

Dialogisuus oppimisessa ja hoidon perusosaamisena

Koivisto Kaisa, Alakulppi Juha, Suua Pirkko

30.11.2017 ::

Avoimen dialogin toimintamalli sopii kaikkeen sosiaali- ja terveysalan asiakastyöhön. Erityisesti se sopii mielenterveys- ja psykiatriseen hoitotyöhön, missä toimintamallia on myös tuloksekkaasti kehitetty. Mielenterveys- ja psykiatrisessa hoitotyössä yhteistyö asiakkaiden kanssa toteutuu erilaisina yksilö-, perhe- ja verkostotapaamisina, joissa etsitään yhteistä ymmärrystä asiakkaiden ja perheiden tilanteista ja samalla jonkinlaista ratkaisua asiakkaiden elämän-, kriisi- ja mielenterveysongelmiin. Hoidossa puhutaan usein asiakaslähtöisestä palvelusta ja hoidosta. Asiakaslähtöisyyden korostamisesta huolimatta potilaat ja asiakkaat kokevat usein, että he eivät tule kuulluksi oman hoitonsa suhteen. Sosiaali- ja terveysalan koulutuksen ja myös käytännön hoitotyön haasteena on, että asiakkaat tulisivat hoidon ja auttamistyön kohteesta pääasiassa sen aktiivisiksi toimijoiksi ja avoimeen yhteistyöhön.



Arnkil ja Seikkula [\[1\]](#) [\[2\]](#) ovat kehittäneet avoimen dialogin hoitomallia Keroputaan psykiatrisessa yksikössä ja saaneet hoitomalliin liittyvän tutkimuksen avulla lupaavia tuloksia sen vaikuttavuudesta ensipsykoosin hoitoon liittyen. Sosiaali- ja terveysalan koulutuksessa avoimen hoitomallin dialogin oppiminen takaisi, että opiskelijat jo koulutuksen aikana saavuttaisivat osaamista asiakaslähtöiseen vuorovaikutukseen ja sen kautta myös käytännön hoitotyössä asiakaslähtöinen toiminta jatkuisi. Avoimessa dialogissa on tärkeää kunnioittaa toisten ainutlaatuisuutta, tunnustaa oman näkökulman subjektiivisuus ja vaalia vastavuoroisen dialogin mahdollisuuksia. Lisäksi avoimen dialogin hoitomallin periaatteita voidaan soveltaa koulutuksessa siten, että avoimen dialogin malli on pedagoginen periaate ja lähtökohta.

Dialogin käsitteestä

Dialogin avulla saavutetaan ymmärrystä maailmasta, itsestä ja toisista [3]. Dialogi tulee kreikan kielestä ja sen kantasanat ovat dia, joka tarkoittaa läpi ja logos, joka tarkoittaa merkitystä. Merkitys virtaa siis puheen läpi tai kautta. [3] Dialogilla on suomen kielessä myös vastine kuunteleva keskustelu. Dialogista kasvatusajattelua kuvataan seuraavina periaatteina: kuuntelu, herkkyyden henkilön koko olemukselle – ei vain älyllisille kyvyille, tietoisuus henkilön erityisistä tarpeista, henkilön elämän ainutlaatuisuuden hyväksyminen ja ehdoton kunnioittaminen. [4] [2] Dialoginen puhetapa kutsuu ajattelemaan yhdessä. Tällöin ei edellytetä, että ihmiset ovat tai voisivat olla samanlaisia. Tällöin jokaisen ainutlaatuisuus, toisen tuntemattomuus tekee dialogin tarpeelliseksi. [2]

Dialogi ymmärretään keskusteluksi, jossa vuorovaikutus toteutuu vastavuoroisena. Keskustelun kohteena oleva aihe on yhteisen tutkimuksen ja mielenkiinnon kohde. Lisäksi kaikkien dialogiin osallistuvien todellisuus huomioidaan keskusteluissa. Dialoginen keskustelu on kuuntelevaa, kuultuun vastaamista, merkitysten jakamista yhdessä ja reflektiivistä. Dialoginen keskustelu on avointa ja läsnä olevaa kyseessä olevassa hetkessä ilmeneviin asioihin ja mielipiteisiin. Kuunteleminen edellyttää tilan luomista kuuntelulle, keskittymistä toisen puheen sanomaan ja oman mielen tyhjentämistä häiritsevistä ajatuksista, jotta voi saavuttaa todellista läsnäoloa ja kuuntelua. Vastaaminen osoittaa toiselle, että hänen sanoma on kuultu ja ymmärretty. Dialogisessa keskustelussa osallistujat tuovat omia näkökulmiaan ja merkityksiään kyseessä olevaan keskusteltavaan aiheeseen liittyen. Samalla voidaan nähdä, miten ihmiset antavat erilaisia merkityksiä samaa tarkoitavalle aiheelle. Merkitysten yhteinen jakaminen tarkoittaa, että asioita pohditaan yhdessä ja näin mahdollistuu myös uusien merkitysten ymmärtäminen. Keskustelun teeman tarkastelua erilaisissa merkityssuhteissa ja vaihtoehtoisten mahdollisuuksien kannalta on kuvattu refleksiivisenä toimintana. Refleksiivinen toiminta on moniäänistä, tutkimuksellista ja kyselevää. [5] [1] [2]

Koulutuksessa pedagogisella dialogilla voidaan ymmärtää löytämiseen ja uuteen ymmärrykseen suunnattua aktiivista toimintaa, joka lisää dialogiin osallistuvien tietoa ja ymmärrystä. Dialogisessa pedagogiikassa vuorovaikutus on jatkuvaa, kehityksellistä ja kommunikatiivista, jolloin saadaan parempi käsitys maailmasta, itsestä ja toisista. Dialogi voi vaihdella selvistä tavoitteista ja aiheista epämääräisesti rajattuihin kohteisiin ja keskustelun lopputulos voi olla ennakoimaton. [3] [6] Carrin [7] mukaan opettaminen on taitoa, joka tuottaa myös muita taitoja ja opettajien opetusmenetelmien monipuolinen käyttö sekä tietoisuus siitä, miten opetuksen muotoja käytetään oppimisen täsmällisessä kehittämisessä suhteessa konteksteihin.

Dialogisuudessa kuulija asettautuu toisen Minän kuulemiseen kokonaisvaltaisesti, hän on itse myös holistisesti läsnä ja yhdessä tarkastellaan asioiden merkityksellisiä kokemuksia tavoitteena siis keskinäisen ymmärryksen lisääntyminen [3]. Dialogisuudessa on suhteisiin asettautumista sosiaalisen vuorovaikutusympäristön kanssa, keskusteluun osallistujat huomioidaan ja vastauksille jätetään tilaa, jotta uusia näkökulmia aiheeseen avautuisi. Pedagoginen dialogi on keskustelua, väittelyä, neuvottelua tai löytämistä ja uuden ymmärryksen mukaista toimintaa lisäten dialogiin osallistuvien tietoa ja ymmärrystä.

Kun henkilö ilmaisee itseään puhumalla, hän samalla rakentaa lausumansa oman mielen- ja ruumiintilan mukaan suhteessa ympäristöön. Sisäinen rakenne muokkautuu keskustelusta saatujen vastausten perusteella. Miellyttävä fyysinen tila ja keskustelutapa, jossa osallistujat huomioidaan, rohkaisevat aktiiviseen osallistumiseen. Tästä käytetään käsitettä moniäänisyys, jolla tarkoitetaan kaikkien läsnä olevien äänien osallistumista merkitysten rakentamiseen. Jokainen tilaisuus uuden ymmärryksen muodostamiseen on ainutkertainen. Tavoitteena on ymmärtää lisää toisen sanomasta, joka taas auttaa puhujaa itseään ymmärtämään enemmän omasta näkökulmastaan. [1] [2]

Dialogi vuorovaikutuksena

Buberin [4] ajattelua yhteydestä voidaan kuvata toisen ihmisen kohtaamisena tasa-arvoisena ihmisenä ja hänen ainutlaatuisuutensa tunnustaen. Aito yhteys edellyttää toisen ihmisen arvostamista sellaisena kuin hän on. Ihminen tulee tietoiseksi itsestään osallistumisessa muiden kanssa. [4] [2] Bakhtin kuvaa totuuden etsimisen luonnetta tiedon rakentamisena vuorovaikutuksessa toisten kanssa, ajattelun taitona ja omien sekä toisten ajatusten kyseenalaistamisena [2].

Arnkilän ja Seikkulan [1] mukaan dialoginen kohtaaminen sisältävät turvallisuuden luomisen, aidon kiinnostuksen kaikkien kokemuksiin ja sanomiseen, monologisista ilmauksista siirrytään dialogisiin ilmauksiin ja toisen sanomiseen vastataan.

Turvallisuuden luominen merkitsee sitä, että kaikki osallistujat kokevat olevansa tärkeitä keskustelussa ja uskaltavat ilmaista mielipiteitään. Työntekijät omalla toiminnallaan lisäävät turvallisuutta ja ennustettavuutta.

Ennustettavuus sisältää idean, että osallistujat voivat luottaa siihen, että heidän vaikeudet ovat ratkaistavissa ja he saavat apua omaisilta tai asiantuntijoilta. Ennustettavuus rakentaa tulevaisuutta siten, että vaikkapa kriisiin liittyvien huolten käsittely mahdollistuu vastavuoroisena reflektiivisenä toimintana. [\[2\]](#) [\[1\]](#)

Aito kiinnostus kaikkien kokemuksiin ja sanomiseen sisältää asiakkaiden ja heidän läheistensä puhutun ja ilmnennetyin kielen ymmärtämiseen. **Monologisista ilmauksista dialogisiin** voidaan ymmärtää siten, että yksinpuhelusta tai asiantuntijoiden yksipuolisesta tilanteiden määrittelystä siirrytään vuoropuheluun, jossa kaikki osallistujat ovat mukana. Dialogin mahdollistaminen edellyttää rauhallisuutta, ajan antamista vastauksiin ja sanomiseen sekä vastausten rauhalliseen myötäelämiseen omilla kommentteilla. Ihmisten ilmeet, eleet ja toiminta antavat vastauksia usein ennen kuin sanoja on lausuttu lainkaan. Esimerkiksi se miten istutaan, katsotaan, ollaan levollisia ja niin edelleen osoittavat läsnäoloa tilanteessa. [\[2\]](#) [\[1\]](#)

Vastaa toisen sanomiseen huomioimalla sanottu ja tuottamalla siihen jokin näkökulma tai toista samoilla sanoilla jonkun kuvaama tärkeältä tuntuva asia. Työntekijät ohjaavat keskustelua suuntaan, jolloin kaikki osallistujat kuvaavat omista havainnoistaan, tunteistaan ja ajatuksistaan. Rohkaisua asioiden esittämiseen voidaan lisätä kertomalla omia näkemyksiään asian suhteen, jolloin jokainen osallistuu keskusteluun dialogisen tavoitteen suunnassa. Dialogi syntyy joka kerta uudelleen ainutkertaisesti tässä ja nyt koetussa todellisuudessa. [\[2\]](#) [\[1\]](#)

Dialogi oppimisessa ja opetusmenetelmänä

Dialogisuutta eli keskinäisen ymmärryksen kehittelyä arvostavassa vuoropuhelussa on käytetty hoito-, kasvatusta- ja ohjaus- sekä verkostotyössä. Dialogisuutta on kehitelty erilaisissa yksilö- ja ryhmiin pohjautuvan työn muodoissa, joissa läheisten ja apua tarvitsevien tilanteita ratkotaan ja samalla etsitään sekä löydetään ratkaisuja, joissa yhdistyy osapuolten voimavarat. Läheiset ovat mukana tuomassa oman näkemyksensä ja panoksensa asioiden ratkaisemiseksi ja edustavat heidän tilanteen asiantuntijoita. Seikkula & Arnkil [\[1\]](#) kuvaavat dialogisuutta ajattelutapana ja toimintakäytäntönä, jota voidaan rikastaa sellaisten menetelmien avulla, jotka edistävät kuulluksi tuleamista ja yhdessä ajattelemista.

Seikkulan ja Arnkilin [\[1\]](#) mukaan dialogisuudessa on keskeistä suhtautumistapa, perusasenne ja ajattelutapa ei tekninen osaaminen. Dialogi opetuksessa ja oppimisessa noudattaa edellä kuvattuja periaatteita ja dialogi ilmenee opettajan ja oppilaan kohtaamisessa. Kun opettajan ottaa huomioon oppilaan holistisena (tajunnallisuuden, kehollisuuden ja situationaalisuuden muodostamana kokonaisuutena), on hänellä edellytykset rakentavaan vuorovaikutukseen. [\[8\]](#) Kohtaaminen tarkoittaa, että opettaja tutustuu oppilaisiin ja oppilaiden persoonaa kunnioitetaan juuri sellaisena kuin hän on. Oppilaiden tuntemisen kautta tunnustetaan jokaisen oppilaan henkilökohtaiset tiedot ja taidot, jolloin ne pääsevät myös esille. Koska oppilaiden sidosryhmät ja perhetaustat ovat monenlaisia, jokainen nuori on oma persoona, ei oppiminenkaan noudata kaavaa vaan jokainen oppii ja etenee oppimisessaan omalla erityisellä tavallaan. Opettajan olisi hyvä oppia ymmärtämään oppilaiden tapoja oppia. Lisäksi opettaja voisi osoittaa opiskelijoille olevansa kiinnostunut heistä ja heidän elämänsä tapahtumista kohtaamalla heitä aidosti. Oppimisessa tavoitellaan kognitiivisten tietojen ja ajattelu-, tunne- sekä sosiaalisten taitojen kehittymistä, joiden tuloksena syntyy osaamista. Osaamista saavutetaan, kun oppilaat itse osallistuvat ja tuottavat kokemuksiaan oppimisesta, oppimistavoitteista ja osaamisesta. [\[7\]](#) [\[9\]](#)

Edellytysten luominen dialogiselle pedagogiselle toiminnalle lähtee siitä, että huomio kiinnitetään siihen, miten itse puhuu. Oppimistilanteissa varmistetaan, että kaikki mukana olijat osallistuvat keskusteluun ja ilmaisevat käsityksensä aiheesta. Aiheeseen liittyvä keskustelu toteutuu aluksi usein monologisesti, koska aihe on uusi ja sitä ei ole jaettu aikaisemmin muiden kanssa. Opettaja kuulee jokaisen näkemyksen, osoittaa kuulemansa ja muutkin osallistujat alkavat samoin kuunnella toisten puheenvuoroja. Jotta vuorovaikutus etenee ja mahdollisesti saavuttaa dialogisuutta, on opettajan hyvä sovittaa kommenttinsa oppilaiden ilmaisemiin sanoihin toistamalla vaikkapa sanasta sanaan jokin osa oppilaan puheenvuorosta. Alkanutta teemaa voi jatkaa kysymyksen osoittaen kiinnostusta tavoitteena rakentaa yhteistä ymmärrystä sanojen ja kielen avulla oppilaiden kanssa. Yhteinen ymmärrys lisää sanojen sisällön käsittämistä riittävän samalla tavalla. Tällöin myös oppimisen ohjaaminen mahdollistuu helpommin. Opettajan on hyvä kannustaa oppilaita ilmaisemaan näkemyksiään ja kokemuksiaan enemmän ja myös pyytää oppilaita kommentoimaan havaintojaan ja ajatuksiaan toisille läsnä oleville. Reflektiivinen pohdinta luo ilmapiirin, jossa vaihtoehtoisia merkityksiä ja ratkaisuja huomioidaan ja jolloin oppilaiden oma osuus korostuu. [\[1\]](#)

Opettajien tulisi tiedostaa, miten he itse toimivat pedagogisesti, jotta oppilaat saavuttaisivat oppimista. Hyviä opettajia luonnehtii herkkä intersosiaalinen sitoutuminen oppilaiden ainutkertaisiin tarpeisiin ja mielenkiinnon kohteisiin ja he eivät sovelle valmiita, standardoituja pedagogisia strategioita. Hyvät opettajat painottavat suhteiden merkitystä oppilaiden kanssa, jolloin ihanteellinen opettaja-oppilas-suhde toteutuu yhteistyönä. Yhteistyössä oppilaita rohkaistaan kokemustensa aiheiden merkittävyyden pohdintaan, aiheiden ymmärrettäväksi tekemiseen ja aiheita sekä mielipiteitään perustellen. Dialogisessa opetuskeskustelussa on

olennaista erilaisuuden hyväksyminen ja toisten mielipiteiden ymmärtäminen sekä arvostus. Opettaja voi auttaa oppilasta, lisätä nyansseja ja yksityiskohtia aiheesta, jolloin oppilaan kognitiivinen prosessointi ja ajattelu saavat lisää sisältöä, tai opettaja kehottaa oppilasta ajattelemaan uudelleen. Opettajan tehtävänä on rohkaista, ohjata ja selittää keskustelu, jossa aloitteet tulevat suurelta osin oppilailta. ^[7]

Dialogisen opetuksen käynnistäminen oppilaiden kanssa on hedelmällisempää aiheissa, joista oppilailla on ennakkokäsityksiä ja tietoisuutta niin, että hän kykenee esittämään mielipiteitään ja rakentamaan uutta ymmärrystä. Dialogisen opetuksen lähtökohta on siis huomioida oppilaiden omat kokemukset ja niiden pohjalta lähestytään opittavaa aihetta sekä keskustellaan asioiden merkityksistä. Oppilaiden itsemotivoitumista voidaan lisätä, kun heitä autetaan hahmottamaan omaa kyvykkyyttään oppimisen, edistymisen, oman itsensä ja ympäristön sekä sosiaalisten vuorovaikutusten suhteen. ^{[10] [11]}

McLeanin ^[12] mukaan oppimisen kontekstissa on neljä tekijää, joita opettajat käyttävät oppilaiden motivaation saavuttamiseksi sisäiseksi. Opettaja osoittaa olevansa kiinnostunut oppilaistaan oppilas-opettaja yhteistyön laadun kautta. Tällöin opettaja ilmaisee halukkuuttaan ymmärtää ja oppia tuntemaan oppilas. Toiseksi halutut tavoitteet on kuvattu, ilmaistu selkeästi ja niistä keskustellaan yhdessä oppilaiden kanssa. Samalla pohditaan, miten oppilaat voisivat parhaiten saavuttaa oppimistavoitteet. Kolmanneksi motivaatio vaatii kannustusta, joka liittyy opetuksen ja oppimisen laatuun luokassa. Opittavan aiheen tai asian sekä osaamisen merkityksellisyyden, haastavuuden, ohjauksen ja luovuuden avulla oppilaista tulee sisäisesti motivoituneita ja he tekevät asioita niiden itsensä ja mielenkiinnon vuoksi. Sisäinen motivaatio vaatii myös palautetta, mikä tarkoittaa, että oppilaille kerrotaan, miten he pärjäävät. Motivoivan palautteen strategia saa oppilaat tuntemaan itsensä vastuussa oleviksi menestyksestään, korostaa persoonallista menestystä ja liittyy epäonnistumisen tekijöihin, jotka voidaan korjata. ^[12] Opettajan ja oppilaiden väliset suhteet kehittyvät, kun opettaja on kyennyt luomaan luokkaan me-henkeä, jolloin oppilaat kokevat ja tuntevat, että heitä arvostetaan ja oppimistilanteissa vallitsee itsensä kehittämisen ilmapiiri. ^[12]

Oppilaiden ei voida olettaa osaavan kaikkia valmiuksia avoimeen dialogiin, vaan avointa dialogia voidaan oppia itse oppimistilanteissa ja harjoittelemalla asiakastilanteita. Opettaja toimii motivoivasti luoden oppimisedellytyksiä. Dialoginen opetus sisältää tunteita, jotka ovat tärkeitä tehokkaalle ajattelulle. Oppilaiden kiinnostuksen kohteet liittyvät usein sellaisiin asioihin, jotka heistä tuntuvat arvokkailta. Koulutuksessa ja oppimisessa on vääjäämättä myös asioita ja aiheita, joita oppilaat eivät pidä tai koe arvokkaiksi itselleen. Opettajan pedagogiset taidot, opettajan persoona ja oma esimerkki voivat lisätä, että asiat koetaan merkityksellisiksi. Kun opettaja on oppilaiden kanssa samalla aaltopituudella ja osoittaa sekä ymmärtää oppilaiden tunnetilan, hän saa kontaktin heihin. Luottamuksen ja osallistumisen kautta opettaja lisää oppilaiden käsityksiä arvokkaista asioista, myös sellaisista, joiden arvokkuutta oppilas ei ole välttämättä mieltänyt aiemmin. Kun oppilaan elämämaailmaan tutustutaan, voidaan sen kautta johdattaa oppilaita pohtimaan uskomuksiaan ja mielipiteitään, saattamaan uskomukset ja mielipiteet kyseenalaisiksi ja huomaamaan myös oman ajattelun rajoittuneisuuden. Kun oppilas huomaa omien uskomustensa olevan käsityksiä, joita voi edelleen työstää ja kehittää, hänellä on mahdollisuus uusiin näkökulmiin ja hänen kysymisen taito sekä kriittisyys kehittyvät.

Dialogisen opetuksen johtolankana voidaan pitää hermeneuttista kehää, jossa oppilaan aiemmat kokemukset ja ennakkokäsitykset antavat lähtökohdan dialogille. Kaikille yhteinen tai tuttu kokemus, aiemmin opetettu asia tai kertomus antaa oppilaille tasavertaisen aseman heidän omassa ajattelussaan. Erilaiset kokemuksen yksityiskohdat tai opetetun asian erilainen sisäistäminen tuovat dialogiin eri näkökulmia ja uusia ajatuksia sekä kysymyksiä. Näiden seikkojen myötä oppilas hahmottaa tarkasteltavan kohteen uudessa valossa, joka muuttaa hänen ennakkokäsityksiään ja häntä itseään. Samalla käsitys tarkasteltavasta kohteesta muuttuu. Eri näkökulmien perustelussa, eräänlaisessa analyysissä kohteesta kohteen kuva tarkentuu. Opettaja on tässä tilanteessa ohjaajan roolissa tuoden mahdollisesti uusia näkökulmia keskusteluun ja auttaen jäsentämään käsiteltävää asiaa. Synteesiä on tapahtunut, kun on päästy yhteiseen päämäärään. Joissakin aiheissa avoimen dialogin mukaan eteneminen ei päädy yksimielisyyteen ja dialogin tulos on ennalta arvaamaton tai todetaan, että aiheesta tarvitaan lisää tietoa. Dialogin oleellinen tavoite on kehittää osallistujien ajattelun taitoja, jolloin se muodostuu yleisemmin oppimista tukevaksi ja opetustekniikkaa syvällisemmäksi suhtautumistavaksi, jossa korostuvat toisen kohtaaminen, tiedon (totuuden) etsintä ja yhteisymmärryksen saavuttaminen.

Avoin dialogi sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä

Avoimen dialogin hoitomallia on tutkittu, kehitetty ja sovellettu Keroputaan psykiatrisessa yksikössä useita vuosia ja siitä on saatu lupaavia tuloksia hoidon vaikuttavuuteen ja sairauden uusiutumiseen liittyen. Avoimen dialogin keskeisiä ominaisuuksia asiakastyössä ovat välitön reagointi avunpyyntöön, ryhmätyöskentely ja lähiverkoston mukaan ottaminen hoidon voimavaraksi. Voimavara syntyy yhteisestä jakamisesta, jossa koetaan huojentumista. Jakamisen tilassa yhdistyy sekä tämän hetken ruumiillinen kokemus, sille annettava psyykkisen kuvaus ja selitys sekä asioiden sosiaalinen merkitys. Näitä ei eroteta toisistaan, vaan ne tapahtuvat samalla hetkellä juuri ko. hetkellä ilmaantuvassa todellisuudessa. ^[1]

Lisäksi hoitomallissa on tärkeää joustavuus, liikkuvuus, jatkuvuus, epävarmuuden sietäminen ja dialogi kaikkien hoitoon osallistuvien kesken. Avoimen dialogin mallia toteutetaan hoitoneuvotteluissa, joihin osallistuvat asiakkaan lisäksi hänen läheiset, tarpeelliset viranomaiset ja hoitava työryhmä. Hoitoneuvotteluissa keskustellaan avoimesti ja luodaan ymmärrystä tilanteesta. Samalla tarkoituksena on integroida yhteen käytettävissä olevat hoitomuodot ja otetaan käyttöön asiakkaan ja hänen läheistensä voimavarat kriisistä selviämiseksi. [\[1\]](#) [\[13\]](#) [\[14\]](#)

Dialogin perusnäkemys on, että kun ihmisten erilaisille näkemyksille annetaan tilaa, löydetään parhaat ja luovimmat ratkaisut myös vaikeisiin elämäntilanteisiin. Osallistujien tulee saada kokemus kuulluksi tulemisesta, koska se antaa asiakkaalle voimia ja sillä vähennetään stressiä ja huolta. Kuulluksi tuleminen myötä asiakas löytää voimavaroja, joita hän ei ole tiennyt olevan tai joita hän ei ole osannut käyttää. Kuuntelemisen avulla myös työn tehokkuus lisääntyy ja kustannukset voivat vähentyä, kun asiakkaan tilanteeseen löydetään heti alussa ratkaisu yhdessä hänen kanssaan. Kuunteleminen välittyy ilmeillä ja eleillä, joita ihminen havainnoi suhteissaan. Kuulluksi tuleminen välittyy myös kuuntelijan viesteistä kuten ilmeen myötäelävä tavoite tai sana/lause, jonka painotus ja sävy ovat läsnä olevat kuunneltavan näkökulmasta. Ammattilainen tuo asioita äänen kuuluvaksi määrittämällä sitten yhdessä asiakkaiden kanssa, mistä on kysymys ja mitä täytyy tehdä. [\[13\]](#) [\[2\]](#)

Ammattilaisten, jotka työskentelevät asiakkaiden kanssa, on oltava asiakasta kohtaan arvostava, kunnioittava ja kiinnostunut sekä heillä on oltava myötätuntoinen asenne. Näiden kautta luodaan luottamuksellista suhdetta, jossa voidaan ratkaista vaikeita, sensitiivisiä ja arkaluonteisia asioita. Ammattilaiset eivät voi tietää asiakkaan puolesta, mitä hän tarvitsee, jonka vuoksi tarvitaan dialogia. Jokainen ihminen kokee oman todellisuutensa ainutkertaisena ja erilaisena kokemusmaailman merkitysten sävyttämänä. Ihminen kasvaa ja oppii kokemustensa kautta suhteessa muihin ihmisiin. [\[2\]](#)

Ennakointidialogi on työtapaa, josta käytetään nimityksiä tulevaisuuden muistelu, tulevaisuusdialogi, verkostoneuvonpito tai verkostodialogi. Ennakointidialogin tavoitteena on selkeyttää eri tahojen yhteistyötä, yhdistää verkoston voimavaroja ja avartaa toimintamahdollisuuksia dialogisesti. Ennakointidialogeja on kehitetty psykososiaaliseen asiakastyöhön ja suunnittelu- sekä strategiatyöhön ja niitä käytetään moniammatillisissa asiakastilanteissa, kuntien, hankkeiden ja työyhteisöjen toiminnan suunnittelussa, kuntoutus-, kasvatus- ja hoitosuunnitelmien muodostamisessa, varhaiskasvatuksen ja koulujen vanhempainiltojen rakenteena, koululuokissa hyvän luokkahengen suunnittelussa ja monessa muussa. [\[2\]](#) [\[1\]](#)

Yhteenveto

Dialogisuuden edellytys on toisen kohtaaminen kokonaisvaltaisesti eli holistisesti. Tämä tarkoittaa, että opiskelija nähdään kehollisena, situationalisena ja tajunnallisena persoonana, jolla on oma elämysmaailmansa, jota hän ilmentää merkitysten ilmaisemisen kautta. Oppilas on tasa-arvoinen ja opettaja toimii kunnioittavasti ja avoimesti opiskelijaa kohtaan. Dialogisuus koulutuksessa on siis sellainen opettajan suhtautuminen oppilaisiin, joka tukee oppilaan itsetunnon positiivista kehittymistä ja matkaa kohti itseohjautuvuutta, kriittisyyttä ja vastuuta itsestään ja muista. Dialogisuudessa myös oppilaan oma ajattelu kehittyy monipuolisemmaksi, koska hän voi reflektoida laajasti erilaisia käsityksiä ja vastaväitteitä oppimalla hyväksymään erilaisuutta ja erilaisia mielipiteitä. Kun opettaja osoittaa oppilailleen välittämistä, voivat oppilaat kokea itsensä tärkeiksi ja saavat rohkeutta olla mukana dialogisessa keskustelussa.

Dialogisessa toiminnassa toteutuu ominaispiirteitä, joita ovat välittömyys ja vastavuoroisuus, yhteisten merkitysten etsintä ja jakaminen sekä ymmärryksen ja uusien oivallusten lisääntyminen. Vastavuoroisuus tarkoittaa välitöntä reagoitua toisten lausumiin. Keskustelun avulla osallistujat luovat yhteisiä merkityksiä ja yhteisesti jaettua näkemystä kohteena olevasta aiheesta. Dialogisessa eri mielipiteet ja näkökannat voivat saavuttaa uusia merkityksiä ko. aiheesta. Dialogisessa kanssakäymisessä henkilöt ovat valmiita kuuntelemaan ja ymmärtämään toistensa näkökantoja ja myös tarvittaessa muuttamaan omia näkemyksiään. Lisäksi luottamuksesta omaan kokonaisuuteen ihmisenä, jolloin voi syntyä aito luottamus ja kunnioitus toiseen ja kriittisyydestä eli luovuutta toisin näkemiseen. Kriittisyys on rakentavaa ja mahdollisuuksia etsivää. Dialogiin tarvitaan aktiivisen kuuntelemisen taitoa, avoimuutta arvostelun sijaan ja omalla äänellä oman ajattelun taitoa ja uskallusta.

Dialogisuus ja dialogisuuden lähtökohta kuuntelu ovat taitoja, joita voi oppia. Kuuntelu, itsensä ja ajatustensa ilmaiseminen suoraan ja avoimesti ovat tärkeitä dialogisessa keskustelussa. Lisäksi dialoginen osaaminen vaatii pysähtymistä, oman ajattelun arviointia ja oman varmuuden kyseenalaistamista. Edelleen tarvitaan itsensä ja toisen kunnioitusta ja arvostusta. Aidosti kuunteleva henkilö on läsnä ja keskittyy kuuntelemaan, mitä toinen sanoo, jolloin omaa mielipidettä tai sanottavaa siirretään hieman kauemmaksi ja keskitytään puhujan sanottavaan. Samalla voidaan tarkkailla, mitä toisen sanoma aiheuttaa itsessä. Näin yritetään ymmärtää puhujan näkökulmaa. Dialogisessa haasteellista puhua suoraan ja luottaa siihen, että omilla ajatuksilla on arvoa. Keskusteluilmapiiiri ilmentää, että kaikkien mielipiteet ovat arvokkaita ja kaikkien persoonallista

näkökulmaa tarvitaan yhteisen ymmärryksen luomiseen. Dialogissa omien ja toisen näkökulmien reflektointi avaavat uudenlaisia käsityksiä ja ymmärrystä siitä, että oma näkemys on rajallinen ja muilta ihmisiltä voi oppia uutta muita kuuntelemalla.

Arnkil & Seikkulan [21] läsnäoloa voi kehittää seuraavilla keinoilla: olemalla tässä hetkessä ja olemassa olevassa keskustelussa, johon myös ilmaistut kommentit liittyvät. Seuraa osallistujien sanomaa ja vältä omia johdatteluvia kommentteja. Keskusteluissa asiakkaiden sanomiseen vastataan, jotta heille tulee tunne, että heidän asiaansa pidetään tärkeänä. Dialogisissa keskusteluissa kaikkien osallistujien äänet huomioidaan. Keskustelut sisältävät dialogisia kommentteja, jolloin vastattu liittyy edellä olevaan ilmaisuun ja keskustelussa edetään rauhallisesti, jolloin tauot sekä hiljaiset hetket edistävät asiaa ja dialogia. Asiat ilmaistaan minä muodossa, omia sisäisiä kommentteja ja tuntemuksia kuunnellaan. Dialogisten keskustelujen jälkeen on hyvä varata aikaa tilanteen reflektointiin muiden työntekijöiden kanssa.

Oppimistilanteissa läsnäolon edistäminen näkyy siten, että oppilaiden kysymyksiä ja kommentteja arvostetaan. Opetussisällöt liittyvät oppilaita juuri sillä hetkellä askarruttaviin kysymyksiin opittavasta aiheesta. Oppilaille osoitetaan, että heitä kuunnellaan nyökkäämällä tai muutoin ilmaisemalla, että olet huomionnut hänet ja pidät hänet mukana. Oppimiselle luodaan turvallinen ja oppimista edistävä ilmapiiri kiinnostamalla niistä aiheista, joita oppilailla on, vaikka ne osittain olisivatkin aihetta sivuavia. Asioita voidaan avata oppilaiden kanssa mahdollisina, mutta kuitenkin tarkistamista vaativina käsityksinä. [21] Kun ihmiset saavat kokemuksia dialogisesta kohtaamisesta, he alkavat odottaa sellaista, koska avoimuus, kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen ovat palkitsevia kokemuksia vuorovaikutuksessa [11].

Lähteet

1. ^ [abcdefghijklmn](#) Arnkil, T. E. & Seikkula, J. 2009. Dialoginen verkostotyö. Teema 2. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Esa Print Oy. Hakupäivä 19.6.2017.
<https://www.julkari.fi/handle/10024/79883>
2. ^ [abcdefghijklmno](#) Seikkula, J. & Arnkil, T. E. 2014. Open Dialogues and Anticipations. Respecting Otherness in the Present Moment. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. Hakupäivä 21.6.2017.
<https://www.julkari.fi/handle/10024/114692>
3. ^ [abc](#) Burbules, N.C. 1993. Dialogue in Teaching. Theory and Practice. New York: Teachers College, Columbia University Press.
4. ^ [abc](#) Buber, M. 1999. Minä ja Sinä. 3. p. J. Pietilä (suom.) Juva: WSOY.
5. ^ Haarakangas, K. 2008. Parantava puhe. Helsinki: Hakapaino.
6. ^ [Lakka, J.](#) 2006. Dialogiaopetuksen keskeisiä lähtökohtia. Dialogi ja dialogisuus peruskoulun 1.–6.-luokkien opetuksessa. Jyväskylän yliopisto, Chydenius instituutti. Pro gradu. Hakupäivä 21.6.2017.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/10566...>
7. ^ [abc](#) Carr, D. 2003. Making sense of education. An introduction to the philosophy and theory of education and teaching. London: Routledge Farmer.
8. ^ [Rauhala, L.](#) 1996. Tajunnan itsepuolustus. Helsinki: Yliopistopaino.
9. ^ [Värri, V-M.](#) 2000. Hyvä kasvatusta – kasvatusta hyvään. Dialogisen kasvatuksen tarkastelu erityisesti vanhemmuuden näkökulmasta. 3. korj. p. Tampere University Press, Tampere.
10. ^ [Aspinwall, L-G. & Staudinger, U.M. \(toim.\)](#) 2006. Ihmisen vahvuuksien psykologia. Helsinki: Edita Prima Oy.
11. ^ [Berscheid, E. I.](#) 2006. Ihmisen suurin vahvuus: Toiset ihmiset. Teoksessa L.G. Aspinwall & U.M. Staudinger (toim.) Ihmisen vahvuuksien psykologia. Helsinki: Edita Prima Oy.
12. ^ [abc](#) McLean, A. 2003. Hakapaino Hakapaino Hakapaino Hakapaino The Motivated School. London: Paul Chapman Publishing.
13. ^ [abc](#) Seikkula, J. & Alakare, B. 2004. Avoin dialogi: vaihtoehtoinen näkökulma psykiatrisessa hoitojärjestelmässä. Duodecim 120, 289–96.
14. ^ [Ibsen, A. M.](#) 2006. Myönteinen tunne ihmisen vahvuuden lähteenä. Teoksessa L.G. Aspinwall & U.M. Staudinger (toim.) Ihmisen vahvuuksien psykologia. Helsinki: Edita Prima Oy.

Metatiedot

Nimeke: Dialogisuus oppimisessa ja hoidon perusosaamisena. Teoksessa K. Koivisto, A. Henner & L. Kiviniemi (toim.) Hoitotyön koulutus ja tutkimus- ja kehittämistoiminta – ajankohtaisia ja tulevaisuutta ennakoivia haasteita

Tekijä: Koivisto Kaisa; Alakulppi Juha; Suua Pirkko

Aihe, asiasanat: dialogi, dialogisuus, hoitoala, opetus, pedagogiikka, sosiaali- ja terveysala, terveydenhuoltoala, terveysala, vuorovaikutus

Tiivistelmä: Asiakslähtöisyys on keskeinen arvo hoitotyössä, sote palveluissa ja myös kaikessa liiketoiminnassa, joissa asiakkaat tuovat yritykselle tai liiketoiminnalle tulosta. Hoitotyössä ja sote palveluissa asiakslähtöisyys on toteutunut hoitosuhdetyöskentelyssä ja palvelukonseptien suunnittelussa. Hoitosuhdetyöskentely on toteutunut oma hoitajuutena eri yksiköissä vaihdellen, mutta systemaattisemmin psykiatrisessa ja mielenterveyshoitotyössä. Asiakslähtöisyys saavutetaan parhaimmillaan, kun toteutetaan dialogisuuteen perustuvaa toimintamallia niin hoitamaan oppimisessa mutta myös laajemmin koulutuksessa oppilaiden kohtaamisissa ja oppimisen sekä osaamisen saavuttamisessa.

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu, Oamk

Aikamääre: Julkaistu 2017-11-30

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2017101750110>

Kieli: suomi

Suhde: <http://urn.fi/URN:ISSN:1798-2022>, ePooki - Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut

Oikeudet: Julkaisu on tekijänoikeussäännösten alainen. Teosta voi lukea ja tulostaa henkilökohtaista käyttöä varten. Käyttö kaupallisiin tarkoituksiin on kielletty.

Näin viittaat tähän julkaisuun

Koivisto, K., Alakulppi, J. & Suua, P. 2017. Dialogisuus oppimisessa ja hoidon perusosaamisena. Teoksessa K. Koivisto, A. Henner & L. Kiviniemi (toim.) Hoitotyön koulutus ja tutkimus- ja kehittämistoiminta – ajankohtaisia ja tulevaisuutta ennakoivia haasteita. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 43. Hakupäivä xx.xx.20xx. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2017101750110>.