

LOUKKAANTUMISEN REFLEKTIIVINEN KOHTAAMINEN TYÖNOHJAUKSESSA

Pekka Holm

pekka.holm@dialogic.fi

Prologi

Mihail Bahtinia mukaellen pohdin aluksi lyhyesti sanaa ja keskustelua. Sanana loukkaantuminen alkaa yhteisesti elää ja saada merkityksiä, kun se on jonkun keskustelijan toimesta lausuttu ja on tullut hänen sekä muiden kuulluksi. Keskustelussa sanaa ja sen myötä ihmisten kokemuksia voidaan yhdessä ymmärtää samankaltaisiksi tai erilaisiksi kuin aikaisemmissa keskusteluissa. Keskusteluun osallistujat voivat samanaikaisesti ymmärtää sanaa osin samoin merkityksin ja osin eri merkityksin kuin toiset keskustelijat. Keskustelussa osallistujat eivät vain kerro kokemuksistaan sanojen avulla vaan yhdessä myös rakentavat kokemuksistaan tietynlaisia. Paitsi että sanat ja keskustelut auttavat meitä ymmärtämään, ne myös itsessään saavat aikaan ajatuksia, tunteita, merkityksiä ja toimintaa.

Mistä keskustelemme, kun puhumme loukkaantumisesta

Loukkaantuminen on sana, jota on mielestäni mahdotonta yksiselitteisesti määritellä tai samankaltaisesti ymmärtää asiayhteyksistään irrotettuna. Loukkaantuminen tulisikin sanana, kokemuksena (ajatus/tunne), merkityksenä ja toimintana (reagointina) kytkeä juuri siihen sosiaaliseen kontekstiin, jossa se kulloinkin julki lausutaan tai jossa sitä eletään. Toki loukkaantumisen kokemuksissa on myös yleistettävää, mutta silti uskon, että se on kuitenkin pääosin kytkyssä meidän jokaisen ainutkertaiseen kokemushistoriaamme. Ja kuten kaikki muutkin kokemukset ja merkityksenannot voidaan myös loukkaantuminen nähdä muuttuvana prosessina. Näkemykseni mukaan loukkaantumisesta on ilmiönä mahdotonta vakioida tai mitata, jolloin työnohjaajana koen, että loukkaantumisen kohtaamisen tutkiminen on kiinnostavampaa kuin itse käsitteen tai ilmiön abstrakti ymmärtäminen.

Mielestäni työnohjauksessa on tärkeää paikallisesti yhdessä osallistujien kesken ymmärtää; ”mistä kaikesta me nyt tässä puhumme, kun käytämme sanaa loukkaantuminen”. Työnohjaajan toimintaa tulisi ohjata ensisijaisesti ne kokemukset ja merkityksenannot, jotka ohjattavilla itsellään liittyy sanaan loukkaantuminen. Itse koen, että kun tunnistan omia ”ennakkoluulojani” ja merkityksen antoja, jää minulle enemmän tilaa kuunnella ohjattavia ja heidän käsityksiään, jotka ovat usein kiinnostavalla tavalla erilaisia kuin omani.

Mistä kaikesta sinä lukijana puhut, kun käytät sanaa loukkaantuminen? Kuinka paljon se kertoo sinun henkilökohtaisesta kokemushistoriastasi tai vaikka niistä ideaalitarinoista, joita meillä kaikilla on työelämän vuorovaikutuskuvioista? Entä kuinka paljon ymmärrykseemme työnohjaajina vaikuttaa se, että olemme opiskelleet työnohjausta tai konsultaatiota tai se, että elämme nyt 2000-luvun Suomessa?

Miksi keskustelemme loukkaantumisesta

Kun joku tai jotkut työnohjauskeskustelussa alkavat kertoa loukkaantumisestaan työelämässä, mihin kaikkeen se silloin liittyy tai mitä kaikkia intentioita tai motiiveja siihen liittyy? Itse en työnohjaajana luota siihen, että ”näkisin” toisten ihmisten sisään. Loukkaantumisen kokemusta ei mielestäni koskaan kannata väheksyä tai olla empaattisesti kuulematta. Silti loukkaantumista kokevan osallistujan itsensä kannalta voi olla tärkeätä käydä keskustelua myös hänen tulevaisuuteensa liittyvistä toiveista ja ajatuksista. Työnohjauskeskusteluun on yleensä myös hyvä etsiä työn perustehtävään liittyvä näkökulma ja näin tukea ihmisten toimijuutta heidän omassa työssään. Aika usein koenkin, että työyhteisön elämään liittyviä inhimillisiä tunteita tai reaktioita kannattaa tarkastella pohtimalla, miten ne ovat tavoitteellisen yhteistyön esteenä tai miten ne tukevat sitä – ei siis työelämästä irrallisina tunteina tai esim. vain ihmissuhdeongelmina.

Miten keskustelemme, kun puhumme loukkaantumisesta

Kun joku työnohjauskeskusteluun osallistujista alkaa puhua loukkaantumisesta, oma käsitykseni on, että hän siinä tilanteessa toivoo tulevansa kuulluksi. Työnohjaajana pyrin huolellisesti kuuntelemaan toisia, mutta seuraako siitä automaattisesti se, että toinen kokee tullessa kuulluksi?

Edesauttaakseni keskusteluun osallistujien kuulluksi tulemisen kokemusta hyödynnän työnohjaajana seuraavanlaisia tavoitteita:

- a) yritän erityisen huolella kuunnella, mitä juuri nyt tässä hetkessä sanotaan
- b) yritän auttaa kaikkia muitakin pysymään tässä hetkessä
- c) tartun konkreettisesti puhuttuihin sanoihin (en niiden takana oleviin merkityksiin)
- d) yritän muutenkin antaa itse mahdollisimman vähän merkityksiä antaen tilaa ohjattavien itsensä antamille merkityksille
- e) osoitan elävänä ihmisenä myötätuntoa ja näytän sen, mitä itsessäni herää, kun kuuntelen
- f) käytän omassa puheessani yksikön ensimmäistä persoonaa ja muutoinkin omakohtaista kieltä (vältän yleistäviä sanoja ja passiivissa puhumista)
- g) olen kiinnostunut kaikista mielipiteistä ja tunteista, jopa toisilleen ristiriitaisista
- h) olen utelias kuulemaan lisää ja enemmän
- i) yritän pikemminkin jakaa sen, mitä juuri nyt tapahtuu kuin ymmärtää tai tietää, mistä jossain toisessa hetkessä on ollut kyse

Edellistä listaa voisi toki jatkaakin. Haluan edellisellä korostaa sitä, että kuulluksi tulemisen kokemus on puhujan eksistenssin kannalta äärimmäisen merkittävää. Kamalinta kai olisi, että loukkaantumista kokeva ihminen kokisi työnohjauksessa uudestaan jotain samankaltaista muiden tai työnohjaajan toimesta. Toki kullakin osallistujalla on oikeus omanlaiseen kokemiseensa ja merkityksen antoonsa – ja ehkä työnohjaajana minun onkin juuri sille tehtävä tilaa. Mikäli keskustelu etenee prosessina, jossa ei metsästetä oikeata merkitystä tai kokemusta vaan suvaitaan erilaisuutta, niin loukkaantunutkin ihminen saa vahvistusta omalle subjektiiviselle ja toimijuudelleen. Sen sijaan, että loukkaantunut työntekijä kokisi kaikkien vain ”hoitavan” hänen loukkaantumistaan tai uhriuttaan, voisi ideaalina pitääkin sitä, että dialogisessa keskustelussa kaikki osallistujat kohdataan tasavertaisina ja jokaisen tunne tai ajatus on hänelle itselleen sallittava.

Kun keskustelemme tällä tavoin loukkaantumisesta, niin mitä siitä seuraa

Työnohjaajana usein käyn ”välireflektioita” tai neuvotteluja siitä, miten tämä keskustelu on nyt tähän asti edennyt. Keskusteluun osallistuvilla syntyy keskustelun aikana varsin usein näkemyksiä siitä, mihin juuri tämän tyyppinen keskustelu johtaa. Ja vaikei kaikilla olisi-

kaan valmiita näkemyksiä, niitä on kuitenkin mielestäni hyvä yhdessä pohtia, sillä onhan työnohjaus tavoitteellista toimintaa, jonka tarkoituksena on helpottaa ja edistää ohjattavien kyvykkyyttä olla ja toimia työssään.

Reflektoiden voisin kysyä esim. helpottaako tämä keskustelu loukkaantumisesta? Vai tuleeko tällä tavalla keskustellen lisää ongelmia tai lisää loukkaantumisesta tai loukkaantuneita? Vähätelläänkö vai suurennellaanko nyt tässä keskustelussa loukkaantumisesta ja siihen liittyviä asioita? Miten tätä keskustelua on mielekästä jatkaa tai miten sitä ei tule jatkaa?

Millä kaikilla muilla tavoin voisimme puhua loukkaantumisesta ja mitä kaikkea niistä taasen seuraisi

Itse työnohjaajana uskon, että helpotus, muutos tai ”eteenpäin meneminen” tapahtuu todennäköisemmin silloin, kun syntyy tilaa ja vaihtoehtoja. Aika usein käyn keskusteluja tai reflektioita siitä, millä kaikella muulla tavoin me voisimme esim. loukkaantumisesta kohdata tänään tässä. Tärkeätä on samalla työnohjaajana toimia niin, että loukkaantumisen kokemusta ei vähätellä. Kuulemisen ja myötätunnon kokemisen tärkeydestä en halua luopua, vaan juuri niiden avulla yritän auttaa kaikkia reflektiiviseen positioon, jossa voimme yhdessä tarkastella ”tilannetta” ja siihen liittyviä kokemuksia.

Seuraavassa esimerkkejä kysymyksistä, jotka voisivat kuulluksi tulemisen jälkeen edistää em. reflektiivistä tarkastelua luoden tilaa ja vaihtoehtoja: Pitäisikö minun/meidän nyt enemmän vain ymmärtää ja jakaa loukkaantumisen kokemusta vai ratkaista jotain? Pitäisikö meidän enemmän keskustella siitä, miten nyt olla, ettei tilanne menisi tästä hankalammaksi vai etsiä miten konkreettisesti huomenna töissä jatketaan? Pitäisikö meidän löytää tapoja pyytää anteeksi vai löytää tapoja kestää ja jatkaa, vaikka anteeksipyyntöjä ei tulisikaan? Mihin kaikkeen tässä tilanteessa itse kukin voi vaikuttaa ja mihin ei? Mietin tässä työnohjaajana, että miten jatkaisimme keskustelua, kun X ei ole paikalla? Miten meidän nyt kannattaisi jatkaa keskustelua, ettei tästä seuraa jotain ”huonoa”? Mitäs jos tällaisista tapahtuu jatkossakin, niin miten sitten olla ja keskustella tai ei olla jne? Keiden kaikkien tulisi jatkaa tätä keskustelua ja keiden ei? Voidaanko nyt alkaa luottaa siihen, että tämä keskustelu riittää, ainakin toistaiseksi, ja työelämä jatkuu? Riippumatta siitä, että selviävätkö tai helpottuvatko asiat tänään tässä keskustelussa niin, miten huomenna jatkatte työelämäänne?

Lopuksi

Lopuksi haluan vielä palata Mihail Bahtinin sanoihin. Loukkaantuminen on sana, joka kuvaa kokemusta, jonka ymmärtäminen ei koskaan lopu. Kaikki keskustelut ja sitä myötä ihmisten ymmärtämiset sekä kokemukset ovat alati jatkuvia prosesseja. Tärkeätä on, että me osaisimme vastata toisillemme. Kaikki on vastausta ja vastausta odottavaa. Vastaamme ja reagoimme elävinä ihmisinä spontaanisti sekä harkiten. Kohdatessamme työnohjauksessa loukkaantumista, tarvitsemme työnohjaajina sekä kykyä reagoida elävästi ja myötätuntoisesti että rohkeutta ja taitoa haastaa kaikkia osallistujia reflektiiviseen sekä vastuulliseen keskusteluun.

Kirjoitus on julkaistu Dialogi-lehdessä 1 / 2009.