

Tämä on rinnakkaistallenne.

Rinnakkaistallenteen sivuasettelut ja typografiset yksityiskohdat *saattavat poiketa* alkuperäisestä julkaisusta.

Julkaisun tekijä(t): Kiviniemi, Liisa; Pitkänen, Annukka

Julkaisun nimi: Dialogin mahdollisuudet : kuulluksi tulemisesta yhdessä innovatiivisiin ratkaisuihin

Julkaisuvuosi: 2023

Versio: Julkaistu versio

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Kiviniemi, L. & Pitkänen, A. (2023). Dialogin mahdollisuudet: kuulluksi tulemisesta yhdessä innovatiivisiin ratkaisuihin. *Ratkes*, 29(2).
Haettu 19.1.2024 osoitteesta

<https://ratkes.fi/lehti/ratkes-2-2023/dialogin-mahdollisuudet-kuulluksi-tulemisesta-yhdessa-innovatiivisiin-ratkaisuihin>

Dialogin mahdollisuudet – kuulluksi tulemisesta yhdessä innovatiivisiin ratkaisuihin

Teksti: Liisa Kiviniemi ja Annukka Pitkänen

Puhumme usein dialogista. Saatamme pitää itseämme dialogin tai kehkeytyvän ajattelun asiantuntijoina. Tarkemmin pohdittuamme huomaammekin puheemme olevan sooloilevaa monologia, jossa tuomme esille vain omaa asiantuntijuuttamme ja arvomaailmaamme. Tällöin hyvä kysymys itselle on, kutsunko keskusteluun vai ympäröikö sanomaani hiljaisuus ja keskustelun tyrehtyminen.

Sujuva ja tehokas kommunikaatio sekä toimiva yhteistyö ovat laajasti tavoiteltavia seikkoja työelämässä. Toimivaa kommunikaatiota ja yhteistyötä pyritään eri yhteyksissä usein tarkentamaan mainitsemalla sana dialogi. Tässä artikkelissa pysähdytään dialogin käsitteen äärelle ja myös pohtimaan dialogia työelämän arkisten tilanteiden näkökulmasta. Alkuun on paikallaan muistutella mieleen, mistä sana dialogi juontuu ja miten sen lähtökohdat voidaan tiivistää. Kreikkalaista alkuperää oleva dia-logos tarkoittaa merkityksen tai ymmärryksen virtausta keskustelijoiden lävitse. Bahtin puolestaan määrittelee dialogin näin: ”Dialogi ei ole toiminnan valmistelua, se on itse toimintaa.” (Seikkula 2022.)

Dialogin neljä peruseriaatetta

Isaacsin (2001) mukaan dialogin peruseriaatteita ovat kuuntelu, kunnioitus, odotus ja suora puhe. Hänen mukaansa dialogin ytimenä on yksinkertainen, syvälinen kuuntelemisen taito. Kuunteleminen ei ole vain sanojen kuulemistä, vaan kykyä vastaanottaa ja hyväksyä ne ilman omaa sisäistä hälinää. Se on kuuntelua ei-tietämisen tilassa, jossa ei ole tarve vastata, tietää tai arvioida. Dialogissa emme siis pelkästään kuuntele muita, vaan kuuntelemme myös itseämme ja omia reaktioitamme.

Toisena peruseriaatteena on kunnioitus. Kunnioitus on toisen ihmisen rajojen huomioonottamista ja jopa niiden suojelemista. Se on myös toisen henkilön piilevien mahdollisuuksien ja parhaiden piirteiden näkemistä. (Isaacs 2001.) Kunnioitukseen linkittyy vahvasti myös kunnioitus tiedon ja ymmärtämisen rajoituksia kohtaan. Vaikka pyrimme oppimaan, kehittymään ja ymmärtämään, on tärkeä myös tunnistaa se, ettei täydellistä ymmärrystä voi välttämättä saavuttaa. Tällöin kunnioitus linkittyy vahvasti ei-tietämiseen. Kun voimme tunnistaa ja hyväksyä oman tietämättömyytemme ja ymmärtämättömyytemme, olemme valmiimpia kuuntelemaan ja arvostamaan muiden kokemuksia ja ajatuksia. Tämä mahdollistaa monimuotoisuuden ja erilaisten ajattelutapojen ja tulkintojen arvostamisen. Kunnioitus auttaa meitä kohtaamaan toiset ihmiset arvostavalla ja empaattisella tavalla, kun taas ei-tietäminen auttaa meitä pysymään avoimina ja jatkuvan oppimisen tilassa. Toisen kunnioittaminen ja sen tietoinen harjoittelu ovat entistä tärkeämpiä, kun luottamus ja psykologinen turvallisuus ovat alhaisia.

Kolmantena dialogin peruseriaatteena on odotus. Odottaminen on pysähtymistä ja pidättäytymistä liian nopeista oletuksista, arvioinneista, mielipiteistä ja kannanotoista. Isaacin mukaan jyrkät kannanotot ovat kuin kiviä dialogivirrassa: ne muodostavat patoja ja estävät yhteisen ajattelun muodostumisen. Yhdistämällä ei-tietämisen tilan odotukseen voimme avata ajatteluamme uusille mahdollisuuksille, olla joustavia sekä harjoittaa uteliaisuutta ja oppimista. Samalla kehitämme kärsivällisyyttä, hyväksyntää ja läsnäoloa.

Neljäntenä peruseriaatteena on suora puhe, joka voi olla dialogin haasteellisin tehtävä. Suora puhe on aitoa itsensä ilmaisemista riippumatta siitä, mitä muita vaikuttavia tekijöitä tilanteessa ja hetkessä on. Suora puhe ei ole ajatusten laukomista, vaan sitä edeltää itselle asetettu kysymys: ”Mitä minun on tarpeen sanoa?”. Se ei ole vain omien tunneperäisten reaktioiden kuuntelua tai kuvitelmaa siitä, miten muut odottavat minun käyttäytyvän tai sanovan. Siinä kuunnellaan omaa aitoa itseä. Tämä on usein hankalaa, koska meitä on opetettu ja ohjeistettu monelta taholta, miten käyttäytyä tai mitä sanoa eri tilanteissa.

Vaatii rohkeutta tutkia, mitä itse ajattelee ja tuntee (Isaacs 2001). Suora puhe ja ei-tietäminen edistää usein kunnioitusta ja empatiaa keskustelukumppaneita kohtaan. Kun pystymme ilmaisemaan itseämme suoraan tunnustaen samalla tietämättömyyttämme, osoitamme kunnioitusta toisen ajatuksia, kokemuksia ja tunteita kohtaan. Nämä auttavat meitä rakentamaan yhteistä ymmärrystä ja johtavat onnistuessaan uusiin oivalluksiin ja yhteistyön kehittymiseen. Tämä ei onnistu ilman psykologista turvaa ja luottamuksen kulttuuria.

Dialogi aidosti tapahtuvana ei ole naiivia ristiriitaisia ajatuksia ohittavaa keskustelua. Suora puhe synnyttää usein mielipahaa, jännitteitä ja ristiriitä. Jännitteet ovat realismia. Emme ole, eikä ole tarpeen ollakaan samanmielisiä asioista, vaan meillä on erilaisia ajatuksia ja mielipiteitä. Tämän takia tarvitaankin suoran puheen lisäksi dialogin muita periaatteita: monitasoista kuuntelemista, kunnioitusta ja odottamista.

Dialogi sisältää vuorovaikutuksen, jonka tarkoituksena on aina kuulluksi tuleminen. Yhtenä dialogin perusajatuksena on vastauksen takaaminen toiselle. Vastauksen myötä henkilö tulee kuulluksi ja saa kuulluksi tuleminen tunteen. ”Sanalle (ja sitä myötä ihmiselle) ei ole mitään kauheampaa kuin vastausta vaille jääminen” (Bahtin). Dialogi alkaa siis kuulluksi tulemisella ja vastauksen saamisella. Vastaus ei kuitenkaan aina ole tiedon antaminen tai ongelman ratkaisu, vaan se voi olla myös hetkessä syntynyt aistimus tai tunne (Seikkula, 2022).

Kuulluksi tuleminen synnyttää myönteisiä tunteita, jotka syntyvät ihmisten kokiessa tullessaan ymmärretyiksi, kohdatuiksi ja arvostetuiksi. Myönteiset tunteet ja ihmisten välinen toiminta vahvistavat puolestaan niin yksilön kuin yhteisönkin voimavaroja, energisyyttä, innostusta ja työniloa. Samalla se lisää luottamusta ja psykologista turvallisuutta. Näillä on suora vaikutus myös organisaation tuloksellisuuteen ja tehokkuuteen. (Pakkala & Ström 2018; Wenström 2020, 2022.)

Dialogin kehkeytyminen ei-tietämisen tilasta

Ammatillisessa ympäristössä olemme usein tottuneet vastaamaan, tietämään ja ratkaisemaan ongelmia. Aidossa, kehkeytyvässä dialogissa työotteessa on hyvä asettua ei-tietämisen tilaan. Ei-tietäminen on vastakohta oletuksille, ennakkoluuloille tai ehdottomalle varmuudelle ja tietämiselle. Ei-tietäminen voi tiedon puutteen lisäksi olla lähestymistapa, jossa korostetaan avointa ihmettelyä, uteliaisuutta ja kykyä kyseenalaistaa omaa tietämistä.

Ei-tietämisen tila ei tarkoita, ettei mielipiteitä tai tietämistä ole. Se on enemmänkin jatkuvaa halua oppia ja kehittyä. Näin emme ole liian sitoutuneita vakiintuneisiin ajattelu- ja toimintatapoihimme, vaan olemme valmiimpia kuuntelemaan ja arvostamaan muiden näkökulmia. Ei-tietäminen tukee myös joustavuutta ja sopeutumiskykyä muutosriikkaassa työelämässä. Pystymme suhtautumaan haasteisiin ja epävarmuuksiin avoimesti ja uteliaasti, koska emme ole takertuneet tietynlaiseen tapaan toimia. Ei-tietämistä voi myös tietoisesti hyödyntää yhteistyön ja rakentavien suhteiden rakentamisessa työpaikalla. Avoimuus kannustaa toisia jakamaan tietoja ja taitoja. Tämä puolestaan auttaa luomaan ilmapiiriä, jossa voidaan rakentaa vahvaa luottamusta ja psykologisesti turvallista työelämää. (Walsh 2010.)

Dialogi oppimisen ja luovuuden edistäjänä työelämässä

Oppimaan oppimisen merkitys on keskeinen uudistuvassa ja muuttuvassa työelämässä. Tiedonhakutaitojen lisäksi tarvitaan taitoa analysoida ja reflektoida tietoa. Avoimet keskustelut ja tiedon jakaminen edistävät jatkuvaa oppimista, rakentavan palautteen antamista ja niiden myötä ammatillista kehittymistä. (Salmela-Aro 2018.) Avoimet keskustelut eivät synny ilman kuuntelua ja tilan antamista toisten henkilöiden näkemyksille ja osaamiselle. Isaacsin (2001) nimeämä odotuksen peruseräite vahvistaa nimenomaan mahdollisuutta kuunteluun ja toisten henkilöiden osaamisen arvostamiseen. Kuulluksi tuleminen lisää myös työhön sitoutumista.

Kaikkien neljän dialogin peruseräiteen yhteyttä luovuuteen ja innovatiivisuuteen on tärkeää pohtia. Suoraan puheeseen sisältyy ajatus avoimuudesta sekä spontaanien, keskeneräistenkin, ajatusten jakamisesta muille. Näin syntyy rikkaita keskusteluja, uusia ideoita ja näkökulmia, jotka toisiinsa yhdistyneinä ja jatkojalostettuina voivat johtaa innovatiivisiin ratkaisuihin ja niiden myötä organisaation kilpailukykyyn parantumiseen.

Dialogin perustana on luottamus ja turvallisuus

Artikkelin loppupuolella on hyvä palata pohtimaan dialogin perustaa. Dialogisuus haastaa meitä tutkimaan omaa persoonallisuutta, rytmisyyttä, luontevahvuuksia, läsnäoloa ja tunnetaitoja. Voi olla, että huomaamme oman haavoittuvuutemme, jota on vaikea kohdata, saati näyttää muille dialogissa mukana olijoille. Eteemme voi tulla myös tilanteita, joissa saamme harjoitella anteeksiantoa niin itselle kuin toiselle. Kaikki tämä vaatii turvallisuuden tunnetta ja vahvaa luottamuksen ilmapiiriä. Kun turvallisuus on olemassa, mahdollistuu vapaus aidon ajatuksen ilmaisemiseen ja tunteiden kohtaamiseen. (Pitkänen & Kiviniemi 2020.) Dialogin peruseräitteet kytkeytyvät jokaisen ihmisen persoonalliseen tapaan kuunnella ja ilmaista itseään. Turvallisuuden ja luottamuksen ilmapiirissä meillä on mahdollisuus olla oma itsemme. Se antaa meille myös mahdollisuuden pysähtyä sekä omien että toisten ihmisten ajatusten äärelle.

Lähteet:

Isaacs, W. (2001). *Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito*. Jyväskylä: Gummerus.

Salmela-Aro, K. (2018). Motivaatio ja oppiminen kulkevat käsi kädessä. Teoksessa K. Salmela-Aro (toim.), *Motivaatio ja oppiminen*. Keuruu: PS-kustannus, 9–24.

Seikkula, J. (2022). *Dialogi parantaa – mutta miksi?* Tallinna, Printon A.

Pakkala, K. & Ström, K. (2018). *Ope valmentaa – onnistu ja valmenna muitakin onnistumaan.* 2018. Kouvola: Mainosbuumi.

Pitkänen, A. & Kiviniemi, L. (2020). Työpaikoilla tarvitaan avoimen dialogin foorumeita – työnohjaus voi olla sellainen. Teoksessa L. Kiviniemi & J. Uusitalo (toim.) *Hyvinvoivaan työyhteisöön osaamisella ja toimivilla työtavoilla.* ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 120. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe20201210100176>.

Walsh, T. (2010). *The solution-focused helper. Ethics and practice in health and social care.* Glasgow: The McGraw-Hill.

Wenström, S. (2022). *Kaikilla vahvuuksilla.* Jyväskylä: PS-kustannus.

Wenström, S. (2020). *Positiivinen johtaminen.* Helsinki: Otava.

Liisa Kiviniemi

yliopettaja, terveystieteiden tohtori, työnohjaaja (STOry), Reteaming-valmentaja, Oulun ammattikorkeakoulu
liisa.kiviniemi@oamk.fi

Annukka Pitkänen

lehtori, MBA, työnohjaaja STOry, työyhteisösovittelija, työhyvinvointivalmentaja, Mindfulness-tunnetaitovalmentaja, Positive Psychology Practitioner™
annukka.pitkanen@oamk.fi