülesandena kui teraapiakliiniku tundideks liigendatud ajakavaga nõustamine. Inimene, kes lepib kliiniku või keskuse nõustajaga kohtumiseks aja kokku, teab, et kohtub temaga iga nädal viiekümneks minutiks ning väljaspool seda aega pole neil ilmselt mingit kokkupuudet. Nõustajale on see mugav: inimene tuleb kohale, räägib oma loo ning lahkub. Vahelpeal on nõustajal küllaldaselt aega mõelda ja kolleegidega nõu pidada, kuidas jätkata. Võrdleme seda olukorraga, kus endast väljas õpilane ilmub hommikuse kohvipausi ajal õpetaja toa ukse taha. Tuleb langeda mitmeid otsuseid, mida ette võtta, ning kindlaks teha, kas päeva jooksul leidub veel mõni hetk, et kriisiga tegeleda. Juba viieteistkümne minuti pärast peab õpetaja seisma klassi ees ja õpetama. See on vaid üks paljudest väljakutset esitavatest stsenaariumitest, mis tekib, kui lisada nõustamisdimensioon teiste töörollide hulka. Suutlikkus sellistes olukordades efektiivselt reageerida eeldab peamisest nõustamisteooriast laialdasemat praktikatausta, mis toetub varjatud, privaatsele tegevusmudelile. See raamat püüab niisugust raamistikku luua.

Ehk on kasulik pisut kommenteerida, kuidas see raamat on valminud. Olen püüdnud oma mõtteid esitada võimalikult sirgjoonelisel ja otsekoheselt ning viidata teksti põhiosas üsna vähestele allikatele. Tähtsamad allikad on märgitud lugemissoovitustes alalõikude ja peatükkide lõpus. Teemakohased teadusuuringud on välja toodud eraldi kastides, et tõsta – loodetavasti – nende vastu huvi. Tegin seda seepärast, et paljud uurimused on koostatud ning avaldatud viisil, mis teeb nad paljudele praktikutele kättesaamatuks. Need teadustööd võivad olla nõustamisoskuste mõistmisel äärmiselt edasiviivad, pean enda kui autori ülesandeks leida moodus nende uurimuste mõjuvaks „eksponeerimiseks“. Raamatus leidub ka palju lugusid: mõned lühikesed, nõustamise aspekte illustreerivad stseenid, mis kirjeldavad erinevaid juhtumeid, kõrvuti pikemate narratiividega, mis ühendavad erinevaid peatükke. Lood põhinevad tegelike inimeste eludel, kuid neid on muudetud ja ühendatud, et inimesi ei saaks identifitseerida.

Tahaksin avaldada oma tänu paljudele sõpradele ja kolleegidele, kelle ideed ja vestlused on süvendanud ja säilitanud mu huvi

nõustamise vastu: Lynne Angus, Joe Armstrong, Ronen Berger, Tim Bond, Julia Buckroyd, Siobhan Canavan, Anne Chien, Mick Cooper, Edith Cormack, Michaela Cutliffe, Robert Elliott, Stephen Goss, Anjali Goswami, Colin Kirkwood, Elke Lambers, Kate Lanka, Noreen Lillie, Mhairi Macmillan, Dave Mearns, Joanne Regan, David Rennie, Brian Rodgers, Cyndy Rodgers, Dot Weeks, William West and Sue Wheeler. Enim tänu võlgnen nagu ikka oma abikaasale Juliale ning tütardele Kate'ile, Emmale ja Hannah'le, kelle armastus ja toetus on mind aidanud rasketel aegadel.

SISSEJUHATUS: MILLEST SEE RAAMAT RÄÄGIB

Lühike kokkuvõte raamatu sisust

See alajaotus on omamoodi põgusaks eessõnaks võtmeideedele, mille ümber raamat tervikuna koondub. Teos on mõeldud neile, kes töötavad erinevates valdkondades abistavas, juhendavas või toetavas rollis – siia kuuluvad näiteks õpetamine, sotsiaaltöö, tervishoid, vaimulik töö, nõustamine, koolitamine, inimressursside haldamine, õigussüsteem. Igaüks, kes tegutseb sellisel alal, peab toime tulema mitmesuguste inimestevaheliste suhete vormidega, nagu info edastamine, küsitlemine kogumaks andmeid, ühine otsustelangetamine ja nõustamine. Üks sellistest inimestevahelise kontakti vormidest, nõustamine, viitab mis tahes suhtlusele, mille käigus keegi püüab vaadelda, mõista või lahendada kõne all oleva praktilise küsimuse probleemset või häirivat *isiklikku* aspekti. Nõustamine saab teoks, kui inimene peab kellegagi *elulistes probleemides* nõu, näiteks mõne konflikti või dilemma asjus, mis segab tal elamast oma elu nii, nagu ta sooviks.

Raamat tutvustab mõtlemisviisi, mis aitab luua selgust nendes nõustamiseepisoodides, mis *kaasnevad* teiste tegevuste ja rollidega. See teos keskendub pigem nõustamisele kui nõustajaks olemisele. See on suunatud inimestele, kes omavad ametialaseid teadmisi ja väljaõpet sellistel tegevusaladel nagu õendus või õpetamine ning mõistavad efektiivsemate strateegiatega arendamise tähtsust, mis võimaldab konstruktiivselt ja tõhusalt reageerida hetkedel, kui inimesel *on vaja rääkida*. Peamiseks eesmärgiks on selgitada, mida sellistel hetkedel ette võtta

ning kuidas seda teha. Loodetavasti on raamatust kasu ka „spetsialistidest“ nõustajatele – inimestele, kelle põhitööks on nõustamine, mis tähendab üldjuhul iganädalasi tunniajalisi kokkusaamisi „kliendiga“ ning ei laiene suhetele väljaspool nõustamist või nõustamisrolli. Raamatus avatakse spetsialistidest nõustajatele nende ameti mõningaid fundamentaalseid elemente. Siiski tuleb tunnistada, et akrediteeritud professionaalseks nõustajaks saamine kätkeb endas enamat kui praktiliste oskuste õppimist: nõustaja roll nõuab aastatepikkust väljaõpet ning ulatuslike taustateadmiste kogumist.

Selles raamatus peetakse iseenesestmõistetavaks, et tõhus nõustamisvestlus võib kesta kaheksa kuni kümme minutit. Just nii palju aega saab õpetaja, arst või juhataja üldjuhul pühendada inimesele, kes soovib mure südamele ära rääkida. Muidugi on paljudel puhkudel kasutada rohkem aega või õnnestub kokku liita rida kümneminutilisi jutuajamisi. Siinkohal on siiski tähtis aduda, et isegi kümneminutiline vestlus võib kaasa tuua muutuse. Ajasurvet ei tohiks võtta vabanduseks, et asjade läbirääkimisest kõrvale põigelda.

Raamatus kasutatavad terminid „nõustaja“ ning „inimene“ osutavad ühele osapoolale, kes nõustamist soovib („inimene“), ning teisele, kes seda pakub („nõustaja“). Ülalpool nimetatud terminiga „nõustaja“ ei tähistata „professionaalse väljaõppega, atesteeritud, iseseisvat nõustajat“. Eelkõige mõeldakse sellega isikut, kes on *sel hetkel* nõustamisepisoodiga seotud ning täidab nõustaja ülesannet inimese jaoks, kes soovib muret tekitaval teemal mõtteid vahetada. Üldiselt soositakse mõiste „inimene“ kasutamist „kliendi“ asemel, sest harva määratletakse *episoodiline* või *n-ö kaasnev nõustamine** ametliku lepingu sõlmimise või rolli piiritlemisega („Ma olen nõustaja, kellel on oma kabinet ning selle seinal ripuvad tunnistus“), mis selle sõna kasutamist õigustaks. Raamatus kasutatud näited põhinevad laia spektriga töövaldkondadel, millest paljudes ei ole kombeks inimesi klientideks nimetada – näiteks haridusasutuste, koolide ja kolledžite sihtrühma käsitletakse harva klientidena. Siiski on konteksti järgides käibel ka mõisted „teenuse kasutaja“, „patsient“ ja „klient“.

* *Embedded counselling*. (Tõlkija märkus)

Narratiivne suund

Raamat võtab narratiivse kursi, et heita valgust viisidele, kuidas nõustamine inimest aitab. Narratiivse käsitluse idee pärineb viimaste aastate mõjukatelt sotsiaal- ja terviseteaduste ning psühholoogia vooludelt (McLeod, 1997a, b; Greenhalgh *and* Hurwitz, 1998). Masinaehituse, tehnoloogia ning loodusteaduste märkimisväärne võidukäik 19. ja 20. sajandil viis olukorrani, kus muutus igapäevaseks inimeste käsitlemine mehhanismide, objektide, masinate või organismidena, mis võivad katki minna ja korda seadmist vajada. Paljud hakkasid märkama, et ehkki mõnes mõttes väärtuslik, tõi selline hoiak kaasa dehumaniseerumise – meile omaste inimlike omaduste kulumise või lausa minetamise – ohu. Narratiiv on lihtne, ent mõjuvõimas vahend inimlike väärtuste meeldetuletamiseks ning nende esiletoomiseks meie mõtlemises ning tegudes.

Narratiiv on seotud inimese oskusega lugusid jutustada. Lugude abil anname üksteisele edasi olulisi või meeldejäävaid sündmusi, mis meiega igapäevaelus juhtuvad. Oma peas ning elus elab igaüks meist oma loo või lugude sees ning ehitab üles oma identiteeti ja enesetunnetust, kujundades oma elu lugu, oma autobiograafiat. Kultuuri kontekstis kannab ühe kogukonna uskumusi, väärtusi ja maailmavaadet edasi müüdi, pühakirja, kirjanduse ja „uudiste“ kujul esinev narratiiv.

Narratiiv hõlmab ühtaegu nii üksikisikut kui ühiskonda. Lugusid pajatavad üksikud inimesed, kuid nad leiavad selleks ainese kultuurilisest narratiivist, ning kord jutustatuna kujuneb lugudest ühine loomine, mida saab edasi rääkida. Lugudest kumavad läbi nii elu järjepidevus kui ka muutused. Kuigi räägitud lool on kindel sisu ja struktuur, on iga jutustamishetk erinev: loo esitamine on alati vastukaja kindlale kuulajale või auditooriumile, sestap alati mõnevõrra improvisatsiooniline. Iga sidus lugu kõneleb sündmusest, see rullub lahti aja jooksul, sisaldab kavatsust ja eesmärki, toob nähtavale protagonistile või loo peategelase ja teiste inimeste vahelised suhted ning annab edasi tundeid ja emotsioone. Lugudel on ka hinnanguline element: sündmused asetatakse ühiste moraalsete põhimõtete taustale.

Niisiis suhtub narratiivne suund nõustamises tõsiselt kõigisse inimlikkuse dimensioonidesse (kavatsus, suhted, ajalikkus, tunded ja kõlbelisus), mis jutustamise juurde kuuluvad. Kui täpsustada, siis pöörab narratiivne käsitlus tähelepanu viisile, kuidas inimesed keelt kasutavad ja rääkides oma elu konstrueerivad. Narratiivne suund nõustamises suunab mõlemad osapooled – nii abi otsiva inimese kui abi pakkuva nõustaja – pöörama tähelepanu keelekasutusele. Põhiidee kohaselt võib teatud rääkimislaad asetada inimese oma mure või küsimuse suhtes positsioonile, mis ei võimalda näiliselt mingit edasi liikumist. Samas võib teistsugune rääkimisviis avada uusi tundmis- ja tegutsemisvõimalusi. Narratiivne suund väärtustab loo jutustamist ühtlasi kõige põhimisema inimliku kogemusena. Sellest vaatenurgast lähenedes võib täheldada, et see, mida paljud inimesed nõustamisele tulles soovivad, on kõigest võimalus rääkida oma lugu, leida sellele vastukaja ja toetust. Paljud inimesed kannavad meie moodsa elu ajastul endaga kaasas väga suure isikliku tähendusega lugusid, mida neil pole kellelegi rääkida, sest mitte keegi ei taha neid kuulata. Need inimesed on üksi oma loosse põimitud valuga, võimetud nõutama sotsiaalset toetust, ühtekuuluvust teiste inimestega ning nende võimalused endaga juhtunut analüüsida ja sellest õppida on piiratud. Siin tuleb mängu nõustamine.

Ruumi loomine asja läbiarutamiseks

Igasuguse nõustamisvormi keskmes on *ruumi loomine asja läbirääkimiseks*. See fraas läbib raamatut pidepunktina ning on seatud meelde tuletama, mis on nõustamise tegelik roll nende murede taustal, mida inimesed kogevad. See kätkeb sügavat tähendust, nagu selle lausungi osi vaadeldes märkame.

„Ruumi loomine ...“ Juba sõnakasutus ise – *loomine* – osutab sellele, et nõustamine on teadlik, eesmärgipärane tegevus. See ei „juhtu“ niisama – selle peab „loomaa“. Loomine on toiming, mida mõlemad osalejad ühiselt teostavad. Inimene ei saa tekitada nõustamise ruumi nõustaja valmisoleku ja osaluseta ning vastupidi. Ruumi loomine kui

mõiste toob mõttesse teisigi sarnaseid kontseptsioone, nagu valmistamine, ehitamine ja konstrueerimine, mis kõik on protsessi mõistmiseks olulised: nõustamist võib käsitleda tegevusena, mis on „koos konstrueeritud“ [ingl *co-constructed*]. Need terminid omakorda tõstatavad küsimuse, milliseid materjale selles loomise või ehitamise protsessis kasutatakse. Nõustamise ruumi loomise teenistusse rakendatakse mitmeid isiklikke „jõude“ või võimeid: tähelepanu, kehaasend ja füüsiline kaugus, keel, istekohtade asetus, aeg ja nii edasi. See, mida saab luua, sõltub iga erijuhtumi materjalidest.

„*Ruumi* loomine ...“ Mida nõustamise kontekstis „ruumi“ all mõeldakse? Missugune ruum see on? See eksisteerib nii inimese elus, kes soovib oma probleemist rääkida, kui ka inimese ja tema nõustaja vahelises suhtes. Üks raamatu peamisi teemasid toonitab, kui tähtis on mõista, et inimesed elavad oma isiklikus nišis, mille nad on endale oma ühiskonnas ja kultuuriruumis loonud. Mõnikord läheb miski viltu – siis on selles nišis või isiklikus maailmas raske elada. Nõustamine on inimese igapäevaelust väljaspool asuv ruum, kus saab rutiinist eemalduda ja järele mõelda, mida asjade muutmiseks ette võtta. Nõustamise ruum on nagu mull, pelgupaik või emotsionaalselt turvaline koht, millesse inimene võib teatud ajaks siseneda ja vajaduse korral sellesse aeg-ajalt naasta. Nõustamise ruum on ka inimese ja nõustaja suhte ruum. Inimese ja tema nõustaja rolli võtnud kaaslaste suhtel on palju külgi: kohtumise korraldamine (järgmisel nädalal samal ajal?), teised rollid, sugu / vanus / etnilised sarnasused või erinevused, kokkupuuted väljaspool nõustamisruumi (juhuslik kohtumine supermarketis). Kui nõustamine aset leiab, peab selleks tekkima aeg, mil suhte muud tahud jäävad tagaplaanile ning annavad ruumi teistlaadse suhte arenemisele. Ruumi mõiste viitab piiridele: ruumil on piirid. Ruum on ümbritsetud erinevate esemetega, kuid ruumis endas ei ole midagi, see on *ruum*. Nõustamisele võidakse väljastpoolt küll tuua mitmesuguseid struktuure („kasutame seda probleemilahendamise viisi ületamiseks neid raskusi, mis sul on karjäärivalikute tegemisel ...“), kuid nõustamise põhieeldus on, et alustatakse tühjas ruumis, kus inimesele pakutakse võimalust rääkida (või mitte rääkida) kõigest, millest ta soovib. Ruumi idee viib

mõtted teiste ruumide olemusele, milles võib ette tulla tähenduslik isiklik või emotsionaalne õppimine. Nõustamise ruum sarnaneb ruumiga – ja ühtlasi erineb sellest –, millesse inimene satub head romaani lugedes, see on teatrilaval loodud ruumi või mägedes jalutades kogitud ruumi moodi.

„... ruum asja läbiarutamiseks ...“ Juba oma olemuselt seisneb nõustamine rääkimises. Millegi sõnadesse panemine või keeles elustamine võib kaasa tuua võimsa tervendava kogemuse. Keeles on lõputult viise tähenduse loomiseks. Sõnad, fraasid ja diskursus peegeldavad tähenduse loomist mitmete põlvkondade vältel. Asjast rääkimiseks leidub alati ka teisi viise, igauks neist käsitleb teemat oma vaatepunktist ning pakub erinevaid võimalikke tegevusviise. Sõnade leidmine millegi väljaütlemiseks, selle millegi nimetamine, muust eristamine: need kõnelemise võimalused kannavad probleemi või mure üle ruumi, milles rääkija ning kuulaja saavad neid koos uurida. Samuti annab see rääkijale võimaluse iseennast kuulda: rääkimine annab võimaluse analüüsimiseks. Rääkija saab jälgida oma sõnade mõju kuulajale. Nihe monoloogilt – „see probleem on mu peas keerelnud“ – dialoogile hajutab isolatsiooni ja sotsiaalse eraldatuse ning avab võimalused jagamiseks ja toetamiseks. Rääkimine julgustab naerma. Loo eraldiseivate katkendite tervikuks ühendamine tekitab seostatuse tunde.

„... asja läbiarutamiseks ...“ Asja või „selle“ mõiste on nõustamises alati tähtis olnud, alates *id*'i kontseptsioonist Sigmund Freudi ja Georg Groddecki psühhoanalüütilistes kirjutistes kuni teatud tüüplauseteni, millega paljud nõustajad inimesele vastates oma arutelu alustavad – „(See) tundub ...“ või „Asi tundub olevat ...“. „Asja“ eriline tähendusrikkus seisneb tõigas, et probleem või mure, millest inimene soovib rääkida, on harva selgelt defineeritud. Tavaliselt on tal lihtsalt ebamäärane tunne, et midagi on korrast ära, ta tunneb valu, vajadust rääkida. Nõustamise ülesanne hõlmab harilikult tegevusi, mida võib kirjeldada kaardistamise, uurimise või probleemile nime andmise või asja kontrolli alla võtmisena. Sõnade leidmine „selle“ olemuse tabamiseks võib kaasa tuua kergendustunde („*selles* asi ongi“). „Selle“ kuju ja kontuuride kaardistamine annab otsese võimaluse „selle“ suhtes

midagi ette võtta. Seda protsessi võib nimetada ka nõustamisvestluse *keskpunkti* leidmiseks.

„... asja läbiarutamiseks ...“ Millegi läbiraäkimine viitab kõikehõlmavale ja põhjalikule vestlusele, mis puudutab küsimuse kõiki aspekte. See viitab ka lahenduse võimalusele, teisisõnu vestlusele, mis jõuab punkti, kus pole vaja rohkem midagi öelda. Kui inimene räägib tähtsast isiklikust probleemist, on see justkui lahtirulluv lugu. Inimene kogeb piki „rada“ liikumist ja on samal ajal teadlik oma jutu järgnevusest: on jäänud „veel midagi“, mida öelda. See „midagi veel“ on harva ette planeeritud, pigem kujuneb see situatsioonis, kus inimesel on luba rääkida. Asja läbiraäkimine on justkui üle maastiku liikumine, uude kohta välja jõudmine.

Idee „ruumi loomisest asja läbiraäkimiseks“ määratleb nõustamise keskse eesmärgi: selles lauses nõustamise olemus seisnebki. Sellises käsitluses rõhutab nõustamine suhet, milles saab luua mainitud ruumi; see toob esile keele, lugude jutustamise ja vestluse rolli – need on vahendid, mille abil kaks inimest teevad koostööd ja lahendavad probleemi.

Nõustamisoskuse õppimine

Raamatus sisalduvat materjali on kasutatud täiendusena lühiajalistel (sissejuhatavatel) ning diplomitaseme (edasijõudnute) nõustamiskursustel õpetamisel. Raamatusse tuleks suhtuda kui kaarti, mis juhatab teed väljaõppekursuse territooriumil. Seetõttu võib olla hea pisut mõtiskleda selle üle, mida nõustamisoskuse arendamiseks vaja läheb. Pakutakse hulgaliselt nõustamiskursusi, laialdaselt kirjandust väljaõppemudelite ning väljaõpet puudutava teadustöö kohta. Treeningprogrammidele ühtseid standardeid soovitanud professionaalsed ühingud on välja andnud tegevuskoodekseid. Laias laastus valitseb üksmeel nelja peamise valdkonna suhtes, mida selline väljaõpe puudutama peaks. Esiteks peab iga inimene, kes alustab teisega nõustamissuhet, suutma oma tegevust kas mudeli või teoreetilise raamistiku vormis mõtestada ehk *kontseptualiseerida*. Teiseks peab väljaõpe hõlmama pikemaajalist

reflektiivset praktikat, mille kestel inimene omandab vajalikud meetodid ning strateegiad n-ö silmast silma tööks. Nimetatud „oskuse“ treening tähendab tavaliselt kogunud nõustajate jälgimist (otse või video vahendusel), meetodite harjutamist koos väljaõpperühma teiste liikmetega ja nende peal ning võimaluse korral abiotsijatele korraldatud tegelike nõustamisseansside arutelu. Kolmandaks eeldab nõustamistreening eneseteadvuse arendamist. Kui efektiivne nõustamine sõltub inimese ja nõustaja suhte kvaliteedist, siis on lausa hädavajalik, et nõustaja mõistaks, mida ta oma vajaduste ja suhtemustrite kontekstiga sellesse suhtesse kaasa toob. Samuti peab ta suutma konstruktiivselt reageerida valitud suhetetüübile, mida abiotsiv inimene eelistab. Väljaõppekursustel toetavad eneseteadvuse arengut tavaliselt järgmised sammud: reflektiivsed grupiarutelud; töötoad, mis käsitlevad suhete keerulisi aspekte nagu seksuaalsus, erinevused ja kontroll; nõustamise kasutamise või kliendiks olemise kogemus; isikliku õppimispäeviku kasutamine. Väljaõppekursused peavad puudutama ka professionaalseid probleeme ja eetikaküsimusi, nagu konfidentsiaalsuse säilitamine ning supervisiooni või konsultatsiooni kasutamine.

Olgu üheselt mõistetav, et see raamat pakub raamistikku nõustamisoskuse mõistmisele, mitte oskust ennast. Vilumus nõustamisrolli täitmiseks omandatakse pikema aja jooksul, tehes koostööd rühmaga keskkonnas, mis õhutab siirast toetust ja väljakutset. Kuigi üldiselt kogevad osalejad nõustamiskursusi rikastavatena ning kasulikena, võib selline õppimine aeg-ajalt ebamugavust tekitada, näiteks siis, kui õpperühma liikmed juhivad tähelepanu kaaslaste vältimis- ja enesekaitsestrateegiale suhtlemissituatsioonides. Sellisel väljaõppel on vähe mõtet, kui inimene pole valmis täielikult pühenduma sellist tüüpi isiklikule õppimisele.

Kriitiline seisukoht

Raamat ergutab võtma kriitilist seisukohta. Sellistesse küsimustesse nagu nõustamisoskuse roll inimeste abistamises ja erinevate nõustamisoskuse kohta käivate arvamuste tegelik väärtus tuleb suhtuda

kahtlusega ja skeptiliselt. Kriitilise suhtumise põhimõte ei tähenda ideede ja tavade halastamatult destruktiivset analüüsi, mis ei tunnista midagi piisavalt heaks. Tasakaalustatud kriitika sisuks on heade tulemuste hindamine ja au sees hoidmine.

Kriitiline käsitluslaad on eriti tähtis kogu raamatut läbiva nelja peamise teema taustal:

- *Professionaalse abistaja ning tema „kliendi“ suhte isikliku dimensiooni rõhutamine põhiväärtusena.* Me elame kultuuris, kus mitmete ametite esindajate tegevust õenduses, meditsiinis ja hariduses dikteerivad üha enam tehnilised ja bürokraatlikud toimingud, mis jätavad vähe võimalusi kuulata patsientide, klientide ning õpilaste lugusid ja isiklike kogemusi. Nõustamine pakub sellele alternatiivi, tõstes esile valdavale käitumisele vastukäivaid väärtusi. Selline valikuvõimalus on väljakutsuks igale praktikule.
- *Nüüdisaegseid nõustamismudeleid toetavate väidete kahtluse alla seadmine.* Raamatus kinnitatakse, et võib vabalt vaidlustada paljud ideed, millel põhinevad laialdaselt õpetatavad nõustamismudelid, mis taandavad nõustamissuhte suhtlemisoskuste kogumiks. Näiteks antakse mõista, et nõustamisoskuste mõiste keskendub liialt sellele, mida teeb nõustaja, ning ei häälestu seetõttu piisavalt kliendi/patsiendi vajadustele; paljud nõustamismudelid ei pööra küllaldast tähelepanu inimese ja nõustaja suhte tähtsusele.
- *„Nõustamise“ ja „nõustamisoskuste“ eristamise otstarbekuse vaidlustamine.* Väidetakse, et nõustamisoskustel, mida kasutavad praktikud, näiteks õed, ja eraldiseivate professionaalsete terapeutide pakutaval nõustamisel tehakse rangelt vahet pigem professionaalse nõustamise enda kui teenusekasutajate vajaduste rahuldamise huvides. Raamatus tutvustatakse *epi- soodilise nõustamise* ja *mikronõustamise* [ingl *microcounselling*] mõisteid kontseptsioonidena, mis ületavad vana vaidluse nõustamine vs. nõustamisoskused üle.

- *Teadustöö ja uurimuste rolli esiletõstmine.* Me elame üha keerulisemaks muutumas maailmas, kus hoolekande- ja abistamisteenuste osutamist mõjutab suur hulk tehnoloogilisi, kultuurilisi ja organisatsioonilisi tegureid. Selles kontekstis on oluline, et praktikute iga tegevust või sekkumist toetaks vastav teadustöö ja uurimus, sealhulgas uurimused teenusekasutajate kogemustest, vaadetest ja eelistustest. Sellise põgusa, episoodilise nõustamise kohta, mida siin raamatus kirjeldatakse, leidub vähe uurimusi. Paljusid olemasolevatest töödest on raamatus käsitletud. Uurimused illustreerivad teadustöö tohutut potentsiaali parema mõistmise ja tõhusama menetluse loomiseks selles valdkonnas.

Kriitiliste teemade püstitamisel on mitu eesmärki: ärgitada lugejaid järele mõtlema, mida on vaja turvalise, nõustamiseks sobiva ruumi loomiseks, ning soodustada dialoogi professionaalsete kogukondade vahel võimaluste üle, kuidas selliseid hetki muude töödega klapitada. Põhikavatsuseks on *probleemkohtade leidmine* nõustamisoskuses. Kriitiliste ideede väärtus säilib vaid siis, kui pidevalt juurelda selle üle, mida sellise suhte pakkumiseks vaja on. Rutiinseks muutunud nõustamine, mis ei põhine vastukajal ja sügavamal tähendusel, kaotab paratamatult võime inimestega suhestuda.

Kokkuvõtteks

Sissejuhatav peatükk rõhutas mõningaid ideid, mis raamatut tervikuna läbivad ning mida üksikasjalikumalt uuritakse. Ülejäänud peatükid jagunevad kolmeks suuremaks osaks. 2. ja 3. peatükk uurivad peamisi mõisteid alates „nõustamise“ enda ideest. Liikudes edasi 4. peatüki juurde, leiame sealt nõustamisoskuse mudeli kirjelduse. 5.–10. peatükk lammutavad selle mudeli osadeks ning arutlevad selle üle, kuidas nõustamisoskust praktikas rakendada. 11. ja 12. peatükk astuvad tegeliku nõustamise üksikasjadest sammukese eemale ning vaagivad küsimusi, mida on pikema aja vältel hea praktika säilitamiseks vaja arvesse võtta.

Küsimused järelemõtlemiseks ja aruteluks

1. Kui olulised on lood sinu enda elus? Mõtle suhetele oma kõige lähedasmatega. Millised on nende inimeste võimalused olla kursis sinu päevast päeva areneva looga ning sinul teiste inimeste lugudega? Kuidas sa reageerid, kui need võimalused vähenevad? Milliseid lugusid sa „tarbid“ (näiteks romaanidest, seebiooperitest ja muust säärasest)? Milline tähtsus on sellistel väljamõeldud lugudel sinu elus? Milline oleks elu siis, kui need lood ei oleks enam käepärast?
2. Milliste oletustega nõustamise kohta sa seda raamatut lugema hakkasid? Milline on sinu ettekujutus nõustamisest? Millised on sinu enda hoiakud nõustamise suhtes – millele nõustamine sinu arvates kaasa aitab, mis selles head on, mille suhtes oled pigem skeptiline ja kahtlev?

Soovitusi lisalugemiseks

Kriitilist arutelu nõustamiskuste väljaõppe arengu ja seda tutvustavate mudelite üle on siiani olnud vähevõitu. Deborah Cameroni kirjutatud kaalukas peatükk Robbi ja tema kolleegide toimetatud kogumikus väidab, et nüüdisaegsete suhtlemis- ja interpersonaalsete oskuste mudelite loomisel pole piisavalt arvestatud viise, kuidas inimesed organisatsioonides tegelikult üksteisega suhestuvad. (Ka raamatu teised peatükid esitavad mitmeid kriitilisi seisukohti ning on tutvumist väärt.)

Cameron, D. (2004) Communication culture: issues for health and social care. In M. Robb, S. Barrett, C. Komaromy and A. Rogers (eds) *Communication, Relationships and Care: A Reader*. London: Routledge.

Narratiivse suuna sobivusest tervishoiu, sotsiaalhoolduse ja teiste valdkondadega kirjutatakse üha enam käsitlusi. Eriti soovitatan neid:

Angus, L. and McLeod, J. (eds) (2004) *The Handbook of Narrative and Psychotherapy: Practice, Theory and Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.

SISSEJUHATUS: MILLEST SEE RAAMAT RÄÄGIB

Greenhalgh, T. and Hurwitz, B. (eds) (1998) *Narrative-based Medicine: Dialogue and Discourse in Clinical Practice*. London: BMJ Publications.

McLeod, J. (1997) Listening to stories about health and illness: applying the lessons of narrative psychology. In I. Horton *et al.* (eds) *Counselling and Psychology for Health Professionals*. London: Sage.

Nõustamise määratlemine

„Vaata seda infolehete, mille ma väbiosakonna õelt sain.“

„Jah.“

„Siin seisab, et ta teeb nõustamist.“

„Nõustamist? Mida sa silmas pead?“

„Siin on kirjas, et see „pakub patsiendile turvalist ruumi asjade läbiarutamiseks“.“

„Mis asjade?“

„Siin on kirjas, et kõigi, mis sind vaevavad. Näiteks mured.“

„Sa pead silmas midagi sellist ... nagu sa oleksid hull!“

„Ma ei teagi.“

„Kas oled siis huvitatud?“

„Ma ei tea. Võib-olla isegi olen.“

Sissejuhatus

Erinevad inimesed mõistavad nõustamist erinevalt. Selle kontseptsiooni tähenduse üle on palju väideldud. Võistlevate seisukohtade taustal on raske leida ühte definitsiooni, mis sobiks kõigile. Üks põhjus, miks nõustamise mõistet ümbritseb keeruline tähendusvõrgustik, on nõustamise kui tegevuse muutumine ja arenemine aastate jooksul vastusena ootuste teisenemisele selle kohta, missugune suhe inimeste vahel võib tekkida. Teiseks termini mitmenäolisuse põhjuseks on, et see viitab nii tavalisele, igapäevasele tegevusele kui ka professionaalsele, spetsialisti rollile. Selles mõttes sarnaneb nõustamise kontseptsioon

teiste taolistega, nagu õenduse ja õpetamisega. Sobivates tingimustes oleme kõik suutelised kedagi hooldama või õpetama. Igal inimesel, kes õpib nõustamist või nõustab kedagi, peaks olema huvi mõtiskleda nõustamise alternatiivsete mõistete üle, et suuta konstruktiivselt reageerida sasipundardele ja vääritimõistmisele, mida võib ette tulla sel teemal erinevate inimestega vesteldes.

„Nõuandmise“ käsitluse minevik ulatub kaugele. Inimene, kes annab nõu, on sõltumatu arvamuste, oskuste ja teadmiste allikas, kes tegutseb ainult inimese heaks, et aidata tal jõuda otsusele või leida tegevussuund, mis kõige paremini ühtib tema isiklike eesmärkide ja soovidega. Harjumuspäraselt on nõuandmise funktsioon kuulunud ühiskonna valitsevale või domineerivale klassile, näiteks õiguslasele nõukogule või monarhi nõuandjale. Meie nüüdisaegses ühiskonnas, kus peaaegu igauks seisab silmitsi raskete valikutega, on vajadus „nõuande“ järele palju levinum. Seega on „nõustaja“ roll moodsas ühiskonnas muutunud igapäevaelu lahutamatuks osaks. Kahekümnenda sajandi keskpaigast alates on asutatud professionaalseid organisatsioone ja korraldatud väljaõppekursuseid, et koolitada inimesi täiskohaga nõustajateks sellistes valdkondades nagu haridus, tervishoid ja äri. Samal ajal on hakatud tähele panema, et abistavate või inimestega seotud ametite – õdede, arstide, sotsiaaltöötajate, personalijuhtide, õpetajate ja teiste – tööülesannete hulka kuulub vältimatult teatud määral klientide või patsientide nõustamine. Seejärel on „nõustamist“ vaadeldud tegevusena, mis on suuremal või vähemal määral osaks kõikvõimalikest inimestega seotud ametitest. Samuti tõi see kaasa täiesti eraldiseisva ameti – nõustamisspetsialisti rolli.

Kõik see on juhtunud märkimisväärselt lühikese aja jooksul. Üks võimalus mõtestada kultuuri ja ühiskonna rolli nõustamise mõiste kujundamisel on püüda ette kujutada, milline oli ühiskond viiskümmend, sada ja kakssada aastat tagasi. Isegi veel viiskümmend aastat tagasi oli väga vähe – mis tahes kirjeldusele vastavaid – nõustajaid. Saja aasta eest ei olnud üldse nõustajaid, ehkki ebamäärane teadmine millestki, mida nimetati „psühhoteraapiaks“, võis kujunemas olla. Kakssada aastat tagasi kõlanuks mõte nõustamisest või psühhoteraapiast kui

hiina keel. Vajadus nõustamise järele on kasvanud sedamööda, kuidas kultuur ja ühiskond on keerulisemaks ning ülemaailmsemaks muutunud. Inimestel on infoküllastus, nad on eemaldunud traditsioonilistest tähenduseallikatest, nad on haavatavad ja ebakindlad. Sotsiaalsest ja ajaloolisest vaatepunktist võib nõustamist mõista kui selge, tasakaaluka identiteedi ja suhete hoidmiseks hädavajalikku tegevust meie kyllustatud ja keerulistes industrialiseeritud ühiskondades. Nõustamine pakub võimalust elu koos hoida.

Käesoleva peatüki eesmärk on sillutada teed järgmisele. Siin esitatakse meie moodsas ühiskonnas kasutatavate nõustamise mõistete erinevate tähenduste raamistik. Arutelule pidepunkti andmiseks tuuakse ära ka kasutajale orienteeritud definitsioon. Järgnevad alapeatükid uurivad, kuidas nõustamist on mõistetud – seda erilise rõhuga vaidlusel „nõustamise“ ning „nõustamisoskuste“ eristamise üle.

Nõustamise mõiste

Raamatu seisukoht lähtub eeldusest, et nõustamist tuleb defineerida selle inimese positsioonilt, kellele nõustamine on suunatud või kes sellest kasu saab. Põhjus on lihtne – ükskõik millise nõustamise toimumise peamiseks elemendiks on inimene, kes tahab, et see toimuks. Nõustamist ei tee üks inimene teisele; nõustamine on kahe inimese vaheline vastasmõju. Seega saab nõustamist defineerida kui „tegevust, mis toimub juhul, kui keegi, kellel on mure, *kutsub* abi ja lubab kellelgi endaga teatud tüüpi suhtesse astuda“. Kui inimene ei ole valmis seda kutset esitama, ei saa toimuvat nõustamiseks nimetada isegi siis, kui professionaalne nõustaja annab pikema perioodi jooksul endast parima. Niisiis saab iga nõustamisepisood alguse abiotsija – „kliendi“ – soovist või kavatsusest.

Nõustamise täielikuma mõiste võib kokku võtta järgnevate terminitega. Nõustamine on tegevus, mis toimub, kui muretsev inimene kutsub teise inimese endaga teatud sorti suhet looma, andes talle selleks loa. Kutse võib olla selgesõnaliselt väljendatud (näiteks paneb keegi nõustaja juurde aja kinni või küsib õelt: „Kas sobib, kui ma räägin

mõne hetke, mis tunded mul on ...?“) või kaudne (kui inimene väljendab emotsionaalse distressi või segaduse märke).

Inimene tunneb vajadust sellise suhte järele siis, kui ta kogeb „probleemi elus“, mida ta pole suutnud oma igapäevaste ressursside abil lahendada ning mis on jätnud ta ilma täisväärtusliku ühiskondliku elu mõnedest aspektidest. Nõustamist otsiv isik loodab leida inimest, kellele oleks sellist aega ja ruumi, mida iseloomustab paljude igapäevaelus tihti raskemini kättesaadavate elementide olemasolu: luba rääkida, erinevuste austamine, usaldusväärsus ja jaatamine.

- *Luba rääkida.* See on koht, kus inimene võib rääkida oma loo, kus talle pakutakse kõikvõimalikku toetust, et ta saaks väljendada oma läbielamiste erinevaid tahke, millest ta seni on vaikinud – seda tema enda valitud ajal ning moel, kaasa arvatud oma tunnete väljendamine.
- *Erinevuste austamine.* Nõustaja jätab kõrvale – nii palju kui võimalik – oma arvamuse kliendi esitatud probleemide kohta ja ka enda hetkevajadused, et keskenduda täielikult kliendile ning toetada tema isiklike väärtuste ja soovide väljendamist ning nende järgi tegutsemist.
- *Usaldusväärsus.* 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.
- *Jaatus.* Nõustaja loob suhte, mis väljendab põhiväärtusi: ausus, terviklikkus, hool, usk inimese väärtusesse ja väärtuslikkusesse, pühendumine dialoogile ja koostööle, – mõtisklemisiskus, 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, teadvuse muudetud seisundid), et saavutada parem mõistmise

tase ja lahendus esialgsele eluprobleemile, mis üldse sundis inimest nõustamise kasuks otsustama.

Oma olemuselt on nõustamine *vestlus*, mille käigus vaikinud hääled saavad sõnaõiguse, jutuaajamine selleks, et öelda, mida on vaja öelda. See on vestlus, mille abil inimene saab oma murede ja probleemide rattas keerlevast seemisest monoloogist kaugemale nihkuma hakata või eemalduda emotsionaalsetest keerdsõlmedest – astuda dialoogi teise inimesega. Dialoogi kaudu saab avada tee uutele vaatepunktidele ja ideedele. Ükskõik, mis probleem elus ka ette ei tuleks, kindlasti leidub inimesi või inimrühmi, kes on sellega toimetulekuks efektiivseid strateegiaid avastanud. Vestlus ja dialoog avavad ukSED seda teavet omavate inimeste juurde.

Nõustamise potentsiaalsed, äratuntavad tulemused langevad kolme laia kategooriasse:

- *Esialgse probleemi lahendamine.* Lahendus võib endas kätkeada probleemi mõistmist või sellest ülevaate saamist; probleemi või dilemma isikliku aktsepteerimiseni jõudmist; tegevussammude paikapanemist probleemi tekitanud olukorra muutmiseks. Ühesõnaga, nõustamise kaudu leiab inimene suutlikkuse parandada katkenud suhte- või tegevusmustreid ja taastada varasem meeldiv seisund.
- *Õppimine.* Nõustamine võimaldab inimesel omandada uusi teadmisi ja oskusi, mis aitavad tal tulevikus sarnaste probleemidega paremini toime tulla. Inimene võib ka ennast paremini tundma õppida või mõista, kes ta olla tahab – selge identiteedi kandmine pakub inimesele turvalist pinda tulemuslikumalt teistega läheduse loomiseks.
- *Sotsiaalsed kohustused ja hõivatus.* Nõustamisele on omane ergutada inimese energiat ja võimekust selles rollis, milles ta võib anda oma panuse teiste inimeste heaolusse ja üldisesse hüvanguisse. Kui kõrvutada seda keskendumisega omaenda isiklikele raskustele, siis suudab inimene paremini ja täielikumalt aktiivse liikmena seltsielus osaleda – ta suudab oma hääle kuuldavaks teha.

Infokast 2.1

Hawthorne'i uurimus ja nõustamise areng töökeskkonnas

Arvatavasti on kõik, kes on mingilgi tasemel psühholoogiat õpinud, kuulnud Hawthorne'i uurimusest. See on tuntud psühholoogiline eksperiment, mis korraldati 1950. aastatel Ameerika ettevõttes Western Electric. Eesmärgiga teha kindlaks tootlikkuse tõusuga seotud tegurid, muudeti elektroonikaseadmeid monteeri-va naisterühma töötingimusi ja -korraldusi. Oma suureks üllatuseks avastasid teadlased, et kõigi proovitud sekkumiste mõju oli ühesugune – produktiivsus tõusis. Selline tulemus tundus viitavat sellele, et tähelepanu keskmesse sattumine iseenesest on piisav käitumises muutuse tekitamiseks. Vähemtuntud fakt aga räägib sellest, et Western Electricu juhtkonna arvates olid tulemused piisavalt huvipakkuvad käivitamiseks töötajatele mõeldud nõustamissüsteemi, mille juurde kuulusid vabrikukorrusel pidevalt kohalviibivad nõustajad, kes olid käepärast igal hetkel, kui töötajal tuli tahtmine mingit probleemi arutada. Algatus paistis moraalile ja tootlikkusele ülimalt positiivset mõju avaldavat (Dickson *and* Roethlisberger, 1966), kuigi see oli rakendamiseks ilmselgelt liiga kallis. Vajadus palgata ja koolitada suurt hulka nõustajaid ajal, kui Ameerikas oli nõustajakutse alles imikueas ja koolituskursusi kasinalt, oli ettevõttele üks katsumusi. Nõustajate väljaõpetamiseks võttis ettevõtte pragmaatilise, ärimeelse seisukoha, mis hõlmas tööülesannete täpselt kirjapandud kirjeldust. Nad tulid lagedale mõtetega, mis praegugi tabavad päris õnnestunult nõustamise olemust:

- Kuula – ära räägi.
- Ära kunagi vaidle; ära kunagi anna nõu.
- Kuula:
 - mida inimene tahab öelda;

KASUTATUD KIRJANDUS

- Aldridge, S. and Rigby, S. (eds) (2001) *Counselling Skills in Context*. London: Hodder & Stoughton.
- Angus, L. and McLeod, J. (eds) (2004) *The Handbook of Narrative and Psychotherapy: Practice, Theory and Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Angus, L. E. and Rennie, D. L. (1988) Therapist participation in metaphor generation: collaborative and noncollaborative styles. *Psychotherapy*, 25: 552–60.
- Angus, L. E. and Rennie, D. L. (1989) Envisioning the representational world: the client's experience of metaphoric expressiveness in psychotherapy. *Psychotherapy*, 26: 373–9.
- Argyle, M. and Kendon, A. (1967) The experimental analysis of social performance. In L. Berkowitz (ed.) *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 3. New York: Academic Press.
- Baker, R. (2003) *Understanding Panic Attacks and Overcoming Fear*. London: Lion Hudson.
- Baker, S. B., Daniels, T. G. and Greeley, A. T. (1990) Systematic training of graduate level counselors: narrative and meta-analytic reviews of three programmes. *Counseling Psychologist*, 18: 355–421.
- Barker, P. and Buchanan-Barker, P. (2005) *The Tidal Model: A Guide for Mental Health Professionals*. London: Brunner-Routledge.
- Barkham, M. (1989) Brief prescriptive therapy in two-plus-one sessions: initial cases from the clinic. *Behavioural Psychotherapy*, 17: 161–75.
- Barkham, M. and Shapiro, D. A. (1989) Towards resolving the problem of waiting lists: psychotherapy in two-plus-one sessions. *Clinical Psychology Forum*, 23: 15–18.
- Barkham, M. and Shapiro, D. A. (1990) Exploratory therapy in two-plus-one sessions: a research model for studying the process of change. In G. Lietaer, J. Rombauts and R. van Balen (eds) *Client-centered and Experiential Psychotherapy in the Nineties*. Leuven: Leuven University Press.
- Barrett-Lennard, G. (1981) The empathy cycle – refinement of a nuclear concept. *Journal of Counseling Psychology*, 28: 91–100.
- Barrett-Lennard, G. (1993) The phases and focus of empathy. *British Journal of Medical Psychology*, 66: 3–14.
- Barrett-Lennard, G. (1998) *Carl Rogers' Helping System: Journey and Substance*. London: Sage.

- Bauman, Z. (2004) *Wasted Lives: Modernity and its Outcasts*. London: Polity Press.
- Bedi, R. P., Davis, M. D. and Williams, M. (2005) Critical incidents in the formation of the therapeutic alliance from the client's perspective. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 41: 311–23.
- Benjamin, L. S. (1987) The use of Structural Analysis of Social Behavior (SASB) to guide intervention in psychotherapy. In J. C. Anchin and D. J. Kiesler (eds) *Handbook of Interpersonal Psychotherapy*. New York: Pergamon.
- Berman, L. (1993) *Beyond the Smile; The Therapeutic Use of the Photographs*. London: Routledge.
- Berne, E. (1964) *Games People Play: The Psychology of Human Relationships*. Harmondsworth: Penguin. (eesti keeles: Suhtlemismängud, 2008, 3. trükk, kirjastus Väike Vanker)
- Birchnell, J. (1999) *Relating in Psychotherapy: The Application of a New Theory*. London: Brunner-Routledge.
- Bohart, A. C. (2000) The client is the most important common factor: clients self-healing capacities and psychotherapy. *Journal of Psychotherapy Integration*, 10: 127–48.
- Bohart, A. C. (2006) The active client. In J. C. Norcross, L. E. Beutler and R. F. Levant (eds) *Evidence-based Practices in Mental Health: Debate and Dialogue on the Fundamental Questions*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Bohart, A. C. and Tallmann, K. (1996) The active client: therapy as self-help. *Journal of Humanistic Psychology*, 3: 7–30.
- Bohart, A. C. and Tallmann, K. (1999) *How Clients Make Therapy Work: The Process of Active Self-healing*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Bolger, E. (1999) Grounded theory analysis of emotional pain. *Psychotherapy Research*, 9: 342–62.
- Bond, T. (1989) Towards defining the role of counselling skills. *Counselling*: 69: 24–6.
- Bond, T. (2000) *Standards and Ethics for Counselling in Action*, 2nd edn. London: Sage.
- Bordin, E. S. (1979) The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 16: 252–60.
- Boukydis, K. M. (1984) Changes: peer counselling supportive communities as a model for community mental health. In D. Larson (ed.) *Teaching Psyc-*

- hological Skills: Models for Giving Psychology Away*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Branch, W. T. and Malik, T. K. (1993) Using 'windows of opportunities' in brief interviews to understand patients' concerns. *Journal of the American Medical Association*, 269: 1667–8.
- Brown, L. S. (2005) Feminist therapy with therapists: egalitarian and more. In Geller, J. D., Norcross, J. C. and Orlinsky, D. E. (eds) *The Psychotherapist's Own Psychotherapy: Patient and Clinician Perspectives*. New York: Oxford University Press.
- Bylund, C. L. and Makoul, G. (2002) Empathic communication and gender in the physician-patient encounter. *Patient Education and Counseling*, 48: 207–16.
- Cameron, D. (2004) Communication culture: issues for health and social care. In M. Robb, S. Barrett, C. Komaromy and A. Rogers (eds) *Communication, Relationships and Care: A Reader*. London: Routledge.
- Cardemil, E. V. and Battle, C. L. (2003) Guess who's coming to therapy? Getting comfortable with conversations about race and ethnicity in psychotherapy. *Professional Psychology: Research and Practice*, 34: 278–86.
- Carkhuff, R. R. (1969a) *Helping and Human Relations. Vol. 1: Selection and Training*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Carkhuff, R. R. (1969b) *Helping and Human Relations. Vol. 2: Practice and Research*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Carrell, S. E (2001) *The Therapist's Toolbox*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cash, R. W. (1984) The Human Resources Development model. In D. Larson (ed.) *Teaching Psychological Skills: Models for Giving Psychology Away*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Christopher, J. C. (1996) Counseling's inescapable moral visions. *Journal of Counseling and Development*. 75: 17–25.
- Cooper, M. (2003) *Existential Therapies*. London: Sage.
- Cooper, M. (2005) Young people's perceptions of helpful aspects of therapy: a pluralistic model of therapeutic change. Paper presented to the Conference of the European Society of Psychotherapy Research, Lausanne, Switzerland, March.
- Cornell, A. W. (1996) *The Power of Focusing: Finding your Inner Voice*. New York: New Harbinger Publications.
- Cowen, E. L. (1982) Help is where you find it: four informal helping groups. *American Psychologist*. 37: 385–95
- Cowen, E. L., Gesten, E. L., Boike, M., Norton, P., Wilson, A. B. and DeStefano, M. A. (1979) Hairdressers as caregivers: a descriptive profile of

- interpersonal help-giving involvements. *American Journal of Community Psychology*, 7: 633–48.
- Czogalik, D. and Russell, R. L. (1994) Key processes of client participation in psychotherapy: chronography and narration. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice and Training*, 31: 170–82.
- Dickson, W. J. and Roethlisberger, F. J. (1966) *Counseling in an Organization: A Sequel to the Hawthorne Researches*. Boston, MA: Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Dienemann, J., Campbell, J., Landenburger, K. and Curry, M. A. (2002) The domestic violence survivor assessment: a tool for counseling women in intimate partner violence relationships. *Patient Education and Counseling*, 46: 221–8.
- Egan, G. (2004) *The Skilled Helper: A Problem Management and Opportunity Development Approach to Helping*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Eide, H., Frankel, R., Haaversen, C., Vaupel, K., Graugard, P. and Finset, A. (2004) Listening for feelings: identifying and coding empathic and potential empathic opportunities in medical dialogues. *Patient Education and Counseling*, 54: 291–7.
- Engebretson, J. (2000) Caring presence: a case study. *International Journal for Human Caring*, 4: 211–23.
- Etherington, K. (ed.) (2001) *Counsellors in Health Settings*. London: Jessica Kingsley.
- Feltham, C. (1995) *What is Counselling?* London: Sage
- Feltham, C. (ed.) (1999) *The Counselling Relationship*. London: Sage.
- Fineman, S. (1993) Organizations as emotional arenas. In S. Fineman (ed.) *Emotion in Organizations*. London: Sage.
- Firestone, R. W. (1997a) *Combating Destructive Thought Processes: Voice Therapy and Separation Theory*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Firestone, R. W. (1997b) *Suicide and the Inner Voice: Risk Assessment, Treatment, and Case Management*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Frank, A. (1995) *The Wounded Storyteller: Body, Illness, and ethics*. Chicago: University of Chicago Press.
- Frank, A. (1998) Just listening: narrative and deep illness. *Families, Systems and Health*, 16: 197–212.
- Frank, A. (2000) Illness and autobiographical work: dialogue as narrative destabilization. *Qualitative Sociology*, 23: 135–56.
- Gabriel, L. (2005) *Speaking the Unspeakable: The Ethics of Dual Relationships in Counselling and Psychotherapy*. London: Routledge.
- Gallacher, T. J., Hartung, P. J. and Gregory, S. W. Jr (2001) Assessment of a

- measure of relational communication for doctor-patient interaction. *Patient Education and Counseling*, 45: 211–18.
- Geller, J. D., Norcross, J. C. and Orlinsky, D. E. (2005) *The Psychotherapist's Own Psychotherapy: Patient and Clinician Perspectives*. New York: Oxford University Press.
- Gendlin, E. T. (1984) The politics of giving therapy away: listening and focusing. In D. Larson (ed.) *Teaching Psychological Skills: Models for Giving Psychology Away*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Gendlin, E. T. (2003) *Focusing: How to Open up your Deeper Feelings and Intuition*. New York: Rider.
- Gergen, K. J. (1990) Therapeutic professions and the diffusion of deficit. *Journal of Mind and Behavior*, 11: 353–68.
- Giddens, A. (1991) *Modernity and Self-identity: Self and Society in the Late Modern Age*. Cambridge: Polity Press.
- Glowa, P. T., Frasier, P. Y. and Newton, W. P. (2002) Increasing physician comfort level in screening and counseling patients for intimate partner violence: hands-on practice. *Patient Education and Counseling*, 46: 213–20.
- Goleman, D. (2005) *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books. (eesti keeles: Emotsionaalne intelligentsus, kirjastus Väike Vanker, 2000)
- Goodman, G. (1984) SASHAtapes: expanding options for help-intended communication. In D. Larson (ed.) *Teaching Psychological Skills: Models for Giving Psychology Away*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Gordon, K. M. and Toukmanian, S. G. (2002) Is how it is said important? The association between quality of therapist response and client processing. *Counselling and Psychotherapy Research*, 2: 88–98.
- Gordon, T. (1984) Three decades of democratising relationships through training. In D. Larson (ed.) *Teaching Psychological Skills: Models for Giving Psychology Away*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Goss, S. and Antony, K. (eds) (2003) *Technology in Counselling and Psychotherapy: A Practitioner's Guide*. London: Palgrave Macmillan.
- Goulding, M. N. and Goulding, R. L. (1997) *Changing Lives through Redecision Therapy*, rev. edn. New York: Grove Press.
- Grant, A., Mills, J., Mulhern, R. and Short, N. (2004) *Cognitive Behavioural Therapy in Mental Health Care*. London: Sage.
- Grayson, A., Miller, H. and Clarke, D. (1998) Identifying barriers to help-seeking: a qualitative analysis of students' preparedness to seek help from tutors. *British Journal of Guidance and Counselling*, 26: 237–54.
- Greenberg, L. S. (1992) Task analysis: identifying components of intrapersonal conflict resolution. In S.G. Toukmanian and D.L. Rennie (eds)

- Psychotherapy Process Research: Paradigmatic and Narrative Approaches*. Thousand Oaks, Ca: Sage.
- Greenberg, L. S. (2001) *Emotion-focused Therapy: Coaching Clients to Work through their Feelings*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Greenberg, L. S. and Geller, S. (2001) Congruence and therapeutic presence. In G. Wyatt (ed.) *Rogers' Therapeutic Conditions: Evolution, Theory and Practice. Vol. 1: Congruence*. Ross-on-Wye: PCCS Books.
- Greenberg, L. S., Rice, L. N. and Elliott, R. (1993) *Facilitating Emotional Change: The Moment-by-moment Process*. New York: Guilford Press.
- Greenberger, D and Padesky, C. A. (1995) *Mind over Mood: Change how you Feel by Changing the Way you Think*. New York: Guilford Press. (eesti keeles: Mõistus juhib tundeid, kirjastus Tänapäev, 2007)
- Greenhalgh, T. (2001) Narrative and patient choice. In A. Edwards and G. Elwyn (eds) *Evidence-based Patient Choice: Inevitable or Impossible?* Oxford: Oxford University Press.
- Greenhalgh, T. and Hurwitz, B. (eds.) (1998) *Narrative-based Medicine: Dialogue and Discourse in Clinical Practice*. London: BMJ Publications.
- Grohol, J. M. (2004) *The Insider's Guide to Mental Health Resources Online*, 2nd edn. New York: Guilford Press.
- Guerney, B. G., Jr (1984) Relationship enhancement therapy and training. In D. Larson (ed.) *Teaching Psychological Skills: Models for Giving Psychology Away*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Hall, R. C. and Platt, D. E. (1999) Suicide risk assessment: a review of risk factors for suicide in 100 patients who made severe suicide attempts. *Psychosomatics*, 40: 18–27.
- Harré, R. and Van Langenhove, L. (eds) (1999) *Positioning Theory*. Oxford: Blackwell.
- Hart, N. (1996) The role of tutor in a college of higher education – a comparison of skills used by personal tutors and by student counsellors when working with students in distress. *British Journal of Guidance and Counselling*, 24: 83–96.
- Havens, L. (1978) Explorations in the use of language in psychotherapy: simple empathic statements. *Psychiatry*, 41: 336–45.
- Havens, L. (1979) Explorations in the use of language in psychotherapy: complex empathic statements. *Psychiatry*, 42: 40–8.
- Hawkins, P. and Shohet, R. (2000) *Supervision in the Helping Professions*, 2nd edn. Buckingham: Open University Press.
- Hill, C. E. (ed.) (2001) *Helping Skills: The Empirical Foundation*. Washington, DC: American Psychological Association.

- Hill, C. E. (2004) *Helping Skills: Facilitating Exploration, Insight and Action*, 2nd edn. Washington, DC: American Psychological Association.
- Hill, C. E. and Kellems, I. S. (2002) Developing and use of the Helping Skills measure to assess client perceptions of the effects of training and of helping skills in session evaluation. *Journal of Counselling Psychology*, 49: 264–72.
- Hochschild, A. (1983) *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*. Berkley: University of California Press.
- Hockey, J., Katz, J. and Small, N. (eds) (2001) *Grief, Mourning and Death Ritual*. Buckingham: Open University Press.
- Hofstede, G. (2003) *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations across nations*, 2nd edn. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hofstede, G. J., Pedersen, P. B. and Hofstede, G. (2002) *Exploring Culture: Exercises, Stories and Synthetic Cultures*. Yarmouth, ME: Intercultural Press. (eesti keeles: Kultuuri uurides, kirjastus Väike Vanker, 2004)
- Honos-Webb, L. and Stiles, W. B. (1998) Reformulation of assimilation analysis in terms of voices. *Psychotherapy*, 35: 23–33.
- Hopson, B. (1989) Life transitions and crises. In N. Niven (ed.) *Health Psychology*. Edinburgh: Churchill Livingstone.
- Hopson, B. and Adams, J. (1976) Towards an understanding: defining some boundaries of transition dynamics. In J. Adams, J. Hayes and B. Hopson (eds) *Transition: Understanding and Managing Personal Change*. London: Martin Robertson.
- Hubble, M. A., Duncan, B. C. and Miller, S. D. (eds) (1999) *The Heart and Soul of Change: What Works in Therapy*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Illich, I. (2001) *Medical Nemesis: The Expropriation of Health*, rev. edn. London: Marion Boyars.
- Imber-Black, E. and Roberts, J. (1992) *Rituals for our Times: Celebrating Healing and Changing our Lives and Relationships*. New York: HarperCollins.
- Ingham, C. (2000) *Panic Attacks: What they are, Why they Happen and What you can Do About Them*. Glasgow: HarperCollins.
- Ivey, A. E. and Galvin, M. (1984) Microcounseling: a metamodel for counseling, therapy, business and medical interviews. In D. Larson (ed.) *Teaching Psychological Skills: Models for Giving Psychology Away*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Ivey, A. E. and Ivey, M. B. (1999) *Intentional Interviewing and Counseling: Facilitating Client Development in a Multicultural Society*, 4th edn. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

- Jacobs, M. (2005) *The Presenting Past*, 3rd edn. Buckingham: Open University Press.
- James, R. and Gilliland, B. (2001) *Crisis Intervention Strategies*, 4th edn. Belmont, CA: Wadsworth.
- Jamison, K. R. (1999) *Night Falls Fast: Understanding Suicide*. New York: Vintage.
- Janoff-Bulman, R. (1992) *Shattered Assumptions: Towards a New Psychology of Trauma*. New York: Free Press.
- Jennings, L. and Skovholt, T. M. (1999) The cognitive, emotional and relational characteristics of master therapists. *Journal of Counseling Psychology*, 48: 3–11.
- Jevne, R. F. (1987) Creating stillpoints: beyond a rational approach to counselling cancer patients. *Journal of Psychosocial Oncology*, 5: 1–15.
- Jevne, R. F., Nekolaichuk, C. L. and Williamson, F. H. A. (1998) A model for counselling cancer patients. *Canadian Journal of Counselling*, 32: 213–29.
- Joseph, D. I. (2000) The practical art of suicide assessment: a guide for mental health professionals and substance abuse counselors. *Journal of Clinical Psychiatry*, 61: 683–4.
- Josselson, R. (1996) *The Space between Us: Exploring the Dimensions of Human Relationships*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kagan, N. (1984) Interpersonal process recall: basic methods and recent research. In D. Larson (ed.) *Teaching Psychological Skills: Models for Giving Psychology Away*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Kanel, K. (1999) *A Guide to Crisis Intervention*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Kanfer, F. H. and Goldtsen, A. P. (1991) *Helping People Change*, 4th edn. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Karhila, P., Kettunen, T., Poskiparta, M. and Liinainen, L. (2003) Negotiation in Type 2 diabetes counseling: from problem recognition to mutual acceptance during lifestyle counselling. *Qualitative Health Research*, 13:1205–24.
- Kauffman, K. and New, C. (2004) *Co-counselling: The Theory and Practice of Re-evaluation Counselling*. London: Brunner-Routledge.
- Kenny, D. T. (2004) Constructions of chronic pain in doctor-patient relationship: bridging the communication chasm. *Patient Education and Counseling*, 52: 297–305.
- Kettunen, T., Poskiparta, M. and Karhila, P. (2003) Speech practices that facilitate patient participation in health counselling – a way to empowerment? *Health Education Journal*, 62: 326–40.
- King, A. (2001) *Demystifying the Counseling Process: A Self-help Handbook for Counselors*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.

- Kinman, C. J. and Finck, P. (2004) Response-able practice: a language of gifts in the institutions of health care. In T. Strong and D. Pare (eds) *Furthering Talk: Advances in the Discursive Therapies*. New York: Kluwer.
- Kirkwood, C. (2003) The persons-in-relation perspective: toward a philosophy for counselling in society. *Counselling and Psychotherapy Research*, 3: 186–95.
- Kleinman, A. (1988) *The Illness Narratives: Suffering, Healing and the Human Condition*. New York: Basic Books.
- L'Abate, L. (2004) *A Guide to Self-help Workbooks for Mental Health Clinicians and Researchers*. New York: Haworth.
- Lago, C. and Thompson, J. (1996) *Race, Culture and Counselling*. Buckingham: Open University Press.
- Lahad, M. (2000) *Creative Supervision: The Use of Expressive Arts Methods in Supervision and Self-supervision*. London: Jessica Kingsley.
- Lakoff, G. and Johnson, M. (1980) *Metaphors we Live By*. Chicago: University of Chicago Press.
- Lakoff, G. and Johnson, M. (1999) *Philosophy in the Flesh: The Embodied Mind and its Challenge to Western Thought*. New York: Basic Books.
- Larson, D. (1984a) *Teaching Psychological Skills: Models for Giving Psychology Away*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Larson, D. (1984b) Giving psychology away: the skills paradigm. In D. Larson (ed.) *Teaching Psychological Skills: Models for Giving Psychology Away*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Lawton, B. and Feltham, C. (eds) (2000) *Taking Supervision Forward: Enquiries and Trends in Counselling and Psychotherapy*. London: Sage.
- Lazarus, A. A. and Zur, O. (eds) (2002) *Dual Relationships in Psychotherapy*. New York: Springer.
- Le Surf, A. and Lynch, G. (1999) Exploring young people's perceptions relevant to counselling: a qualitative study. *British Journal of Guidance and Counselling*, 27: 231–44.
- Leiper, R. (2004) *The Psychodynamic Approach to Therapeutic Change*. London: Sage.
- Leiter, M. P. and Maslach, C. (2005) *Banishing Burnout: Six Strategies for Improving your Relationship with Work*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Lendrum, S. and Syme, G. (2004) *Gift of Tears: A Practical Approach to Loss and Bereavement in Counselling and Psychotherapy*, 2nd edn. London: Brunner-Routledge.
- Lent, R. W., Hill, C. E. and Hoffman, M. A. (2003) Development and validation of the counselor activity self-efficacy scale. *Journal of Counseling Psychology*, 50: 97–108.

- Linden, S. and Grut, J. (2002) *The Healing Fields: Working with Psychotherapy and Nature to Rebuild Shattered Lives*. London: Frances Lincoln.
- MacCormack, T., Simonian, J., Lim, J., Remond, L., Roets, D., Dunn, S. and Butow, P. (2001) 'Someone who cares': a qualitative investigation of cancer patients' experiences of psychotherapy. *Psycho-Oncology*, 10: 52–65.
- Mahrer, A. R., Gagnon, R., Fairweather, D. R., Boulet, D. B. and Herring, C. B. (1994) Client commitment and resolve to carry out postsession behaviors. *Journal of Counseling Psychology*, 41: 407–44.
- Malchiodi, C. A. (ed.) (2004) *Expressive Therapies*. New York: Guilford Press.
- Maslach, C. and Leiter, M. P. (1997) *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do about It*. San Francisco, CA: Jossey-Bass. (eesti keeles: Läbipõlemine. Mida saavad organisatsioonid ja töötajad teha läbipõlemise vältimiseks, 2007, kirjastus Väike Vanker).
- McAdams, D. (2000) *The Person*, 3rd edn. New York: Harcourt.
- McGoldrick, M. (1998) Belonging and liberation: finding a place called 'home'. In M. McGoldrick (ed.) *Re-visioning Family Therapy: Race, Culture and Gender in Clinical Practice*. New York: Guilford Press.
- McLellan, J. (1991) Formal and informal counselling help: students' experiences. *British Journal of Guidance and Counselling*, 19: 149–58.
- McLeod, J. (1990) The client's experience of counselling and psychotherapy: a review of the research literature. In D. Mearns and W. Dryden (eds) *Experiences of Counselling in Action*. London: Sage.
- McLeod, J. (1997a) Listening to stories about health and illness: applying lessons of narrative psychology. In I. Horton et al. (eds) *Counselling and Psychology for Health Professionals*. London: Sage.
- McLeod, J. (1997b) *Narrative and Psychotherapy*. London: Sage.
- McLeod, J. (1999) Counselling as a social process. *Counselling*, 10: 217–22
- McLeod, J. (2003) *An Introduction to Counselling*, 3rd edn. Buckingham: Open University Press.
- McLeod, J. (2004a) The significance of narrative and storytelling in postpsychological counseling and psychotherapy. In A. Lieblich, D. McAdams and R. Josselson (eds) *Healing Plots: The Narrative Basis of Psychotherapy*. Washington, DC: American Psychological Association.
- McLeod, J. (2004b) Social construction, narrative and psychotherapy. In L. Angus and J. McLeod (eds) *The Handbook of Narrative and Psychotherapy: Practice, Theory and Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- McLeod, J. (2005) Counseling and psychotherapy as cultural work. In L. T. Hoshmand (ed.) *Culture, Psychotherapy and Counseling: Critical and Integrative Perspectives*. Thousand Oaks, CA: Sage.

- McMillan, D. W. (2006) *Emotion Rituals: A Resource for Therapists and Clients*. London: Routledge.
- Mearns, D. (1997) *Person-centred Counselling Training*. London: Sage.
- Mearns, D. and Cooper, M. (2005) *Working at Relational Depth in Counselling and Psychotherapy*. London: Sage.
- Mearns, D. and Thorne, B. (1999) *Person-centered Counselling in Action*, 2nd edn. London: Sage.
- Meichenbaum, D. (1994) *Treating Post-traumatic Stress Disorder: A Handbook and Practical Manual for Therapy*. Chichester: Wiley.
- Mercer, S. W., Maxwell, M., Heaney, D. and Watt, G. C. M. (2004) The consultation and relational empathy (CARE) measure: development and preliminary validation and reliability of an empathy-based consultation process measure. *Family Practice*, 21: 699–705.
- Mercer, S. W., McConnachie, A., Maxwell, M., Heaney, D. and Watt, G. C. M. (2005) Relevance and practical use of the consultation and relational empathy (CARE) measure in general practice. *Family Practice*, 22: 328–34.
- Merry, T. (2002) *Learning and Being in Person-centred Counselling*, 2nd edn. Ross-on-Wye: PCCS Books.
- Miller, G. (1969) Psychology as a means of promoting human welfare. *American Psychologist*, 24: 1063–75.
- Miller, R. B. (2004) *Facing Human Suffering: Psychology and Psychotherapy as moral Engagement*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Miller, W. R. and Rollnick, S. (2002) *Motivational Interviewing: Preparing People for Change*, 2nd edn. New York: Guilford Press.
- Milne, D. L. (1999) *Social Therapy: A Guide to Social Support Interventions for Mental Health Practitioners*. Chichester: Wiley.
- Milne, D. L. and Mullin, M. (1987) Is a problem shared a problem shaved? An evaluation of hairdressers and social support. *British Journal of Clinical Psychology*, 26: 69–70.
- Monk, G. and Sinclair, S. L. (2004) What's love got to do with it? Managing discursive positions and mediating conflict within a heterosexual love relationship. In T. Strong and D. Pare (eds) *Furthering Talk: Advances in the Discursive Therapies*. New York: Kluwer.
- Morgan, A. (2001) *What is Narrative Therapy? An Easy-to-read Introduction*. Adelaide: Dulwich Centre.
- Morrisette, P. J. (2004) *The Pain of Helping: Psychological Injury of Helping Professionals*. London: Routledge.

- Morrow-Bradley, C. and Elliott, R. (1986) Utilization of psychotherapy research by practicing psychotherapists. *American Psychologist*, 41: 188–97.
- Neenan, M. and Dryden, W. (2005) *Cognitive Therapy in a Nutshell*. London: Sage.
- Neimeyer, R. A., Fortner, B. and Melby, D. (2001) Personal and professional factors and suicide intervention skills. *Suicide and Life-threatening Behavior*, 31: 71–82.
- Newman, C. F. (2000) Hypotheticals in cognitive psychotherapy: creative questions, novel answers, and therapeutic change. *Journal of Cognitive Psychotherapy*, 14: 135–47.
- Newnes, C., Holmes, G. and Dunn, C. (eds) (1999) *This is Madness: A Critical Look at Psychiatry and the Future of Mental Health Services*. Ross-on-Wye: PCCS Books.
- Newnes, C., Holmes, G. and Dunn, C. (eds) (2000) *This is Madness Too: A Further Look at Psychiatry and the Future of Mental Health Services*. Ross-on-Wye: PCCS Books.
- Norcross, J. C., Santrock, J. W., Campbell, L. F., Smith, T. P., Sommer, R. and Zuckerman, E. L. (2003) *Authoritative Guide to Self-help Resources in Mental Health*, rev. edn. New York: Guilford Press.
- Oatley, K. and Jenkins, J. M. (1996) *Understanding Emotions*. Oxford: Blackwell.
- O'Connell, B. (1998) *Solution-focused Therapy*. London: Sage.
- Orford, J. (1992) *Community Psychology: Theory and Practice*. Chichester: Wiley.
- Page, S. and Wosket, V. (2001) *Supervising the Counsellor: A Cyclical Model*, 2nd edn. Hove, Sussex: Brunner-Routledge.
- Palmer, S. (ed.) (2001) *Multicultural Counselling: A Reader*. London: Sage.
- Palmer, S. (2002) Suicide reduction and prevention. *British Journal of Guidance and Counselling*, 30: 341–52.
- Pedersen, P. (2000) *A Handbook for Developing Multicultural Awareness*, 3rd edn. Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Pennebaker, J. W. (1997) *Opening Up: The Healing Power of Expressing Emotions*, rev. edn. New York: Guilford Press.
- Peters, H. (1999) Pre-therapy: a client-centered/experiential approach to mentally handicapped people. *Journal of Humanistic Psychology*, 39: 8–29.
- Pilnick, A. (2003) 'Patient counselling' by pharmacists: four approaches to the delivery of counselling sequences and their interactional reception. *Social Science and Medicine*, 56: 835–49.
- Polkinghorne, D. E. (1992) Postmodern epistemology of practice. In S. Kvale (ed.) *Psychology and Postmodernism*. London: Sage.

- Pope, K. S. (1991) Dual relationships in psychotherapy. *Ethics and Behavior*, 1: 21–34.
- Prilleltensky, I. and Nelson, G. B. (2005) *Community Psychology: In Pursuit of Liberation and Well-being*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Prochaska, J. O. and DiClemente, C. C. (2005) The transtheoretical approach. In J. C. Norcross and M. R. Goldfried (eds) *Handbook of Psychotherapy Integration*, 2nd edn. New York: Oxford University Press.
- Prochaska, J. O., Norcross, J. C. and DiClemente, C. C. (1994) *Changing for Good*. New York: William Morrow.
- Prouty, G. (2000) Pre-therapy and the pre-expressive self. In T. Merry (ed.) *The BAPCA Reader*. Hay-on-Wye: PCCS Books.
- Prouty, G., Van Werde, D. and Portner, M. (2002) *Pre-therapy: Reaching Contact-impaired Clients*. Hay-on-Wye: PCCS Books.
- Purton, C. (2005) *Person-centred Therapy: A Focusing-oriented Approach*. London: Sage.
- Reeves, A., Bowl, R., Wheeler, S. and Guthrie, E. (2004) The hardest words: exploring the dialogue of suicide in the counselling process – a discourse analysis. *Counselling and Psychotherapy Research*, 4: 62–71.
- Reid, M. (ed.) (2004) *Counselling in Different Settings: The Reality of Practice*. London: Palgrave.
- Rennie, D. L. (1994) Clients' deference in psychotherapy. *Journal of Counseling Psychology*, 41: 427–37.
- Rennie, D. L. (1998) *Person-centred Counselling: An Experiential Approach*. London: Sage.
- Rodriguez, M. A., Quiroga, S. S. and Bauer, H. H. (1996) Breaking the silence: battered women's perspectives on medical care. *Archives of Family Medicine*, 5: 153–8.
- Rogers, C. R. (1961) *On Becoming a Person*. London: Constable.
- Rogers, N. (2000) *The Creative Connection: Expressive Arts as Healing*. Ross-on-Wye: PCCS Books.
- Romme, M. and Escher, S. (2000) *Making Sense of Voices: a Guide for Mental Health Professionals Working with Voice Hearers*. London: Mind Publications.
- Ronan, K. R. and Kazantis, N. (2006) The use of between-session (homework) activities in psychotherapy. *Journal of Psychotherapy Integration*, 16: 254–9.
- Ronnestad, M. H. and Skovholt, T. M. (2001) Learning arena for professional development: retrospective accounts of senior psychotherapists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 32: 181–7.
- Russell, R. L. (2004) Curative factors in underlying structures of therapeutic

- discourse: toward a discourse analysis of common factors. Paper presented at the Society for Psychotherapy Research International Conference, Rome, June 2004.
- Sabat, S. R. (2001) *The Experience of Alzheimer's Disease: Life Through a Tangled Veil*. Oxford: Blackwell.
- Safran, J. D. (1993) Breaches in the therapeutic alliance: an arena for negotiating authentic relatedness. *Psychotherapy*, 30: 11–24.
- Safran, J. D. and Muran, J. C. (2000) Resolving therapeutic alliance ruptures: diversity and integration. In *Session: Psychotherapy in Practice*, 56: 233–43.
- Scheel, M. J., Seaman, S., Roach, K., Mullin, T. and Mahoney, K. B. (1999) Client implementation of therapist recommendations predicted by client perception of fit, difficulty of implementation, and therapist influence. *Journal of Counseling Psychology*, 46: 308–16.
- Scheel, M. J., Hanson, W. E. and Razzhavaikina, T. I. (2004) The process of recommending homework in psychotherapy: a review of therapist delivery methods, client acceptability, and factors that affect compliance. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 41: 38–55.
- Schoenberg, M. and Shiloh, S. (2002) Hospitalized patients' views on in-ward psychological counseling. *Patient Education and Counseling*, 48: 123–9.
- Schut, H. A., Stroebe, M. S., Van den Bout, J. and de Keijser, J. (1997) Interventions for the bereaved: gender differences in the efficacy of two counselling programmes. *British Journal of Clinical Psychology*, 36: 63–72.
- Schut, M. and Stroebe, M. (2005) Interventions to enhance adaptation to bereavement. *Journal of Palliative Medicine*, 8: 140–7.
- Scott, M. J. and Stradling, S. G. (2006) *Counselling for Post-traumatic Stress Disorder*, 3rd edn. London: Sage.
- Seiser, L. and Wastell, C. (2002) *Interventions and Techniques*. Buckingham: Open University Press.
- Sennett, R. (1998) *Corrosion of Character: The Personal Consequences of Work in the New Capitalism*. New York: Norton.
- Shoib, K. and Peel, J. (2003) Kashmiri women's perceptions of their emotional and psychological needs, and access to counselling. *Counselling and Psychotherapy Research*, 3: 87–94.
- Silove, D. and Manicavasagar, V. (1997) *Overcoming Panic: A Self-help Guide using Cognitive Behavioural Techniques*. London: Constable & Robinson.
- Silverstone, L. (1997) *Art Therapy: The Person-centred Way*, 2nd edn. London: Jessica Kingsley.
- Skovholt, T. M. and Jennings, L. (2004) *Master Therapists: Exploring Expertise in Therapy and Counseling*. New York: Allyn & Bacon.

- Stadler, H. A. (1986) Making hard choices: clarifying controversial ethical issues. *Counseling and Human Development*, 19: 1–10.
- Stein, T., Frankel, R. M. and Krupat, E. (2005) Enhancing clinician communication skills in a large healthcare organization: a longitudinal case study. *Patient Education and Counseling*, 58: 4–12.
- Stewart, I. and Joines, V. (1987) *TA Today: A New Introduction to Transactional Analysis*. Nottingham: Lifespace Publishing.
- Stokes, A. (2001) Settings. In S. Aldridge and S. Rigby (eds) *Counselling Skills in Context*. London: Hodder & Stoughton.
- Stroebe, M. S. and Schut, H. W. (1999) The dual process model of coping with bereavement: rationale and description. *Death Studies*, 23: 197–224.
- Stroebe, W., Schut, H. and Stroebe, M. (2005) Grief work, disclosure and counselling: do they help the bereaved? *Clinical Psychology Review*, 25: 395–414.
- Sugarman, L. (2003) Life transitions. In R. Woolfe, W. Dryden and S. Strawbridge (eds) *Handbook of Counselling Psychology*, 2nd edn. London: Sage.
- Sugarman, L. (2004) *Counselling and the Life Course*. London: Sage.
- Syme, G. (2003) *Dual Relationships in Counselling and Psychotherapy*. London: Sage.
- Talmon, M. (1990) *Single Session Therapy: Maximizing the Effect of the First (and often only) Therapeutic Encounter*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Tolan, J. (2003) *Skills in Person-centred Counselling and Therapy*. London: Sage.
- Trower, P. (1988) *Cognitive-behavioural Counselling in Action*. London: Sage.
- Trower, P., Bryant, B. and Argyle, M. (1978) *Social Skills and Mental Health*. London: Methuen.
- Twentyman, C. T. and MacFall, R. M. (1975) Behavioral training of social skills in shy males. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 43: 384–95.
- Vanaerschot, G. (1993) Empathy as releasing several micro-processes in the client. In D. Brazier (ed.) *Beyond Carl Rogers*. London: Constable.
- Walter, T. (1999) *On Bereavement: The Culture of Grief*. Buckingham: Open University Press.
- Warren, B. (ed.) (1993) *Using the Creative Arts in Therapy*, 2nd edn. London: Routledge.
- Weeks, D. (2002) Unlocking the secrets of ‘good’ supervision. *Counselling and Psychotherapy Research*, 2: 33–9.
- Weeks, D., McLeod, J. and Wilkinson, H. (2006) Dementia. *Therapy Today*, 17: 12–15.
- Weiser, J. (1999) *PhotoTherapy Techniques: Exploring the Secrets of Personal Snapshots and Family Albums*, 2nd edn. Vancouver, BC: PhotoTherapy Centre Press.

- White, M. and Epston, D. (1990) *Narrative Means to Therapeutic Ends*. New York: Norton.
- Wiener, D. (2001) *Beyond Talk Therapy: Using Movement and Expressive Technique in Clinical Practice*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Williams, G. (1984) The genesis of chronic illness: narrative re-construction. *Sociology of Health and Illness*, 6: 175–200.
- Williams, M. (1997) *Cry of Pain: Understanding Suicide and Self-harm*. London: Penguin.
- Willi, J. (1999) *Ecological Psychotherapy: Developing by Shaping the Personal Niche*. Seattle, WA: Hogreve & Huber
- Wills, F. (1997) *Cognitive Therapy*. London: Sage.
- Winslade, J. M. (2005) Utilising discursive positioning in counselling. *British Journal of Guidance and Counselling*, 33: 351–64.
- Worden, W. (2001) *Grief Counselling and Grief Therapy: A Handbook for the Mental Health Practitioner*. London: Brunner-Routledge.
- Yalom, I. (2002) *The Gift of Therapy: Reflections on Being a Therapist*. London: Piatkus.