

Informaatiotutkimuksen päivät 2012 1. - 2. marraskuuta, Åbo Akademi, Turku

ABSTRAKTI

Kai Halttunen

Ohjauksellinen tiedonhankintahaastattelu : ratkaisukeskeinen lähestymistapa informaatiolukutaitojen ohjaukseen

*Yhteystiedot: Kai Halttunen, Kasvatustieteiden yksikkö - Tampereen yliopisto,
kai.halttunen@uta.fi.*

Johdanto

Esitelmäni aiheena on ohjauksellinen tiedonhankintahaastattelu. Tarkastelen ratkaisukeskeistä ohjaushaastattelua sekä Brenda Dervinin kehittämää merkityksellistämisen lähestymistapaa ja haastattelua. Esitys on vertaileva sekä uutta tiedonhankinnan ohjauksen käytäntöä mallintava (Vrt. Elmborg 2002, Solomon 1997). Vastaan esityksessäni seuraaviin kysymyksiin:

1. Millainen on ratkaisukeskeinen haastattelu?
2. Millainen on merkityksellistämishaastattelu?
3. Millaisia yhteisiä ominaisuuksia haastattelumenetelmissä on?
4. Millaisia kehittämis- ja tutkimusmahdollisuuksia lähestymistapa tarjoaa ja millaisia kokemuksia on saatu menetelmän pilotoinnista?

Haastattelijan tavoitteena on useissa tilanteissa esittää kysymyksiä, jotka saavat haastateltavan kuvaamaan omaa tavoitettaan monipuolisesti ja avoimesti. Parhaimmillaan haastattelu avaa uusia näkökulmia ja siirtää haastateltavan pois alueelta, jossa pyritään antamaan tilanteessa odotettuja, kontekstiin sopivia vastauksia. Toisaalta asiakas voi esittää myös kysymyksiä, jotka sopivat hänen mentaaliseen malliinsa siitä millaisia kysymyksiä missäkin tilanteessa on mahdollista esittää. Esimerkiksi kirjastoissa asiakkaat esittävät usein kysymyksiä, jotka jäsenyvät kirjaston kokoelmien perusteella. (Dewdney & Mitchell 1997.) Hyvä haastattelija pystyy muuntamaan kysymyksiään niin että hän saa selville millaista informaatiota asiakas tarvitsee todella tarvitsee. Samaan tapaan ratkaisukeskeisessä haastattelussa ohjaaja saa asiakkaan tuottamaan toivottavaa todellisuutta ja ratkaisuja ongelmiinsa suuntaamalla kysymykset tulevaisuuteen, muutoksiin ja voimavaroihin.

Ratkaisukeskeisen haastattelun taustaoletukset

Ratkaisukeskeisessä lähestymistavassa pyritään ratkaisuihin, tavoitteisiin sekä päämäärien ja voimavarojen löytämiseen. Työskentely suuntautuu tulevaisuuteen ja aiempien myönteisten kokemusten aktivointiin. Ohjaajan ja asiakkaan työskentely perustuu keskustelulliseen tasaveroisuuteen ja yhteistyöhön. Asiakkaalla on on tieto ja keinot päästä ratkaisuihin ja tavoitteisiin. (Berg 1994, de Shazer 1995, Hirvihuhta & Litovaara 2003,.)

Ohjaajan ja asiakkaan välinen keskustelu, haastattelu sekä erilaisten visualisointien, toiminnallisten menetelmien sekä etäännyttämisen käyttö ovat yleisiä työskentelytapoja. Haastattelu tähtää tulevaisuuteen ja pyrkii muodostamaan konkreettisia tavoitteita, askelia etenemiselle. Tavoitteen löytämistä selkeyttää ja helpottaa, jos käytetään avoimia kysymyksiä, jotka mahdollistavat asiakkaan oman ajattelun ja tilanteen määrittelyn. (Mannström-Mäkelä & Saukkola 2008.)

Merkityksellistämishaastattelun taustaoletukset

Brenda Dervinin Sense-Making -teoria pohjautuu tapoihin joilla ihmiset merkityksellistävät (make sense) toimintaansa ja valintojaan arkipäivän muuttuvissa tilanteissa. Tämä on tarpeen, koska ihmisen toiminnalle ja toimintaympäristölle on ominaista epäjatkuvuus ja katkokset. (Dervin 2003.)

Dervin jäsentää metaforansa kolmeen osaan tilanne-kuilu-käyttö. Ongelmallisessa tilanteessa yksilö joutuu pysähtymään tilanteeseen (situation), eräänlaisen kongnitiivisen kuilun (gap) eteen. Kuilu viittaa tilanteessa heränneisiin kysymyksiin ja tunnistettuihin ongelmiin. Kysymyksiin ehdotetut vastukset vertautuvat sillan rakentamiseen kuilun yli. Sillan rakentamisen tarpeisiin yksilöllä voi olla muistikuvia vastaavista ongelmatilanteista ja niiden ratkaisuyrityksistä sekä mielikuvia kuilun leveydestä ja syvyydestä. Sillan rakentaminen on tehtävä, jota toinen ihminen ei voi tehdä yksilön puolesta, mutta kysymyksillään hän voi tukea ja auttaa sillan rakentamista ja askeltamista eteenpäin. Sillan rakentaja voi käyttää muilta saamiaan aineksia ja harkita mitkä näistä aineksista ovat käyttökelpoisia. Käyttö (uses/helps) viittaa tapoihin, joilla tiedollisia aineksia käytetään siltaa rakennettaessa. (Savolainen 2010.)

Haastattelumenetelmien vertailua

Dervinin ja Dewdneyn (1986) kehittämä haastattelutekniikka (Neutral questioning myöh. sense-making questioning) soveltaa Dervinin metaforaa konkreettiseen haastattelutilanteeseen. Kysymykset keskittyvät tilanteeseen, kuiluun ja käyttöön, eli ne ovat strukturoidumpia kuin puhtaat avoimet kysymykset vaikka kuuluvatkin avointen kysymysten kategoriaan.

Tilannetta koskevat kysymykset pyrkivät luomaan laajemman kontekstin. Tiedonhankinta on kontekstisidonnaista. Kysymykset pyrkivät täsmentämään ja rajaamaan ongelmaa. Kuilua koskevat kysymykset pyrkivät kartoittamaan askeleita, joiden avulla voidaan rakentaa silta kuilun yli. Käyttöä ja apua koskevat kysymykset pyrkivät sekä avaamaan keskustelua toivotuista tuloksista että aktivoimaan asiakkaan omaa aiempaa tietämystä ja kokemuksia.

Ratkaisukeskeinen ohjaushaastattelu jakaantuu myös kolmeen osaan: aloitus, keskiosa ja päätös. Usein ensimmäisen haastattelun jälkeen sovitaan uusi tapaaminen jossa selvitetään tapahtunutta muutosta sekä vahvistetaan asiakkaan voimavaroja. Aloitukselle tyypillisiä teemoja ovat: tavoitteiden asettaminen ja rajaaminen, tapahtuneiden muutosten nimeäminen ja ongelmien muuttaminen tavoitteiksi. Haastattelun keskiosassa voidaan käyttää esim. asteikkokysymyksiä ja muutoksen portaiden tunnistamista ja nimeämistä. Samassa yhteydessä kartoitetaan asiakkaan omia voimavaroja ja aiempia onnistumisia sekä sosiaalista tukea. Haastattelun päätösosassa konkretisoidaan toimintasuunnitelma ja etsitään toimenpiteitä, joita asiakas voi hyödyntää välitehtävässään.

Molemmat haastattelumenetelmät suuntautuvat selkeästi tulevaisuuteen, ratkaisuihin. Tämän vaiheen sijoittuminen on kuitenkin erilainen haastatteluissa. Ratkaisukeskeinen lähetymistapa lähtee heti liikkeelle tulevaisuuteen suuntautumisesta – mikä olisi hyvä tulos, kun merkityksellistämässä tarkastellaan ensin tilannetta ja määritellään ongelmaa. Molemmille haastattelumenetelmille on tyypillistä eteneminen, askeleiden ja pienten siirtojen tekeminen. Mikä olisi seuraava askel, mitä tarvitsisit seuraavaksi? Merkityksellistämishaastattelun visuaalisen metaforan kuilun ylittäminen sillan rakennuksella kuvaa tätä lähestymistapaa erittäin hyvin.

Tutkimuksellisen kehittämishankkeen pilotointi

Tutkimme projektissamme ohjauksellisen tiedonhankintahaastattelun soveltamista Pro Gradu –tutkielmien ohjaukseen. Pilotti tarjoaa kokemuksellista- ja tutkimustietoa kehitetyn menetelmän soveltuvuudesta korkeakouluopetukseen. Menetelmä on sovellettavissa myös muille kouluasteille. Pilottihanke on käynnistynyt elokuussa 2012 ja esitelmässä tarkastellaan haastattelumenetelmän toimivuutta kuuden osallistujan aineistolla. Aineisto koostuu ohjausprotokollasta, ohjaustilanteiden äänitteistä sekä tilanteessa tuotetuista dokumenteista mm. asteikkotyöskentelyn visualisoinnit.

Lähteet

- Berg, Insoo Kim & Miller, Scott D. (1994) Ihmeitä tapahtuu : alkoholi-ongelmien ratkaisukeskeinen hoito. Järvenpää : Lyhytterapiainstituutti.
- De Shazer, Steve (1995) Ratkaisevat erot – ratkaisukeskeinen terapia auttamistyössä. Tampere : Vastapaino.
- Dervin, Brenda (2003). Sense-making methodology reader. Cresskill, NJ. : Hampton Press.
- Dervin, Brenda & Dewdney, Patricia (1986). Neutral questioning : a new approach to the reference services interview. RQ 25:4, 506-513.
- Dewdney, Patricia & Mitchell, Gillian (1997). "Why" questions in the reference interview: a theoretical justification. Library Quarterly 67:1, 50-71.
- Elmborg, James K. (2002) Teaching at the desk: toward a reference pedagogy. portal: Libraries and the Academy, 2:3, 455–464.
- Hirvihuhta, Harri & Litovaara, Anneli (2003). Ratkaisun taito. Helsinki : Tammi.
- Mannström-Mäkelä, Leena & Saukkola, Kirsi (2008). Voimaannuttavan ohjaamisen käsikirja : kaaoksesta arjen hallintaan. Helsinki : Palmenia, Helsinki University Press.
- Savolainen, Reijo (2010). Tiedonhankintatutkimuksen lähtökohtia. Julkaisussa: Ote informaatiosta. Toim. Sami Serola. Helsinki : BTJ Kustannus.
- Solomon, Paul (1997). Conversation in information-seeking contexts: a test of an analytical framework. Library & Information Science Research 19:3, 217-248.