

## DIALOGISUUS, DIALOGISMI JA DIALOGIA TYÖNOHJAAJAYHTEISÖSSÄMME

### JOHDANTO

Saimme Osviitan toimituskunnalta ehdotuksen, että kirjoittaisimme lyhyen artikkelin siitä, mitä dialogisuus on meidän yhteisössä ja erityisesti työnohjauksissamme. Innostuimme ehdotuksesta ja päätimme keskustelun jälkeen kirjoittaa subjektiivisesti, mitä aiheesta tällä hetkellä ajattelemme.

Yhteisöämme voisi kuvata, kuten mitä tahansa organisaatiota tai tiimiä, kolmella sisäkkäisellä kehällä, joita voisi kokonaisuutena ymmärtää avoimena ja dialogisena systeeminä. Dialoginen ja avoin systeemi on aina paljon monimutkaisempi ja elävämpi kuin kuvaukset siitä, jolloin se ei noudata mitään tiettyjä ”lainalaisuuksia”, vaikka sitä voidaan tietenkin pyrkiä tutkimaan ja ymmärtämään.



**Ulkoisen maailma** käsittää sen kulttuurin ja yhteiskunnan, jossa olemme ja toimimme. **Toiminnan maailmaan** kuuluvat toiminta- ja tuotantotapamme, kuten esimerkiksi tapamme olla kontaktissa ja rakentaa suhdetta asiakkaisiimme. Tähän maailmaan kuuluvat myös käyttämämme työskentelymallit ja -rakenteet. **Sisäisessä maailmassa** ovat arvomme, periaatteemme sekä merkityksellisinä pitämämme asiat.

Toiminnan maailman ja ulkoisen maailman välissä on *missio*, jonka synonyymejä ovat perustehtävä ja toiminta-ajatus. Toimintamme tavoitteena on vastata ulkoisen maailman tarpeisiin ja toisaalta oman tarkoituksenamme on lisätä dialogisuutta, inhimillisyyttä ja oikeudenmukaisuutta suomalaisessa yhteiskunnassa sekä työelämässä. Työelämässä pyrimme vaikuttamaan erityisesti siihen, kuinka ihmisiä kohdataan erilaisissa auttamis- ja hoitosysteemeissä. Missio on siis ulkoisen maailman ja oman toimintamme yhteensovittamista, joka edellyttää meidän yhteisöltä dialogisuutta. Toiminnan maailman ja sisäisen maailman relaatiossa on *ihmiskäsityksemme*. Dialoginen ihmiskäsitys on käsittääksemme edellytys dialogian toteutumiselle työnohjauksessa. **Dialogia on taasen edellytys sille, että voimme työnohjauksessa yhdessä ymmärtää ja toimia sekä etsiä asiakkaille vaihtoehtoisia tapoja ymmärtää ja toimia työssään.** Tietenkin sisäinen maailmamme saa jatkuvasti ärsykeitä myös ulkoisesta maailmasta, joka pitää toivottavasti sekä sisäisen että toiminnan maailmaamme liikkeessä. Seuraavissa kolmessa luvussa kuvaamme, miten tänään ymmärrämme dialogisuutta, dialogismia ja dialogiaa sekä sitä, mitä ne tarkoittavat työnohjauksissamme.

### DIALOGISUUS MISSIONA

Yhteistyösuhteessa asiakkaiden kanssa pyrimme noudattamaan dialogisuuden periaatetta. Dialogisuus-käsitteellä viittaamme suhtautumis- ja asennoitumistapaan, jonka ytimessä ovat liike, kontekstuaalisuus ja kumppanuus. Mihail Bahtinia seuraten oletamme, ettei ole aloitteentekijää vaan kaikki on jatkumoa jostain eikä mikään lopu koskaan. Edellisestä seuraa, että työnohjaussuhteet ja -istunnot ovat aina ainutkertaisia. Opettajamme amerikkalainen Harlene Anderson on toistuvasti kannustanut meitä suhtautumaan skeptisesti yleiseen ennalta rakennettuun tietoon. Tämä merkitsee meille sitä, että

**työnohjauksella ei ole ennalta määriteltyä luonnetta.** Oletuksemme on, että kun keskustelemme asiakkaiden kanssa esim. mitä työnohjaus voisi olla heille tai sen tavoitteista, niin ”todellisuus” on jo prosessissa ja menossa johonkin. Olemme luopuneet siitä taikauskosta, että voisimme tietää tai edes ymmärtää niitä monimutkaisia prosesseja, missä asiakkaamme toimivat. Edellinen ei tarkoita, ettemmekö olisi kiinnostuneita asiakkaidemme työtodellisuudesta. Pyrimme kuitenkin fokuoimaan toimintamme ja keskustelumme siihen, missä olemme ja siihen mihin eniten voimme vaikuttaa eli miten työnohjauksessa ollaan, toimitaan ja keskustellaan.

Rakennamme kumppanuutta asiakkaiden kanssa koko ajan. Dialogisuus tarkoittaa tasavertaista kumppanuutta. Vaikka keskustelun fokus on tietysti asiakkaiden puheessa ja pohdinnoissa, myös meillä on oikeus ja velvollisuus osallistua omilla ajatuksillamme prosessiin. Pidämme tärkeänä, että yhdessä asiakkaiden kanssa koko ajan arvioimme suhdettamme sekä annamme vinkkejä itsellemme ja toisillemme siitä, kuinka olemme ja toimimme työnohjauksessa. Samalla olemme tietoisia siitä, että työnohjaus on aina oma kontekstinsa. Tämä voi ilmetä esim. siten, että prosessin alussa asiakkaat saattavat työnohjauksessa kuvata ja kokea työtodellisuuttaan traagisemmin kuin käytännössä elävät työn arjessa.

Liikkeeseen ja kontekstualisuuteen liittyen keskustelemme usein työnohjausistuntojen lopussa siitä, miten ja missä sekä keiden kanssa nyt käytyä keskustelua voisi jatkaa työn arjessa. Meistä työnohjauskontekstista ei saisi tulla kummallista ”salaseuraa”, jossa puhutuista asioista ei saisi puhua muualla (ellei yhdessä niin erityisesti sovita). Päinvastoin työnohjauskustelujen pitäisi konkretisoitua asiakkaiden työssä. Edelliseen liittyen teemmekin nykyään paljon ns. suoria työnohjauksia, joissa työntekijöiden lisäksi mukana ovat heidän asiakkaansa. Dialogisuuden periaatteeseen kuuluu keskeisinä avoimuus ja uteliaisuus, jotka pitävät kaikki osalliset subjekteina ja liikkeessä. Ongelman määrittely yhteistyö tai tietämiseen tähtäävä keskustelu pyrkii usein hallintaan, jolloin ei synny tilaa ja vaihtoehtoja, joita pidämme kaiken kehityksen ja muutoksen avaimina. **Mielestämme vilpittömyys ja avoin dialogia luovat turvallisuutta sekä edistävät yhteistyötä ja kumppanuutta.**

#### DIALOGISMI IHMISKÄSITYKSENÄ

Sokrates ja Platon sekä myöhemmin esim. Martin Buber ovat kyseenalaistaneet yksittäisen minän olemassaolon ja korostaneet, että minuus on ja määrittyy aina suhteissa. Ajattelemme, että ihmiset ja hyvinvointi ovat perustavanlaatuisesti sidoksissa niihin suhteisiin, joita olemme eläneet ja joita elämme nyt. Englantilainen opettajamme John Shotter on kirjoittanut, että ”ihmisen psykologinen ainutkertaisuus määrittyy siitä, miten olemme olleet ja olemme nyt suhteissa muihin ihmisiin sekä ympäristöömme”. Kaikki elävä vastaa koko ajan siihen, missä on ja mitä havaitsee. Keskeisintä asiakkaillemme on todennäköisesti se, että olemisemme ja puheemme on **vastaamista** heidän olemiseensa ja puhumiseensa. Seuraavaa perusolettamustamme elämästä tahdomme elää myös työnohjauksissa: **”rakkaus ja dialogia pitävät ihmiset suhteissa ja ihmiset sekä suhteet elävinä että liikkeessä”.**

Työnohjaukseen kuten kaikkiin auttamissysteemeihin on kehitelty ja rakennettu monenlaisia toimintamalleja, kysymystyypppejä jne. Kokemuksemme on, ettei ole syytä diagnosoida asiakkaita tai organisaatiota, sillä itsessä heräävä tietäminen lopettaa kumppanuuden. Tällöin meistä tulee helposti kouluttajia, jolloin yritämme myydä asiakkaillemme oikeata tapaa olla, ajatella ja toimia. Edellisen sijaan uskomme tukevasti, että **”oikea toiminta työnohjauksessa syntyy elävänä olemisesta”** – tätä voisi pitääkin työnohjaustyöskentelymme mottona. Elävänä oleminen antaa meille luvan heijastella sitä, mitä asiakkaamme työnohjaussuhteessa ovat ja kokevat, jolloin todennäköisemmin vastaamme tarkoituksenmukaisesti asiakkaillemme. Oletamme, että kun olemme työnohjauksessa elävästi, emmekä seuraa vain jotain sapluunaa tai kysymyssarjaa, niin kaikki läsnäolijat ja sitä myötä käsiteltävät asiat pysyvät liikkeessä.

## DIALOGIA TOIMINTATAPANA

Dialogisuus missiona ja periaatteena sekä dialogismi ihmiskäsityksenä vaikuttavat siihen, miten työnohjaajina käytännössä olemme ja toimimme sekä toteutamme dialogiaa asiakkaiden kanssa. Asiakkaillemme varmasti tärkeintä on se, että pyrimme vastaamaan ja kiinnostuneena **kuuntelemaan** heitä. Edellinen ei tähtää siihen, että pyrkisimme kuulemaan tai ymmärtämään ”oikein”, vaan aktiivisen kuulemisen ja vastaamisen ideana on edistää asiakkaiden omaa prosessia ja liikettä. Miten he itse kuulevat ja ymmärtävät omat ja toistensa puheet? Toinen keskeinen ”juttu”, johon pyrimme, on olla ja toimia ”**tässä hetkessä**”. Emme usko, että voimme ymmärtää, miten asiakas koki viikko sitten jonkin tilanteen, mutta voimme osoittaa sympatiaa sille, miten hän juuri nyt työnohjauksessa kokee ja puhuu.

Kolmanneksi yritämme toteuttaa **moniäänisyyttä** eli haastamme asiakkaita pohtimaan asioitaan ja kokemuksiaan monikossa. Pyrimmekin keskusteluissa puhumaan monikossa: ”mihin kaikkeen tämä teistä voisi tänään liittyä tai mikä kaikki muu voisi nyt helpottaa tilannetta”. Ja kun itse lisäämme asiakkaiden pohdintaan jotakin, niin yritämme tuoda ajatuksiamme esiin yksikön ensimmäisessä ja omina pohdintoina. Olemmekin harjoitelleet ”epäröivämpää ja omakohtaista puhetta monikossa”. Sillä dialogiassa asiakkailla tulee olla tilaa epäröidä ja kyseenalaistaa. Passiivissa puhuttu tai totuutta metsästävä puhe lopettaa dialogin, jolloin emme voi yhdessä asiakkaiden kanssa ymmärtää ja rakentaa todellisuutta. Emmekä oikein tiedä, tekeekö asiakas sellaisella tiedolla mitään, mitä ei ole itse ollut rakentamassa ja/tai arvioimassa.

Työnohjauskontekstissa yritämme vastaamisen ja kuulemisen lisäksi haastaa asiakkaitamme reflektomaan esille tuomiaan asioita. **Reflektiivistä prosessia** edistävät monesti työparityöskentely sekä keskustelut, joissa autamme asiakkaita pohtimaan, miten he juuri nyt kokevat sen, minkä kertoivat esimerkiksi viikko sitten tapahtuneen. Edellisen lisäksi mielellämme koko ajan yhdessä asiakkaiden kanssa refleктоimme sitä, mitä meidän yhteistyösuhteessamme on ja tapahtuu. Toivomme, että toiminnastamme välittyisi asiakkaillemme se, että koemme arvokkaaksi, kun saamme yrittää olla avuksi tai hyödyksi heille.

## LOPUKSI

Nyt pohdimme, miten vastasimme meille esitettyyn pyyntöön ja jäämme uteliaana odottamaan, mitä kaikkea tekstimme herätti?

Ystävällisesti Dialogicin ([www.dialogic.fi](http://www.dialogic.fi)) työnohjaajat: Jorma Ahonen, Katri-Ina Euramaa, Pekka Holm, Päivi Jordan-Kilki, Lassi Pruuki, Aapo Pääkkö ja Eija-Liisa Rautiainen