

REPORTS AND STUDIES IN  
**EDUCATION,  
HUMANITIES,  
AND THEOLOGY**

MERJA KOIVULUHTA JA PÄIVI ANNIKA KAUPPILA (TOIM.)

*Toimijuuden tuki:  
dialoginen ohjaus*

PUBLICATIONS OF THE UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND  
*Reports and Studies in Education, Humanities, and Theology*



UNIVERSITY OF  
EASTERN FINLAND

Merja Koivuluhta ja Päivi Annika Kauppila (toim.)

# Toimijuuden tuki: dialoginen ohjaus

Publications of the University of Eastern Finland. Reports and Studies in Education,  
Humanities, and Theology

12

Itä-Suomen yliopisto

Toimijuuden tuki: koulutus- ja työsiirtymät, toimijuus ja ohjaus –hanke

Joensuu

2015

Kopio Niini Oy  
Helsinki, 2015  
Myynti: Itä-Suomen yliopiston kirjasto

Julkaisija  
Toimijuuden tuki: koulutus- ja työsiirtymät, toimijuus ja ohjaus -hanke

ISBN: 978-952-61-1758-4 (nid.)  
ISBN: 978-952-61-1759-1 (PDF)  
ISSNL: 1798-5641  
ISSN: 1798-5641  
ISSN: 1798-565X (PDF)

## Sisälllys

**Lukijalle** ..... V

**Toimijuuden tuki Pohjois-Karjalassa ohjausammattilaisten kuvaamana** ..... 1  
Merja Koivuluhta ja Ritva Ruponen

### I DIALOGISEN OHJAUKSEN TEOREETTISIA LÄHTÖKOHTIA

**Dialogisen ohjauksen periaatteita ja työvälineitä** ..... 19  
Mikael Leiman

**Dialogisen hahmotustavan käsitteelliset työvälineet** ..... 31  
Mikael Leiman

**Ilmaisusta toimijuuden esteiden hahmottamiseen** ..... 41  
Mikael Leiman

**Lähikehityksen vyöhyke ja itsehavainnoinnin laatu** ..... 71  
Mikael Leiman

**Ohjaus vuorovaikutuksena** ..... 95  
Mikael Leiman

**Dialoginen sekvenssianalyysi (DSA) ilmaisujen tutkimisen mikroanalyttisenä menetelmänä - perusteita ja tutkimustuloksia** ..... 105  
Harri Valkonen

### II DIALOGISEN OHJAUKSEN KÄYTÄNNÖN SOVELLUKSIA

**”Kehari?”** ..... 125  
Sari Miettinen

**Sanaton vuorovaikutus ja dialogisuus** ..... 127  
Katja Havukainen

**Ikiliikkuja** ..... 131  
Tuulia Tapanen

**Vetäytyjä – kuviteltu asiakastapaus TYP-yhteistyössä** ..... 139  
Keijo Niemi

**”Nyt tiedän että vika ei ole minussa”** ..... 143  
Matleena Pekkanen

<b>Dialogisen ohjaus ammatillisessa oppilaitoksessa .....</b>	<b>145</b>
Irene Martiskainen	
<b>Dialoginen ohjaus ja neuvonta Pohjois-Karjalan Ohjaamossa ja Avoimessa ammattiopistossa .....</b>	<b>149</b>
Maija Rusila	
<b>Etäryhmien tutorohjaajana.....</b>	<b>159</b>
Päivi Muhonen	
<b>Dialogisen ohjauksen oivalluksia pienryhmässä .....</b>	<b>163</b>
Sirja Möttönen	
<b>Aloitin perehtymisen dialogiseen ohjaukseen - ja mitä minussa tapahtui? .....</b>	<b>165</b>
Annariina Tahvanainen	
<b>Kokemuksia ja merkityksiä Dialogisen ohjauksen koulutuksesta ohjausalan ammattilaisten kokemana .....</b>	<b>167</b>
Päivi Annika Kauppila, Ella Koistinen, Merja Koivuluhta, Kaisu Mononen, Ella Nikkanen ja Laura Pekkola	
<b>Myötätunto ihmissuhdetyössä.....</b>	<b>179</b>
Leena Nissinen	

## Lukijalle

Tämä teos on syntynyt Toimijuuden tuki -hankkeen dialogisen ohjauksen koulutusten innoittamana.

Dialoginen ohjaus on kognitiivis-analyttisen terapian perustalta kehitetty joustava, asiakaslähtöinen ja tarpeenmukainen lyhytinterventio. Sen tavoitteena on auttaa asiakasta tunnistamaan ja muuttamaan ongelmallisia toimintatapojaan parantuneen itsehavainnoinnin ja kehittyneempien itsesäätelykeinojen avulla ja näin raivata asiakkaan toimijuuden esteitä. Pohjois-Karjalassa on pitkään kehitetty dialogista ohjausta Mikael Leimanin johdolla eri organisaatioissa ja hankkeissa. Toimijuuden tuki -hanke on jatkanut tätä kehittämislinjaua.

Dialogista ohjausta voidaan soveltaa laajasti sosiaali-, terveys-, koulutus- ja työvoimapalveluiden asiakastyöhön, yhteisötyöhön ja moniammatilliseen verkostotyöhön. Toimijuuden tuki -hankkeessa on ollut osallistujia hyvin erilaisista ohjausympäristöistä ja -tehtävistä, kehittämässä dialogista ohjausta omassa työssään.

Teoksen aloitusartikkelissa kuvataan toimijuuden tuen tilannetta Pohjois-Karjalassa hankkeen kahden verkostotapaamisen keskustelujen perusteella.

Teoksen ensimmäinen osa *Dialogisen ohjauksen teoreettisia lähtökohtia* perustuu emeritusprofessori Mikael Leimanin hankkeen tilaisuuksissa pitämiin luentoihin. Ensimmäinen luento *Dialogisen ohjauksen periaatteita ja työvälineitä* on lähestymistavan yleinen esittely. Seuraavat neljä artikkelia perustuvat Johdatus dialogiseen hahmotustapaan -koulutuksen luentopäiviin ja ne muodostavat kokonaisuuden. Artikkelit ovat keskustelunomaisia ja polveilevia, koska niitä ei ole alun perin kirjoitettu artikkeleiksi. Luennot olivat hyvin vuorovaikutteisia ja monet käsitellyt aiheet nousivat osallistujien kysymyksistä. Luennot on äänitetty ja litteroitu ja hankkeen puolesta toimitettu artikkelimuotoon. Vastuu mahdollisista virheistä on toimittajilla. Harri Valoksen artikkeli *Dialoginen sekvenssianalyysi (DSA) ilmaisujen tutkimisen mikroanalyttisenä menetelmänä - perusteita ja tutkimustuloksia* täydentää julkaisun teoreettista osuutta.

Teoksen toisessa osassa *Dialogisen ohjauksen käytännön sovelluksia* kirjoittajina ovat dialogista ohjausta omassa työssään soveltavat ammattilaiset. Heistä lähes kaikki ovat olleet mukana dialogisen ohjauksen koulutuksessa. Artikkelien tavoitteena on antaa monipuolinen kuva dialogisen ohjauksen sovellettavuudesta erilaisissa ohjausympäristöissä ja tehtävissä. Niissä näkyy kirjoittajien yksilöllinen tapa tehdä työtä. Artikkeleissa kuvatut tapaukset ovat kuvitteellisia.

Teoksen päättää Leena Nissisen artikkeli *Myötätunto ihmissuhdetyössä*. Se avaa asiakastyötä tekeville ja siitä päättävillä tärkeän näkökulman: miten jaksaa tehdä tätä palkitsevaa, mutta samalla vaativaa työtä.

Tämä teos on suunnattu ohjaustyötä tekeville ammattilaisille, sellaisiksi opiskeleville ja muille kiinnostuneille. Julkaisu johdattaa lukijansa dialogisen ohjauksen perusteisiin ja soveluksiin ja sopii niin aloittelijoille kuin kokeneemmille ohjaustyön ammattilaisille. Dialogisesta ohjauksesta on vähän materiaalia saatavana, joten tälle julkaisulle oli selkeä tilaus. Toivomme sen innoittavan ammattilaisia yhteistyöhön ja oman ohjaustyönsä kehittämiseen.

Monet kiitokset kirjoittajille ja kaikille muille julkaisun toteuttamiseen osallistuneille. Kiitämme tämän julkaisun mahdollistamisesta hankkeen rahoittajia: Euroopan sosiaalirahastoa, Pohjois-Karjalan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusta ja Itä-Suomen yliopistoa. Antoisia lukuhetkiä toivottaen.

Joensuussa 13.4.2015

Merja Koivuluhta ja Päivi Annika Kauppila

Toimijuuden tuki -hanke

Merja Koivuluhta ja Ritva Ruponen

Merja Koivuluhta on Toimijuuden tuki -hankkeen projektipäällikkö, PsT, työ- ja organisaatio-psykologian erikoispsykologi ja työnohjaaja.

Ritva Ruponen on työ- ja organisaatiopsykologian erikoispsykologi, PsL, psykoterapeutti ja työnohjaaja.

## **Toimijuuden tuki Pohjois-Karjalassa ohjausammattilaisten kuvaamana**

Toimijuuden tuki -hanke järjesti kaksi toimijuuden tukea Pohjois-Karjalassa käsittelevää verkostotapaamista, joista toinen keskittyi nuorten ja nuorten aikuisten toimijuuden tukeen ja toinen aikuisten toimijuuden tukeen. Näiden tapaamisten tavoitteena oli ohjauksen sisällöllinen yhteiskehittäminen Pohjois-Karjalassa. Lisäksi tavoiteltiin käytäntö-tutkimus-opetus -vuorovaikutuksen sekä ohjauksen ammattilaisten vuorovaikutuksen lisäämistä. Näkökulmana oli asiakas- ja kansalaislähtöisyys palveluissa ja palveluorganisaatioissa. Verkostotapaamiset perustuvat osallistavaan yhteistyöskentelyyn, jota johdatteli PsT, dosentti Timo Spangar. Tapaamisten keskustelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Tämä artikkeli on tiivistelmä näistä keskusteluista. Aluksi kuvataan verkostotapaamisten työskentelytapa ja tämän jälkeen ensin nuorten ja sitten aikuisten toimijuuden tukea.

### **Verkostotapaamisten osallistajat**

Nuorten ja nuorten aikuisten toimijuuden tuki Pohjois-Karjalassa -verkostotapaaminen järjestettiin 28.10.2013 ja siihen osallistui 21 henkilöä kolmestatoista eri organisaatiosta tai yksiköstä. Osanottajia oli Pohjois-Karjalan TE-toimistosta, Pohjois-Karjalan ELY-keskuksesta, Nuorisoverstas ry:stä, Pohjois-Karjalan koulutus kuntayhtymän Nuorten tuki -hankkeesta ja Avoimesta Ammattiopistosta, Liperin yläkoulusta, Humanistisesta ammattikorkeakoulusta, Pohjois-Karjalan aikuisopistosta, Itä-Suomen yliopiston ohjauksen ja psykologian koulutuksista, uraohjauksesta ja Aducatesta, Joensuun seudun erilaisista oppijat ry:stä sekä ohjausalan yrittäjiä.

Aikuisten toimijuuden tuki Pohjois-Karjalassa -verkostotapaaminen järjestettiin 5.5.2014 ja siihen osallistui 21 henkilöä kolmestatoista organisaatiosta tai yksiköstä. Osanottajia oli Pohjois-Karjalan TE-toimistosta, Pohjois-Karjalan ELY-keskuksesta, Lieksan kaupungista, Itä-Suomen yliopiston ohjauksen koulutuksesta ja Karjalan tutkimuslaitokselta, Karelia-ammattikorkeakoulusta, Pohjois-Karjalan Liikunta ry:stä, Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry:stä ja Sotainvalidien Veljesliiton Pohjois-Karjalan piiri ry:stä sekä ohjausalan yrityksistä.



## **Verkostotapaamisissa kokemuksista teemoihin ja ymmärrykseen**

Verkostotapaamisten työskentelytavassa rikottiin tavanomaisen seminaarityöskentelyn ja keskustelun kaavoja. Työskentely lähti vapaasta kokemusten jakamisesta nuorten ja aikuisten toimijuuden tukeen liittyvissä kysymyksissä. Tässä pyrittiin tavoittamaan sitä, mitä Pohjois-Karjalassa on meneillään ja tuloillaan nuorten ja aikuisten elämän näkökulmasta. Tavoitteena oli reflektoida omaa suhdetta yhteiskuntaan ja kehittää ymmärrystä siitä, mitä yhteiskunnassa tapahtuu. Kokemuksia tutkittiin erilaisissa sosiaalisissa rooleissa kuten työelämässä, opiskelijana, vapaaehtoistyössä, poliittisen tai uskonnollisen järjestön jäsenenä, perheen tai yhteisön jäsenenä.

Toisessa vaiheessa jäsenettiin kokemuksista esiin nousseita keskeisiä teemoja ja jatkettiin syventävää keskustelua niistä. Tavoitteena oli etäännyttää tarkastelua välittömästä kokemuksesta ja ymmärtää, miksi juuri nämä asiat puhuttivat. Päätösvaiheen kokoavassa vuoropuhelussa tehtiin yhteenvetoa ja johtopäätöksiä omaan työhön ja ohjaustyöhön yleisemmin.

Verkostotapaamisen työskentelymuoto oli sovellus Listening Post -menetelmästä eli kuuntelupaikasta, jossa yhteiskuntaa ja työelämää pyritään ymmärtämään yksilöiden kokemusten kautta. Menetelmä perustuu oletukseen, että keskittyneen keskinäisen kuuntelun avulla ja yksilöllisten kokemusten pohjalta voidaan tavoittaa suuremman sosiaalisen järjestelmän ajankohdaisia virtauksia. Listening Post -seminaari tuottaa ikään kuin pikakuvan yhteiskunnasta tietyllä hetkellä. (Tensing 2014; OPUS 2015)

Listening Post -menetelmää käytetään vuosittain seminaareissa, jotka pidetään samanaikaisesti yli 30 maassa. Seminaarit ovat osa OPUS-organisaation (Organisation for Promoting Understanding of Society) koordinoimaa, Lionel Stapleyn johtamaa laajaa prosessinomaista tutkimushanketta. Kaikkien seminaarien tuloksista laaditaan raportti, jossa pyritään tunnistamaan ylikansallisia ilmiöitä ja prosesseja. Raportti julkaistaan vuosittain OPUS-organisaation verkkosivuilla, jossa on myös kuvattu seminaarien työskentelytapa. (OPUS 2015)

## **Nuorten ja nuorten aikuisten toimijuuden tuki Pohjois-Karjalassa:**

### **Kokemusten jakaminen**

Verkostotapaamisessa oli koolla hyvin erilaisia ohjauksen ammattilaisia. Kaikki toivat esille samoja teemoja ja asioita, joita kukin miettii omassa ohjausympäristössään asiakkaidensa tai ohjattaviensa kanssa. Tätä osallistujat pitivät hyvänä ja yhteisyyttä rakentavana kokemuksena.

Keskustelussa tuotiin esiin koulutusjärjestelmän, työmarkkinoiden ja muiden yhteiskunnallisten muutosten moninaisuus ja nopeus sekä se, miten nämä muutokset näyttäytyvät nuorille

ja ohjaustyön ammattilaisille ja miten he nämä muutokset kokevat. Osallistujat kertoivat huolensa nuorten tilanteesta ja kahtia jakautumisesta, huono-osaisuuden periytymisestä ja perheiden tuen vähentymisestä. Nuoruus on sekä pidentynyt että lyhentynyt.

Kohtaamisen tavat muuttuvat, mutta tekeekö tietoyhteiskunta ihmisestä epäsosiaalisen kohtaamisissaan? Vaikka nuoret ovat paljon verkossa, hekään eivät halua tulla kohdatuiksi vain netissä, vaan vuorovaikutus kasvokkain ja ryhmään kuuluminen ovat tärkeitä.

Keskustelussa nousivat esiin paineiden ja vaatimusten ristiriitaisuus. Toisaalta pitäisi tehdä lopulliseksi kuvattuja päätöksiä nopeasti ja järkevästi, toisaalta työelämä edellyttää valmiutta joustoihin ja alan vaihtoihin. Osallistujilla oli huoli nuorten työelämätaidoista. Työelämä ei houkuttele nuoria, vaan näyttäytyy pelottavana.

Ohjaustyötä tekevät toivat esiin myös huolensa siitä, etteivät itsekään tiedä mitä tehdä. Eräs oppilaanohjaaja kysyi, missä kulkevat ohjaajan työn rajat: jos yläkoulun vanhempien kanssa pitää keskustella siitä, mikä on sopiva nukkumaanmeno-aika, syödäänkö aamupalaa tai millaiset vaatteet marraskuussa pitää laittaa päälle, ollaan aika kaukana ohjaustyöstä.

## **Paineet ”oikeiden” valintojen tekemiseen**

Nuorilta vaaditaan nopeita koulutusratkaisuja ilman välivuotia. Paineet valintojen tekemiseen voivat johtaa lamaanumiseen ja kykenemättömyyteen tehdä valintoja, mikä on sekin valinta. Luodaanko nuorille illuusioita, että on olemassa ”se oikea ala”? Nuori ahdistuu siitä, ettei tehty valinta vastaakaan odotuksia. Aiemmin lukio antoi monelle kolme vuotta lisää miettimisaikaa, mutta nykyään pitäisi jo ensimmäisenä vuonna tietää mihin haluaa myöhemmin suuntautua, jotta osaa valita oikeat kurssit. Lukion vanhempainillassa oli kerrottu mitä kursseja pitää ottaa, jos lapsi haluaa lääketieteelliseen.

Kun mahdollisuuksia on valtavasti, miksi pitäisi valita vain yksi väylä ja jumittua siihen? Tässä on ristiriita työelämän vaatimukseen, joihin kuuluu jatkuvaa joustamista sekä valmiutta elinikäiseen oppimiseen ja alan vaihtoon tarvittaessa useastikin. Nuoret perustelevat valintojaan järkevyydellä; kysymykseen, mitä oikeasti haluaisivat tehdä, he eivät osaa vastata tai sanovat, että ”se, mitä haluan, ei ole järkevää”. Sekin on rajoittavaa. Hyvin menestyvä joukko on rutistanut itsensä tällaiseen muottiin.

Nykyään järjestelmissä on itseohjautuvuuden vaatimus. Ajatellaan, että olet motivoitunut ja pärjäävä, koska muuten et olisi päässyt tänne opiskelemaan – olipa sitten kyse ammattiopistosta, lukiosta tai yliopistosta. Suurin osa pärjää, osa pääsee kyllä sisään mutta ”ulos pääsemisen”, valmistuminen on hidasta. Eräs osallistuja totesi, että arkipäivän toimijana nuorisotakuun

ja politiikan seuraaminen melkein naurattaa. Omassa työssä näkee nuoria, joilla päätösten tekeminen saattaa olla vähän kesken tai viivästynyt, mutta ”sieltä sitä tullaan”. Päätös saattaa kypsyä vasta lähellä 30 ikävuotta.

Keskustelussa tuli esiin huoli nuorten selviytymisestä, mutta toisaalta myös luottamus nuorten tapoihin selvitä. Nuorten asiat ovat myllerryksessä kaikilla tasoilla ja tuntuu olevan kiire uudistaa kaikkea. Tahtotila on varmasti hyvä, mutta luodaanko malleja, joita yritetään saada nopeasti sovellettua käytäntöön ilman että resursseja on olemassa?

### **Nuorten ja työelämän kohtaaminen**

Miksi puhumme kohtaamiskysymyksestä tällä hetkellä? Ehkä siksi, että takana on huoli nuorten etäännyttämisestä yhteiskunnasta ja työelämästä. Nuorilla ei ole mahdollisuuksia tehdä kokeiluja työelämässä, kokeilla, miltä työnteko maistuu ja mikä voisi olla se oma juttu, johon suuntautua. Miten he siis voivat tietää, mihin sitoutuvat tähdätessään työelämään? Sehän on vähän kuin menisi naimisiin kaverin kanssa, jolla on säkki päässä. Kokemuksen puuttuminen työelämän todellisuudesta synnyttää vahvoja kilpailun sävyttämiä mielikuvia työelämästä. Näin luodaan käsityksiä siitä, millä aloilla on töitä ja millä ei.

Rakenteesta nousevat hidasteet voivat estää töihin lähtemistä. Esimerkiksi opintojen aikana tulot vaikuttavat opintotukeen, tai nuori ei ota vastaan työtä, koska etuisuuksien maksamiseen saattaa tulla kuukaudenkin tauko. Nuoret saavat ristiriitaisia viestejä työnteosta opintojen aikana. Toisaalta päättäjien mielestä ”hanttihommia” ei pitäisi tehdä, toisaalta työnantajat arvostavat kyselyjen mukaan kaikenlaista työkokemusta.

### **Ohjaus rakenteiden uusintajana**

Ohjauksessa toisinnamme sellaisia asioita, jotka olemme joskus itse kokeneet tärkeiksi, vaikka meillä olisi ymmärrystä muidenkin vaihtoehtojen välttämättömyydestä. Olemme epävarmoja siitä, siirrämmekö siirtämisen arvoista maailmaa jälkipolville. Ohjaajalta vaatii rohkeutta lähteä tekemään asioita toisin. Ohjaustyössä siis pääasiassa uusinnetaan vanhoja rakenteita. Taustalla on pelko, että jos annamme nuorelle vapautta tai vaihtoehtoisia malleja, hän joutuu huonoille teille. Toisaalta nuoret eivät ehkä uskallakaan tehdä päätöksiä omista lähtökohdistaan.

Rakenteet tuntuvat huokuvan sitä, että nuoren tulee asettaa tavoite ja mennä sitä kohti eikä korjausliikkeille matkan varrella ei ole juuri tilaa. Nuorten saama viesti on ristiriitainen. Toisaalta sanotaan, että jokainen rakentaa oman polkunsa eikä nykyisin tehdä yhtä uraa. Toisaalta

valintajärjestelmien muutokset viestittävät, että heti yläkoulusta lähtiessä pitää valita oikea ammatillinen koulutus tai lähteä lukioon. Toisen asteen jälkeen pitää siirtyä nopeasti työelämään: ei mitään uusia ammatteja ja tutkintoja.

Viidesosa korkea-asteen opiskelijoista harkitsee uutisoinnin mukaan alan vaihtoa tai aikoo vaihtaa alaa. Vaihtajille luvataan uusia reittejä, mutta kukaan ei oikein tiedä mitä ne ovat. Opin-toalan vaihto korkea-asteen sisällä kuulostaa hyvältä, mutta onko se käytännössä mahdollista ja mistä löytyy ohjaus opintoihin? Jääkö nuori pitämään ”kauhistuttavia” väli vuosia ja hakeeko hän sitkeästi ensisijaiseen toiveeseensa, koska on ilman korkeakoulupaikkaa hakijana parem-massa asemassa? Tällaiset rakenteiden vuoksi pidetyt väli vuodet eivät tue nopean työllistymi-sen tavoitetta. Paperilla suunnitellun uudistuksen seuraukset voivat olla päinvastaiset kuin sen tavoitteet.

Mitkä ovat niiden nuorten reitit, joilla menee heikosti peruskoulussa ja joilla ei ole valmiuk-sia siirtyä suoraan opiskelemaan? Nuorten kiinnittymistä työelämään vaikeuttaa myös jäykkä käsitys työstä: on vain yksi oikea tapa olla töissä ja se on palkkatyö. Muun tekemisen ja työn arvo työelämään kiinnittymisessä sekä mahdollisesti työllistymisessä tulee myös tunnistaa. Pohjois-Karjalassa kesätyötilanne on ollut todella surkea jo useamman vuoden. Millaisen CV:n voi tehdä nuori, jonka kaikki työ on talkootyötä, oppilaskuntatyötä tai kotona tehtyä metsä-työtä? Oma osaaminen on usein liian ”lähellä” nuorta, jotta hänen olisi helppo se itse tunnistaa.

### **Mahdollisuuksien epätasa-arvo**

Valinnan mahdollisuuksien laajuus vaihtelee eri puolilla maata, mikä sotii yhteiskunnallisen tasa-arvon vaatimusta vastaan. Pohjois-Karjalassa on esimerkiksi alueita, joilla koulutusvalin-nan mahdollisuudet ovat supistuneet. Kyse ei ole enää nuoren omasta halusta ja oman alan löytämisestä, vaan koulutusvaihtoehtojen rajallisuudesta. Huolestuneita oltiin myös siitä, miten perusopetus pannaan kuntatalouden ongelmien maksumieheksi. Oppilaat ovat eriarvoisessa asemassa saman kaupunginkin kouluissa.

Yhdeksäsluokkalaisten vapaat valinnat ovat muotoa ”saat valita ihan vapaasti näistä kol-mesta vaihtoehdosta; ja näistä vaihtoehdoista valitse se, mihin varmimmin pääset ja sitten las-ketaan yhdessä pisteitä”. Meidän tulisi kuunnella tarkemmin nuorten omia haluja ja pyrkimyks-iä. Aikuiset siirtävät oman kokemusmaailmansa ohjaustilanteisiin välittäen viestiä, että ”jos et valitse, me tiedetään miten tässä käy”. Läsnä on menestymisen pakko: onnistut, teet valinnat, pärjät ja etenet. Tällöin ei jää vaihtoehtoa sanoa: ”Mä mokasin, tässä kävi nyt näin”.

Yliopisto-opiskelijoiden yhteiskunnallinen tietoisuus vaikuttaa suppealta ja yhteiskunnallinen näkökulma näyttää puuttuvan. Esimerkiksi kehityspsykologian tenttivastauksissa nuoren identiteetistä ja sosialisoinnin muodostumisesta opiskelijat pohtivat aiheita puuttumatta lainkaan yhteiskunnalliseen tai kulttuuriseen tasoon. Vastauksissa viitattiin pääasiassa kiintymyssuhteisiin. Tämä havahdutti kouluttajana pohtimaan, onko ymmärrys yhteiskunnallisten mekanismien ja rakenteiden merkityksestä todella näin ohutta.

Koulutus- ja urareittien tulisi olla enemmän julkisen liikenteen verkoston kaltaisia. Niissä tulisi olla erilaisia pysäkkejä, joissa voi vähän aikaa viipyä. Sen jälkeen voi hypätä takaisin bussiin, jatkaa matkaa tai vaihtaa reittiä. Samalla lailla kuin bussien linjakartoilla ja metrokartoilla myös nuorten uravalinnoilla olisi erivärisiä linjoja ja solmukohtia. Nyt ura nähdään kestävänä, pitkänä ja vaihtoehdottomana eikä reitistönä erilaisiin työtehtäviin. Linjakartassakin kaikki vaihtoehdot vievät perille. Aina tulee uusia mahdollisuuksia työssä, kun hyödyntää ja yhdistelee aiempaa osaamista. Löytyy uusia sivuraiteita uusiin maisemiin.

### **Muuttuvat palvelut ja rakenteet**

Pohjois-Karjalassa ollaan tällä hetkellä nuorten muuttuvien palveluiden ja sopimusten maailmassa. Moni asia on muuttumassa, eikä niistä kaikista vielä ole tietoa. Vaikka palvelut muuttuvat, perusajatus nuoren kohtaamisesta säilyy. Välineet muuttuvat, talot muuttuvat, mutta kohtaaminen pysyy.

Muutokset koskevat muun muassa yhteisvalintaa. Eniten tukea tarvitsevien palveluita ollaan siirtämässä valtion vastuulta kunnille, joista useimpien taloustilanne on heikko. Ennen pitkää varmasti korostetaan enemmän lähimmäisen vastuuta ja haetaan kotoa apua myös nuorille aikuisille.

Huoli oli keskusteluissa yhteistä ja sitä kannettiin monenlaisista asioista. Yhteiskunnalla ja ohjaajilla on huoli nuorista, ja tätä ilmentää esimerkiksi nuorisotakuu. Paradoksaalisesti siitäkin voi tulla pakkopullaa ja rakennetta, joka jättää nuorten oman elämän tämän huolen varjoon. Keskustelussa mietittiin, miten huolta voisi ymmärtää ja mitä sille tehdään, jottei vain oltaisi koko ajan huolissaan kaikesta. Nuorten kanssa työskennellessä osa meistä imaisee herkkyydellään itseensä ymmällään olon, avuttomuuden ja hädän. Voiko huolta kuunnella niin, että sen kanssa tulee paremmin toimeen ja tulee väljyyttä ajatella, ymmärtää ja toimia?

Nuorten suhde työhön on erilainen kuin aikuisten, koska he elävät erilaisessa toimintaympäristössä. Vaikka haluaisimme pitää pitkät työsuhteet ja suoran koulutusputken, aika ja toimintaympäristöt muuttuvat. Nuorilla saattaa olla uusia keinoja hahmottaa tätä muutosta ja tehdä

omista pyrkimyksistään lähteviä luovia ratkaisuja. Tämä haastaa myös ohjaajat päivittämään ohjaustaitojaan.

Toimintakulttuurin muutosta kuvaa asiakkuusajattelu, joka tulee kaupalliselta puolelta ja tuntuu tunkeutuvan läpi koko yhteiskunnan. Se on lyönyt läpi paitsi palveluorganisaatioissa myös koulutusinstituutioissa. Jos opiskelija on asiakas, hän voi pyytää kaikenlaisia järjestelyjä, koska silloin organisaatio palvelee hänen tarpeitaan.

### **Tilaa nuorten omalle aktiivisuudelle**

Nuorten omatoimisuudelle tulisi antaa tilaa. Rakenteissa, organisaatioissa ja vuorovaikutussuhteissa vaarana on, että tila täytetään jollakin rakenteella ja luovuuden mahdollisuus häviää. Tila on paitsi fyysinen myös henkinen tila, jossa tapahtuu dialogi ja yhteiskehittäminen. Samalla pitää nähdä myös polarisaatio nuorten mahdollisuuksissa, taidoissa ja tilanteissa. Hyviä esimerkkejä nuorten toimijuuden tukemisesta löytyy läheltä nuorisoverstaan toiminnasta, ohjaamosta ja avoimesta ammattiopistosta.

Ohjauksen opiskelijoiden harjoittelukokemuksista nousi esiin nuorten mielipiteiden sivuuttaminen koulussa. Opiskelijoille oli painotettu, että ohjauksen tulee perustua tarpeeseen ja ryhmäohjauksessa tarpeen tulee olla jollakin tavalla jaettu. Opiskelijat kysyivät lukiolaisilta ehdotuksia ryhmän teemoiksi, mutta eivät saaneet vastauksia. He suunnittelivat ryhmän omasta näkökulmastaan opinto-ohjaajan kanssa. Ryhmässä he ilmaisivat pettymyksensä siihen, etteivät saaneet ideoita tai vinkkejä ryhmältä. Ryhmäläisten mukaan he eivät olleet tottuneet siihen, että heidän mielipiteitään kysytään; kaikki tulee koulussa yleensä valmiiksi annettuna.

Nuorten suosituin ammatti tällä hetkellä on personal trainer, johon ei voi edes kouluttautua. Ohjaajina näemme usein nuorille sopiviksi vain ne vaihtoehdot, jotka ovat meidän mielestämme mahdollisuuksia. Liittykö personal trainerin suosio myös haluun saada henkilökohtainen valmentaja sukuloitaessa ja suuntautuessa tulevaan? Ja toisaalta siihen, että kun ympäröivän maailman hallinnan mahdollisuudet vähenevät, pyritään hallitsemaan sitä mitä voidaan? Uusien vaihtoehtojen ohella nuorilla on myös perinteisiin ammatteihin suuntautuvia unelmia.

Oppimisessa melkein tärkeintä on ympäristön sosiaalisuus, kuten Tommi Hoikkala ja Petri Paju (2013) toteavat teoksessaan *Apina pulpetissa*. Kaverit ja ystävät tekevät oppimisen usein mahdolliseksi. Yhteisöllisyys ja ystävyys, yksinäisyys ja siihen liittyvä problematiikka tulisi ottaa toimintakäytännöissä huomioon, ei yksin koulussa, kotona ja urheiluseuroissa vaan kaikkialla. Kollektiivinen oppiminen on edelleen pikemminkin harvoin kuin yleisesti käytössä.

Koulutusjärjestelmämme on vielä aika pulpettisidonnaista. Ilkka Alava on puhunut kollektiivisesta älykkyydestä. Opetustilanteessa suomalainen opiskelija kysyi Japanista tulleelta opettajaltaan, mitä tekisi saatuaan omat tehtävänsä valmiiksi. Opettaja ihmetteli: ”Miten niin, mitä teet? Tietenkin autat muita.” Tämä ei kuulu suomalaiseen kulttuuriin, vaan mieluummin annetaan oppilaalle muuta luettavaa tai lisätehtäviä. Toimintatapamme eivät tue yhteisöllistä, kollektiivista oppimista ja vertaistukea.

Eri maissa asiakkaat pystyvät yleensä vaikuttamaan ohjausprosessiin, mutta eivät juuri palvelujen tuottamiseen. Toimintaa on kehitetty tietyille kohderyhmille heidän puolestaan, ei heidän kanssaan. Yhteisöllisyyden ja vertaisuuden saaminen toimintaan olisi tärkeää.

## **Ohjaus tulevaan**

Nuoret tulevat elämään maailmassa, josta meillä ei ole juurikaan tietoa. Emme voi antaa elämänohjeita tulevaisuuden maailmaan, koska olemme kiinni tässä hetkessä ja jopa menneessä. Toiveena on, etteivät nuoret välttämättä olisi kiinni tässä hetkessä vaan tulevassa. Tällä hetkellä elämä ei ehkä ole sillä mallilla kuin haluaisi tai ei ole päässyt sinne minne haluaisi, mutta silti on unelmia ja ajatuksia tulevasta, tahto päästä jonnekin, päästä eteenpäin. Keskustelussa nostettiin teemana esiin osallisuus: koulutukseen, työhön tai johonkin ihan muuhun. Nuori kokisi, että on osa jotakin ja on merkityksellinen.

Ohjauksessa tulisi välittää ajatusta, että epävarmuuden kanssa voi elää levollisesti ja että se voi olla luovuuden lähde. Tämä edellyttää, että ammattilaisina siedämme epävarmuutta. Luovuus syntyy tyhjistä tilasta, jonka tulee olla riittävän avointa ja kehkeytyvää. Ohjaajienkaan ei tulisi rakentaa liikaa. Esimerkiksi henkilökohtaisessa ohjauksessa ei tulisi olla tiukkaa agenda, vaan sen pitäisi rakentua yksilöllisesti nuoren tarpeiden mukaan ja mahdollistaa näin nuoren pääseminen subjektiksi tilanteessaan. Sama näkyy myös organisaatioissa. Mitä epävarmempi tilanne, sitä enemmän annetaan ohjeistusta sellaisiin tilanteisiin, joissa sitä ei tarvittaisi.

Yhteiskunnan huoli ja sen välittyminen ohjaajien huoleksi vaikuttaa ohjauskäsityksiimme ja -käytäntöihin. Tärkeää on luottaa siihen, että nuori tekee parhaat päätökset, jotka hän sen hetkellä tiedoilla osaa tehdä – aivan niin kuin me aikuisetkin. Vaikka päätös heittäisi vähän sivuraiteille, hän on tehnyt parhaansa.

Elinikäisen ohjauksen toimintasuunnitelmaa tehtäessä tavoitteena on, että turvataan asiakaslähtöiset, osaavat ja hyvin saavutettavissa olevat palvelut. Keskustelun perusteella Pohjois-Karjalan Elinikäisen ohjauksen ryhmälle viesti voisi olla, että nuorten toimijuuden tilojen kehittä-

mistä kaivataan. Hyvä puoli jo nyt on, että eri alojen toimijat keskustelevat keskenään. Keskusteluissa on huomattu, että samat asiat pohdituttavat meitä. Tämän tyyppinen rakenteiden tukeminen olisi ELO-ryhmän luontevaa toimintaa. Näin tulee jaettua ammatillista kokemusta ja osaamista. Nuoretkin tulisi jossain vaiheessa saada mukaan.

### **Tuen tarpeiden moninaisuus**

Nuorten mahdollisuuksien ja tuen erilaisuus näkyy erilaisina tarpeina saada tukea toimijuudelleen. Osalla nuoria on perheen tuki ja elämä etenee. Osalta tämä tuki puuttuu ja heitä on myös vaikein tavoittaa. Silti näidenkin nuorten joukossa on voimavaroja sekä selviytymis- ja ongelmanratkaisutaitoja, vaikka ne saattavat olla erilaisia kuin muilla. Aikaa antaen, yhdessä tehden ja ihmetellen sisäinen motivaatio voi löytyä. Ryhmäkään ei välttämättä heti auta, vaan pitää yksilöllisen tavoittamisen kautta tuoda osalliseksi ryhmään.

Osa nuorista tarvitsee henkilökohtaista valmentajaa, kanssakulkijaa. He tarvitsevat korjaavien kokemusten kartuttamista itselleen pääomaksi, jonka varassa suunnistaa vaikeasti hahmotettavassa ympäristössä. Tällä hetkellä odotetaan entistä enemmän tehokkuutta. Omatahtinen oppiminen ja kasvaminen merkitsevät eri nopeuksia eri nuorille. Joskus nopeuttamista on tahdin hidastaminen, tilan ja toiminnan järjestäminen. Nuorille tulisi luoda tiloja, joissa nopeutetaan siirtymiä hidastamalla tahtia hyväksyvässä ilmapiirissä ja ympäristössä.

Nuoret ovat niin toiminnallisia, että aikuisia saattaa välillä hengästyttää. Toimijuuden tuki on myös sitä, että nuorten luontaista toiminnallisuutta tuetaan. Oppilaitoksessa se on oppimisen tukea ja työpajoilla tilan rakentamista. Verkosto tukee aktiivista toimijuutta. Lähtökohtana tulisi olla, että nuori voi toimia ja saada tukea eri toimipisteissä. TE-toimistoon asiakkaat tulevat oppilaitoksista ja toisaalta sieltä myös saatellaan oppilaitoksiin ja työelämään päin. Ollaan siis eräänlaisessa risteyskohdassa joka suuntaan. Ylipäätensä tietämys siitä, miten muissa paikoissa toimitaan, mitä resursseja siellä on ja miten siellä toimitaan, helpottaa asiakkaan valmistautumista siirtymiseen.

### **Lopuksi**

Kun tekee yksin työtä ohjauksen parissa, tällaisilla jaetuista teemoista keskustelevilla ohjausalan eri toimintaympäristöjen ammattilaisten tapaamisilla on työnohjauksellinen arvo. Niistä saa uusia ajatuksia ja tukea ja kuulee, että samantyyppistä problematiikkaa on muillakin. Sillä



tavalla tällainen tapaaminen on rikastava, varsinkin kun paikalla ei ole esimerkiksi pelkästään opoja, vaan hyvin erilaisia ammattilaisia. Tarvetta tällaiselle keskustelulle on jatkossakin.

Nuoren näkökulman tavoittaminen on keskeistä nuorten palvelujen järjestämisessä ja ohjauksessa. Tämä tahtoo hukkua niin henkilökohtaisissa suhteissa kuin rakenteissa ja instituutioissa. Huolipuhe nousee rakenteista, instituutioista ja aikuisista. Tämä värittää myös ohjausajattelua ja ohjauksen tavoitteita; ollaan itse peloissaan ja epävarmoja tulevasta, mikä ilmenee pyrkimyksenä turvautua aiempaa toistaviin ratkaisuihin. Vähemmälle huomiolle jää nuoren oman näkökulman tavoittaminen, pyrkimykset, pelot, toiveet ja tavoitteet. Nuoret eivät kuitenkaan ole yhtenäinen joukko – yhtä vähän kuin aikuisetkaan. Myös toimijuuden tuen tarpeet ovat erilaisia eri nuorilla.

## **Aikuisten toimijuuden tuki Pohjois-Karjalassa:**

### **Kokemusten jakaminen**

Osallistujien ajatukset, kokemukset ja tunnot ovat tiivistettävissä muutamaa havaintoihin. Aikuisten toimijuuden tuen verkostot ovat moninaistuneet: mukana ovat sosiaalitoimi, TE-hallinto, eri palvelujen tuottajat ja hankkeet. Ohjauskäytännöt ja menetelmät ovat epäyhtenäisiä eivätkä aina riittävästi vaihtele asiakkaan tilanteen mukaan. Viranomaisyhteistyössä samoin kuin hankkeiden välisessä yhteistyössä on puutteita. Moni palvelua tarvitseva kansalainen kokee olevansa hukassa erilaisten sähköisten palvelujen, lomakkeiden ja prosessien keskellä. Tekniikka voi olla suuri mahdollistaja, mutta myös este tai vieraannuttaja. Tärkeä kysymys on, ketä palvelemme, palvelujärjestelmää vai asiakasta. Tuleeko asiakkaan ääni kuulluksi organisaation ja sen palvelujen kehittämisessä?

Verkoston toimijoiden yhteistyötä pidettiin keskeisenä. Monilla asiakkailla on useita avun tarpeita ja kysymyksiä, joihin he hakevat vastausta eri palveluista. Apu rajautuu siihen, mitä organisaatio tuottaa. Asiakkaat kokevat, että joka paikasta saa pienen palan eikä kukaan oikein hahmota kokonaisuutta. ”Välillä tuntuu, että yksilö pyörii kuin flipperissä. Pallo menee yhteen paikkaan ja sitten toiseen.” Siirtymä palvelujen välillä voi jäädä huteraksi, ja asiakkaan herännyt aktiivisuus sammuu. Toki tärkeänä nähtiin se, että vielä on eri palveluja. ”Luukutkin” ovat vaarassa karsiutua.

Alueelliset erot ja rakenteet sekä aluepolitiikka herättivät keskustelua. Pienelle paikkakunnalle on lähes pahinta iso toimija, josta monet ihmiset ovat riippuvaisia. Tästä mainittiin esimerkkinä Perlos: miten tyytyväisiä siihen oltiin ja miten sen toiminta loppui. Yrityksen lakauttaminen masentaa myös muita kuin työntekijöitä. Valtiollinen politiikka ja säästöohjelmat

kohtelevat alueita eriarvoisesti. Jos Pohjois-Karjalassa on pakko karsia jostakin, miten elvytetään ja korvataan työpaikkojen menetykset?

Toimijuuden tukemiseen kaivattiin proaktiivisuutta. Työelämä on murroksessa, eikä kenenkään työpaikka ole itsestään selvästi turvattu. Toimijuus pitäisi herättää ennen kuin ollaan ongelmissa. Ennakointitietoa on olemassa, mutta tavoittaako se tarvitsevat?

Kulttuurisia ja rakenteellisia ehtoja pidettiin tärkeinä, mutta nähtiin myös aikuisen oman elämänhistorian merkitys. Taustalla voi olla muutakin kuin työpaikan menetys, käsittelemättömiä vaikeita kokemuksia ja uupumista. Työpaikkaohjauksen avulla muutosten kohtaaminen ja koulutus- ja työpolkujen suunnanotot voisivat alkaa jo työssä ollessa. Ymmärryksemme asiakkaasta maailmassa ja työelämässä edellyttää tarkistamista. Kehitykseen ja kasvuun liittyvistä elämänkriiseistä on tullut diagnooseja, joiden mukaan asiakkaille annetaan palvelua ja ohjausta. Asiakkaat alkavat itsekin nähdä itsensä diagnooseina. ”Asiakas on yksi ja sama henkilö, persoona, ihminen läpi palvelukokonaisuuden ja palvelun hallintarajojen.”

Osallistajat pohtivat sitä, niitetäänkö nyt 90-luvun laman satoa. Yhteiskunta polarisoituu: köyhät köyhtyvät, rikkaat rikastuvat ja keskiluokka kutistuu. Sukupolvien takaa kulkeutuvat taakkasiirtymät voivat vaikuttaa tämän hetken elämässä. Yhteisöjen ja rakenteiden tasolla tulisi kehittää taitoa ratkaista muutoksia ja tukea yksilöitä muutosten aiheuttamissa kriiseissä. Jos kokee olevansa ulkopuolella, syrjässä ja osaton, ei ole kovin helppoa lähteä etsimään muutosta. Tarvitaan positiivisia, turvallisia ja yhteisöllisiä siirtymiä.

Yksilöä ja hänen toimijuuttaan ei ole syytä aliarvioida. Tuen tarvetta voi ilmetä esimerkiksi työn kysymyksissä, mutta muilla elämänalueilla voi olla vireää toimijuutta. Aikuisuus on muutenkin kuin työtä. Eräs osallistuja kertoi työskentelevänsä maahanmuuttajien parissa. Hän sanoi muistuttavansa itseään siitä, että etenee asiakkaan tilanteen ja tarpeiden mukaan eikä liian paljon kerralla. Suunnitelmat eivät toteudu ilman verkoston ja lähipiirin tukea. Osa ihmisistä voi todella hyvin, kun taas osa tarvitsee runsaasti tukea selviytyäkseen. Yksilöllinen tuen tarpeen arviointi on tärkeää. Samanlaisen ongelman ratkaisemiseksi toinen voi tarvita tukea, kun taas toinen selviää itsekseen.

Asiakaslähtöisyys, asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisyyden kunnioittaminen ovat ohjauksen lähtökohtia. Ohjauksen tulee arvostaa yksilön oikeutta elää sellaista elämää, jota hän haluaa ja joka on hänelle mahdollista. Tarvitaan väljyyttä, reunaehto- ja rakenteiden joustavuutta. Tyytyväisyys voi kätkeä myös muutoksen pelkoa. ”Parempi tuttu helvetti kuin tuntematon taivas.”

Ohjausta toteutetaan yhteiskunnan luomassa palvelurakenteessa. Palveluihin valikoituminen tapahtuu monesti ulkoisten tunnusmerkkien eikä yksilön itsensä kokeman palvelutarpeen perustalta. Osalla asiakkaista on valmiuksia käyttää joustavasti eri toimijoiden ohjauspalveluja oman tilanteensa edistämiseen ja tarttua ympärillä oleviin mahdollisuuksiin. Joillekin avun pyytämisen ja vastaanottamisen esteenä on juuttuminen suojautuvaan toimintaan kuten vetäytymiseen, kieltämiseen tai muutoksen välttelyyn.

### **Kokonaisvaltainen tuki ja verkostoyhteistyö**

Osallistajat puhuivat siitä, miten ohjauksessa tulisi paneutua asiakkaan kokonaisvaltaiseen tilanteeseen eikä rajata palvelun lähtökohtia pelkästään omaan tehtäväalueeseen ja työrooliin. Kokemusten mukaan myös asiakkaan omat käsitykset eri verkostotoimijoiden palveluista, eräänlainen ”putkiajattelu”, saattavat suunnata hänen kysymyksiään ja toimintaansa ohjaustilanteissa. Kun asiakkaan tilanteen monipuolinen tarkastelu ja eri toimijoilta saatavan oikea-aikaisen tuen mahdollisuudet estyvät, vaikeudet voivat pitkittyä.

Asiakkaan tarpeen ja tarkoituksenmukaisen palvelun pitäisi kohdata. Verkostomaisessa työotteessa on kehitettävää. Eri toimijoiden tulisi tunnistaa toistensa osaamiset, tehtävät ja vastuualueet sekä huolehtia siitä, että sähköisissä viestimissä oleva perusinformaatio on selkeää ja helposti kansalaisten saatavissa. Verkostojen työntekijöiden on tärkeää tutustua toisiinsa, jotta yhteistyö lähtee sujumaan ja asiakas saa tarvitsemaansa palvelua. Yhteistyön kehittyminen edellyttää aikaa ja säännöllisiä tapaamisia.

Asiakas saattaa tarvita tukea monessa asiassa ja eri palvelutoimijoilta. On tärkeää hahmottaa yhdessä hänen kanssaan kokonaistilannetta ja miettiä, mistä lähteä liikkeelle. Monien toimijoiden verkostossa asiakas saattaa tarvita tuekseen yhden työntekijän, palveluneuvojan, joka pysyy samana ja voi koostaa sovitusti asioita yhdessä hänen kanssaan koko palveluprosessin ajan.

### **Voiko tuki ulottua lähiverkostoon?**

Osallistajat pohtivat, mihin saakka asiakkaan ohjaava tuki tulisi ulottaa. Joskus ilmenee, että lähiverkosto vaikeuttaa henkilön työllistymispyrkimyksiä. Jos avuntarpeen keskusteluyhteistyö liittyy työllistymiseen ja kodin ulkopuolelle lähtemiseen, se koskettaa laajasti henkilön arkea. Voisiko keskusteluja käydä tarvittaessa yhdessä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä kanssa? Tärkeää on kuitenkin kunnioittaa yksilön itsemääräämisoikeutta eikä holhota ja vahvistaa hänen riippuvuuttaan auttajista.

## **Yhden luukun periaate**

Yhteiskunnassa on havahduttu rakenteellisten uudistusten tarpeeseen. Nuorten ohjauspalveluja ollaan kokoamassa yhdeksi Ohjaamo-kokonaisuudeksi, josta voi saada hyvin erilaisia ja eritasoisia palveluja. Palvelujen saamiselle yhteen ja lähituolle on tilausta myös aikuisten ohjauksessa. Aikuisten palvelujen rakentamisessa on hyvä seurata tarkkaan, miten nuorten palveluja rakennetaan ja mitä niissä jo tapahtuu. Osallistujien kokemusten ja näkemysten mukaan nuorten ja aikuisten palveluja ei tulisi eriyttää liikaa toisistaan. Toki aikuisten ja nuorten kysymyksissä ja ohjauksessa on eroavaisuuksia. Aikuisella on elämäkokemusta ja elämänhistoriaa, jota tulisi hyödyntää ratkaisujen etsinnässä.

## **Kuka määrittelee hyvän elämän?**

Yhteiskunnassa hyväksytty osallisuus näyttää syntyvän vain koulutuksen ja työn kautta. Kaikki muut hyvän elämän mallit ja tavat osallistua ovat ”väärin valittuja”. Syrjäytyminen määrittänyt suhteessa työhön. Yhtä lailla työelämässä voi olla pahoinvointia ja syrjäytymistä. Työssäkäyvien ja työttömien välinen kahtiajako tulisi purkaa. Kansainvälisesti, kansallisesti ja alueellisesti täytyy etsiä uutta elämäntapaa ja kulttuuria. Nykyinen palkkatyö on kiivastahtista ja kiireistä ja vaatii paljon tekijältään. Toiset syrjäytyvät palkkatyöstä, kun taas toiset, jotka todella uppoutuvat työhön, syrjäytyvät elämästä. Kulttuurillisen tasapainon löytäminen on tulevien vuosikymmenten suuri haaste.

Elämä on muutakin kuin palkkatyötä. Terho-kodin johtaja oli lehtihaastattelussa kertonut, että saattohoidossa olevat puhuvat perheistään ja lapsistaan, eivät työstään. Monet kertovat huomanneensa liian myöhään tehneensä vain työtä, kun olisivat voineet olla lastensa kanssa.

Ihmisiä ja heidän toimijuuttaan ei pidä aliarvioida, vaikka henkilö kaipaisikin tukea jollain elämäntilanteella, esimerkiksi on syrjäytynyt työelämästä. Läheltä katsoen tilanne ei ole yksioikoinen.

## **Yksilön ja rakenteiden suhde**

Keskustelussa pohdittiin, haastammeko yhteiskunnan reunaehtoja ja miten se voidaan tehdä – ei vain keskustelussa vaan myös toiminnallisesti. Kun yhteiskunnassa monia asioita arvioidaan talouden kannalta, pitäisi osoittaa toisenlaisten ratkaisujen säästävän kustannuksia. Joistakin

huonoista ratkaisuista kustannukset tulevat viiveellä, eikä niitä nähdä välitöntä säästöä tavoiteltaessa.

Suomessa on tehty rakenteellisia ratkaisuja, jotka vaikuttavat ihmisten elämään Pohjois-Karjalassa. Pienkoulutuen lakkauttaminen vuonna 2006 aloitti kouluverkoston alasajon prosessin. Itä-Suomen rautatieverkosto on uhan alla, mikä merkitsee myös alueen teollisuudelle vaikeuksia. Maaseudulla julkiset liikenneyhteydet eivät toimi. Eräs maaseudulla asuva osallistuja kertoi pääsevänsä viidentoista minuutin ajomatkan päässä sijaitsevasta kodistaan julkisilla kulkuneuvoilla kymmeneksi Joensuuhun ja yhdeltä takaisin kotiin, jolloin työpäivä jäisi varsin lyhyeksi. Lähimmälle pysäkillekin on kotoa seitsemän kilometrin matka. Kun työssäkäyntialueet ovat valtavan isoja, työmatka 80 kilometriä eikä julkisia kulkuyhteyksiä ole, päästäkseen työhön maaseudulla asuvan työttömän on hankittava auto. Kuten eräs keskustelijoista totesi: ”Ensin pitää hankkia auto ja käydä autokoulu, jotta pääsee mansikoita poimimaan.”

Epäkohdat ovat kyllä tiedossa ja kansalaisilla itsellään on niistä ymmärrystä, mutta se ei ylläsinne, missä päätökset tehdään. Alueen kansanedustajia tulisi evästää näissä asioista. Yksi kanava voisivat olla maakuntaliiton kuukausittaiset päättäjäforumit. Mallia voisi ottaa esimerkiksi Norjasta, jossa pohjoisten alueiden tuki merkitsee haja-asutusalueella asuvalle 10 prosenttia pienempää veroprosenttia.

Keskustelijat näkivät itsensä paitsi ohjaustyön ammattilaisina myös kansalaisina. He miettivät omaa toimijuuttaan ja vaikutusmahdollisuuksiaan ja kokivat avuttomuuden tunteita ja voimattomuutta suhteessa päättäjiin. Tunteet ja asiat ovat samoja, joita pohditaan asiakkaiden kanssa muutostilanteissa. Asiakkaat tekevät arvioita omasta elämäntilanteestaan käsin ja ajattelevat, etteivät TE-toimiston virkailijat tai projektityöntekijät ymmärrä heidän elämäänsä. Työntekijän on pysähdyttävä ajattelemaan itsereflektiivisesti: tavoitanko, ymmärrätkö, kuulenko?

## **Elinikäinen ohjaus**

Elinikäisen ohjauksen tarve on otettu vahvasti esille eurooppalaisella ja kansainvälisellä tasolla. Kunkin ELY-keskuksen alueelle on perustettu elinikäisen ohjauksen yhteistyöryhmät, joiden tehtävänä laatia alueellinen elinikäisen ohjauksen toimintasuunnitelma. Elinikäinen ohjaus koskee nuoria ja aikuisia. Niin nuorten kuin aikuistenkin koulutus- ja työelämäsiirtymät lisääntyvät varmasti koko ajan. Nyt ollaan sellaisessa vaiheessa, että mietitään millaisia tulevat Ohjaamot tulevat olemaan. Ministeriöiden tahtotila näyttää olevan se, että pitäisi huomioida nuoret ja aikuiset, todennäköisesti nuoret edellä. Millaisia palveluita Ohjaamoissa on, millaisia palveluja

alueella tarvitaan? Ohjaamo-konseptissa ajatuksena on yhteistoimijuus, mutta mitä se konkreettisesti on?

### **Mitä ohjaus on?**

Päätöskeskustelussa pohdittiin perimmäistä kysymystä eli sitä, mitä ohjaus on. Ohjaus saateetaan rinnastaa valtionohjaukseen ja siihen liittyy negatiivinen pakottamisen ja paremmin tietämisen sivumerkitys. Asiakaslähtöisyys tulkitaan näkemykseksi asiakkaista, jotka ”kaikki ovat jotenkin onnettomia ja luusereita tai ainakin tippumassa luuseriuteen, sit niitä ohjataan”. Työhön sisältyy oletus, että se on surkimusten taluttamista. Kun työntekijä tai alan opiskelija itse tarvitsee palvelua, miten hän silloin suhtautuu avun hakemiseen? Ohjaustyössä tekevien jaksamiseen tulee kiinnittää aiempaa enemmän huomiota, eikä ajatella heidän olevan ikiliikkujia.

Pitäisi aktiivisemmin alkaa keskustella siitä, mitä ohjaus on ja tuoda ohjauksen oma traditio paremmin esille. Ohjauksessa on keskeistä auttaa asiakasta tunnistamaan oma äänensä. Kun tunnistaa omat tarpeensa, voi katsoa miten ne voi toteuttaa ja alkaa nähdä tyhjässä tilassa mahdollisuuksia. Ohjauksen viesti on aina ollut toimia mahdollisimman integratiivisesti. Jos asiakkaat marginalisoidaan ”vaikeisiin” ulkoisin kriteerein, luodaan helposti raja-aitoja. Ohjauksen tulisi liittyä työelämän ja elämän siirtymiin, olla tukena niin työelämän siirtymissä kuin elämänkin siirtymissä.

### **Toimijoiden yhteistoiminta kehityspotentialina**

Pohjois-Karjalassa on ohjauksen kentällä jotain ainutlaatuista: toimijoiden yhteistoiminta sekä koulutuksen ja tutkimuksen kontaktit käytännön työhön. Nämä toimivat eri tasolla kuin muualla Suomessa ja siksi Pohjois-Karjala on etulyöntiasemassa. Tämä yhdistyy siihen, että Ohjaamomalli on täällä kehitetty, eivätkä instituutiot ole hakanneet sitä kiveen. Yhteistyö rakentuu parhaiten siten, että tehdään jotain yhdessä ja luodaan uusia rakenteita. Pohjois-Karjalassa on koko ajan ollut teoria-käytäntö -yhteistyö; on yritetty pysyä ajan hermolla ja kehittää toimintaa, eikä ole juututtu vanhoihin systeemeihin.

## **Lähteet**

- Hoikkala, T. & Paju, P. (2013). Apina pulpetissa: Ysiluokan yhteisöllisyys. Helsinki: Gaudeamus.
- OPUS (2015). Listening posts - an introduction.  
<http://www.opus.org.uk/lstngpst.htm> (luettu 19.3.2015).
- Tensing, M. (2014). Listening Post -seminaari – hetkiä systeemien kätkeytymisistä. Teoksessa T. Totro, M. Tensing & M-L. Setälä (toim.) Askel, askel, harha-askel: työnohjaajana ja konsulttina systeemien viidakossa. Oulu: Metanoia Instituutti, 202 -213.

## **I DIALOGISEN OHJAUKSEN TEOREETTISIA LÄHTÖKOHTIA**





Mikael Leiman

Emeritusprofessori Mikael Leiman on psykologi, psykoterapeutti ja psykoterapian tutkija. Hän toi 1980-luvulla Suomeen integroidun lyhytterapian, jota nykyään kutsutaan kognitiivis-analyttiseksi psykoterapiaksi. Leiman on työskennellyt Itä-Suomen yliopiston psykologian oppiaineessa 1996–2011. Hänen työnsä painottui dialogisen ohjauksen kehittelyyn, joka pohjautuu lyhytterapeuttiseen työotteeseen. Dialoginen sekvenssianalyysi (DSA) muotoutui kehittämistyön osana psykoterapian ja ohjauksen käsitteelliseksi työvälineeksi. Se on ilmaisun tutkimusmenetelmä, jota voidaan myös soveltaa psykoterapian ja ohjauksen prosessitutkimuksessa.

## **Dialoginen ohjauksen periaatteita ja työvälineitä**

Artikkeli perustuu emeritusprofessori Mikael Leimanin 19.4.2013 ”Dialoginen ohjaus ja neuvonta: teoriaa ja käytäntöä” -seminaarissa pitämään luento.

### **Ohjauksen kohde**

Yksi keskeisistä lähtökohdista ohjauksen dialogisessa orientaatioissa on ottaa huomioon, että ohjauksen kohde tai kenttä on loputtoman vaihteleva. Tästä seuraa, että työntekijän ja työnteon joustavuus on kaiken A ja O. Nämä seikat tekevät dialogisesta ohjauksesta haasteellisen menetelmän. Sitä ei voi oppia muutaman päivän kurssilla, jolla käsiteltäisiin joitakin tekniikoita ja menettelytapoja tai peruskaavoja. Työskentely on todellakin asiakaslähtöistä ja se tarkoittaa, että ohjaajan on löydettävä tie sinne, missä ohjattava omassa kokemuksessaan on. Ohjattavan oman kokemuksen sisällön rakentumisen hahmottaminen on dialogisen ohjauksen lähtökohta. Sen tavoittamiseen ei ole sääntöjä, jotka ohjaisivat, että kun teet näin, tulokseksi tulee tämä.

Kontaktin saaminen ohjattavaan on kaiken perusta. Jos ei saa yhteyttä toiseen ihmiseen, ei voi tehdä yhtään mitään. Vasta kontaktin saamisen jälkeen voi edetä tekemään muuta. Elämän ongelmat ovat usein juuri yhteyden tai yhteyden puuttumisen ongelmia. Kun ohjattava tulee ohjaajan puheille, hän ei tule aina yhteistyöhaluisena tai yhteistyökykyisenä, vaan usein ikään kuin ”selkä edellä”. Varsinkin nuorten ohjauksessa käy usein niin, että kysyttäessä syytä ohjaukseen tulemiselle nuori sanoo opettajan, työvoimaneuvojan tai etuuskäsittelijän käskeneen. Sen jälkeen hän istuu hiljaa. Ohjaajan kysymykseen ”no, mitäs sinulla on mielessä?” tavallinen vastaus on, että ei mitään. Tästä sitten täytyy alkaa rakentaa kontaktia.

Kun kohtaamme uuden ihmisen, emme voi tietää, mikä hänen tilanteensa lopulta on ja mistä kaikista asioista joudumme vähitellen ottamaan selvää hänen kanssaan. Ihmisten elämän kirjo on loputon. Toki talous, kulttuuri ja sosiaaliset voimat tuovat uomia ja rajoitteita ja johtavat

siihen, että tietynlaiset ilmiöt näyttävät yleisempinä kuin toiset. Tällä hetkellä sosiaalinen media on nuoren elämää monella tapaa säätelevä voima. Työelämän muutokset ja työmarkkinoiden nykytilanne tuottavat katkoksia, jotka sääntelevät ihmisen mahdollisuuksia kehittyä ja päästä yhteiskunnassa asemaan, jossa hän saa toimeentulonsa ja elämänsä järjestykseen. Kaikki toimijuuden esteet eivät suinkaan ole ihmisten omia esteitä, vaan ne voivat olla myös yhteiskunnallisesti määräytyviä.

Ohjaus on työtä, jossa toiminnan pääkohteena ovat ohjattavan omat toimijuuden esteet, toisin sanoen hänen mielessään olevat esteet. Tämä seikka erottaa neuvonnan ja ohjauksen toisistaan. Neuvon voi antaa, kun ihmisellä on mahdollisuus toteuttaa toimintaansa neuvon mukaan. Esimerkiksi ohikulkijan opastaminen rautatieasemalle on neuvontaa. Ihminen pystyy noudattamaan neuvoa ja kävelemään haluamaansa päämäärään. Mutta esimerkiksi pyörätuolissa olevalle henkilölle, jolla ei ole rahaa, tilanne on jo hankalampi. Miten häntä neuvotaan rautatieasemalle? Neuvoessakin pitää miettiä, onko toimijalla edellytykset toteuttaa se.

Ohjauksen tarve syntyy silloin, kun ongelma on ihmisen toiminnan ohjausjärjestelmässä. Silloin neuvo ei auta. Neuvoja voi kyllä antaa, mutta niitä ei noudateta. Tämä ongelma tulee meille usein ohjaustyössä esiin. Esimerkkinä ovat työvoimapalvelut, joissa ihmisille annetaan erilaisia neuvoja. Kaikki eivät pysty näitä neuvoja hyödyntämään, koska toimijuuden esteet ovat heillä sisäisiä. Ne ovat usein myös niin hankalia, että neuvojen noudattaminen on vaikeaa.

Tällainen tilanne on esimerkiksi nuorella, jolla on toteamatta jäänyt oppimisvaikeus. Nuoren oppimisvaikeus on johtanut siihen, että peruskoulussa ei ole ollut kovin helppoa. Hän on mahdollisesti joutunut silmätikuksi ja kiusatuksi niin, että kokemus koulusta on kaiken kaikkiaan ollut traumatisoiva ja tuskallinen. Ongelma tulee sitten vastaan ammatillisessa koulutuksessa: strategiat, joilla tämä opiskelija on tottunut suojautumaan avuttomuuden kokemukseltaan, johtavat passiiviseen vetäytymiseen. Yleinen tilanne oppilaitoksissa on, että opiskelija vain jää pois koulusta. Tämä on ensimmäinen oire siitä, että jokin on hullusti. Kun sitten aletaan miettiä, mikä estää opiskelijaa osallistumasta koulutukseen, alkaa näyttäytyä, että esteet ovat tunnekokemuksia. Ennen kuin niitä on työstetty hänen kanssaan, opiskelujen jatkaminen on vaikeaa.

Nämä ovat tilanteita, joissa keppi ja porkkana eivät auta, eivätkä välttämättä hyvät neuvotkaan. Opetusryhmän vetäjät tai opettajat joutuvat hankaluuksiin, koska opettajan on vastattava oppimistuloksista. Hän ei oikeastaan voi toimia samaan aikaan toimijuuden auttajana silloin, kun opiskelijalla on vaikeita esteitä. Tällöin neuvot eivät auta, vaan tueksi tarvitaan ohjausprosessia.

Toinen seikka, joka tekee ohjauksesta haasteellisen, on ilmiäytymisen välittynyt suhde sitä ylläpitäviin sisäisiin voimiin. Poissaolo oppitunneilta kelpaa taas esimerkiksi. Opiskelija ei

pääse aamuisin sängystä ylös ja myöhästyy, tai hän lähtee koulusta kesken päivän. Kun näemme, että ihmisellä on ongelmia omassa toimijuudessaan, näemme usein hänen tapojaan suojautua joltakin. Emme vielä näe, mikä se jokin on, eli miltä ihminen suojautuu. Yleensä ihmiset eivät ole siitä itsekään tietoisia. Suojautumisen avulla pidämme poissa hankalat, epämieluisat tunnekokemukset tai niiden muistot. Tämä seikka tulee ohjauksessa heti vastaan. Se miltä asia näyttää päällisin puolin, ei välttämättä ole itse asia.

Ihmisen psyykinen kehitys vauvasta lähtien perustuu siihen, että paikalla on toinen ihminen tai toisia ihmisiä. Tämä pätee elämän kaikissa vaiheissa. Ihmisen on erittäin vaikea kehittyä yksin omin voimin. Tarvitsemme toisen ihmisen apua päästäksemme elämässä eteenpäin. Tähän perustuu se mistä aloitin: yhteyden saaminen ohjattavaan on auttamisen edellytys. Ja jos yhteys syntyy, niin auttaminen voi todellakin olla yhteistoiminta. Ihmisen sisäisten ja näkyvien toimintojen kenttä on valtavan vaihteleva ja haasteeksi nousee, millaisilla välineillä tätä kenttää jäsennetään. Jäsentäminen on tehtävä jokaisen ohjattavan kanssa alusta lähtien yksilöllisesti. Se muistuttaa suuresti salapoliisityötä. Heti ei tiedetä mistä on kysymys, mutta siitä pitäisi saada selvää ja mielellään aika pian, koska meillä ei ole paljon auttamisresursseja ja ohjaus on keskeistä suhteellisen rajattua. Tavoitteena on, että jo ensimmäisen tapaamisen kuluessa sekä ohjaajalle että ohjattavalle syntyy alustava käsitys siitä, missä toimijuuden esteet ovat, ja toisaalta siitä, mitä edellytyksiä ohjattavalla on.

Toimijuuden edellytykset ovat ihmisen toimijuuden toinen puoli. Harvoin ihminen on niin avuton, ettei hänellä ole mitään toimijuuden edellytyksiä. Ohjaus etenee toimijuuden olemassa olevien edellytysten varassa. Myös toimijuuden esteet ovat tärkeitä. Ellei niitä yhdessä tunnista, ne alkavat häiritä ohjattavan etenemistä. Tämä ajattelutapa erottaa dialogisen ohjauksen ratkaisusuuntautuneesta työotteesta, jossa on pitkään oletettu, että ongelmapuhe sinänsä on hankalaa ja että pitäisi orientoitua ohjattavan voimavaroihin. Dialoginen työskentelyote on sillä tavoin ratkaisusuuntautunut, että toimijuuden esteitä pyritään raivaamaan pois tieltä. Siksi esteistä täytyy voida puhua. Jos ihminen ei tiedä mikä häntä pitää ongelman vankina, hänen on vaikea löytää keinoja tilanteensa selvittämiseen.

Seuraavaksi tarkastellaan nuoren ihmisen elämäkenttää ja siinä olevia voimia. Ihminen elää ja kehittyy aina yhteydessä toisiin ihmisiin. Edeltävät sukupolvet muodostavat kehittymisen vertikaalisen voimakentän. Suhde vanhempiin, laajennettuun perheeseen, sukulaisiin, isovanhempiin – koko tästä kentästä syntyy ihmisen varhaisvaiheen tärkein voimakenttä. Kehityksen yleinen laki on, että se alkaa tällä vertikaalisella voimakentällä ja vähitellen siihen tulee mukaan horisontaalinen voimakenttä eli suhde omiin ikätovereihin. Horisontaalinenkin ulottuvuus on olemassa jo pienillä vauvoilla. Jos esimerkiksi katsotte, miten vauva tutustuu toisiin vauvoihin,

huomaatte, miten vauvat solmivat kontakteja toisiinsa. Se on hyvin viehättävää katsottavaa. Yleensä vauvat eivät osaa pelätä toisiaan. Ne voivat vierastaa aikuisia, mutta erittäin harvoin vauva vierastaa toista vauvaa. Päinvastoin resonanssi vauvojen välillä on erittäin hyvä. Tunnelit siirtyvät vauvalta toiselle helposti. Jos yksi vauva alkaa itkeä, alkaa pian toinenkin.

Monilapsisten perheiden tapaamisissa, joissa on mukana eri-ikäisiä lapsia vauvoista 3–4 -vuotiaisiin, on mielenkiintoista seurata lasten keskinäistä sosiaalista vuorovaikutusta. Usein vanhempien täytyy toki puuttua lasten keskinäiseen tekemiseen. Tavallinen tilannehan on, että 1,5–2 -vuotias lapsi sieppaa lelun toisen kädestä. Silloin vanhempi opettaa, ettei toisen lelua saa ottaa ilman lupaa. Tässä näkee hyvin, miten vertikaalinen ulottuvuus tarvitaan mukaan silloinkin kun vauvat tai lapset solmivat kontakteja keskenään. Horisontaalisen voimakentän merkitys kasvaa koko ajan ja lapsen mennessä päiväkotiin siitä tulee varsin olennainen. Koulu tekee siitä vielä olennaisemmän, ja nuoruus on varsinaisesti se kohta, jossa voimakentät kääntyvät päälle. Kaikkein tärkeimmäksi nuoren kehitystä ohjaavaksi voimaksi tulevat suhteet ikätovereihin ja vanhempien rooli muuttuu aivan toisen näköiseksi. Kulttuurimuutokset näkyvät nykyään siinä, että horisontaalisen voiman merkitys siirtyy koko ajan aikaisemmaksi. Kun seuraa 9–10 -vuotiaiden lasten toimintaa ja sosiaalisen median merkitystä siinä, tuntuu hieman hirvittävältäkin, kuinka pieneksi varhaislapsuuden elämänkenttä alkaa supistua ja kuinka pian lasten täytyy yltää nuoruusikänsä ja alkaa tavoitella aikuisuutta.

Kaikki ihmisen kehitys perustuu yhteyteen, jossa niin horisontaalinen kuin vertikaalinen voimakenttä on mukana. Ihmisen ei ole hyvä olla yksin ja yhteyden katkeaminen toisiin ihmisiin on ehkä tuskallisinta, mitä ihminen voi joutua kokemaan. Tämä tuska on läsnä elämän alusta alkaen. Jos vauva jää vaille kontakteja, hän yleensä joutuu kauhun valtaan. Ja jos yhteys toisiin ihmisiin katkeaa myöhemmässä vaiheessa, ulkopuolisuuden kokemus tuottaa häpeän kokemuksen. Vauvoillakin tämä on nähtävissä. Kahu ja häpeä ovat oikeastaan perustavat tunteet, joiden valtaan ihminen joutuu, kun yhteys toisiin katkeaa tavalla tai toisella. Ne ovat myös sietämättömimpiä tunteita, joiden kanssa me joudumme elämässä tekemisiin. Melkein kaikki muut tunteet, joita ihmiset tuottavat ja kokevat, ovat vastauksia tai yrityksiä selvitä näistä kaikkein vaikeimmista kokemuksista. Esimerkiksi raivo ja vihaisuus eivät suinkaan ole primitiivisiä primääritunteita, vaan reaktio yhteyden katkeamisen uhkaan tai tilanteeseen, jossa katkeamisen riski on suuri. Raivo on korjaamisyritys, yritys pelastautua viimekätiseltä kauhulta tai häpeältä.

Näin yksinkertainen teoria minulla on ihmisen perustunteista. Kun ihminen on yhteydessä, kaikki on hyvin. Silloin hän voi olla rauhallinen, levollinen ja iloinen ja kaikki positiiviset tunnekokemukset tulevat mahdollisiksi. Kun yhteys uhkaa mennä poikki, pelko ja raivo tulevat esille. Ja kun yhteys katkeaa, pahimmillaan odottavat kahu ja häpeä. Ihmisen tavat suojautua

ovat usein tapoja suojautua joko kauhulta tai häpeältä. Nämä perustunteet ovat usein yhteydessä avuttomuuden kokemukseen eli kokemukseen, ettei selviä yksin, eikä kukaan voi tietenkään selvittää ilman toisia ihmisiä. Kun eteen tulee avuttomuutta aiheuttava tilanne – esimerkiksi oppilas ei koulussa ymmärrä, ei osaa tai ei pysty toimimaan – avuttomuus on ikään kuin testikohta sille, minkälainen suhde meillä on toisiin ihmisiin ja yhteyden mahdollisuuteen. Jos siinä kohdassa on ongelmia, avuttomuudesta tulee erittäin paha asia. Jos avuttomuus altistaa häpeälle, ihmisen täytyy keksiä jokin tapa suojautua. Sen takia avuttomuus kaikissa muodoissaan on aina hankalaa meille ihmisille.

Avuttomuus on eri tavalla hankalaa eri iässä. Vanheneminen on koko ajan lisääntyvää avuttomuutta. On pakko ottaa huomioon, että voimat vähenevät, avuttomuus lisääntyy ja tarvitaan enemmän toisten apua. Tämä on monille vanhenneville ihmisille ahdistavaa, jos he eivät voi luottaa siihen, että apua on saatavilla. Oman toimintakyvyn hapertuminen on jo sinänsä ahdistavaa, koska se viittaa että avuttomuuden kasvuun. Monet vanhuuden reaktiot ovat suojautumista lisääntyvältä avuttomuudelta, jonka kanssa ei tahdo pärjätä. Vanhuksilla voi taustalla olla myös vanhoja peruskauhuja, jotka palaavat avuttomuuden myötä.

Horisontaalisen ja vertikaalisen voimakentän vuorovaikutus on nuoren ihmisen elämässä omanlaisensa. Kun nuoruudessa suhde ikätovereihin muuttuu yhteyden kannalta keskeisimmäksi, mukaan tulevat uudet haavoittuvuuden lähteet: kuulunko joukkoon vai joudunko ulkopuolelle? Nuorisokulttuurissa äärimmäisen tärkeitä joukkoon kuulumisen tai ulkopuolisuuden lähteitä ovat symbolit, kuten millaisia farkkuja tai millaista puhelinta käyttää tai onko ylipääntänsä kännykkää. Nuorisokulttuurin eri lajeissa on erittäin tärkeää, että koodia noudatetaan täsmälleen oikein pukeutumista myöten.

Nuorisokulttuurin kenttä on hyvin mielenkiintoinen, koska se elää niin nopeasti. Yksi yhteenkuuluvuuden ja sisäpuolisuuden kulttuurikoodi ovat puhettavat. Nuoret ovat lahjakkaita kehittämään uusia puhetapoja. Jos nuori käyttää vanhanaikaista puhetapaa eikä tunne uusia sanoja, hän joutuu ulos. Nuorilla on lukuisia tapoja testata ulkopuolisuutta ja sisäpuolisuutta. Sosiaalisen median kaudella, kun kaikki on ikään kuin kaikkien saatavilla, dynamiikka vain kiihtyy. Siinä on nuorella aikamoinen työ selviytyä.

Ikävuodet 11–15/16 ovat todella haasteellisia nuorille: miten selvittää hengissä tästä sisäpuolisuuden ja ulkopuolisuuden problematiikasta? Vaikka ikätovereihin samaistuminen on keskeistä, aikuisten rooli on äärimmäisen tärkeä. Oman perheen ja muiden aikuisten kuten opettajien, ohjaajien ja meidän kaikkien tehtävänä on kannatella yhteyttä. Vaikka yhteyden kannattelu tulee tietyllä tavalla näkymättömäksi, se on tavattoman tärkeää. Kun nuorella on vertikaalista tukea, vaikka jollain lailla näkymätöntäkin, hän selviää paremmin horisontaalisen voimakentän

myllerryksissä. Hankalaa tässä on se, että lasten kasvaessa nuoruusikään heidän vanhempansa alkavat tulla keski-ikäisiksi ja kohdata erilaisia keski-ikä hankaluuksia. Avioliitto kuihtuu, hormonitoiminta alkaa rappeutua, tulee ahdistusta iän tuomasta avuttomuudesta ja samalla halua kokeilla vielä jotain uutta, alkaa alusta. Monille nuorille tämä tarkoittaa, että samaan aikaan kun he ovat erityisen haavoittuvia, heidän perheensä hajoaa alta. Vanhemmat katoavat omille teilleen ja nuoren on selvitettävä yksin. Osa nuorista joutuu tässä vaiheessa tukemaan vanhempansa ja heidän keski-ikä depressionaan ja selviämään siitä. Tämä alkaa sitten heijastua moneen asiaan.

### **Dialogisen ohjauksen käsitteelliset työkalut**

Dialoginen ohjausote perustuu pelkästään siihen, mitä ohjaajan päässä tapahtuu. Työvälineet ovat käsitteitä, joita on kuusi. Kolme käsitteistä on kohdetta jäsentäviä ja ne ovat vastavuoroinen asetelma, toimintatapa ja minätila. Toiset kolme asiakastyön prosessia jäsentävää käsitettä ovat havaitusijapositio, subjektipositio ja lähikehityksen vyöhyke. Kolmen kohdetta jäsentävän käsitteen avulla voidaan yrittää ymmärtää hankalia toistuvia toimintatapoja. Kolmea prosessikäsitettä tarvitaan ohjausprosessin jäsentämisessä. Käsitteitä ei ole paljon ja tällä käsitteistöillä pärjää, kunhan ne oppii hyvin. Haasteena on saada käsitteet automatisoituneiksi havainnoinnin ja työskentelyn välineiksi. Käsitteet ovat työntekijän työvälineitä, eikä niitä jaeta ohjattavan kanssa. Ohjattavan kanssa puhutaan suomea. Käsitteet pysyvät työntekijän mielen työvälineinä. Se on olennaista. Valitettavasti ohjaajalta lipsahtaa usein ohjaustilanteessa puheeseen näitä käsitteitä, mikä ei auta asiakasta.

Vastavuoroinen asetelma on kaikkein tärkein käsite dialogisessa ohjauksessa, sillä se kuvaa, millä tavoin ihminen asettuu suhteeseen toisten ihmisten, mutta myös itsensä kanssa. Monet psykoterapiaan tulevat potilaat sanovat, että ”kun minulla on niin huono itsetunto”. Entä sitten? Itsetunto kuin itsetunto, jos on huono, niin on huono. Tämä on vähän kuin sanoisi, että olen niin tyhmä. Älykkyys nyt on sellainen ominaisuus, että jos sattuu olemaan sieltä tyhmemmästä päästä, niin minkä sille mahtaa. Virhe on siinä, että ihminen määrittelee ominaisuudeksi jotakin, mikä ei ole ominaisuus vaan sisäistä dialogia. Tästä tulee termi dialoginen ohjaus. Dialogisessa ohjauksessa yritämme auttaa ihmistä tunnistamaan ominaisuusmäärittelyistään, minkälaisia sisäisiä dialogeja hän käy itsensä kanssa. Huono itsetunto voi olla jatkuvaa ihmisen sisäistä kriittisyyttä ja ajattelua, että ei kelpaa.

Suomalaisille on tyyppillistä mieltä, mitä muut meistä ajattelevat. Tämä on yleisin vastavuoroinen asetus, joka Suomessa tavataan. Erityisesti sosiaalisessa jännittämisessä se on keskeinen vastavuoroinen asetus. Kriittinen suhde itseen sijoittuu ulos, toisiin ihmisiin. Sillä ei oikeastaan ole merkitystä, mitä muut ajattelevat. Mutta mitä tapahtuu ihmiselle, joka antaa valtavasti merkitystä sille, mitä toiset ihmiset hänestä ajattelevat? Hän joutuu vankilaan, jossa pitää koko ajan olla toisille mieliksi ja pelätä joutuvansa kritiikin kohteeksi. Tämä asetus on ohjaustyön kohde eli kohteena ovat mielensisäiset vastavuoroiset asetukset. Ne sijoittuvat ulos kahdella tavalla: ne näkyvät toiminnassa toiminnan ongelmina ja ne sijoittuvat toisiin ihmisiin (esimerkiksi kriittiset ajatukset).

Narsismikeskustelu velloo Suomessa säännöllisin väliajoin. Narsismi ei ole mikään ihmisen ominaisuus tai patologia. Monelle ihmiselle se on suojaava tapa toimia. Hänen peruskokemuksensa itsestä ja omasta kelpaavuudestaan on hauras ja hän saattaa olla monella tavalla häpeällinen. Tältä riskiltä hän suojautuu asettumalla ylemmäksi ja linnoittautumalla ylemmyyteen, joka sitten näkyy narsistisena käyttäytymisenä. Myös narsismi voidaan purkaa kahdeksi vastavuoroiseksi asetelmaksi. Hankala, sietämätön on sentyyppinen asetus, jossa on voimakas kokemus omasta kelpaamattomuudesta ja mitättömyydestä ja siitä, että toiset halveksivat. Tällaiselta mitättömyyden ja halveksunnan kokemukselta suojaudutaan idealisoivalla, yläpuolelle asettavalla tavalla, joka näyttäytyy narsismina. Vastavuoroinen asetus on erittäin käyttökelpoinen, kun puretaan psykopatologisia, diagnostisia nimikkeitä, esimerkiksi depressiivistä problematiikkaa.

Ohjauksessakin voi sattua, että sanoessamme jotain hyvää tarkoittavaa tai antaessamme neuvon me toteutamme ohjattavan sisäisen vastavuoroisen asetus. Ohjauksen alkuvaiheessa nämä tilanteet ovat usein väistämättömiä, kun emme vielä tunne ihmistä. Alussa emme voi tietää tarpeeksi toisesta ihmisestä, jotta tietäisimme mihin sanoilla osomme. Vastavuoroisesta asetelmasta ja sisäisestä dialogista voi tulla yksilölle tietoista. Ihminen voi asettua havainnoivaan suhteeseen oman mielikuvansa kanssa, rauhoittua ja säädellä omaa käyttäytymistään. Sisäinen dialogi voi auttaa selviämään tilanteista eli toimia yksilön realiteetin palveluksessa.

Ohjaustilanteessa voi yrittää auttaa ohjattavaa tulemaan tietoiseksi siitä, mikä on hänen oma osuutensa siinä asetus, jonka hän rakentaa. Ohjattava voi sitten tilanteen ollessa päällä tunnistaa vastavuoroisen asetus ja muistaa, että hän voi kontrolloida käyttäytymistään, vaikkapa valita sanojaan. Ohjattava voi esimerkiksi huomata epämiellyttävän tapansa mitätöidä, asettua yläpuolelle ja herättää toisissa ärtymystä. Hän voi mieltä, miten voisi toimia tässä tilanteessa toisin. Vastavuoroisen asetus käsite toimii hahmotuksen työkaluna.



Suomalaisessa kulttuurissa voidaan nähdä vahvana perusoletus, että pitää selvitä yksin. Jos et selviä yksin, se on riski. Vastavuoroisen asetelman periaatteella meidän on kysyttävä: riski suhteessa mihin? Kyseessä voi olla toinen ihminen, mutta myös esimerkiksi työtehtävä. Nuori voi joutua koulussa tilanteeseen, jossa tuntuu, ettei selviä. Tällainen tilanne on toisen asteen koulutuksen opiskelijoilla, jotka alkavat jäädä pois tunneilta ja välttää koulua. Usein riski on se, ettei koe pärjäävänsä kunnolla. Esimerkiksi ammatillisissa opinnoissa harjoitteluun meno voi tuntua pelottavalta. Tällöin opiskelija vetäytyy suojasitioon, joka usein on välttäminen.

Esimerkkinä on opiskelijan jättäytyminen kotiin. Opiskelijalla oli niin paljon poissaoloja, että hän oli vaarassa menettää opinto-oikeutensa. Kouluun meno oli hänelle riski ja hän jäi kotiin. Päivisin opiskelija vietti paljon aikaansa Facebookissa, joka on aivan oma maailmansa, ja pelasi netissä ryhmäpelejä. Niissä opiskelija pärjäsi hyvin. Hän etsiytyi ympäristöön, jossa hänen ei tarvinnut kokea avuttomuutta ja jossa hän tunsu selviävänsä. Opiskelijalla oli nettika-vereita ja hän saattoi viettää netissä koko aamupäivän. Kyseessä on suojasitio, mutta opiskelujen kannalta se on hankala. Tämän esimerkin opiskelijalla oli kokemus, että jos hän nukkuu pommiin ja myöhästyy, ryhmäohjaaja ja luokkatoverit katsovat häneen ivallisesti ja paheksu-vasti ja hän kokee olevansa ulkopuolinen. Opiskelijalle yksin jäämisen kokemus oli niin ylivoi-mainen ja hän oli sen suhteen niin haavoittuvainen, ettei voinut ottaa riskiä. Sietämättömään positioon sijoittuvat häpeä, pelko ja ulkopuolisuuden kokemukset.

Kotiin jäävän opiskelijan tilanteen analysointi on esimerkki tapausjäsennyksestä. Ihminen suojautuu joltakin ja suojautuminen alkaa, kun näköpiirissä on jokin riski. Riski on joutua johonkin tilanteeseen, johon ei voi eikä kerta kaikkiaan halua mennä. Kun ohjattavan ongelmat ovat hankalia, herää usein tällainen dissosiativinen kokemus, joka tarkoittaa, että oma psyykkinen kokemus on epäjatkuvaa. Dissosiaatiosta on esimerkkinä raivokohtaus. Joskus oikein kunnan raivokohtaus tai kontrolloimaton suuttuminen on sillä tavalla dissosiativinen, että ihminen siirtyy aivan toisenlaiseen psyykkiseen tilaan. Esimerkiksi opiskelijalla dissosiaatio oli sellainen, että kun hän ei mennyt kouluun ja alkoi pelata netissä, hän unohti kokonaan koulun olemassaolon. Hänelle ei tullut kokemusta, että omatunto olisi kolkuttanut koulusta poissaolon vuoksi; se tuli vasta seuraavana aamuna.

Pariterapiassa tavallista perheriitaproblematiikkaa on, että toinen puoliso vähättelee raivokohtaustaan kertomalla olevansa äkkipikainen luonne – tilanne on sama kuin huonosta itsetun-nosta puhujan kohdalla. Pariskunnan ongelmana on, että toinen puoliso saa hillitsemättömiä raivokohtauksia ja voi silloin tehdä mitä tahansa. Sitten raivokohtaus menee ohi. Henkilö voi perustella toimintaansa sanomalla, että ”kun mä olen niin äkkipikainen”, ja kertoa mitätöivästi

saavansa ”kilareita”. Todellisuudessa on kyse riehumisesta ja joskus myös toisen ihmisen kimp- puun käymisestä, ei pelkästä ”kilahduksesta”. Tässä näkyy dissosiativisuus: ihminen ei ole kontaktissa siihen, että raivostuu silmittömästi ja voi tehdä mitä tahansa. Hän ei ollenkaan ym- mällä, miksi puoliso mököttää kolmatta päivää hänen raivokohtauksensa jälkeen, sehän meni jo ohi. Hän ei itse saa kontaktia siihen, mitä on raivokohtauksen aikana suustaan päästännyt ja kuinka solvaava, mitätöivä ja uhkaava on ollut.

Dissosiaatioilmiöt täytyy tunnistaa, koska ne vaikeuttavat ohjaustyötä. Ihmisen suhde omaan toimintaansa on sillä lailla katkeileva, että hänen on vaikea saada siihen yhteyttä. Dissosiaa- tioilmiöt ovat erityisen tavallisia silloin, kun ihminen suojautuu käyttämällä päihteitä. Päihtei- den käyttö on yksi tapa suojautua riskiltä. Viina, kannabis ja monet muut päihteet muuttavat ihmisen omaa tilaa radikaalisti. Silloin pääsee hetkeksi pois siitä ankeudesta ja hankaluudesta, jonka kanssa on tekemisissä.

Avuttomuus on monissa tilanteissa riski, jolta pitää suojautua. Silloin ihminen kehittää eri- laisia tapoja suojautua. Suojautumistavat ovat niitä, joissa suomalaisten kulttuurinen ongelma näkyy. Suomalaisuutta on kuolla saappaat jalassa, mennä vaikka läpi harmaan kiven – siis sisu. Avuttomuus ei sovi tähän kategoriaan, koska periaatteena on selvitä tavalla tai toisella. Osittain tästä voi ajatella johtuvan, että vetäytyminen ja välttäminen ovat niin tavallinen tapa suojautua. Eli jos ei pärjää, täytyy vain vetäytyä pois, mutta ei saa paljastaa ettei pärjää. Nuorilla tämä näkyy ensimmäiseksi tunneilta poissaolona. Koulusta pois jääminen on selvästi oire, suojautu- mistapa, joka vaatisi ehdottomasti välitöntä tarttumista. Kun nykyään puhutaan paljon varhai- sesta puuttumisesta, olisi hyvä muistaa, että varhainen puuttuminen kohdistuu aina tähän suo- jaavaan toimintatapaan, joka on negatiivinen (kuten päihdekäyttö tai välttäminen).

Itse asiassa raivokin on suojautuva toimintatapa. Kun ihminen oikein suuttuu, hän suojautuu joltakin, mikä olisi vielä pahempaa, ellei hän suuttuisi. Hyvin tavallinen suojaava toimintatapa on, että ahdistuva ihminen tulee vihaiseksi. Yksi yksinkertainen tapausjäsenyyksen muotoilu onkin, että jos ahdistuu, tulee vihaiseksi. Silloin ihmistä on itse asiassa vaikea auttaa. Jos olen avuton, tulen vihaiseksi. Sen sijaan, että olisi avuton, näyttää kiukkuisen puolensa. Tapaus- jäsenyys auttaa muistamaan, että se mitä näemme ensimmäisenä, on suoja jollekin, ja se mitä emme näe, täytyy yrittää etsiä. Keskeisiä vastavuoroisia asetelmia emme voi tietää etukäteen tai pysty päättelemään teoriasta. Jokaisen ohjattavan kanssa joudumme rakentamaan hänen omien asetelmiensa kokonaisuuden. Joudumme kysymään, mikä on suojaava asetelma ja mikä on riski. Kaikissa ohjausprosesseissa emme pääse perille siitä, mikä on riski tai kielletty positio.

Menestyminen voi olla kielletty positio, koska se herättää kateutta ja kateuden herättämistä täytyy välttää. ”Kell onni on, se onnen kätkeköön.” Omasta pärjäämisestään ei voi iloita. Tämä

on yllättävän yleistä opiskelijoilla, tyyliin ”enhän mä mitään osaa”. Hyvää arvosanaa ei voi tuulettaa, se on luvatonta. Usein kielletyn position problematiikassa kielletty on jotain hyvää, ja silloin suojautuminen on epäonnistumista. Kaikki menee ylösalaisin: epäonnistuminen on suoja luvattomalta. Tämä on esimerkki siitä, kuinka loputtoman monimutkaista ihmisen elämä voi olla.

## **Ohjauksen prosessi**

Kun ihminen tulee ohjaukseen asiansa kanssa, emme voi etukäteen tietää, mistä on kysymys. Ensin pitää saada kontakti. Asiaa ei voi ryhtyä selvittämään, ellei saa kontaktia. Auttaminen perustuu yhteyteen. Psykiatrisessa terveydenhuollossa ihmiset ovat usein niin vaurioituneita yhteyteen asettumisessa, että kontaktin luominen voi kestää kuukausia. Koko hoitajakson tavoitteeksi voi tällöin asettua kontaktin luominen. Kaikki kontaktit eivät rakennu puhumisen kautta vaan osa myös yhdessä tekemisen kautta. Erityisesti nuorten kanssa työskentelyyn sopii yhdessä tekeminen.

Kun ihminen tulee ohjaukseen, hänellä on ongelma. Hän on ikään kuin objektipositiossa suhteessa tähän ongelmaan. Ongelma hallitsee ihmistä ja hän tuntee olonsa avuttomaksi ongelmansa kanssa. Ilmiongelma näyttäytyy usein juuri niin, että tapa jolla ihminen joutuu suojautumaan, saattaa hänet objektipositioon ongelman kanssa. Esimerkiksi opiskelijan pitäisi käydä koulussa, jotta hän voisi suorittaa opintojaan. Jos opiskelija jättäytyy pois, hän jää opintojensa kanssa objektipositioon. Ohjauksen tavoitteena on, että hänestä tulisi suoriutuva ja pärjäävä opiskelija eli hän saisi subjektiposition opiskeluunsa. Tässä suojaava toimintatapa estää sen. Ohjausprosessin perusidea on, että kun opiskelijaa autetaan löytämään havainnoiva suhde ongelmaansa, se on väline, jolla hän voi muuttaa suhdettaan.

Subjektipositio on jossain määrin normatiivinen käsite, mutta kyllähän me hoito- tai ohjausprosessissa pyrimme johonkin. Kun ihmisellä on ongelma, hän kokee, ettei voi valita vaan toiminta on pakonomaista. Jos raivostuu, niin raivostuu. Silloin kun omasta toiminnasta tulee valittavissa olevaa – teenkö vai enkö tee – ihminen saa subjektiposition ongelman kanssa. Päihdetyössä tämä on hyvin selvää: juonko vai en? AA:n jäsen joutuu joka päivä miettimään, juoko vai eikö juo eli tekemään valintaa. Jos hän tähän pystyy, hän on jo päässyt subjektipositioon juomisensa suhteen, enää ei ole pakko juoda. Toinen valintaan liittyvä seikka on se, että voi harkita vaihtoehtoja. Yleensä hankalista jäykistä toimintatavoista, jotka suojaavat joltakin pahalta ja poissa pidettävältä, puuttuu joustavuus.

Subjektiposition edellytyksenä on kokemuksen kohteen toiseuden tajuaminen. Alun perin narsismi on tarkoittanut sitä, ettei pysty tekemään eroa itsensä ja maailman välillä. Subjektipositioniin liittyy narsistinen suhde maailmaan, jolloin maailma on sellainen kuin minä ajattelen sen olevan. Ja jos maailma ei ole sellainen, niin sen pahempi maailmalle – ei minun ajatuksilleni. Narsistista suhdetta toiseen kuvaa iskelmä *Koskaan et muuttua saa*. Siinä lauletaan, että ”ole sellainen vain, jonka nähdä mä sain”. Toisen pitää olla sellainen kuin minä haluan.

Narsistisen suhteen vaihtoehto on depressiivinen suhde. Tästä erimerkkinä on iskelmä *Ei aika mennyt koskaan palaa*. Siinä lauletaan, että ”ei aika mennyt koskaan palaa, ei takaisin nuo päivät tulla voi, pois kuihtuneet on ruusut kauniit, ne kerran tielle elon lohdun toi”. Joskus iskelmämusiikki on hyvää psykologiaa kuvatessaan kuinka ihminen kokee maailman ja itsensä. Narsistista suhtautumista maailmaan kuvastaa myös askarteleminen ”mitähän muut minusta ajattelevat” - ajatuksella. Emmehän me voi tietää, mitä toiset meistä ajattelevat. Vastakohtana tälle on subjektipositioniin liittyen sen tajuaminen, että toiset ihmiset ovat erillisiä. Se, mitä minä ajattelen toisesta ihmisestä, ei välttämättä kerro, millainen tuo toinen on. Samoin on hyvä tajuta, että eri ihmiset kokevat minun tekemiseni eri tavoilla, eikä sitä voi hallita. Toiseuden taju on narsistisen tajuamisen vastakohta. Toiseuden taju vähentää alttiutta ”mitähän muut minusta ajattelevat?” -ajatteluun.

Subjektiposition edellytyksenä on myös vastuullisuus, jolloin toiminta koetaan omana ja tajutaan, että toiminnasta seuraa jotain. Ohjaustyössä ohjaajan lähtökohta on, ettemme ohjattavan tullessa voi tietää, millaisena hän hahmottaa oman maailmansa. Siitä meidän täytyy saada selvää. Ohjaustyössä on tärkeää, ettei yritä ymmärtää liian nopeasti asiakkaan näkökulmaa silloin, kun siihen ei ole vielä mahdollisuuksia. Toinen seikka on, että työntekijöinä meille tulee usein pakottava terve ymmärtää, vaikkei vielä voi ymmärtää. Myös asiakkaalla on tietyllä tavalla vastuu siitä, että ymmärrystä voi yhdessä alkaa synnyttämään. Työntekijällä ei ole maagisia ominaisuuksia päästä toisen mieleen. Olemme ulkopuolisia suhteessa toisiimme.

Ohjausprosessissa kaikki alkaa ilmiongelman jäsentämisestä. Siinä tulevat kuvatuksi asiat, joille asiakas ei mahda omassa elämässään mitään, joita hän toistaa ja jotka tuottavat hankaluuksia hänelle tai hänen lähiympäristölleen. Seuraava kysymys on, mitkä toimintatavat ylläpitävät tätä ilmiongelmaa. Pitää tutkia toimintatapojen kirjoja ja siinä nousee keskeiseksi, mitä ovat suojautuvat toimintatavat, joita ihminen käyttää selviytyäkseen sietämättömien tai kiellettyjen positoidensa kanssa. Ohjauksen tavoitteena on löytää ne yhdessä, jolloin tapausjäsenitys rakentuu. Sitten koko ohjausprosessi on itse asiassa näiden toimintatapojen tunnistamista, missä ne sitten näyttäytyvätkin – suhteessa itseän, suhteessa toisiin tai suhteessa toimintaan.

Hankalat toimintatavat toteutuvat usein nykyhetkessä, mutta myös yksilön historiassa. Niiden toteutumista historiassa voi tarkastella terapeuttisemmalla otteella, mutta lyhyissä ohjausprosesseissa se ei ole mahdollista eikä tarpeellistakaan. Havainnoivan suhteen kautta ihminen toivottavasti löytää subjektiposition asiaansa. Valmiita kaavoja dialogisen ohjauksen prosessista ei ole. Meidän tehtävämme on yrittää saada kulloisenkin ohjattavan kanssa selville, mistä hänen tilanteessaan on kyse ja miten hän voi vähitellen itse alkaa toimia tilanteen kannalta järkevästi. Se pitää tehdä joka kerta uudelleen. En usko paketti-interventioihin, jotka voidaan pistää kaavioon ja opettaa kolmen päivän kursseilla.

## **Dialogisen hahmotustavan käsitteelliset työvälineet**

Artikkeli perustuu emeritusprofessori Mikael Leimanin 15.5.2014 ”Johdatus dialogiseen hahmotustapaan” -koulutuksessa pitämään ensimmäiseen luentoan.

### **Ohjauksen perusedellytykset**

Ohjaus on yhteistoimintaa, johon liittyy kolme tärkeää asiaa: yhteys ohjattavan ja ohjaajan välillä eli kontaktin syntyminen, ohjattavan näkökulman tavoittaminen ja ajoitus. Ohjauksessa kaikki perustuu kontaktiin. Olennaisinta kontaktissa ja työskentelyn etenemisessä on pitäytyminen ohjattavan näkökulmassa, ja lisäksi kaikelle toiminnalle täytyy olla oikea hetki. Tämä asia on yksinkertaisesti sanottu, mutta käytännössä sitä saa opiskella koko elämänsä. Ohjauksen ammattitaidolla ei ole ylärajaa, siinä voi kehittyä jatkuvasti. Myös jokainen ohjaustilanne on oppimistilaisuus siinä mielessä, että ihmiselämä on niin rikasta ja tilanteet niin vaihtelevia, ettei koskaan voi tietää, millä tavoin yhteistoiminta lähtee etenemään.

Kontakti organisoi psyykkisiä toimintoja. Yhteys toiseen on kaikkein järjestävimpiä asioita sielunelämässämme. Yhteys toimii aina ja kaikkialla, sillä olemme syntyneet elämään yhteydessä toisten ihmisten kanssa. Elämässä on kuitenkin paljon asioita, jotka vaurioittavat kokemustamme asettua vastavuoroiseen yhteyteen, ja nämä kokemukset ovat väistämättä meidän kaikkien osana. Aikuiset osaavat kätkeä yhteyden katkeamisen tuottaman pettymyksen tai halun yhteyteen, mutta esimerkiksi pieni lapsi tai vauva ei tähän vielä pysty. Jo noin 11/2 kuukauden iässä, kun vauva kykenee kommunikoimaan, yhteyden dynamiikka näyttäytyy. Yhteyden katkeamiseen vauvalla on kaksi vaihtoehtoa: paniikki tai häpeä. Ne ovat perustavia inhimillisiä tunteita, jotka ovat varannossamme varhaisesta vaiheesta. Avuttomuus, paniikki ja häpeä ovat perustunteita, joissa kaikilla on vaikeuksia. Ne ovat sitä sietämätöntä kokemusta, jossa ei voi olla pitkäään. Ihminen rakentaa tapoja suojautua niiltä.

Jokainen yksilö on rakentanut itselleen tietynlaisiksi kokemukset yhteydestä, sen syntymisestä ja katkeamisesta, ja nämä hän tuo mukanaan ohjaustilanteeseen. Hyödyllinen lähtökohta on, että ihmisen tavatessa toisen ihmisen ensimmäisen kerran tulisi aina olla varovainen, sillä vielä ei voi olla varma, tuleeko yhteydestä sellainen, että se on hänelle hyväksi vai johtaako se kenties pettymykseen. Asiakas tulee usein ensimmäiseen tapaamiseen toivoen yhteyttä, jonka

varassa voi kehittyä, mutta miettien samalla peloissaan, uusiutuuko hänen avuttomuus- tai häpeäkokemuksensa. Tämän takia yhteys ei synny automaattisesti.

Yksi ohjaustyön hankalista puolista on se, ettei yhteyttä voi pakottaa. Asiakasta voi kutsua kontaktiin esimerkiksi olemalla itse levollinen, mutta pakottaminen ei ole vaihtoehto, sillä tällöin toinen tuntee menettelyn usein tunkeutuvana. Yhteys tapahtuu, jos on tapahtuakseen. Jos kontaktia ei heti synny, päästään ohjauksen kolmanteen tärkeään periaatteeseen eli ajoitukseen. Yhteyden muodostumista täytyy odottaa, jos ihminen varoo yhteyteen asettumista; hänellä on siihen hyvä syy, jota ei voi tietää. Syy voi näyttäytyä tilanteessa jollakin tavoin. Juuri tällöin ajoituksesta tulee erityisen tärkeä, sillä jos yhteyden muodostumista alkaa tyrkyttää, ohjattava usein vetäytyy tai tulee vihaiseksi sekä ärtyneeksi ja yhteyteen pyrkiminen häiritsee häntä. Äärimmäisiä tapauksia tulee vastaan psykiatrian puolella, jossa yhteyden syntyminen voi olla potilaalla niin vaurioitunutta, että menee monta kuukautta ennen kuin hän pystyy asettumaan mihinkään yhteyteen. Esimerkiksi ihmisellä, joka kärsii vainoahdistuksesta ja harhaluuloisuudesta, on niin vihamielinen peruskokemus maailmasta, ettei hän voi luottaa yhdenkään ihmisen olevan hänelle hyväksi. Tällöin suojautuminen näyttäytyy uudestaan ja uudestaan.

Ohjauksessa on usein lähtötilanteena, että ongelma on jo kärjistynyt jossakin muualla. Joku toinen on lähettänyt asiakkaan eteenpäin, kun ei ole itse löytänyt ongelmaan ratkaisua. Tällöin ohjattavalle siirtyy myös tilanne edellisestä paikasta, jossa ongelman alkuperäinen konteksti oli. Myös ohjattavan asenne voi olla kielteinen, sillä hän ei välttämättä edes ymmärrä, miksi hänet on ohjattu eteenpäin. Vaikka tilanne voi tuntua vaikealta, ohjaajan tulisi olla levollinen ja rauhallinen ja antaa ohjattavalle aikaa. Jos edellytyksiä ohjausprosessille ei rakenna ensimmäisen tapaamisen kuluessa, huonosti toimiva kontakti on sekä ohjaajan että ohjattavan riesana koko ajan. Jos ohjattava ei lähde mukaan yhteistoimintaan, hänen ohjaamisensa on oikeastaan mahdotonta. Usein ohjattavan tapa lähteä yhteistoimintaan on juuri se ongelma, jonka takia hän siinä on. Tällöin ohjaajan ei tarvitse hirveästi haastatella tai kysellä taustoja, sillä ongelma tulee selkeästi läsnä olevaksi.

Kontakti on kaiken edellytys. Se on edellytys myös sille, että ohjattava pystyy ilmaisemaan itseään. Tästä tullaan kysymykseen, miten ohjaaja ymmärtää asiakkaan ilmaisun sisällön. Jotta ohjauksessa voidaan edetä, ratkaisevaa on ymmärtää, miten ihminen itse näkee tilanteensa sekä sen mahdollisuudet, hankaluudet ja esteet. Jos ohjaaja ei ymmärrä asiakkaan näkökulmaa, on mahdotonta suositella mitään.

Esimerkiksi työhallinnon on perinteisesti koettu olevan kontrolloiva, käskyttävä, ehtoja asettava ja myös uhkaileva järjestelmä. Työhallinnolla on pitkä perinne ikään kuin uppiniskaisten

ja lusmuilevien ihmisten saattelemisessa takaisin työkuuntoisiksi. Tämä kontrolloiva ja holhoava, aika auktoritatiivinen suhde työhallinnon asiakaskuntaan heijastuu helposti ohjaustilanteeseen. Ongelmaksi nousee se, ettei työntekijällä ole aikaa eikä oman organisaation työkuultuuri tue sitä, että katsottaisiin asiakkaan omaa näkökulmaa. Joku saattaa esimerkiksi haluta olla työttömänä ihan pelkkää laiskuuttaan eikä tällöin ole lainkaan motivoitunut mistään työllistävistä toimenpiteistä.

Ohjaajalle tällainen tilanne on yleensä haastava, ja esille nouseekin kysymys, miten asiakas on tullut päätelmään, ettei hän halua mitään. Asiakas on ajautunut elämässään vähitellen sellaiseen kohtaan, jossa hänen paras vaihtoehtonsa on olla tekemättä mitään. Tällaisessa tilanteessa tämä on juuri asiakasnäkökulma. Vasta kun ohjaaja ymmärtää tämän olevan asiakkaan mielestä paras ratkaisu, voidaan lähteä miettimään, olisiko olemassa vaihtoehtoinen väylä eteenpäin. Jos tätä jännitettä ei avaa, tilanne jumiutuu, eikä ihminen lähde minnekään. Näissä tilanteissa iällä on suuri merkitys. Mitä nuorempi ihminen on, sitä helpompi on lähteä hänen kanssaan etsimään vaihtoehtoja, jotka voisivat muuttaa syrjäytyvän suunnan kohti useampia näköaloja. Jos ihmisellä on jo takanaan pettymysten, epäonnistumisten ja monien vaikeuksien historia esimerkiksi keski-ikässä, on paljon vaikeampaa löytää perspektiiviä johonkin toiseen näkökulmaan.

Joskus ikä ja kokemukset maailmasta muokkaavat meitä sellaisiksi, että vetäytyminen on kaikkein paras ratkaisuvaihtoehto. On vaikea arvioida miten ihmistä voi auttaa, jos ei ymmärrä miten tämä on päätynyt tiettyyn tilanteeseen. Kun lähdetään selvittämään ihmisen omaa näkökulmaa tilanteeseensa, täytyy hetkeksi unohtaa esimerkiksi moraaliset kysymykset ja moraalinen arviointi. Tämä on työntekijälle aina vaikeaa, sillä kaikilla on itsellään tietty yhteiskunnallinen näkökulma, tietyt elämänarvot ja tietty käsitys siitä, mitä ihmisenä oleminen on. Kun tapaa ihmisen, joka on tavallaan mitätöinyt nämä kaikki, on vaikeaa olla olematta kriittinen tai joskus jopa kauhistumatta. Esimerkiksi rikollisen kanssa keskustellessa voi olla vaikeaa kuunnella ihmistä, joka ei koe omantunnontuskia teoistaan. Tässäkin tilanteessa on olennaista, kuinka ihminen on tullut tällaiseen päätelmään, kovettanut itsensä kuin kiveksi. Päätelmät, joita ihminen tekee, ovat yleensä kehittyneet suojaamaan joltakin, joka on vielä paljon pahempaa. Jotta ohjaaja kykenisi ymmärtämään, miltä asiakas suojautuu esimerkiksi moraalittomalla käyttäytymisellään, on hyvä pidättäytyä moraalisesta arvioinnista, sillä tämä johtaa usein vain suojautumisen lisääntymiseen. Päihdetyössä tämä on jokapäiväinen asia, koska päihdeet ovat tapoja suojautua joltakin.

Mitä ikinä ohjaaja työssään kohtaakaan, on hyvä ajatella sitä, että ihminen yrittää selvittää jostakin omalla tavallaan, jota hän pitää parhaimpana. Yksi dialogisen ohjauksen keskeisimmistä ideoista on, että ilmiongelmien ovat usein huonoja tapoja suojautua joltakin. Ongelmat



johtuvat siitä, että tapa suojautua on hankala joko itselle tai toisille ihmisille. Jotta ohjaaja voi ymmärtää, miten suojautumista voisi muuttaa tai ihminen itse voisi lakata suojautumasta näillä hankalilla tavoilla, on hyvä saada selville, miltä hän suojautuu. Jos ohjaaja ei ymmärrä mistä ohjattavan tilanteessa ja suojautumisessa on kysymys, hän ei voi myöskään arvioida, kuinka paljon työtä vaaditaan siitä luopumiseen ja milloin asiaa voi lähteä purkamaan. Jos suojautumisen takana on kovin hankalia kokemuksia, esimerkiksi paniikkiongelman, ei suojautumisen purkamisessa voi edetä kovin nopeasti. Kun ohjaaja on tekemisissä vaikeampien ongelmien kanssa, on olennaista, millä sisällöllä kulloinkin voidaan työskennellä ja kuinka paljon täytyy miettiä ajoitusta. Vaikeimmat tapaukset eivät välttämättä löydy psykiatrian puolelta, vaan esimerkiksi nuorten aikuisten arkisissa ohjaustilanteissa voi tulla vastaan pitkäaikaista koulukiusaamista, väkivaltaa, oman perheen hajoamista, monenlaista deprivatiota, yksin jäämistä, syrjäytymistä ja muita vaikeita kokemuksia.

Ohjaaja joutuu jatkuvasti miettimään sitä, kuinka nopeasti asiakas voi muuttaa tapaansa, jolla on oppinut toimimaan, ja kuinka pitkälle mennään toimintaa provosoivien elementtien tutkimisessa. Ohjaajat sortuvat usein siihen, että ohjattavalle asetetaan liian vaativa tavoite toiminnan muuttamisessa. Se mitä halutaan rakentaa, täytyy tehdä yhdessä asiakkaan kanssa. Jos asiakkaalle antaa ohjeen, joka on ennenaikainen tai hänen kannaltaan liian vaativa, ei tapahdu mitään. Asiakkaan kanssa yhdessä täytyy löytää se, mikä häntä estää tai miten hän itse näkee esteensä ja mitä sille voisi tehdä. Asiakkaan näkökulman ymmärtämisellä ja toimenpiteen ajoituksella on koko ajan olemassa suhde: jos ei ymmärrä asiakkaan näkökulmaa, ei osaa ajoittaa omaa ehdotustaan kohdalliseksi. Kaikkein keskeisin seikka on siis se, miten ymmärrämme ihmistä.

## **Toiminnan teoria**

Toiminnan teoria on dialogisen ohjauksen ydin. Se on hyvä saada haltuun, jotta asiakasnäkökulma voidaan ylläpitää ja toisaalta miettiä oman toiminnan ajoittamista. Kaikki toiminta on kohteellista. Ulkoisilla (esineellisillä toiminnoilla ja kommunikaatiolla) ja sisäisillä (psykkisillä) toiminnoilla on sama rakenne. Itävaltalainen filosofi Frans Brentano on esittänyt, että kaikki psyykkiset toiminnot ovat kohteellisia. Ihminen esimerkiksi ajattelee jotakin tai muistaa jotakin, eli kaikki psyykkiset toiminnot sisältävät kohteen. Ei voi olla olemassa kohteettomia toimintoja.

Ihmisen ulkoisen toiminnan kohteen voi nähdä, mutta hänen mielessään tapahtuvien toimintojen kohteita ei voi nähdä muuten kuin niin, että hän ilmaisee ne. Se mitä ihminen voi ilmaista

sisäisestä maailmastaan, on ohjauksessa keskeistä. Kaikki asiat, jotka ohjattava tuo ohjaustilanteeseen, ovat hänen sisällään ja ohjattava voi vain kertoa niistä. Vaikka tapahtumat ohjattavan elämässä olisivat ulkoisia, ohjaustilanteessa ne ovat hänen sisällään. Sisäiset ja ulkoiset toiminnot ovat rakenteeltaan samanlaisia. Monet kokevat toiminnan teorian vaikeaksi, sillä usein puhutaan esimerkiksi tekemisestä ja kyvyistä, mutta ei toiminnasta ja sen kohteesta. Tämä on kuitenkin tärkeää, kun halutaan ymmärtää miten ihminen toimii ja miten hänen psyykensä toimii.

Vaikein kysymys toiminnan teoriassa on, että kun kaikki toiminta on kohteellista, mikä on kohteen ja toimijan suhde tai onko tätä suhdetta. Toimija ja kohde asemoivat toisensa vastavuoroisesti. Esimerkiksi halkojen hakkaamisessa pölli on kohde, joka aluksi vastustaa halkeamista, mutta vastaa viimein toimintaan halkeamalla. Kohde ja toimija ovat aina vastavuoroisessa yhteydessä niin, että ne vaikuttavat toisiinsa molempiin suuntiin. Ihmisen toiminnalla on usein monia kohteita, ei välttämättä vain yhtä kohdetta, joka nähdään. Kohteen ja toimijan keskinäinen asema säätelee, mihin toiminta voi mennä ja mikä on seuraava askel toiminnassa. Toiminta etenee koko ajan suhteessa kohteen vastaamiseen.

Kohteen asemaa toimijaan nähden kutsutaan teknisellä termillä vastapositio. Tekninen termi tämä on siksi, ettei sitä voi jakaa asiakkaan kanssa. Se on ajattelun väline, jolla ohjaaja voi jäsentää vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Kaikki toiminta on välittynyttä, esimerkiksi työkalujen välittämää. Psykkisiä toimintoja välittävät merkit. Kun tutkitaan toiminnan ja kohteen suhdetta, täytyy muistaa välineen olevan tässä mukana. Psykkisissä toiminnoissa nämä välineet ovat merkkejä. Sanamerkit ovat keskeisiä merkkivälineitä, mutta ihminen käyttää monia muitakin merkkejä, kuten eleitä tai ilmeitä, jotka ilmaisevat asioita. Toiminnan teoriassa tärkeää on ajatus, että toiminnot välittyvät ja ovat välineellisiä. Ohjaustilanteessa ohjattava kertoo puhumalla omista kohteellisista toiminnoistaan käyttäen puheelle mahdollisia merkkejä. Ohjaajan on pyrittävä ymmärtämään ohjattavan merkkimaailmaa, kieltä jota hän puhuu. Toisen puhetta voi olla vaikea ymmärtää esimerkiksi murteen takia, mutta ohjaaja pyrkii ymmärtämään tai ottamaan selvää, mihin ohjattavan merkkijärjestelmä viittaa, millaisia kohteita tulee näkyviin ja miten hänen suhteensa kohteisiin tulee ilmi.

Joskus voi tulla eteen tilanteita, joissa ohjattava ei kykene ilmaisemaan itseään puhumalla. Esimerkiksi pahasti dementoituneen vanhan henkilön puhe on voinut kadota jo kauan sitten, mutta hänellä on selvästi yhä psyykkisiä merkkejä. Miten saada niihin yhteys? Ohjaaja voi ottaa käyttöön esimerkiksi kuvia, musiikkia tai liikkeitä. Merkkijärjestelmämme on laajempi kuin puhe. Vauvan ensimmäinen merkkijärjestelmä ovat nonverbaaliset merkit, ja nämä jäävät elä-

mään myös silloin, jos ihminen vanhana menettää puhekyvyn. Ohjaajan tehtävä on auttaa ilmaisua sellaisella välineistöllä, joka on asiakkaalle mahdollinen. Joskus ohjattava saattaa myös suojautua puhumalla eli puhua kaikesta millä ei ole merkitystä, puhua vain pitääkseen ohjaajan loitolla. Työvälineet ovat kiinnostavia, sillä ne viittaavat kahteen suuntaan: sekä toimijan että kohteen ominaisuuksiin. Hyvät työvälineet kytkevät vastavuoroisuuden yhteen. Hyvät merkit asiakastyössä ovat äärimmäisen tärkeitä, sillä ne tekevät yhteistoiminnan mahdolliseksi.

Ihmiset eivät elä tyhjiössä. Nuorilla on tällä hetkellä yhteisöjä, jotka ovat antisosiaalisia ja joihin nuoret samaistuvat. Esimerkiksi syömishäiriöt eivät olekaan häiriöitä, vaan ne voivat olla tietynlaisia nuorisokulttuurin muotoja. Samoin päihdyttävien aineiden kulttuuri voidaan kokea normaalina. Näissä tärkeänä osana on motiivi ja se mihin ihminen itse pyrkii. Jos ihminen pyrkii pääsemään rauhaan ja on löytänyt keinon päästä siihen, ja saa tähän vielä sosiaalista tukea ja palkitsevaa vastavuoroisuutta, on vaikea keksiä ulkopuolista auttamiskeinoa. Ohjaajasta voi tällaisessa tilanteessa tuntua, ettei mitään ole tehtävissä ennen kuin tilanne käy ihmiselle itselleen niin ankeaksi, että hän alkaa itse haluta apua. Ohjauksessa ei siis päästä eteenpäin, ellei kontakti ohjaajaan ala puhutella niin, että ohjattavalle tulee halu pyrkiä johonkin muuhun. Jo pienet lapset tekevät päätelmiä omista olosuhteistaan ja nämä päätelmät alkavat ohjailta heitä tavalla, johon kukaan muu ei saa otetta.

Valintoja, joita ihminen elämässään tekee ja joita kohti hän pyrkii, on vaikea muuttaa. Ohjaajalle voi tulla tunne, ettei hän mahda asiakkaan tilanteelle mitään. Tällöin täytyy miettiä onko kyse siitä, ettei asiakas halua tilanteelle voitavan mitään vai onko kyse ohjattavan ja ohjaajan välisen suhteen ongelmista. On siis ymmärrettävä, onko tilanne jumissa ohjattavan vai ohjaajan näkökulmasta. Jos on kyse ohjaajan näkökulmasta, täytyy miettiä, ovatko tavoitteet olleet realistisia. Pitää tehdä tilanneanalyysi. Välittömään vuorovaikutukseen liittyvät asiat ovat yleensä vaikeimpia.

Jos ihminen asettaa itselleen ylimitoitettuja tavoitteita, täytyy yrittää selvittää, miksi hän niin tekee. Samalla tulee pohtia kuinka kauan sen annetaan tapahtua ennen kuin asiasta aletaan puhua. Ei kannata odottaa kovin pitkään, ennen kuin sanoo mitä näkee. Ihminen rakentaa syntymästään asti itselleen niin sanotusti sisäistä toista, joka elämän aikana eri tehtävissä asettaa tavoitteita. Ihminen joutuu elämässään tilanteisiin, joissa voi olla ulkoisia tavoitteen asettajia. Sisäinen toinen on kuitenkin aina mukana, ja tästä on paljon vaikeampi, ellei mahdotonta päästä eroon. Ohjaajan tulee ottaa ohjaustilanteessa huomioon, että asiakkaana on sekä se, jonka voi nähdä että se, joka toimii ohjattavan sisällä. Ohjaustilanteessa on näkymättömänä läsnä myös aidosti toisia sisäisen toisen lisäksi.

Ihmisellä on kyky lukea toimintansa suhdetta kohteisiin. Tunteet kertovat aina, millaisena kohde meille näyttäytyy ja mikä suhteemme kohteeseen on. Tunteista voi puhua, mutta yleensä ne ilmenevät vuorovaikutuksessa esimerkiksi ilmeillä ja eleillä eli nonverbaaleilla merkeillä. Ei ole olemassa tunteetonta kohdetta, eikä kohteetonta tunnetta. Voi olla tilanteita, jolloin ihminen tunnistaa mielialansa mutta ei sen syytä eli kohdetta; se on näkymätön eikä tietoisuuden piirissä. Kun näkee hieman vaivaa, kohde yleensä tulee näkyville. Ihmiset oppivat säätelemään tai piilottamaan tunteitaan, mutta tunne ei silti häviä mihinkään.

Yhteistoiminnassa on välttämätöntä kommunikaatio, ja siihen ihmisillä on hyvin kehittynyt välineistö kuten kieli. Esimerkiksi tilanteessa, jossa äiti syöttää vauvaa ja vauva kieltäytyy syömästä, näkyy yhteistoiminta ja vastavuoroisuus sekä tilanteen eteneminen ajassa. Vauvan hoito on yhteistoimintaa, johon vauva osallistuu aktiivisesti, mutta ei vielä sääntöjen mukaan. Yhteistoiminta ja instrumentaalinen toiminta kietoutuvat koko ajan toisiinsa, ja mukana on myös kommunikaatio. Kohteen ja toimijan välisen vastavuoroisuuden tekee hankalaksi se, että ihmisillä on taipumus purkaa vastavuoroinen toiminta ärsykkeeksi ja reaktioksi. On tärkeää muistaa, että kohde ja toimija asemoituvat vastavuoroisesti toisiinsa nähden myös ihmisen sisällä. Kuten jo aiemmin tuli ilmi, toiminnot ovat rakenteeltaan samanlaisia ulkoisesti ja sisäisesti. Samanlaisuus pätee myös mielen toimintoihin.

Melanie Klein on toiminut pienten lasten psykoanalytikkona ja perehtynyt sisäisten psyykkisten toimintojen vastavuoroisuuteen. Hän on ajatellut pienten lasten ilmaisevan sisäisten toimintojen vastavuoroisuutta leikin avulla. Kleinin terapiassa käyneillä lapsilla on ollut pahojakin ongelmia esimerkiksi painajaisien vuoksi, ja sisäinen vastavuoroisuus on tullut näkyviin leikkifantasioissa. Mielen sisäiset kohteet ovat myös aktiivisia. On helppoa nähdä vastavuoroisuus esimerkiksi ihmissuhteissa, mutta on tärkeää tajuta myös psyyken olevan vastavuoroisessa suhteessa esimerkiksi mielen toimintojen kanssa.

Jos ihmisellä on lapsuudesta traumaattisia kokemuksia esimerkiksi väkivaltaisesta perheestä, syntyy usein tavallaan kaksoisongelma kauhusta väkivaltaisista suhteista kohtaan ja avuttomuudesta, ettei asialle voi tehdä mitään. Traumaattiset kokemukset eivät välttämättä näyttyädy mielessä sellaisenaan, vaan ne voivat olla senkaltaisten merkkien takana, jotka viittaavat traumaattisiin kokemuksiin. Tällaiset merkit ovat vaaran merkkejä. Ihminen alkaa suojautua jo vaaran merkeiltä. Itse vaaraa ei välttämättä tarvitse vielä olla. Esimerkiksi paniikkihäiriö kehittyy juuri niin, että ensin jokin tietty tapahtuma tuottaa paniikin ja tämän jälkeen kaikki tapahtumaan viittaavat asiat alkavat lisätä paniikin mahdollisuutta. Paniikki on esimerkiksi voinut ensimmäisen kerran laueta autossa. Tämän jälkeen paniikin mahdollisuus laajenee busseihin ja edelleen muihin ulkomaailman toimintoihin. Joskus ihmisen on parempi oppia tietämään, että

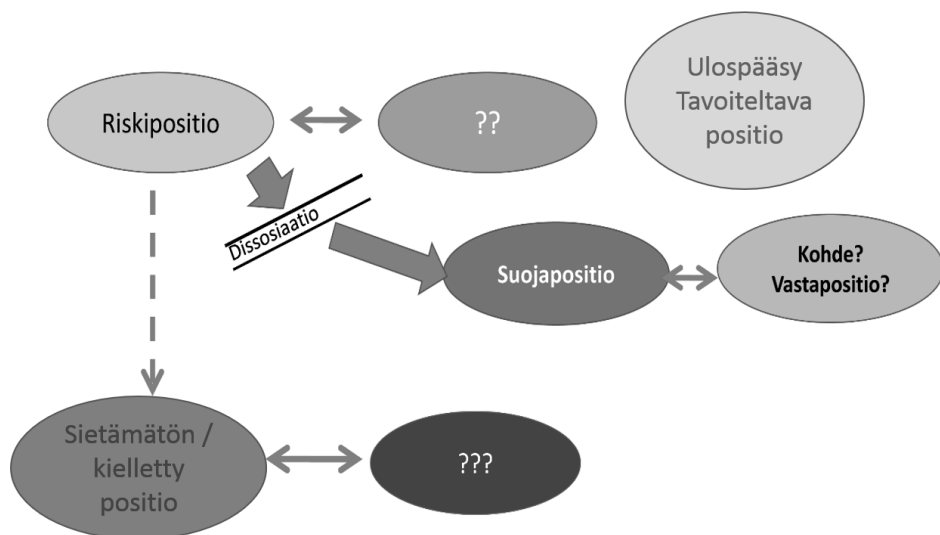
hänellä on tilanteita, joita hän ei kestä. Ratkaisuna on tällaisten tilanteiden tai asioiden välttäminen, jos niistä ei tunne selviävänsä.

Toiminnan suuntaa säätelee se, miten kohde asemoituu suhteessa toimijaan. Shakkipeli on hyvä esimerkki siitä, miten toiminta etenee ajassa vastavuoroisesti välittyneenä. Jokainen siirto pelissä muuttaa toisen asemaa ja toinen joutuu vastaamaan siihen.

### **Tapausjäsenitys ohjauksessa**

Dialogisessa ohjauksessa lähdetään liikkeelle ohjattavan ilmiongelmista, ja olennaiseksi tulee hänen näkökulmansa. Seuraavaksi mietitään, koskettaako ongelma mahdollisesti muitakin kuin ohjattavaa itseään tai onko se peräti jonkun toisen ongelma. Keskeinen kysymys on ymmärtää, mikä tuottaa tai ylläpitää ongelmallista toimintaa tai estää sitä muuttumasta. Toiminnan teorian perusajatus on, että koska toiminta on kohteellista, se pyrkii yleensä mukautumaan kohteen suuntaisesti, olemaan adaptiivista. On mietittävä, mikä estää ohjattavaa oppimasta kohteen kautta uusia toimintoja tai toimintatapoja. Useimmiten ongelma on, ettei toimintaa muuteta kohteen ominaisuuksista riippumatta.

Tapaa, jolla yritetään selvittää mikä pitää yllä ongelmallista toimintatapaa, kutsutaan tapausjäsenitykseksi. Näiden ylläpitävien voimien muotoilu yhdessä asiakkaan kanssa on strategia. Se poikkeaa ratkaisusuuntautuneesta ohjausstrategiasta siinä, että ensin pyritään saamaan selville toimijuuden esteet. Vasta kun löydetään vastaukset siihen, mikä ylläpitää ongelmallista toimintatapaa, voidaan asettaa ohjauksen lähi- ja kaukotavoitteita. Jos esteet pystytään muotoilemaan yhdessä ohjattavan kanssa, hän voi usein itse löytää niihin ratkaisut. Oheinen kuvio kuvaa toimintatapaa suojaavana vastaamisena. Tapausjäsenitys toimii myös ohjauksen yksilöllisen tuloksellisuuden arviointialustana.



Kuvio 1: Toimintatapa suojaavana vastaamisena

Sitä, mikä nähdään ensimmäisenä alettaessa keskustella asiakkaan kanssa, kutsutaan suoja-positioksi. Koska toiminta on kohteellista, herää kysymys, mikä on se kohde, jonka avulla ohjattava pääsee suojapositioon ja mikä on kohteen vastapositio. Suojaavan toimintatavan rakenne on siis vastavuoroinen asetelma kohteen ja toimijan kanssa.

Esimerkkinä on tilanne, jossa ammattiopiston opiskelija alkaa jäädä pois kurssilta. Opiskelija on aloittanut syksyllä opintonsa, ja joulukuun mennessä poissaoloja on alkanut kertyä enemmän ja enemmän. Hän jää kotiin ja lopulta kokonaan pois. Ryhmänohjaaja puuttuu tilanteeseen ja lähettää opiskelijan opinto-ohjaajan luo. Vaarana on opintojen keskeytyminen, jos poissaolot kasvavat. Tässä tapauksessa oppilaitokseen menemisen välttäminen on suojaava toimintatapa: opiskelija suojautuu jäämällä kotiin. Mitä hän tekee kotona? Hän avaa läppäriinsä, siirtyy sosiaalisen median piiriin ja unohtuu läppäriin ääreen. Oppilaitosta hän ei enää muista. Seuraavana aamuna hänellä on vielä pahempi olo asian suhteen, ja tilanne toistuu. Hän valitsee sellaisen kohteen piiriin, joka on hänelle kestettävä.

Toisena esimerkkinä on erittäin vaikean väkivaltaisen taustan elänyt nuori, joka on vähitellen alkanut hoitaa omaa tilannettaan säännöllisellä alkoholin käytöllä. Alkoholin käyttö ei ollut rajua eikä humalahakuista, mutta sen tehtävä oli rauhoittaa. Oluen juonnilla nuori pyrki suojaautumaan yksinäisyyskokemukseltaan, joka valtasi hänet iltaisin töiden jälkeen. Hän avasi olutpullon, tissutteli sitä ja katsoi telkkaria. Juominen oli nuorelle suojaava toiminta, jonka avulla hän teki tilanteestaan itselleen siedettävän ja piti yksinäisyysahdistuksen poissa.

Dissosiaatio tarkoittaa, että ihminen on itse estynyt havaitsemasta omaa suojautumistaan joltakin. Ohjattavan kanssa joutuu usein käymään keskustelua siitä, ettei ohjattava itse tunnista toimintansa olevan suojautumista. Ohjattava ei saa kosketusta siihen, miltä hän suojautuu. Kahdessa edellisessä esimerkissä ei kummassakaan ollut dissosiaatiota, sillä esimerkkihenkilöt tunsivat ongelmansa. He ymmärsivät, että yrittivät selvittää ongelmistaan tekemällä mitä tekivät. Dissosiaatio ei ole aina mukana, mutta kun se on, se estää näkemästä, mikä sitä tuottaa. Riskikohteet ovat merkityksellisiä vaaran merkkejä. Ihminen suojautuu jo silloin, kun on olemassa riski. Suojautuminen voi tapahtua kahta tietä: joko jokin asia viittaa vaaraan ja pitää suojautua tai sietämätön tilanne tulee suoraan vastaan. Ensimmäisessä esimerkkitapauksessa opiskelijalle riskipositioita olivat opettajat ja toiset opiskelijat. Jos opiskelija sattui myöhästymään, hän tunnisti riskiksi sen, että hänen pitäisi selittää myöhästymistään. Hän koki opettajan ja opiskelutoverien suhtautuvan häneen ivallisesti. Avuttomuuden sisältämä voimakas häpeäkokemus oli hänen peruskokemuksensa. Häntä hävetti osaamattomuuden riski. Tietoisesti se näyttäytyi niin, että häntä pilkataan tai opiskelutoverit nauravat hänelle myöhästymisen vuoksi. Tällöin opiskelija oli vastakkain jatkuvasti valtavan itsekkriittisen sisäisen toisen kanssa, joka määritteli tilanteen häpeälliseksi hänelle itselleen. Toisessa esimerkkitapauksessa henkilöllä oli trauma yksinäisyydestä, jolloin hänelle muodostui autiuden ja avuttomuuden kokemus. Hän piti sietämättömyyden tunnetta poissa alkoholin avulla.

Kun lähdetään miettimään, mikä tuottaa toimijuuden ongelmia, niitä voidaan katsoa yrityksinä suojautua. Vaikka ongelmat näyttävät negatiivisilta, voidaan ajatella, että ne ovat kuitenkin parempi vaihtoehto kuin se, mikä on niiden takana. Sisäinen elämä perustuu merkkien viittaussuhteisiin, joten monet tilanteet kuvaavat sietämättömyyttä, vaikka ne eivät sinänsä olisi sietämättömiä. Silloin niistä tulee riskitilanteita. Ohjattavan kanssa ei jaeta kaikkea tätä tietoa, vaan ainoastaan se, mihin hän kulloinkin pystyy. Ohjaajan on hyvä tehdä analyysi tai tapausjäsenitys siitä, mitä hankalalta näyttävä toimintatapa palvelee ja mitä se pitää poissa. Näiden avulla katsotaan, voidaanko löytää ulospääsy. Yleensä tällaiset tilanteet ovat niin sanotusti joko tai -tilanteita. Tällöin täytyy miettiä, olisiko mahdollisesti olemassa kolmas vaihtoehto ja lähdetään etsimään sitä.

Toiminnan vastavuoroisuutta ja kohteellisuutta kannattaa katsoa omassa elämässä, jolloin voi nähdä, miten se toimii ja miten sitä voi käyttää. Vasta tämän jälkeen kannattaa alkaa purkaa kaavioita omassa työkontekstissa ja pohtia, miten niitä voisi soveltaa omassa työssään.

Mikael Leiman

## **Ilmaisusta toimijuuden esteiden hahmottamiseen**

Artikkeli perustuu emeritusprofessori Mikael Leimanin 25.9.2014 ”Johdatus dialogiseen hahmotustapaan” -koulutuksessa pitämään toiseen luentoan.

### **Toiminnan teorian kertaus**

Toiminnan teorian avulla pääsemme kiinni myös dialogisen ohjauksen perusajatuksiin. Kaikella toiminnalla on kohde, kohteetonta toimintaa ei ole olemassa. Tämä pätee sekä mielen toimintoihin että näkyviin, maailmassa tapahtuviin toimintoihin. Dialogisen hahmotustavan käsitteellistämässä olennaista on toiminnan määrittäminen aina kohteen kautta. Toimijalla ja kohteella on keskinäinen suhde. Tätä suhdetta sävyttää vastavuoroisuus siten, että kohde säätelee toimijan mahdollisuuksia edetä toiminnassaan. Kohde vastaa toimijan toimintaan tavalla tai toisella. Tämä pätee sekä elottomiin kohteisiin että ihmisten välisiin suhteisiin, ja se tapahtuu myös ihmisen sisäisessä maailmassa.

Käymme aktiivista sisäistä vuoropuhelua jonkun kanssa itsessämme. Tätä voimme kutsua sisäiseksi toiseksi tai omantunnon ääneksi. Tämä dialogi on aidon dialogin kaltaista, ja välillä sisäinen puhe tapahtuu suhteessa kuviteltuihin toisiin – tämä on varsin tavallista. Sitä tapahtuu esimerkiksi silloin, kun ihminen on sosiaalisesti helposti ahdistuva. Pelko kasvojen menettämisestä säätelee paljolti sitä, millä tavalla ihmisten kanssa voi toimia. Usein kun on tavannut ihmisen tai useampia, viriää jälkikäteen intensiivinen sisäinen keskustelu: mitä sanoin, miltä näytin, mitä toiset ajattelivat, menikö kaikki niin kuin piti? Itsen kannalta hankalat tapahtumat voivat johtaa ankariin itsesyytöksiin ja itsekritiikkiin. Ajatus kohteen vastaamisesta pätee myös psyykkisiin toimintoihin. Käymme siis hyvin aktiivista vuoropuhelua itsessämme jonkun kanssa, ja tämä ottaa aidosti kantaa asioihin. Meidän täytyy ikään kuin keskustella, puolustautua ja oikeuttaa toimintoja. Se mikä tapahtuu maailmassa, tapahtuu myös mielessä.

Instrumentaalisissa toiminnoissa, eli kun yritämme saada jotain aikaan (tehdä ruokaa, kutoa villapaitaa), meidän täytyy muuttaa toimintoja sen mukaan, mitä kohde kulloinkin vaatii. Kohteen luonne säätelee tapaa, jolla toiminta voi edetä. Ruuanlaitto on hyvä esimerkki siitä, että



toiminnan tulee olla adaptiivista, jotta lopputulos on onnistunut. Tämä ei ole helppoa, ja asiat voivat mennä monessa kohdassa pieleen: levy on ollut liian kuuma ja ruoka kärehtyy. Silloin pitää muuttaa omaa toimintaa.

Kohteen ja toimijan suhde on tärkeä. Ihmisten kanssa tapahtuvaa yhteistoimintaa välittää keskeisesti kommunikaatio. Toiminnan perusvälineet ovat merkkejä. Tämä saattaa olla toiminnan teorian hankalin kohta ymmärtää. Toisaalta merkkien käyttö on hyvin selvää: esimerkiksi puhuessa käytetään koko ajan sanamerkkejä. Se miten kuulijat ymmärtävät (suomen) kieltä, vaikuttaa siihen miten merkit toimivat. Meillä kaikilla on oma viittaussuhteiden verkosto, joka on olemassa jokaisessa sanassa. Kun joku puhuu toiminnasta, se liittyy hänen omaan viittaussuhteiden verkostoonsa. Kuulijoilla se voi liittyä toisenlaiseen verkostoon, erityisesti jos toiminnan teoria ei ole heille tuttu. Silloin se, mihin kuulijoiden mielessä osutaan, millaisiin asioihin viitataan, on aivan erilainen.

Kun puhumme merkeistä välineenä, tärkein seikka on muistaa, että yksi merkki sisältää valtavat viittaussuhteiden verkoston. Se mitä sanakirjassa sanotaan, on vain hyvin pieni osa viittaussuhteiden verkostoa. Tietty osa sanojen viittauskohteista on yksiselitteisiä: voimme olla samaa mieltä esimerkiksi pöydän viilutetusta pinnasta. Sanakirjat pyrkivät yleensä määrittelemään näitä yksiselitteisiä viittauskohteita. Kun opetellaan vierasta kieltä, vastaavuus joudutaan luomaan sanakirjan avulla. Ihmisen kielessä yksiselitteinen viittauskohde kohteeseen on vain yksi sanamerkityksen ulottuvuuksista. Se tuo oman lisänsä koko toiminnan ja toiminnan kohteen ajatukseen.

### **Toiminnalla voi olla useampia kohteita**

Toiminnan teorian perusajatus on väite, että kaikki toiminta on kohteellista. Toiminta toteutuu niin, että kohde ja toimija asettuvat vastavuoroiseen suhteeseen. Ihminen kykenee olemaan suhteessa usean kohteen kanssa samanaikaisesti. Tämä pätee sekä näkyvissä, maailmaan suuntautuvissa toiminnoissa että mielen toiminnoissa. Toiminnot ovat kerrostuneita ja verkottuneita, ja niissä voi samanaikaisesti olla useampia kohteita. Yleensä voidaan tietoisesti kiinnittää huomiota ainakin kahteen, usein kolmeen kohteeseen yhtä aikaa. Jos asiaa havainnollistaa puun pilkkomisella, ensimmäinen kohde on tietenkin edessä oleva pölkky. Samanaikaisesti huomio kohdistuu kirveeseen ja sen ominaisuuksiin, toimintaan sekä omaan voimansäätelyyn. Voimme automaattisesti pystyä säätelemään omia voimiamme sen mukaan, miten paksulta pölkky näyttää silmissämme. Valitsemme asennon ja lyönnin korkeuden sen perusteella, kuinka paljon voi-

maa tarvitaan. Arvioimme siis välittömästi kohteesta sen vaatiman voiman ja suuntaamme kirveen voiman sen mukaisesti. Huomio on samanaikaisesti kolmessa asiassa: pölkkyssä, kirveen asennossa ja omissa ruumiinvoimissamme. Tämä on yleistä.

Kognitiivisessa psykologiassa tutkittiin 1960-luvulla ihmisen tietoisien huomion piiriä. Tämä perustui lähinnä siihen, kuinka monta numeroa ihminen pystyy muistamaan puhelinnumerossa (välittömän muistin laajuudeksi saatiin  $6 \pm 1$ ). Asiaa tarkasteltiin muistin probleemana. Olisi kuitenkin hyvä miettiä myös ihmisen kykyä ottaa asioita huomioon. Ajatus, että kiinnitämme huomiota useaan kohteeseen yhtä aikaa, on tärkeä kun mietitään, mitä tapahtuu asiakastilanteessa. Kun ollaan tekemisissä ohjattavan kanssa, joudutaan jatkuvasti kiinnittämään huomiota vähintään kolmeen, usein neljäänkin kohteeseen. Tämä tekee asiakastyöstä rasittavaa. Jos joutuu koko päivän keskittyneesti kiinnittämään huomiota kahden, kolmen tai neljän kohteen samanaikaiseen läsnäoloon, se kuluttaa paljon psyykkistä energiaa. Tämä pitäisi ottaa huomioon työskentelyolosuhteissa: tällainen työ on mutkikasta ja vaativaa. Usein vaativuudesta tingitään ja kiinnitetäänkin huomiota vain yhteen kohteeseen. Kohteiden yhtäaikainen havainnointi asetuu sillä tavoin hierarkkisesti, että jokin kohteista on tietoisuudessa ensisijainen ja toiset ovat hieman välineellisemmässä suhteessa. Useimmiten juuri kohteen ja välineen yhtäaikainen havainnointi on meille mahdollista.

### **Kohteet viittaussuhteiden verkostoina**

Vauvan psyykkinen kehitys tarjoaa useimmille tuttua esimerkkiaineistoa. Se osoittaa yksinkertaisessa muodossa niitä ilmiöitä, joita aikuisen ihmisen elämässä voidaan nähdä monimutkaisina ja kehittyneinä. Venäläinen kehityspsykologi Elkonin kehitti vauvan ensimmäisen elinvuoden kehityksestä näkökulmaa, jossa kohteellisuuden vuorottelu näkyy selvästi. Muutaman ensimmäisen kuukauden aikana vauvan toiminnan ja huomion keskeisenä kohteena on äiti, isä tai muu aikuinen, joka häntä säännöllisimmin hoitaa. Tämä kohde on vauvan huomion kohteena kaiken kattava. Kuitenkin jo hyvin varhain tässä kohteellisuudessa alkaa näkyä välineellistymistä: vauva pystyy myös käyttämään aikuista välineenä. Tapahtuu kohteellisuuden lohkeaminen, mitä ei usein tulla ajatelleeksi. Ensimmäiset ilmiöt on voitu osoittaa kokeellisesti jo 2–5 päivän ikäisillä vauvoilla. He pystyvät käyttämään aikuisen katseen suuntaa välineenä oman huomionsa siirtämisessä. Tämä kuulostaa ihmeelliseltä: miten kahden päivän ikäinen vauva pystyy tulkitsemaan, että aikuisen katseen suunta viittaa johonkin?

Tässä tullaan taas viittaussuhteeseen. Vauvat ovat jo ennen syntymäänsä kuulon avulla oppineet, että asiat viittaavat toisiinsa. Viittaussuhteen idea on kehittynyt vauvoille jo raskauden

viimeisen kolmanneksen aikana. Aistimodaliteetit, joiden varassa viittaussuhteet toimivat, ovat tunto, kuulo ja oman asennon muutokset. Näkö puuttuu tästä valikoimasta. Kun vauva syntyy, näkö tulee mukaan. Tämän ymmärtää kun katsoo vastasyntynyttä vauvaa: vauvan katse on tutkiva, eikä lainkaan kohdistumatton. Ennen ajateltiin, etteivät vauvat näe mitään. Vauvat harjoittelevat näkemistä jo kohdussa, jossa on valaistuseroja. Välittömästi syntymänsä jälkeen vauva tietää, että erilaiset asiat liittyvät toisiinsa ja muodostavat viittaussuhteiden verkostoja. Kun näkö tulee mukaan, se otetaan nopeasti käyttöön.

2000-luvun alussa italialainen kehitystutkija Faroni osoitti lontoolaisen ryhmänsä kanssa, että katseen suunta kommunikoi vauvoille. Aikuisen katseen siirtyminen kohdistuneesta katseesta jonnekin tarkoittaa, että siellä on jotain. Koe oli hyvin yksinkertainen. Siinä käytettiin suuria naamioita, jotka olivat riittävän selkeitä ja joissa katseen suunnan muutos oli mahdollisimman hyvin järjestettävissä. Vauvan näkökentän kummallakin puolella oli kaksi näyttöä. Niiden keskellä oleva aikuinen hahmo katsoi ensin vauvaa ja sitten sivulle. Sen jälkeen joko samalla tai toisella sivulla näyttäytyi jokin kohde, räpyttelevä perhonen tai muu liikkuva esine tai olento. Sitten katsottiin, mikä oli vauvan reagointitapa ja -aika, kun aikuisen katse siirtyi sinne missä kohde oli tai vastaavasti kun kohde oli toisella puolella ja aikuinen katsoi väärään suuntaan. Tässä huomattiin reaktioero. Vauvat olivat hämmentyneempiä silloin, kun katse ei viitannutkaan kohteeseen. Tämä oli yksinkertainen tulos: vauvat pystyivät käyttämään viittausideaa jo kahden päivän ikäisinä. Aikuisen silmien liike viittaa johonkin. Katseen viittauskohteen luonteen tajuaminen vauvoilla on äärimmäisen tärkeää. Yksi kehityshäiriöiden ongelma on, että tämä jää jostain syystä vauvoilta tajuamatta. Tätä ei ole oikeastaan tutkittu vielä. Voisi kuitenkin ajatella, että jotkut autismin kirjoon liittyvät häiriöt saattavat olla varhaisia epäonnistumisia viittaussuhteiden ymmärtämisessä.

Viittausluonteen oppimisen tärkeyttä voidaan tarkastella toisen esimerkin avulla. Muutaman kuukauden ikäisenä vauvat alkavat yhdistää äänimerkkejä näköaistimuksiinsa. Silloin he rupeavat katsomaan aikuisen suuta ja silmiä, tapahtuu siirtyminen suun ja silmien välissä. Aikuisen katse kertoo jostakin, mikä näyttää olevan näkökentän laidalla ja toisaalta aikuisen suu puhuu sanoja. Siinä vaiheessa vauvat ovat oppineet, että sanamerkit viittaavat johonkin, vaikka he eivät vielä pysty käyttämään niitä itse kovin hyvin. He ovat oppineet niitä jo kohtuelämässään. Siirtymä näön ja suunliikkeiden välillä on hyvin tärkeä kehityksellinen saavutus. Brittiläisen ryhmän tutkiessa 1990-luvulla autistista kehitystä havaittiin, että yksi autismin kehittymistä ilmentävä seikka on se että vauva jää katsomaan suuta. Hän ei pysty käyttämään aikuisen katseen vihjemerkitystä hyväkseen, eikä tapahdu siirtymistä suun ja silmien välillä. Silloin merkkien viittausluonne jää kehitykseltään hyvin puutteelliseksi.

Ajatus kaikkien merkkien viittaamisesta johonkin kehittyi vain siten, että opitaan tajuamaan se eri aistimuodoissa yhtä aikaa. Tästä seuraa paljon tutkimuksellisesti kiinnostavia asioita, kuten lukihäiriön kehittyminen. Siitä tiedetään, että yksi varhainen ongelma on kuulo- ja näköaistimusten synkronisaatio silloin, kun pohditaan miten asiat viittaavat toisiinsa. Eri aistipiirien synkronisaatio viittausmielessä säätelee monella tavalla psyykkistä kehitystämme.

Kokeellisessa vauvatutkimuksessa ja varhaiskehityksen tutkimuksessa on tästä paljon havaintoja. Niiden ymmärtämistä on heikentänyt se, että tutkimuksesta puuttuu ajatus, jonka mukaan vauvat oppivat viittaussuhteiden verkostoa: yksi asia viittaa toiseen. Koko psyykeemme perustuu siihen, miten asiat viittaavat toisiinsa. Sisäisessä maailmassa mielessämme olevat kohteet eivät ole mitään muuta kuin viittaussuhteiden verkostoja. Siellä ei ole mitään taulua, omenaa, sisäistä esinettä tai kuvaa, vaan ainoastaan merkkejä, joiden varassa kohde todellistuu. Ne viittaavat edelleen erilaisiin asioihin. Ajatellaan esimerkiksi sokeaa ihmistä: millaisena sokean ihmisen omena näyttää? Se tuoksuu, tuntuu ja maistuu, mutta ei näy. Sokean ihmisen täytyy päätellä kohde aivan toisenlaisen merkkimateriaalin varassa kuin näkevä, joka voi yhdistää siihen näköaistimuksen. Aina kun jokin aistimodalityyppi ei toimi eikä välitä viittaussuhdetta kohteeseen, se jää verkostosta pois.

Psyykkisessä maailmassa kaikki kohteet ovat vain viittaussuhteiden verkostoja. Tämä ei sisälly psykologiaamme, joka perustuu edelleen 2300 vuotta vanhaan aristoteeliseen ajatukseen, jossa muoto, representaatio ja mielikuva siirtyvät sieluun. Meillä on itseisajatus, että kohde kuvautuu ihmisen psyykeen omana itsenään, sellaisenaan, muotonaan. Tästä ei ole kysymys. Kohteet ikään kuin muotoutuvat sieluun kohteellisessa toiminnassa, joka tuottaa viittaussuhteita. Tässä on toiminnan teorian merkitys psyyken sisällön muotoutumisessa. Sielumme ei tule mitään muun kuin toiminnan kautta ollessamme yhteydessä kohteisiin. Tämä on hyvin erilainen ajattelutapa kuin se, mihin on totuttu. Ei ole mitään mielikuvia tai sisäisiä kohteita, vaikka käytämme sanoja ”sisäinen objekti” ja ”objektimielikuva”. Mielessämme ei ole mitään muuta kuin viittaussuhteiden verkostoja.

Ajatellaan mielikuvitusta: voimme kuvitella vaikkapa toisen ihmisen. Voidaan myös kuvitella jokin tapahtumaketju, esimerkiksi miten juna ajaa asemalle. Voimme siis reprodusoida kuvia mielessämme. Onkin ekonomista, että voimme mielessämme reprodusoida maailmaa hyvin nopeasti monella tavalla, tiivistäen todellisia prosesseja, keskittäen mielessämme huomion johonkin yksityiskohtaan. Siitä huolimatta tulee muistaa, että koko kuvitteluprosessi tapahtuu juuri viittaussuhteiden varassa. Kuvat eivät seuraa toisiaan mekaanisessa järjestyksessä, vaan yksi asia viittaa toiseen. Oppimisen ratkaisee se, miten eläviä ja voimakkaita viittaussuhteet ovat. Suuri pedagoginen ongelma on, että reprodusoidaan tai laitetaan oppilaat mekaanisesti

reprodusoimaan toimintoja, emmekä tiedä, ovatko oppilaat ymmärtäneet niistä mitään. Tämä on kaiken opetuksen ongelma, myös luennolla tapahtuvan opetuksen, jossa ollaan täysin sanallisen kommunikaation varassa. On mahdotonta hallita sitä, mihin sanat kuulijoiden mielessä osuvat, varsinkin jos läsnä on 80 ihmistä. Välillä on vain hyväksyttävä, että pedagogiikka on puutteellista.

Asioiden viittaaminen toisiinsa on kuitenkin yksinkertaista ja tavallista. Selvennyksenä voidaan tarkastella omia muistoja, jotka ovat viittaustyyppejä asioita. Olin elokuun lopulla muuttaman kerran Helsingissä ja kävelin Svenska Teaternin ohi. Teatterin logo rappukäytävän vieressä sattui silmäkulmaani. Tunsin välittömästi teatterisalongin hajun vuodelta 1960, jolloin olin katsomassa siellä *My Fair Lady* Liisa Tuomen ja Leif Wagerin esittämänä. Samalla hetkellä näin teatterisalongin ja pystyin hyvin kuvittelemaan punaiset penkit, penkkien takana olevan lakkauksen värin ja parvekkeiden kultaukset. Se, että logoteksti tuo yhtäkkiä mieleen aivan toisen aistimodalityetin, kuvaa muistin toimintaa: se rakentuu viittaussuhteiden varassa.

Muisti perustuu puhtaasti viittaussuhteisiin. Freudin keskeisin merkitys psykologian kannalta on juuri sen ymmärtäminen, että kuunnellessamme ihmisten puhetta seuraamme viittaussuhteiden ketjuja, joihin puheen kohteet viittaavat. Freud omaksui ajatuksen Carl Gustav Jungin sana-assosiaatioista. Kun tulee este, kohta, jossa verkosto on romahtanut, ihminen ei pysty havainnoimaan asiaa. Silloin voimme pohtia, mitä on esteen takana, kun ihminen ei saa siihen yhteyttä. Viittaussuhteiden verkostomme on myös sellainen, että se voi joistakin syistä mennä kasaan tai poikki. Viittaussuhteet katkeavat, ihmiselle tulee sisäinen tiedonkulun este. Tämän Freud havaitsi. Hänen ensimmäinen terapeuttinen menetelmänsä oli, että lähdetään seuraamaan potilaan viittaussuhteiden verkkoa sitä mukaa kuin potilas itse pystyy etenemään. Kun vastaan tulee este, katsotaan miten sen yli voidaan auttaa. Näin yksinkertaista oli psykoanalyttinen kuunteleminen. Se on hyödyllinen lähtökohta tänäkin päivänä, jos haluamme yrittää ymmärtää, miten ihminen orientoituu elämässään. Tämä on kaiken ohjauksen lähtökohta.

Koirat rakentavat koko viittaussuhdemaailmansa hajun varaan. Jäljestäminen, jälkien tunnistaminen, perustuu koirilla nimenomaan hajuainin varaan. Ihmisellä näköaisti on jälkien tunnistamisessa tärkeämpi. Jos katsoo kuvaa, jossa on lumessa rinnakkain ihmisen ja jäniksen jäljet, on helppo huomata mihin suuntaan ihminen on kävellyt. Jäniksen suunnan tunnistaminen ei ole yhtä selvää pelkästään kypälänjalkia katsomalla. Täytyy myös katsoa, mihin suuntaan lumi on lennähtänyt. Ihmisen askelista ei voida päätellä, onko kyseessä mies vai nainen. Myöskään jäniksen sukupuolta ei voida kertoa. Jäniksen loikkimisnopeudesta voi puolestaan tehdä päätelmiä lumen pohjalta. Loikan nopeutta voi myös arvioida katsomalla, kuinka kaukana jäljet

ovat toisistaan. Kuvasta voi myös (Suomessa) päätellä ilman lämpötilan. Kun lämpötila on lähellä nollaa, lumen rakenne on kokkareinen kun siihen on astuttu. Pakkasella kokkareita ei tässä muodossa näkyisi. Viittaussuhteiden perusteella voi siis päätellä hyvin paljon.

Meillä on kokonaisia tieteenaloja, joiden tietomäärä on kartutettu tutkimalla asioiden viittaussuhteita, asettamalla niitä vierekkäin ja rinnakkain, katsomalla niitä erilaisten asioiden yhteydessä. Esimerkiksi geologian avulla olemme oppineet ymmärtämään, kuinka kallioperät ovat muotoutuneet, ja rakentaneet käsityksemme maailmanhistoriasta. Arkeologit ovat löytäneet ruukunpalasia ja muita esineitä, ja niiden perusteella teemme vähitellen päätelmiä eri kulttuurien toiminnoista. On paljon tieteitä, joissa emme voi tehdä kokeita, vaan meidän on pääteltävä viittaussuhteista, miten yksi asia viittaa toiseen. Näin rakennamme kuvaa kohteesta viittaussuhteiden perusteella. Teemme tätä koko ajan ajattelematta, että teemme tätä koko ajan.

Ohjauksessa on keskeistä ymmärtää ohjattavan toimintaa, sen esteitä ja edellytyksiä. Se on oman työemme pääkohde. Silloin on ymmärrettävä, miten ohjattavan ilmaisu on suhteessa hänen toimintaansa, toimintoihinsa ja toimintatapoihinsa. Miten ilmaisussa näkyvät hänen sisäiset kohteensa, kaikki hänen mielessään oleva? Miten se kuvaa ongelmallisuutta, hankaluutta tai toimijuuden estettä, jonka vallassa hän tuntuu olevan? Freudin sanoin olemme kuin arkeologeja: asiakastilanteessa saamme käteemme erilaisia ruukunpalasia ja esineitä, joiden perusteella meidän on pääteltävä, mistä tämä oikeastaan kertoo, mistä on kysymys, miten ongelma näyttyy. Toisin ilmaistuna olemme kuin salapoliiseja: vihje sieltä, toinen täältä. Sitten meidän täytyy vähitellen rakentaa yhdessä ohjattavan kanssa käsitys siitä, mistä hänen ongelmassaan mahdollisesti on kysymys. Olemme siis koko ajan merkkien lukijoita, kun teemme asiakastyötä.

Merkit ovat kulttuurisidonnaisia, ja siksi sanakirjat ovat hankalia. Ne eivät useinkaan pysty paljastamaan tätä puolta. Ne paljastavat kaikkein pinnallisimman, näkyvimmän viittaussuhteen. Se mitä jokin merkki kulttuurissa tarkoittaa, jää kokonaan näkymättömiin. Olin 1970-luvulla Georgiassa, silloisessa Neuvostoliiton Gruusiassa, jossa sukulaisuussuhteiden merkitys on hyvin toisenlainen kuin meillä. Tulin tästä tietoiseksi ollessani ravintolassa, jossa minua juotettiin miltei väkiväkityksellä. Tilanteessa oli jotain kummallista. Se paljastui veljeystestiksi, josta selvisin ilman alkoholimyrkytystä. Minusta tuli juottajan veli, juottaminen loppui, ja koko tilanne muuttui täysin toisenlaiseksi. Isäntäni vei minut vaimoineni perheeseensä, ja meistä tuli hänen sisaruksiaan. Veli tarkoittaa siis Georgiassa aivan eri asiaa kuin meillä. Mukaan tulee erilaisia tabuja, esimerkiksi miten olla yhteydessä. Alussa tabua ei ollut, ja minua saatettiin kohdella miten tahansa ennen kuin minusta tuli veli.

Joskus on mahdotonta ymmärtää eri kulttuureista tulevien toimintaa. Tämä on ongelmamme, kun teemme työtä Suomessa monikulttuurisessa kontekstissa. Sanat ja asiat ovat ankkuroituneet ihmisiin heidän valtavan pitkässä historiassaan, joka ylittää heidät moninkertaisesti sukupolvien saatossa. He eivät tietoisesti reflektoi niitä, mutta toimivat niiden varassa. Ongelmamme on, miten ymmärtää toisesta kulttuurista tulleen ihmisen psykologiaa tai psyykeä, kun merkit ja merkkivaranto ovat aivan erilaiset.

Yksi julkis palveluiden ongelma on, että sen työntekijöillä on usein keskiluokkainen tausta. Ihmiset, joiden kanssa työtä tehdään, voivat tulla aivan toisenlaisista taustoista, jotka saattavat olla paljon deprivoituneemmat kuin omat. Koko merkitysmaailma ja suhde elämään välittyy toisenlaisena. Tämä on lähtökohtainen pulma.

Teoria on siinä mielessä tyhjä, että jokaisen ihmisen kanssa on löydettävä hänen viittaussuhteiden verkostonsa. Sen vuoksi meillä ei voi olla paljon valmista teoriaa siitä, miten ihminen toimii, teoriaa jota sitten sijoitetaan uusiin tilanteisiin. Tämä on klassinen ongelma psykoterapiassa, josta voidaan kysyä, paljon siinä on asiakaslähtöistä ja paljonko terapeuttilähtöistä. Tämä on iso kysymys terapioiden sisällä.

On olemassa valmentavia terapeuttilähtöisiä terapioiden, joissa terapeutti määrittelee, miltä ongelma näyttää ja miten asiakkaan tulee toimia. Seuraava esimerkki kuvaa, miten terapeutti lähti mutkattomasti liikkeelle ahdistuneen ihmisen kanssa ja rohkaisi häntä tekemään määräämiään juttuja: ”jospa ne auttaisivat?”. Terapeutti ei ymmärtänyt lainkaan, millaisiin viittaussuhteisiin sosiaaliset tilanteet tämän ihmisen elämässä liittyivät. Valmennus veti vesiperän, sillä asiakas ei lähtenyt siihen. Tilanteet olivat hänelle aivan liian pelottavia. Häpeäalittius, jonka varassa asiakas sääteli omaa toimintaansa, oli jäänyt näkymättömiin yhteisessä keskustelussa. Tämä on alituinen ongelma psykoterapian kentällä: jaksetaanko yrittää ymmärtää sitä, mikä estää ihmistä tekemästä järkeviä ja hyviä asioita, joita meidän mielestämme kannattaisi tehdä? Ohjauksessa kyse on samasta asiasta, sitä vain ei sanota psykoterapiaksi. Se ei myöskään ole yhtä pitkäkestoista ja säännöllistä kuin terapia.

Psykoterapian muuttuminen ritualisoiduiksi ja koodatuiksi systeemeiksi, joihin pitää koulutautua monta vuotta, tekee ohjauksesta vapaampaa. Psykoterapiassa täytyy toimia oman suuntauksen mukaisesti ja mennä mielellään saman suuntauksen mukaiselle työnhajaajalle. Dogmatismi ja ritualismi, jotka estävät luovaa ihmisten kanssa tapahtuvaa toimintaa, puoltavat siirtymistä ohjaukseen. Nykyään kaikki, mikä liittyy terveydenhuoltoon, pyrkii muuttumaan standardisoiduksi, säännellyksi ja ritualisoiduksi toiminnaksi. Se on asiakkaille hankalaa. Ihminen hakeutuu yleensä terveydenhuoltoon saadakseen apua johonkin terveysongelmaan. Ilmiöt psykoterapiassa ja ohjauksessa ovat kuitenkin samat, vain puitteet poikkeavat toisistaan.

Kun mietitään mitä on psyykinen toiminta, on muistettava, että kaikki meidän mielesämme, sisäisessä maailmassamme on merkkimuotoista, ja asiat viittaavat toisiinsa. Siellä ei ole mitään pysyviä esineitä. Mielikuvakin on aina viittaussuhteiden verkosto, jossa pysyvin elementti saattaa olla vain visuaalinen hahmo, joka tuo kuvan. Sekään ei välttämättä ole pysyvää. Muistikuvat, visuaaliset mielikuvat, ovat muuntuneet kun aikaa on kulunut. Esimerkiksi mielikuva kesämökkimme kuistista muuttuu hieman toisen näköiseksi, kun menemme tuolle kuistille. Voi muistella lapsuuden aikaisia taloja ja pihoja, ja vierailulla huomaa mittasuhteiden erot, vaikka myös aika on tuonut muutoksia. Lapset katsovat maailmaa eri mittasuhteista kuin aikuiset. Tässä näkyy toimijan ja kohteen välinen vuorovaikutus: kun katselee ympäristöä lapsen perspektiivistä, se on aivan eri asemassa kuin aikuisena, jolloin asioita tarkastellaan metriä korkeammalta. Joskus muotoutuneet mielikuvat ovat kehittyneet juuri siinä erityisessä toiminnassa, jossa mielikuvat ovat syntyneet. Kaikki viittaussuhteet, joita rakennamme mieleemme tai sisäiseen maailmaamme, syntyvät kohtaamisessa ulkoisen maailman kanssa.

Ultraäänikoe, jossa tutkittiin 7-viikkoisia sikiöitä, auttaa hyvin ymmärtämään, miten viittaussuhteet toimivat ihmisen toimintaa organisoivina merkkeinä. Adriano Milani Comparetti oli italialainen kehitysneurologi, joka kuoli 1980-luvun puolivälissä. Hän tutki jo 1960-luvulla CP-vammojen kehittymistä. Hänen mukaansa synnynnäinen CP-vamma ei ole suoranaisesti synnynnäinen, vaan sillä on kehityksellinen tausta jo kohdun sisäisessä elämässä. Kohdussa ilmenee kehitysongelmia, jotka tekevät syntymävaiheessa motorisen synkronisaation puutteelliseksi. Yleensä CP-vammaisuus näyttäytyy ensimmäisen vuoden kuluttua nimenomaan liikeratojen epänormaalina kehityksenä. Comparettilla oli kiinnostava tapa tutkia pienten vauvojen mahdollista CP-ennustetta: hän käytti siinä mittapuuna aikuisten hyvin muotoutuneita liikeraatoja. Ongelma tulee niiden estymisestä. Näin voidaan arvioida hyvin varhain vauvan motoriikan kehitystä, joka on kohdussa alkuasteella.

Comparettin elämän loppuvaiheessa tuli mahdolliseksi tehdä ultraäänikokeita, ja hän alkoi kuvata sikiöitä. Siihen aikaan kuvat olivat vielä staattisia, eikä nykyistä elokuvatekniikkaa vielä pystytty käyttämään. Kuva reprodusoiitiin ultraäänien liikuttelun avulla monella kuvalla. Comparetti teki havainnon, jonka mukaan noin kahdeksannella raskausviikolla sikiön paino on lisääntynyt niin paljon, että se osuu ensimmäisen kerran kohdun seinämään. Tapahtuu ensimmäinen kohtaaminen, kosketus johonkin. Sitä ennen sikiön liiketoiminnot ovat sattumanvaraisia, mutta jo alle 7-viikkoinen sikiö liikkuu. Liikkeet eivät kuitenkaan ole organisoituneita. Ensimmäinen kosketus kohdun seinämään on kuin räjähdys sikiön liikemaailmassa, joka järjestyty nopeasti.



Comparetti alkoi tutkia, mitä sikiöiden liikkeille tapahtuu raskauden edetessä. Hän havaitsi, että kun organisoituminen käynnistyy, alkaa pian vaihe, jossa kohtuvauvat rupeavat harjoittelemaan liikeratojaan. Ne toimivat aktiivisesti ja tavoitteellisesti: koskettelevat, etsiytyvät napanuoraan ja tunnustelevat sitä käsillään, nuolevat kohdun seinää ja istukkaa. Ne tutkivat ympäristöään varsin aktiivisesti jo paljon ennen kuin äiti välttämättä edes tunnistaa näitä liikkeitä. Siinä vaiheessa kun äiti alkaa tunnistaa vauvan liikkeitä kohdussa, vauva on jo hyvin kehittynyt omassa liikuntamuodossaan. Comparettin perusajatus oli se, että ensimmäisen kosketuksen jälkeen toiminta alkaa kehittyä, ja vauva saa uusia kohteiden piirejä haltuunsa.

Erään hoikan raskaana olevan naisen kokemus oli, että vauva tutki kohdussa esineympäristöä. Kun nainen makasi lattialla maton reunalla, hän saattoi tunnistaa kuinka vauvan käsi tai jalka kulki maton reunaa pitkin. Harva äiti kiinnittää tällaiseen huomiota, mutta kehityspsykologiaa tunteva nainen tutki asiaa tarkkaan. Hänen mielessään vauvan liike viittasi erilaisiin asioihin, ja hän pystyi tulkitsemaan niitä.

Comparetti oli myös sitä mieltä, että jos kaikki kehittyy kohdussa hyvin, vauva pystyy omalla motoriikallaan auttamaan synnytyksessä. Vauvan lihasvoima on jo silloin niin kehittynyt, että hän kykenee auttamaan ponnistusvaiheessa ja tällä tavalla helpottamaan syntymistä. Comparettin kollega Alessandra Piontelli, joka opiskeli Englannissa psykoanalyttikoksi ja psykoterapeutiksi, käytti samaa koemenettelyä tutkimalla kaksosraskauksia ja joitakin yhden lapsen raskauksia säännöllisellä videokuvauksella. Tutkimuksessaan hän istui ultraäänihuoneessa, kuunteli ja merkitsi muistiin, mitä synnytyslääkärit kertoivat näkemästään. Hän tapasi myös äidit, jotka olivat huoneessa mukana ja myöhemmin äitejä ja vauvoja kolmen vuoden ajan synnytyksen jälkeen. Kertomukset havainnoista kohdun sisäisestä elämästä ja äidin suhteesta vauvaan olivat dramaattisia. Koko viittaussuhteiden maailma alkaa jo varhaisessa vaiheessa.

Yhdessä kertomuksessa kuvattiin Pohjois-Italian maalaiskylästä kotoisin olevia äitejä. Eräs melko ylipainoinen nuori nainen asui miehensä kanssa vanhempien tilalla, jossa *mamma* oli erinomainen ruuanlaittaja. Kaikki olivat ylipainoisia ja ruoka oli hyvää. Nuori äiti kuvasi, kuinka syöminen oli hänelle tärkeää, ja hän piti itseään oraalisenä ihmisenä. Katsoessaan kuvia ultraäänihuoneessa synnytyslääkärit ihmettelivät, mitä vauva teki kohdussa. Vauva nuoli kaikkea, hänen päätoimintaansa oli nuoleminen. Hän ei liikkunut kovinkaan paljoa, mutta nuoli omia käsiään, kohdun seinämää, istukkaa ja napanuoraa. Samalla hän nieli suunnattomat määrät lapsivettä. Myös vauva oli oraalinen kuten äitinsä. Miten tämä on mahdollista? Emme tiedä. Vauvan syntymän jälkeen hänet laskettiin äidin rinnoille, mutta hän ei osannut imeä vaan nuoli äidin rintaa. Hän jatkoi kohdussa opittua toimintaa. Vauvaa piti auttaa imemisrefleksin löytämisessä. Vauvastakin tuli hyvin nopeasti ylipainoinen ja traditio jatkui.

Järkyttävä esimerkki on naisesta, joka oli menettänyt ensimmäisen lapsensa istukan irtoamiseen. Hän oli muutenkin hyvin ahdistuva ihminen. Naisen tultua mukaan tutkimukseen hänen suurin huolensa oli, pysyisikö istukka kiinni ja vauva kohdussa. Äidin ahdistus oli silmännähtävää koko raskauden ajan eikä sitä voitu oikein mitenkään helpottaa, koska kaikkihan on mahdollista. Äidin mielessä pienikin vihje siitä, että vatsassa tapahtui jotain, saattoi olla merkki vauvan tulosta ulos kohdusta. Pieni poikavauva kyyhötti kohdun nurkassa istukan lähellä ja piti kiinni napanuorasta, eikä oikeastaan oppinut liikkumaan koko raskauden aikana. Oliko vuorovaikutus hormonaalista? Vauvan jokainen liike kohdussa tulkittiin siten, että vaara oli lähellä. Tällöin äidin stressihormonireaktio vyörähti käyntiin ja oli välittömästi verenkierron kautta myös vauvan hallussa. Kyseessä täytyi olla jokin tällainen yhteinen hormonaaliskemiallinen vuorovaikutusmekanismi, koska vauva oli niin varovainen. Synnytys oli hyvin vaikea, koska vauva oli niin liikuntavaurioitunut eikä pystynyt yhtään auttamaan syntymisessä. Vauvan motorinen jäykkyys jatkui kolmen ensimmäisen vuoden ajan.

Esimerkki kuvaa kohteellisen toiminnan alkua seitsemännellä raskausviikolla, ja kuinka kohtaaminen alkaa organisoida asioita. Äidin ja vauvan toiminta on myös yhteistoimintaa raskauden aikana. Keskeinen osa yhteistoimintaa ovat äidin mielikuvat vauvastaan. Esimerkissä äiti tunsikin koko ajan kauhua siitä, että vauva kuolee, ja mielikuva säätelikin sekä äidin että vauvan toimintoja voimakkaasti. Piontellin 1990-luvulla ilmestynyt kirja sisältää kuusi perusteellista tapauskuvausta. Esimerkit kertovat kuinka toiminta todella on kohteellista, ja yhteistoiminnassa on aina kaksi osapuolta, jotka ovat tekemisissä saman kohteen kanssa. Kohteet muodostavat merkitysverkoston, ja asiat viittaavat aina toisiinsa.

## **Ilmaisu on toimintaa**

Kysymys ilmaisusta rakentuu ajatukselle, että toiminta on kohteellista. Ilmaisu on myös kohteellista toimintaa. Ainoa erityispiirre ilmaisussa kohteellisena toimintana on, että sillä on koko ajan kaksi kohdetta. Puheella on sekä viittauskohde, se mistä puhutaan, että toinen kohde, se kenelle puhutaan. Ilmaisulle on ominaista, että se on osoitettua ja että sillä on viittaussisältö, se viittaa johonkin. Tämä on oikeastaan ainoa asia, joka on hyvä muistaa. Kun ihminen kertoo jostakin käyttäen puhetta, se on yhtä aikaa kohteellista ja kohdistettua. Ilmaisu toimii samalla tavalla myös nonverbaalilla alueella. Ilmaisun sisällön avulla kuvataan viittauskohdetta, eli mistä puhutaan. Ilmaisu osoitetaan sille, joka on kuuntelemassa.

Ilmaisu tapahtuu puhtaasti merkkien varassa. Fyysinen pahoinpitely on esimerkki ilmauksesta, joka kohdistuu kohteeseen tavalla, josta syntyy välittömiä ruumiillisia vaurioita. Sekin

viittaa johonkin. Ihmisen menettäessä malttinsa niin, että hän alkaa lyödä, hänen mielessään on tapahtunut jotain, mikä tekee lyötävästä ihmisestä niin vastenmielisen, vihattavan tai sietämättömän, että hänen on pakko turvautua nyrkkeihin. Tämäkin toiminta kertoo jostain, viittaa johonkin. Kaikki ihmisen ilmaisu on viittauksellista. Se sisältää välineistön, jolla ilmaisu toteutetaan, ja tämä välineistö viittaa johonkin muuhun. Tämä pätee erityisesti ilmeisiin, eleisiin ja ennen kaikkea sanoihin, jotka ovat käteviä viittaamaan.

Lapsi oppii syntymästään saakka tai jo ennen sitä, että sanat viittaavat johonkin. Vauvalla on edessään suuri tehtävä oppia toinen merkkijärjestelmä ja yhdistää se ensimmäiseen merkkijärjestelmään, niihin välittömiin aistimuksiin ja havaintoihin, joita kosketus kohteeseen tuottaa. Tätä vauvat joutuvat tekemään ensimmäisten elinkuukausien aikana ja onnistuvat siinä varsin hyvin. Jo seitsemän tai kahdeksan kuukauden iässä vauvat pystyvät käyttämään sanoja oman toimintansa säätelyssä. Aikuisen sanat alkavat toimia vauvan oman toiminnan säätelyssä toisella vuosipuoliskolla. Sitä ennen vauvat ovat oppineet hyvin paljon tapahtumamerkkejä, sen että yksi asia viittaa toiseen. Kun äiti menee keittiöön, avaa jääkaapin oven ja kuuluu mikroaaltouunin luukun avaamisääni, vauva tietää että kohta tulee tuttipullo. Vauvat oppivat jo ennen syntymäänsä auditiivisten vihjeiden perusteella ajalliset sekvenssit, sen että merkit viittaavat tapahtumasarjoihin. Tämä jatkuu syntymän jälkeen.

Kaikkiin näihin asioihin kiilautuvat vähitellen sanat niin, että puheella voidaan kuvata tapahtumasarjoja. Sanat säätelyvälineenä ovat tärkein väline, jonka avulla ohjauksessa työskennellään. Tulee muistaa, että ilmeet ja eleet kertovat jostain. Se, mitä terapeutti tai ohjaaja sanoo, ei saisi olla ristiriidassa sen kanssa, miltä hän näyttää tai millä tavalla hän sen sanoo. Ihmiset tunnistavat herkästi epäjohdonmukaisuuden ilmaisussa, esimerkiksi sen, jos sanat ovat ystävällisiä mutta ilme on vihamielinen tai välinpitämätön. Ilmaisussa on vaikea pettää vastaanottajaa. Sanoilla voi kyllä valehdella, mutta kaikki sanojen ympärillä oleva tuottaa tunnelman, joka saa vastaanottajan miettimään sanotun totuudenmukaisuutta. Käytämme viittaussuhteita paljon enemmän kuin sanojen viittaussuhteisiin sisältyy.

Vauvat oppivat käyttämään sanamerkkejä kuvaamaan tapahtumia, asioita ja toimintoja. Ensimmäisen ikävuoden lopulla tämän tyyppinen merkkien ymmärtäminen on kehittynyt. Seuraavassa vaiheessa, toisen ikävuoden alussa, taaperoilla on hyvin hauska mimeettisen kommunikation vaihe. He näyttävät eleillään niitä viittaussuhteita, joita he kuulevat sanoina. Aikuiset eivät välttämättä kiinnitä niihin huomiota. Emme tule ajatelleeksi, että ne ovat suhteessa siihen, mitä puhutaan. Seuraamalla taaperoita voidaan havaita, että he pystyvät korvaaman yhden sanan toisella merkillä. Kun omaksutaan toinen merkkijärjestelmä eli sanojen maailma, opitaan

samalla, että yksi merkki voidaan korvata toisella. Taaperot oivaltavat sen. Tämä edeltää vaihetta, jossa taaperot alkavat aktiivisesti käyttää sanoja puheen välineenä.

2000-luvun alkuvuosina tehtiin kiinnostava tutkimus kaksikielisten lasten psyykkisten toimintojen laadusta. Suomessa tutkimus olisi helppoa isohkon suomenruotsalaisen väestön vuoksi. Tutkimuksessa havaittiin, että syntymästään kaksikielisessä ympäristössä elävät vauvat joutuvat heti oppimaan, että yhteen asiaan viittaa kaksi erilaista merkkiä. Vauva oppii jo ensimmäisen elinvuoden aikana, että on olemassa kaksi toisen asteen merkkijärjestelmää, joiden avulla voidaan viitata ensimmäisiin merkkeihin. Vauva omaksuu tämän luontevasti, useimmiten niin, että vanhemmat käyttävät omia merkkijärjestelmiään. Aikaisemmin tätä on pidetty hankalana, ja sen on ajateltu hidastavan kielen oppimista. Tässä tutkimuksessa asian havaittiin olevan päinvastoin: se herkistää vauvat tajuamaan, että yhteen asiaan voi viitata kahdella eri merkillä. He oppivat tekemään diskriminaatioita, ensin erityisesti akustisesti. Kaksi eri sanahahmoa viittaa samaan asiaan.

Erityinen tarve oppia erottelmaan sanahahmoja, jotka viittaavat samaan asiaan, heijastuu myöhemmin lasten mahdollisesti parempiin matematiikan taitoihin. Heidän on helpompi oppia uusia merkkijärjestelmiä, koska he ovat alusta lähtien oppineet, että merkit ovat jotain mitä voidaan ottaa käyttöön ja käyttää viittaamaan asioihin. Yksikielinen lapsi ei tätä opi; hän oppii, että sanat tarkoittavat jotain. Hän oppii sanamagian: kun sanotaan *auto*, tarkoitetaan autoa. Kaksikielinen lapsi sanoo *auto* ja *bil*, jotka tarkoittavat samaa asiaa. Tämän seurauksena kaksikielinen lapsi menettää naviuden toisen asteen merkkijärjestelmän suhteen: hän oppii, että se on suhteellinen. Tämä heijastuu moneen asiaan. Lasten diskriminaatiokyky kehittyy kaksikielisillä lapsilla täsmällisemmäksi kuin yksikielisillä. Tämä on mielenkiintoinen tulos, jota on vaikea ymmärtää muun kuin semioottisen näkökulman pohjalta, jossa katsotaan kuinka lapsi oppii kahden merkin viittaussuhteet yhden asemesta. Se suhteellistaa merkit lapselle.

### **Ohjaus perustuu ohjattavan ilmaisuun**

Ilmaisu rakentuu merkeistä. Ne toimivat viitteinä, ja ne voivat olla välineitä, kun on kyse yhteistoiminnasta. Ohjauksessa on aina kyse yhteistoiminnasta. Siksi myös kysymys, minkä merkkien välityksellä ohjausta tehdään, tulee niin tärkeäksi. Koska ilmaisu rakentuu viittaussuhteista, on tärkeää, että ihminen voi ilmaista suhdettaan poissaoleviin toimintansa kohteisiin tai sellaisiin kohteisiin, jotka eivät näy. Hän voi siis ilmaisun avulla puhua sisäisistä kohteistaan ja maailmastaan toiselle ihmiselle. Ilmaisun perustuu merkkeihin, jotka viittaavat kohteisiin. Merkit kommunikaatiossa tekevät läsnä olevaksi sen, mikä oikeasti on tilanteesta poissa.

Meidän koko psyykemme on rakentunut viittaussuhteiden verkostoista ja niitä kannattelevista merkeistä. Se tarkoittaa, että kun ilmaisemme ja puhumme, kohde todellakin tulee läsnä olevaksi meille itsellemme. Kun katsoo kuinka ihmiset puhuvat kadulla kännykkään, näkee myös kommunikoinnin ilmeet, vaikka vastaanottaja ei niitä näekään. Mitä ihminen kuulee ja miten kuulemaansa kommentoi, näkyy ele- ja ilmekielessä. Ihmiset eivät ole kovin tietoisia siitä, kuinka paljon he kertovat havainnoijalle suhtautumisestaan kuulemaansa puheeseen ja miten se näkyy heidän ilmeissään ja eleissään. Merkit tuovat läsnä olevaksi sen, mikä on poissa ja mikä koetaan. Tämä on sillä tavalla konkreettinen asia, että asiakkaan ilmaisu aiheuttaa meissä kehovasteita. Asiakkaan merkityks maailma on ilmaisuisia niin läsnä olevaa, että tunnemme sen nahoissamme.

Kaksipäiväisessä työpajassa brittiläinen psykoterapeutti auttoi tunnistamaan vuorovaikutuksessa olevaa kehollista viestintää ja niitä kehollisia vasteita, joita kommunikaatio synnyttää. Se on äärimmäisen tärkeä tiedon lähde monellakin tavalla. Se mitä tunnemme ruumiillisesti, kertoo mitä asiakkaan ilmaisu virittää meissä, mutta myös asiakkaan suhteesta omaan asiaansa. Siinä kommunikoiduu hyvin paljon sellaista ei-sanallista, joka tuntuu kehovasteissa. Tätä kehovastetta voi käyttää hyväksi asiakkaan ymmärtämiseksi, jos siihen oppii. Se on monimutkaista, sillä joudumme olemaan läsnä monen kohteen kanssa yhtä aikaa. Olemme tekemisissä puheen viittauskohdeiden kanssa, eli mistä asiakas on puhumassa. Sen lisäksi kiinnitämme huomiota siihen, miten asiakas suhtautuu ja asennoituu puheen viittauskohteeseen. Se ilmenee juuri ilmeissä, eleissä ja emotionaalisissa sävyissä, joista osa liittyy omaan kehovasteeseemme. Joudumme keskittymään omaan kehollisuuteemme asiakastilanteessa. On raskasta, jos tilanteessa yrittää olla todella auki kaikille näille informaatiolähteille. Vaatii paljon panostusta, rauhaa ja kohtuullisuutta, ettei kuormitu liikaa. Asiakastyö on kuormittavaa, koska kohteiden määrä on niin iso.

Ongelma on, etteivät johtamis- ja hallintovastuussa olevat ymmärrä, kuinka paljon järjestystä ja rauhaa tarvitaan ja minkä verran asiakkaita voi päivässä tavata. Sillä intensiteetillä, jolla ilmaisua ohjauksessa tutkitaan, neljä tai viisi asiakasta päivässä on maksimimäärä. Enempään ei pysty, sillä silloin tilanne helposti muuttuu. Alamme useimmiten kiinnittää huomiota vain asiakkaan puheen viittauskohteisiin. Kuuntelemme asiakkaan kertomusta ja tarinaa. Kaikki muu, asiakkaan suhde kertomaansa, puhumattakaan siitä mitä kommunikaatio meissä herättää, katoaa mielestämme. Seuraamme ohuesti pelkästään tarinan sisältöä. Nykyinen tietohallinto, asioiden seuranta ja kirjaaminen ovat saavuttaneet terveydenhuollossa massiiviset mittasuhteet ja johtaneet siihen, että tietojärjestelmiin kirjataan asiakkaan puheen sisältö, muttei muuta. Puhe reprodusoidaan, se on tietojärjestelmissä, ja sitten olemme tyytyväisiä. Asiakkaan ja meidän

välillämme tapahtuva prosessi jää pois, koska tietokoneisiin ei voi syöttää suhdeasioita muuten kuin oman ymmärryksen välittämänä. Niistä pitäisi kirjoittaa aina oma juttunsa. Tietojärjestelmät eivät ole siitä kiinnostuneita, niitä kiinnostaa, mitä käynnillä tapahtui ja mitä siellä puhuttiin. Tilanne on hurja varsinkin terveydenhuollossa.

Viittaussuhteiden moninaisuus on ilmaisussa läsnä, voimme nähdä mihin asiakas on suhteessa ja miten hän siihen asennoituu. Asiakas puhuu meille, me olemme toinen keskeinen kohde ja voi olla useita muita kohteita. Tapa, jolla asiakas puhuu viittauskohdestaan, on yhteydessä siihen, miten hän ennakoi meidän suhtautumistamme asiaan. Asiakastyön perusrakenne on: mistä puhutaan ja kenelle. Me olemme siinä ensimmäinen läsnäolija, ja asiakas puhuu meille. Ihminen, joka ei vielä tunne meitä ohjaajina eikä tiedä meistä mitään, ei voi alkaa puhua kaikista asioistaan. Olisi erikoista, jos hän ei yhtään valikoisi. Tuntemattomalle puhuessaan ihminen yleensä valikoi puheen sisältöjä niin, ettei menetä kasvojaan toisen silmissä. Tavallisesti aloitetaan siitä, mikä on turvallisinta ja mahdollisinta tai mikä on ensimmäisenä mielen päällä, sydämessä. Se mistä asiakas aloittaa uuden ihmisen kanssa, on äärimmäisen tärkeä seikka. Tulee muistaa, että hän puhuu minulle. Hänellä on jokin käsitys siitä, kuka minä olen. Hänellä voi olla odotuksia siitä, miten minä tulen asiaan suhtautumaan tai mitä hänen puheestaan tässä tilanteessa seuraa. Arvioimme aina puheen sisällön suhdetta puheen vastaanottajaan, jonka vastausta ennakoidaan. Tämä tekee ilmaisusta ja sen ymmärtämisestä mutkikasta. Perusrakenne on: jostakin jollekin. Puheen kohteena oleva joku, jolle puhe osoitetaan, säätelee sitä mistä voi puhua. Asiakkaan puheessa olevat viittauskohdeet, kertomuksen sisältö, ilmaisevat sitä miten hän niihin suhtautuu. Erityisesti hänen äänenkäyttönsä, intonaationsa ja sanavalintansa kuvaavat sitä. Samanaikaisesti ne ennakoivat suhdettamme ilmaisun sisältöön.

Ohjaajan kuunnellessa ohjattavaa huomio täytyy kiinnittää neljään kohteeseen. Ensimmäinen on hänen ilmaisunsa viittauskohde, eli on kiinnitettävä huomiota ohjattavan puheen sisältöön. Toiseksi on kiinnitettävä huomiota ohjattavan asennoitumiseen kohteeseen. Miten sisällön ja asennoitumisen suhde näkyy ilmaisussa? Kolmanneksi on muistettava, että ohjattava puhuu ohjaajalle, mikä kertoo myös ohjattavan suhtautumisesta. Neljänneksi on kiinnitettävä huomiota siihen, mitä itsessä viriää. Mitä ajatuksia, tunteita, mielikuvia ja kehovasteita ohjaaja itsestään löytää? Seuraavassa esimerkki asennoitumisesta kohteeseen:

*Mick:* ”Sanot, että **inhoat** tuota **väsyneisyyden tunnetta**. Kerro vähän enemmän siitä, **mitä sinussa** tapahtuu, kun tunnistat **väsymyksen**.”

*Sol:* ”Minusta vaan **tuntuu**, että **kaikki** on **täysin turhaa**. Niin kuin, miksi **vaivautuisin nousemaan sängystä**, miksi minun **pitäisi lähteä töihin**. Mitä järkeä siinä on? Ihan sa-

manlainen **mielelön työpäivä: korjailla printtereitä, patsata näyttöjä, lukea nettiuutisia...Kaikki** tuntuu **täydellisen yhdentekevältä**. Minä voin **yhä hyvin maata sängyssä**. Ja tuo **väsyyksen tunteminen inhottaa** sillä *se* on niin **helvetin typerää** ja on **helvetin yllestä voida sanoa niin**... entä kaikki ihmiset, joilta puuttuu jalka tai jotka saavat aidsin Afrikassa. **Heillä on paljon pahempaa. Se on itsekästä.**” (Cooper, 2004, 70).

Cooperin Couselling -kirjassa esiintyvät *Mick* (ohjaaja) ja *Sol* (asiakas). Mick sanoo, että Sol inhoaa väsymyksen tunnetta ja pyytää kertomaan, mitä Solissa tapahtuu, kun tämä tunnistaa väsymyksen. Hän siis kokoaa yhteen jotain, mitä Sol on sanonut aikaisemmin ja kuvaa nyt Solin asennoitumista väsymyksen tunteeseen. Puheen viittauskohde on siis väsymys. Hän orientoi Solia tämän omaan mieleen: mitä Solin mielessä tapahtuu, kun hän tunnistaa väsymyksen? Sen jälkeen Sol alkaa tuottaa omaa ilmaisua. Hänestä tuntuu, että kaikki on täysin turhaa ja niin edelleen. Hänen puheessaan on kaksi ääntä. Ensimmäiseen Sol samaistuu: kaikki tuntuu yhdentekevältä. Viittauskohteena on siis kaikki. Puheeseen tulee myös toinen ääni: väsymyksen tunne inhottaa, sillä on yllestä voida sanoa niin. Moittiva toinen, sisäinen toinen tulee paikalle ja kommentoi ensimmäistä ääntä. Solista tulee näkyviin moraalinen, arvioiva puoli. Freudin klasinen yliminä asettuu puhumaan ja on todella vihainen (*”on helvetin typerää”*). Hän kantaa asioiden moraalista arviota mukana puheessaan, vertaa omaa tilannettaan afrikkalaisiin ja tuomitsee itsensä itsekkäänä.

Kun kuuntelemme asiakasta, on aina hyvä kuunnella, kuka asiakkaassa on äänessä. Se vaihtelee: ei ole vain yhtä ääntä. Useimmiten sisäinen toinen on enemmän tai vähemmän mukana. Asiakkaat tulevat aina sisäisen toisensa kanssa meidän ohjaajien luokse. Vaikka sisäinen toinen ei sanoisi mitään, se on silti vahtimassa tätä minua, joka puhuu. Tämä on esiintymisjännityksen yksinkertaisin selitys. Silloin kun ihminen jännittää omaa esiintymistään, hän on koko ajan suhteessa kahteen asiaan. Mukana on se, mitä hän on tekemässä ja samalla hänellä on joku vahtimassa, ettei hän vain tee virhettä. Ei kai ääneni tai käteni vain ala väristä tai en kai punastu? Vieressä oleva vahti koko ajan oireitamme. Vahti on se, joka järkyttyy. Palvelemme yliminäämme monella tavalla, ja se on usein varsinainen ongelman ydin. Asiakas (Sol) voi olla yksin vastakkain vaativan hahmon kanssa, joka pakottaa hänet hänen lahjojensa kannalta toisarvoiseen työhön. Asiakas (Sol) voi tunnistaa koko työnsä yhdentekevyyden. Tällöin ohjaajan pitää auttaa ohjattavaa muuttamaan dialogin voimasuhteet. Mikä pakottaa ohjattavan johonkin, mikä herättää kapinallisuuden? Kun sisäinen dialogi tunnistetaan, saatetaan löytää itselle vaihtoehtoja.

On kuitenkin vältettävä ennenaikaisia tulkintoja. Kun olemme sisäisesti jakautuneita, myös sisäinen toinen on kuuntelemassa. Jos sisäisen toisen paljastaa ennenaikaisesti, se onkin tämä

toinen, joka reagoi. Dramaattisessa esimerkissä 1990-luvulta vaikeista jännitysoireista kärsivä asiakas meni psykiatrilille, joka oli opiskellut NLP-tekniikoita (neurolingvistinen ohjelmointi). Psykiatri tunnisti, että asiakkaalla oli hirvittävän tiukka sisäinen kontrolli ja kontrolloija, joka pitää häntä otteessaan. Psykiatri käytti NLP:n editointitekniikkaa, jossa tunnin kuluessa paha omatunto laitetaan olkapäälle, kuunnellaan mitä se sanoo ja lopuksi se heitetään roskikseen. Havainto oli sinänsä oikea, mutta enneaikainen. Sisäinen toinen kuuli ohjeen, jolloin asiakas hurjistui, lähti paikalta eikä enää palannut. Yliminäproblematiikan kanssa tarvitaan kärsivällisyyttä. Se on tavallista monissa toimijuuden esteissä: este on sisäinen, sisäinen toinen estää. On muistettava, että sisäinen toinen saattaa olla hyvin hauras. Se kestää vähän ja menettää malttinsa helposti. Se laittaa ihmisen tarvittaessa juoksemaan ulos ovesta. Sitä ei voi noin vain kyseenalaistaa, vaan tarvitaan työtä, jotta ihminen oppii tunnistamaan kaksiaänisyytensä.

Olemme mestareita kaksiaänisessä puheessa. Se saattaa kertoa, että puhumme kahdesta paikasta yhtä aikaa ja myös, että toinen ääni kuvaa suhdettamme asioihin. Puheella on aina viittaussisältö, se mistä ollaan kertomassa. Kaksiaänisyys tarkoittaa, että intonaatio, sanavalinnat ja puheen prosodiikka kuvaavat ihmisen asennoitumista kohteeseen. Ilmaisussa nämä kaksi komponenttia ovat aina mukana, ja niitä kannattaa kuunnella. Kuuntelemalla ihmistä saamme samanaikaisesti selville mistä hän on puhumassa ja miten hän asennoituu puheensa kohteeseen. Tämä ilmenee paitsi intonaatiossa, myös sanavalinnoissa. Kuuntelemalla keskusteluita julkisissa liikennevälineissä saa paljon materiaalia ihmisten asennoitumisesta, usein poissaolevaan ihmiseen tai tapahtumaan. Viime vuosina keskusteluanalyysissa on tutkittu niin sanottuja välittelukertomuksia, joissa kaksi ihmistä valittaa jostain. Kirjassa *Emotion in Interaction* on tutkittu tunteiden välittymistä puheessa. Valitettaessa esimerkiksi palvelun laadusta suhde kohteeseen näyttäytyy hyvin. Keskusteluanalyysi on yksi tieteellisistä menetelmistä, joilla tätä voidaan tutkia tarkemmin.

Viittaussuhteiden verkostomme ovat vain viittaussuhteiden verkostoja, ja ne on helppo sijoittaa muualle. Me kaikki teemme sitä koko ajan: käsittelemme omia sisäisiä asioitamme ulkoistamalla ne. Puhutaan projektiolmiöstä. Kaikki kohteet ovat olemassa vain viittaussuhdeverkostoina, jolloin viittaussuhde voidaan sijoittaa ulos itsestä. Suomi24-sivusto on ”projektioiden kukkanen”, mutta raskas lukea ja seurata. Millä tavalla ihmiset tulkitsevat toisen ihmisen sanoja? Kuinka oma suhde projisoituu toisen ihmisen sanoihin niin, ettei alkuperäinen idea näy enää ollenkaan? Mitä tahansa voi tulla vastaan. Useimmiten kun ihminen kiihtyy tai menee pois toltaan, sisäinen maailma sijoittuu ulos. Se on yritys myös rauhoittua. Projektiio on ihmisen varmimpia tapoja yrittää suojautua joltakin, mikä on sisällä. Ulkoista muotoa on paljon helpompi hallita.



Pakkoneuroosit ovat hyvä esimerkki ongelmista, joissa ihminen on koko ajan sisäisesti vastakkain jonkin vaaran kanssa. Vaara ei artikuloidu hänelle itselleen tietoisesti. Se aktivoituu ja tulee lähelle tietyissä tilanteissa. Pakko-oireiselle ihmiselle vaara liittyy usein separaatioon eli eroamiseen, yksin jäämiseen, yhteyden katkeamiseen. Järkevä hypoteesi olisi, että yksin jäämisen vaarat ovat niin isoja, että asialle täytyy tehdä jotain. Vaara sijoittuu helposti ulos. Kotoa lähtiessä on tarkistettava, ovatko levyt pois päältä ja lamput sammutettu. Kaikilla meillä on lähtörituaaleja. Siirtyessämme paikasta toiseen teemme yleensä tietyt asiat. Kesämökiltä lähtiessä on järkeväkin tarkistaa, että asiat ovat kunnossa. Pakko-oireesta kärsivällä ihmisellä tapahtuu jatkuva havaintojen tuhoutuminen: hän ei saa enää kosketusta havaintoonsa. Kauhufantasia tulee, kun ovi on suljettu. Asia pitää ehkä tarkistaa kymmenen kertaa, tai kehitetään jokin monimutkainen rituaali, jonka avulla turvallisuus voidaan varmistaa. Projektio toimii siis yhden ihmisen mielessä säätelyvälineenä.

Yksi psykoterapian varhaisimpia havaintoja 1800-luvun lopulla ja 1900-luvun alussa oli se, että potilas sijoittaa terapeuttiin sellaisia ominaisuuksia ja suhtautumistapoja, jotka ovat peräisin potilaan omasta maailmasta. Hän projisoi omaa kokemustaan terapeutin vuorovaikutukseen. Freud kutsui tätä transferenssiksi eli tunteensiirroksi. Kun ohjattava tulee ohjaukseen tai psykoterapiaan, hänellä on mielikuva ohjaajasta. Tämä mielikuva rakentuu aineksista, jotka hän on noutanut omasta historiastaan. Nykyisessä monitoimijaisessa palveluverkostossa, ihmisen tullessa lähetettynä, hän tuo usein mielikuvissaan mukanaan lähettäjän ja kokemuksensa lähettäjän kanssa. Tämä on tavallinen tilanne esimerkiksi työhallinnossa. Ihmisen lähettänyt sosiaalitoimisto kulkee mukana hyvässä ja pahassa. Ammatinvalintapsykologilla ihmisen lähettänyt työvoima-asiantuntijan hahmo on myös huoneessa paikalla. Ihmisen tullessa paikalle läsnä on aika monta ihmistä: ei pelkkä ihminen ja hänen ylimitänsä, vaan myös kokemukset aikaisemmista vuorovaikutussuhteista, jotka sijoitetaan uuteen tilanteeseen. Jos emme suostu tähän monimutkaisuuteen emmekä siedä sitä kärsivällisesti, menetämme omat työvälineemme. Tämän mutkikkouden ymmärtäminen, jonka avulla myös ohjattava oppii vähitellen ymmärtämään omaa mutkikkouttaan, on ohjauksen keskeinen työväline. Muuta tietä ei ole.

Jos projektioilmiötä ei tunnista, voi olla raskasta nähdä asiakkaan kiihtyneen jostain, mitä hänelle on tapahtunut ja mikä ei ole ohjaajan vika. Vihaiset asiakkaat haukkuvat yleensä ensimmäisenä ohjaajan. Viha tulee kuitenkin jostain aivan muualta, vaikka kohdistuu tähän tilanteeseen. Tässä tarvitaan kehoastetta. Kun joku on vihainen ja syyttävä, se tuntuu yleensä vatsanalueella, navan alapuolella olevassa ”harassa”. Se on tietyllä tavalla konkreettinen isku pallean. Tässä voisi ajatella kamppailulajeja ja omaa painopistettään voimakentässä. Sisäisen tasapainon kannalta oma voimajärjestelmä on olennainen. Fyysisten kamppailulajien opeista on

hyötyä myös asiakastyössä esimerkiksi vihaisten asiakkaiden kanssa. Jos on sisäisesti kontaktissa omaan kehoonsa, se luo asiakastilanteeseen tilan, jossa asiakas pystyy liikkumaan vapaasti. Isku ei tule suoraan läpi. Vihaiset asiakkaat yleensä varovat olemasta tuhoisia; toki on poikkeuksia. Asiakkaan liikkumatila lisääntyy, jos hän voi luottaa ohjaajan tyyneyteen ja järkkyttömyyteen. Merkki-iskut eivät suista ohjaajaa tasapainosta. Peloton tyyneys on asiakastilanteessa tärkeää. Asiakkaan ilmaisun tuoma paine tulee tilaan toisella tavalla, kun oma kehollinen hahmo, kehon rajat ja sisäinen tunne tunnustetaan. Siitä on helpompi saada selvää ja asiakas kestää sen itsekkin paremmin. Asiakas muuttaa suhdettaan asioihin.

Amerikkalainen psykoanalytikko Thomas Ogden kiinnostui näistä ilmiöistä 1990-luvulla ja kuvasi muutamissa kirjoissaan tätä näkymätöntä vuorovaikutusta ja sen liittymistä terapeutin oman sisäisen maailman viesteihin. Tämä on ohjauksessa mukana, vaikka emme välttämättä tunnista sitä. On tärkeää huomata ja pitää mielessä, että asiakas herättää ruumiillisia vasteita. Se kertoo jotain asiakkaasta ja meistä. Olemme eri tavalla herkkiä erilaisten vuorovaikutusten ongelmille. Paljon menetyksiä kokeneilla asiakkailla saattaa olla huono kyky säädellä intimitteettiä. He tulevat liian lähelle liian nopeasti. Tämä on tavallista varsinkin lapsilla: deprivoituneet lapset hyökkäävät kontaktiin, minkä toinen kokee tunkeilevaksi. Tällainen kommunikaatiotapa tuntuu. Jos ei ole tietoinen siitä, että se herättää automaattisen torjuntavasteen, se alkaa vaikuttaa kommunikaatiossa. Jos epämieluisuuden sen sijaan tunnistaa, sitä voi käyttää ymmärtämisen välineenä.

Tässä tullaan ajoituksen kysymykseen: milloin tällaisista asioista voi puhua? Joskus ne jäävät salaisuusiksi. Asiakastilanteessa on salaisuuksia, joista ei pidä puhua mitään. Ne menevät pilalle, jos niistä puhutaan. Sanat tuhoavat salaisuuden, jonka varassa asiakas on edennyt. Primitiivinen traumapsykologia on epäilyttävää, siinä traumaista vapaudutaan käsittelemällä niitä. On olemassa niin traumaattisia kokemuksia, että ainoa käsittelytapa on yrittää unohtaa ne. Ne on pidettävä poissa, jotteivät ne häiritse elämistä. Ne täytyy koteloida omassa mielessään. On rakennettava suojamuureja, jotta niiden kanssa voi olla, koska ne ovat liian hirveitä. Merkit, joihin ne ovat ankkuroituneet, ovat niin kamalia, ettei niitä voi koskaan muuttaa. Silloin kannattaa hyväksyä, että näin on. Kaiken paljastaminen, ymmärtäminen ja tiedostaminen eivät ole ratkaisu ihmisen elämässä. Vaikka työntekijä näkee selvästi joitain asioita, kannattaa miettiä ottaako niitä puheeksi.

Joistain asioista täytyy puhua. Pääteet ovat usein sellainen alue ja viittauskohteiden piiri, vaikka asiakas ei usein halua puhua niistä. Hän haluaa suojautua, mutta puhuminen on välttämätöntä. Silloin ollaan puheeksi ottamisen ongelmassa, jossa työntekijä päättää etsiä sellaisen viittaussuhteiden äärelle, jonne asiakas ei halua mennä. Tämä on ajoituskysymys: sitä ei voi

tehdä, jos yhteistyösuhde ei ole vielä kehittynyt riittävän hyvin. Monien asioiden täytyy antaa odottaa ensimmäisen tapaamisen aikana. Joskus päihdekysymykset saattavat olla sellaisia. Työntekijälle voi tulla ilmeinen tunne siitä, että ilmiongelman yksi ylläpitävä ja provosoiva puoli on päihdekäyttö. Voi kuitenkin olla, että ensimmäisessä tapaamisessa yhteistoiminnan kontakti ei ole vielä niin lujittunut, että tätä sisältöä voitaisiin käsitellä. Kysymykset *mistä* ja *kenelle* ovat yhteydessä toisiinsa siten, ettei asiakas voi vielä lähestyä itselleen hävettävää asiaa tuntemattoman ihmisen kanssa. Ensin täytyy saada kokemus, että tämä ihminen suhtautuu neutraalisti eikä ala moralisoida. Vasta sitten itselle hävettävän ja hankalan asian voi ilmaista.

Päihdeongelmat ovat olennaisia toimijuuden esteitä, koska ne ovat vahvoja suojaavia toimintatapoja. Jos niistä ei päästä ollenkaan puhumaan, se vinouttaa koko ohjausprosessia. Asioihin on siis mentävä. Varovaisuutta puoltaa se, että uuden ihmisen tavatessamme emme voi tietää mitä asiat merkitsevät hänelle. Meidän täytyy odottaa, että saamme viitteitä asiasta. Ihmisen suhde asiaan säätelee, voiko asiasta puhua. Ohjaajalla saattaa olla tunne ja käsitys asioista, ja se voi tuntua omissa kehovasteissa. Tulee kuitenkin muistaa, että se on vain ohjaajan käsitys asiasta. Pitää miettiä, milloin asiasta voi puhua vai voiko ollenkaan ja mikä täytyy pitää erillään. Ohjaajan työn ja yhteistoiminnan pääkohde on ohjattavan käsitys omasta elämästään, itsestään, mahdollisuuksistaan ja rajoituksistaan. Ohjauksessa ohjattavaa autetaan tulemaan tietoiseksi omista käsityksistään. Se on meidän yhteistoimintamme pääaluetta.

## **Kohteiden verkosto**

Ihmisen mielessä kaikki kohteet ovat olemassa viittaussuhteiden verkostona ja ne avautuvat hänelle eri tavoin. Yksinkertainen asia voi viitata ihmisen mielessä eri asioihin: *kivi* voi merkitä sisäisessä maailmassa lapsuuden siirtolohkareta tai äidin hautakiveä. Emme voi alussa tietää, millaisen verkoston osana puhumamme kohde on. Oppimisvaikeudet ovat tyypillinen esimerkki tästä. Joku voi sanoa, ettei pidä matematiikasta. Mutta mikä tekee siitä vastenmielistä? Tämä on mutkikas seikka: mukaan tulevat kokemukset luokasta, opettamisesta ja omasta ymmärtämisestä, suhtautuminen siihen ettei ymmärrä ja vaikka mitä. Matematiikan kirjan katsominen tai muu yksinkertainen asia voi tuoda ohjattavalle monta eri suuntaa.

Hallinnossa on se ongelma, että keskushallinto antaa määräyksiä siitä mitä pitää tehdä. Työhallinto esimerkiksi on täynnä erilaisia proseduureja, joita asiakkaiden täytyy tehdä, jotta etuudet eivät mene. Tietyn aikaa työttömänä olleen on pakko tehdä aktivointisuunnitelma. Suunnitelman nimi on aktivointisuunnitelma, mutta se on pakko täyttää, tehdä ja allekirjoittaa. Yh-

dessä asiassa yhdistyvät kaikki paradoksit. Aktivointisuunnitelmassa pitäisi olla kyse toimijuiden edellytysten rakentamisesta, mutta siitä onkin tullut pakottamisen väline ja etuus menetetään, jos sitä ei tee. On muistettava, että toimenpide voi alkaa toimia itseään vastaan, jos sitä ei ole tarkoin mietitty eikä se lähde asiakkaan tarpeista.

Toimijaverkon kanssa voi ilmetä vaikeita yhteistyöongelmia. Esimerkiksi jos päihdetyöntekijä ei usko asiakkaaseen, eikä asiakas halua käydä hänen luonaan, koko prosessi menee todennäköisesti hukkaan. Asiakkaan suhde päihdetyöntekijään on palanut jotenkin loppuun, jolloin pitäisi miettiä muita vaihtoehtoja. Päihdetyöntekijän kannalta tuntuu vaikealta, että hän joutuu ottamaan asiakkaan, johon hän ei usko ollenkaan. Yksi osa ohjaajan työtä on se, että hänen on nähtävä asiakkaan resurssit, joita asiakas ei itse vielä näe. Ohjaaja joutuu kannattelemaan niitä omassa mielessään, vaikka ei voikaan vielä jakaa niitä asiakkaan kanssa.

Jos työntekijällä ei ole uskoa asiakkaan resursseihin, miten päihdehuolto voisi onnistua? On melko todennäköistä, että se epäonnistuu. Kannattaako sitä tehdä ollenkaan? Voisiko asiakkaalle löytyä toinen ohjaaja, joka ottaisi päihdekysymyksen esille: mikä asiakkaan pakottaa juomaan? Yleensä juominen on joltakin suojaava toimintatapa. Ihmiset usein tietävät, miksi he juovat tai käyttävät huumeita. Päihteiden käyttö on tietoinen tapa suojautua, eli se muuttaa omaa tilaa. Ihmisellä on usein tieto siitä, mihin hän haluaa tilaansa muuttaa. Onko kyseessä tyhjyyden kokemus, merkityksettömyyden kokemus, ahdistus, masentuneisuuden kokemus? Tilanne muuttuu miellyttäväksi, kun päihdettä otetaan. Päihdeongelmat ovat usein lähellä ihmisen tietoisuutta. Kysymykseksi nousee, haluaako ihminen tehdä asialle mitään. Voi joutua tekemään valinnan, että elämä muuttuu ikäväksi ja ahdistavaksi. Siihen voi tarvita tukea.

Ihminen voi katkaista suhteitaan päästäkseen hankaluudesta, joka on edessä. Yksi tapa kiertää verkostoa on ylläpitää omaa toimintaansa menemällä aina uudelle työntekijälle. Asiakas voi vähän aikaa ylläpitää toivoa, että ihme tapahtuisi. Monia palveluita käyttävät asiakkaat saattavat epäonnistua kaikkien kanssa. Missä vaiheessa täytyisi pitää verkostokeskustelu, jossa toimintatapa tunnistetaan? Palveluiden käytöstä muodostuu suojaava toimintatapa. Ratkaisu ei ole palveluiden käytön estäminen. Miten asiakas saataisiin järjestäytyneesti työn alle niin että hän olisi jossain, eikä ampaisisi seuraavaan kohtaan heti hankaluuksia kohdatessaan? Asiakasta tulisi auttaa pysymään nykyisessä palvelussa. Myös työntekijä tarvitsee tukea verkostolta, jonka pitäisi olla perillä tapahtuneesta. Tällä hetkellä ohjauksen kenttä joutuu työskentelemään ohjattavien kanssa, joihin terveydenhuolto ei pysty. Nämä asiakkaat eivät saa ongelmaansa sellaista vastausta, jonka pitäisi tulla terveydenhuollon piiristä, mutta ei tule. He hakeutuvat pitkälti muihin palveluihin.

Se miten pitkälle palvelun tehtävät määrittelevät ohjaajan roolia, riippuu palvelusta ja toimipaikasta. Ohjaus ei oikeastaan koskaan voi olla ohjausta, jos se lähtee ohjaajan tarpeista käsin. Usein tilanne opinto-ohjaukseen tai työvoimaohjaukseen tultaessa on sellainen, että tiettyjä asioita täytyisi saada aikaiseksi. Emme kuitenkaan voi olla toimijoita toisen ihmisen puolesta. Meillä ei ole välineitä saada ihmistä toimimaan, valtamme on rajoitettua. Jos ihminen ei suostu tekemään mitä on käsketty, pakkovaltaa voi käyttää, ja voidaan uhata taloudellisten etujen poistamisella. Ihminen voidaan pakottaa toimimaan systeemien ehdoilla niin, että häneltä viedään jotain pois. Se ei kuitenkaan tuota yleensä kovin hyvää ohjaustulosta. Kuten tiedämme, ulkopuolinen pakotus paradoksaalisesti poistaa ihmisen oman toimijuuden. Hän voi pakon edessä suostua, mutta välittömästi pakon loppuessa myös suostuminen loppuu. Pakko on siis huono keino ihmisen toimijuuden tukemisessa.

Ohjaus on aina toimijuuden tukemista ja sen edellytysten rakentamista yhdessä ohjattavan kanssa. Tehtävissä on vähän, jos yhteistyösuhteeseen ei päästä. Ohjaus tulisi erottaa hallinnollisesta toimenpiteestä. Esimerkiksi kurinpidollisia toimenpiteitä voi joutua tekemään työn puolesta. Se ei kuitenkaan ole ohjausta. Ohjaus ei voi olla muuta kuin yhteistoimintasuhde. Emme voi muuta kuin pyrkiä omalta osaltamme yhteistyösuhteeseen asiakkaan kanssa. Yhteistoiminta lähtee etenemään sikäli, kun asiakas suostuu ja asettuu siihen. Ohjauksessa ei voi käyttää valtaa.

Ihminen tulee ohjauspalveluun enemmän tai vähemmän vapaaehtoisesti, mutta paljon ei tapahdu ilman yhteistyösuhteen kehittymistä. Ohjaussuhde on ehdottomasti asymmetrinen. Ohjaajan mielessä on paljon sellaisia asioita, joita hän ei jaa ohjattavan kanssa. Tärkeä ohjaajan lähtökohta on ajoitus: milloin jonkun teeman voi järkevästi ottaa puheeksi, milloin se alkaa toimia ohjattavan toimijuuden tukena ja välineenä. Ennenaikainen asioiden esille ottaminen ei johda mihinkään. Ohjattavalta ei voi edellyttää ajoituksen arviointia. Ohjaajan puolestaan täytyy tehdä sitä koko ajan. Suhteen alussa se tarkoittaa sen punnitsemista, mistä voi puhua. Mitä ohjauspöydälle voi tuoda ensiksi? Minkä asian suhteen pitää odottaa? Perussääntö on, että ohjattava määrittelee mitä siihen tuodaan alussa. Jos tuominen on hyvin ohjaajakeskeistä, se tuhoaa yhteistyösuhdetta.

Julkisissa palveluissa ja terveydenhuollossa on se ongelma, että tapaamisten ja käyntien sisältö on etukäteen määritelty. Työntekijöillä on hirvittävä määrä normeja päässä siitä, mitä tapaamisessa pitäisi ehtiä tapahtua. Anarkistinen neuvo tilanteeseen, jossa ohjaajalla on mahdollisuus tavata ohjattavaa puolesta tunnista yöspäin, on se, että puoli tuntia voi kuunnella vapaasti. Sen jälkeen voi täyttää lomakkeita ohjattavan kanssa tai tehdä jotain muuta, mikä kuuluu asiaan. Jos on aikaa, mikään ei estä aloittamasta siitä, mistä ohjattava haluaa aloittaa. Se olisi

aina järkevää. Mikä on ohjattavan lähtökohta? Jotkut haluavat täyttää lomakkeet ensin, ja sitäkin voi käyttää hyödyksi. Tässä lomakkeet toimivat jonkin asian välineenä. Olisi mielenkiintoista seurata ohjattavan käsitystä, kun lomakkeet on täytetty. Mitä hän ajattelee, että siitä seuraa hänelle? Jos kysymyksessä on etuus, seuraus on todennäköisesti etuus. Kaikkea ohjaustilanteessa tapahtuvaa voi käyttää ohjattavan näkökulman tutkimiseen. Tämä on lähtökohtamme.

Dialogiselle ohjaukselle on tunnusomaista, että se lähtee asiakkaan näkökulmasta. Se on siis tarvelähtöistä. Ohjattava itse määrittelee sen, mistä hän haluaa lähteä ja minkä hän asettaa tavoitteeksi. Ohjaajan tehtävä on katsoa, onko se mahdollista näissä työskentelypuitteissa ja toteuttavissa tässä palvelussa. Onko kyseessä täysin tekninen asia, joka voidaan tehdä jne.? Ohjaaja tekee tämän arvion, mutta lähtökohta on aina ihmisen oma kysymys, ei meidän kysymyksemme. Terveystieteiden alalla on valtava paine toimia perustietolomakkeiden ja muiden struktuurien pohjalta. Usein ensimmäinen tapaaminen potilaan ja sairaanhoitajan kanssa menee tietoja täyttäessä tietokonenäytön ääressä. Potilaan tehtävä on toimia informanttina. Tämä on tiettyllä tavalla potilaan kannalta järjetöntä: hän on tullut saamaan apua johonkin terveysongelmaan. Ensin olisi järkevää keskustella, mikä on potilaan käsitys asiasta ja omasta avuntarpeesta massiivisen tiedon keruun ja antamisen sijaan. Potilas ei saa tästä itselleen paljoakaan. Jopa toimenpidekeskeisessä palvelussa voimme miettiä, miten suhtautua valtakysymykseen, ja pohdita kuinka paljon annamme tilaa asiakkaan lähtökohdalle.

Tavallinen tilanne työvoimapaalvelun yhteistyösuhteessa tai muualla on se, että asiakas tulee lähetettynä. Kun asiakkaan taustaa ja tulosityyttä kysytään, vastauksena on lähettäminen jostain. Usein myös opinto-ohjauksessa ja oppilashuollossa on sama tilanne – opettaja lähetti oppilaan tai opiskelijan. Ihmisellä ei ole lähettämiseen omaa suhdetta. Tässä tapauksessa ensimmäiseksi tulisi yrittää selvittää ihmisen oma suhde lähetykseen. Joku on tunnistanut jonkin ongelman, mutta onko se ihmisen itsensä ongelma? Ongelma on ikään kuin diagnosoitu etukäteen.

Ohjattavalla on myös oma ennakkokäsityksensä esimerkiksi terveydenhoitajasta. Ohjattavat eivät ole mitään paketteja, vaan asioita miettiviä ihmisiä. He tekevät päätelmiä sen mukaisesti, mitä heille tapahtuu. Jos emme ohjaajina yritä ymmärtää ihmisen lähtökohtaa, miten voimme auttaa häntä? Esimerkkinä on ihminen, jolla on selvästi syömishäiriö, eli syömiseen liittyy hankalampiakin asioita kuin vaikeus syödä koulun ruokaa. Opettaja tai opinto-ohjaaja voi tulla tietoiseksi asiasta, mutta kyseessä voi olla niin intiimi asia, ettei nuori halua puhua siitä uudelle ihmiselle. Tarkat roolirajat voi unohtaa. Miksei tuttu opettaja voisi puhua asiasta nuoren kanssa, jos tämä ei halua puhua siitä terveydenhoitajalle? On toki punnittava, mihin oma työ antaa myöten. Kenttä on kuitenkin avoinna sille, johon nuori luottaa ja jonka luokse hän hakeutuu.

Rajaamalla tilanteen pois omalta alueeltamme määrittelemme sen heti omasta lähtökohdastamme. Jos annamme tematiikan laajentua, voimme myöhemmin pohtia, mitä ongelmalle kannattaisi tehdä. Voi sanoa, että ongelma kuulostaa siltä, ettei se ratkea tässä tilanteessa minun kanssani. Ohjaukset lähtevät usein mekaanisesti liikkeelle diagnoosin ja päätelmän kautta. Ihminen vain ohjataan eteenpäin, eikä varmistuta hänen käsityksestään omasta tilanteestaan. Onko hän edes valmis lähtemään minnekään? Ihminen voi jäädä järjestelmään pyörimään, jos yhteistyösuhteiden rakentamisessa on jokin ongelma. Kukaan ei puhu siitä, kaikki vain ohjaavat häntä edelleen. Ihminen jää rullaamaan samaan kehään koko ajan.

### **Monia vastaanottajia**

Sisäinen toinen on aina yksi mukanaolevista vastaanottajista, kun olemme tekemisessä toisten kanssa. Kaikki itsearviointi ja itsehavainnointi edellyttää mahdollisuutta jakautua kahdeksi: on samalla sekä kokija että havainnoija. Ohjauksessa keskeistä on auttaa ohjattavaa havainnoivaan suhteeseen omaan ongelmaansa. Yliminä perustuu oikeastaan kykyymme käyttää kieltä. Sen avulla voimme asettaa itsemme kohteeksi. Eläimet eivät pysty itsereflektioon, se on ominaista vain ihmisille. Eläimiltä puuttuu semioottinen kalusto eli merkkivälineet. Ihmisillä puolestaan on kyky käyttää kieltä. Sana minä tarkoittaa, että minä voin puhua itsestäni. ”Minä voin puhua itsestäni” tarkoittaa, että joku toinen sanoo sen. Kun ihminen kertoo asiaa, hän kuulee väistämättä kertomuksensa. Tähän perustuu kaikki asiakas- ja auttamistyö. Kun ihminen kertoo jotain itsestään, hän väistämättä havainnoi omaa kertomistaan ja asettuu havainnoivaan positioon.

Yliminä kuvaa sitä, että meillä on mahdollisuus jakautua sisäisesti kahtia. Meissä on toimija ja toimintaa reflektoiva puoli, eli sisäinen toinen, joka on aina läsnä. Eri suuntauksissa sille on hieman erilaisia termejä. Kognitiivisessa terapiassa puhutaan itsemonitoroinnista, joka sisältää teknisen ajatuksen itsensä monitoroinnista, aivan kuin ihminen katselisi itseään näytöltä. Voidaan käyttää tavallista suomalaista *havainnointi*-sanaa; ihminen havainnoi omaa itseään ja toimintaansa. Ihminen voi havainnoida myös oman mielensä sisältöjä, sitä mitä tapahtuu itsessä. Ihmisen havainnointikyky ei periaatteessa tunne rajoja. Kaikki siedettävissä oleva on havainnoitavissa. Jos asia on ihmiselle niin hankala, ettei sitä voi havaita, muodostuu havainnoinnin este. Asiaa ei voi lähestyä eikä asettua yhteyteen sen kanssa. Silloin täytyy tehdä jotain muuta. Yksi toimijuuden esteistä on se, kun ihminen joutuu tekemisiin sellaisten riskien kanssa, joita hän ei pysty ratkaisemaan.

Yliminä on siitä hankala sana, että siinä on kyse yleisemmästä ilmiöstä. Kun lapsi kehittyy ja hänen sanastoonsa tulee sana *minä*, tulee mahdollisuus asettaa itsensä havainnoinnin kohteeksi. Nykyajan lapset, joiden vanhemmat ovat riittävän sensitiivisiä lapsensa tarpeille, ovat osoittaneet hämmästyttävää itsereflektiokykyä jo 3–4-vuotiaina. Aikaisemmin ei ollut kovin tavallista, että lapset pohtivat tunteitaan 2–3-vuotiaina, he vain tekivät ja touhusivat. Nykyään on ihmeellistä kuunnella 3-vuotiaita, jotka kertovat että heille tulee paha mieli tai heitä pelottaa. He voivat siis sanoa jotain, mikä liittyy heidän sisäiseen kokemukseensa ja tunteeseensa. Heillä on nimiä näille tunteille, ja he voivat asettaa sanojen avulla viittauskohteeksi asioita omassa itsessään. 30–40 vuotta sitten ihmiset eivät tehneet tätä. Sodanjälkeisen sukupolven kasvatit kuuluvat ensimmäiseen sukupolveen, joka ylipäättään alkoi tietoisesti reflektoida itseään ja omaa elämäänsä. Tämä oli sodanjälkeinen ilmiö. Reflektiivinen suhde maailmaan ei ollut mitenkään tavallinen ennen sotaa syntyneillä sukupolvilla. asiat olivat niin kuin olivat, eikä sitä ollut syytä pohtia.

Jossain vaiheessa syntyi terapiasukupolvi, jota käytettiin myös haukkumasanana. Se oli vain ”mössöä”, joka pohti itseään ja omaa elämistään. Tämä kuvaa sitä, ettei tiettyssä vaiheessa ollut kulttuurisesti mahdollisuutta itsereflektioon, se ei kuulunut kulttuuriin. Kyse on uudesta kulttuuri-ilmiöstä. On kiinnostavaa huomata sen kehittyneen niin pitkälle, että pienet lapset pystyvät siihen. Ihmisen kyky havainnoida itseään ei ole geneettistä, vaan kyse on kulttuurisesta välineistöstä. Se edellyttää kulttuurilta melko pitkää rauhanomaisen, hyvän kehityksen kautta. Jos olot ovat kovat, ei pystytä refleктоimaan ja miettimään, on vain pysyttävä hengissä. Yliminä on osittain kulttuurisidonnainen asia, se ei ole olemassa samankaltaisena kaikkialla. Se perustuu siihen, että kun ihminen käyttää toista merkkijärjestelmää, hän voi sen avulla asettaa itsensä havainnoinnin kohteeksi. Tämän avulla myös ohjaustyö etenee.

Ongelmien ilmenemismuodot kyllä muuttuvat. Sodan vaikutuksella sodan kokeneeseen sukupolven ja traumatisoitumisen asteella on ollut Suomessa valtavat seuraukset meihin kaikkiin. Vaikutus tuntuu pitkälti yli sukupolvien. On jopa myyttisesti ajateltu, miten sodan kokeneet miehet hoitivat 1950-luvulla traumansa viinalla. Traumaattisista kokemuksista ei puhuttu, mikä ei välttämättä olisi auttanutkaan. Kukaan ei vain ymmärtänyt miehiä, jotka pahoinpitelivät perheitään, ryypäsivät illat ja riehuivat öisin painajaisissaan. Kukaan ei ymmärtänyt kuinka vakavasti vaurioituneita he olivat. Häiriöitä on siis aina ollut. Kulttuuri vaikuttaa siihen, milloin ne saavat tietoisemman muodon ja ihmiset alkavat hakea apua. Tästä kertoo se, miten paljon psykoterapian tarve ja käyttöhalukkuus ovat lisääntyneet. Ihmiset ovat tietoisempia siitä, että tapa asettua pohtimaan omaa elämäänsä on merkityksellistä ja voi auttaa. Terapiasukupolven käsitykseen sisältyy kaksimielinen sävy: joillakin on varaa pohtia omaa napaansa kolme vuotta



jollain sohvalla vieläpä KELA:n kustannuksella. Suomalaisessa kulttuurissa on edelleen ajatus sisusta ja härän ottamisesta sarvista: kyllä se siitä. Asia ei vain valitettavasti mene niin, joskus ihan oikeasti tarvitaan apua. Auttajan rooli on ohjaajan perustehtävä. On oltava produktiivisesti avuksi ihmisille, joilla on sellaisia hankaluuksia, joista he eivät yksin selviä. Ei voi sanoa kuten entinen opettaja: ”Kyllä minä opetin, mutta ne eivät oppineet.”

Klassisen psykoanalyysin yliminä-kirjallisuuden ensimmäinen muotoilu oli Freudin kirjoituksessa *Murhe ja melankolia ja muita kirjoituksia*, jossa hän pohtii depression psykologista rakentumista. Freudia on kuitenkin hankala lukea, koska hän kirjoitti aikana, jona näitä ilmiöitä varten ei ollut sanastoa. Hän joutui itse rakentamaan kieltä, jolla hän kuvasi ilmiötä. Hän etsi sanastoa samalla kun kirjoitti. Kirjoituksessaan hän puhui kriittisestä instanssista, joka arvioi koko ajan omaan toimintaa. Depressiossa kriittisen instanssin kriittisyys on sitä luokkaa, että ihminen tulee toimintakyvyttömäksi. Suhde itseen tulee vihaiseksi ja vihamieliseksi. Nykyään sanoja depressio ja masennus käytetään kaiken mahdollisen pahan olon kuvaamiseen. Freudin antama alkuperäinen merkitys, erittäin vihamielinen suhde itseen, on kadonnut.

Yliminä on poissaolevan toisen korvike meissä; pidämme aina jotakuta kädestä. Toisella ikävuodella ensimmäinen, jota alamme pitää kädestä, on juuri alkeellinen yliminä, kun äiti ja isä ovat reaalisesti poissa. Jossakin vaiheessa meidän täytyy selvitä vähän aikaa yksin, ja silloin pidämme jotakuta kädestä. Emme voi luopua yliminästä, se on meillä kaikilla. Yliminä on usein liian ankara. Freudin alkuperäinen näkemys depressiosta on yksi esimerkki niin vihamielisestä yliminästä, että ihminen voi suuren itsevihän vallassa lopulta tappaa itsensä. Sellainen itsetuhoisuus ja itsemurha on hyvin erilainen kuin paniikkipohjaisessa itsemurhassa, jossa esimerkiksi päihtyneessä tilassa oleva ihminen joutuu hetkellisen epätoivon valtaan ja ottaa yliannostuksen. Se on erilaista kuin depression, itsevihän, tuottama itsetuhoisuus. Teot ovat hyvin erilaisia riippuen siitä, millaisten verkostojen sisällä ne tapahtuvat. Äkillinen paniikkipohjainen tapa on hyvin eri lähtökohta kuin todella vakaasti suunniteltu vihamielinen teko itseä kohtaan. Usein niitä ei pysty estämään millään hoitojärjestelmällä.

Asiakastyössä hyvin yleinen ongelma on ihmisten tavattoman tiukka itsekontrolli tai yliminä, joka on yleensä hyvin vaativa: mikään ei kelpaa, mikään ei riitä, mikään ei ole tarpeeksi hyvää. Ainoa tapa suojautua sen kritiikiltä on unohtaa se. Teemme tätä paljon, käännämme yliminän katkaisijasta pois vähäksi aikaa. Opiskelijoiden viivyttely on erinomainen esimerkki tästä. Kun potee tenttikauhua ja tuntee opiskelun raskaaksi, unohtuukin äkkiä tekemään kaikkea muuta: katselemaan elokuvia, olemaan netissä... Meillä on kyky sammuttaa tämä hankala, itsekriittinen ja vaativa puoli. Yleensä se kyllä ilmestyy takaisin kahta vihaisempana tai ahdistuneempana. Monet opintovaikeudet liittyvät sammuttamisreaktioon: asia on niin hankala, että

sen pistää pois. Viivytellään, kunnes ollaan katastrofin partaalla. Sitten täytyy perua tentti, tai sinne ei voi mennä, koska häpeä on niin hirvittävän suuri. Ihminen on jälkikäteen hurjien itesyytösten vallassa pitkän aikaa, ja nekin täytyy unohtaa. Unohtamisstrategia on yleisimpiä tapoja suojautua sisäiseltä toiselta silloin, kun se on liian kriittinen. Ihmiset heittävätkin sen tilapäisesti menemään. Ongelma on siinä, ettei se lähde.

Kirjassaan *Games People Play* 1960-luvulta Eric Berne jakoi ihmisen kolmeen kategoriaan: sisäinen aikuinen, sisäinen vanhempi ja sisäinen lapsi. Sisäinen aikuinen pystyy toimimaan adaptiivisesti maailmassa. Meissä pysyy myös jäänteitä omasta lapsuudesta ja lapsen suhtautumistavoista asioihin, koska olemme samaistuneet omaan elämäämme. Sisäinen vanhempi saattaa puolestaan olla kriittinen. Malli oli hyvin yksinkertainen, vähän kyökkipsykologinen. Youngin skeematerapia on tuonut takaisin ideoita kuten vihainen lapsi, rakastava aikuinen, hylkivä aikuinen. Ne ovat erilaisia skeemamoodeja, joissa ihmiset ikään kuin vierailevat ja putoavat yhteen tällaiseen roolipositioon. Jos asiakkaan itsehavainnointia pyritään jäsentämään tällä kuvaustavalla, on riski, että eheyttämisen sijaan se jollain tapaa oikeuttaa *dissosioituneen suhteen*. Ihminen voi vapaasti puhua, mitä mieltä sisäinen lapsi on. Ihminen asettuu havainnoijaksi eri puolilleen, mutta havainnoija ei itse vaikuta mihinkään. Hän voi toimia yhtä ongelmallisesti, mutta erittäin paljon tietoisempina. Hän voi rakentaa itselleen vielä uusia minähahmoja. Kun terapeutit innostuivat minän eri puolista tällä tavalla, se toimi joissakin tilanteissa itseään vastaan. Ihminen käy sisäistä vuoropuhelua itsensä kanssa. Suhde vuoropuhelukumppaniin täytyy tiedostaa. Jos ihminen on kovin itsekriittinen, myös puhuttelutapa on kriittinen. Sisäistä lasta en haluaisi käyttää ymmärryksen välineenä, koska tavoittemme on tulla toimeen toisen kanssa. Riittää, jos pärjää jotenkin arvioivan ja havainnoivan puolen kanssa. Sitä ei tarvitse heittää minnekään.

Meissä on kaikki, mitä olemme keränneet elämämme aikana. Sitä ei kuitenkaan tarvitse ryhmittää sisäiseksi lapseksi, se on osa meitä, minua. Minä tavoittaa muistikuvan omasta menneisyydestään. Kognitiivisessa terapiassa käytettyihin tilakuvauksiin voi suhtautua varauksellisesti. On kiinnostavampaa tutkia, mikä on ihmisen suhde asiaan, josta hän puhuu ja onko siinä mukana kaksiaänisyyttä. Sekin on jo riittävän monimutkaista. Minuuden eri puolia on kiehtovaa tutkia, mutta potilaat voivat oikeuttaa käyttäytymistään vetoamalla minuutensa eri puoliin. Minussa on puoli, joka haluaa riehua, siis riehun. Ei se käy päinsä, siitä seuraa sotkua. Parempi on olla riehumatta, vaikka ottaa päähän. Pitääkö antaa sisäisen lapsen yhtäkkiä tehdä jotain? Joillakin asiakkailta tämä voi toimia hyvin, mutta joillakin se kääntyy päälaelleen. Se tekee varovaiseksi. Ohjaussuhteessa on väistämättä luotava ohjattavan kanssa yhteinen sanasto, ne

välineet, joiden avulla hän meidän kanssamme työskentelee. On vaikea kehittää yhteistä merkijärjestelmää tai merkistöä yhdellä käynnillä, sillä se vaatii pidemmän ajan. On ymmärrettävä mihin asiakas viittaa. Silloin syntyy yhteisiä välineitä, joilla tätä on mahdollisuus yhdessä havainnoida. Yhteinen merkkivälineistö voi alkaa toimia asiakkaan itsehavainnoinnin välineistönä.

Jos ihminen on kehittänyt hyvin voimakkaan itsekritiikin, joka toimii häntä vastaan, se on ollut hänelle välttämätöntä syystä tai toisesta. Sitä ei voi noin vain hävittää, jos ei ymmärrä, miksi se on välttämätöntä. Voimme pikemminkin auttaa ihmistä tunnistamaan, että hänessä on näin kriittinen ja kärsimätön puoli, jonka kanssa on vaikea tulla toimeen. Ihmisen käyttäessä unohtamisstrategiaa voimme olla avuksi käsittelemällä hänen tapaansa tulla toimeen vaikeiden ja vaativien asioiden kanssa sekä näyttää, että hän kääntää silloin katkaisijaa. Yleensä ihmiset tunnistavat tämän ilmiön, eikä sitä ole vaikea huomata. Ohjaaja ei kuitenkaan pysty lieventämään kovin kriittistä yliminää, koska se on lakikokoelma ja kuollut rakenne meissä. Se on sisäistysten kantaja, eikä se muuta mielipiteitään. Se paheksuu aina samaa asiaa samoilla tavoilla, eikä se opi kokemuksestaan. Sen maailma perustuu sääntöihin eikä siellä voi olla poikkeuksia. Jos sääntö menee rikki, seuraa katastrofi. Rakennetta ei voi muuttaa, mutta ihminen voi oppia suhtautumaan siihen. Repliikit kuten ”voisit olla itsellesi ystävällisempi” puhuttelevat juuri tätä ilmiötä. Ihminen ei voi olla itselleen ystävällisempi, jos hänessä oleva toinen puoli ei ole ystävällinen.

Eräs kollega totesi 75-vuotiaana, ettei itsekriittisyydestä parane koskaan. Hän oli hyvin perillä siitä, että hän on kriittinen ja vaativa suhteessa itseensä: vain paras kelpaa. Hän tiesi olevansa hankala sekä itselleen että toisille, ja hän kärsi siitä. Yleensä kun ihminen on vaativa suhteessa itseensä, hän on sitä myös toisille. Maailmassa ei kelpaa kovin moni muukaan asia. Sisäinen toinen ei muuta asenteitaan tai näkemyksiään, se sanoo aina samat asiat. Pisimmät, 10 vuotta kestäneet psykoterapiasuhteet ovat usein kamppailua juuri tämän kanssa. Potilas sen sijaan voi muuttaa näkemyksiään, hän voi tunnistaa, kuinka itsekriittinen puoli toistaa aina saman. Minkä nuorena oppii, sen vanhana taitaa. Itselleen on voinut määritellä jonkin asian 2- tai 2,5-vuotiaana, eikä se lähde sieltä minnekään.

### **Miten tätä voi oppia?**

Kuuntelutekniikkaa voi opetella nauhoittamalla asiakaskäyntejä ja kuuntelemalla niitä jälkikäteen. Häpeän puna voi nousta kasvoilla, kun kuulee mitä itse sanoo tai jos ei yhtään ole kuullut mitä toinen sanoo; kaikki on mennyt aivan ohi. Onneksi asiakkaat ovat anteeksiantavia. He

sanovat asiat yleensä ainakin kolmeen kertaan, jos heitä ei kuule. Freud sanoi, että asiakkaat antavat terapeutille kolmesti anteeksi saman möhläyksen, eivät enää neljättä. Uuden möhläyksen kanssa laskenta aloitetaan alusta. Jos asiakastilanteissa on mahdollisuus käyttää parityökentelyä, sitä kannattaa hyödyntää. Toinen todellakin havainnoi mitä tapahtuu, ja toki hän voi puuttua puheeseen ja reflektoida. Muistiinpanojen teko ei ole suositeltavaa, sillä oma huomio menee siinä kahtaalle. Pelkkä avainsanojenkin kirjoittaminenkin on liikaa. Nauhoitus on parempi varsinkin vähänkään pidemmän perspektiivin ohjaussuhteissa. Tällöin ensimmäisen käynnin voi aina nauhoittaa, sillä se sisältää usein melkein kaiken. Jos jaksaa kuunnella kokonaisen tunnin, saa aineistoa koko ohjausprosessiin.

Jos istumme terveyskeskuksessa vastaanotolla, jossa lääkäri katsoo vain näyttöpäätettä ja välillä vain vilkaisee meihin, se tuhoaa yhteistyösuhteen. Samoin muistiinpanojen tekeminen on ele, joka kertoo että työntekijä on hetken jossain muualla. Levollinen, jakamaton keskittyminen asiakkaan asiaan rakentaa yhteistyösuhdetta. Tunnin jälkeen voi tehdä muistiinpanoja, kun on vähitellen saanut hahmoa siitä, miten ihminen on suhteessa asioihinsa. Olisi parempi, jos voisi käynnin jälkeen varata 20 minuuttia ja kirjoittaa vapaasti kaikesta mitä käynnistä tulee mieleen. Se on hyvää materiaalia. Aikoinaan terapiakoulutuksessa oli tapana tehdä niin, että terapeutti kirjoitti vapaamuotoisen tuntikuvauksen ja sitä verrattiin nauhaan. Terapeuteille oli erittäin opettavaista katsoa, mitä he valikoivat pois, mistä he olivat perillä, miltä se oli tietoisesti näyttänyt. Vaatii kuitenkin paljon työtä, että oppii kuuntelemaan ilmaisua automaattisesti. Perussääntö on tunnistaa puheen viittauskohde ja ihmisen suhde viittauskohteeseen. Se näyttäytyy pienissä sanavalinnoissa kuten ”hoitaisin”, heikkona hetkenä.

Mikhail Bakhtin kuvaa kirjassaan *Dostojevskin poetiikan ongelmia* Dostojevskin tekstejä kirjan luvussa 6 tällä samalla tavalla. Bakhtinin mukaan ihmisen ilmaistessa itseään hän ilmaisee aina jotain *puheensa* viittauskohteesta ja suhteestaan siihen. Hän kohdistaa sanansa aina jollekulle. Bakhtin kuvaa hienon esimerkin Dostojevskin kirjasta *Köyhää väkeä*, jossa köyhä kirjuri Makar Devushkin kopioi tekstejä virastossa pienellä palkalla, asuu korttelin piharakenuksessa kommuunin yhteiskeittiön nurkassa. Hän rakastuu Varenkaan, joka on saman korttelin toisessa talossa asuva nuori tyttö. Bakhtin tekee hienon analyysin, kuinka Makar Devushkin yrittää kirjeessään kuvata Varenkalle asuinpaikkaansa. Häntä hävettää kertoa, että hänen kotinsa on yhteiskeittiön nurkassa verhon takana. Bahktin kuvaa, kuin Makar Devushkin ottaa koko ajan huomioon vastaanottajan ennakoidun halveksunnan ja yrittää estää Varenkaa nauramasta tämän saadessa kirjeen. Kuvaus muuttuu hyvin vaikeaksi kun Makar Devushkin tekee pelastautumisyrityksiä, jottei se näyttäisi niin pahalta.

Toinen merkkiteorian ja ilmaisuteorian varhaisen synteesin sisältävä kirja on Valentin Voloshinovin *Kielen dialogisuus*. Voloshinov esittää teorian siitä, kuinka merkeille on ominaista pukeutuminen johonkin asuun. Niillä on aineellinen merkkimuoto, kuten ilme, ele, sana, teksti tai Morse-merkki. Tämä muoto viittaa aina johonkin itsensä ulkopuoliseen. Sirppi on työkalu ja vasara on työkalu, mutta kun ne laitettiin ristiin Neuvostoliiton vaakunassa, ne viittaavat työläisten ja talonpoikien liittoon, joka oli Neuvostoliiton idea. Tällä tavalla Volvoshinov tarkastelee, kuinka viittauskohteet kulttuurisesti rakentuvat merkeissä.

## **Lähteet**

Cooper, M. (2004). Encountering self-otherness: 'I-I' and 'I-Me' modes of self-relating. Teoksessa H. J. M. Hermans & G. Dimaggio (toim.). *The dialogical self in psychotherapy*. New York, NY: Brunner-Routledge, 60–73.

## Lähikehityksen vyöhyke ja itsehavainnoinnin laatu

Artikkeli perustuu emeritusprofessori Mikael Leimanin 27.11.2014 ”Johdatus dialogiseen hahmotustapaan” -koulutuksessa pitämään kolmanteen luentoan.

Tähän saakka aiemmissa osioissa on keskitytty ohjauksen kohdeteoriaan ja -käsitteistöön eli siihen, miten ihmisen toimintaa voidaan ymmärtää ja miten toiminta näyttäytyy vuorovaikutuksessa. Nyt keskitytään tarkastelemaan ohjausta prosessina: mitä siinä tapahtuu, mitä tavoitteita sille voi asettaa ja miten ihmisen kohteellisuus näyttäytyy ohjauksen käytännöissä. Teoriasta käytäntöön siirtymisen onnistuminen riippuu paljolti siitä, miten tuttuja kohdekäsitteet ovat. Keskeisiä käsitteitä ovat ihmisen toiminnan kohteellisuus sekä toimijan ja kohteen vastaavuus toiminnassa.

### Sisäisen toisen kehittyminen

Sisäinen toinen on tärkeä teema: usein juuri se määrittelee sen, mikä meissä on riski, vaarallista tai kiellettyä. Se on hyvin varhain muotoutunut rakenne, joka voi tuottaa tiettyjä ongelmia. Ohjaustilanteessa se on vaikuttava tekijä, joka pyyhkii pois ohjauksen hyvät pyrkimykset. Valitettava tosiasia on, että jos ihmisellä on oikein paha yliminä, se istuu ohjauksessa mukana ja mitätöi ohjauksen: ”höpö höpö, puhu pukille”. Ohjaaja yrittää parhaansa, mutta onkin koko ajan kontaktissa tähän toiseen, joka ei oikeastaan halua minkäänlaista muutosta. Tämä ongelma näyttäytyy esimerkiksi siinä, että ohjattava kyllä kuulee mitä sanotaan ja ehkä olisi halukaskin kokeilemaan jotain, mutta kun hän lähtee pois ja sisäinen toinen tulee paikalle, se ikään kuin unohtuu. Mitään ei tapahdukaan. Monet sellaiset reaktiot, joissa yhteinen ymmärrys tai sopimus katkeaa, ovatkin sisäisen toisen vastarintaa muutokselle. Kaikki muuttuminen on hankalaa.

Myös ohjaajalle omien toimintatapojen haastaminen on käytännössä haastavaa ja ahdistavaa. Se sotkee totutut työskentelytavat. Sen kanssa joutuu koko ajan tekemään töitä, mikä ei ole lainkaan mukavaa. Vastaavasti kaikessa asiakastyössä, jossa asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus muuttaa omia toimintojaan, ensimmäiseksi mukaan tulee vastarinta. Yritämme yleensä minimoida ponnistelut elämässämme. Muuttuminen vaatii todella sitkeää ponnistelua, jonka voima tulee yhteistyösuhteesta.

Sisäinen toinen ei ole synnynnäinen rakenne. Ihmisillä on synnynnäinen kyky käyttää merkkejä, ja erityisesti meillä on kyky käyttää toista merkkijärjestelmää eli kieltä. Se tekee meistä universaaleja olentoja, koska voimme asettaa kohteeksemme minkä tahansa asian tämän toisen

merkkijärjestelmän kautta. Aivorakenteidemme synnynnäisyys jää pitkälti siihen. Ruuansulatuselimistössä on kyse samasta asiasta: sen tehtävä on muuttaa syömämme ruoka käyttökelpoiseksi energiaksi ja ravinteiksi kehossamme. Aivot tekevät tätä ympäristöstä tulevalle materiaalille. Aivot eivät sinänsä ole muuta kuin plastinen elin, jonka tehtävänä on orientoida ihmistä maailmassa. Niiden muokkautuminen on synnynnäistä: ihmisen aivoilla on ominaisuus ja kyky käyttää toista merkkijärjestelmää. Eläimiltä se puuttuu.

Yliminä on kehityksen sisällä syntyvä rakenne, jonka keskeinen tehtävä on auttaa ihmistä selviytymään itsenäisesti. Sen vuoksi sen ensimmäiset kehitysvaiheet ajoittuvat 3–4 kuukauden ikään, jolloin vauvoille tulee ensimmäistä kertaa hyvin selkeästi kokemus omasta toimijuudesta. Kyky erotella se, mikä on minua ja mikä ei-minua, on tietyllä alueella mahdollista jo paljon varhaisemminkin. Toimijuuden kokemus – se, että saa maailmassa itse jotain aikaan – ajoittuu muutaman kuukauden ikään. Sen ensimmäinen merkki on tietoinen hymy, joka odottaa vastausta. Ensimmäinen se menee niin päin, että vauva vastaa aikuisen hymyyn, mutta hyvin pian hymystä tulee kommunikatiivinen ele. Tämä kertoo siitä, että vauvalla on kokemus vastauksen saamisesta omaan hymyyn. Ensimmäiset toimijuuden kokemukset ovat siis todella varhaisia. Samaan aikaan alkaa sisäinen toinen kehittyä. Voidaan puhua sisäistyksestä, hoitavan aikuisen läsnäolon sisäisestä edustuksesta tai kokemuksesta siitä. Winnicott esitteli ajatuksen, jonka mukaan vauvat pystyvät rakentamaan itselleen symbolisen toisen. Ne ovat äitiä kuvastavia siirtymäesineitä ja -ilmiöitä.

Äiti on vauvalle hyvin tärkeä. Äidillä on suuri etu: hän on odottanut vauvaa yhdeksän kuukautta. Raskauden viimeiset kolme kuukautta ovat vauvoille intensiivisen vuorovaikutuksen aikaa. Prenataali kehitys on äärimmäisen kiehtovaa, esimerkiksi kuuloaistin kehittyminen viimeisen kolmen raskauskuukauden aikana. Vauvat tuntevat äitinsä jo ennen syntymäänsä. Esimerkiksi äidin ääni välittyy paitsi äänenä, myös vibraationa kohtuun. Ääniaalloston tuottava pallea aiheuttaa painevaihteluja kohdun lapsiveteen. Lapsi siis tuntee äidin äänen ihollaan, eikä pelkästään kuule sitä. Äidin ääni on äärimmäisen kokonaisvaltainen kokemus syntymättömälle vauvalle. Syntyessään vauva tunnistaa äidin erityisesti äänestä. Myös pelkkä vilkaisu riittää vauvalle äidin tunnistamiseen. Hän liittyy olemassa oleviin merkkien viittaussuhteisiin uuden kasvokuvan.

Sisäinen toinen muodostuu merkkien viittaussuhteina. Niiden kautta voidaan oppia ymmärtämään sisäisen toisen kehitysdynamiikkaa: se on olemassa lapsen mielessä merkkien viittaussuhteina. Vielä 1990-luvulla uskottiin, että vauvoilla on aivoissa synnynnäinen kasvojen tunnistusmekanismi. Aivoihinhan sijoitetaan yleensä monenlaista, kun ilmiöitä ei ymmärretä. Tut-

kija Sain tekemissä kokeissa muodostettiin synnytyslaitoksella kaksi ryhmää. Toiselle vastasyntyneiden ryhmälle äiti ei äännätänytkään. Muutaman tunnin ajan äiti hoiti vauvaa sanomatta sanaakaan, joten vauva ei voinut kuulla äidin ääntä. Toisessa ryhmässä äidit saivat toimia, kuten normaalisti toimivat. Äidit puhuvat lapsilleen aina, ääni on heti mukana. Seuraavana päivänä katsottiin, tunnistivatko vauvat äidin kasvot. Ne vauvat, joiden äidit eivät puhuneet, eivät erottaneet äitiä toisesta ihmisestä. Vauva ei tunnistanut omaa äitiään, kun lasiseinän taakse laitettiin äiti ja vieras nainen. Äitinsä äänen kuulleet vauvat puolestaan tunnistivat äitinsä vuorokauden ikäisinä päätellen pään kääntämisestä. Äiti on siis vauvan mielessä niin konkreettinen, että tarvitaan vain yksi uusi asia, uusi viittaussuhde, jonka uusi aisti tuottaa. Silloin äiti on vauvan mielessä myös visuaalisena.

Sisäinen toinen muotoutuu juuri tällaisina viittaussuhteiden verkostoina niistä kokemuksista, joita vauvalla on vuorovaikutuksessa hoitavien aikuisten kanssa. Se täydentyy toimijuuskokemukseksi 3–4 kuukauden iässä. Silloin mukaan tulevat tunneskaalat: hankalat ja sietämättömät tunteet. Meillä on kolme vaikeasti kestettävää tunnetilaa, jotka kuvaavat suhdetta kohteeseen. Kauhu, häpeä ja syyllisyys ovat tunteita, joiden kanssa ihminen ei tahdo pärjätä. Raivo puuttuu, sillä aggressio on responssi eli suojaava vastaus ja aivan toisella tasolla oleva ilmiö. Sietämättömien tunteiden järjestyksessä ensimmäisenä on kauhu, joka on tuhoutumisahdistusta. Jos täysin ympäristöstään riippuvainen vauva jää sellaiseen kokemukseen, ettei missään ole ketään, ensimmäinen kokemus on paniikki ja tuhoutumisen kauhu. Tämä tunne hallitsee vauvan kokemusta yhteyden katkeamistilanteessa 3–4 kuukauden ikään saakka.

Siinä vaiheessa, kun vauvan toimijuuden kokemus alkaa lujittua, mukaan tulevat myös häpeä ja syyllisyys. Häpeä kuvaa suhdetta kohteeseen, joka torjuu eikä vastaa. Syyllisyys puolestaan kuvaa suhdetta kohteeseen, jolle vauva on tehnyt jotain. Syyllisyys on myöhäisin tunne. Esimerkkinä 4 - 5 kuukauden ikäisen vauvan äitiin kohdistuvasta teosta on äidin nannin puraisu. Tällöin äiti kiljahtaa ja vauva saa kokemuksen siitä, että on tehnyt jotain tuhmaa. Siinä syntyvät myös ensimmäiset kokemukset vastuullisuudesta, siitä että on saanut aikaan jotain, josta seuraa hankalia asioita. Tämä on syyllisyyden tunteen alkukohta. Häpeä on varhaisempi kokemus. Se syntyy siitä, että vauva hymyilee, eikä isä tai äiti vastaa. Oma aloite tulee torjutuksi, mikä on häpeäkokemus.

Edellä mainitut kehittyneemmät tunteet ovat mahdollisia vasta toimijuuskokemuksen synnyttyä. Nämä perustunteet ikään kuin varastoituvat sisäiseen toiseen, joka liittyy vauvan tietoisuuteen. Yliminä ei ole mitenkään mystinen, vaan liittyy siihen, että ihminen tulee tietoiseksi omasta toiminnastaan. Hän voi asettaa itsensä kohteeksi. Vauvat pystyvät tähän jo 4–5 kuukauden iässä. Kun ihminen asettaa itsensä kohteeksi, se tehdään jostain päin: se on se toinen. Vauva



siis suhtautuu itseensä toisena. Näin monimutkaisemmat tunteet tulevat mahdollisiksi. Sisäisen toisen alku on näin varhainen.

Seuraava vaihe, jossa sisäinen toinen näyttäytyy varsin selvästi, on toisella ikävuodella. Silloin kävelyn kehittymisen myötä vauvat voivat kävellä pois. Heillä on mahdollisuus olla aktiivisesti kontaktissa tai lähteä pois. Tässä vaiheessa pienillä taaperoilla äiti ei usein saa kadota näkyvistä hetkeksikään. Jos äiti menee vessaan ja sulkee oven, vauva ei kestä sitä lainkaan. Fyysinen näkyvyys on tärkeää, yksinolon sietäminen puolestaan vaikeaa. Lapsi joutuu kuitenkin väistämättä sietämään yksinoloa, jolloin sisäinen toinen asettuu auttamaan. Jos ajatellaan, että 1,5-vuotias lapsi yrittää hetken selvitä omin neuvoin, ei sisäinen toinen voi olla kovin vankka. Tietoisuus omasta itsestä on hyvin hutera. Tässä vaiheessa yliminän ankarimmat piirteet alkavat saada muotoja. Syntyy ehdoton rakenne.

Aina kun kehittyvän ihmisen tajunnassa tulee uusi vaihe erillisyyden ymmärtämisessä, myös sisäisen toisen rakenne kehittyy. Yksi olennainen vaihe tapahtuu neljän ja kuuden ikävuoden välillä. Sen sijoittuminen vaihtelee melko paljon, mutta yleensä se tapahtuu 5–6 vuoden iässä. Silloin lapsi alkaa tajuta erillisyyttä paljon selkeämmin kuin aikaisemmin. Hän ymmärtää, että vanhemmat tai ihmiset yleensä voivat kuolla. Kuoleman realiteetti alkaa tulla jopa polttavaksi kysymykseksi ennen seitsemää ikävuotta. Samalla tietoisuus itsestä tulee paljon selvemmin näkyviin. Tässä vaiheessa lasten ollessa päiväkodissa he ovat jo niin tietoisia itsestään, että ovat selvillä myös muiden lasten suhtautumisesta itseensä. Ikävuodet neljän ja kuuden välillä on tärkeää itsearviointin kehittymisen aikaa. Kokemukset toisten kanssa yhteydessä olemisesta tai yhteyden katkeamisesta ja siitä, miten silloin tulee toimia, jäävät ihmisen kokemukseen.

Seuraava vaihe on rauhallisempi, sen aikana olosuhteet eivät ole kovin hankalat. Psykoanalyysi kuvaa latenssiksi vaihetta seitsemästä ikävuodesta varhaiseen murrosikään. Neljä vuotta lapsen kehityksestä saattaa olla mukavaa, jos perheessä on mukavaa. Se on rauhallista aikaa: pienet koululaiset hoitavat asiansa ja ovat sosiaalisia. Vanhempien kanssa ei ole juurikaan konflikteja. Elämä on ylipäättään suhteellisen rauhallista. Seuraavassa vaiheessa sisäisen toisen kehitys on todella voimakasta, koska silloin tietoisuus itsestä saa sosiaalisen muodon. Kaikki varhaisteinien ahdistus ulkonäöstä ja siitä, miten tulla hyväksytyksi omassa ikäryhmässään, kuvaa erittäin voimakasta tietoisuutta siitä, kuka minä olen suhteessa toisiin. Silloin joutuu tekemään tiliä sekä suhteessa edelliseen sukupolveen että viiteryhmään, joka tulee yhtäkkiä paljon tärkeämmäksi.

Primitiivisissä kulttuureissa aikuistumisen ajoittui 14–15 vuoden ikään. Siirtymä aikuisuuteen sijoitettiin murrosiän loppuvaiheeseen. Sitä juhlittiin erilaisin rituaalein, myös rippikouluun meno kuvastaa samaa asiaa. Tällöin nuoresta tulee aikuinen, hänen samaistumisryhmänsä

ovat aikuiset. Nuoruusvaiheessa samaistumisen merkitys tulee todella isoksi, nuori etsii itseään suhteessa toisiin. Silloin samaistumiskohteet tulevat äärimmäisen tärkeiksi. Länsimaisessa kulttuurissa on tällä hetkellä ongelmana, että nuoret samaistuvat toisiinsa tai nuorisokulttuurin erilaisiin ihanneidoleihin. He eivät kuitenkaan samaistu aikuisten maailmaan. Mahdollisuus initiaatioita nuoret omaan maailmaamme on menetetty. Primitiivisissä heimoissa nuoret pojat laitetaan initaatiotiloihin osoittamaan miehisyytensä 15-vuotiaana tekemällä esimerkiksi benji-hyppyjä. Siinä initaatio samaistaa nuoret aikuisuuteen, ja he odottavat aikuisuuteen samaistumista monta vuotta ennen kuin se tosiasiaa tapahtuu. Kaikkein herkimät vuodet samaistumisen kannalta tähtäävät aikuistumiseen. Meidän kulttuurissamme tätä ei tapahdu, vaan samaistumisen primäärikohteet ovat toiset nuoret ja nuorten elämäntavat sekä niihin liittyvät arvot ja ihanteet. Aikuisten sukupolvi on ikään kuin menettänyt otteensa samaistumisen säätelyssä, mikä on kulttuurinen ilmiö. 1950-luvun jälkeen samaistuminen vastuullisuuteen ja aikuisuuteen on kadonnut. Suomessakin tämä oli vielä sodanjälkeisenä aikana aika selkeää. 15-vuotiaana tehtiin valinta työhön menon ja opiskelun jatkamisen välillä, eikä erilaisissa välitiloissa haahuillut vuosikautia.

Sisäinen toinen on meissä oleva moraalinen, joka valitsee samaistumiskohteensa. Se kertoo, mikä on oikein ja mikä väärin, mikä hyvää ja paha, mikä on suotavaa ja ei-suotavaa. Nykyään samaistumiskohteet eivät tule enää aikuisten maailmasta, vaan omasta viiteryhmästä. Tästä seuraa, että hankaliin, deprivoituihin tai sosiaalisesti poikkeaviin ryhmiin ajautuneilla nuorilla samaistuminen ryhmään tekee muutosprosesseista vaikeita, koska sisäinen toinen idealisoi tuon elämäntavan. Ihmisen oma minuus on alistetussa asemassa, koska suoja on ryhmään samaistumisessa.

Yliminän rakenteen sosiaalista dimensiota hyvin kuvaava kirja on Freudin vanha *Joukko-psykologia ja egoanalyysi*, joka kuvaa minäihanteiden muodostumista. Minäihanne on osa sisäistä toista, joka tulee ihmisen samaistuksista. Kirjan terminologia on tosin 1900-luvun alun psykoanalyttistä terminologiaa, joka ei ole kovin helppoa. Kuitenkin idea on hyvä. Sisäinen toinen ei ole pelkästään hankala, paha, tuomitseva ja syyttävä, vaan se sisältää myös ideaalit: millainen olisin, jos olisin hyvä? Ihanneminä kuuluu sisäisen toisen valikoimaan ja se on myös syntynyt samaistusten kautta. Sisäinen toinen on hyvä pitää mielessä, kun pohdimme, kenen kanssa olemme tekemisissä ollessamme tekemisissä ihmisen kanssa. Sisäisen toisen rakenne muodostuu samaistumisten kautta ikään kuin ilmaiseksi. Sen tehtävä on auttaa ihmistä selviytymään itsenäisesti maailmassa. Sen vuoksi sisäinen toinen ei reflektoi itseään, vaan antaa asioille yksioikoisen selityksen. Sisäinen toinen ei pohdi, ei mieti, miten pitäisi toimia. Se on meidän tietoista suhdettamme.

Jos ohjaustyössä huoneessa istuu vain sisäinen toinen asiakkaan hahmossa, keskustelu menee tietyllä tavalla harakoille. Oikea minä – niin kuin Freud sen ilmaisisi – on tilanteessa jotenkin piilossa, ja ihminen tarjoaa vain tämän suojan, joka toimii toisen kautta. Ohjaustilanteissa on hyvä miettiä, kuka tilanteessa istuu ja kuka on äänessä. Jos asiakas on täysin sisäisen toisen vallassa, tilannetta ei voi hoitaa yhdellä kerralla, pikaisella ohjauksella. Vaikeaksi asian tekee se, että sisäinen toinen on turva, joka pitää ihmistä kädestä hänen mielessään. Hän ei voi luopua siitä eikä muuttaa sen voimaa itsessään. Jos siihen puuttuu, sisäinen toinen alkaa puolustautua: ”Puhu mitä puhut, minä teen näin.” Ohjauksessa päästään eteenpäin arvioimalla, minkä puolen ihminen tuo itsestään tilanteeseen. Mikäli ohjattavan kanssa tehtävä jäsenitys meneekin sisäisen toisen arvioitavaksi, se voi ohjaustilanteen jälkeen lentää roskikseen. Ohjaaja on voinut omissa hypoteesissaan osua aivan oikeaan siinä, mistä on kysymys. Jos sisäinen toinen on se, joka tämän kuulee eikä ole samaa mieltä, mitään ei tapahdu. Siksi on tärkeää miettiä, kenen kanssa on istunnossa tekemisissä.

### **Kohde ja suhde kohteeseen ymmärtämisen lähtökohtana**

Peruskäsitteet ja hahmotustapa avautuvat muistamalla kaksi asiaa: mikä on kohde ja mikä on tämän ihmisen suhde kohteeseen. Ei tule pelkästään kuunnella mistä ihminen puhuu, mitä hän kertoo tai mitä kohteita hän tuo keskusteluun, vaan myös ihmisen suhdetta kohteisiin ja missä se näyttäytyy. Tämä on ymmärtämisen peruslähtökohta.

Kohdetta ja suhdetta kohteeseen voidaan avata lisää esimerkin kautta. Esimerkkiasiakkaalla on niin suuri puhumisen tarve, että keskustelun alku ei ehdi tallentua nauhurille. Syy asiakkaan hakeutumiseen vastaanotolle löytyy sanoista: ”Kenelle mä olisin puhunut mitään.” Jo tästä voimme löytää kaksi kohdetta: kuka (kenelle olisin puhunut – ei ole ketään) ja mitään (asiakas olisi halunnut puhua jostain, mutta ei voi puhua mistään, koska kukaan ei kuule). Myöhemmin asiakas avaa tapahtumaa, joka sisältyy sanaan ”mitään”. Tapahtuma on siis viittauskohde, josta asiakas haluaa puhua. Hän ei vielä avaa sisältöä kuulijalle, mutta hänen seuraavat sanansa ilmentävät hänen suhdettaan kohteeseen: ”Se on painanut mua niin pahasti.” Kannattaa siis kuunnella äärimmäisen tarkasti mitä ihmiset sanovat ja kuinka he sen sanovat. Asia vaivaa minua: tässä on selkeä kohde ja suhde kohteeseen, vaikka kohteen sisältö on vielä piilossa.

Aina suhde kohteeseen ei ole näin selkeä, se voi välittyä äänensävyissä, ilmeissä ja eleissä eli ihmisen asialle antamassa tunneväriyksessä. Ihminen ei sano sitä, mutta useimmiten se näkyy. Jos olemme riittävän tarkkoja havainnoidessamme tilanteita, voimme miltei aina nähdä asiakkaan suhtautumisen kertomaansa. Fiktiivinen esimerkki asiasta voisi olla alkurepliikki:

”Olen kärsinyt esiintymisjännityksestä koko ikäni.” Ensimmäisessä lauseesta löytyvät esiintymisjännitys ja kärsinyt, joka kertoo suhteen kohteeseen. Kohde ja suhde tulevat tavalla tai toisella näkyviin, jos malttaa kuunnella tarkasti.

Monista asioista asiakas ei voi puhua ainakaan vielä. On olemassa kohteiden piiri, jota ei tuoda keskusteluun. Sitä ohjaaja ei voi tietää, kaikki puhumatta jäänyt ei tule ohjaustilanteeseen. Kohteet ovat jossain muualla. Tämän voi huomata keskustellessa nuoren kanssa: hän kertoo kavereistaan, koulustaan ja selviytymisestään siellä sekä mahdollisesti jotain siskostaan tai veljestään. Hän ei kuitenkaan sano sanaakaan vanhemmistaan tai toisesta vanhemmastaan. Yhtäkkiä kertomuksesta puuttuu kokonaan joku henkilö. Tässä melko tavallisessa tilanteessa nähdään kohde, josta nuori ei puhu. Oletettavasti tärkeät henkilöt, kuten omat vanhemmat, puuttuvat kokonaan nuoren kuvauksessa omasta tilanteestaan. Aikuisella ihmisellä puoliso, lapset tai lähipiiri tulevat luontevasti keskusteluun. Jos joku puuttuu, voidaan kysyä: miksi yksi kohde loistaa poissaolollaan? Puuttuvasta kohteesta voidaan kyllä tehdä hypoteeseja, ja niistä voidaan kysyä.

Päihteet ovat tärkeä kohde monessa tilanteessa. Yhtäkkiä niistä ei vain puhuta mitään, vaikka kaikesta päätellen näyttää siltä, että niillä on iso rooli ihmisen elämässä. Jos asiakkaalta kysytään viinankäytöstä, hän saattaa vastata: ”Silloin tällöin kaljan otan.” Suhde kohteeseen on hyvin vähättelevä ja kiistävä. Silloin on mietittävä ihmisen suhdetta kohteeseen. Johtuuko se siitä, että hän kertoo asiasta ohjaajalle, jonka kanssa ei voi puhua tietyistä kohteista? Kohde ja suhde kohteeseen toteutuvat myös ohjaajan ja ohjattavan välillä. Ohjaaja on myös yksi kohde tilanteessa, ja ohjattava suhtautuu häneen tietyllä tavalla. Ohjattava on ohjaajan kohde, ja ohjaajalla on tietty suhde tähän kohteeseen. Kohde ja suhde kohteeseen ovat hyviä työvälineitä vuorovaikutustilanteen tarkasteluun. Kaikki ei aina liity asiakkaan tarinaan ja hänen kertomaansa, vaan myös välittömään vuorovaikutukseen. Tilanteessa on kaksi ihmistä, jotka ovat toistensa kohteita ja kummallakin on oma suhtautumisensa kohteeseen.

Pieni repliikki sisältää paljon materiaalia. Onko meillä kuitenkin käytännön tilanteessa aikaa istua ja kuunnella, mitä kaikkea asiakas ehtii sanoa kahdessa minuutissa? Yksi tapa opetella kuuntelua on nauhoittaa ensimmäisiä tapaamisia asiakkaan kanssa. Se on erittäin suositeltava tapa, jonka avulla oppii väistämättä. Ihmisen sanomisiin ja tapoihin sanoa voi näin palata jälkikäteen. Kohde ja suhde kohteeseen tulevat koko ajan vastaan ihmisen ilmaisussa. Kohde on ihmisen puheessa aina viittauskohde, ja sitä voi jäljittää nauhoitusten avulla. Niiden avulla voi oppia itse, vaikka materiaalia ei ehtisi käyttää ohjattavan kanssa. Työväline viittauskohteisiin löytyy tästä, se ei ole sen kummempi. Suhde kohteeseen sisältää kohteen ja toimijan vastavuo-

roisuuden eli sen, millaisena kohde näyttäytyy ihmiselle, joka on suhteessa kohteeseen. Vastavuoroisuus kuuluu ja näkyy suhteessa, kuten ”se” joka ”on painanut mua niin pahasti”. Muisto on sisäinen kohde, joka on säilynyt asiakkaan mielessä. Se on ollut ja mennyt ja joku toinen voisi kuitata sen olankohautuksella.

Tieto voi myös lisätä tuskaa. Herman Hessen *Arosuden* sanoin: kun tulee tietoiseksi, vaihtaa kuivan maan veteen ja ennen pitkää hukkuu. Ihminen on vuorovaikutuksessa ympäristöönsä koko ajan. Helsingissä bussissa istuva ihminen voi kuunnella takapenkin nuoria: kenestä puhutaan ja millä tavalla. Kuuntelusta tulee tapa. Ryhmäkysymys nousee esille moniammatillisissa tiimeissä ja työnohjaajana työryhmässä, jossa kaikki suhtautuvat toisiinsa. Varsinkin nuorten ryhmissä nuoret suuntautuvat paljon enemmän toisiinsa kuin ohjaajaan, koska toiset nuoret ovat heille samaistumiskohteena paljon ohjaajaa tärkeämpiä. ”Miltä minä näytän niiden silmissä?” Koko esiintyminen ja tapa olla määräytyvät kohderyhmän sisällä. Myös ammatillisten tiimien työnohjaajana ja konsulttina sama ilmiö tulee vastaan. Tiimin jäsenillä on enemmän tai vähemmän julkilausumattomia suhteita keskenään, mikä näkyy tavassa olla ja sopivissa puheenaiheissa. Konsulttina joutuu olemaan valpas nähdäkseen, että jotkin asiat voivat olla ryhmälle liian ahdistavia. Vaikeissa ohjaustilanteissa asiakkaiden tilanteet voivat olla niin traagisia ja järkyttäviä, että myös niiden kanssa tekemisissä oleva tiimi voi ahdistua. Kun tiimin ahdistumiselta suojautumisen reaktiot tulevat näkyviin, ohjaajan tehtävä on rauhoittaa tiimiä. Muuten ajaututaan kaaokseen.

## **Edellytysten luominen ohjattavan ilmaisulle**

Ensimmäisellä ohjaustapaamisella paras strategia on luoda edellytykset sille, että asiakas voi ilmaista itseään mahdollisimman vapaasti. Ohjaajalla työntekijänä ei ole itsellään agenda ja hän puhdistaa kentän myös toisten huolista. Kun nuori tulee lähetettynä, mukana kulkevat myös lähettäjän huoli ja toiveet siitä, että jotain tapahtuisi. Usein ohjaajalle asetuu tehtäväksi: ”Tee sille jotain, se on ihan mahdoton.” Kouluissa on aivan tavallista, että opettajilta palavat lopullisesti päreet nuoren kanssa ja sen jälkeen ohjaajan on pakko tehdä jotain. Jos ajatellaan kohdetta ja suhdetta kohteeseen, ohjaajalla on yhtäkkiä kaksi kohdetta. Yhtäällä on lähettäjä, jolla on palanut pinna tai joka tuntee itsensä avuttomaksi. Hänellä on tiettyjä toiveita, miten ohjattavan kanssa tulisi edetä. Toisaalla on ohjattava, joka tulee lähetettynä ohjaukseen eikä usein tiedä, miksi hänet on lähetetty. Toinen syy tulla voi olla karenssin pelko tai muu pakkotilanne. Tämä on sikäli hankala alkutilanne, että ohjattavalla on selvä käsitys siitä, mitä hänen täytyy tehdä eikä hän voi lähteä vapaasti liikkeelle. Silloin ohjaajan tehtävä on vapauttaa ohjattava

ikään kuin häkistä. Ohjattavalta voi kysyä, miten tämä itse näkee tilanteensa. Alussa sitä voi joutua kärsivällisesti tekemään pitkäänkin, eikä voi olettaa kaikkien olevan valmiita vastaamaan, vaan ohjattavalla voi olla paljonkin vastarintaa.

Syrjäytymisvaarassa olevilla nuorilla ihmisillä on elämässään paljon pettymyksiä ja ulkopuolelle joutumisen kokemuksia, ja siten luottamus uuteen ihmiseen ei ole alussa kovin hyvä. Nuoren ihmisen luottamuksen voittaminen on usein ensimmäinen seikka. Nuoren suhde ohjaajaan on niin torjuva ja suojautuva, että hän tulee ”selkä edellä”. Hän on valmis lähtemään pois millä hetkellä tahansa, sillä hän ei odota saavansa ohjauksesta mitään muuta kuin uusiutuvan, inhottavan kokemuksen. Ohjaajina olemme tekemisissä tämän kanssa. Meillä on ihminen, joka pelkää, ei odota mitään, on pettynyt ja häpeäaltis – ihminen jota me emme vielä tässä vaiheessa edes tunne. Tällaista tämä työ on.

Pitkän kesäloman jälkeen voi tuntua raskaalta altistua kaikelle, mitä työ tuo tullessaan: ”Here we go again!” Ohjaajasta saattaa tuntua, ettei hän haluaisi kuunnella kaiken maailman murheita. Itselle voi tulla protestimieliä. Muutaman päivän päästä työhön taas solahtaa. Työssä voi myös todistaa kuinka kehitys käynnistyy tai suunta muuttuu. Se on ihme. Tätä tapahtuu sen verran, että jaksaa pitää yllä toivoa ihmeestä uudessa ohjaussuhteessa, vaikka alkutilanne olisi paha. Aina ei tietenkään käy niin, ohjauksella ja terapialla on myös onnettomia loppuja. Toisaalta voidaan todistaa myös ihmisen psyykkistä integroitumista: ihminen tulee aidosti myötätuntoiseksi itselleen. Voimasuhteet muuttuvat sisäisessä jakautumisessa toisen ja itsen välillä. Sisäinen toinen pysyy mukana, mutta ihmisen suhtautuminen siihen muuttuu. Vastuu otetaan itselle. Sellaisella hetkellä raskas ja ahdistavakin työmaa tuntuu palkitsevalta. Työtä jaksaa tällöin tehdä kymmeniä vuosia.

Mitä enemmän ja tarkemmin oppii kuuntelemaan ihmisiä, sitä enemmän saa itselleen liikumavapautta tilanteessa. Ensimmäinen täytyy puhdistaa pöytä, jotta ihminen saa ilmaista itseään vapaana ohjaajan odotuksista. Onkin mielenkiintoista seurata, mistä ihminen aloittaa, kun luottamus on kehittynyt. Minkä hän valitsee ensimmäiseksi viittauskohteekseen? Mistä hän voi sanoa jotain? Miten ohjattavan suhde viittauskohteeseen näyttäytyy? Kun ohjattava saa aloittaa mistä tahansa, kohde ja suhde kohteeseen eivät voi olla tulematta ohjaustilanteeseen. Ohjaajan ei tarvitse odottaa, että ohjattava puhuisi tietyistä asioista. Saamme välittömästi paletin kohteita ja suhteita kohteeseen. Siinä voi mennä vain muutama kymmenen sekuntia. Jos kuuntelee ensimmäiset kolme minuuttia tarkasti, puheesta löytää jo paljon kaikenlaista. Siitä saa hyvän lähtökohdan. Levollinen ohjaaja ehtii havainnoida mistä ihminen aloittaa, mistä puhuu ja mitkä kohteet tulevat näkyville ja mikä ohjattavan suhde niihin on. Silloin ohjaaja voi tehdä valinnan,

mistä ohjauksessa voidaan jatkaa. Voimme pyytää ohjattavaa syventämään jotain, mistä hän on puhumassa.

Yleissairaalapsykiatrian puolella voi tavata asiakkaita, joilla on vakavia psykosomaattisia oireita. Tämä kohteellisuuden alue on usein hankala ja vaikeasti ymmärrettävä. Ihmisillä voi olla takanaan vuosien pettymyksiä mitä erilaisimmista tilanteista, siitä tuleeko kuulluksi ja hoidetuksi. Ensimmäinen vastaus voi olla, että ongelma on korvien välissä eikä ole mitään oikeata. Tämä on tietenkin kovin primitiivinen lääketieteellinen vastaus ihmisen ongelmiin. Nämä ihmiset kuitenkin ilmentävät jotain asiaa somatiikan kautta. Kielletyt tai mahdottomat kohteet, joihin ei voi mennä, eivät näy. Ulospäin tulee näkyväksi vain somaattinen tulehtuneisuus. Koko ajan on menossa jokin inflammaatioreaktio, joka on siis puolustusreaktio. Kaikki reaktiot liittyvät suojautumiseen. Vaikka reaktion takana olisikin sisäinen riski tai vaara, kielletty tai siemätön positio, näkyväksi tulee autonomisen hermoston puolustautuminen. Ilmaisuu tapahtuu somatiikan kautta. Voi olla, ettei ohjaaja, terapeutti, sairaanhoitaja tai lääkäri suostu kuuntelemaan sitä kohdealuetta, jonka ihminen itse pystyy tavoittamaan. Silloin ohjaus menee pieleen. Aina kun epäilee psykosomaattisia vaivoja, niistä kannattaa kiinnostua.

Eräissä tilanteissa psykosomaattista potilasta haastateltiin. Tiimi hermostui haastattelijaan: miksi tämä jaksoi ”vatkata” migreeniä puoli tuntia? Mistään muusta ei puhuttu, ei taustoista, isästä, äidistä, ei mistään muusta kuin migreenistä. Kuitenkin juuri migreenin kautta avautui koko ajan erilaisia asioita, sillä potilas oli elänyt sen kanssa pitkään. Hänelle migreeni oli todella invalidisoiva oire. Tiimin mielestä asiat taas liittyivät potilaan taustaan. Siihen ei kuitenkaan voi mennä, jos ihminen ei ole itse valmis menemään. Taustoihin voi mennä sitä mukaa, kun ohjattava antaa siihen luvan tai pystyy menemään niihin. Tässä ei voi kiirehtiä. Meillä kaikilla on salaisuuksia, joita emme halua tietoisestikaan jakaa kaikkien kanssa. Meillä on myös paljon salaisuuksia, joita emme itsekään tiedä. Tällöin niihin ei yksinkertaisesti voi mennä.

Yksi työn perusohje on siis pysyä niiden kohteiden parissa, joihin ohjattavalla on itsellään pääsy ja joissa hän pystyy liikkumaan. Voidaan ajatella maastoa, jossa on kaikenlaisia kiviä ja kantoja. Ihminen liikkuu tässä maastossa ja näkee kivet ja kannot. Me voimme liikkua hänen kanssaan samassa maastossa. Emme kuitenkaan voi yhtäkkiä pakottaa ihmistä menemään viidakkoon, jossa hän ei näe eikä osaa kulkea. Ihmistä ei saa säikäyttää tässä tilanteessa. Ihmisen täytyy tuntea, että hän on turvassa, ettei häntä pakoteta ennenaikaisesti mihinkään, mihin hän ei tunne pystyvänsä tai mitä hän ei halua. Silloin hän avaa itse kohteiden piiriä sitä mukaa kun se tulee mahdolliseksi. Nuorilla tämä tapahtuu yleensä aika nopeasti. Kun luottamus ohjaajaan rakentuu, nuoret ovat yllättävän avoimia vaikeistakin asioistaan. He eivät ole vielä niin suojau-

tuvia kuin pitkälle aikuisuuteen edennyt ihminen, joka on joutunut kehittämään vahvat suojarakenteet voidakseen toimia aikuisena vaikkapa työelämässä tai perheessään. Nuoret ovat paljon lähempänä hankaliakin kohteita.

Kohde ja suhde kohteeseen ovat kaiken lähtökohta. Sen jälkeen on vain mietittävä, missä ihminen pystyy liikkumaan. Mitkä ovat ne kohteet, joissa hän voi olla? Sen vuoksi ohjaaja ei saa heti tarjota omia tai lähettäjän kohteita. Ne häiritsevät ja tuhoavat ihmisen omaa liikettä. Kaukana realiteeteista oleva hallinto kuvittelee tuottavansa tehoa, mutta velvoittavuudesta ei seuraa mitään. Sanomalehti Karjalaisessa aluehallintovirasto antoi lausunnon Rautavaaran perhesurmasta: poliisi oli tehnyt pyynnön ja lastensuojelu oli toiminut relevantisti, lakien ja asetusten mukaisesti. Toiminta ei kuitenkaan ollut tuloksellista, koska kävi näin onnettomasti. Toiminta pyydytyissä olosuhteissa ei tuottanut sellaista tulosta, että tilanne olisi estetty. Tehtiin kyllä, mutta tulosta ei tullut. Kuten entinen opettaja sanoi: ”Kyllä minä opetin, mutta he eivät oppineet!” Silloin vastuutetaan ihmiset siitä, etteivät he oppineet, sen sijaan että se olisi oma ongelma.

Työhallinnosta löytyy paljon esimerkkejä pakottamisesta. Jos asiakas ei suostu menemään toimenpiteeseen, tulee karenssi. Silloin voidaan työntekijöinä miettiä, keneen tilanteessa samastutaan: oman organisaation normeihin vai hetkellisesti asiakkaan tilanteeseen. Olemme toki virkamiehiä ja -naisia, ja meidän on toimittava työnantajan edellyttämillä tavoilla. Kukaan ei voi kuitenkaan kontrolloida, mitä asiakastilanteessa tapahtuu. Sinne saakka velvoitteet eivät ulotu. Hetkessä voi pyyhkäistä pöydän puhtaaksi ja keskittyä asiakkaan tilanteeseen. Hänellä voi olla vuosikausien todella hankala kierre erilaisten ongelmien parissa. Silloin on arvioitava, mitä apua tarvitaan. Tarvitaanko eri avuntarjoajia, esimerkiksi psykiatria? Mikään esimies, työnantaja tai julkinen normi ei voi ulottua tähän kahden ihmisen väliseen tapaamiseen.

Uuden ihmisen tapaaminen on niin ainutkertainen tilanne, että siihen kannattaa panostaa pysymällä levollisena ja kiinnostumalla ihmisestä ja hänen lähtökohdistaan. Siinä ei tarvita muuta. Ihminen voi olla niin poissa tolaltaan kaikesta hänelle tapahtuneesta, että ensimmäinen tehtävä on saada hänet rauhoittumaan. On paljon vihaisia, pettyneitä ja häirittyjä ihmisiä, jotka tulevat ensimmäiseen tapaamiseen täysin karvat pystyssä. Mitään ei voi tehdä, ellei ihminen rauhoitu. Tärkeä kysymys on siis: kuinka rauhoittaa kiihtynyt ihminen? Myös siihen tarvitaan aikaa. Olisi varmasti helpompaa antamaa ihmiselle lomake käteen ja pyytää aluksi täyttämään se. Ihmiset ovat sen verran kuuliaisia, että he alkavat tehdä sitä. Psykiatria hoitaa nykyään omat ahdistuksensa syöttämällä potilaille valtavan määrän lomakkeita jo ennen ensimmäistä tapaamista. Sillä tilanne on jo strukturoitu niin pitkälle, ettei tarvitse itse nähdä sitä vaivaa. Potilas voi edelleen



riehua vedoten vaikkapa kaksisuuntaisen mielialahäiriöön. Häiriöstä tulee subjekti ihmisen elämässä sen sijaan, että hän olisi suhteessa siihen. Tässä tapauksessa psykiatria tuottaa tämän suhteen kohteeseen määrittelemällä sen. Yksittäiset hoitajat voivat olla hyvin terapeuttisesti suuntautuneita ja kokevat saman vaikeuden; järjestelmä tuottaa hulluuden.

Ihminen voi itse määritellä itselleen diagnoosin, vaikkapa ADD:n, kun joku on antanut tämän nimilapun. ADD tarkoittaa suomeksi sitä, että on levoton eikä pysty keskittymään. Nuorelta voi kysyä: ”Oletko siis levoton etkä pysty keskittymään?” Bipolaari merkitsee mielialan vaihteluita. Ensiksi on lähdettävä siitä, että ilmiöille antaa suomenkieliset sanat. Sen jälkeen voi kysyä, miten se näyttäytyy ihmisen elämässä. Missä kohdassa keskittyminen menee pieleen? ADD- ja ADHD-ilmiöt ovat siitä mielenkiintoisia, että keskittymisen repsahtaminen on kohde- ja tilannesidonnaista. Se ei ole yleinen ominaisuus. Tietokonepeliä pelatessa nuorella ei ole tietoaakaan ADD:sta, keskittyminen on täydellistä. Koulutunnilla nuori ei sen sijaan pysy nahoissaan. Nyt kannattaa kiinnostua kohteista: milloin keskittymisvaikeus tulee erityisesti vastaan? Ihmiset haluavat usein kertoa hankalista tilanteista. Tätä kautta liikkeelle lähdettäessä saa käsiinsä kohteiden piirin, joka kertoo missä keskittyminen on hankalaa. Silloin voi miettiä kohteiden riskipositioita, jotka saavat ihmisen levottomaksi. Levottomuus on yritys suojaautua vaaralta, jota kohteet pitävät sisällään. Vaarat katoavat näkyvistä, kun tekee koko ajan jotain muuta.

Toinen vaihtoehto olisi ratkaisukeskeinen. Voi kysyä, missä tilanteessa nuori pystyy keskittymään parhaiten. Näin keskittymiskykyä lähdetään vahvistamaan. Sekin on hyvä vaihtoehto. Ensin olisi kuitenkin parempi kysyä negatiivinen kysymys: missä keskittyminen pettää? Ihmiset puhuvat mieluummin vaikeuksistaan ensin. Ohjaajasta ei saisi tulla sisäinen äiti, joka vähättelee ongelmaa: ”Tähän on vaan ADHD. Entäs sitten?” Kannattaa kysyä sekä esteistä että siitä, missä ihminen pystyy toimimaan. Molemmat puolet on hyvä tutkia, ei vain jompaakumpaa. Ensin kysytään vaikeuksista ja sitten mahdollisuuksista: ”Onko tilanteita, joissa pystyt hyvin keskittymään?” Nuorilla se tilanne on usein tietokonepelit, joissa he ovat täysin perfektejä. Silloin ongelma ei voi olla aivoperäinen, aivogeneettisiin rakenteisiin kuuluva ominaisuus, niin kuin psykiatria sen tällä hetkellä ymmärtää. Se on suojaava vastaus liian ahdistaviin asioihin.

Toisten määritellessä nuorelle ongelman tosiasiallinen ongelma on ristiriita. Toiset ovat sitä mieltä, että nuorella on kamala ongelma, ja nuori itse ei huomaa ongelmaa lainkaan. Yhteistä säveltä ei ole. Opettaja voi nähdä ongelman, se voi olla vaikkapa koko ajan näkyvissä luokkatilanteessa. Nuori puolestaan kiistää sen eikä ole halukas tekemään ongelmalle mitään. Tämä on varsinainen ongelma, vaikka myös opettajan havaitsema ongelma olisi näkyvillä. Jos ei halua, kuka mahtaa mitään? Ei kukaan. Ohjauksen keskeinen tavoite on saada ongelman konteksti

sillä tavalla näkyväksi, että ongelmaa ilmentävä ihminen voi tehdä sen suhteen jonkinlaisia valintoja. Myös tekemättä jättäminen on valinta. Konflikti opettajien kanssa koulussa voi olla niin kärjistynyt, että nuori on puhtaasti negatiivinen ja haistattaa kaikille seurauksille pitkät peet. Siinä tilanteessa nuori on tehnyt valinnan. Silloin ohjauksen tavoite on auttaa nuorta näkemään tekemänsä valinta ja sen seuraukset, esimerkiksi ettei voi jatkaa koulussa.

Päihdetyössä tulee usein vastaan tilanne, että ihminen kaikesta huolimatta valitsee päihteet, vaikka hän tietää sen isot kustannukset. Hän ei voi eikä halua valita toisin. Se on ohjauksen tulos. Rinnastettuna painonhallintaan tämä on se kohta, jossa ihminen valitsee tekeekö jotain painolleen vai ei. Jos ihminen ei halua muutosta, ohjaus päättyy siihen. Ihminen kantaa itse seuraukset. Ihmisellä on vapaus suhtautua ongelmaansa, joka on siis kohteena. Yksi suhde on se, ettei asialle halua tehdä mitään. Tämä koskee usein elämäntavaksi muuttuneita suojaavia toimintatapoja, jota myös päihteidenkäyttö on. Silloin suojaava toimintatapa ja kohteet, joiden parissa ihminen voi olla, ovat niin tyydyttäviä, ettei ihminen halua luopua niistä. Hän maksaa siitä tulevat kustannukset. Silloin on reilua, ettei ohjausta yritetä jatkaa ohjaajan tavoitteilla. Se on ihmisen oma ratkaisu. Avunpyytjä tai lähetettynä tullut ohjattava tajuaa, että on kyse omasta halusta.

Alaikäisellä oma halu ei ole autonomian tae, alaikäisyyden seurauksena nuori ei voi valita tiettyjä asioita. Tässä tilanteessa halu ja pakko asettuvat vastakkain. Myös vankeinhoitolaitos on täynnä tilanteita, joissa ihmiset eivät välttämättä halua sitä, mitä heille tehdään. Niin on vain pakko tehdä, vangin omaa halua ei voi kysyä. On toki tilanteita, joissa halu menee niin vastoin yhteiskunnallisen elämän pelisääntöjä, että halua ei voida kunnioittaa. Myös koulumaailma sisältää niitä tilanteita, joissa sijoitus on välttämätön. Lastensuojelu joutuu koko ajan tekemään työtä, jossa on pakko tehdä ratkaisuja. Nuori ei välttämättä halua, että hänet sijoitetaan. Hän voi kuitenkin olla niin oirehtiva, että hänet sijoitetaan väkipakolla. Niissä tilanteissa ei ole muuta vaihtoehtoa.

Ihminen on vahva omassa halussaan. Pitkiin ohjaussuhteisiin ei tule asettua jos ohjattava on päättänyt, ettei se kannata. Ihmisiä ei voi yrittää pelastaa. Pelastusproblematiikka on ihmishuhtelyöntekijöiden riskipositio. On olemassa sekä nuoria että aikuisia ohjattavia, jotka kaipaavat kipeästi jotain kauan sitten menettämänsä. Menetyks on voinut tapahtua jo ensimmäisten elin-kuukausien aikana. He kaipaavat totaalista huolenpitäjiä, jotka ottavat kaiken epämieluisuuden pois. Heillä on fantasia pelastetuksi tulemisesta. Ohjaustyössä se ei ole ikinä mahdollista. Tapaamiset ovat parhaimmillaankin muutaman kerran viikossa ja rajattuja muutamaan varttiin. Se ei ole pelastus millekään. Jos ohjaajana tulee sellainen olo, että ohjattava heittäytyy pelastettavaksi, kannattaa olla hyvin varovainen. Pelastajan rooli on erittäin raskas ja epäonnistuu usein.

Risainen elämä ja kärsimykset tuottavat pelastusodotuksia, jotka ovat valtavan isoja. Silloin viisain lähestymistapa on se, että kaktuksille ei saa antaa liikaa vettä. Ne halkeavat. Kun on elänyt kuivassa autiomaassa koko elämänsä, pitää antaa vain pieniä vesitilkkoja. Vastavuoroinen asetus näkyy siten, että pelastustoiveeseen ei kannata vastata pelastajan roolilla. On hyvä pikemminkin antaa niukasti: ”Pahalta kuulostaa, katsotaan mitä voidaan tehdä.”

Sanat ovat todella tärkeitä. Niissä on viittauskohde ja suhde kohteeseen. Mikä on ihmisen tapa olla toisten kanssa? Ohjaustilanteessa ei voi jatkuvasti ajatella mitä sanoo, sanat vain tulevat suusta ja niihin täytyy luottaa. Omia sanojaan ei pidä koko ajan vahtia. Liiallisen ammattikielen käyttöä sen sijaan pitää varoa, se on ohjaajan oma työväline. Asiakkaan kanssa puhutaan normaalia kieltä. Myös mielikuvilla voi havainnollistaa tilannetta. Miten avuttomuus sitten kuvataan? Asiakkaalle ei voi sanoa, että tämä on aikamoisessa pinteessä. Kun formuloimme oletuksiamme siitä mistä on kysymys, sanavalinnat ovat hyvin tärkeitä. Niiden on oltava lähellä asiakkaan omia sanoja.

## Ohjauksen prosessi

Ohjausprosessin ensimmäinen periaate on *pysyä siellä, missä asiakas pystyy olemaan*, eikä lähteä ulkopuolelle. Toinen periaate on *kuvata vain sitä, mitä näkee*. Ohjaaja voi nähdä enemmän kuin asiakas. Kuvaaminen on kaikkein turvallisoin tapa tehdä formulaatiotyötä. Kuitenkin jos kuvaus menee liian kauas ohjattavan itsehavainnoinnin rajasta, se valuu kuin vesi hanhen selästä. On myös pysyttävä siinä, mikä näkyy keskustelussa, eikä lähteä kauas sen ulkopuolelle. Usein ohjattava viestii sanattomasti, ettei hän halua puhua jostain asiasta. Asiakas haluaa, että tiedämme joidenkin asioiden olemassaolosta, mutta niistä ei saa puhua vielä. Tämä kommunikoidaan usein nonverbaalisti. Siihen kannattaa aina luottaa. Asiakas voi heitellä paljon täkyjä, mutta ei halua vielä puhua niistä. Mennään vain siihen, mihin asiakas on vapaaehtoisesti valmis, eikä yhtään pidemmälle. Päästään taas yhteen perussääntöön: *asiakkaat näyttävät, mitä he kestävät missäkin vaiheessa*. Sitä kannattaa kunnioittaa. Sen vuoksi ohjauksessa ei voi käyttää valmista haastattelusabluunaa. Jos ajatellaan, että haastattelun tehtävä on auttaa ohjattavaa samaan uudentyyppiseen suhteeseen ongelmaansa, on lähdettävä täysin hänen ehdoillaan. Ei ole olemassa yleistä mallia, jonka pohjalta sen voi voisi tehdä. Jokainen asiakas tuo oman tapansa katsoa asioita ja sietää puheenaiheita. Olemme sen varassa. Se tekee työstä äärimmäisen kiehtovaa: jokainen uusi ihminen on arvoitus. Meillä ei ole ennalta minkäänlaista runkoa, jonka mukaan edetä.

Seuraavaksi teemme johdantokatsauksen ohjauksen prosessiin. Siinä käytetään teknistä terminologiaa, mutta nämä työvälineet on syytä pitää erossa käytännön työstä. Aloitetaan termillä *subjektipositio*. Jo 1980-luvulta saakka on painotettu myös ihmisen voimavaroja. Kun luodaan soveltuvia olosuhteita, ihmisestä löytyy sellaisia oman toimijuuden voimavaroja, jotka saavat hänet parantamaan omaa asemaansa. Tämä on tärkeä näkökulma: toimijuus on siinä mielessä synnynnäistä. Vauva toimii jo kohdussa kehittyessään. Toimijuus ja toiminnallisuus ovat ihmisen elämälle perustavanlaatuisia asioita. Elämä on toimintaa: se on elintoimintoja, mutta myös toimintaa maailmassa, toisten ihmisten kanssa sekä psyykkisiä, sisäisiä toimintoja. Tässä mielessä toimivina olentoina kaikki ihmiset ovat subjekteja eli toiminnan alullepanijoita. Puhuttaessa toimijuudesta ja sen esteistä viitataan siis johonkin, joka on ihmisessä luontaisesti, mutta on estynyt syystä tai toisesta. Silloin toimijuuden ajatus lähtee siitä, että esteet yritetään raivata pois.

Miksi sitten puhutaan subjektipositioista? Termi syntyi reaktiona 90-luvulta lähtien käytyyn keskusteluun voimaantumisen, voimaantumisen ja voimaannuttamisesta. Sosiologiassa puhuttiin myös valtautumisen, jolla on enemmän yhteiskunnallinen sisältö. Nämä käsitteet ovat sikäli hankalia, että ne viittaavat ikään kuin jonkinlaiseen ominaisuuteen: pyrimme luomaan ihmisille edellytyksiä voimaantumiseen. Hyvä näin, mutta kohteellisessa toiminnassa emme voi tyytyä puhumaan yleisesti voimaantumisen. On mietittävä myös, mihin voimaannutaan. Kohteellisuus tulisi ottaa huomioon. Subjektipositio-sanaa ei voi käyttää miettimättä suhdetta kohteeseen: ihminen on aina jossain asemassa kohteeseen nähden. Subjektipositio viittaa tietynlaiseen asemaan kohteeseen nähden: ihminen pystyy tekemään kohteen suhteen valintoja ja hänellä on toiminnallista liikkumavaraa operoida kohteen parissa.

Kukaan ihminen ei kuitenkaan voi hallita kaikkea. Sen vuoksi toimijuus tai voimaautuminen sanoina voivat tuoda sen harhaanjohtavan käsityksen, että pyrimme saamaan ihmisen toimimaan maksimaalisesti kaikilla elämänaloilla. Tämä on liian yleinen tavoite, jos mietimme ohjauksen tai psykoterapian tavoitteita. Ohjauksen tavoitteissa joudumme miettimään, minkä kohteiden suhteen toivomme, että ihminen voi muuttaa toimintatapaansa tai löytää toisen tyyppisen suhteen. Joskus ensimmäinen tavoite on saada asiakas pyytämään apua. Asiakkaan toimijuuden yhtenä esteenä voi olla se, että hänen täytyy selvittää yksin, eikä hän voi pyytää apua mistään. Ensimmäinen tavoite olisi auttaa asiakasta saavuttamaan subjektipositio avun hakemiseen: hän pystyisi adekvaatisti pyytämään tarvittaessa apua ja myös saamaan sitä.

Subjektipositio-käsite on siitä hyödyllinen, että sen kautta mietitään mihin subjekti on suhteessa. Se rajaa ohjauksen tavoitteet usein paljon realistisemmiksi. Mietitään liikuntarajoitteista ihmistä, joka on onnettomuuden vuoksi saanut selkäydinvaurion ja halvaantunut alaraajoista.

Hän joutuu nyt kulkemaan pyörätuolilla. Tiettyjen asioiden suhteen hän ei voi enää olla subjektipositiassa samalla tavalla kuin ennen. Kymmenisen vuotta sitten televisiossa esiintyi nuori mies, joka halvaantui lumilautailuonnettomuudessa. Hän kertoi tarinansa vuosi halvauksen jälkeen. Hänellä ei ollut omassa näköpiirissään mitään, minkä varassa elää tällä hetkellä. Elämä oli menettänyt merkityksensä. Lumilautailuun tiivistyi jotain niin olennaista, että kun se katosi, mitään muuta ei jäänyt jäljelle.

Terapeuttisen työn haaste on löytää uusi kohteiden piiri, kun tietyt kohteet on suljettu pois esimerkiksi vamman seurauksena. Voivatko ne alkaa puhutella samalla tavalla, ja milloin ihminen on valmis sellaiseen? Ammatillisessa kuntoutumisessa tämä on melkein aina peruskysymys. Miten tapahtuu siirtymä sellaisten kohteiden pariin, joiden suhteen ihminen voi toimia ja jotka mahdollistavat hänen toimijuutensa? Ne kohteet, joihin hänen toimintansa on tällä hetkellä suuntautunut, eivät kohta ole enää mahdollisia. Myös kuntoutumisessa meidän on muistettava, ettei ihminen koskaan ole täysin kyvytön kaikkeen. Joidenkin kohteiden suhteen hän on työkyvytön, jolloin työkykyisyys on löydettävä jostain muualta. Työkykykään ei siis ole on/off-ilmio, vaan se on kohteellista. Useimmissa tapauksissa työkykyisyys on rajoittunut, mutta ei kokonaan poissa. Ihmisen on oltava todella depressiivinen tai fyysisesti vakavasti sairas ollakseen täysin työkyvytön. Muuten kaikki pystyvät johonkin, mutta eivät välttämättä siihen, mitä ovat joutuneet ammatissaan ennen tekemään. Täytyy orientoitua uudelleen. Kaikki tämä kuuluu subjektiposition käsitteeseen: se pakottaa miettimään, minkä suhteen ihminen ei pysty enää ottamaan subjektipositiota tai mikä on hänen toimijuutensa ulkopuolella. Toisaalta päästään miettimään, mitä kohteita toimijuuden piiriin voi tulla.

Otetaan vielä esimerkiksi päihteet ja addiktiot. Ne ovat siitä kiinnostavia, että niissä kohde hallitsee. Addiktiivisen käyttäytymisen perustunnusmerkki on se, että ihminen ei pysty valitsemaan toimintaansa, vaan kohde pakottaa hänet. Samoin on myös rahapeliongelmienv kohdalla. Näillä ihmisillä on usein se kokemus, että hedelmäpelit kontrolloivat heidän toimintaansa. Ihminen ei pysty noin vain kulkemaan peliautomaatin ohi, vaan hedelmäpeli ikään kuin vetää hänet pelaamaan. Lumous vie mennessään, kunnes kolikot ovat loppu. Alkoholilla ja muilla päihteillä on periaatteessa sama vaikutus. Himo vie mennessään. Silloin ihminen ei ole subjektipositiassa suhteessa kohteeseen, sillä hän ei voi valita sitä. Kohde hallitsee. Tähän kuuluvat myös psykiatriset oireet, esimerkiksi sosiaalinen jännittäminen. Kaikki jollain tapaa julkiset tilanteet, joissa joutuu tekemisiin toisten ihmisten kanssa, tuottavat ahdistusta. Ainoa toimintatapa on välttää näitä tilanteita; ihminen voi valita vain välttämisen tai ottaa lääkettä selvitäkseen. Hän ei kuitenkaan voi toimia tilanteissa vapaasti. Hän ei pysty itse säätelemään omaa toimintaansa sosiaalisissa tilanteissa siten, että se tuntuisi hänestä mukavalta ja turvalliselta.

Usein subjektipositiossa onkin siis ihmistä hallitseva oire tai ongelma. Ihminen itse kokee olevansa *objektipositiossa suhteessa ongelmaan*. Kohteen ja toimijan vastavuoroisuuden ideaa voidaan myös hyödyntää, kun mietimme ohjauksen tavoitteita. Silloinkin on mietittävä, minkä kohteiden parissa ohjattavan toimijuus on rajattu ja voiko toimijuuden ja kohteen keskinäistä suhdetta muuttaa. Voiko ihmistä auttaa vai pitääkö hänen etsiä uusia kohteiden pariin? Ohjauksen keskeinen instrumentti on *itsehavainnointi*, kun ihmistä pyritään auttamaan subjektipositioon, jotta hän voisi olla siellä, missä ei ole voinut aikaisemmin olla. Kaikki tapahtuu itsehavainnoinnin varassa, kun ihminen voi asettaa oman toimintansa havainnointinsa kohteeksi. Tällä välineellä hän voi muuttaa omaa toimintaansa. On muistettava, että ihminen parantaa itsensä. Ohjaajina tai terapeutteina luomme edellytyksiä sille, mutta emme voi tehdä sitä ihmisen puolesta. Kaikki mitä ihminen tekee, hän tekee itse. Ihminen on valmis siihen, kun hänen mieleensä tulee ajatus tai kokemus, että toisentyyppinen tapa toimia tässä tilanteessa on mahdollinen. Silloin hän alkaa toimia.

Ihmisillä on usein kokemus, etteivät he voi tehdä olosuhteilleen mitään. Ei ole mitään valinnanmahdollisuuksia. On vain siedettävä tilannetta tai jollain tapaa kompensoitava jatkuvaa hieräämistä. Onko asia todella näin? Täytyykö asiat hyväksyä, vai voiko muuttaa niihin omaa suhtautumistaan? Tämä kysymys on aina läsnä ohjauksen lähtötilanteessa. Onko mahdollisuuksia toimia toisin tai kehittyä toiseen suuntaan? Joskus tätä mahdollisuutta ei ole, joskus ihminen ei ole siihen valmis. Silloin ohjaaja ei voi ottaa tätä askelta ihmisen puolesta, ja se on vain hyväksyttävä. Kaikki lähtee siitä, että ihminen alkaa havainnoida omaa toimintaansa. Tällöin hän saa paremman käsityksen siitä, miten olosuhteet toimivat suhteessa häneen. Ihmiset kokevat usein, ettei kukaan auta ja apua ei voi pyytää.

Eräs esimerkki löytyy 1980-luvulta työterveyshuollon klinikalta. Naispotilaalla oli hyvin monessa tilanteessa toistuva peruskokemus, ettei kukaan auta. Jos hän pyysi apua, vastaus oli torjuva. Psykologilla oli tilaisuus seurata tilannetta pidemmän aikaa, ja naisen kokemus oli aivan todellinen. Hän sai kaltoin kohtelevia vastauksia sekä työpaikaltaan että sairaalan osastolla jossa hän oli toipumassa leikkauksesta. Hän pyysi kipulääkitystä, mutta hänelle vastattiin, että kyllä pientä kipua on kestettävä. Kun tiedetään miten myötätuntoista hoitohenkilökunta yleisesti ottaen on, kuulosti erikoiselta, että juuri tämä nainen sai vastauksen, johon hän oli muusakin elämässään tottunut? ”*Sinä et tarvitse mitään, ole hiljaa.*” Kysymys oli, saiko nainen sen jotenkin itse aikaan? Oliko hänen tavassaan kommunikoida jotakin, joka sai ihmiset tiedostamatta tilannetta suhtautumaan häneen laiminlyövästi ja torjuvasti? Oliko naisen vuorovaikutuksessa jotain sellaista, mitä hän ei itse tavoittanut? Paradoksi oli siinä, että naisen oli saatava havainnointinsa piiriin suhtautumisensa omaan itseensä. Hän oli itseään kohtaan laiminlyövä ja

kaltoin kohteleva. Suhde itseen ja omaan kehoon oli torjuva ja aika vihamielinen. Jopa työterveyslääkäri, jonka psykologi tiesi sängen empaattiseksi, kommentoi häntä sanoilla ”rasittava potilas”. Naisen tiedostamaton suhde itseensä sai jopa lääkärin suhtautumaan häneen torjuvasti. Hänen oma vihamielinen peruskokemuksensa välittyi kommunikaatiossa myös niihin, joiden tehtävä oli pitää hänestä huolta. Nainen itse viritti tilanteen sellaiseksi. Psykologin terapeutin tehtävä oli saada nainen huomaamaan, miten hän se teki.

Toisessa tapauksessa 1980-luvun lopulla, sairaalan laitosapulaisen työ oli siivota vanhusten pitkäaikaisosastoa. Kyseessä oli 30-paikkainen osasto, eikä laitospulaisen selkä tahtonut kestää työmäärää. Aika ajoin hän oli käynyt työterveyshuollossa ja saanut kipulääkkeitä. Hän joutui kuitenkin aina palaamaan tehtäväänsä. Nainen oli jo yli 50-vuotias, eikä ammatin vaihto ollut hänen iässään enää järkevää. Hän ohjautui työterveydenhuollon kautta lopulta terapeutille, joka auttoi häntä tunnistamaan toistuvan toimintatapansa. Nainen oli suuren perheen vanhin tytär. Hän oli syntynyt maatilalle sodan aikana ja elänyt lapsuutensa 1950- ja 1960-luvuilla. Maatalon tyttärenä hän oli joutunut vastaamaan pienempien sisarusten huolenpidosta. Hän tavoitti kokemuksia miettiessään, että nuoremmat sisarukset olivat kuin päiväperhoja, jotka saivat mennä vapaasti. Hänen tehtävänsä oli siivota, luututa ja pyykätä, samalla kuin pikkusisarukset kävivät tansseissa. Nyt, 55-vuotiaana hän siivosi edelleen, tällä kertaa vanhusten parissa. Naisen elämäntarina oli lyhykäisyydessään olla hiljaa ja tehdä töitä.

Tulemme jälleen itsehavainnointiin: naisen piti itse tunnistaa tämä. Hän oli ollut koko elämänsä katkera sisarilleen, sillä hän koki että heillä oli ollut paljon mukavampi elämä. Hän itse oli jäänyt laitospulaiseksi. Se oli tehtävä, jonka hän osasi. Naisen perhe-elämä oli hyvällä tolalla, hän oli naimisissa ja hänellä oli aikuiset lapset. Suurin ongelma oli se, että hänen fyysinen terveytensä ei enää kestänyt raskasta työtä. Mielenkiintoista oli se, että jo terapian alkaessa Kelalle oli toimitettu työkyvyttömyyseläkettä puoltava lausunto. Se tuli takaisin hylättynä. Vaikkutti kuin naisen tehtävä jatkaa toisista huolehtimista oli salaisesti välittynyt Kelan asiantuntijalääkäreille, vaikka he eivät olleet koskaan nähneetkään tätä ihmistä?

Tämä kohtalonomainen asetelma muodostui kysymykseksi terapiassa: mitä nainen kommunikoi itsestään? Hän oli ollut työkokeilussa, josta oli arvion mukaan selvinnyt tyydyttävästi. Kävi ilmi, ettei kukaan nähnyt sitä, että hänen selkensä ei kestä. Nainen piti sen omana tietonaan ja teki työnsä. Aikaa kului, ja nainen joutui jälleen sairaalomalalle. Uusi työkokeilu sovittiin sille osastolle, jolla hän muutenkin teki työnsä. Nyt naisen suhde tilanteeseen oli muuttunut. Nainen tunnisti sen, että hän oli edelleen kuin isosisko, joka salasi väsymystään ja oli vihainen pikkusisarilleen. Hän löysi uuden suhteen avuttomuuteensa. Hän ryhtyi siivoamaan polvillaan, ettei selkä rasittuisi ja meni sohvalle makaamaan, kun selkä kipeytyi. Hän antoi selälleen täyden

vapauden reistailla julkisesti. Hän oli työkokeilussa viikon, ja sai sen jälkeen eläkepaperit. Hänen oma oivalluksensa johti tilanteen muuttumiseen.

Asiat eivät muutu, jos ihminen ei itse löydä uutta suhdetta. Muutos ei tule ulkoapäin. Molemmissa tapausesimerkeissä ihminen havaitsee yhtäkkiä miten hän toimii. Mikä saa minut jatkuvasti sinnittelemään, ikään kuin ei olisi muita vaihtoehtoja? Yleensä silloin meissä kaikissa oleva luova komponentti löytyy jollain tapaa. Laitosapulainen löysi aivan uuden tavan olla avuton julkisesti, ilman vihaa ja katkeruutta. Se johti myönteiseen eläkepäättökseen

Kaiken ohjauksen keskeinen fokus on ihmisen tapa havaita omaa tilannettaan ja suhtautua siihen. Puhutaan jälleen kohteesta ja suhteesta kohteeseen. Kun ihminen havainnoi jotain, hän suhtautuu siihen samanaikaisesti. *Havainnointi on aina asemoitua*, suhde tulee siinä näkyviin. Esimerkkitarinoissa korostuu laiminlyövä ja vähättelevä suhde havainnon kohteeseen, tässä tapauksessa avuttomuuteen. Ongelma piilee juuri siinä. Itsehavainnointi on aina jonkinlaista suhteessa kohteeseen. Kaiken auttamistyön tavoitteena on toimijuuden esteiden tunnistaminen ja purkaminen, sikäli kun se on mahdollista. Ovatko esteet sisäisiä vai ulkopuolisia, todella maailmassa olevia asioita, joita ei voi sisäisen muutustyön kautta muuttaa? Silloin on nähtävä, että maailma ei voi muuttua, mutta ihmisen suhde maailmaan voi muuttua.

Itsehavainnointi on koko asiakastyön moottori. Siksi tarvitaan työvälineitä, jotta voimme auttaa asiakasta sellaisten itsehavainnoinnin kohteiden äärelle, joiden suhteen hän voi liikkua. Ohjauksessa tuodaan toimijuuden eri alueita asiakkaan havainnoinnin ulottuville. Alkutilanteen tarkka tutkiminen yhdessä asiakkaan kanssa on tärkeää. Hänen kanssaan formuloidaan yhdessä keskeinen toistuva teema. Mikä on asiakkaan suhde asiaan, jonka vuoksi hän on hakeutunut ohjaukseen? Kaikki tämä on otettava huomioon, jotta ohjaaja voisi auttaa ne asiakkaan itsehavainnoinnin ulottuville. On eri asia, miten asiakas suhtautuu havaintoihinsa. Tämä on perustehtävämme ohjauksessa: tuoda asiakkaan itsehavainnoinnin ulottuville niitä kohteita, joita hän pystyy elämässään tunnistamaan.

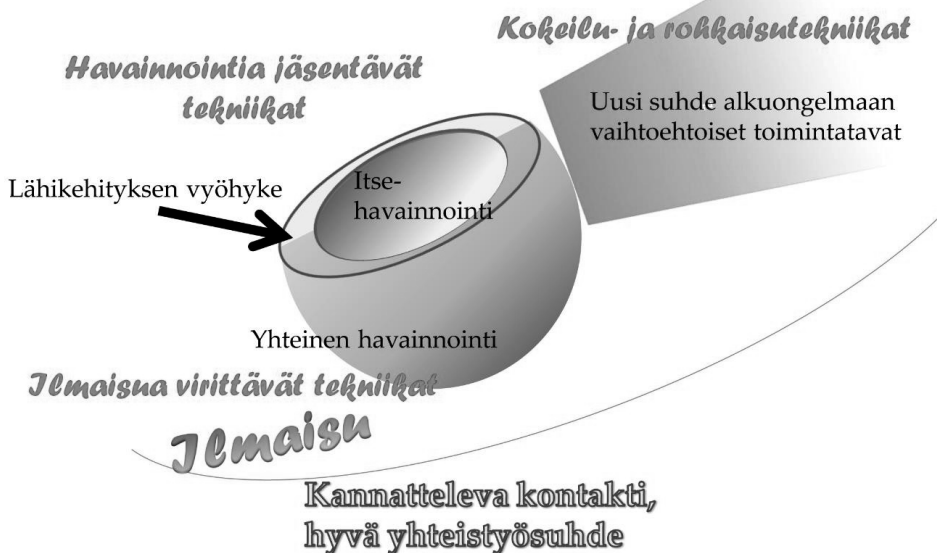
Mikä sitten on turvallinen piiri, jossa voi liikkua? Puhutaan *suojaavista toimintatavoista, riskipositioista ja sietämättömistä, kielletyistä, hankalista, epämukavista positioista*. Ohjaus-suhteen alussa näemme useimmiten vain suojaavat toimintatavat, ne tulevat keskusteluun ensimmäisinä. Ne antavat viitteitä niistä asioista, kohteista, joilta suojaudutaan. Emme kuitenkaan voi heti rientää sietämättömiin ja kiellettyihin positioihin, jotka ovat hyvin vartioituina ihmisen tietoisuuden ulottumattomissa. Siksi on turvallista aloittaa näkyvistä ilmiongelmista ja pysyä niissä. Ilmiongelmien ovat yhteistä materiaalia: ihminen pystyy puhumaan niistä ja havainnoi-



maan niitä. Voimme jäsentää ja palauttaa näkemäämme kuvaamalla sitä, ja niin ihminen uskaltuu vähän pidemmälle. Keskeinen lähtökohta sille, mitä uskaltaa havaita, on se kuinka turvallinen ohjaussuhde on.

Ohjauksessa ja asiakastyössä pätee sama seikka: siinä on kohde ja suhde kohteeseen. Ohjauksessa on mukana kaksi ihmistä, ohjattava ja ohjaaja. Ohjattavalla on hankaluus, joka on hänen tietoisuutensa keskiössä. Hän ei välttämättä ymmärrä, mikä sitä provosoi tai estää ratkeamasta. Ohjaaja, joka ei vielä tunne ohjattavaansa, lähtee tutkimaan ongelmaa yhdessä ohjattavan kanssa. Kaikki riippuu siitä, miten turvallinen ja kannatteleva yhteistyösuhde on. Sen varassa ohjattava uskaltuu katsomaan vähän enemmän. Kasvojen säilyttäminen ja kasvojen menettäminen on keskeinen voima kaikilla ihmisillä sosiaalisissa tilanteissa, myös ohjaussuhteissa. Ensimmäisessä tapaamisessa ohjattavalla on suuri vaara menettää kasvonsa. Hän varoo sitä varmasti. Ongelma on, kenen silmissä hän menettää kasvonsa. Ohjattava ei menetä kasvojaan pelkästään ohjaajan silmissä, vaan myös sisäisen toisen silmissä. Sisäinen toinen kulkee mukana ja näkee kaiken. Ihmiset ovat yhtä herkkiä sisäisen toisensa kuin ohjaajan tuomioille. Usein käy niin, että ohjattavan itseensä suuntaama kritiikki projisoituu myös ohjaajaan.

Eräässä tekstissä on pieni vinjetti, jossa ohjattava sanoi kolmannella ohjauskerralla: ”Tämä on muuten sitten viimeinen kerta.” Ohjaaja kysyi, miksi. He ovat nähneet vasta kaksi kertaa. Ohjattava vastasi, että ohjaaja kuitenkin heittää hänet ulos, kun kuulee miten ohjattava on sekoillut. Ohjaaja sanoi spontaanisti, ettei ole tiennytkään näistä pahoista ajatuksistaan. Tämä laukaisi ohjattavan kertomaan, mitä sekoilu oikein oli: hän oli epäonnistunut koulutehtävässään ja kokenut tulleeensa naurunalaiseksi. Hän koki pettäneensä oman opettajansa, ryhmänsä ja ohjaajan luottamuksen. Kaikki sijoittui ulos. Tosiasiassa häntä hävetti oma käyttäytyminen, jonka hän itse määritteli sekoiluksi. Kasvojen menettämisen pelko sai hänet ajattelemaan, että ohjaussuhde pitää lopettaa välittömästi. Ajatus sijoittui ohjaajaan, vaikka se oli täysin sisäsyntyinen. Hänen oma sisäinen kriitikonsa mitätöi hänet. Uuden ohjattavan kanssa kannattaa muistaa, ettei hän ole vain suhteessa meihin. Ohjattavan mielessä on kaikenlaista väkeä, joihin hän on samanaikaisesti suhteessa. Tämä väki ei välttämättä heti näy tilanteessa. Pystymme psyykkisesti ottamaan monta kohdetta yhtä aikaa.



Kuvio 1: Ohjausprosessin tekijät

Ohjauksen peruselementti ja tavoite on päästä ongelman suhteen *objektipositioista subjekti-positioon*, jota yllä olevassa kuviossa kuvataan. Keskeinen prosessi siinä on itsehavainnointi, mikä ohjauksessa alkaa aina yhteishavainnointina. Ohjaajan tapa kuvata ja palauttaa näkemäänsä auttaa antamaan ohjattavalle materiaalia itsehavainnoinnin piiriin. Sitä kutsutaan myös *lähikehityksen vyöhykkeeksi*. Tämä havaittavissa oleva vyöhyke on melko kapea. Ohjattava ammentaa siitä materiaalia itsehavainnointinsa kohteeksi. Jos ohjaaja menee liian kauas ohjattavasta, hän putoaa ikään kuin laidan yli, eikä tapahdu mitään. Itsehavainnointi pitäisi saada niin lähelle ohjattavaa, että se putoaisi ikään kuin hänelle syliin. Toiminta-alue asiakkaan kanssa on siis hyvin kapea, mutta oikein kohdistettuna ohjattava pääsee käyttämään sitä. Olemme kuin koripalloilijoita, joiden tehtävänä on heittää pallo koriin. Kun pallo on korissa, ihminen ottaa sen omakseen. Siinä kohdassa tapahtuu usein jotain, mikä muuttaa tilannetta. Sen seurauksena ihminen alkaa itse toimia toisin.

Perusmekanismi on siis siirtyä *yhteishavainnoinnista itsehavainnoinnin alueelle*. Se luo edellytyksiä sille, että ihminen luo uuden suhteen alkuongelmaan tai uusia tapoja toimia. Kaiken perustana on kannatteleva kontakti, jonka varassa kaikki toimii. Hyvä yhteistyösuhde on niin olennainen, että sen puuttuessa ei voi tehdä mitään. Kontaktin rakentaminen voi olla hyvin vaikeaa, jos ohjattava ei halua sitä. Silloin ei voi kiirehtiä. Ilmaisuu on raaka-aine, jonka kanssa työskentelemme jatkuvasti. Puhuminen, vaikeneminen ja elehtiminen kertovat kaikki ihmisen

kohteellisista toiminnoista ja suhteesta kohteisiin. Kaikki tämä on materiaalia, jonka kanssa voimme toimia.

Eri ohjausformaatit ja psykoterapiamenetelmät kilpailevat usein siitä, kenen tekniikat ovat toimivimpia ja parhaimpia. Kysymyksenasettelu on tietyllä tapaa tarpeeton. Mikään tekniikka sinänsä ei auta ihmistä, sillä apu tapahtuu vuorovaikutussuhteessa. Tämä pätee jopa terveydenhuollossa: lääkäri A:n määräämä lääke voi olla huomattavasti tehokkaampi kuin lääkäri B:n määräämä, vaikka kyse on samasta lääkkeestä. Konteksti ja kontakti ovat erilaisia lääkäri A:n ja potilaan välillä ja toimivat siksi paremmin. Nykyinen plasebo-keskustelukin on osoittanut, että lumelääkettä ei ole. On vain ihmisten välisiä suhteita. Käyttämämme työvälineet ovat aina yhteydessä suhteeseemme asiakkaaseen. Tekniikkoja voi toki käyttää, mutta silloin kaikki on suhteessa ajoitukseen. Milloin on oikea hetki käyttää jotakin tekniikkaa? Ajoituksen arvioiminen on jatkuvasti kaiken ohjaustyön suurimpia vaikeuksia. Psykoterapiassa ongelma näyttäytyy siten, että terapeuteilla on yleensä taipumus kokeilla oman suuntauksensa suosittelimia tekniikoita silloin kun he tuntevat olevansa avuttomia potilaan kanssa. Jos muuten ei pärjätä, otetaan avuksi jotain kättä pidempää. Hyvä puoli on se, että terapeutti pääsee hetkeksi pinteestä ja avuttomuuden tunteesta. Terapeutin ahdistuneisuus ei yleensä auta asiakasta. Väärin ajoitettuina tekniikat kuitenkin häiritsevät asiakasta. Olisi huolehdittava asiakkaan itsehavainnoinnin etenemisestä asiakkaan omassa tahdissa.

*Ilmaisia virittäviä tekniikoita* on paljon. Kaikki luovat menetelmät, kuvataiteet, musiikki, ilmaisu, ja psykodraama kertovat siitä, että ihmisen ilmaisua on mahdollista virittää monella tavalla. Ihminen voi tehdä muutakin kuin kertoa: hän voi myös näyttää tai kuvata. On olemassa suuri joukko hypnoterapeuttisia menetelmiä, joiden avulla ilmaisua ja kohteiden piiriä voidaan yrittää säädellä. Ne ovat siitä kiehtovia, että niissä potilaan ilmaisurekisteri tulee paljon vapaammaksi kuin jos potilas vahtisi ja vartioisi itseään. Hypnoterapeuttisilla keinoilla voidaan hetkeksi ylittää esimerkiksi sisäinen kasvojen menettämisen pelko. Vaarana on näkyviin saatava materiaali. Se on asiakkaalle ennen aikaista, ja hänen täytyy suojautua siltä. Nämä kokemukset saavat varovaisiksi. Esimerkiksi EMDR-tekniikat eivät välttämättä ole paikallaan, jos epäillä traumaattisia kokemuksia. Tekniikat voivat avata asioita, joihin ihminen ei ole vielä valmis ja jotka ovat ylivoimaisia siedettäviksi. Tämän vuoksi erilaiset tekniikat ovat usein tarpeettomia. Ihminen osoittaa itse mitä kestää. Kuva, musiikki tai kävely voivat helpottaa ihmisen ilmaisua, varsinkin nuorten ihmisten kohtaamisessa. Kävelykin on siis ilmaisua virittävä tekniikka, vaikka sitä ei sillä nimellä kutsuttaisikaan. Olennaista on, ettei tekeminen häiritse yhteistyösuhdetta eikä ennen aikaisesti tuo sellaista aineistoa, jota ihminen ei kestä.

*Havainnointia jäsentäviä menetelmiä* on useita. Terapeuttisessa kirjallisuudessa keskeisimpiä ovat oirepäiväkirjat, juomispäiväkirjat ja syömispäiväkirjat. Ihmistä pyydetään pitämään kirjaa jostain hänelle ongelmallisesta toiminnasta ja tuomaan se yhteiseen tarkasteluun. Tällä hetkellä suosittu mindfulness on hyvä itsehavainnointitekniikka. Meditaatioharjoittelulla opetetaan ihmistä kantaa ottamattomaan havainnointiin. Mieleen tulevia asioita ei tarvitse rajoittaa tai arvottaa. Ne eivät ole hyvää, pahaa, suotavaa tai epäsuotavaa, vaan kaikki on sallittua. Mindfulness on itsehavainnointitekniikka, jolla pyritään saamaan sisäinen toinen hetkeksi hiljaiseksi. Suosittuja tekniikoita saatetaan joskus soveltaa harkitsematta. Ei ole helppoa saada meditoimaan henkilöä, jolla on voimakas itsekritiikki ja negatiivinen suhde itseen. Ensimmäiseksi paikalle tulee itsekriittinen ääni.

Hoitaessaan depressiivisiä potilaita mindfulness-tekniikoilla Teasdale ja kumppanit havaitsivat, että itsekriittiset potilaat eivät pystyneet havainnoimaan itseään. Itsehavainnoinnistakin tuli itsekritiikin lähde. Tekniikan käyttö oli siis ennenaikainen, mentiin suoraan menetelmään ottamatta huomioon, että ihmiset eivät olleet valmiita käyttämään sitä. Mindfulness on hyvä silloin kun se toimii, mutta tiettyjen ihmisten kanssa se voi olla ennen aikaista. Silloin sen käyttö menee hukkaan. Ongelma on, että väärin ajoitettuna koko tekniikka menee pilalle. Ihminen ei mene pilalle, mutta tekniikka menee pilalle sille ihmiselle.

Vielä 1970-luvun lopulla käyttäytymisterapia oli ainut tarjolla oleva terapia psykoanalyysin ohella. Silloin käytettiin paljon sovellettua rentoutumista, ahdistushierarkioita ja herkistämistä, eli melko suorasukaisia käyttäytymisterapeuttisia menetelmiä. Koulutuspotilaaksi tuli melko vaikeasta sosiaalisesta ahdistuneisuudesta kärsivä potilas. Hän sanoi heti aluksi, ettei hän kaivannut mitään poisherkistämistekniikoita. Hän siis otti terapeutilta kaikki työvälineet pois, joten alustava toiminta-ajatus olikin mahdoton. Olemme niin innostuneita tekniikoista, että saatamme pilata ihmisen mahdollisuudet käyttää niitä. Jossain seuraavassa vaiheessa ne voisivat sen sijaan olla ihmisille erittäin toimivia. Kaikki on luvallista oikein ajoitettuna. Ei pidä olla liian kärsimätön.

*Rohkaisu- ja kokeilutekniikoita* kutsutaan usein altistamiseksi. Ihminen altistetaan niiden pelottavien asioiden äärelle, jotka ovat aikaisemmin saaneet hänet välttämään tilanteita. Joskus tätä harjoittelua tarvitaan, mutta sekin on ajoituskysymys. Silloin ihmisen täytyy olla jo hyvin lähellä oman toimijuutensa muuttamista. Silloin hän uskaltuu kokeilemaan näitä asioita. Silloin altistamisesta voi olla hyötyä. Virhe tapahtuu, jos ihminen laitetaan liian aikaisin kokeilemaan asioita, joita hän ei kestä. Työvoimahallinto on pullollaan näitä väärin ajoitettuja toimenpiteitä, jotka ovat ihmisille pelkästään hankalia. Rahaa säästyisi, jos ajoituksessa oltaisiin tarkempia. Monet kuntouttavat menetelmät, harjoittelut, työpajat tai muut instrumentit kuuluvat

rohkaisu- ja kokeilukategoriaan. Ihmisellä on jo oltava uudentyyppinen suhde tilanteeseen ennen kuin ne alkavat toimia hyvin. Eri toimenpiteiden järjestystä on arvioitava harkiten.

## Ohjaus vuorovaikutuksena

Artikkeli pohjautuu emeritusprofessori Mikael Leimanin 11.2.2015 ”Johdatus dialogiseen hahmotustapaan” -koulutuksessa pitämään neljänteen luentoon.

### Keskiössä asiakasnäkökulma

Millä tavalla asetumme tekemään asiakastyötä ihmisen kanssa ja mikä keskustelustrategia parhaiten tukee hänen mahdollisuuksiaan ilmaista itseään? Näitä kysymyksiä on syytä täydentää. Ohjaustyöstä pystyy selvästi erottamaan kaksi isoa osaa: miten ymmärrämme ihmistä, joka on kanssamme ohjaustilanteessa ja miten tavoitamme hänen näkökulmansa omaan asiaansa? Tässä tarvitsemme dialogisen sekvenssianalyysin käsitevälineistöä. ”Mitään ei tapahdu, jos mitään ei ymmärrä” on vain toinen puoli ohjauksesta. Ymmärrys ei välttämättä välity työskentelyyn. Miten oma ymmärrys välittyy ohjattavalle sellaisella tavalla, että hän saa ohjauksesta omaa toimitaan lisääviä välineitä, ajatustapoja ja mahdollisuuksia käsittää itseään uudella tavalla? Ymmärryksen välittyminen ohjausprosessiin on haasteellista. Johdatus dialogiseen hahmotustapaan -koulutus on välttämättömyyden pakosta painottunut ymmärtämisen kysymyksiin ja välineisiin. Kysymys niiden soveltamisesta käytännössä on jäänyt vähemmälle. Ohjaustyön luovuus ja kiehtovuus on siinä, ettei ole olemassa yleistä proseduuria, jonka mukaan ohjaustyötä voisi tehdä, vaan jokainen kysymys täytyy ratkaista jokaisen ihmisen kanssa erikseen.

Miten ohjaaja löytää oikean ajoituksen ja miten ilmiongelmasta pääsee eteenpäin? Miten ohjaaja saisi parhaiten kiinni siitä, miten asiakas suhtautuu tai asennoituu omaan asiaansa ja ohjaajaan? Olennaisinta näissä kysymyksissä on, että asia näkyy ohjattavan ilmaisussa. Vaatii suurta valppautta havainnoida, miten ihminen on tilanteessa. Ei riitä, että kuuntelee mitä hän sanoo, vaan on myös seurattava miltä hän näyttää tai miten hän jossain tietyssä kohdassa liikkahtaa. Ihmisen koko käytössä oleva ilmaisuskaala on ohjaajalle informaatiolähde, jossa ihmisen suhtautuminen prosessiin näyttäytyy.

Ajoitus näkyy keskustelussa niin, että ennen aikaisesti sanotut asiat saavat ohjattavan vastaamaan lyhyesti ”joo” ja asian käsittely jää siihen. Koko juttu katkeaa kuin kanan lento. Mikään ei lähde liikkeelle. Tämä on merkki siitä, että kysymystä ei vielä kannata käsitellä. Asiakas auttaa: jos ohjaaja ei ymmärrä mitä asiakas tarkoittaa, hän voi hyvin pyytää tätä selventämään. ”Onpa monimutkainen juttu, minä en ymmärrä, mikä tilanne on.” Usein asiakkaat ymmärtävät

enemmän, sillä he tuntevat itsensä. Tässä pätee Freudin yleislääkärille antama vanha neuvo. Freud aloitti asiakkaan kanssa sanomalla: ”Minä en tunne teitä, mutta te varmaan tiedätte itseltänne yhtä sun toista. Kertokaa nyt, mitä te tiedätte.” Kenttä annetaan siis asiakkaalle.

Dialogisen ohjauksen brändinimi liittyy myös sen soveltuvuuteen eri ohjaustilanteissa. Tässä on kyse yleisestä ohjauslogiikasta, joka ei ole tunnusomaista vain jollekin ohjausvirtaukselle. Jos asiakasnäkökulma ei ole työn keskiössä, on syytä kysyä, mikä näkökulma on kyseessä. Silloin ohjaus on työntekijälähtöistä työtä, mikä tuo omat ongelmansa. Ihmisiä voi kyllä komentaa, uhata ja kiristää, eli tehdä sitä mitä esimerkiksi työhallinnossa on perinteisesti tehty: ”Jos et tee tätä, siitä seuraa tuo”. Silloin ihmisen on vain toteltava. Tämä on yleistä myös koulumaailmassa: ihminen asetetaan hyvin ehdolliseen tilanteeseen. Hän voi joko mukautua tai vastustaa. Jos ohjaus on ohjaajalähtöistä, asiakkaalle jää kaksi vaihtoehtoa, kaksi positiota: olla kuuliainen ja suostua siihen, mitä tehdään tai vastustaa. Ohjaus kapeutuu tähän.

Asiakkaan kanssa ei missään tilanteessa tule käyttää käsitteellisiä työvälineitä. Ne ovat ohjaajan omia työvälineitä. Asiakkaan kanssa puhutaan suomea tai sitä kieltä mitä hän osaa. Tämä virhe tapahtuu miltei aina esimerkiksi terapiakoulutuksissa. Terapeutit alkavat turvautua käsitteisiin ja opettavat ne myös potilailleen. Se on täysin hyödytöntä. On kyse työvälineistä, joita ohjaajat käyttävät.

## **Toiminnan kohteellisuus – pikakertaus**

**Kaikki ihmisen toiminta on kohteellista.** Sekä ulospäin näkyvä että se, mikä tapahtuu hänen mielessään. Myös mielentoiminnot ovat kohteellisia. Kannattaa muistaa, että kohteetonta toimintaa ei voi olla olemassa. Ongelmamme on se, ettemme aina ymmärrä emmekä saa näkyville sitä, mihin ihmisen toiminta kohdistuu. Ihminen ei välttämättä aina itsekään saa siihen kosketusta.

**Ihminen suhtautuu kohteeseen tavalla tai toisella.** Kohde näyttäytyy ihmiselle tietyllä tavalla, ja hän kokee sen tietynlaisena. Se määrittää tavan, jolla hän kohteeseen asennoituu. Asenne on hyvä sana kuvaamaan suhdetta kohteeseen.

**Kohteen ja toimijan keskinäinen vuorovaikutus tai yhteys säätelee sitä, miten toiminta voi edetä.** Kaikki kohteet vastustavat toimijaa tavalla tai toisella. Niillä on oma logiikkansa ja voimakenttänsä. Ihminen oppii toimiessaan, miten ottaa huomioon kohteen vastustavat voimat. Ajatellaan vaikkapa syömään opettelevaa vauvaa, joka käyttää lusikkaa työvälineenä syödessään puuroa tai lientä. Liemi kaatuu rinnuksille, jos lapsi ei osaa käyttää työvälinettä oikein. Kohde vaatii tiettyjä toimintoja onnistuakseen. Tämän ilmiön on kuvannut jo Platon Kratylos-

dialogissaan, jossa hän vertaa puhumista ja sanojen käyttöä kankaan leikkaamiseen ja kutomiseen. Kangas rispaantuu, jos sakset ovat tylsät. Kankaan leikkaamiseen tarvittavaa työvälinettä on osattava käyttää tietyllä tavalla. Platon puhui sanoista samalla tavalla: myös ne ovat ihmisen työvälineitä. Niillä erotellaan asioita toisistaan ja korostetaan jotain, mikä on hieman kuin kankaankudontaa. Loimilangat menevät tietyn suuntaisesti, ja sukkulalla ne saadaan erilleen. Sanat ovat tässä suhteessa hieman sukkulan kaltaisia. Ohjaajien työvälineistä, jotka ovat erittäin korkeita abstraktiota, ei ole hyötyä asiakkaille.

Kaikki toiminta on kohteellista ja ihminen suhtautuu kohteeseen tavalla tai toisella. Kohde avautuu hänelle tietyllä tavalla, ja siitä toiminta etenee. Riittää kun muistaa tämän. Ongelmat syntyvät siitä, kun ihmiset eivät itse tunnista kohteita, jotka saavat heidät suojautumaan, herättävät häpeää tai pelkoa. Ihmiset eivät välttämättä ole lainkaan kontaktissa niihin kohteisiin, vaan pelkästään kohteisiin, joista he saavat turvaa, suojaa ja mielihyvää. Ongelmalliset toimintatavat kumpuavat usein näistä. Näemme ihmisen elämässä kohteiden piirin, joka on hänelle mahdollinen. Meidän on muistettava, että on myös niitä kohteita, joita ihminen ei voi lainkaan lähestyä. Ne ovat hänelle liian hankalia. Ne voivat olla hänelle dynamiittia, joka on koko ajan räjähdysalttiina ja jota hänen tulee varoa. Väistämis- ja välttämiskäyttäytyminen liittyy tähän. Ongelma tulee siitä, että ohjaajat eivät tunne kohteita, joiden kanssa ihmiset ovat tosiasiasa tekemisissä, eikä ihminen itsekään tunne niitä.

Toinen ongelma voi olla, että ihminen ei tiedä suhdettaan kohteeseen. Hän näkee kyllä kohteen, mutta ei tunnista asennoitumistaan siihen. Esimerkiksi tunteet eivät kerro hänelle, onko tämä hänelle vaarallista vai hyväksi. Tunteiden dissosioituminen on päässyt tapahtumaan. Kohteellisuuden ja suhteellisuuden ongelmat ovat materiaali, jonka kanssa ohjaajat tekevät töitä. Ymmärtämisen välineet ovat tässä.

Mitkään muistisäännöt eivät toimi pitkään, jos välillä ei ole tilaisuutta reflektoida niitä. Aikoinaan ohjaaja Kalle Holmberg teki vaikutuksen kertoessaan, että ohjattuaan näytelmän hän menee katsomaan joka seitsemännen esityksen. Seitsemän esityksen jälkeen näyttelijät alkavat ikään kuin vaella siellä täällä. Jos asioita ei mene panemaan järjestykseen joka seitsemäs kerta, koko näytelmä ”levähtää käsiin”. Mikään ei ole pysyvää. Sen vuoksi työnohjukset, konsultoinnit ja ylläpitotapaamiset ovat välttämättömiä.

## **Ohjattavan motivaatio ja oma halu**

Ohjattavan oma osuus ohjauksessa nousee hyvin usein esiin. Sitä on äärimmäisen vaikeaa ratkaista. Kuitenkin kysymys motivaatiosta täytyy pitää keskeisesti mielessä työskentelyn alusta



lähtien. Työntekijän kokemus epävarmuuden sietämisestä on vain yksi puoli asiasta. Kovin kiinteää perustaa ei ole, sillä kaikki on kiinni asiakkaan tavasta olla tilanteessa. Ohjaaja on tiettyllä tapaa koko ajan tietämätön. Vasta teko näyttää, menivätkö asiat kohdalleen vai pieleen, ja oliko ajoitus oikea. Edetessään työ paljastaa, eteneekö ohjaus.

Mieleen tulee Andrei Tarkovskin elokuva *Stalker*, jossa ainoa keino päästä vaarallisen niityn yli oli heittää narun päässä oleva kivi ruohikkoon ja mennä itse perässä. Kaikki ohjaustyö on samanlaista kuin tämä *Stalkerin* kohtaus: työntekijä ja ohjattava heittävät kiven yhdessä, katsovat minne se lentää ja yrittävät mennä perässä. Sieltä paljastuu jotain, ja sieltä voi heittää kiven jälleen seuraavaan kohtaan ja niin edelleen. Tällaista ohjaus käytännössä on: emme voi tietää etukäteen emmekä asettua toisen puolesta tietämään kaikkia esteitä, joita hänellä saattaa olla. Millaisia ratkaisuja ohjattava on esteiden vuoksi tehnyt? Tämä kysymys tuo meidät motivaatio-ongelmaan. On todella olemassa tilanteita, joissa ihminen on päättänyt, että tämä on hänelle paras tapa olla olemassa, eikä hän luovu siitä. Jos tämä tulee keskustelussa riittävän selkeästi ilmi, on lopettamisen paikka. Ketään ei voi pelastaa väkisin.

Nuorissa on valtavasti potentiaalia moneen asiaan. He voivat olla pettyneitä, pelästyneitä tai kyynistyneitä, mutta usein heillä on myös toivo ja kokemus kontaktista. Jos vain joku näkee kaiken moskan taakse, nuori voi alkaa toipua. Se ei vaadi vuosikausien psykoterapiaa, vaan jonkun ihmisen, joka näkee. Tässä kohdassa voi muistaa myös vertauksen Muumipeikosta, Muumimammasta ja Kalifornian kuninkaasta kirjassa *Taikurin hattu*. Muumipeikko muuttui taikurin hatussa Kalifornian kuninkaaksi, jolla oli lamppuharjainen häntä ja hirvittävät lautasilmät. Kaikki mikä hänessä oli ollut pyöreää, pehmeää ja kaunista, oli muuttunut rumaksi ja luisevaksi. Kukaan hänen ystävästään ei tunnistanut häntä, he torjuivat hänet ja hyökkäsivät hänen kimppuunsa. Vasta Muumipeikon äiti, katsoessaan syvälle hänen silmiinsä, tajusi että kyseessä oli Muumipeikko. Silloin otus saattoi muuttua takaisin Muumipeikoksi. Tämä tarina muistuttaa hienosti siitä, että kun näkee toisessa ihmisessä jotain olennaista, voi salaa auttaa, vaikkei asiasta koskaan puhuttaisi.

Ohjaussuhteissa ja psykoterapiassa on paljon salaisia Aspekteja, joista ei pidä puhua kovin paljoa. Kaikkea ei pidä levittää näyttämölle. On myös annettava ikään kuin salaisen, kannattelelevan suhteen toimia. Donald W. Winnicott on tämän näkökulman mestari. Hän kuvaa hienosti, miten ohjaus- tai psykoterapeuttisessa työssä aivan kaikkea ei tule nostaa tietoisien havainnoinnin piiriin. Ihmisten välillä on voimia, jotka toimivat ilman, että niitä koskaan kosketellaan. On tärkeää muistaa, että ihmisten välisissä kontakteissa ja tapaamisissa on paljon asioita, joista emme voi olla tietoisia. Voimme olla tietoisia vain pienestä osasta kaikkea, mitä tapahtuu. Ehkä

juuri silloin olennaista on työntekijän suhde työhön ja siihen osallistuvaan asiakkaaseen. Liian voimakasta yrittämisen vimmaa tulisi varoa, se tekee hallaa kaikelle.

Psykiatrian puolelta löytyy paljon esimerkkejä ihmisten omaksumista suojaavista toimintatavoista, esimerkiksi päihdeiden käytöstä tai taantumisesta avuttomuuteen, jopa vauvan tasolle. Ihminen saattaa esimerkiksi vetäytyä sänkyyn, ahmia suklaata ja lihoa 150-kiloiseksi. Maailma muuttuu niin häiritseväksi, että ainoa tapa olla maailmassa on maata peiton alla, eikä mikään saa ihmistä sieltä pois. Ennen meillä oli pitkäaikaishoitoa antavia mielisairaaloita, joissa tämän tyyppiset ihmiset saattoivat elää vuosia regressoituneessa tilassaan. Nykyään tällaisia sairaaloita ei ole, eikä meillä ole paikkoja tällaisille ihmisille, mikä on hyvin traagista. Joskus elämä vie ihmisen niin pitkälle, että koko maailma on häiriö, ja ainoa olemisen tapa on jättäytyä tekemisistä maailman kanssa. Tällaisissa tilanteissa mikään terapeutin apu ei välttämättä toimi. Joskus se toki saattaa toimia tai voi käydä niinkin, että ihminen yhtäkkiä itse herää omaan tilaansa ja hakee apua.

Kysymys motivaatiosta ja ihmisen halusta on äärimmäisen tärkeä. Psykiatrian puolella monien persoonallisuus- tai epävakaaan persoonallisuushäiriödiagnoosin saaneiden ihmisien kohdalla herää kysymys, haluaako ihminen jatkaa elämäntapaansa kaikkine kustannuksineen vai onko jotain, mitä ihminen sillä karttaa. Tämä on hyvä kysymys, sillä on ihmisiä, jotka haluavat jatkaa elämäntyyliään. Se on ainoa vaihtoehto pohjattomalle ikävystyneisyydelle, depressiivisyyden ja merkityksettömyyden tunteelle. On palkitsevampaa laittaa elämä ”vaahoamaan” ja kaikki päättää myöten sekaisin kuin elää tyhjää ja ikävää, poroporvarillista elämää. Osa ihmisistä tekee tässä valinnan. Jos ohjauksessa pystyy näkemään tämän valinnan, ohjaussuhteen voi lopettaa. Ohjaus ei ole oikea paikka jatkaa, mikäli ihminen ei halua muuttaa elämäntyyliään.

## **Ohjauksen rajat ja ohjaajan toiminta**

Työntekijän tärkeä itsehavainnoinnin puoli on, miten tunnistaa oma avuttomuus asiakkaan vastarinnan edessä. Jos asiakas riisuu työntekijän täysin aseista, voiko jatkaa vai onko nostettava kätet ylös ja todettava, että ohjaajalta loppuivat eväät? Tämä saattaa olla joillekin asiakkaille tärkeä tieto: asiakas käyttäytyy niin huonosti, ettei kukaan selviä hänen kanssaan. Asiakas tulee vastuulliseksi huonosta käytöksestään tai vastarinnastaan, joka tekee tyhjiksi kaikki auttamisyritykset. Tämä saattaa kuulostaa synkältä, mutta on parempi lopettaa ohjaus mahdollisimman lyhyeen, mikäli motivaatio-ongelma on keskeinen heti alkuvaiheessa. Silloin on hyvä miettiä, kannattaako lähteä pidempään ohjaussuhteeseen vai olisiko hyvä todeta, että tässä tarvitaan muita keinoja: vertaistukiryhmiä tai jotain aivan muuta. Voi myös olla, että ihmisen tulee saada

jatkaa ongelmallista käyttäytymistään hieman AA-filosofian mukaisesti: hän ei ole vielä juonut tarpeeksi voidakseen tehdä juomiselleen jotain. Hänen on pakko päästä tuhoisan käyttäytymisen pariin, koska muu ei auta. Tämän tyyppisiä ratkaisuja on hyvä miettiä.

Vastavuoroinen asetelma, joka syntyy vastarintaisen, motivoitumattoman, vihaisen, jopa hyväksikäyttävän ihmisen ja hyväntahtoisen ohjaajan välillä on todella hankala. Jotkut ohjaus- tai psykoterapeuttiset suhteet voivat muuttua sadomasokistisiksi: potilas ikään kuin kiusaa työntekijää, joka kokee jatkuvasti olevansa avuton kiusanteon edessä. Työntekijä ei koe luvalliseksi lopettaa ohjaussuhdetta. Ei siis pidä olla liian kiltti. Tämä voi myös olla vaikeaa, sillä usein alalle hakeutuvat ihmiset ovat ihmisystävällisiä ja toivovat voivansa luottaa ihmisiin. On vaikeaa olla tyly, vaikka joissakin tilanteissa se on ainoa keino, joka auttaa.

Tämä muistuttaa minua vanhasta anekdootista psykoterapeutista, joka 1970-luvulla teki töitä pariskunnan kanssa. Aina huoneeseen tullessaan he järjestivät hillittömän kohtauksen ja alkoivat riidellä näyttävästi: ”Nyt näet, mitä me osaamme, etkä mahda tälle mitään!”. Parisuhdedemonstraatio muistutti Edward Albeenin näytelmää *Kuka pelkää Virginia Woolfia?* Psykoterapeutti katseli tätä muutaman kerran ja tunsu suurta avuttomuutta; pariskunta oli niin taitava riitelyssään. Lopulta hän löi nyrkin pöytään ja sanoi: ”Te olette aivan mahdottomia! Minä en pysty auttamaan teitä, lopettakaa!” Asiakkaat olivat aivan järkyttyneitä, miten *terapeutti* saattoi sanoa sellaista. Ennenkuulumatonta. He hätkähtivät ja lopettivat riitelyn. Siitä alkoi työskentely. Tilanteessa ei auttanut muu kuin järjestyksen laittaminen kaaokseen. Menettely ei ehkä ollut kovinkaan harkittu, mutta se toimi, sillä tavanomainen jämäkkyys ei läpäissyt pariskunnan kiihitymistä. Olennaista on, että terapeutti ei menettänyt malttiaan, vaikka hänen sanavalintansa voisi siltä kuulostaa.

Toinen esimerkki on kognitiivis-analyttisen terapian kirjallisuudessa kuvattu vaikeasti persoonallisuushäiriöinen miespotilas, joka suojautui herättämällä toisissa pelkoa. Terapeutti ja potilas nimesivät suojaavan toimintatavan ”Kukkulun kuninkaaksi”. Siellä hän tunsu olevansa turvassa. Se tarkoitti käytännössä, että pyrki jatkuvasti olemaan vuorovaikutussuhteissaan uhkaava ja alistava. Hän alkoi soveltaa samaa menettelytapaa terapeutin kanssa, joka oli nainen. Jo kolmannella kerralla hän nousi tuolistaan ja asettui seisomaan terapeutin tuolin taakse. Tilanne oli aidosti riskipitoinen, sillä miehellä oli tuomioita väkivaltarikoksista. Ei auttanut muu kuin todeta erittäin selvästi: ”Ei käy. En voi työskennellä tällaisessa tilanteessa, ellet mene takaisin tuoliisi.” Potilas totteli. Terapeutti sai tukea tilanteeseensa työhönohjaajaltaan. Seuraavalla käynnillä potilas meni uudelleen terapeutin tuolin taakse. Hän tuntui vielä haluavan kokeilla, toimisiko se. Terapeutti totesi uudelleen: ”Ei käy. Terapia ei ala eikä jatku, ellet pysty pysymään aloillasi. Haluan sinulta allekirjoitetun sopimuksen, että istut tuolissasi. Nämä ovat säännöt ja

vain näin työskennellään.” Potilas allekirjoitti paperin ja istui sen jälkeen kiltisti tuolissaan koko terapian ajan. Naisterapeutilla täytyi todella olla luottamusta omaan auktoriteettiinsa, jotta hän sai käytöksen loppumaan. Pelkkä pyyntö ei ollut riittävä, ja kirjallinen sopimus oli symbolinen teko, jonka toteutuminen edellytti terapeutilta erityistä jämäkkyyttä.

Ohjauskeskustelua seuratessa kannattaa kiinnittää huomiota erityisesti seuraaviin kysymyksiin: Mitä asioita tulee keskustelun piiriin? Mitä ovat ne viittauskohteet, joista asiakas puhuu? Miten ohjaaja käyttää kohdemaailmasta avautuvaa tietoa hyväkseen ja miten hän pyrkii komentoimaan sitä? Ohjaaja yrittää kuunnella asiakkaan suhdetta kohteisiin, jotka muodostavat ihmisen elämässä aina verkoston. Tärkeät ihmiset, työ, erilaiset oireet ja ongelmat muodostavat tietynlaisen järjestelmän ja kuvion. Ohjaajalle voi tulla mieleen, että on myös kohteita, joista ei jostain syystä puhuta. Siinä kohdeavaruudessa, joka ohjauksessa näyttäytyy, on myös aukkoja. Siellä on asioita, joista ihminen ei puhu, vaikka ne ovat olemassa. Usein ihmiset saattavat joko puhua tai olla puhumatta perheestään, jättää yhden perheenjäsenen kokonaan mainitsematta tai nostaa toisen hyvin keskeiseksi. Kohteiden tapa tulla merkityksellisiksi muodostaa kentän, jossa on yhtäkkiä reikiä. Kysymys on ajoituksesta: pitäisikö kysyä, mitä tälle asialle kuuluu? Onko ennenaikaista kysyä, vai pitääkö vielä odottaa? Ohjaaja tekee tämän tyyppistä työtä mielessään. Toinen perustekniikka on kuvata sitä, mitä näkee. Näkyviin tulevalle on tavalla tai toisella löydettävä kuvaava ilmaisutapa, jolla voi kommentoida näkyvää. Heti kun ohjaaja näkee tai ymmärtää jotain, hän pukee sen sanoiksi omalta osaltaan ja katsoo mitä tapahtuu. Kuvataan siis mitä nähdään, mutta ei mennä kovin kauas läsnä olevasta. Yleensä ihminen saa silloin jonkin uuden johtolangan omaan tarkasteluunsa.

### **Kehittyminen ohjaajana**

Mikä on vuoventarva keino oppia enemmän? Ohjaaja voi ryhtyä äänittämään ohjauskeskusteluita, erityisesti ensimmäisiä. Se on monella tavalla opettavaista. Dialogisen ohjauksen tarjoamat käsitteelliset työvälineet auttavat kuulemaan äänitteissä olevia kohteita ja suhteita, jotka ovat tämän ymmärtämistävän keskeisimmät työvälineet. Työnohjauksen puutteessa äänittäminen voi olla hyvä tapa opetella itse. Koko dialoginen sekvenssianalyysi syntyi 1990-luvun alussa nauhoittamalla ja kuuntelemalla omia nauhoja ja sen jälkeen työnohjattavien nauhoitoksia. Vähitellen alkoi rakentua ajattelu ja käsitteistö, joilla voi tutkia ilmaisua ja sitä, kuinka puheen viittauskohteet ja suhtautuminen kohteisiin näkyvät ihmisen ilmaisussa.

Äänittäminen on siis varsin pätevä keino. Ainoa hankala puoli on häpeä, jonka kanssa joutuu tekemään töitä. Häpeä on asia, joka ei helpota koskaan.”Voi taivas, miten noinkin tuli tuohon

sanottua?” Jälkikäteen kuunnellessa on täysin mahdotonta olla ajattelematta, että jonkin asian olisi voinut tehdä toisin. Yleensä asiakkaat ovat hyvin armollisia. Freudkin sanoi, että potilaat antavat anteeksi kolme virhettä peräkkäin. Vasta kun niitä tulee lisää, potilaan luottamus alkaa mennä. Tosiasioilta ei kuitenkaan voi välttyä. On väärin puhua virheistä, mutta nauhalla kuullut ajoitusongelmat, asioiden ilmaiseminen merkillisellä tavalla tai vuorovaikutukseen tuleva oma suhtautuminen.

Nauhoitteita voi asettua kuuntelemaan pitkälleen vaikkapa sohvalle. Silloin kehon läpi kulkevan häpeän aallon kestää paremmin. Sen voi antaa tulla ja mennä. Sen sijaan jos nauhoitteita kuuntelee istualtaan, kyyristyy väkisin ja suojautuu siltä mikä tulee. Äänittämisessä on esteitäkin, mutta keino on vuorevarma. Sen kautta oppii kaikenlaista sekä ihmisistä että itsestään. Mitä enemmän äänitteitä jaksaa tehdä, sitä enemmän pääsee käsiksi ihmisten ongelmien ja suojautumistapojen kirjoon. Erilaisten ihmisten tuoma variaatio ohjaustilanteeseen on valtava. Ohjaustyössä monimutkaisinta on suojautuvien toimintatapojen kanssa oleminen, koska ne tuottavat ongelmia. Usein ihmiset suojautuvat perustavilta, yksinkertaisilta kokemuksilta: pelolta, kauhulta, häpeältä ja syyllisyydeltä. Perustunteet ja niihin liittyvät kohteet ovat niitä, joille suojaavia toimintatapoja täytyy kehittää. Ne on pidettävä poissa, sillä tuhoutumiskokemuksen alttius on niin suuri.

Elämän järjestykseen saamiseksi on välttämätöntä pitää poissa turvattomuus, kauhun, torjuttuksi tuleminen ja yhteyksien katkeaminen. Takana ovat usein perusihmilliset seikat. Ihmisten kehittämä valtava suojautumistapojen kirjo, jolla asiat pidetään poissa vaikka ne kuitenkin ovat taustalla, rupeaa näkymään riskitilanteissa. Seuraava kerrostuma on se, että perusongelmat alkavat monistua erilaisiin tilanteisiin. Ihmisen tapa suojautua tuo ohjaustyöhön sen mutkikkouden. Yksi mutkikkouden ydin on, että osa ihmisten tavoista suojautua pahalta estää avun saamisen. Tämä näkyy erityisesti silloin, kun ihminen kehittää sellaisia suojaavia toimintatapoja, joiden ytimenä on selvitä yksin, olla vahva, käyttää raivoa puolustamistarkoituksissa. Näissä tilanteissa avun vastaanottaminen on vaikeaa, koska avun piiriin tuleminen edellyttää suhdetta avuttomuuteen. Jos ihminen on kieltänyt sen itseltään kokonaan, hänen on vaikea asettua autettavaksi, koska se vie hänet juuri riskiin, jota hän haluaa pitää poissa itse selviytymisen vaatimuksellaan. Silloin suojaava toimintatapa estää avun saamisen. Tämä näkyy usein motiivaattoristiriidoissa. Ihminen ei voi ottaa vastaan apua, koska hänen kehittämänsä suojautumistapa estää avun pyytämisen. Hän saattaa myös tehdä tyhjäksi toisen tarjoaman avun. Avuttomuus on nöyryyttävää ja vaarallista, koska riskinä on, ettei kukaan auta.

Erittäin tehokas tapa opiskella dialogista sekvenssianalyysiä on paitsi äänittää, myös litte-roida äänitekattelmia. Muuna kuin omana työvälineenä tämä edellyttää kirjallisen suostumuk-sen saamista ohjattavalta. Eettisistä syistä ohjattavan tulee tietää, mihin äänitettä käytetään. Nauhoja voi hyödyntää myös kollektiivisen opiskelun välineenä ohjaajien kesken. On kuitenkin suositeltavaa pitää äänittämistä ensisijaisesti henkilökohtaisena työvälineenä, muistiinpanovä-lineenä ja tapana palata asioihin. Äänittäminen on hyvä muistiinpanoväline, koska silloin ei tarvitse kirjoittaa muistiinpanoja. Ohjaaja voi täysin omistautua asiakkaan kanssa olemiseen, kun kaikki materiaali menee nauhalle. Ohjaustyössä on muutenkin suositeltavaa jättää muisti-lehti pois ohjaustilanteesta. Ohjaajan tulee keskittyä kuuntelemaan, mitä ihminen puhuu.

Nykyisessä tilanteessa, jossa ihminen menee lääkärin tai sairaanhoitajan vastaanotolle, en-simmäisenä vastassa on tietokone. Keskustelu on kaiken kirjaamista ja virtuaaliasiakkaasta huolehtimista niin tehokkaasti, että todellinen asiakas jää sivurooliin. Tämä on erittäin tuhoisaa ohjaussuhteen kehittymiselle. Myös muistilehtiö on melko tarpeeton. Jos keskustelu tematisoi-tuu, ohjaaja kyllä muistaa sen jälkeenpäin. Yleensä mihinkään dokumentteihin ei pidä muuten-kaan kirjata hyvin yksityiskohtaisia tietoja ihmisen asioista. Ohjaajat tekevät luottamuksellista työtä. Riittää, että kokoaa formuloinnin tai keskustelun tematiikan. Yleensä sen muistaa, ja se jäsentyy itselle jollain tavalla. Silloin on täysin vapaa istumaan ohjaustilanteessa. Ohjaajan tu-lisi luottaa omaan muistiinsa ja unohtaa välineet siinä vaiheessa. Jos päivässä on useita asiak-kaita, on järkevää tehdä välttämättömät muistiinpanot heti asiakaskäynnin jälkeen. Usein tämä vaatii työnsuunnittelua.



Harri Valkonen

Olen koulutukseltani psykologian lisensiaatti (PsL), erikoispsykologi ja kouluttajapsykoterapeutti (VET). Päätyökseni toimin reilun 10 vuoden kokemuksella kliinisenä psykologina aikuispsykiatriassa, mieliala- ja persoonallisuushäiriöpotilaiden parissa. Sivutoimisesti pidän psykoterapiavastaanottoa, koulutan ja työnhajaan. Valmistelen Itä-Suomen yliopistossa emeritusprofessori Mikael Leimanin ohjauksessa väitöskirjaa tunne-elämältään epävakaiden potilaiden itsehävainnoinnista yksilöpsykoterapian alkuvaiheessa.

## **Dialoginen sekvenssianalyysi (DSA) ilmaisujen tutkimisen mikroanalyyttisenä menetelmänä - perusteita ja tutkimustuloksia**

Tämä artikkeli pohjautuu ”Dialoginen ohjaus ja neuvonta: teoriaa ja käytäntöä” -seminaarissa 19.4.2013 pitämään luentoon.

Suomenkielistä kirjallisuutta dialogisesta sekvenssianalyysistä (DSA) ei toistaiseksi ole julkaistu. Englanninkielistä kirjallisuutta menetelmästä on sen sijaan ilmestynyt jo runsaastikin (Leiman 1997, 2004, 2012). Koska käsillä oleva kirjoitus keskittyy vain perusteisiin, menetelmästä perusteellisempaa tietoa tarvitsevan lukijan kannattaa perehtyä olemassa olevaan englanninkieliseen alkuperäiskirjallisuuteen. Artikkelin ensimmäisessä osassa käyn tiivistetysti läpi DSA:n perusteita, teoreettista taustaa, peruskäsitteitä ja tutkimusprosessin kulkua. Tämä osuus perustuu pitkälti edellä mainittuihin Mikael Leimanin alkuperäisartikkeleihin, joten en käytä tässä osiossa lähteitä muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Artikkelin jälkimmäisessä osassa esittelen Suomessa viime vuosina tehtyä (Lahti-Nuuttila 2011; Tikkanen, Stiles & Leiman 2011; Tikkanen, Stiles & Leiman 2013; Tikkanen & Leiman 2014; Zonzi ym. 2014) tai valmisteilla olevaa psykoterapiatutkimusta (Lilja 2013; allekirjoittaneen väitöstutkimus), jossa DSA:ta on käytetty tutkimusmenetelmänä. DSA:ta voidaan käyttää sekä tieteellisenä tutkimusmenetelmänä että psykoterapian, ohjauksen ja neuvonnan ammattikäytäntöjen työprosesseja ohjaavana taustateorianana. Tämä artikkeli keskittyy enemmän näistä ensimmäiseen, DSA:n käyttöön tieteellisenä tutkimusmenetelmänä.

### **DSA:n perusteita**

DSA on psykologian emeritusprofessori, kouluttajapsykoterapeutti Mikael Leimanin kehittämä teorialähtöinen mikroanalyyttinen menetelmä, jonka tutkimuskohteena ovat ilmaisut. Ilmaisua DSA:n tutkimuskohteena kattaa sekä puhutun kielen että ei-kielellisen ilmaisun, toisin sanoen myös sen, mitä ihmiset ilmaisevat ”rivien välissä” tai ruumiin kielellä. Puheen äänensävy ja äänenpainot, puheenvuoroissa esiintyvät tauot sekä puhujan eleet ja ilmeet ovat vuorovaikutuksessa aina läsnä. Ne rikastuttavat – mutta usein myös monimutkaistavat – sanallista ilmaisua. DSA:n avulla jo lyhyestä keskustelusta voidaan saada paljon merkityksellistä tietoa. Yleisim-



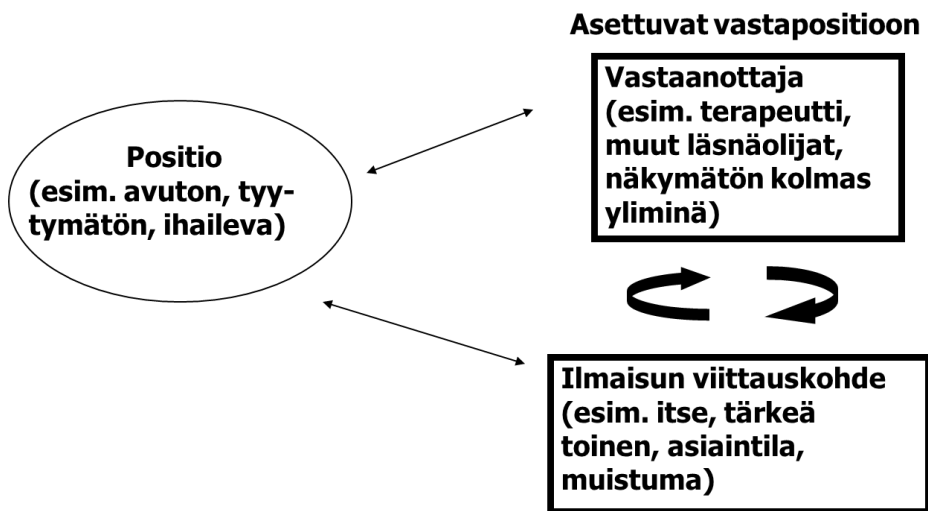
min tutkimusmateriaali on sisältänyt autenttisine tallennettujen keskustelujen litteraatioita (keskusteluja siirrettyinä kirjoitettuun muotoon). Jos tutkijoilla on analyysia tehtäessä käytössään myös keskustelun alkuperäinen äänite tai video, voidaan analyysia tarkentaa ottamalla mukaan ei-kielellisen ilmaisun tarjoama lisätieto. Jopa muutama rivi ääninauhalta puhtaaksikirjoitettua dialogia voi tuottaa merkittävästi uutta tietoa siitä, mitä keskustelussa tapahtuu osapuolten välillä, miten he suhtautuvat toisiinsa ja aiheeseen, josta ollaan puhumassa tai joka heillä on mielessään. Lisäksi lyhyistäkin keskustelunpätkistä (dialogisista sekvensseistä) saadaan analysoimalla tietoa keskustelijoiden suhteesta omaan itseensä.

DSA on siis ensisijaisesti menetelmä, jolla voidaan ilmaisujen tutkimisen avulla tarkastella erilaisten vuorovaikutukseen sisältyvien suhteiden laatua ja keskinäistä dynamiikkaa (puhujan suhde puheenaiheeseen, läsnä olevaan tai mielensisäiseen toiseen ja itseensä). Niissäkin tilanteissa, joissa puhuja ei itse pysty esimerkiksi sanallisesti suoraan kuvaamaan ongelmiaan tai suhtautumistaan niihin, ongelmat voivat tavalla tai toisella näyttäytyä potilaan ilmaisussa ja tavassa olla vuorovaikutuksessa. Näin voidaan päästä käsiksi hienovaraisten, merkityksiltään rikkaiden ja jatkuvasti liikkeessä olevien, usein kerroksellistenkin vuorovaikutusilmiöiden tarkasteluun. Näiden enemmän piilossa olevien vuorovaikutuksen ominaispiirteiden tavoittaminen on aina haaste tutkijoille ja kehitetyille tutkimusmenetelmille. Esimerkiksi psykoterapia-vuorovaikutusta tai ohjauksellista interventiota erilaisilla mittareilla (usein osapuolten itsearviointit tai ulkopuolisten havainnoijien numeeriset arviot) tutkimalla jää paljon olennaista tietoa pimettiin, vaikka mittaamiseen ja tilastollisiin menetelmiin perustuva tiedon hankinta vuorovaikutuksellisista ilmiöistä voikin sinänsä olla monessa mielessä hyödyllistä. Koska DSA:lla tavoitetaan selkeämmän ilmaisun lisäksi myös edellä mainittuja vuorovaikutuksen nyanssi-  
piirteitä, on ymmärrettävää, että se soveltuu erityisen hyvin psykoterapiavuorovaikutuksen ja myös muunlaisten keskusteluun perustuvien väliintulojen yksityiskohtaiseen tutkimiseen.

### **DSA:n teoreettisesta taustasta**

DSA on syntynyt suurelta osin kahden teorian yhteensulautumana. Siinä yhdistyvät Bahktinin ilmaisun teoria ja kohdeteoria, joka nojaa kognitiivis-analyttisen psykoterapian (KAT) peruskäsitteisiin (esim. Ryle 1997). Ilmaisun perusrakenne tulee Bahktinin teoriasta (Bahktin 1984), jossa yksittäisen ilmaisun kolme keskeistä rakenteellista osatekijää ovat kuka puhuu, kenelle ja mistä (who, to whom and about what). Englanniksi puhujasta käytetään termiä ”speaker” tai ”author”. Puheen vastaanottajasta, toisin sanoen henkilöstä jolle puhutaan tai jolle ilmaisu osoi-

tetaan, käytetään yleisesti termiä ”addressee”. DSA:n mukaan voi olla kyse sekä ulkoisesta vastaanottajasta että mielensisäisestä vastaanottajasta. Usein kyse on näiden yhdistelmästä, koska kehityshistoriamme kautta syntyneet oletuksemme enemmän tai vähemmän värittävät näkemystämme henkilöistä, joiden kanssa olemme dialogissa. Puheen sisältö, puheenaihe tai teema, josta puhutaan, on puolestaan viittauskohde eli ”referential object”. DSA:ssa ajatuksena on, että nämä kolme keskeistä tekijää vaikuttavat aina – yleisen lainalaisuuden tavoin – ilmaisun tyyliin ja rakenteeseen. Puheenaihe ja se, jolle puhuja on puhumassa, vaikuttavat esimerkiksi siihen, millä sävyllä tai tavalla hän puhuu ja ilmaisee itseään. Ilmaistessaan asiaansa puhuja siis asemoituu DSA:n taustateorian mukaan kahdella tavalla: suhteessa viittauskohteeseen eli mistä hän on puhumassa ja ilmaisun vastaanottajaan, jotka molemmat asettuvat puhujan positiosta käsin vastaposition (ks. kuvio 1)



Kuvio 1: Puhujan, viittauskohteen ja vastaanottajan keskinäinen dynamiikka ilmaisuissa (Tikkanen, Stiles & Leiman 2011)

KAT:in anti DSA:n teoreettiselle taustalle on juuri se, että ilmaisu nähdään aina positioituneena tai asemoituneena. Tämä tarkoittaa, että se jolle puhutaan ja se mistä puhutaan asettuvat vastaposition suhteessa siihen positioon, jonka puhuja itseään ilmaistessaan ottaa, johon hän toisin sanoen itseään ilmaistessaan samaistuu. Esimerkiksi jos puhuja on intervention aikana avoimesti kriittinen sekä hoitavaa henkilöä että tämän hoitoa koskevaa ehdotusta kohtaan, voidaan hänen ilmaisuaan tutkimalla päätellä puhujan position lisäksi vastaposition, johon kumpunkin ja ehdotus puhujan mielessä asemoituvat. Kriittisen puhujan, hoitavan henkilön ja hänen

ehdotuksensa välinen vuorovaikutus on kuvattavissa asetelmana: ”kritisoi, haukkuu – huono, mitätön”. Hoitavan henkilön reaktiosta tai vastauksesta hoidettavan osoittamaan kritiikkiin voidaan puolestaan tehdä päätelmiä, miten puheen vastaanottaja itse suhtautuu hoidettavaan ja tämän kritiikkiin kyseisessä tilanteessa.

Tällä tavoin elävää, vastavuoroista dialogia ja sen etenemistä voidaan tarkastella ja siihen sisältyviä merkityksiä ymmärtää erilaisten suhtautumistapojen laatu ja vaihteluna. Toisin sanoen on mahdollista tutkia ja kuvata, miten sekä ihmisten välinen että osapuolten mielensisäinen dialogi etenee erilaisia merkityksiä kantavien positioiden (suhteessa itseen, puheenaiheeseen ja toisiin) ja niihin aina liittyvien vastapositioiden jatkuvana vaihteluna ja liikkeenä ajassa.

DSA:n keskeinen oletus on, että puhujan henkilöhistoria, siis aikaisemmat kokemukset, vaikuttavat siihen, miten hän suhtautuu ilmaisun vastaanottajaan, itseensä ja puheenaiheisiin. Puhujan mielensisäinen maailma ja dynamiikka siis vaikuttavat väistämättä siihen, miten hän suhtautuu toimintansa kohteisiin – ne tulevat suoraan tai epäsuoremmin näkyviin hänen ilmaisuisaansa. Psykoterapian tutkimisen kannalta tämä DSA:n teoreettinen lähtökohta on erittäin hyödyllinen, koska juuri elämänhistorian aikana rakentuneiden ongelmallisten suhtautumistapojen tutkiminen ja muuttaminen on useimmissa psykoterapioissa keskeinen tavoite. Jos tarkastellaan esimerkiksi henkilöhistorian vaikutusta siihen, miten puhuja suhtautuu ilmaisujensa vastaanottajiin, ollaan alueella, josta erityisesti psykodynaamisessa teorianmuodostuksessa käytetään transferenssin käsitettä. Transferenssissa puhujan oletama vastaanottajan suhtautuminen vaikuttaa väistämättä puhujan ilmaisun sisältöön ja esitystapaan. Esimerkiksi jos puhuja olettaa vastaanottajan olevan kriittinen aihetta tai puhujaa kohtaan, hän todennäköisesti ilmaisee itseään eri tavalla kuin tilanteessa, jossa puhuja olettaa vastaanottajan pitävän hänestä ja olevan kiinnostunut hänen esille ottamastaan aiheesta.

Tieto vastaanottajan ennakoitun suhtautumisen keskeisestä merkityksestä puhujan ilmaisuun on monin tavoin hyödyllinen esimerkiksi auttamisammateissa. Huomion kiinnittäminen asiakkaan tai potilaan ilmaisutapoihin tuottaa työntekijälle tämän maailmasta arvokasta tietoa, jota ei välttämättä ole saatavissa suoraan kysymällä. Jos esimerkiksi ajatellaan psykoterapia-vuorovaikutusta ja erilaisia ohjauksellisia tai terveydenhoidollisia interventioita, on erittäin olennaista ottaa huomioon, että asiakkailla väistämättä on ennakoiteja siitä, miten työntekijä heihin ihmisenä ja heidän esille ottamiinsa asioihin tai ongelmiin (viittauskohteisiin) suhtautuu. Nämä ennakkoinnit näkyvät tavalla tai toisella asiakkaiden ilmaisussa, kuten siinä, millä tavoin he ottavat esille ongelmallisia tai kipeitä asioita tai vastaavat työntekijän niitä koskeviin kysymyksiin (avoimesti, turvatuena, ahdistuen, vältellen, kieltäen, vaieten, vastustaen jne.).

## **DSA:n peruskäsitteet**

DSA:n peruskäsitteitä ovat vastavuoroinen asetelma, toimintatapa ja minätila. Lisäksi keskeisiä apukäsitteitä ovat havaitsijapositio, subjektipositio, objektipositio ja lähikehityksen vyöhyke. Nämä käsitteet avataan seuraavaksi vain lyhyesti, koska niistä on saatavilla suomenkielistäkin kirjallisuutta (Leiman 2001, 2008; Kalska 2012), johon lukijoiden kannattaa tutustua halutessaan syventää tietämystään. Leimanin (2007) mukaan vastavuoroinen asetelma on kahden position tai ”asemapaikan” muodostama kokonaisuus. Positiot ovat vastavuoroisessa suhteessa toisiinsa. Vastavuoroinen asetelma muodostuu positioista ja vastapositioneista. Toimiessaan ihminen paikantaa (tai asemoi) itsensä aina tietyllä tavalla toimintansa kohteeseen nähden. Samalla tuo kohde asettuu toimijan kannalta vastapositioneeseen, joka avautuu hänelle tietynlaisena hänen omasta paikannuksestaan käsin. Näin kokija ja hänen kokemuksensa kohde asettuvat aina vastavuoroiseen suhteeseen toistensa kanssa (Leiman 2007, 1).

Toimintatavan käsitteellä – jota voidaan kutsua myös dialogiseksi sekvenssiksi (Leiman 1997) – puolestaan tavoitellaan vastavuoroisten positioneiden liikettä ja vaihtuvuutta ajassa. Minätilan käsite on omaksuttu KATIin, jotta voidaan vastavuoroisen asetelman avulla kuvata psyykkisen epäjatkuvuuden ilmiöitä, toisin sanoen asiakkaiden mielentilojen dissosiativisia – nopeita ja yllättäviä – vaihtoksia.

DSA:n apukäsitteistä havaitsijapositio viittaa positioneeseen, jossa havaitsijan tai havaitsijoiden on mahdollista asettua havainnoimaan omaa tai toisen ilmaisua. Havaitsijaposition käsitettä siis käytetään, kun ilmaisut asettuvat tai ne on mahdollista asettaa vuorovaikutuksellisenä tai yksilön omana toimintana havainnoinnin kohteiksi. Psykoterapian ja ohjauksen alueilla havaitsijaposition käsitteen avulla tavoitetaan hyvin havainnoinnin kehityksellistä luonnetta: asiakkaan ongelmien havainnointi voi toisinaan, erilaisista syistä, olla aluksi vain terapeutin tai ohjaajan toimintaa ja hänen varassaan. Vasta tämän jälkeen se kehittyy yhteiseksi havainnoinniksi ja lopulta mahdollistuu myös asiakkaan itsenäisenä psyykkisenä toimintana, jolloin voidaan puhua itsehavainnoinnista.

Subjektipositio ja objektipositio puolestaan ovat käsitteitä, joiden avulla kyetään kuvaamaan toimijuutta tai itsesääteilyä kohdesidonnaisina ilmiöinä sen sijaan, että ne olisivat yleisiä ominaisuuksia, joita joillakin on ja toisilla ei. Pelkistetysti sanottuna subjektipositio kuvaa yksilön suhdetta tai asemoitumista kohteisiin, joiden suhteen hänellä on toimijuutta (joihin hän pystyy itsenäisesti vaikuttamaan) ja objektipositio taas niihin kohteisiin, joiden suhteen hän on avuton eli jotka ovat hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulottumattomissa. On kuitenkin huomattava, että toimijuus voi olla mielensisäistä tilanteissa, joissa yksilö ei voi vaikuttaa asiointiloihin tai olosuhteisiin. Tällöin yksilö on onnistunut rakentamaan vaikutuspiirinsä ulkopuolella oleviin

kohteisiin sen kaltaista etäisyyttä (kohteet ovat psyykkisesti riittävän erillisiä itsestä), että hän voi mielessään muunnella suhtautumistaan niihin. Esimerkiksi läheisen menetys on tapahtumana kohde, jota ei voi muuttaa, mutta onnistuneen surutyön myötä suhde tähän kohteeseen muuttuu.

Lähikehityksen vyöhyke kuvaa klassisessa määritelmässään ihmisen potentiaalisia kykyjä, joita hän ei saa käyttöönsä yksin, mutta joihin hän yltää saadessaan apua (Vygotski 1978). Psykoterapiassa se heijastelee potilaan kehitysedellytyksiä, psyykkistä sietokykyä ja työskentelyvalmiuksia ja on määriteltävissä potilaan ja terapeutin yhteistoiminnan analysoimisen kautta. Lähikehityksen vyöhykkeellä oleva materiaali on potilaan havainnoitavissa ja DSA:n mukaan aina sidoksissa työskentelyn kohteeseen; potilaan lähikehityksen vyöhyke on siis hahmotettavissa erilaisena suhteessa eri teemoihin (viittauskohteisiin).

## **Tutkimusprosessi**

DSA-tutkimusprosessi tapahtuu edellä esiteltyjen teoreettisten käsitteiden avulla ja varassa. Toisin sanoen näitä käsitteitä käytetään ja sovelletaan kulloiseenkin aineistoon orientoitumisessa ja syventymisessä. Mitään systemaattista, jokaisessa aineistossa täsmälleen samanlaisena esiintyvää koodaustapaa tai etenemisprotokollaa ei kuitenkaan käytetä. Analyysi tapahtuu aineisto edellä, vaikkakin tutkimuskysymys mielessä – katsomalla, mitä aineisto teoreettisten käsitteiden ristivalotuksessa itsestään paljastaa. Tutkimuksen pätevyuden ja luotettavuuden maksimoimiseksi DSA:ta tehdään aina ryhmässä, tähän tarkoitukseen järjestettävissä datasessioissa. Tavoite on päätyä konsensukseen siitä, mitä tarkastelun alla olevassa keskusteluepisodissa tapahtuu, millaisia asemoitumisia, suhtautumisia ja niiden välisiä kytköksiä on näkyvissä.

Usein tarvitaan useita analyysikierroksia keskeisimpien löydösten kuvaamiseksi, koska ilmaisut ovat monitulkintaisia ja datasessioihin osallistuvat tutkijat resonoivat ilmaisuihin eri tavoin omien (teoreettisten) taustojensa vuoksi. Aineistot myös vaihtelevat merkittävästi vaikeusasteeltaan – toisissa esiintyvät ilmaisut ovat varsin yksiselitteisiä ja toisissa taas erittäin monitulkaisia. Aina myös joitakin ilmaisujen merkitysulottuvuuksia jää hämärän peittoon, koska tutkijoilla ei useimmiten ole käytössä muuta tietolähdettä kuin äänite ja litteroitu teksti. Ei esimerkiksi ole mahdollista kysyä puhujalta jälkikäteen, mitä hän tarkkaan ottaen tutkimusmateriaalissa epäselväksi jääneellä ilmaisullaan tarkoitti. Ja vaikka kysyttäisiinkin, ei puhuja ehkä osaisi vastata, monestakaan syystä (esimerkiksi puhujalle tiedostamattomat syyt).

Tutkijoiden ensimmäinen tehtävä DSA:ssa on tunnistaa, kuka vuorovaikutuksessa milloinkin puhuu, mistä puhutaan ja kenelle ilmaisijan ilmaisu on osoitettu (myös ”piilossa” olevat vastaanottajat tulee ottaa mahdollisina ja ilmaisuun vaikuttavina huomioon). Seuraavaksi hahmotetaan materiaalista vastavuoroisia asetelmia kulloisenkin puhujan, puheenaiheiden ja keskustelukumppanin keskinäisistä ja mielensisäisistä positioitumisista ja suhteista. Tästä tutkimusprosessi etenee tarkentuvaan analyysiin siitä, mitä tarkastelun kohteena olevassa dialogissa sekvenssissä kokonaisuutena ja ajassa etenevästi tapahtuu osapuolten välillä, heidän mielensisäisessä dialogissaan ja suhteessa viittauskohteisiin. Lopulta se mitä tutkitaan eli tutkimuskysymys määrittelee tarkemmin, mihin ilmaisujen rakenteen tai vuorovaikutuksen osiin mikroanalyysi erityisesti kohdistetaan. Esimerkiksi omassa väitöstutkimuksessani (ks. tarkemmin edempänä) fokusoin tutkimusta ensisijaisesti siihen, millä tavalla epävakaa persoonallisuus -potilaat kykenevät terapiakeskustelussa asettamaan, ilmaisujensa perusteella, havainnoinnin kohteeksi oman itsensä, omat mielensisäiset prosessinsa (esim. tunteet) ja ongelmalliset toimintatapansa. Keskiössä on siis potilaan havainnoiva suhde omaan itseensä. Lisäksi tutkin, miten erilaiset viittauskohteet (puheenaiheet) ja ilmaisun vastaanottajat (terapeutti, mielensisäiset toiset) vaikuttavat potilaiden itsehavainnointiin, joka toimintana tapahtuu intensiivisessä vuorovaikutuksessa.

DSA on vaativa tieteellisen tutkimuksen menetelmä muun muassa siksi, että siitä on mahdollonta tehdä yksiselitteistä ohjekirjaa. Analyysi etenee pelkästään teoreettisten käsitteiden viitoittamana ja sen varassa, mitä puolia tutkimusaineisto vähitellen, useilla analyysikerroksilla itsestään näyttää. Aikaa vievänä ja työläänä vaatimuksena onkin, että tutkijat ovat sisäistäneet hyvin DSA:n peruskäsitteet ja niiden teorian historian, koska muita työvälineitä ei ole käytössä. Lisäksi tutkija hyötyy, ainakin psykoterapia-aineistoja tutkittaessa, vankasta kliinisestä kokemuksesta ja monipuolisesta teoriataustasta. Tietämys ihmismielen normaalista toiminnasta ja häiriöistä – toisin sanoen mielenliikkeiden lainalaisuuksista yleisesti ja psyykkisissä häiriöissä – auttaa ilmaisuja ja niiden sisältämiä merkityksiä koskevien hypoteesien rakentamista. Psykoterapiaan liittyvä teoreettinen ja käytännöllinen tietämys taas helpottaa terapeutin ilmaisujen ja toiminnan ymmärtämistä psykoterapiavuorovaikutuksessa.

Menetelmän vaativuutta lisää se, että DSA:n taustaolettamukset ovat erilaisia kuin tilastollisen tutkimuksen perinteessä, joten menetelmän omaksuminen vaatii – ainakin määrälliseen tutkimukseen orientoituneelta tutkijalta – koko lailla uuden hahmotustavan omaksumista. Tämä liittyy muun muassa siihen, että psykologiassa psyykkisiä ja vuorovaikutuksellisia ilmiöitä ei tyypillisesti hahmoteta kohteellisina eikä tilastollisissa analyysissä vastavuoroisinakaan, vaan

lähtökohta on usein luokitteleva, kategorioihin jakava ja kategorioiden välisten suhteiden (korrelaatioiden) vahvuuksia tutkiva. Yksilön psyykkistä toimintaa siis luokitellaan mitattaviksi ominaisuuksiksi, funktioiksi tai kyvyiksi, jotka on irrotettu psyykkisen toiminnan sisällöistä (kohteista). DSA:ssa lähtökohta on oikeastaan täysin erilainen, koska juuri toiminnan kohteen katsotaan keskeisesti vaikuttavan siihen, millaista ihmisen ongelmallinen tai ongelmaton (psyykkinen) toiminta on eri tilanteissa, mihin hän kykenee ja mihin ei. DSA mahdollistaakin psyykkisten prosessien tarkastelun kohde- ja tilannesidonnaisesti luokittelematta niitä automaattisesti ominaisuuksiksi, joita ei voisi esimerkiksi juurikaan muuttaa (vrt. esim. persoonallisuuspiirteet).

### **Tehtyä tai valmisteilla olevaa DSA-tutkimusta**

Suomessa tehdyistä DSA-tutkimuksista seuraavassa esitellään lyhyesti Paula Lahti-Nuuttilan psykiatrisia päiväsaaraalapotilaita koskeva tutkimus, Soile Tikkasen tutkimukset lapsen neuropsykologisesta arviointiprosessista ja Anna Zonzin tutkimus hyvin lyhyestä eikä erityisen tuloksellisesta masennuspotilaan psykoterapiasta. Lisäksi valmisteilla olevista DSA-tutkimuksista esitellään Anna Liljan tutkimusta ja omaa väitöstutkimustani itsehavainnoinnista epävakaata persoonallisuus -potilailla psykoterapian alkuvaiheessa.

Paula Lahti-Nuuttila (2011) tutki lisensiaattityössään, millaisia muutoksia kolmen päiväsaaraalapotilaan ongelmallisissa kokemuksissa ja toimintatavoissa tavoitettiin tapaustutkimusasetelmassa DSA:n avulla. Tutkimusaineistona olivat hoitajakson aikana toteutetut litteroidut haastattelut. Tutkimuksessa verrattiin myös oiremittareilla (Beck Depression Inventory, Beck Anxiety Inventory, Beck Hopelessness Scale) masennuksesta, ahdistuksesta ja toivottomuudesta saatuja tuloksia DSA:n tuottamaan tietoon. Toisin sanoen kysyttiin, olivatko haastatelluista DSA:lla analysoidut hoidon aikaiset muutokset – positiiviset tai negatiiviset – samansuuntaista oiremittareiden muutoksesta antaman kuvan kanssa. Alkuun kunkin potilaan ongelmallisista toimintatavoista tehtiin alkuformulaatio eli tapausjäsenitys DSA:n avulla. Muutoksen toteutumista seurattiin hoidon myöhemmissä vaiheissa tätä jäsennyttä vasten. Hoidon alun tapausjäsenitykset paljastivat potilaiden ongelmallisia suhtautumistapoja itseän, toisiin, omiin tunteisiin, tulevaisuuteen ja ongelmallisiin kokemuksiin. Näiden yksilöllisten suhtautumisten muuttumista hoidon aikana seurattiin analysoimalla DSA:lla hoidon myöhemmissä vaiheissa tehtyjä haastatteluja.

Keskeinen löydös Lahti-Nuutilan tutkimuksessa oli, että kahdella potilaalla – oireittareilla mitattuna onnistuneessa ja keskitasoisesti onnistuneessa hoidossa – todettiin myönteisiä muutoksia suhtautumistavoissa itseen, omiin tunteisiin, toisiin ja tulevaisuuteen. Erityisesti suhteessa vihan tunteisiin molemmat potilaat saavuttivat myönteisiä muutoksia. Alkuformulaatiossa suhde vihaan kuvautui ongelmallisena molemmilla potilailta. Hoidon myötä vihan tunteeeseen näytti syntyvän uudenlainen sallivampi suhde, jolloin potilaat saivat vihan käyttövoimakseen sen sijaan, että se olisi ollut vain hallitsematon, kielletty voima heidän kokemusmaailmaansa. Sen sijaan kolmesta potilaasta yhden hoito arvioitiin epäonnistuneeksi; hänellä päiväsaerialan tuki ei tuottanut muutoksia ongelmallisissa suhtautumistavoissa. Hänelläkin muutosta tapahtui kuitenkin siinä, että ”pelottava ja ylivoimainen masennussairaus muuttui helpommin hyväksyttäväksi ja vähemmän häiritseväksi osaksi minäkokemusta” (Lahti-Nuutila 2011, 58). Päiväsairaalapotilaille erityisen hyödyllistä oli, että suhde omiin tunteisiin muuttui näissä onnistuneissa hoidoissa esimerkiksi kieltävästä sallivammaksi tai pelokkaasta hyväksyvämmäksi. Kaikkien potilaiden DSA:lla kuvatut muutokset tai muuttumattomuus olivat linjassa numeerisesti saatujen tutkimustulosten kanssa.

Soile Tikkanen tutki kolmessa osatutkimuksessa nelivuotiaan, puheen kehityksen viivästyneestä ja vuorovaikutuspulmista kärsineen tytön lastenneurologista arviointiprosessia DSA:n ja assimilaatioanalyysin (Stiles 2002) avulla. Ensimmäisessä tutkimuksessa (Tikkanen, Stiles & Leiman 2011), joka kuvaillaan tässä laajemmin, DSA:n avulla tehtiin alkuformulaatio heti arviointiprosessin alussa havaitusta vuorovaikutusongelmasta äidin ja tyttären välillä. Ongelman jäsenyyksenä tavoitettiin valtataisteluun liittyvä ydinasetelma, jossa tytön äiti toistuvasti suhtautui tyttärensä kontrolloivasti ja hylkäävästi; lapsi puolestaan reagoi äidin kontrolliin kapinoimalla ja uhmaamalla (asetelmana siis kontrolloiva suhteessa kapinoivaan ja uhmaavaan). Äiti näki alkuvaiheessa ongelman pitkälti lapsen ongelmana tiedostamatta tuossa vaiheessa omaa osuuttaan lapsen hankalaan käyttäytymiseen, kuten kapinointiin.

Terapeuttisia elementtejä sisältäneen neuropsykologisen arviointiprosessin tuella äidin ymmärrys omasta osuudestaan ongelmallisessa vuorovaikutuskuviossa lisääntyi merkittävästi. Muutos ilmeni DSA:lla analysoituna ensin äidin empatiana itseään kohtaan ja vasta sen jälkeen empatiana lasta kohtaan. Empatian kehittyminen kaksivaiheisesti näytti mahdollistaneen tiukkaa kontrollia ja hylkäävyyttä suotuisampia ja joustavampia tapoja suhtautua omaan tyttäreeseen. Äidin suhtautumistavan muutos heijastui arviointiprosessin myötä myös lapsen käyttäytymiseen kapinoinnin vähenemisenä. Tikkanen ym. tutkimuksen keskeinen DSA:n avulla esille saatu ilmiö oli, että empatia toista – tässä tapauksessa omaa lasta – kohtaan ongelmallisessa



vuorovaikutuskuviossa oli mahdollinen vasta siinä vaiheessa, kun terapeuttisen tuen avulla oli kehittynyt empatiaa omaa itseä kohtaan samassa tilanteessa.

Tikkanen ym. jatkoivat ensimmäisen tutkimuksensa löydösten syventämistä vielä kahdessa jatkotutkimuksessa. Toisessa osatutkimuksessa (Tikkanen, Stiles & Leiman 2013) seurattiin äidille tyypillisen kontrolloivan position muutoksia yhden istunnon aikana. DSA:n avulla ilmeni, että äiti alkoi tuettuna vähitellen tunnistaa omaa rooliaan ongelmallisen vuorovaikutuskuvion toistumisessa. Tämä näytti tapahtuvan havainnoivan position kehittymisen myötä. Toisin sanoen havainnoimalla omaa toimintaansa yhdessä terapeutin kanssa äiti pystyi vähitellen ymmärtämään itseään empaattisemmin ja asettumaan myös tyttärensä asemaan ongelmallisessa asetelmassa (kontrolloiva suhteessa kapinoivaan ja uhmaavaan). Hän kykeni vähitellen vaihtamaan joustavasti näkökulmaa itsensä ja tyttärensä kokemusten välillä. Ymmärrystä syntyi myös siitä, että kontrolloivan position ottaminen näytti erityisesti liittyvän äidin kokemaan avuttomuuteen haastavissa kasvatustilanteissa ja siitä, että tyttären kapinointi puolestaan oli vasta-  
vuoroista reagoitua äidin pakottavaan käyttäytymismalliin.

Tikkasen kolmas osatutkimus (Tikkanen & Leiman 2014) pureutui verkostoneuvottelussa tapahtuneeseen episodiin, jossa todettiin yhteistyön katkos ja sen korjaaminen äidin ja tapamiseen osallistuneiden ammattilaisten kesken. DSA:n avulla katkoksen nähtiin liittyvän äidin ja lapsen välillä ilmenneen, kahdessa aiemmassa tutkimuksessa kuvatun ”kontrolloiva, pakottava suhteessa kapinoivaan, vastustavaan”-asetelman muodostumiseen; nyt asetelma syntyi vanhempien ja ammattilaisten välille. Neuropsykologin väliintulojen avulla ongelmallisen asetelman syntyminen vanhempien ja ammattilaisten välillä kyettiin tunnistamaan osapuolten kesken, mikä rauhoitti tilannetta ja mahdollisti osapuolten empaattisuuden toistensa näkökulmia kohtaan.

Loppupäätelmänä tässä tutkimuksessa oli, että neuropsykologin terapeuttinen formulaatio verkostopalaverissa edesauttoi eri osapuolten havainnoivan position syntymistä meneillään ollut ongelmallista vuorovaikutusta kohtaan. Samalla se näytti tekevän mahdolliseksi rakentavamman ja toisten näkökulmia huomioon ottavan neuvottelun jatkumisen. Tämä näytti tapahtuvan siksi, että yhteinen havainnoiva positio suhteessa ongelmalliseen vuorovaikutuskuvioon auttoi osallistujia irtautumaan siinä ottamistaan jäykistä vastavuoroisista positioista (joko kontrolloiva, pakottava tai kapinoiva, vastustava).

Anna Zonzi yhteistyökumppaneineen (Zonzi ym. 2014) tutki DSA:n avulla tulosten kannalta huonosti mennyttä, hyvin lyhyttä psykoterapiaa (kaksi käyntiä ja yksi seurantakäynti kolmen kuukauden kuluttua) lievän tai keskivaikean masennuksen hoidossa. Litteroitu tutkimusmateria-

aali oli peräisin englantilaisesta tutkimusprojektista (”Two-Plus-One-Project”), jossa hyvin lyhyillä hoidoilla saavutettiin merkittäviä tuloksia masennuksen hoidossa, mitattuna itsearviointimittareiden masennuspisteissä.

DSA toi Martha-nimisen potilaan tuloksettomasta hoidosta arvokasta lisätietoa. Alkuun kyettiin tunnistamaan potilaan keskeinen ongelmallinen, ylivastuullisuuteen liittynyt asetelma (vaativa suhteessa mega-selviytyjään), joka paljolti selitti hänen masennusoireitaan ja vaikeuksia ihmissuhteissa. Lisäksi tutkimuksessa kyettiin paikantamaan Marthan tietynlainen työskentelyä estänyt toimintatapa, joka todennäköisesti selitti psykodynaamis-interpersoonallisen terapian heikkoa tulosta. Toimintatapana kuvautui potilaan vastahakoisuus tai kyvyttömyys hyödyntää psykoterapeutin apua edellä mainitun, potilaan keskeisintä ongelmaa kuvaavan asetelman tutkimisessa. Vastahakoisuus ilmeni lyhyinä, myöntelevinä tai välttelevinä vastauksina terapeutin puheenvuoroihin, joiden tarkoituksena oli lisätä Marthan itseymmärrystä ongelmallisimmasta vastavuoroisesta asetelmastaan. Muiden alueiden osalta Martha kykeni työskentelemaan paremmin.

DSA siis paljasti, että tietyt viittauskohteet eli kokemussisällöt eivät olleet Marthalle työstämisen kohteina vielä mahdollisia. Ne näyttivät siis sijoittuneen hänen lähikehityksen vyöhykkeensä ulkopuolelle, jolloin Martha – terapeutin työstämisyrityksistä huolimatta – vältteli niiden kanssa kosketuksiin tulemistä. Psykodynaamisesti ajatellen kyseessä oli vastarinta tiettyjen sisältöjen työstämisessä, muttei kuitenkaan yleistyneesti.

Anna Liljan (2013) valmisteilla oleva tutkimus liittyy kanadalaisen depressiotutkimuksen aineistoon, jossa on tutkittu 15 käyntikerran lyhytterapioita. Kaikkien mukana olleiden jokainen istunto on litteroitu. Lilja tutki DSA:lla aineistosta Lisan tapausta, jota on tutkittu paljon erilaisilla laadullisilla menetelmillä. Lisan ongelmana olivat depressio ja parisuhdeongelmat, joihin erityisesti liittyi miehen vaikea peliriippuvuusongelma. Oiremittareiden mukaan Lisan hoito oli onnistunut eli hoidon alkaessa BDI:n pisteet olivat 25 ja lopussa kolme. Lisan hoito on luokiteltu projektissa hyvin onnistuneeksi depression lyhytterapiaksi.

DSA-tutkimuksen tavoitteena oli tarkentaa muutosprosessin kuvausta eli määrittää, missä määrin ja suhteessa mihin Lisalla kehittyi toimijuutta ongelmissaan. Toisin sanoen haluttiin selvittää, minkä suhteen Lisa pääsi subjektipositioon ja minkä suhteen hän jäi (jos jäi) objektipositioon. Liljan DSA-tutkimuksessa selvisi, että suhteessa omaan depression ja itseensä Lisan itseymmärrys kehittyi selvästi ja hänen toimijuutensa parani. Aikaisemmat muut menetöt eivät kuitenkaan tavoittaneet sitä, että suhteessa miehensä peliriippuvuuteen Lisa jäi selvästi objektipositioon eli suotuisaa kehitystä objektipositioista subjektipositioon ei tapahtunut – Lisan

toimijuus suhteessa tähän ongelmalliseen kokemukseen ei siis muuttunut hoidossa. Lisa oli hoidon jälkeenkin miehen peliriippuvuuden suhteen avuton eikä hän ymmärtänyt itseään tämän suhteen riittävästi, ja se altisti häntä depressiolle. Liljan tutkimuksen päätelmänä olikin, että vaikka Lisan depressiopisteet itsearviointimittareilla laskivat hyvin ja hoito näytti onnistuneen, keskeisen ongelmallisen kokemuksen, Lisan suhtautumisen miehen peliriippuvuuteen, hoito ei oikeastaan onnistunut. Tässä mielessä pystyttiin DSA:n avulla tarkentamaan muutosprosessin tuloksellisuutta ja katsomaan pelkkien itsearviointilomakkeiden antaman vaikutelman ”taakse”. Liljan tutkimus osoitti, että DSA antaa mahdollisuuksia tutkia asiakkaiden itsearviointeja fokuroidummin sitä, minkä suhteen muutosta psykoterapiassa tapahtuu ja minkä suhteen ei.

Omassa valmisteilla olevassa väitöstutkimuksessani selvittelen epävakaa persoonallisuus -potilaiden itsehavainnointia yksilöpsykoterapian alkuvaiheessa. Tutkimusparadigmana on teoriaa rakentava tapaustutkimus. Siinä periaatteena on olemassa olevien teorioiden kriittinen tarkastelu ja pyrkimys parannella tai tarkentaa niitä mikroanalyttisten tapaustutkimusten tuottaman tiedon avulla. Epävakaa persoonallisuus- diagnoosin saaneet potilaat – ainakin jos heidän vaikeutensa haittaavat merkittävästi toimintakykyä eli ovat vaikeampiasteisia – ovat tunnetusti hoidon kannalta yksi haastavimmista potilasryhmistä psykoterapiassa ja psykiatrisessa hoitojärjestelmässä. Näillä potilailla on usein isoja ongelmia itsesääteltyssään monella eri osa-alueella (tunteet, käyttäytyminen, vuorovaikutus, itsetunto) ja toistuvia vaikeuksia myös hoitoon kiinnittymisessä, motivoitumisessa ja asettumisessa. Eri psykoterapioiden teoriarakennelmat ymmärtävät itsehavainnoinnin yhdeksi keskeiseksi vaikeudeksi epävakailta potilailla, mutta aiheesta tiedetään toistaiseksi liian vähän. Toisaalta kliininen kokemus puhuu sen puolesta, että monet potilaat kyllä pystyvät havainnoimaan itseään varsin hyvin, mikäli olosuhteet itsen ottamiseksi havainnoinnin kohteeksi ovat olemassa, mielentila on rauhallinen ja olo turvallinen.

Aineistoni koostuu kahden lyhytpsykoterapian ja yhden terapeuttisesti orientoituneen psykologisen intervention ääninauhoitteista, joiden käyttämiseen tutkimustarkoitukseen on saatu potilailta ja hoitojärjestelmältä asianmukaiset luvat. Toimin kaikissa itse terapeuttina tai kliinisenä psykologina. Kaikilla potilailla oli diagnosoitu ennen hoitoa tai hoidon aikana epävakaa persoonallisuus osana rutiinihoitoa psykiatrisessa erikoissairaanhoidossa. Aineistosta kaksi ensimmäistä hoitoprosessia on peräisin koulutuspotilailta, joille toimin psykoterapeuttina ollessani integratiivisessa psykoterapiakoulutuksessa. Tämä aineisto tuli tutkimuskäyttöön siten, että sain idean hyödyntää jälkikäteen terapiakoulutuksessa systemaattisesti työnhajausta varten nauhoitetut istunnot väitöstutkimuksen tekoon. Kolmas hoito on peräisin opetuskäyttöön nauhoitetusta ja videoidusta kolmen kerran psykoterapeuttisesta interventtiosta, jossa fokuksena oli

itsetuhoisuuden psykologisten taustatekijöiden kartoitus osana kliinisen psykologin työtä sairaalaoastolla. Kaiken kaikkiaan aineistoa on 57 tuntia, mutta väitöstutkimuksessani siitä käytetään näillä näkymin vain pieni osa, kolme ensimmäistä istuntoa kultakin potilaalta. Fokus potilaiden itsehavainnoinnin tarkastelussa on terapian alkuvaiheessa, ennen kuin terapiaprosessi on merkittäväällä tavalla vaikuttanut potilaiden tapaan havainnoida omaa itseään.

Seuraavaksi esittelen yhden potilaan ensimmäisen istunnon alusta dialogisen sekvenssin (vuorot 1-8), josta voitiin jo tehdä alustavia päätelmiä potilaan itsehavainnoinnista. Ennen psykoterapian arviointijaksoa terapeutti (siis kirjoittaja) oli tavannut potilaan kerran aikaisemmin haastattelun merkeissä. Istunto alkaa siitä, kun terapeutti (T) tiedustelee potilaan (P) kuulumisia edellispäivänä tapahtuneen kotiutumisen (potilas vietti itsemurhayrityksen jälkeen yhden yön päivystysluontoisessa seurannassa) jälkeen.

1. T: *Joo, voitais ihana lähteä siitä liikkeelle, että miten, mitä kuuluu nyt tänään?*
2. P: *Oikeestaan ihana kohtalaista, väsyttää vähän, eilen oli pikkasen vaikeaa olo, jännitti olla lähinnä yksin.*
3. T: *Just, sä menit omalle asunnolles?*
4. P: *Joo.*
5. T: *Millaista se oli, kertositko?*
6. P: *Ei siinä oikeestaan, vähän semmosta itkusta, pari kertaa tuli silleen tosi voimakkaasti ahdistusta.*
7. T: *Joo, mitä siinä mielessä liikkui sitten, osaatko sitä...?*
8. P: *No paljon mietin noita, et mitä kaikkea on tapahtunut lyhyen ajan sisällä tai siis näitä mun ihmissuhteitani ja sitä just, että etku se ei oikeestaan se sillai, tota, maanantain keikka niinku tonne sairaalaan, eii oikeestaan liikkunut mua yhtään että et sitten tota puhuin siskon kanssa eilen ja se oli sit siinä, niinku sano siinä et kyllä sulla on ihmisiä, joille puhua, et ei sun tarvi tommosta tehdä, ja se oli sit menny kertomaan äidille, kun mä en oo tiennyt niinku, että oisko hyvä kertoa vai haluisinks mä pitää sen silleen sen tietämättömissä.*

Potilaan lähtiessä vastaamaan (P2) terapeutin kysymykseen huomio kiinnittyi toistuviin vähätteleviin tai miedontaviin ilmaisiin hänen kuvatessaan kuulumisiaan:

*no, ihana oikeestaan kohtalaista, väsyttää vähän, eilen oli pikkasen vaikeaa olo, jännitti olla lähinnä yksin, vähän semmosta itkusta jne.*

Näyttää siltä, että hän yrittää sanavalintojen avulla tietyllä tavalla miedontaa ilmaisuaan voinnistaan, vaikka sinänsä vastaakin terapeutin kysymykseen asianmukaisesti. DSA:n avulla hänen voidaan tulkita ilmaisussaan ottavan miedontavan, vähättelevän position; tämä näyttää liittyvän siihen, että potilas ennakoii terapeutin suhtautumistapaa. Hän siis näyttää pyrkivän ennalta ehkäisemään tietynlaista, itselleen hankalalta tuntuvaa ja todennäköisesti aiemmasta

tuttua suhtautumista. DSA:n mukaan voidaan tulkita, että potilaalla on mielessään mielensisäisiä vastaanottajia/toisia, jotka hän näyttäisi heijastavan terapeuttiin (transferenssi). Suhtautumisesta, jota potilas pyrkii miedontavilla ja vähättelevillä ilmaisuillaan estämään, saadaan vihiä potilaan myöhäisemmässä puheenvuorossa (P8), jossa hän kuvaa siskon suhtautumista häneen kun itsemurhayritys paljastui siskolle. Sisko kuvautuu vihaisen oloisena tai moittivana:

*kyllä sulla on ihmisiä, jolle voi puhua, ei sun tartte tollasta tehdä.*

DSAn valossa on todennäköistä, että potilas ennakoi tai pelkää terapeutin suhtautuvan häneen ensimmäisessä istunnossa siskolle (myöhemmissä analyyseissa selviää, että myös äidille) tyyppillisesti, vihaisesti ja moittivasti, jos hän kertoo terapeutille avoimesti vaikeuksistaan. Tämä ennakointi siis vaikutti hänen ilmaisuihinsa koskien kuulumisiaan. Itsehavainnoinnin kannalta potilaan miedontavan ilmaisutavan voidaan ajatella kaventavan hänen mahdollisuuksiaan havainnoida itseään ja esimerkiksi omia tunteitaan syvällisemmin kuvatussa lyhyessä episodissa. Mikäli tämänkaltainen miedontava tai pienentävä tapa ilmaista ja puhua omasta itsestään terapeutille olisi pysyvämpi (tällä potilaalla se ajoittui aivan prosessin alkuun), se saattaisi tulla tulkituksi kyvyttömyytenä itsehavainnointiin. DSA:n avulla tarjoutuu kuitenkin mahdollisuus myös toisenlaiseen tulkintaan, jonka mukaan tämänkaltaisissa tilanteissa potilaan itsehavainnoinnissa ei sinänsä välttämättä ilmene erityisiä vaikeuksia, mutta potilaan oletukset terapeutista estävät häneltä syvällisemmän ja spontaanin itsehavainnoinnin. Samalla ne voivat hidastaa itseymmärryksen syventymistä ja kehittymistä terapeutin tuella prosessin aikana.

Edellä kuvatusta kahdeksan puheenvuoron sekvenssistä saatiin DSA:n avulla myös toisenlaista tärkeää tietoa potilaan itsehavainnoinnista. Kun potilas jatkaa miedontavasta positiosta eteenpäin (P6) hän mainitsee kahdesta kerrasta, jolloin häntä kotona ollessa ahdisti voimakkaasti (*”pari kertaa tuli silleen tosi voimakkaasti ahdistusta”*). Hän siis ottaa toimintansa kohteeksi, tässä tapauksessa itsehavainnointinsa kohteeksi, kaksi vaikeaa ahdistavaa hetkeään. Terapeutti kiinnostuu näistä potilaalle ahdistavista hetkistä ja pyrkii avustaan siirtämään potilasta havainnoimaan mielensisäisiä kohteitaan näinä ahdistavina hetkinä (T7; *”Joo, mitä siinä mielessä liikkui sitten, osaatko sitä?”*). Potilas näyttää kykenevän havainnoimaan jälkikäteen, mitä hänen mielessään liikkui ahdistavina hetkinä. Hän tuo esille kaksi ahdistavaa kohdetta, ihmisuhteilanteensa (paljon yhdenillan juttuja) ja sen, ettei itsemurhayritys seurauksineen (päätyminen sairaalaseurantaan, potilaan sanoin *”keikka sairaalaan”*) tuntunut miltään, liikuttanut häntä yhtään. Potilas näyttää kykenevän varsin hyvin – vastoin vallitsevaa käsitystä epävakai-

den potilaiden pystyvyydestä itsehavainnointiin – asettamaan omat mielentapahtumansa havainnoinnin kohteeksi itsenäisesti ja raportoimaan niistä terapeutille asianmukaisella tavalla. Seuraavassa edellä mainitut DSA-löydökset esitetään taulukon muodossa.

Taulukko 1: DSA-löydöksiä kirjoittajan väitöstutkimuksesta

Suhde kohteeseen (Kuka puhuu ja mistä positioista käsin?)	Viittauskohde (Mistä puhutaan?)	Viittauskohteen vastapositio	Vastaanottajat, näkyvät piilevät (Kenelle puhutaan?)	Vastaanottajan vastapositio
Miedontava, vähättelevä	Vointi, olo		Terapeutti, äiti, sisko	Vihainen, moititiva
Ahdistunut	Välinpitämättömyys, tunnottomuus suhteessa itsemurhayritykseen, ongelmalliset ihmissuhteet	Ahdistava	Terapeutti	
Toteava	Keskustelu siskon kanssa itsemurhayrityksestä		Sisko	Vihainen, moititiva

Myöhemmät analyysit kolmesta ensimmäisestä istunnosta vahvistavat käsitystä, että kyseinen epävakaa potilas kykeni psykoterapiassa varsin hyvin yleisellä tasolla ottamaan havainnoinnin kohteeksi oman itsensä ja omat mielentapahtumansa. Analyysit myös tarkensivat tärkeällä tavalla yleistä kuvaa siten, että itsehavainnointi – vaikka se yleisellä tasolla onnistui potilaalta varsin hyvin – oli toisaalta riippuvaista hyvin monesta tekijästä ja näiden tekijöiden keskinäisistä dynaamisista suhteista. Esimerkiksi havainnoinnin kulloinenkin kohde (onko se potilaan ulottuvilla, hänen lähikehityksen vyöhykkeellään) vaikutti potilaan itsehavainnointiin ja sen sävyyn. Potilaalla ilmeni muutamia itsehavainnoinnin kohteita, joiden havainnointi oli vaikeampaa, vaikka yleisesti itsehavainnointi siis onnistuikin. Lisäksi sillä, ”kuka” potilaan mielenmaailmassa havaintoja teki, oli vaikutuksensa itsehavainnoinnin sävyyn, toisin sanoen potilaan kriittisen puolen (psykoanalyttisesti kuvaten yliminän) havainnoissa havainnointi oli erilaista kuin havainnointi neutraalimmasta positioista käsin. Isossa roolissa itsehavainnoinnin laadun kannalta oli myös terapeutin tarjoama tuki itsehavainnoinnille tai vaihtoehtoisesti hänen asettamansa esteet (esim. puheenaiheiden vaihdokset tärkeillä hetkillä liittyen hänen

omaan keinottomuuteensa). Viimeiseksi mainittakoon, että terapiasuhteen kulloinenkin tilanne näytti selvästi vaikuttavan siihen, millaista potilaan itsehavainnointi oli.

Perinteisesti itsehavainnointi on psykoterapiakirjallisuudessa ja tutkimuksessa nähty ihmisen kykynä, joka hänellä joko on tai ei ole tai joka on laadultaan hyvää tai huonoa. DSA:n teoriataustan ja tutkimukseni valossa alkaa näyttää mielekkäältä ainakin epävakaiden potilaiden kohdalla tuoda esille vaihtoehtoista näkemystä: itsehavainnointia voisi olla osuvampaa kuvata kyvyn sijaan psyykkisenä toimintana, joka on riippuvaista hyvin monesta asiasta toiminnan tapahtumahetkellä. Tutkimukseni kahden muun tapauksen tutkiminen tulee vielä todennäköisesti tarkentamaan kuvaa itsehavainnoinnista ja sen yksilöllisestä vaihtelusta epävakailla potilailla.

## **Lopuksi**

Dialogisella sekvenssianalyysilla on monia vahvuuksia tutkimusmenetelmänä, vaikka se onkin haasteellinen menetelmä omaksuttavaksi. DSA tekee mahdolliseksi tutkia ainutlaatuisella ja mielekkäällä tavalla, samassa analyysissa, vuorovaikutuksen osapuolten suhteita toisiinsa, puheenaiheeseen ja itseensä. Useimmat mikroanalyttiset menetelmät keskittyvät tutkimaan joko puhujaa, puheenaiheita tai vastaanottajaa tai sitten keskustelun rakenteellisia piirteitä. Lisäksi DSA, olettaessaan taustateoriassaan sekä ulkoisen että mielensisäisen toiminnan rakenteen samankaltaiseksi, helpottaa mielen ja toiminnan välisen yhteyden tutkimista, joka on ollut ainakin psykologialle ja psykoterapialle jatkuva haaste. Menetelmä näyttää tuottavan myös vaihtoehtoista, tarkentavaa näkökulmaa psykologiassa ja psykoterapian alalla suosittuihin näkemyksiin, joissa mielentoiminnat nähdään luokiteltavissa ja mitattavissa olevina, toiminnan sisällöistä riippumattomina ominaisuuksina tai kykyinä. Mahdollisuus DSA:n avulla tutkia ja ymmärtää toiminnan kohteen ja vuorovaikutuskumppanin (oli se sitten mielensisäinen tai todellinen toinen) keskeistä merkitystä ihmisen toiminnassa tai ongelmallisissa toimintatavoissa on merkittävä innovaatio.

Edellä mainituista seikoista johtuen DSA on muiden ansioidensa lisäksi hyvin potentiaalinen – joskin vielä toistaiseksi vähän käytetty – menetelmä teoriaa rakentavassa tapaustutkimusperinteessä psykoterapian ja psykologian alalla. Sen avulla onkin jatkossa mahdollista haastaa olemassa olevia teorioita ottamaan yhä paremmin huomioon ihmisen toiminnassa ja vuorovaikutteisuuksissa vaikuttavan todellisuuden koko herkkäviritteinen ja dynaaminen kirjo.

## Lähteet

- Bakhtin, M. M. (1984). *Problems of Dostoevsky's poetics*. Manchester: Manchester University Press.
- Kalska, H. (2012). Kognitiivis-analyttinen psykoterapia. Teoksessa M.O. Huttunen & H. Kalska, (toim.), *Psykoterapiat*. Helsinki: Duodecim, 103–115
- Lilja, A. (2013). Subjektipositio psykoterapian tuloksena. Kongressiesitys Psykoterapiatutkimuksen päivillä Jyväskylässä 14.1.2013.
- Leiman, M. (1997). Procedures as dialogical sequences: A revised version of the fundamental concept in cognitive analytic therapy. *British Journal of Medical Psychology*, 79(2), 193–207.
- Leiman, M. (2001). Kognitiivis-analyttinen näkökulma. Teoksessa S. Kähkönen, I. Karila & N. Holmberg (toim.), *Kognitiivinen psykoterapia*. Helsinki: Duodecim, 374–387
- Leiman, M. (2004). Dialogical sequence analysis. Teoksessa H. J. M. Hermans & G. Dimaggio (toim.) *The dialogical self in psychotherapy*. New York: Brunner-Routledge, 255–269.
- Leiman, M. (2007). Vastavuoroinen asetelma. Opetusmoniste Ohjauspainotteiset psykoterapia opinnot-kurssilla 2007. Joensuun yliopisto.
- Leiman, M. (2008). Kognitiivis-analyttinen näkökulma. Teoksessa S. Kähkönen, I. Karila & N. Holmberg (toim.), *Kognitiivinen psykoterapia*. Helsinki: Duodecim, 494–509
- Leiman, M. (2012). Dialogical sequence analysis in studying psychotherapeutic discourse. *International Journal of Dialogical Science*, 6(1), 123–147.
- Lahti-Nuuttila, P. (2011). Dialoginen sekvenssianalyysi (DSA) päiväsaerialapotilaan muutoksen arvioinnissa. *Psykologian lisensiaatintutkimus*. Helsingin yliopisto, Käyttäytymistieteellinen tiedekunta.
- Ryle, A. (1997). *Cognitive analytic therapy and borderline personality disorder. The model and the method*. Chichester: Wiley.
- Stiles, W.B. (2002). Assimilation of problematic experiences. Teoksessa J.C. Norcross (toim.), *Psychotherapy relationships that work: Therapist contributions and responsiveness to patients*. New York: Oxford University Press, 357–365
- Tikkanen, S., Stiles, W. B., & Leiman, M. (2011). Parent development in clinical child neurological assessment process: Encounters with the assimilation model. *Psychotherapy Research*, 21(5), 597–607.
- Tikkanen, S., Stiles, W. B., & Leiman, M. (2013). Achieving an empathic stance: Dialogical sequence analysis of a change episode. *Psychotherapy Research*, 23(2), 178–189.
- Tikkanen, S. & Leiman, M. (2014). Resolution of an impasse at a network meeting: Dialogical sequence analysis of the use of a shared formulation. *Counselling Psychology Quarterly*, 27(2), 154–173.
- Vygotsky, L.S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Edited by M. Cole, V. John-Steiner, S. Scribner, and E. Souberman. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Zonzi, A., Barkham, M., Hardy, G. E., Llewelyn, S. P., Stiles, W. B., & Leiman, M. (2014). Zone of proximal development (ZPD) as an ability to play in psychotherapy with adults. *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 87(4), 447–464.





## **II DIALOGISEN OHJAUKSEN KÄYTÄNNÖN SOVELLUKSIA**



Sari Miettinen

Olen koulutukseltani aineenopettaja ja opinto-ohjaaja. Toimin yläkoulussa opinto-ohjaajana ja biologian ja maantiedon opettajana.

## **Kehari?**

Matematiikan opettaja pyytää opinto-ohjaajaa juttelemaan yläkoululaisen Jennan kanssa. Matematiikka on Jennalle vaikea aine, mutta hän ei ole halunnut mennä tukiopetukseen. Jos opettaja yrittää auttaa häntä matematiikan tunnin aikana, hän kieltäytyy yhteistyöstä ja vakuuttelee osaavansa itse. Kokeessa tyttö tuijottaa eteensä tekemättä mitään. Opinto-ohjaaja pyytää tytön luokseen.

Jenna: En kyllä tajua, mitä minä täällä teen.

Opo: Matematiikan opettaja pyysi juttelemaan, kun matematiikka menee niin huonosti, etkä ole käynyt tukiopetuksessaan. Hän ajatteli, että tarvitsisit siihen apua.

Jenna: En tarvitse. Kyllä minä ne laskut itsekin osaan. Ei tarvii tukiopetukseen mennä.

Opo: Aha, joo. No kokeetkin on menneet aika huonosti. Onko se sitten se koetilanne, jossa tulee jännitystä tai paniikkia, ettei osakaan?

Jenna: Voi olla joskus... mutta ei oo mitään semmosta... ei tarvii mitään.

Opo: Jos se jännitys kokeessa estää näyttämästä, mitä osaat. Sinähän voisit tulla tänne minun luokse tekemään kokeen niin...

Jenna: Luuletko sinä, että minä oon joku kehari!

Edellä kuvatussa ohjaustilanteessa huomiota herättää Jennan torjuva asenne. Hän ei haluaisi tulla ohjaukseen eikä puhua vaikeuksistaan matematiikan opiskelussa. Hyvän ohjaussuhteen syntymistä haittaa se, ettei Jenna tule opinto-ohjaajan luokse omasta aloitteestaan, vaan matematiikan opettajan lähettämänä. Tytön mielessä opinto-ohjaajan luokse tuleminen saattaa rinnastua rangaistukseen: ”koska en mennyt tukiopetukseen, jouduin opon luokse”.

Tällaisessa tilanteessa ohjaustilanne ei synny ohjattavan esiin nostamien asioiden pohjalta, vaan tilanteessa on ulkoapäin tuleva agenda: matematiikan opettajan huoli. Tunnetasolla ohjaustilannetta hallitsee ohjattavan torjuva asenne sekä opinto-ohjaajaa että tukitoimia kohtaan.

Ilmiongelmanä edellä kuvatussa tilanteessa ovat vaikeudet matematiikassa ja tukiopetuksesta kieltäytyminen. Keskustelun edetessä torjuva suhtautuminen laajenee koskemaan kaikkea tarjottua apua. Avun torjuminen on toistuva toimintatapa, joka muodostuu myös toimijuuden

esteeksi. Yksin pärjäämisellä täytyy olla Jennalle aivan erityinen merkitys, koska hän on niin ehdoton asenteessaan. Avun tarjoaminen aiheuttaa lopulta jopa suuttumuksen. Mistä on kysymys?

Jennan ajatuksissa avuttomuus on kielletty positio. Jokainen hyvää tarkoittava avun tai tuen tarjoaja suistaa hänet kohti tätä kiellettyä positiota. Avun torjuminen ja vetäytyminen on suoja-positio, jonka tarkoituksena on pitää avuttomuuden tila mahdollisimman kaukana. Voimakas torjunta ohjaustilanteessa on sama tunne, joka Jennan mielessä kohdistuu hänen omaan avuttomuuteensa, autettavana olemiseen. Avuton minä tulkitaan epänormaaliksi, vialliseksi ja jopa kehitysvammaiseksi. Nämä torjuvat tunteet Jenna sijoittaa myös toisiin, kuten ohjaustilanteessa opinto-ohjaajaan, kun hän kysyy: ”Luuletko sinä, että minä oon joku kehari?” Opinto-ohjaajan kysymys yllättää, koska Jennan vaikeudet matematiikassa eivät mitenkään viittaa kehitysvammaan.

Jennalle yksin selviytyminen on ainoa keino välttää avuttomuuden tunne. Kun hän havaitsee matematiikan kokeessa olevansa osaamaton ja avuton, häpeän tunne ja paljastumisen pelko valtaavat hänet. Näiden tunteiden voimakkuus kertoo ehkä siitä, että 15-vuotiaan persoonallisuus on vasta muotoutumassa. Hän etsii vastausta kysymykseen: kuka minä olen? Siksi avuttoman positioon joutuminen saattaa alkaa määritellä koko persoonallisuutta: ehkä olenkin jotenkin viallinen tai peräti kehitysvammainen. Niin kauan kun hän onnistuu selviämään yksin, hän välttää nämä pelottavat epäilyt.

Tässä tilanteessa opinto-ohjaajan keskusteluyritykset eivät tuota tulosta. Jenna ei pysty keskustelemaan tästä aiheesta, koska se ei vielä ole hänen lähikehityksensä vyöhykkeellä. Hän ei tunnista toistuvaa toimintatapaansa suhteessa avun vastaanottamiseen. Näin ollen opinto-ohjaajan ja Jennan välille ei synny yhteistä ymmärrystä tilanteesta ja tavoitteista. Opinto-ohjaaja on kuitenkin näkevinään pienen muutoksen Jennan olemuksessa tämän kuunnellessa opinto-ohjaajan puhetta. Ehkä jotain liikahti Jennan ajatuksissa.

Katja Havukainen

Olen kahden lapsen äiti, vapaa taiteilija ja innokas joogan harrastaja. Koulutukseltani olen sosionomi (AMK), luovat terapiat, tanssi- ja liiketerapia. Olen suorittanut Vaativan lastensuojelutyön erikoistumisopinnot ja Voimauttavan valokuvan perusteet. Valmistuin hiljattain neuropsykiatriseksi valmentajaksi ja täydennän tämän alueen osaamistani perhevalmennuksen opinnoilla keväällä. Dialogisen ohjauksen ja neuvonnan perehdytyskoulutukseen osallistuin 2014–2015.

Olen kartuttanut viidentoista vuoden työkokemuksen aikana työmenetelmäosaamista hyödyntämällä erityisesti taidelähtöisiä menetelmiä sosiaalialan asiakastyössä. Olen soveltanut mm. terapeutin valokuvauksen, kirjoittamisen, liikkeen ja kuvataiteen menetelmiä erityistä tukea vaativien lasten ja nuorten kanssa tehtävässä lastensuojelutyössä sijais- ja avohuollossa sekä vastaanottotyössä Joensuun kaupungin Nuorisoasemalla.

Työssäni sosiaaliohjaajana olen tullut vakuuttuneeksi taiteen eheyttävästä ja ilmaisun monipuolisuutta kehittävästä voimasta. Maalaaminen, liike ja tanssi, valokuvat, sarjakuvat, musiikki tai kirjoittaminen antavat suojan, jonka turvin on mahdollista tehdä näkyväksi, tarkastella ja jäsentää oman elämän kirjavuutta. Perustin hiljattain hyvinvointi- ja sosiaalipalveluja tuottavan yrityksen ja haaveilen siitä, että voisin tulevaisuudessa hyödyntää toiminnassani perheemme lemmikkejä, mm. lampaita, aaseja, kissoja ja kanoja, ja että saisin järjestää erityisryhmille taide- ja elämysleirejä kotimme upeassa luontoympäristössä.

## **Sanaton vuorovaikutus ja dialogisuus**

Elli istuu toimistossani muhkealla nahkatuolilla. Hän on asettunut varovasti istuimen etulaidalle, hartiat lytyssä ja selkä vähän kumarassa, luoden pipon alta nopeita silmäyksiä ympärilleen. Minusta hän muistuttaa pientä, säikähtänyttä kissanpoikasta suurine silmineen ja siroine jäsenineen. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä on lähettänyt Ellin luokseni, sillä Elli ei halua puhua siitä, mitä hänelle on tapahtunut. Elli pitää valokuvaamisesta ja sosiaalityöntekijä onertonut hänelle, että käytän työskentelyssäni muiden taidelähtöisten menetelmien ohella valokuvaa ja ehdottanut, että Elli tulisi luonani käymään.

Tapaamisessa pyrin juttelemaan Ellille rohkaisevasti ja iloisesti, jotta hän tuntisi olonsa mukavammaksi. Elli vastaa kysymyksiini nyökkäämällä tai ei ollenkaan. Saan kuitenkin eleistä ja ilmeistä selville, että hän on valmis aloittamaan kanssani valokuvausprojektin. Tai ehkä enemmänkin niin, ettei hän suuremmin vastusta ajatusta. Mitä enemmän Elli vaikenee, sitä enemmän täytän hiljaisuutta omalla puheellani, ehkä ajatellen antavani esimerkkiä siitä, miten helppoa puhuminen on. Elli ei kuitenkaan puhu. Ei seuraavallakaan kerralla, eikä sitä seuraavalla. Minä puhun sitäkin enemmän. Alan olla jo epätoivoinen ja etsin vimmatusti tietoa asiasta: selektiivisestä mutismista, traumaista, posttraumaattisista oireista. Tieto ei tuo minua yhtään lähemmäksi Ellin maailmaa. Päinvastoin, alan vakuuttua siitä, ettei minun ammattitaitoni riitä auttamaan Elliä.

Pyydän Elliä tuomaan seuraavalle kerralle itselleen tärkeitä valokuvia, yhden tai useamman. Varaudun tapaamiseemme lehdistä leikatuin kuvin ounastellen, ettei Elli ole muistanut pientä kotitehtäväänsä. Elli tulee, kuten aina, täsmällisesti sovittuun tapaamiseen ja ojentaa mitään sanomatta minulle muistitikun. Avaan tikulta kansion ”Ellin tärkeät kuvat”. Kuvia on liki kaksisataa. Pikkusisaruksista, heidän piirustuksistaan, pienistä kivistä ja oksan pätkistä, joita he ovat tuoneet isosiskolleen lahjaksi, Ellin harrastuksista, sinisistä hetkistä, utuisista järvenrannoista, laiturilta veteen hyppäävistä riemua täynnä olevista teineistä, Ellin äidistä, koirista, mummosta. Toinen toistaan taidokkaampia, herkkiä, puhuttelevia ja kauniita valokuvia Ellille tärkeistä ihmisistä, asioista ja hetkistä hänen elämänsä varrelta. Sanaakaan sanomatta Elli esittelee minulle kuvien kautta koko elämänsä kirjon, perheensä, mielenkiintonsa kohteet ja turvapaikkansa järven rannalla metsässä. Kysyn Elliltä, saisinko suurennuttaa yhden kauniista järvi- maisemista työhuoneeni seinälle. Elli nyökkää ja ehkä hymyileekin vähän, jos oikein tarkasti katsoo.

Kerron Ellille suorittavani Dialogisen ohjauksen ja neuvonnan opintoja. Täyttääkseni piinalista hiljaisuutta kuvailen hänelle koulutuksen menetelmää, jossa työntekijä asettuu asiakkaansa asemaan ja tapaaminen esitetään draaman keinoin niin, että kouluttaja on työntekijän asemassa ja muut katsovat. Puhuessani minulle herää ajatus. Kysyn, saisinko viedä meidän tapaamisemme esitettäväksi opiskeluryhmään. Elli nyökkää, ja toistaessani kysymyksen nyökkää toisenkin kerran.

Istun kouluttajaamme vastapäätä, Ellin asemassa. Tiedostamattani olen asettunut tuolille niin, että suurin osa istuinosasta on käyttämättä, aivan reunalla kököttäen. Huomaan hengittäväni nopeasti ja pinnallisesti. Huomaan, että minua jännittää tavattomasti. Kouluttajani, joka esittää Ellin työntekijää eli minua, kysyy, mikä minut on hänen vastaanotolleni tuonut. En vastaa. Ellikään ei vastaisi. Huomaan kuuntelevani sydämeni lyöntejä, jotka voimistuvat. Pelkään, että kohta muutkin kuulevat ne. Kouluttaja kyselee lempeästi tavanomaisia asioita: kuka minut on hänen luokseen lähettänyt, millä mielin olen tullut jne. En vastaa yhteenkään kysymykseen. Ellikään ei vastaisi. Huomaan ajattelevani, että koska olen ollut hiljaa tähänkin asti, olisi type-rää alkaa puhua nyt.

Siinä Ellin toimintaa jäljitellessäni ymmärrän äkkiä, kuinka Elli mahtaakaan nähdä minut, työntekijänsä höpöttelemässä ja kyselemässä toinen toistaan kimurantimpia kysymyksiä. Siinä hetkessä koen valtavan oivalluksen: mikäli minä haluan Ellin puhuvan, minun on puhuttava siitä, ettei Elli juurikaan puhu ja minun on myös oltava hiljaa. Herään tähän hetkeen ja kouluttajan kysymykseen: ”Sinun vaikuttaisi olevan vaikeaa puhua näistä asioista? Huomaan, ettet ole sanonut sanaakaan tapaamisessamme.”

Tapauksen esittäminen päättyy, keskustelemme siitä ryhmänä ja kestää pitkään, ennen kuin palaan takaisin omaan kehooni. Ellin jännitys on vienyt paljon voimiani. Asettumalla konkreettisesti Ellin asemaan olen oppinut paljon; hänestä, mutta ennen kaikkea itsestäni työntekijänä ja ihmisenä, vuorovaikutuksen toisena osapuolena, omista ajatuksistani Ellistä ja itsestäni.

Seuraavalla tapaamiskerralla Ellin kanssa olemme sopineet lähtevämme kuvausretkelle järven rannalle, Ellin turvapaikkaan (tämän sain selville hänen tulostettujen kuvien kääntöpuolelle kirjoittamistaan teksteistä). Elli on pukeutunut turkoosiin mekkoon ja valkoisiin hiuksiinsa hän on asetellut koristeperhosen. Hän näyttää aivan metsän keijulta, ajattelen ja sanonkin sen hänelle. Elliä hymyilyttää, jo toisen kerran.

Aloitamme kuvausession. Olen ohjeistanut Elliä etukäteen vuorovaikutuksellisen valokuvauksen periaatteista. Kuvaisimme toisiamme vuorotellen. Kuvattava saisi päättää, kuinka haluaa kuvassa olla, miten toivoo itseään katsottavan. Aloitan kuvausvuorossa. Kerron Ellille, kuinka kauniisti valo tahtuu hänen hiuksiinsa ja kuinka hän vaikuttaa kuuluvan metsään ja sen värimaailmaan. Äkkiä muistan kokemuksen koulutuksessa Ellinä; nopean hengitykseni, jännitykseni ja kiivaasti lyövän sydämeni. Vaikeneen ja alan tietoisesti hengittää syvään ja rauhallisesti. Rentoudun vähitellen ja kun lopetan puhumisen, vuorovaikutuksemme siirtyy keholliselle tasolle pikkuhiljaa. Ellikin rentoutuu silmin nähden. Tuo hetki Ellin ja minun yhteiseltä kuvausretkeltä on yksi ammatillisen kasvuni merkittävimmistä askelista ja se on painunut mieleeni koskettavana, herkkänä ja hyvin kehollisena kokemuksena.

Loppuretki sujuu kuin sanaton tanssi. Tiedän täsmälleen, ilman sanoja, milloin Elli haluaa minun ottavan kuvan itsestään, mistä kuvakulmasta ja kuinka kaukaa tai läheltä. Parkkipaikalla pyydän vielä ohikulkijaa ottamaan kuvan meistä yhdessä muistoksi. Päivä alkaa kääntyä ehtooksi, pakkaamme retkieväät ja kameran autoon ja lähdemme ajamaan kohti kaupunkia. Elli puristaa rintaansa vasten nuhjaantunutta pehmokoiraa, jota hän on kantanut sylissään koko kuvausten ajan. Rikon pitkään jatkuneen hiljaisuuden ihastelemalla ääneen pörroistä kaveria. ”Se on ainoa muisto isästäni”, Elli sanoo, juuri ja juuri ääneen.





Tuulia Tapanen

Toimin psykologina Pohjois-Karjalan työ- ja elinkeinotoimistossa osaamisen kehittämisen linjalla. Koulutukseltani olen psykologian maisteri ja työssäni olen saanut dialogisen ohjauksen peruskoulutuksen. Olen myös kouluttautunut psykoterapeutiksi kognitiivis-analyttisen psykoterapian viitekehyksessä.

## **Ikiliikkuja**

Asiakastyössäni TE-toimistossa tapaan ihmisiä, joiden työ- ja koulutuspolulla on pienempiä tai suurempia psyykkisiä esteitä. Seuraava kuvitteellinen tapauskuvaus on laadittu Pohjois-Karjalan TE-toimiston psykologien teematyöpajan yhteydessä psykologien työn esittelyä varten.

Pyrkimyksenä on myös valottaa dialogisen ohjauksen edellytyksiä ja peruseriaatteita. Psykologin työn fokuksena on parantaa asiakkaan itsehavainnointia ja purkaa psyykkisiksi esteiksi muodostuneita haitallisia toimintatapoja mahdollisuuksien mukaan. Olen kuvannut kaksi kuvitteellista, vaikuttavuudeltaan erilaista prosessia.

Asiakas on 28-vuotias nainen. Hän on olemukseltaan siisti, hyväkuntoinen, vireä, huoliteltu, suorastaan kaunis; hiukset ovat pitkät ja tummat, meikki huolella tehty. Hän on ensikontaktissa valppaan oloinen, mutta muuttuu myöhemmin itkuiseksi ja tuskaiseksi.

Nainen on hakeutunut itse psykologin ohjaukseen saatuaan siitä tiedon koulutusneuvonnasta, jossa hän oli etsimässä uusia koulutusvaihtoehtoja.

Tällä hetkellä hän on työssä keskikokoisessa lounasruokalassa ja aloittaa sanomalla, että haluaisi löytää uuden alan. Keskustelussa käy ilmi, että hän on tehnyt ravintola-alan töitä nuoresta lähtien ja hänellä on alan perustutkinto. Hän on myös aloittanut kouluttautumisen välinehoitajaksi, mutta keskeyttänyt ensimmäisten harjoittelujen jälkeen, koska työ tuntui liian vastuulliselta ja palkkakin olisi ollut huono. Sen jälkeen hän on työskennellyt ruokatalous- ja ravintola-alalla useilla eri työnantajilla.

Viime syksynä nainen on kokenut työuupumuksen työskenneltyään saman työnantajan palveluksessa kaksi vuotta. Hän oli lyhyellä sairauslomalla, jonka päätteeksi irtisanoutui ja vaihtoi työnantajaa. Tämä on hänen seitsemäs työnantajansa. Nyt hän on uudestaan uupumiskiarteessä ja pian keskustelun kuluessa hän siitä puhuessaan muuttuu itkuiseksi.

Nainen on ollut yhteydessä työterveyshuoltoon edellisessä työpaikassa, kun olo oli oikein huono, mutta ei tunne nykyisiä palveluita eikä odota sieltä muuta kuin lyhyitä sairauslomia tarvittaessa. Ilmapiiri ja työolot työpaikalla ovat asiakkaan mukaan ”ihan ok”, eikä toisilla työntekijöillä ole samanlaisia ongelmia. Hän on vain ”väärällä alalla”.

Erityisen hankalia ovat olleet sellaiset kuormitusilanteet, joissa on ollut monta asiaa meneillään yhtä aikaa ja hän on unohtanut jotain tai tehnyt virheen. Näitä tilanteita välttääkseen hän mm. menee töihin aina etuajassa, jotta ehtii valmistautua kunnolla ja tehdä joitain asioita jo edeltä käsin. Silti joskus tulee virheitä. Hän kertoo esimerkiksi unohtaneensa viedä eräälle asiakkaalle pöytään tämän tilaaman erikoiskahvin. Asiakas odotteli aikansa ja tuli sitten kysymään, missä kahvi viiptyy. Tähän nainen reagoi voimakkaalla syyllisyyden tunteella, ja hän harmitteli asiaa vielä kotona illalla ja yöllä.

### **Kuvitteellinen prosessi, jossa prosessin vaikuttavuus oli suuri**

(4 keskustelukertaa + seuranta 3 kuukauden päästä)

Ensimmäinen ajatukseni on, että tässä on toistuva toimintatapa, joka ei ”parane” alaa vaihtamalla. Alamme keskustellen tutkia toistuvaa toimintatapaa. Käy ilmi, että asiakkaalla on erittäin vaativa suhde itseensä ja lähes kaikkeen tekemiseensä, erityisesti työssä, mutta osittain myös harrastuksissa ja kotiasioissa. Hänen täytyy pitää paikat järjestyksessä ja imuroida joka päivä. Hänellä on kotona kahvakuula, jolla hänen täytyy tehdä tietty määrä harjoituksia aamuisin ja iltaisin, vaikka ei jaksaisi. Muuten hän moittii itseään.

Asiakas kertoo lähteneensä peruskoulun jälkeen lukioon, mutta keskeyttäneensä sen ensimmäisenä syksynä, koska koki opiskelun liian vaativana ja kuormittavana. Mielessäni syntyy hypoteesi, että hän suojautuu vaativuudelta liian suurilla haasteilla välttämällä ja siten luultavasti alisuoriutuu kykyihinsä nähden.

Keskustelussa tutkimme yhdessä, mitä kaikkea tähän vaativuuteen liittyy. Hän tunnistaa pelon, että joutuisi häpeän ja huonouden kokemuksen valtaan.

Hahmotan toimintatapaa siten, että hän kokee riskeinä suoriutumistilanteet, joissa tehtävä ja tilanne näyttäytyvät vaativina ja vaikeina ja hän pelkää epäonnistuvansa niissä. Virheen tekeminen aiheuttaisi voimakasta ahdistusta ja häpeää. Suojautuakseen tältä kokemukselta hän on välttänyt vaikeita asioita ja hakeutunut melko helppoihin tehtäviin. Hänen oma vaatimustasonsa niidenkin suhteen on hyvin korkea ja hän joutuu uurastamaan kokeakseen, että suoriutuu ja pärjää tarpeeksi hyvin. Aikansa hän jaksaa näin, mutta lopulta väsähtää ja uupuu. Silloin ratkaisupyrkimyksenä on alan vaihtaminen ja ”pako” toiselle työnantajalle tai, kuten tässä tilanteessa, toisiin ja toivon mukaan vähemmän vaativiin tehtäviin.

Pulmana on kuitenkin se, että tämä vaativuus on osa häntä itseään, hänen oma tapansa kokea asiat, ei pelkästään ”ulkomaailman ominaisuus”. Teki hän mitä tahansa, hän kokee tehtävän

vaativana – hän itse asettaa vaatimukset – ja joutuu puurtamaan. Myöskään se, että hän jatkuvasti vaihtaa työpaikkaa ja joutuu aina opettelemaan uuteen työpaikkaan liittyviä asioita, ei auta asiaa, vaan itse asiassa ylläpitää ongelmaa.

Kuvaan havaintojani asiakkaalle ja hän tunnistaa toistuvan toimintatavan. Kuvaus herättää hänessä myös muistoja. Hän kertoo harrastaneensa yläasteella kestävyysjuoksua. Epäonnistuminen yhdessä kilpailussa oli niin sietämätön kokemus, että hän lopetti koko harrastuksen. Hän tunnistaa, että on nyt työssään vaiheessa, jossa harkitsee taas pois lähtemistä. Hän tajuaa myös, että tämä haitallinen toimintatapa kulkee hänen mukanaan mihin tahansa hän meneekin – siksi alan vaihto ei ratkaisisi asiaa. Hän myös oivaltaa, että yksi syy hakeutua välinehuoltajan koulutukseen oli se, että työ vaikutti niin selkeältä ja helpolta. Kun hän sitten tajusi, että työssä tapahtuvat virheet voisivat olla kohtalokkaita, hän hylkäsi ajatuksen heti. Hän ei ole oikein koskaan voinut rauhassa asettua opettelemaan asioita, vaan virheettömyyden vaatimus on ollut aina läsnä.

Keskustelemme toistuvasta toimintatavasta ja muutoksen mahdollisuudesta yhteensä neljä kertaa. Keskeinen kysymys liittyy virheiden pelkoon. Asiakas havainnoi keskustelukertojen välillä itseään ja omia suhtautumistapojaan. Hän huomaa useita kohtia, joissa vaativuus itseä ja myös muita kohtaan herää. Myös toisten tekemät virheet ärsyttävät häntä ja hän huomaa tulevansa näissä tilanteissa melko kriittiseksi ja tuomitsevaksi toisia kohtaan.

Prosessin jälkeen asiakas päätyy ratkaisuun, että hän jatkaa entisessä työpaikassaan.

Seurantakäynnillä kolmen kuukauden kuluttua asiakas kertoo, että töissä on mennyt melko hyvin. Huomattuaan, millaista ajatuskuviota hän toistaa, hän on saanut ajatteluunsa hiukan väljyyttä. Tilanteissa, joissa virheiden pelkoon liittyvä vaativuus ja ahdistus kärjistyvät, hän voi useimmiten pysähtyä, ottaa ”aikalisän” ja siten saada automaattisen ajatuskulun katkaistuksi. Hän löytää jossain määrin armollisuutta itseään ja muita kohtaan. Hän jää myös miettimään hakeutumista psykoterapiaan, jossa voisi tutkia haitallisiin toimintatapoihin johtaneita elämänkokemuksiaan tarkemmin.

### ***Mikä mahdollisti prosessin vaikuttavuuden?***

Asiakas oli *kykenevä ja motivoitunut* havainnoimaan itseään ja omaa toimintaansa. Hän pysyi tekemään havaintoja itsestään eikä pitänyt kaikkia vaikeuksiaan pelkästään olosuhteista johtuvina, ja halusi tilanteeseensa muutosta.

Prosessin aikana syntyi yhteistyösuhde ja *luottamus* sekä työntekijään että itse työskentelelyyn. Edellytyksenä oli, että asiakas sai puhua vapaasti niistä asioista, jotka hänelle tulivat spontaanisti mieleen. Alussa annoin asiakkaalle paljon tilaa kuvata omaa kokemustaan. En pyrkinyt

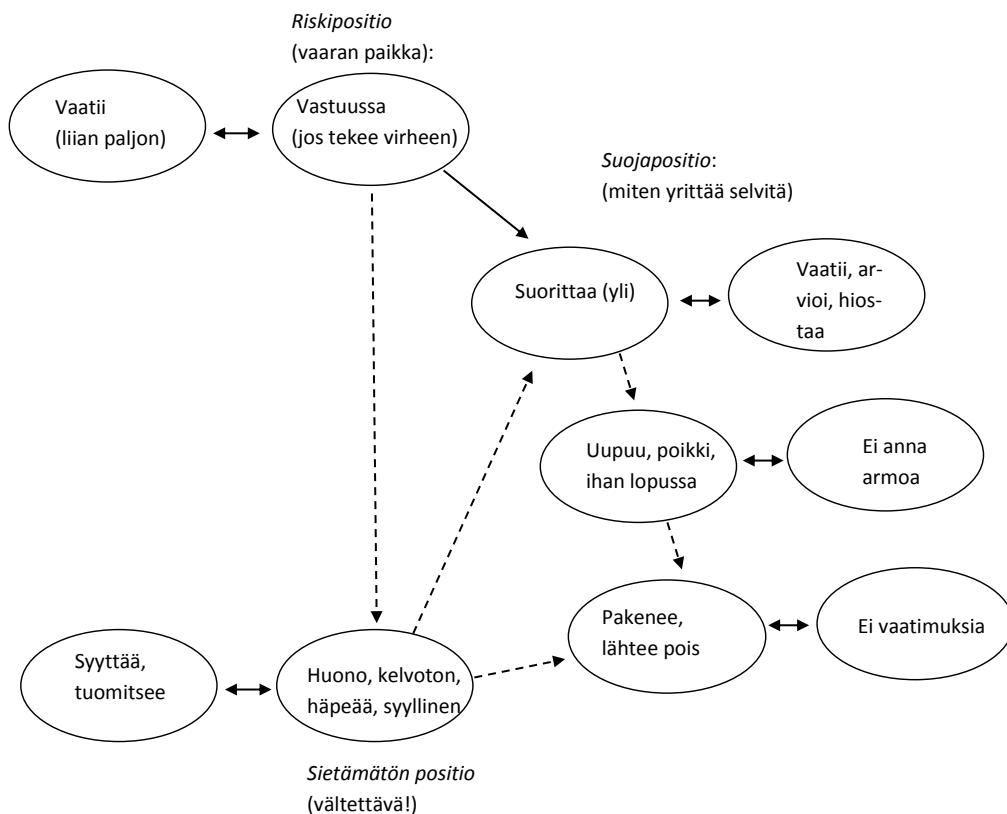
ohjaamaan keskustelua tietylle uralle. Asiakas saattoi luottaa siihen, että hän hyötyisi keskusteluista, vaikka emme heti lähteneet hakemaan ratkaisua ala- ja ammattikysymykseen. Prosessin aikana kuvasin omaa jäsenystäni siitä, mitä hän oli kertonut. Hän puolestaan pystyi näkemään oman ajattelukuvionsa laajemmasta näkökulmasta kuin aiemmin. Hän myös tunnisti sen toistuvuuden.

Työskentely perustui *yhteishavainnoinnille* ja näiden havaintojen *jäsentämiselle* ja *kuvaamiselle*. Kiinnostuin asiakkaan kuvaamista vastavuoroisista asetelmista, ilmiongelman takana olevista ajatus- ja kokemistavoista. Hän kuvasi ensin suojaavaa toimintatapaansa ja sen takaa paljastuivat ne sietämättömät kokemukset, joita hän yritti välttää.

Intervention ajoitus oli riittävän hyvä ja aikaa oli käytettävissä sopivasti.

Häiritseviä tekijöitä oli tässä tapauksessa melko vähän. Ehkä yksi sellainen oli asiakkaan alkuperäinen ajatus lähteä uuteen koulutukseen ja siten toistaa suojaavaa toimintatapaa välttämällä liian hankalalta tuntuvaa tilannetta nykyisessä työssä. Tehtäväni oli tässä tapauksessa estää häntä lähtemästä uudella koulutuksella ratkaisemaan omaan toimintatapaansa sisältyvää ongelmaa ja lisätä hänen itsehavainnointiaan ongelmallisen toimintatavan suhteen.

Muutos tapahtui asiakkaasta itsestään lähtien siinä määrin kuin se tässä tilanteessa oli mahdollista.



Kuvio 1: Haitallinen toistuva toimintatapa

### **Kuvitteellinen prosessi, jossa vaikuttavuus ei ollut yhtä suuri**

(3 keskustelukertaa – sama asiakas, erilainen prosessi)

Kuultuani asiakkaan tilanteesta huolestuin jossain määrin hänen hyvinvoinnistaan ja keskustelimme mahdollisuudesta käydä työterveyspsykologilla. Samaan aikaan aloimme etsiä hänelle sopivaa alaa ja ammattia. Halusimme molemmat löytää hänelle ulospääsyn hankalasta tilanteesta.

Asiakas kävi verkossa läpi AVO-ohjelman ja selailimme ammattinettiä. Hän piti monia ammatteja jossain määrin kiinnostavina, mutta aina niissä oli jotain, mikä esti häntä lähtemästä

niihin. Yleensä tämä liittyi työn vaatimuksiin. Hän ei halunnut työtä, jossa joutuisi vastuullisiin tehtäviin. Koulunkäyntiavustajan koulutus vaikutti mukavalta, mutta toisaalta työajat ovat epä-mukavat ja palkka huono, eikä töitäkään oikein ole tarjolla. Asiakkaalla on kuitenkin asuntolainaa melko paljon. Jaksaisiko sitä olla lasten kanssa loppuikänsä...

Kun tätä pohdintaa oli jatkunut kaksi kertaa, aloin itsekin turhautua tilanteeseen. Hänen tullessaan kolmannelle käynnille arvelin jo etukäteen, että hän ei varmaan ole löytänyt itselleen sopivaa vaihtoehtoa. Näin olikin, ja syntyi sellainen tunnelma, että olemme umpikujassa. Minun oli vaikea sietää tätä tunnelmaa ja koin epäonnistuneeni. Totesin, että täydellistä työtä tuskin olemassakaan. Asiakas meni tästä hiljaiseksi. Yritin kuitenkin kannustaa häntä eteenpäin.

Kolmannen kerran jälkeen asiakas ilmoitti sähköpostitse, ettei tarvitse enää neljättä keskustelukertaa. Hän oli ottanut yhteyttä työterveyshuoltoon. Arvelin, että nyt ei varmaankaan ollut sopiva aika alanvaihdolle.

### ***Miksi vaikuttavuus oli vähäisempi?***

Työskentely ei edennyt *ilmiongelman taakse*, vaan lähdimme ratkaisemaan itse ilmiongelmaa. Näin asiakkaan haitallinen toimintatapa – eli vaatimusten kokeminen ylivoimaisiksi ja niiden välttäminen – joka ylläpitää ilmiongelmaa, ei koskaan tullut esille. Tämä johtui ainakin osittain siitä, että huolestuin asiakkaan tilanteesta ja koin heti alussa, että ratkaisun olisi välttämättä löydettävä nopeasti. Mahdollisesti asiakkaan oli tässä ilmapiirissä myös vaikea *havainnoida* itseään.

En pysynyt aivan *neutraalina* asiakkaan suhteen, vaan turhauduin ja ”menin mukaan” hänen hankalaan toimintatapaansa. Työskentelylle ei muodostunut riittävää rauhaa ja *levollisuutta*, vaan tilanteen epävarmuus häiritsi liikaa. Painetta tuli siitä, että molemmat koimme ratkaisuun pääsemisen ”pakkoa” ja siitä juontuvaa epäonnistumisen pelkoa. Kun sanoin, ettei täydellistä työtä ole olemassakaan ja taustalla oli oma turhautumiseni, asiakas ehkä koki minut ylivoimaisen vaativaksi, kuten työtehtävänsäkin, ja ahdistui lisää. Hän ei voinut enää jatkaa prosessia, vaan käytti *suojautuakseen* välttämistä, mikä on hänen suojaava toimintatapaansa muissakin tilanteissa. Niinpä hän ei saapunut enää viimeiselle käynnille.

Tämäkin prosessi saattoi kuitenkin olla asiakkaalle hyödyllinen ja edistää omalta osaltaan hänen tilannettaan.

## **Yhteenveto**

Näiden kuvitteellisten prosessien kautta olen pyrkinyt kuvaamaan sitä, kuinka dialogisen ohjauksen vaikuttavuus asiakkaan psyykkisiin esteisiin voi olla erinomainen. Silloin työskentely edistää asiakkaan työ- ja koulutuspolun etenemistä ja sitä kautta työmarkkinoiden toimivuutta. Olennaista on luottaa siihen, että asiakas tuottaa työskentelymateriaalin vuorovaikutuksessa. On kuunneltava ilmiongelma, mutta nähtävä myös sen taakse ja pyrittävä tutkimaan taustalla olevaa toimintatapaa. Silloin kun yhteistyösuhdetta kannatteleva kontakti on riittävän hyvä ja yhteishavainnointi tapahtuu asiakkaan lähikehityksen vyöhykkeellä, haitallisten toimintatapojen tunnistaminen ja purkaminen on mahdollista.





Keijo Niemi

Olen koulutukseltani sairaanhoitaja (psykiatria). Toimin Joensuun seudun työvoiman palvelukeskuksessa asiantuntijan tehtävissä. Tehtävänäni on vaikeassa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden ohjaus. Yksilöohjauksen lisäksi tehtävä pitää sisällään laajaa moniammatillista verkostotyötä. Tavoitteena on edistää asiakkaiden työllistymistä sekä hakeutumista koulutuksiin ja kuntoutukseen.

## Vetäytyjä – kuviteltu asiakastapaus TYP-yhteistyössä

Teppo, 42, ohjautuu TYPpiin TE-toimiston kautta. Työttömyys on pitkittynyt ja tilanne koko lailla paikalleen jämähtänyt. Tepolla on ammatillisina opintoina suoritettu metallialan peruskoulutus. Alan työkokemusta hänellä on noin 10 vuoden ajalta, lähinnä hitsaustyöstä. Viime vuosina työelämä on ollut katkonaista, työsuhteet kestäneet muutamasta viikosta muutamaan kuukauteen. Osa työsuhteista on päättynyt Tepon omasta aloitteesta. Halukkuus hakeutua TYP-yhteistyöhön on laimea: ”No tuskin se tilannetta pahentaakaan.”

Ensimmäisessä ohjaustapaamisessa Tepon kanssa ovat mukana työvoimaohjaaja ja sosiaalityöntekijä. Teppo on tapaamistilanteessa melko vähäpuheinen ja varautunut ja välttelee katsekontakteja. Hänen tilanteensa näyttyy jumiutuneena ja näköalattomana. Teppo ei juuri näe mahdollisuuksia työllistymiselleen. Yhtäältä hän kertoo olevansa tyytyväinen nykyiseen tilanteeseensa, toisaalta kaipaa jotain muutosta elämäänsä. Arki soljuu pitkälle television ja netin parissa. Muutaman kaverin kanssa hän pitää yhteyttä. Päihteiden käyttökin on lisääntynyt, mutta Teppo kiistää sen olevan ongelma.

Ohjaustilanteissa Tepolla on vahva taipumus vetäytyä tietynlaisen mikään ei kiinnosta -asenteen taakse. Mitä tahansa hänelle tarjoaa, se ei herätä vastakaikua. Tästä keskusteltaessa Teppo kertoo, että tietynlainen ote elämästä ja kiinnostus loppui jo noin viisi vuotta sitten tapahtuneen avioeron myötä, minkä yhteydessä meni myös omistusasunto. Apua hän ei tähän asiaan ole halunnut hakea: ”Kyllä ongelmat pitää itse selvittää kun on ne aiheuttanutkin.”

Ilmenee, että myös työsuhteiden katkeilut selittyvät pitkälle sillä, että kun tulee ongelmia joista ei selviä, ratkaisuksi on muodostunut työstä poisjäänti. Tämä on puolestaan johtanut merkittäviin taloudellisiin ongelmiin.

*Tepon ja ohjaajan yhteishavainnon piiriin nousee asioita ja tapahtumia, jotka eivät ole menneet Tepon haluamalla ja toivomalla tavalla. Niistä kertominen oli kuitenkin riski, sillä se vie hänet ”vierailemaan” sellaisten tunteiden ja kokemusten äärelle, joilta hän on tavallisimmin*

*pyrkinyt suojautumaan ongelmallisilla toimintatavoilla: vetäytymällä, välttelemällä ja myös päihteillä.*

Ohjaajan yllätykseksi Teppo ei saavu seuraaviin hänelle varattuihin ohjaustapaamisiin. Tekstiviestillä hän vastaa, ettei halua jatkaa yhteistyötä, koska ei näe siitä olevan mitään hyötyä. Ohjaaja lähettää hänelle vielä tapaamisajan sekä lyhyen saatekirjeen, jossa kuvaa siihen saakka käytyjä ohjaustapaamisia ja niissä selvitetyjä asioita. Seuraavaan tapaamiseen Teppo tulee ja siinä ilmenee, että vetäytyminen ja välttely johtuivat edellisten ohjauskeskustelujen nostamista epämukavista ja sietämättömistä tunnoista: häpeästä ja itsesyytöksistä.

*Tepon suojaava toimintatapa näkyi myös ohjaussuhteessa. Ohjaussuhde, kontakti kuitenkin kannatteli niin, että Teppo kykeni jatkamaan. Tässä on yksi ohjaussuhteen avainkohta: Teppo alkaa tarkastella omaa toimintaansa ja tunnistaa avun tarpeen.*

Myöhemmin hoitotahon kanssa käydyn yhteisneuvottelun seurauksena Teppo rohkaistuu hoidollisen avun piiriin. Tilanteen helpottuessa hänessä alkaa herätä kiinnostus palata työelämään. Keinoksi löytyi työkokeilu paikallisessa metallialan yrityksessä hitsaajan tehtävissä. Kolmen viikon kuluttua työnantaja on yhteydessä ja kertoo, ettei Teppoa ole näkynyt viikkoon työpaikalla. Hän saapuu kuitenkin sovittuun ohjaajan tapaamiseen.

Teppo toteaa olleensa kovin yllättynyt, kun työkokeilu ei sujunutkaan niin kuin hän oli ajatellut. Omasta työstään ja toiminnastaan työkokeilupaikassa Teppo oli tehnyt päätelmän, että ammatilliset taidot ja tiedot ovat täysin ruosteessa. Hän kertoi kokeneensa, että työyhteisönkin taholta hänen tekemisiinsä ja suoriutumiseensa kohdistui kovin kriittisiä arvioita. Hän totesi paljastuneensa sekä työantajan että omissa silmissään täydelliseksi luuseriksi, jolloin oli pakko poistua paikalta. Tepon aiemmin kiistämä päihteiden ongelmakäyttö tuli nyt myös uudelleen arvioitavaksi.

*Ohjaussuhteessa keskeistä oli, että ohjaaja loi edellytyksiä tarkastella suojaavia toimintatapoja ja sitä, mihin ne Tepon toiminnassa tarjosivat vastauksia. Tepon tilanteessa näitä edellytyksiä olivat muun muassa kiireettömyys suojaavien toimintatapojen puheeksi ottamisessa sekä rauhallisen ajan antaminen yhteistyösuhteen rakentumiselle. Teppo alkoi itse puhua tunnoistaan ja kokemuksistaan, joihin hän kykenee olemaan reflektiivisessä suhteessa.*

Ohjauskeskusteluissa todetaan, että työkokeilun ajoitus oli väärä. Ammatilliset, suoraan työelämään suuntaavat toimet eivät olleet vielä ajankohtaisia. Päihdeongelman hoito ja muu omien toimintatapojen syvempi tutkiminen olivat nyt ensisijaisia. Tepon kannalta ratkaiseviksi kysymyksiksi hahmottuivat: Onko hän halukas katsomaan ongelmallisia toimintatapojaan sellaisina kuin ne ilmenevät? Mitä hän on halukas tekemään päihdeongelmalleen, mihin päihteet hänen

kohdallaan ovat vastaus? Voiko hän ylipäättään luopua välttelevästä toimintatavasta ja suostua apua tarvitsevan ja pyytävän osaan?

Teppo päätyi aloittamaan kuntouttavassa työtoiminnassa muutamana päivänä viikossa. Hän myös osallistui säännöllisesti sovittuihin ohjaustapaamisiin. Lisäksi hän hakeutui päihdekuntoutukseen, minkä yhtenä interventiona olivat harvakseltaan toteutuneet verkostotapaamiset. Kaikkiaan tämä kuntoutumisen vaihe kesti Tepolla reilun kahden vuoden ajan.

*TYP-yhteistyö antoi mahdollisuudet verkostomaiselle yhteistyölle ja eri palveluiden yhteensovittamiselle. Prosessia tuki yhden ohjaajan kanssa muodostunut luottamuksellinen ja itsehavainnointia tukeva yhteistyösuhde, jossa palveluohjaus yhdistyi terapeuttiseen työtöteeseen.*



Matleena Pekkanen

Olen koulutukseltani sosionomi (AMK) ja filosofian maisteri (FM, kulttuuritieteet). Työskentelen työhönvalmentajana työvoimapoliittista avustusta saavassa Polkuja Yrityksiin -työllisyys-hankkeessa Pohjois-Karjalán Sosiaaliturvayhdistyksessä. Asiakkainani on pitkään työttömänä olleita henkilöitä, joita tuen työn etsimisessä ja erilaisten jatkopolkujen löytämisessä.

## **”Nyt tiedän että vika ei ole minussa”**

Tämä on pieni tarina Eijan ja minun kuusi kuukautta kestäneestä yhteistyösuhteesta.

Eija on 53-vuotias nainen, jolla on kokonainen koulutus ja pitkä työhistoria keittiöalalta. Hän joutui yllättäen vakavaan onnettomuuteen, joka johti pitkään sairaalajaksoon ja kuntoutukseen. Tavatessamme osatyökykyinen Eija oli ollut noin vuoden työttömänä työnhakijana.

Eija ohjautui asiakkaakseni sattuman kautta. Hän oli käynyt omavirkailijansa luona TE-toimistossa, mutta koki, ettei tullut hänen kauttaan kuulluksi. Virkailijan sukupuoli, mies, on tässä oleellinen siksi, että Eijalla on lievä kuulon alenema, ja hän kuulee miehen matalan äänen naista heikommin. Tätä hän ei saanut syystä tai toisesta sanotuksi virkailijalle. TE-toimistosta lähtiesään Eija oli napannut mukaansa esitteitä, joiden joukossa oli hankkeemme esite. Tätä kautta hän varasi minulta tapaamisajan.

Sattuma soi yhteistyöllemme suotuisat lähtökohdat. Eijan näkökulmasta olin työntekijäksi sopivaa sukupuolta, sopivan ikäinen ja sopivalta kentältä. Eijalle oli tärkeää, etten edusta viranomaistahoa, vaan työskentelen järjestösektorilla, joka oli Eijalle tuttu toimintakenttä lapsen harrastuksen ja oman onnettomuutta edeltäneen vapaaehtoistyön kautta. Tämän hän kertoi jo ensikontaktissa puhelimesta.

Ensimmäiseen tapaamiseen Eija tuli päättäväisen ja reippaan oloisena. Hän myös ilmaisi tulonsa syyn heti ja hyvin selkeästi: hän kaipasi käytännön apua työnhakuun ja työnhaun asiakirjoihin. Tämä ehkä säästi meitä ensitapaamisen tavallisilta jännitteiltä. Pian tutustumisen jälkeen olimme jo yhteisen asian äärellä. Sovimme, että työemme tavoitteena on selvittää, löytyykö Eijan omalta alalta työnantajaa, joka olisi valmis räätälöimään työtehtäviä työnhakijan työkyvyn mukaisesti palkkatuetussa työsuhteessa. Laadimme toimintasuunnitelman ja sovimme tehtävänjaosta ja aikatauluista.

Oli siis ongelma, työttömyys, ja siihen etsittiin ratkaisua eli työpaikkaa. Tämä on työni tavallinen lähtökohhta. Minä, joka Eijan tapaamisen aikoihin olin aloittanut dialogisen ohjauksen perehdytysopinnot, jäin Eijan kohdalla miettimään hänen mutkatonta suhdettaan avun pyytämiseen ja vastaanottamiseen, ja sitä kuinka pragmaattisesti hän suhtautui työnhakuun: ”Minä

haluan nyt selvittää, mitä työnantajat ajattelevat osatyökyvystä ja madaltaako palkkatuki rekrytointikynnystä”. Työnhakuun liittyvistä muista tunteista emme tässä vaiheessa puhuneet; näitä tarinoita kuulin myöhemmin kahviloissa, joihin tapaamisemme ensimmäisen kerran jälkeen siirtyivät. Paikanvaihdos tapahtui Eijan toiveesta: ”Minun ajatukset juoksevat paremmin kahvikupin äärellä”.

Kontaktoimme Eijan kanssa yhteensä 39 työnantajaa. Lopputulemana oli neljä työhaastattelua, jotka eivät johtaneet työsuhteeseen. Näin yhteistyölle asettamamme tavoite alkoi hahmottua: ravintola-alan työmarkkinoilla ei ollut sijaa osatyökykyiselle. Työnantajilta saatu palaute ei yllättänyt meitä kumpaakaan, silti viimeiseen asti toivoimme onnenpotkua. Mutta kun työnantaja sanoo odottavansa 110-prosenttista työpanosta, ei neuvotteluvaraa ole. Palaute pakotti Eijan miettimään uusia vaihtoehtoja. Sellaiseksi nousi palkkatuettu yhdistystyö. Sopiva tehtävä löytyi melko pian eräästä kesäkahvilasta. Työ oli osa- ja määräaikaista. Eija sanoi olevansa osin iloinen, osin pettynyt.

Tapasimme viimeisen kerran Eijan jo aloitettua työt kesäkahvilassa. Summasimme yhteistyötämme ja vaihdoimme kuulumisia. Keskustelimme myös sitä, kuinka Eija oli kokenut yhteisen työskentelymme ja millä mielellä hän katseli tulevaa. ”Tiedätkö, olen helpottunut. Nyt tiedän, että vika ei ole minussa, kun et sinäkään löytänyt minulle töitä, vaikka olet työnhaun ammattilainen.”

Työkeskeinen ihminen, jollaiseksi Eija itsensä ensitapaamisella määritteli, oli joutunut tilanteeseen, jossa suhde työhön oli rakennettava uudelleen. Tuntui hyvältä kuulla, että Eija oli löytänyt asioihin uusia näkökulmia ja tullut armollisemmaksi itseään kohtaan. Viisaana ihmisenä Eija oli varmasti alusta asti ymmärtänyt, että hänen työllistymisensä esteet – terveydentila ja alueellinen työtilanne – olivat asioita, joihin hänellä itsellään ei ollut vaikutusmahdollisuuksia. Yhteinen työskentelymme vahvisti tämän, ja Eijan saattoi nyt suunnata elämässään eteenpäin kohti sellaisia asioita, jotka ovat hänen ulottuvillaan.

Eijan ja minun välinen yhteys – mikä sen synnytti, on osin mysteeri. Ehkä se, että ajoitus oli oikea: Eija haki ja halusi saada apua. Ehkä se, että tietokoneeni taustakuvakissa synnytti ensitapaamisella kahden kissanomistajan välillä alkujännitystä purkaneen kissakeskustelun. Ehkä se, että toiminnan ihmisenä Eija piti siitä, että jo ensitapaamisella tiedustelin työmahdollisuuksia projektimme yhteistyöyrittäjältä. Ehkä ennen kaikkea se, että hankkeessamme asiakastyöhön on varattu riittävästi aikaa, minkä ansiosta saatoimme Eijan kanssa puolin ja toisin rauhassa tarkastella tilannetta ja ottaa suuren määrän yrityskontakteja.

Yhtä kaikki, tärkeintä on lopputulema: ”Nyt tiedän, että vika ei ole minussa”.

Irene Martiskainen

Olen koulutukseltani kasvatustieteen maisteri, erityisluokanopettaja. Työskentelen erityisopettajana Pohjois-Karjalan ammattiopisto Lieksassa.

## **Dialoginen ohjaus ammatillisessa oppilaitoksessa**

Olen toiminut erityisopettajana Pohjois-Karjalan ammattiopisto Lieksassa vuodesta 2002 alkaen. Toimenkuvani on muuttunut paljon työurani alkuajoista, jolloin työni pääpaino oli kielten ja matematiikan pienryhmien ohjauksessa. Nykyisin toimenkuvani on pääsääntöisesti yksilöllisten opinpolkujen suunnittelua, rakentamista ja tukemista. Työskentelypaikkanani on oppimisstudio, jossa toimii erityisopettajan lisäksi kaksi koulunkäyntiohjaajaa.

Oppimisstudiossa opiskelijat työskentelevät yksilöllisten suunnitelmien mukaan ajan vaihdellessa muutamasta tunnista puoleen vuoteen. Monella heistä on taustalla lukemis- ja kirjoittamisvaikeuksia, oppimisvaikeuksia, tarkkaavaisuuden vaikeuksia, mielenterveysongelmia ja motivaatio-ongelmia. Alusta alkaen toimenkuvaani on kuulunut moniammatillinen yhteistyö eri tahojen kanssa. Yhtenä työni osa-alueena on ollut myös opiskeluhoitopalveluiden kehittäminen omassa oppilaitoksessa sekä Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymässä, minkä vuoksi olen toiminut monissa kehittämishankkeissa. Ammattiura-hankkeen myötä lähdin mukaan Mikael Leimanin Dialogisen ohjauksen koulutukseen.

Mielenterveyden vaikeuksien näkyvyys oppilaitoksen arjessa on lisääntynyt huomattavasti reilussa kymmenessä vuodessa. Opiskelijoilla on käytössään erilaisia kunnan tarjoamia tukipalveluita, esimerkiksi perheneuvola ja mielenterveys- ja päihdeyksikkö. Opiskelijat pääsevät näiden palveluiden piiriin varsin helposti. Lisäksi oppilaitoksella päivystää päihde- ja mielenterveystyöntekijä viikoittain. Vaikka erilaisia tukipalveluita onkin saatavilla, ohjausosaamisen merkitys opetushenkilöstölle on suuri, sillä se kohtaa opiskelijat ja heidän vaikeutensa päivittäin.

Kokemukseni perusteella dialoginen ohjausosaaminen on antanut syvyyttä opiskelijan ohjaukseen. Aiemmin keskustelut perustuivat pitkälti maalaisjärkeen ja tuntumaan oikeasta toimintatavasta. Dialogisen ohjauksen myötä olen saanut keskusteluihin ”punaisen langan”, joka ohjaa keskustelun kulkua. Keskustelun pohjana on kannatteleva kontakti. Oppilaitosmaailmassa lähdetään helposti liikkeelle opiskelijan poissaoloista tai suorittamattomista opintojaksoista, jolloin yhteys opiskelijaan jää hyvin usein heikoksi. Mutta jos lähdetään liikkeelle opis-



kelijan tilanteesta ja tarpeista, voi opintoihinkin liittyviä asioita olla helpompi käsitellä opiskelijan kanssa. Aina kannattelevan kontaktin luominen ei onnistu ja silloin keskustelu jää helposti näennäiseksi.

Dialoginen ohjaus on antanut herkkyyttä havainnoida opiskelijaa ja kuunnella hänen pieniäkin ilmauksiaan, samoin kykyä sietää hiljaisuutta ja havainnoida sitä. Hiljaisuuden sietäminen on opetushenkilöstölle yllättävän vaikea asia, sillä perinteisesti opettajat rakastavat puhumista ja täyttävät helposti hiljaiset hetket omalla puheellaan. Hiljainen hetki voi kuitenkin olla kaikkein hedelmällisin keskustelun etenemisen kannalta. Toinen vaikeus on olla tulkitsematta sitä, mitä opiskelijan ongelmien taustalla on. ”Kuvaa vain mitä näet ja kuulet” lieneekin dialogisen ohjauksen olennaisin ohjenuora. Näin opiskelija voidaan haastaa itse havainnoimaan tilannetta ja tunnistamaan omia haitallisia ja toistuvia toimintatapojaan.

Opetushenkilöstö antaa mielellään opiskelijalle valmiita ratkaisuja siihen, mitä hänen pitäisi tehdä tilanteensa korjaamiseksi. Dialogisen ohjauksen myötä olen jättänyt valmiit ratkaisut ja suunnitelmat pois, sillä ne eivät yleensä tavoita opiskelijaa sillä hetkellä. Riittää, että on tavoitettavissa, kuuntelee ja keskustelee. Samoin olen jättänyt ”miksi”-kysymykset pois keskusteluista, sillä ne altistavat opiskelijan selittelylle. Ohjauskeskusteluissa on myös tärkeää pitää mielessä, että yhdellä kertaa voidaan edetä vain tietyn verran. Tavoitteena on pitää keskustelu lähikehityksen vyöhykkeellä, opiskelijan siedettäväksi kokemalla alueella.

Dialoginen ohjaus oppilaitosympäristössä ei toki suju haasteitta. Ohjauskeskusteluihin käytettävä aika on rajallinen, ilmapiiri on usein kiireinen, ja monta asiaa on kesken yhtä aikaa. Miten luoda tässä ilmapiirissä keskustelutilanteesta rauhallinen ja turvallinen, jotta kannatteleva kontakti onnistuisi? Haasteena on myös oivaltaa, mistä opiskelijan tilanteessa on kysymys, ja ennen kaikkea miten saada opiskelija havainnoimaan itseään. Opiskelijan itsehavainnointikyky saattaa olla rajoittunut, eikä hän näe omaa tilannettaan, vaikka sitä hänelle kuvaisikin.

Lisäksi haasteena on saada dialogisen ohjausosaamisen koulutusta ryhmäohjaajille, jotka tapavat opiskelijoita päivittäin. Ryhmäohjaajat ovat helposti ylityöllistettyjä, joten mistä löytyisi resursseja heidän kouluttamiseensa? Entä onko ryhmäohjaajilla itsellään intoa ja aikaa koulutautua? Ammattiopisto Lieksassa on järjestetty Jouni Lehtimäen lyhyt dialogisen ohjauksen koulutus opetushenkilöstölle. Koulutuksen aikana opetushenkilöstö sai tietoa dialogisen ohjauksen perusteista ja pääsi harjoittelemaan ohjaustilanteita. Koulutuksen tuotoksena syntyi dialogisen ohjauksen ja neuvonnan huoneentaulu (Kuvio 1).

### **Hyvä ohjaus:**

#### **Dialogisen ohjauksen ja neuvonnan huoneentaulu**

- En tarjoa valmiita ratkaisuja
- Kuvaan ääneen sen mitä näen (minusta näyttää siltä...)
- Kunnioitan toisen mielipidettä
- Haastan opiskelijan havainnoimaan itseään
- Haastan opiskelijan ajattelemaan
- En tulkitse ja arvaile vaan kysyn ja puhun ääneen
- Keskityn kuuntelemaan toisen puhetta
- Siedän hiljaisuutta ja annan mahdollisuuden ajattelulle
- Teen tilanteesta rauhallisen ja opiskelijalle turvallisen
- Teen parhaani ymmärtääkseni opiskelijan tilanteen
- Keskityn opiskelijan puheeseen ja yritän löytää olennaisen
- Yhdellä kertaa voin edetä vain tietyn verran
- Jätän kysymyksiä mietittäväksi



Kuvio 1: Dialogisen ohjauksen ja neuvonnan huoneentaulu

### **Tapauskuvaus**

Jonne on 17 -vuotias tekniikan alan opiskelija. Jonne on asunut 4-vuotiaasta alkaen perheko-deissa eri puolilla Suomea, mutta lähellä täysi-ikäisyyttä hän pääsi takaisin kotiinsa asumaan. Jonnella on heikot lukemisen ja kirjoittamisen taidot, mikä tuo opiskeluun runsaasti haasteita. Lisäksi hänellä on tarkkaavaisuusvaikeuksia ja impulsiivisuutta. Teoriatunneilla Jonnen on hankala keskittyä. Käytännön työskentely sujuu paremmin, mutta jos eteen tulee vaikeita asi-oita, hän menettää helposti malttinsa. Hermostuessaan Jonne kiroilee, heittelee tavaroita, huutaa ja yleensä lähtee koulusta. Näistä tilanteista seuraa varoitus ja määräaikainen erottaminen.

Jonnen vahvuutena on se, että hän tulee mielellään keskustelemaan asioistaan. Hänellä on vankkoja ja perusteltuja mielipiteitä yhteiskunnasta ja oppilaitoksesta. Jonne on otettu huostaan lapsena, ja hänen on vaikea luottaa aikuisiin. Hän sanoo, että loppujen lopuksi kaikki aikuiset antavat vain tyhjiä lupauksia.

Keskusteluissa Jonnelle kuvattiin hänen toimintaansa vaikeissa tilanteissa. Jos Jonne ei osaa jotakin, hän menettää raivokkaasti malttinsa sen sijaan, että pyytäisi apua. Tämän vuoksi Jonne joutuu toimintaohjerkomusmenettelyyn ja hänen raivonsa kasvaa. Tilanteiden kuvaamisen myötä Jonne tunnistaa itsekkin, miten hankalaa avun pyytäminen hänelle on. Vähitellen Jonne

on alkanut huomata, mitä hänelle tapahtuu kun hän raivostuu. Vaikka Jonne pystyykin jo havaitsemaan näitä asioita, itsehillintään on vielä pitkä matka. Viime aikoina Jonnelle on kertynyt paljon poissaoloja ja asiat henkilökohtaisessa elämässä tuntuvat olevan kovin solmussa. Keskustelut Jonnen kanssa jatkuvat.

Maija Rusila

Olen koulutukseltani kasvatustieteen kandidaatti ja viimeistelen parhaillaan kasvatustieteen maisterin opintojani Itä-Suomen yliopiston ohjauksen koulutuksessa. Työskentelen tutkimusavustajana Itä-Suomen yliopiston Toimijuuden tuki -hankkeessa. Työhöni kuuluu muun muassa Pohjois-Karjalan Ohjaamoon ja Avoimeen ammattiopistoon liittyvän tutkimusaineiston kerääminen ja purkaminen. Lisäksi olen työskennellyt uraohjaajana Pohjois-Karjalan Ohjaamossa ja Avoimessa ammattiopistossa vuosina 2013 - 2014. Olen myös suorittanut Itä-Suomen yliopiston Toimijuuden tuki -hankkeen järjestämän dialogisen ohjauksen johdantokoulutuksen.

## **Dialoginen ohjaus ja neuvonta Pohjois-Karjalan Ohjaamossa ja Avoimessa ammattiopistossa**

Tässä artikkelissa käsittelen dialogista ohjausta ja neuvontaa (DON) Pohjois-Karjalassa vuosina 2010–2014 toimineessa Ohjaamossa ja Avoimessa ammattiopistossa. Artikkelini pohjautuu tutkimushaastatteluihin, jotka toteutin Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston entisille työntekijöille joulukuun 2014 ja tammikuun 2015 aikana. Artikkelini sitaattit on poimittu haastatteluaineistosta. Lisäksi olen hyödyntänyt artikkelia kirjoittaessani muutamia kirjallisia lähteitä.

Kerron ensiksi Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston toiminnasta sekä työyhteisön moniammatillisesta työotteesta. Tämän jälkeen keskityn varsinaisesti dialogiseen ohjaukseen ja neuvontaan: ensiksi kuvaan, miten dialoginen lähestymistapa toimi Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston toimintaa ohjaavana periaatteena. Sitten kerron työntekijöiden dialogisen ohjauksen ja neuvonnan koulutuksessa hankitusta osaamisesta sekä dialogisista työnhajauksellisista työpajoista. Lopuksi esittelen työntekijöiden näkemyksiä ja käytännön kokemuksia dialogisesta ohjauksesta ja neuvonnasta.

## **Pohjois-Karjalan Ohjaamo ja Avoin ammattiopisto**

Ohjaamo ja Avoin ammattiopisto olivat osa Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymän hallinnoimaa Nuorten Tuki -hanketta. Hanke toimi vuosina 2010–2014 ja sai rahoitusta Euroopan sosiaalirahastosta (ESR). Pääasiallisena kohderyhmänä olivat koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevat 15–24 -vuotiaat pohjoiskarjalaiset nuoret. Tavoitteena oli tuottaa heille matalan kynnyksen ohjaus- ja koulutuspalveluja. Hankkeessa edistettiin nuorten pääsemistä ja kiinnittymistä koulutukseen sekä autettiin heitä saamaan työelämäkokemuksia. Lisäksi hankkeessa tuettiin nuorten arjen- ja elämäntaitoja. Ohjaamot tarjosivat 15–24 -vuotiaalle työelämän

ulkopuolella oleville nuorille ohjauspalveluja koulutukseen ja työelämään liittyvissä kysymyksissä sekä muissa henkilökohtaiseen elämäntilanteeseen liittyvissä asioissa. Avoin ammattiopisto puolestaan tarjosi ammatilliseen koulutukseen sekä työelämään suuntaaville 17–24 -vuotiaille nuorille työvoimapoliittista koulutusta. Nuoret hakeutuivat Avoimeen ammattiopistoon Ohjaamon kautta. (Unelmoi, uskalla, onnistu! 2014, 11–13.)

Hankkeen kohderyhmänä olivat myös nuorten parissa toimivat viranomaiset ja muut ammatilliset. Tavoitteena oli edistää nuorten parissa työskentelevien ohjausosaamista ja lisätä heidän verkostoitumistaan sekä yhteistyötään. Toimijoiden verkostoituminen on tärkeää, sillä se edistää kohderyhmän tavoittamista, palveluiden suuntaamista ja saumattomuutta sekä hyvien ohjauskäytänteiden oppimista ja levittämistä. Hanke järjesti myös koulutusta yhteistyökumppaneilleen. (Unelmoi, uskalla, onnistu! 2014, 11.)

Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston toiminnan kulmakiviä olivat vapaaehtoisuuteen perustava luottamuksellinen ohjaussuhde, alkuarviointi ja palveluohjaus. Oleellista toiminnassa oli myös asiakkaan toiminnan esteiden tunnistaminen ja selvittäminen, ammatinvalinnan ohjaus, urasuunnittelu sekä nivelvaihtotyö niin asiakkuuteen tullessa kuin asiakkuudesta muihin toimenpiteisiin siirryttäessä. Muita toiminnan keskeisiä elementtejä olivat ohjauksen moniammatillisuus ja menetelmällinen osaaminen, tietämys koulutusrakteista ja tutkinnoista sekä verkostoyhteistyö. Huomattavaa toiminnassa oli myös prosessimainen ja tavoitteellinen ohjaus, joka oli tarvittaessa pitkäkestoista. Toiminnan etuina asiakkaalle olivat helppo saavutettavuus, oikea-aikainen tuki, palveluluukutuksen väheneminen sekä nopeammat koulutus- ja työelämäsiirtymät. Lisäksi pitkäkestoisessa ohjaussuhteessa olleet nuoret saivat ohjaajasta pysyvän rinnalla kulkijan. Mallin hyötyinä ohjauksen toimijoille pidetään päällekkäisen työn välttämistä, työn kuormittumisen helpottumista, toisilta oppimista, osuvuutta ohjauksessa sekä julkisen sektorin kustannussäästöjä. (Ikonen, Nuutinen, Pesonen & Vornanen 2014.)

Pohjois-Karjalan Ohjaamo ja Avoin ammattiopisto saivat aikaan toimivan toimintamallin, jolla tuetaan nuorten siirtymistä kohti koulutusta ja työelämää sekä autetaan haastavassa tilanteessa olevia nuoria. Hankkeen aikana ohjattiin yli tuhatta pohjoiskarjalaista nuorta, joista noin 40 prosenttia siirtyi koulutukseen. Huomattava osa asiakkaista siirtyi myös esimerkiksi palkkaihin tai palkkatukityöhön ja muihin palveluihin. Lisäksi asiakkaiden tuen tarpeet ja asiakassuhteet muihin palveluihin vähenivät huomattavasti. (Unelmoi, uskalla, onnistu! 2014, 81–86.) Tähän vaikuttivat työntekijöiden mukaan erityisesti asiakkaiden itsereflektiotaitojen kasvaminen, itseohjautuvuuden lisääntyminen, elämäntilanteen kohentuminen, tietojen ja osaamisen karttuminen sekä moniammatillisuuden hyödyntäminen oikea-aikaisesti ohjausprosessin aikana.

Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston vaikuttavat tulokset ovat saaneet huomiota maanlaajuisesti: Suomeen ollaan parhaillaan luomassa valtakunnallista Ohjaamo-mallia, jonka tavoitteena on tarjota nuorille matalan kynnyksen palveluja yhden luukun periaatteella. Pohjois-Karjalan Ohjaamo ja Avoimen ammattiopisto ovatkin yksi valtakunnallisen Ohjaamo-mallin esikuvista (Pakkala, Saukkonen & Savonmäki 2014, 16–17).

### **Taustalla moniammatillisuus**

Pohjois-Karjalan Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston työntekijät olivat ammattitaustoiltaan hyvin monipuolinen joukko. Mukana oli muun muassa kasvatustieteen, yhteiskuntatieteiden ja filosofian maistereita, yhteisöpedagogeja, nuoriso- ja vapaa-ajanohjaajia, psykoterapeutti sekä muotoilija. (Unelmoi, uskalla, onnistu! 2014, 100.) Lisäksi henkilöstö kouluttautui lisää hankkeen aikana. Koko hankkeen aikana työntekijöitä oli yhteensä yli 20, minkä lisäksi toiminnassa oli jatkuvasti mukana eri alojen ja koulutusasteiden harjoittelijoita. Tausta-ajatuksena olikin halu muodostaa moniammatillinen ja -näkökulmainen työyhteisö, koska nuorten elämäntilanteiden edistymisen havaittiin vaativan kokonaisvaltaista näkemystä ja osaamista ohjauksen luonteesta ja sisällöistä.

*Ei niinku kovin pitkään menny siinä että oivallettiin siinä että näillä nuorilla jotka on sitte jääny työttömäks tai pitkäaikaistyöttömäks on enempi ja vähempi niitä toimijuuden esteitä ja ja sillon ne oli sitten pitkiä ohjausprosesseja.*

Kirjavien ammatillisten taustojen vuoksi toiminnassa jouduttiin aluksi hakemaan yhteistä työskentelytapaa ja -orientaatiota. Yhteisymmärrykseen kuitenkin päästiin, ja jokainen myöhemmin taloon tullut työntekijä toi uusia osaamisalueita työyhteisöön. Uuden osaamisen hyödyntämismahdollisuuksia pohdittiin yhdessä, ja toimintatapoja myös kehitettiin eteenpäin. Tällä oli suuri vaikutus työotteen ja ohjauksen kehittämiseen ja syventämiseen. Lisäksi toiminnan hankemuotoisuus mahdollisti yhteisen reflektion, kehittämisen sekä uusien ja erilaisten toimintamuotojen kokeilemisen. Yhteistyö oli erittäin tiivistä työyhteisön sisällä. Myös verkoston kanssa yhteydenpito oli vilkasta, ja keskinäiset palaverit sekä puhelut olivat arkipäivää.

### **Dialogisuus toimintaa ohjaavana periaatteena**

Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston henkilökunnan ensikosketus dialogisuuteen tapahtui jo hankkeen alkuaikoina. Osa Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymän aiempien hankkeiden

työntekijöistä oli osallistunut Mikael Leimanin vetämään dialogisen ohjauksen ja neuvonnan koulutukseen ja kokenut sen hyödylliseksi. Positiivisten kokemusten myötä myös Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymän muusta henkilökunnasta yhä useampi oli osallistunut dialogisen ohjauksen ja neuvonnan koulutukseen. Dialogisuuden osaamista haluttiin lisätä ja kehittää laajemminkin Pohjois-Karjalassa, ja siten myös Nuorten tuki -hankkeen yhtenä tavoitteena oli dialogisen ohjausosaamisen levittäminen yhteistyöverkostolle. Dialoginen ohjaus ja neuvonta olivat siis luonteva osa Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston toimintaa heti toiminnan käynnistämistä alkaen. Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston työntekijät näkevät, että dialogisuus oli koko toiminnan perusta ja taustalla vaikuttanut perusarvo ja -periaate.

*Se dialogisuus on niinku jotenki semmonen niinku pohja mihin ne menetelmät rakentuu -- niitä [ohjaus]välineitä mitä täällä [on] käytetty niin ne rakentuu tavallaan sen dialogisuuden pohjalle.*

Lisäksi dialogisella ohjauksella ja neuvonnalla koettiin olleen suuri merkitys työotteen kehittymisessä: dialoginen ohjaus tuki ja jäsensi työyhteisön sisäistä keskustelukulttuuria. Se toi rohkeutta keskustella kriittisesti ja avoimesti sekä toimivista että toimimattomista toimintatavoista ja menetelmistä. Työntekijät kokivatkin, että työyhteisössä pystyi puhumaan mistä tahansa. Myös Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston asiakkaat omaksuivat tällaisen avoimen keskustelun periaatteen.

Dialogisen ajattelutavan lisäksi toimintaan vaikuttivat myös muun muassa kognitiivisen käyttäytymisterapian lähestymistapa, nuorisotyölähtöisyys sekä kriittisen kasvatustieteen näkökulma. Avoimen ammattiopiston opetuksen keskeisiä lähtökohtia olivat muun muassa konstruktivistinen oppimiskäsitys, vaihtoehtoinen pedagogiikka ja toiminnallisuus. Toiminnassa oli myös neuropsykiatrisen valmennuksen elementtejä. Lisäksi kaikessa toiminnassa oleellista oli kokonaisvaltainen näkökulma. Aallon (2013, 2) tutkielman mukaan myös sosiodynaamisella ohjausteorialla oli keskeinen vaikutus Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston toimintaan. Ohjauksessa hyödynnettiin sosiodynaamisia ohjausmenetelmiä, jotka oli muokattu hankkeen kohderyhmälle paremmin toimiviksi.

## **Dialogisen ohjauksen ja neuvonnan koulutus**

Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston kolme työntekijää kävivät vuosina 2010–2011 vuoden kestävä dialogisen ohjauksen ja neuvonnan koulutuksen. Vuonna 2013 kaksi muuta työntekijää aloittivat vuoden mittaisen dialogisen ohjauksen ja neuvonnan koulutuksen. He toimivat myös tutoropiskelijoina vuonna 2014 alkaneessa dialogisen ohjauksen johdantokoulutuksessa,

jossa opiskeli lähes sata eri alojen toimijaa koko Pohjois-Karjalan maakunnan alueelta – myös muutamia Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston entisiä työntekijöitä. Vuoden mittainen koulutus sisälsi muun muassa suurryhmäseminaareja, työnohjausta, tutorryhmien vetämistä sekä itsenäistä opiskelua. Koulutukseen osallistuneet pitivät koulutusta todella monipuolisena kokonaisuutena.

Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston työntekijöille oli tyypillistä keskinäinen osaamisen jakaminen. Tapana oli esimerkiksi järjestää yhteistä aikaa, jotta koulutuksessa käynyt työntekijä pystyi kertomaan koulutuksen keskeisistä sisällöistä muullekin työyhteisölle. Näin uutta tietoa voitiin paremmin sekä hyödyntää käytännössä että kokeilla ja kehittää eteenpäin. Kaikki Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston henkilökunnasta eivät olleet käyneet dialogisen ohjauksen ja neuvonnan koulutusta. Osaamisen jakamisen ja työkalujen käytön havainnoinnin seurauksena koko henkilökunta oppi dialogisen ohjauksen ja neuvonnan perusperiaatteet ja pystyi hyödyntämään niitä käytännön työssä.

*Vaikka ite en oo ollu siinä koulutuksessa --- tästä työyhteisöstä [on] pystynyt oppimaan siitä toimintatavasta ja niinku kun on kattonu sitä kollegan työtä nii niin on jo jotaki niinku oivaltanu ehkä siitä dialogisesta lähestymistavasta.*

### **Työnohjaus työssä jaksaminen tukena**

Työ Ohjaamossa ja Avoimessa ammattiopistossa oli työntekijöiden mukaan vaativaa. Kokonaisvaltainen ohjaus vaati paljon osaamista, minkä lisäksi pitkäkestoiset ohjausprosessit ja nuorten haasteelliset elämäntilanteet kuormittivat työntekijöitä henkisesti. Työssä jaksamisen tukena oli yhdessä tekeminen: työntekijät jakoivat keskenään sekä onnistumisia että raskailta tuntuvia tapauksia ja tilanteita. Näin he saivat toisiltaan vinkkejä ja uusia näkökulmia. Joissakin tapauksissa saatettiin tehdä myös tuplaohjauksia, jolloin ohjaustilanteessa oli varsinaisen ohjaajan lisäksi myös toinen työntekijä havainnoimassa ja auttamassa ohjauksessa. Näin ohjaukseen saatiin uutta näkökulmaa, kokonaisvaltaisempi kuva asiakkaan elämäntilanteesta sekä uusia ideoita ja menetelmiä ohjauksen jatkamiseksi. Työssä jaksamista edisti myös se, että asioista puhuttiin ja tunteita näytettiin avoimesti työyhteisössä. Tällaista työyhteisön kesken tapahtuvaa epävirallista työnohjausta sekä työtaakan ja ilonaiheiden jakamista tapahtui päivittäin.

Hankkeen alkuvaiheessa työyhteisössä kokeiltiin ryhmämuotoista työnohjausta. Työntekijät eivät kuitenkaan kokeneet toimintaa hyödylliseksi, sillä sen ei katsottu antavan varsinaisesti uutta oppia työhön eikä siten kehittävän työntekijöiden ammatillista osaamista. Työntekijät kokivatkin, että työyhteisön sisällä tapahtunut epävirallinen työnohjaus ajoi ryhmätyönohjauksen



asian. Eräällä työntekijällä oli kokemus myös yksilötyöskentelynä tapahtuneesta työnohjauksesta. Hän ei kuitenkaan pitänyt tällaista työnohjausmuotoa toimivana.

*Et en kokenu saavani sieltä mitään sellaista mitä en ihan itse vois peilin kanssa [naurua] keskustella suoraan sanottuna et jos puhut niin ihan itsereflektion kautta pystyisin saman sanomaan itelleni.*

Työntekijät kokivat kuitenkin tarvetta jonkinlaiselle työnohjaukselle. Vuonna 2011 dialogisen ohjauksen ja neuvonnan kehittäjä Mikael Leiman alkoi pitää dialogiseen ohjaukseen pohjautuvaa, työnohjauksellista tapausjäsentämisen työpajaa Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston työntekijöille. Työpajoihin kutsuttiin mukaan myös Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston yhteistyökumppaneita. Tämä oli loogista, sillä hankkeen yhtenä tavoitteena oli juuri dialogisen ohjauksen osaamisen levittäminen yhteistyöverkostolle.

Mikael Leimanin pitämä työnohjaus koostui koulutuksellisista työpajoista. Leiman mallinsi niissä dialogista tapausjäsentämistä siten, että työntekijä näytteli asiakastaan ja eläytyi tämän rooliin. Leiman itse toimi tilanteessa ohjaajana ja esitti samalla konkreettisesti tapausjäsentämisen periaatteita. Muut työpajaan osallistuvat pääsivät seuraamaan ja kommentoimaan näkemäänsä ja kuulemaansa. Työntekijät saivat tapausjäsentämisestä uusia näkökulmia ja vinkkejä asiakastapauksiin ja -tilanteisiin.

*Eli ollaan tuotu sinne semmosia ehkä haasteellisimpia caseja mihin ei välttämättä ite olla osattu sit jatkaa sitä ohjausprosessia tai sit muuten jos siinä on joku asia mietityttäny ja ollaan haluttu se tuua sit sinne.*

Koulutuksellisissa työpajoissa teoreettinen näkökulma yhdistyi työnohjaukseen käytännön asiakastapausten kautta, minkä työntekijät kokivat olevan toimiva työnohjauksen ja täydennyskoulutuksen muoto. Työntekijät pitivät hyvänä toimintatapana myös sitä, että he pääsivät itse näyttelemään asiakasta. He totesivat, että asiakkaan asemaan eläytyminen auttoi tämän näkökulmaan asettumista sekä sen ymmärtämistä ja siten edisti myös ohjaustyötä.

Mikael Leiman järjesti työnohjauksellisia työpajoja Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston työntekijöille keskimäärin neljä kertaa vuodessa. Yhteensä työpajakertoja oli koko hankkeen aikana noin 15. Työntekijöiden mukaan työnohjausta olisi voinut olla enemmänkin, sillä tämänkaltaisessa työssä työnohjaus on erittäin tärkeä elementti. Osa työntekijöistä pääsi tarpeitaan vastaavaan työnohjaukseen kuitenkin myös koulutustensa kautta. Merkittäviä asioita Leimanin pitämässä työnohjauksessa oli työntekijöiden mielestä pitkäkestoisuus sekä se, että työnohjaaja pysyi koko ajan samana. Leimanilla oli myös paljon tietämystä Ohjaamossa ja Avoimessa ammattiopistossa tehtävästä työstä sekä koko työskentelykentästä laajemminkin. Erittäin

tärkeänä työntekijät pitivät myös sitä, että Leimanin antama työnohjaus kehitti heidän ammattitaitoaan sekä antoi konkreettisia ideoita ja vinkkejä käytännön ohjaustyöhön.

Mikael Leiman oli toisinaan myös itse mukana Avoimen ammattiopiston opiskelijoiden opitunneilla. Hän tutustui nuoriin sekä havainnoi ja haastatteli heitä muun muassa ruoanlaiton lomassa. Päivän päätteeksi hän kertoi havainnoistaan ja näkemyksistään työntekijöille, millä oli tärkeä merkitys ohjausprosessien ja työntekijöiden osaamisen kehittämisen kannalta. Leimanin läsnäololla arjen tilanteissa oli siis myös vahva työnohjaussellinen merkitys. Samalla opiskelijat saivat lisää oman merkityksellisyyden tunteen ja kuulluksi tulemisen kokemuksia.

### **Dialogisuus Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston työotteena**

Joskus dialogisuus ymmärretään pelkkänä keskustelevuutena ja osallisuutena, mutta Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston työntekijöiden mielestä se on paljon laajempi käsite. Erityisen tärkeäksi dialogisessa ohjauksessa ja neuvonnassa Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston työntekijät kokivat asiakkaan lähikehityksen vyöhykkeen huomioon ottamisen sekä työskentelyn oikea-aikaisuuden. Puhutteleviksi koettiin myös vuorovaikutuksen vastavuoroisuus eli se, että työntekijän oma tapa olla läsnä asiakastilanteessa vaikuttaa siihen, mitä asiakas voi tuoda ilmi omasta itsestään ja elämästään. Työntekijöiden mielestä olisi tärkeää miettiä sitä, miten työntekijän oma tapa asettua vastavuoroiseen tilanteeseen joko edistää tai heikentää asiakkaan halua ja mahdollisuutta kertoa henkilökohtaisista asioistaan. Täten myös työntekijöiden itsehavainnoinnin lisääminen on tärkeää.

Dialogisuudessa työntekijät pitivät tärkeänä myös uskallusta olla tarvittaessa hiljaa asiakastilanteessa. Lisäksi he pitivät oleellisena, että asiakkaan minäkuvaan ja itsetuntoon vaikuttaa myös se, miten työntekijä näkee asiakkaan: esimerkiksi nähdäänkö asiakas ja ongelma yhtenä ongelmakimppuna vai erillisinä toisistaan. Työntekijät pitivät tärkeänä myös dialogisen ohjauksen ja neuvonnan tapaa suhtautua asioihin pelottomalla levollisuudella.

*Se peloton levollisuus niinku miten suhtautuu niihin asioihin että et voi tulla ihan mitä tahansa eteen mutta että ei lähetä kauhistelemaan tai tai voivottelemaan tai silleen vaan vaan siihen asiaan sitten suhtaudutaan [naurahdus] sitte sillä tavalla ja rivetaan käsittelemään että että ei mittään semmosia kauheita vouhotuksia sitte.*

Tärkeäksi asiaksi työntekijät katsoivat myös sen, että asiakas kohdataan ja häntä kuunnellaan aidosti. Lisäksi ohjausprosessin eteenpäin vieminen asiakkaan omilla ehdoilla koettiin tärkeäksi. Tällöin ohjausmenetelmätkin valitaan aina tapauskohtaisesti sekä tilanne- ja asiakaslähteisesti. Työntekijät pitivät oleellisena myös sitä, että aina työntekijä ei voi tuoda heti esille

asiakkaassa tai tämän elämäntilanteessa havaitsemaansa asiaa – toisinaan täytyy odottaa, että asiakas on itse valmis kohtaamaan ja ymmärtämään asian. Keskeisenä he pitivät myös sitä, että työntekijä uskaltaa itsekin heittäytyä ohjaustilanteeseen ja tunnustella omia kehovasteitaan, ajatuksiaan ja tuntemuksiaan. Jokin muutos omassa tunnetilassa, ajatuksissa tai käyttäytymisessä voi vaikuttaa paljon ohjaustilanteen vastavuoroisuuteen sekä asiakkaan uskallukseen kertoa itsestään ja elämäntilanteestaan.

### **Dialoginen ohjaus ja neuvonta käytännön toiminnassa**

Työntekijöiden mielestä dialogisuus ei ole paikkasidonnaista, vaan ohjausta voidaan tehdä muuallakin kuin työntekijän työhuoneessa tai muussa ohjaustilassa. Omassa toiminnassaan he huomasivat, että joihinkin asioihin voidaan päästä paremmin käsiksi varsinaisen ohjaustilan tai -tilanteen ulkopuolella. Ohjauksessa hyödynnettiinkin paljon erilaisia tiloja ja tilanteita, kuten auto- tai virastoasiointimatkoja sekä kahviloita.

Dialogisen ohjauksen ja neuvonnan soveltaminen vaikutti Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston toimintaan käytännössä esimerkiksi siten, että työntekijät oppivat arvioimaan asiakkaiden tilanteita kiireettömästi ja tutustuivat heihin tarpeeksi hyvin. Lisäksi työntekijät oppivat havaitsemaan ja purkamaan asiakkaiden elämäntilanteita sekä toimijuuden esteitä niin, että toimijuuden kasvun myötä eteenpäin poluttaminen tuli ajankohtaiseksi. Tämä toi levollisuutta ohjaustyöhön. Myös yhteistyötahot oppivat antamaan aikaa Ohjaamossa ja Avoimessa ammattiopistossa tapahtuvalle työskentelylle: muuallakin huomattiin, että riittävän hyvä tapausjäsentäminen edesauttaa asiakkaan kannalta osuvampia, oikea-aikaisempia ja parempiin lopputuloksiin johtavia ratkaisuja. Esimerkiksi toisen asteen yhteishaun aikaan TE-toimisto ei normaalien käytäntöjensä mukaisesti välttämättä velvoittanut alle 25-vuotiasta nuorta hakemaan koulutukseen, jos jonkin muun ratkaisun tai toimenpiteen katsottiin olevan ajankohtaisempi asiakkaan senhetkisessä elämäntilanteessa.

Dialoginen ohjaus ja neuvonta sekä ajan antaminen näkyivät myös Avoimen ammattiopiston opetuksessa. Esimerkiksi opiskelijalle voitiin antaa mahdollisuus tehdä koe hieman tavanomaista myöhemmin, jos hän ei vielä koepäivänä ollut valmis siihen. Opetuksessa myös otettiin huomioon jokainen opiskelija yksilöllisesti. Esimerkiksi sosiaalisten tilanteiden pelosta kärsivän opiskelijan kohdalla voitiin pitää saavutuksena vaikkapa ylipäänsä kouluun saapumista. Jollekin toiselle sen sijaan saatettiin antaa vaikkapa mahdollisuus suorittaa opintoja tavanomaista nopeammalla aikataululla.

Dialogisen ohjauksen ja neuvonnan osaamisen vaikutus ei rajoittunut pelkästään työhön Ohjaamossa ja Avoimessa ammattiopistossa. Eräs haastatteluhetkellä jo eri työpaikassa muissa tehtävissä työskentelevä työntekijä kertoi pystyvänsä soveltamaan dialogisen ohjauksen ja neuvonnan oppeja myös uudessa työssään:

*Se mikä näkyy ulospäin ei oo se koko tarina niin sitä voi kyllä hyödyntää hyvin niinku monenlaisissa tehtävissä ku ihmisten kanssa tekkee että ei kannata aina niinkun tarttua siihen mitä ihminen ensiks sanoo tai mitä se niinku... jollaki tavalla esiin tuo että siinä takana on joskus ihan toinen tarina.*

Toinen työntekijä toi esiin kokemuksensa dialogisen ohjauksen ja neuvonnan periaatteiden hyödyntämismahdollisuuksista myös työelämän ulkopuolella:

*[On] oppinu hirveesti itestään myöski siis ja parisuhteesta ja ihan kaikista vuorovaikutus-tilanteista.*

## **Lopuksi**

Dialogisella ohjauksella ja neuvonnalla oli suuri merkitys Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston toiminnassa. Dialogisuus oli toiminnassa jatkuvasti läsnä oleva periaate ja toimintatapa, jota työntekijät vaalivat päivittäin. Työntekijät myös kehittivät dialogisen ohjauksen ja neuvonnan osaamistaan eri tavoin koko hankkeen ajan. Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston työntekijöiden mukaan ohjaustyössä ei kuitenkaan koskaan voi olla täysin valmis. He uskovatkin, että myös dialogisuus työtapana kehittyy koko ihmisen työuran ja elämän ajan. He näkevät jokaisen asiakkaan yksilönä ja uutena tilanteena, jota tutkitaan yhdessä asiakkaan itsensä kanssa. Tämä luo varmasti myös edellytyksiä dialogisuuden hyödyntämiselle ja dialogisen työotteen kehittämiseksi.

Dialogisen ohjauksen ja neuvonnan osaaminen on alkanut jo näkyä myös Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston yhteistyöverkostossa, sillä yhä useammat eri alojen työntekijät ovat osallistuneet dialogisen ohjauksen ja neuvonnan koulutukseen. Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston työntekijät näkevätkin, että Pohjois-Karjalaan on vähitellen muodostumassa yhtenäisen dialoginen keskustelukulttuuri. Tätä he pitävät arvokkaana asiana sekä alueen toimijoiden että asiakkaiden kannalta.

Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston työntekijöiden mielestä dialogisen ohjauksen ja neuvonnan koulutus olisi suositeltavaa vähintään kaikille opetusalan opiskelijoille. He uskovat, että dialoginen näkökulma edesauttaisi myös opetushenkilöstön ymmärrystä siitä, että oppilaitoksissa lasten ja nuorten elämästä ja elämäntilanteista näyttäytyy usein vain ilmiongelman eli niin

sanotusti jäävuoren huippu – pinnan alle jää piiloon paljon asioita, jotka vaikuttavat oleellisesti opinnoissa ja elämässä etenemiseen. Tällä hetkellä dialogisuuden opetusta sisältyy opetuslalle opiskelevien koulutukseen kuitenkin vain hyvin vähän. Toivottavaa onkin, että dialogisen ohjauksen ja neuvonnan osaamista ja opetusta olisi tulevaisuudessa tarjolla yhä enemmän – myös valtakunnallisesti.

## Lähteet

- Aalto, A. (2013). *Imagine, desire, act – successful counselling. A case study of the youth support project*. Humak University of Applied Sciences. Opinnäytetyö.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/54613/Aalto\\_Arja.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/54613/Aalto_Arja.pdf?sequence=1)  
(luettu 16.03.2015)
- Ikonen, T., Nuutinen, H., Pesonen, H., Vornanen, T. (2014). *Osuvuutta ohjaukseen – Ohjaamo tänään ja huomenna. Toimijuuden tuki -hankkeen käytäntö -tutkimustapaaminen: Ohjaamo Pohjois-Karjalassa*. 10.10.2014.
- Pakkala, A., Saukkonen, S. & Savonmäki, P. (2014). *Kohti Ohjaamo – Kohti Ohjaamo -projekti* 3.2.2014 – 31.10.2014.  
[http://www.peda.net/img/portal/3089857/Kohti\\_ohjaamo\\_raportti.pdf?cs=1415861747](http://www.peda.net/img/portal/3089857/Kohti_ohjaamo_raportti.pdf?cs=1415861747)  
(luettu 25.01.2015)
- Unelmoi, uskalla, onnistu! (2014). *Ohjaamon ja Avoimen ammattiopiston matkassa 2010–2014. Nuorten tuki -hankkeen kehittämistyön kuvauksia*.  
<http://issuu.com/pkky/docs/nuortentuki-2014> (luettu 11.01.2015)

Päivi Muhonen

Olen koulutukseltani KM (aikuiskasvatustiede), opinto-ohjaaja ja työnohjaaja. Työskentelen tällä hetkellä Itä-Suomen yliopiston Filosofisessa tiedekunnassa ohjauksen koulutuksen yliopisto-opettajana.

## **Etäryhmien tutorohjaajana**

Toimin syksyllä 2014 ja keväällä 2015 kahden etäryhmän toisena tutorryhmäohjaajana Johdatus dialogiseen hahmotustapaan -koulutuksessa. Tässä kirjoituksessa kuvaan työskentelykokemuksiani etäryhmien tutortapaamisissa, jotka toteutettiin verkkotyöskentelynä virtuaalisen välineen avulla.

### **Verkkotyöskentelyn osallisuuden ja teknologian haasteita ja mahdollisuuksia**

Verkkotyöskentelyssä osallistujat (ohjaajat, ohjattavat, opiskelijat, koulutettavat) haastavat itsensä rohkeasti kokeilemaan uudenlaista työskentelytapaa ja kohtaamaan sen mukanaan tuomia tunteita sekä koettelemaan taitoja kuten:

- epävarmuutta omasta teknologisesta osaamisesta – tiedänpö, taidanko?
- joustavuutta, jos/kun yhteys äkkiä katkeaa muuttaen tapaamisen rakennetta – mitä teen, kuka auttaa, miten selviän tilanteesta?
- mukavuusrajojen ylittämistä ja sen kautta uuden oppimista

Verkkotyöskentelyn rakenteessa ryhmän jäsenten huomioon ottaminen ja läsnäolo – puheenvuoron saaminen ja ottaminen, nonverbaali viestintä ja reaaliaikainen keskustelu – toimivat hieman eri tavoin kuin kasvokkain tapahtuvissa tapaamisissa. Erityisesti Adobe Connect -viestintäjärjestelmässä (myöhemmin AC-yhteys) kuva ja ääni liikkuvat hieman ”jälkijunassa”, jolloin rauhallisen levollisuuden, läsnäolon ja kuuntelemisen merkitys korostuvat.

Kokemukseni pohjalta verkkotyöskentelytapaa avaava keskustelu ja kokemusten kartoittaminen on hyvä käydä heti työskentelyn alussa. Yhteisen keskustelun ja ihmettelyn avulla voidaan ryhtyä rakentamaan avoimuutta ja läpinäkyvyyttä, joka tarjoaa teknologiselta osaamiseltaan ja kokemukseltaan eritasoisille osallistujille mahdollisuuden osallistua tapaamiseen juuri niillä taidoilla, tiedoilla, edellytyksillä ja kyvyillä, jotka heillä sillä hetkellä on. Yhteinen keskustelu voidaan käydä ensimmäisessä verkkotapaamisessa, mutta jos mahdollista, järjestäisin

aloitustapaamisen kasvokkain. Samalla ryhmä voisi yhdessä tutustua käytettävään verkkotyökaluun ja ihmetellä, oivaltaa ja jakaa aiempaa verkkotyöskentelyosaamista sekä -kokemuksia.

Verkkotapaamisissa ja -työskentelyssä läsnäolokokemuksen tuottaminen on perusta, jolle yhteinen työskentely ja vuorovaikutuksellisuus rakentuvat. Läsnäoleva kuunteleminen ja huomion suuntaaminen kuunteluun voikin virtuaalisessa työskentelyssä olla haastavampaa kuin kasvokkain tapahtuvassa. Osallistujan ei ehkä aina ole mahdollista löytää häiriötöntä tilaa verkkotapaamiseen, ja tällöin ympärillä olevat muut virikkeet voivat herpaannuttaa kuuntelua ja läsnäoloa. Myös muut mielessä olevat asiat ovat jotenkin lähempänä ja tartuttavampina kuin kasvokkain tapahtuvassa kohtaamisessa, jossa osallistujat ovat fyysisesti lähellä toisiaan. Verkkotapaamisen alussa voisikin olla hyvä käyttää hieman aikaa ”juuri tähän tilaan” pysähtymiseen/siirtymiseen, kuunteluun ja kuulemiseen – mitä sinulle tänään kuuluu, millaisesta hetkestä/tilanteesta tulet tapaamiseen?

Verkkotyöskentelyn haasteellisuutta lisää myös käytettävä verkkotyöväline. Tässä koulutuksessa välineeksi valikoituivat AC-yhteys ja Itä-Suomen yliopiston videoneuvottelupalvelu. AC-yhteys valittiin välineeksi, koska siinä on mahdollisuus tarvittaessa nauhoittaa tapaamisia. Vaihtoehtoisena välineenä kartoitettiin Lync-neuvottelupuhelua, mutta se olisi edellyttänyt, että kaikilla osallistujilla olisi ollut Lync-neuvottelupuhelun käyttömahdollisuus.

Hyvin pian esiin AC-yhteyden haavoittuva äänen ja kuvan laatu, kun istunnossa on samanaikaisesti useampia henkilöitä. Ääni- ja kuvayhteyden pätkiminen aiheutti sananmukaisesti ”yhteyden katkeamisen”, jolloin osallistuja ei tule kuulluksi eikä kuule mitä toiset sanovat. Yhteysongelmat synnyttivätkin ryhmissä kokemuksellista keskustelua ryhmän ulkopuolelle jäämisestä ja ymmärretyksi tulemisesta, kun yhteys ”tilaan” ja toisiin ryhmäläisiin katkeaa.

Toisen etäryhmän kanssa siirryimme yhteysongelmien vuoksi Itä-Suomen yliopiston Kuopion, Savonlinnan ja Joensuun kampusten välisen videoneuvotteluyhteyden käyttöön. Tämän etäryhmän osallistujien sijoittuminen lähelle näitä kolmea kaupunkia mahdollisti sen, että ryhmän jäsenet saattoivat käyttää kullakin yliopistokampuksella sijaitsevia videoneuvottelutiloja. Toisen etäryhmän kanssa jatkoimme verkkotyöskentelyä AC-yhteyden välityksellä.

Verkkotyöskentelyn ansiosta koulutukseen osallistuminen onnistui paikkakunnasta riippumatta. Etäryhmien heterogeenisyys paikkakunnittain ja ammattialoittain oli laaja. Ryhmän jäsenet asuivat Keski-Suomesta Lappiin ulottuvalla säteellä. Osallistujat olivat erilaisia myös teknologiselta osaamiseltaan: joillakin oli jo aiempaa kokemusta virtuaalisesta verkkotyöskentelystä, osalle se oli vielä varsin uutta. Etäryhmillä oli ennen ensimmäistä verkkotapaamista mah-

dollisuus harjoitella AC-yhteyden käyttöä ja monet käyttivätkin tilaisuuden hyväkseen. Opastuksen tarve väheni kaiken aikaa ja ryhmäläiset kehittyivät verkkotyöskentelyssään alun hämmennyksestä ja epävarmuudesta yhteiseen ymmärrykseen ja toimintaan.

Oma kokemukseni tämän koulutuksen tutorparityöskentelystä oli voimaannuttava ja ammatillisesti kasvattava. Verkko-ohjaajina työskentelymme pohjautui keskinäisiin sopimuksiin, joilla pyrimme helpottamaan etäryhmän toimintaa. Ennen etäryhmätapaamista kävimme aloituskeskustelun, jossa linjasimme tapaamisen rakennetta ja rakensimme yhteistä ymmärrystä tapaamisen kulusta. Etäryhmätapaamisen päätyttyä kävimme yhteenvetokeskustelun, jossa jaoin kokemuksemme ja tuntemuksemme tapaamisen kulusta.

### **Rakenteena työskentelyjäsenitys ja strukturoitu tapaustyöskentely**

Ryhmäläisille lähetettiin ennen ensimmäistä verkkotapaamista työskentelyjäsenitys ja AC-ohjeistus. Ensimmäisen tapaamisen käyimme esittäytymisiin ja odotusten kuunteluun, AC-ympäristöön perehtymiseen sekä käytännöistä ja työskentelyn tavoitteista sopimiseen. Lisäksi kuuloistelimme aloitusseminaarin synnyttämiä mietteitä ja pohdintoja ja aloittelimme asiakastapaustapausten tarkastelua. Sovimme, että työskentelemme tapaamisissa asiakastapausten parissa ja keskustelimme siitä, kuka tuo asiakastapausten tarkasteluun seuraavaan tapaamiseen.

Työskentelyjäsenitys osoittautui hyväksi ja antoi verkkotapaamisille jäsenyyden/struktuurin, joka tuki (erityisesti alussa) yhteisen ymmärryksen heräämistä ja antoi tilaa asiakastapausten kuuntelulle.

Asiakastapausten käsittely sovittiin siis pääsääntöiseksi toimintamalliksi verkkotapaamisissa. Asiakastapauskäsittelyyn valmistautumista varten ryhmäläiset saivat erillisen ohjeistuksen. Sen avulla kukin jäseni ennakkoon asiakastapausta, jonka toi yhteiseen tarkasteluun. Tapaamisissa asiakastapaukset käytiin läpi seuraavan rakenteen mukaisesti:

- Asiakastapausten kertoja kuvaa/esittelee etukäteen valmistelemansa asiakastilannetta.
- Kertojan kertoessa asiakastapauksesta toiset ryhmäläiset kuuntelevat.
- Kerronnan jälkeen muu ryhmä voi esittää asiakastapauksesta lisäkysymyksiä, joihin kertoja vastaa.
- Tämän jälkeen muu ryhmä käy keskustelua asiakastapausten herättämistä ajatuksista, mielikuvista ja tuntemuksista (kertoja on kuulolla eikä osallistu keskusteluun).
- Kun muu ryhmä päättää keskustelun, kuunnellaan kertojan ajatuksia ja mietteitä keskustelun pohjalta.



- Lopuksi käydään kokoavaa keskustelua asiakastapauksen synnyttämistä mielikuvista, ajatuksista ja pohdinnoista.

Palautekeskustelussa ryhmäläiset kertoivat, että eri ammattialoilta tuodut ja ”ääneen yhdessä jaetut” asiakastapaukset ovat avanneet uudenlaista ymmärrystä ja näkökulmia omaan työhön. Koen, että työskentely- ja tapausjäsenyysstruktuurin käyttäminen tuki ryhmien kasvamista alun ymmällään olosta yhteiseen toimintaan.

Virtuaalinen väline haastaa niin ohjaajat kuin osallistujat uuden ymmärryksen ja työskentelytavan käyttöön. Toisten huomioiminen ja läsnäolo edellyttävät pelotonta levollisuutta ja valmiutta kohdata omaa epävarmuutta ja -tietoisuutta. Erityisesti AC-ryhmän aika ajoin heikko äänen ja kuvan laatu oli haastavaa ja aiheutti tapaamisissamme paljon ”yhteyden katkeamisia”. Videoneuvotteluyhteydessä äänen ja kuvan laatu olivat moitteettomat. Teknologia-avusteinen verkkotyöskentely ryhmien kanssa oli erittäin antoisaa ja dialogisen ohjauksen näkökulmasta katsottuna uutta ymmärrystä rakentava subjektiivinen kokemus.

Sirja Möttönen

Olen koulutukseltani terveydenhuollon maisteri (THM). Olen toiminut terveydenhuollon ja kasvatustieteiden opetustehtävissä ammattikorkeakoulussa ja yliopistolla ja tällä hetkellä työskentelen yliopisto-opettaja ohjauksen koulutuksessa.

## **Dialogisen ohjauksen oivalluksia pienryhmässä**

Toimijuuden tuki -projektin järjestämissä koulutuksissa yhtenä keskeisenä opiskelumuotona oli oppiminen pienryhmässä. Tarkastelen tässä pienryhmään liittyviä oppimisen ja oivaltamisen paikkoja tuutorin näkökulmasta. Pienryhmäkokoontumiset oli jaksotettu suurryhmätapaamisten välisiin aikoihin. Tuutorit saivat koulutusta ja tukea pienryhmäohjaajina toimimiseen koko koulutusprosessin ajan. Näin myös tuutoreille muodostui samanaikaisesti kokemusta osallistumisesta omaan pienryhmään ja pienryhmän ohjaajana toimimisesta. Kaikki koulutuksen yhteydessä toimineet pienryhmäohjaajat olivat käyneet läpi dialogisen ohjauksen perehdytyskoulutuksen ja jakoivat siten yhteisen lähestymistavan pienryhmään ja sen toimintaan.

Pienryhmässä ollaan vastuussa sekä omasta että muiden oppimisesta. Ryhmän kiinteys vaikuttaa merkittävästi sen toimintaan. Tämä otettiin huomioon pienryhmiä muodostettaessa. Meidän ryhmässämme oli seitsemän pienryhmäläistä ja kolme tuutoria. Kannattelevan yhteisön rakentaminen vie aikaa ja edellyttää ryhmäläisten keskinäistä kunnioitusta ja luottamusta. Ryhmässämme rakennettiin turvallista ilmapiiriä varaamalla paljon aikaa ryhmäläisten omalle ajattelulle ja toimintatapojen tunnistamiselle. Pienryhmän työn alussa sen keskeisin tehtävä oli ryhmään osallistumisen vahvistaminen ja luottamuksen synnyttäminen, jotta ryhmä voisi toimia riittävän yhtenäisenä yhdessä sovittujen päämäärien hyväksi.

Pienryhmän toimintaa ei määritelty ennalta tarkkaan, vaan keskeisenä tehtävänä oli dialogisen ohjauksen käsitteiden tarkastelu case-esimerkkien ja tapausjäsenysten kautta. Tähän prosessiin pienryhmässä paneuduttiin, jotta saatiin luotua edellytyksiä ryhmäläisten itsehavainnointiin ja tapausten yhdessä ihmettelyyn. Dialogisen ohjauksen periaatteiden mukaan auttaminen perustuu yhteyden syntymiseen ja vuorovaikutuksen kehittymiseen ohjattavan ja ohjaajan välillä. Kuullakseen valppaasti ja tarkasti ohjaajan tulee asettua olotilaan, joka mahdollistaa ohjattavan asemaan asettumisen. Pienryhmässä tällaisille yhteyden rakentumisen kokemuksille jätettiin runsaasti aikaa. Hektisistä työympyröistä pienryhmään tulleilta jäseniltä tämä rauhallisuutta ja levollisuutta korostava ilmapiiri vaati aluksi totuttelua, ja myös tuutorien omiin epäilyihin liittyvät tunteet vaativat läpikäyntiä. Syntykö luottamusta ja miten ryhmä lähtee toimimaan?

Suuryhmäkokoontumiset tarjosivat käsitteitä ja kuvaustapoja, joita sitten pienryhmässä pohdimme yhdessä. Suuryhmätapaamisten jälkeen huomasimme, kuinka erilaiset niissä käsitellyt teemat sytyttivät pienryhmäläisiä yhdessä pohtimaan dialogisen ohjauksen peruskäsitteitä suhteessa omaan työhön. Teimme vertailuja uusien käsitteiden ja aikaisempien lähestymistapojen välillä ja suhteutimme uusia asioita aikaisempaan tietoon. Keskeisiä kysymyksiä pohdinnoissamme oli muun muassa: mitä dialoginen ohjaus voisi omassa työssäni tarkoittaa ja kuinka se muuttaisi aikaisempia ajattelu- ja työtapojani? Ryhmässä korostimme luovaa ajattelun asennetta, ihmettelyä ja kyseenalaistamista. Uutta tietoa ei tarvinnut hyväksyä sellaisenaan, vaan sitä sovellettiin omien kokemusten ja työtilanteiden mukaan.

Luottamuksen myötä ryhmäläisten arkipäivästä nousevat esimerkit lisääntyivät. Tarinan kuuntelun rinnalle tärkeäksi tuli myös se, kuinka asiakas suhtautuu omaan tilanteeseen. Työskentelyn edetessä ryhmäläiset toivat yhä rohkeammin esille omia ajatuksiaan tapausjäsenyyksistä ja toimijuuden esteiden hahmottamisesta. Pohdimme, keskustelimme ja työstimme yhdessä asiakaskohtaamisiin liittyviä vuorovaikutustilanteita, opettelimme kuulemaan ja tunnistamaan asiakastilanteissa olevia toimijuuden esteitä ja mahdollisuuksia. Yhdessä harjoitellut ajattelumallit siirtyivät pikkuhiljaa ryhmäläisten arkeen kykynä tarkastella ohjattavan tilannetta ja itse kunkin omia tapoja asettua vuorovaikutukseen.

Pienryhmä tarjosi hyvän paikan tarkastella ja jakaa dialogiseen ohjaukseen liittyviä kysymyksiä ja käytännön toimintatapoja. Ryhmän vahvuuksia olivat avoin yhdessä pohtiminen, erilaisten näkökulmien esille tuominen ja yhdessä oppiminen. Ryhmän tuki ja ryhmäläisten esimerkit käytännön työtilanteista kannustivat kokeilemaan uusia työtapoja ja yhdessä jakaminen kehitti erityisesti itsehavainnointiin liittyviä taitoja.

Dialogisen ohjauksen pienryhmä oli sekä ryhmäläisille että tuutoreille ennen muuta matka itseän ja omien ajatusten lähteille. Pienryhmä toimi hyvänä paikkana uudistaa dialogista suhdetta itseän ja muihin ryhmän jäseniin. Viimeisessä yhteisessä kokoontumisessa eräs ryhmämme jäsen totesikin, että hän ei enää tarvitse lomakkeita turvakseen, vaan kysyy rohkeasti ohjattavalta: mikä sinut tänään tänne toi? Parhaimmillaan dialoginen ohjaus siis antaa voimavaroja sekä ohjattavalle että ohjaajalle.

Annariina Tahvanainen

Olen koulutukseltani yhteiskuntatieteiden kandidaatti. Työskentelen toiminnanohjaajana Rikosuhripäivystyksessä. Teen asiakastyötä rikoksen uhrien ja todistajien sekä uhrien läheisten kanssa. Lisäksi koulutan ja ohjaan vapaaehtoisia tukihenkilöitämme.

## **Aloitin perehtymisen dialogiseen ohjaukseen - ja mitä minussa tapahtui?**

Takana oli jo useampi vuosi työtä järjestöalalla, kun aloin kaivata uusia työkaluja niin asiakastyöhön kuin muuhunkin työhöni kuuluvaan erilaiseen ohjaamiseen. Ilmoitus dialogisen ohjauksen perehdytyskoulutuksesta tuntui vastaavan tähän tarpeeseen.

Mitä minussa sitten tapahtui? Koulutuksen myötä ainakin ajatteluni nyjähti uuteen asentoon, monen asian suhteen. Yksi näistä on se, että työntekijänä minulla ei tarvitsekaan olla ratkaisuja asiakkaan pulmiin. Voin kysyä, kuunnella, auttaa pohtimaan erilaisia vaihtoehtoja. Joskus voin varovasti tehdä ehdotuksia mahdollisiksi ratkaisuisiksi. Jos mikään ei syystä tai toisesta herätä vastakaikua, voin työntekijänä ottaa "avuttoman position" suhteessa asiakkaaseen. Työntekijänä saan kysyä neuvoa asiakkaalta, ja se tuntuu vapauttavalta. Olen päässyt näkemään, että yleensä ratkaisun avaimet ovatkin ihmisen itsensä hallussa - kun on oikea aika ja hetki, ne löytyvät. Työntekijän rooli voikin olla "vain" auttaa etsimään.

Tärkeitä opetuksia liittyy myös rajaamiseen. Tuli ymmärrys, että se on myös asiakkaan suojaamista. Silloin, kun on tapahtunut jotain hyvin ikävää, asiakkaalla voi päällimmäisenä olla suuri tarve puhua kaikki ulos, leväyttää kaikki kuulijan eteen. Ihmisen sydän on täynnä ja hän toivoo, että kertominen lievittää ahdistusta. Mutta kun ovi sulkeutuu asiakkaan perässä, tilalle voi tulla häpeän tunne siitä, että on kertonut kaiken, paljastanut liikaa. Tämä tunne voi jopa estää tulemasta seuraavaan tapaamiseen. Olen ymmärtänyt, että on aivan paikallaan alkuun topputella kertomisen tulvaa: edetään hitaammin, asia kerrallaan.

Suurin merkitys dialogisen ohjauksen perehdytyskoulutuksella on ollut ajatuksilleni vuorovaikutuksesta ja tavasta olla vuorovaikutuksessa. Se on myös muokannut tapaan tehdä työtä. Olen oppinut, että kannattaa kuunnella tarkasti asiakkaan ensimmäiset lauseet, kun hän kertoo asiaansa ensimmäistä kertaa. Ihmisen asia ja suhde siihen voi tulla ilmi jo ensimmäisissä lauseissa - vaikkei tätä yleensä siinä vaiheessa voikaan tietää. Haastetta lisää, ettei ihminen itse aina tunnista kohdetta tai sitä, kuinka suhtautuu siihen. Jos kuitenkin onnistun painamaan ensimmäiset lauseet mieleeni, saan niistä arvokasta informaatiota jatkotyöskentelyä ajatellen.

Samalla on muistettava, että se, mitä ihminen sanoo, on vain osa asiaa. On huomioitava myös paljon muuta. Toisen ihmisen koko ilmaisu on työntekijän informaatiolähde. Olen opetellut kiinnittämään huomiota esimerkiksi niihin kohtiin, joissa puheenaihe vaihtuu. Ne ovat tärkeää informaatiota minulle itselleni ja voivat olla vaikkapa merkki jostakin, jonne ei vielä voi mennä - saatan myös huomata, että olen itse saanut vaihdoksen aikaan kiiruhtamalla asiakkaan edelle.

Koulutus on auttanut asettumaan levolliseen läsnäoloon ja kuunteluun. Ihmiselle ja asioille pitää antaa aikaa. Yhteyden syntymistä ei voi kiiruhtaa tai pakottaa. Olennaista on työntekijän suhde sekä työhön että toiseen ihmiseen. Olen myös saanut syvemmän ymmärryksen siitä, että vaikka olen asiakkaan kanssa keskustelussa kaksin, meitä on tilanteessa muitakin: puhujan näkökulmasta vastaposition asettuvat niin puheen vastaanottaja (esimerkiksi minä työntekijän roolissa, mahdolliset muut läsnäolijat, ”näkyvätön kolmas” eli puhujan yliminä, sisäinen kriitikko) kuin puheen viittauskohde (puhujaa itse, joku toinen tärkeä ihminen, jokin asiointi, muistuma...). On antoisaa yrittää tunnistaa, kuka puhuu milloinkin ja kenelle.

Armeliasta ja lohdullista on Mikael Leimanin sanoma siitä, että yleensä ei voi tehdä kauheasti pahaa, jos tahtoo hyvää ja pysyttelee siinä, mitä toinen ihminen itse tuo keskusteluun.

Koulutus on ollut oman ajatteluni kannalta ehdottomasti uuden prosessin alku. Olen edelleen matkalla jonnekin, itsessäni – pahoittelen kulunutta metaforaa. Näin sen koen.

Päivi Annika Kauppila, Ella Koistinen, Merja Koivuluhta, Kaisu Mononen, Ella Nikkanen ja Laura Pekkola

Päivi Annika Kauppila, YTM, projektitutkija

Ella Koistinen, kasv. yo.

Merja Koivuluhta, PsT, projektipäällikkö

Kaisu Mononen, aik.kasv. yo.

Ella Nikkanen, kasv. yo.

Laura Pekkola, kasv. yo.

## **Kokemuksia ja merkityksiä dialogisen ohjauksen perehdytyskoulutuksesta ohjausalan ammattilaisten kokemana**

Tässä artikkelissa tarkastelemme dialogisen ohjauksen perehdytyskoulutukseen osallistuneiden ohjausalan ammattilaisten kokemuksia koulutuksesta ja heidän koulutukselle antamiaan merkityksiä oman työnsä näkökulmasta.

Toimijuuden tuki -hanke toteutti dialogisen ohjauksen koulutuksen kaksivaiheisena. Koulutus organisoitiin uudella tavalla, jonka ansiosta voitiin rajallisin resurssein perehdyttää suuri määrä ammattilaisia dialogiseen ohjaukseen. Ensimmäinen vaihe (5.9.2013–29.4.2014) koostui intensiivisestä opiskelujaksosta, johon kuului kahdeksan työpajapäivää sekä itsenäinen perehtyminen oheiskirjallisuuteen ja psykoterapiahistorian verkkoluentosarjaan. Tähän koulutukseen valittiin 15 ohjauksen ammattilaista ja he kaikki myös suorittivat koulutuksen. Toinen vaihe (15.5.–28.2.2015) eli Johdatus dialogiseen hahmotustapaan -koulutus koostui neljästä seminaaripäivästä, itsenäisestä perehtymisestä oheismateriaaliin sekä tutorryhmätyöskentelystä (20 opituntia). Tähän koulutukseen osallistui 71 ohjauksen ammattilaista. Tutorryhmiä oli yksitoista ja tutoreita 25. Tutoreina toimivat ensimmäisen vaiheen koulutukseen osallistuneet sekä Pohjois-Karjalan ELY-keskuksen Tapausjäsenyys ohjausosaamista ja verkostotyötä uudistavana resurssina -koulutusohjelman suorittaneet opiskelijat. Koulutusten vastuupettajana toimi emeritusprofessori Mikael Leiman Laudito Oy:sta. Koulutukset sisällöt esitellään tarkemmin liitteessä. (Liite 1.)

Tutkimuksen kohteena olevan dialogisen ohjauksen perehdytyskoulutuksen laajuus oli 15 opintopistettä eli työmääränä noin 400 tuntia. Koulutuksessa käytettiin edellä mainittuja monipuolisia työmuotoja. Perehdytyskoulutuksen opiskelijat toimivat toisena opiskeluvuotenaan lyhemmän Johdatus dialogiseen hahmotustapaan -koulutuksen tutoreina. Tutorien toimintaa tuettiin ryhmätyöohjauksella.

Dialogisen ohjauksen perehdytyskoulutuksen tavoitteena oli perehdyttää opiskelija dialogisen hahmotustavan peruskäsitteisiin ja niiden käyttämiseen asiakastyön työvälineinä.

Dialoginen ohjaus on psykoterapeuttiseen osaamiseen perustuva lyhytinterventio. Sen soveltaminen asiakastyöhön edellyttää työntekijältä seuraavia taitoja:

- Taito tunnistaa yhdessä asiakkaan kanssa hänen ilmiongelmansa taustalla olevia toimijuuden esteitä. Tunnistamista orientoivana työvälineenä on dialoginen sekvenssianalyysi.
- Taito tavoittaa asiakkaan oma, subjektiivinen näkökulma tilanteeseensa.
- Taito arvioida asiakkaan lähikehityksen vyöhykettä, joka säätelee asiakkaalle ohjauksen eri vaiheissa mahdollisia työskentelykohteita ja asiakkaan niille asettamia tavoitteita. Asiakkaan itsehavainnointi ja itsehallinnan laatu ovat hänen toimijuutensa kehittymisen kannalta arvioinnin olennaisimpia kohteita.
- Taito sovittaa asiakkaan kulloisetkin edellytykset hänen elämäntilanteeseensa ja siinä avautuviin mahdollisuuksiin tai hänen etenemistään rajoittaviin olosuhteisiin. (Koulutusesite liite 1.)

## **Tutkimuksen toteutus**

Tutkimus tehtiin Itä-Suomen yliopiston kasvatustieteen ja aikuiskasvatustieteen opintoihin kuuluvana kehittämisprojektina. Tutkimuksessa haastateltiin kahdeksaa dialogisen ohjauksen perehdytyskoulutukseen osallistuvaa, jotka työskentelivät ohjaustyössä eri organisaatioissa. Puolet haastatelluista työskenteli eri oppilaitoksissa opinto-ohjaajina tai opettajina eri-ikäisten oppilaiden tai opiskelijoiden kanssa. Heidän työhönsä kuului muun muassa yksilö-, ryhmä- ja luokkaohjausta, opetusta sekä yhteistyötä muiden opiskelijahuollon toimijoiden kanssa. Kaksi haastatelluista työskenteli nuorten ohjaustyössä joko hankkeessa tai julkisessa organisaatiossa. Kaksi haastateltua työskenteli aikuisohjauksen eri hankkeissa. Heidän työhönsä kuului muun muassa yksilö- ja ryhmäohjausta sekä verkostoyhteistyötä.

Haastattelut tehtiin haastateltavien työpaikoilla. Haastattelijoita oli neljä ja heistä jokainen teki kaksi haastattelua. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna syksyllä 2014. Ne käsitelivät kuutta teemaa, muun muassa koulutuksen sisältöä ja dialogisen ohjauksen soveltuvuutta omaan työhön. Haastattelut kestivät puolesta tunnista reiluun tuntiin. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin sanatarkasti. Litteroinnin jälkeen aiheet analysoitiin teemoittain ja kirjoitettiin tapauskuvaukset. Aineiston analysointi suoritettiin siten, ettei ketään haastateltavaa

voi tunnistaa aineistosta. Haastateltavat numeroitiin yhdestä kahdeksaan (H1-8). Tähän artikkeliin poimittujen lainausten lopussa oleva numero viittaa kuhunkin haastateltavaan.

### **Koulutukseen hakeutuminen**

Koulutukseen haettaessa se nähtiin täydennyskoulutuksena omalle osaamiselle sekä jo hankitun tiedon ja taidon syventäjänä. Haastateltavat asettivat hakuvaiheessa koulutukselle suuria tavoitteita. Hakeutumisen perusteiksi kerrottiin halu kehittää omaa työskentelyä sekä omia ohjaus- ja vuorovaikutustaitoja ja saada lisää ammatillista osaamista. Koulutus nähtiin ennen kaikkea mahdollisuutena, joka tarjosi käytännön työvälineitä, kuten erilaisia lähestymistapoja asiakas-kohtaamisiin. Koulutuksen kiinnostavuutta lisäsi se, että dialoginen ohjaus oli aiheena useille jo ennestään tuttu esimerkiksi kollegoiden kautta. Asian tuttuus sekä tunnettu luennoitsija lisäsivät nekin koulutuksen kiinnostavuutta. Monet haastateltavat mainitsivat myös koulutuksen ajankohdan olleen heille sopiva.

### **Koulutuksen osa-alueiden ja kokonaisuuden arviointia**

Koulutuksen osa-alueista **työpajasarja** koettiin hyödyllisimmäksi kokonaisuutta arvioitaessa. Eteneminen oli selkeää, ryhmä oli sopivan kokoinen ja ilmapiiri avoin. Kouluttajan ja ryhmän vuorovaikutus oli kitkatonta, ja ryhmään muodostui luottamuksen ilmapiiri, joka mahdollisti hedelmällisen vuoropuhelun osallistujien välillä. Asiakastapausten purkaminen koettiin erittäin antoisaksi harjoitusmuodoksi, joka toi paljon ymmärrystä dialogisen vuorovaikutuksen käytännöistä. Kiinnekohtien ja esimerkkien löytyminen omasta työstä tuki oppimista, samoin se, että teorian tueksi löytyi konkreettisia esimerkkejä. Myös erilaiset ilmaisumuodot, kuten tapausten näytteleminen, koettiin antoisina ja opettavaisina harjoituksina. Nimenomaan tästä osa-alueesta on voitu ammentaa sisältöä myös arkiseen ohjaustyöhön.

Hankaluutena työpajatyöskentelyssä koettiin pohdintaa aiheuttaneiden tapausten arkaluontoisuus ja se, että koulutuksessa oli paljon tuttuja. Tällöin heräsi pelko, että tapaukset lähtevät leviämään, jos ne tuo yhteiseen käsittelyyn. Kysyttävää olisi ollut, mutta tuttujen läsnäolo esti kysymästä.

Dialogisen ohjauksen koulutusta tukeva **kirjallinen materiaali** nähtiin tarpeelliseksi; se tuki ja syvensi oppimiskokemusta. Joillekin aiheet olivat vanhan kertausta, mitä pidettiin hyvänä. Osa haastatelluista koki irrallisten artikkeleiden hallinnan, sekä fyysisen että mentaalisen, haasteelliseksi. Koulutusta toivottiin kehitettävän niin, että artikkeleiden lukemiseen olisi annettu



jokin velvoite esimerkiksi tehtävien muodossa. Tällöin ne olisivat varmasti tulleet kotona luetuiksi.

**Psykoterapian teoriahistorian verkkoluontosarja** sai eniten kritiikkiä osakseen, mutta puoltajiakin oli. Verkkoluontosarjan hyvinä puolina nähtiin sen tuominen esiin, etteivät asiat ole yksinkertaisia. Tällainen tietopaketti luo vankan perustan oppimiselle, ja osa haastatelluista piti aiheita erittäin mielenkiintoisina ja hyödyllisinä. Osion heikkoutena nähtiin teknisen toteutuksen puutteellisuus. Aiheet tuntuivat monista haastatelluista irrallisilta, eikä yhteyttä dialogiseen ohjaukseen ollut helppo huomata. Jos videoluentoja pystyi katsomaan pienryhmässä, keskustelu ja vertaistuki saivat asian vaikuttamaan mielekkäämmältä ja ymmärrettävämmältä kuin yksin katsottaessa.

**Tutorina toimiminen** koettiin hyödylliseksi muun muassa oman oppimisen kannalta. Aineistoa tuli kerrattua ja prosessoitua enemmän, ja näin oppiminen ja uusien käytäntöjen luominen vahvistuivat. Tutorryhmissä syntyi hyviä keskusteluita, joissa oli mahdollista arvioida omia tulkintoja, ja moniammatillisessa ryhmässä tuli esille monenlaisia näkökulmia, mikä rikastutti keskustelua.

**Kokonaisuutena** perehdytyskoulutukseen oltiin tyytyväisiä; erityisesti teorian sekä case-esimerkkien yhdistelmää ja niiden käsittelyä pidettiin antoisana ja tärkeänä. Ryhmän ilmapiiriä kiitettiin hyväksi. Eräs haastateltava mainitsi esittäytymisten jälkeen aluksi pohtineensa, löytyykö näin erilaisilta konteksteista yhteistä puhuttavaa, mutta huomasi koulutuksen edetessä erilaisuuden muuttuneen rikkaudeksi.

Toisaalta esitettiin myös toive, että tutorryhmät olisi koostettu saman ohjausympäristön ammattilaisista eikä sekaryhminä. Joidenkin mielestä olisi ollut parempi, jos koulutuksessa olisi voitu ottaa selvemmin huomioon ajankohtaiset ja ammattikunta-kohtaiset tarpeet.

Jotkut haastateltavat pohtivat, meneekö koulutus liikaa terapian puolelle, mutta toisaalta se myös nähtiin hyvänä lisänä, jos työhön asiakkaan kanssa oli vähän välineitä.

Teorian ja käytännön vuorovaikutusta pidettiin yleisesti koulutuksen antina. Dialogista lähestymistapaa opittiin käyttämään omassa työssä.

*Se on ollut hirveen antoisaa, että siellä on ollut eri alojen ammattilaisia ja ollaan heti tuoreeltaan tavallaan sen teorianosuuden lomassa ja päälle, niin voitu soveltaa sitä siihen omaan työhön ja se ei oo jäänyt sellaseksi etäiseksi viitekehysteeksi, jota kukin voi sitten miettiä, että mitä se antaa omaan työhön, mutta juurikin niitten asiakascaseien kautta ja sen... avoimen keskustelun kautta, niin se on jotenkin syventänyt sitä ymmärrystä, miten tämä dialoginen ohjaus istuisi juuri minun työhön. H2*

*Se teoria ja sitte se käytäntö ja liittämine niihin omii keisseihin tai toisten keisseihin ja niistä keskustelu ja niitten analysoimine ni se on ollu mun mielestä erittäin hyvä. H7*

Kokonaisuudessaan koulutusta pidettiin onnistuneena pakettina. Myös koulutuksen maksuttomuutta arvostettiin. Haastatellut kokivat, että opittua piti vielä pureskella ja pohdiskella, mutta tietämys oli lisääntynyt. Eräs haastateltu totesikin:

*--- enemmän se on varmaan muuttanu mun ajattelua nyt vielä kun toimintaa, että et toki on yrittäny tietoisesti kiinnittää huomiota niihin keskeisiin asioihin huomioita. H8*

Useampi haastatelluista totesi, ettei oman toiminnan muutosta ole helppo arvioida. Muutos on prosessinomainen. Eräs haastateltava totesi, että jonkun muun olisi pitänyt arvioida hänen toimintaansa ennen ja jälkeen koulutuksen. Oivalluksista syntyy käyttöteorian muutos.

*Niin sit ku se oivalluksen hetki on ohi tai kun niitä oivalluksia on ollu niin siitä tulee pikkuhiljaa siis siinä mielessä käyttöteoria että sitä ei tarvi niinku joka kerta ajan ihmetellä niinku itsekseen mielessään vaan että se on tapa toimia. H5*

Mikael Leimania kiitettiin luennoitsijana ja hänen tavastaan toimia pidettiin. Kaikki haastatellut pitivät itseään tasavertaisina ja aktiivisina osallistujina. Oman aktiivisuuden nähtiin tuottavan apukeinoja omaan työhön ja siinä esiin tuleviin haastaviin tilanteisiin.

### **Koulutusprosessin arviointia – henkilökohtaista kasvua ja työssä kehittymistä**

Koulutusprosessi koettiin kokonaisuutena erittäin hyödylliseksi sekä henkilökohtaisen kasvun että työssä kehittymisen kannalta. Koulutuksen nähtiin soveltuvan työelämän lisäksi omaan arkielämään; enää ei tule heti sanottua, miten pitäisi toimia, vaan antaa asian rauhassa edetä.

*Se (koulutus) on tuonu omiin henkilökohtaisiin ihmissuhteisiin sit sellasta ymmärrystä siitä hyvin monitahoisesta vuorovaikutuksesta mikä meidän ihmisten välillä on. H2*

*--- on saanu paljo tietynlaista varmuutta siihen omaan tapaan työskennellä, ett ett on ikäänku oikeella linjalla siinä tavassa olla ihmisen kanssa --- miten on ollu ja sitte tietysti oppinu paljo uuttakin. Mie oon hirveen huono missään tämmösessä teoriassa tai näin, mutta jotenki mulle on tullu semmonen tunne, että se tapa kohdata ihminen on ollu oikee. H4*

Oman toiminnan ja ajattelun reflektointi on johtanut oman toiminnan parempaan ymmärtämiseen ja omien voimavarojen parempaan tunnistamiseen, mikä on tärkeää muun muassa

työssä jaksamisen kannalta. Koulutusryhmä toimi eräänlaisena moniammatillisena vertaistukiryhmänä, jossa voitiin luottamuksellisesti ja voimaannuttavasti jakaa kokemuksia ohjaustyön arjesta ja haasteista. Koulutusryhmän moniammatillisuus koettiin hyväksi myös syntyneiden uudenlaisten verkostojen ja kontaktien ansiosta. Niitä voi hyödyntää omassa työssä.

*Ja se ryhmä pysy kasassa koko porukka, että et siitä tuli semmonen hyvä niinku sparraajaryhmä niinku vähä niinku työohjaus omalla tavallaan ku pysty sitten ottaa niitä oman työelämänkin caseja ja oppi tosi paljon niistä muista. H2*

*Tässä ryhmässä tutustuin sellasiin tahoihin, jotka toteuttaa ohjausta erilaisissa ympäristöissä, johon joiden tunteminen on mulle tarpeellista, ja johon mä voin välittää opiskelijoille, että tälläsiäkin asioita ja tässä kaupungissa on tällaisia ohjausympäristöjä ja muita. H8*

Arvionsa koulutuksen kokonaisuudesta eräs haastateltava kiteytti seuraavasti:

*Jos joku tulis kysymään että niin kannattaisko tää, niin suosittelisin lämpimästi, että se nyt on ainaki että jos käyttäjän tai osallistujan kokemus on se, että niin voi suositella sitä varauksetta muille tuota niin niin se on varmaan aika hyvä suositus. H5*

### **Koulutuksen merkitys omassa käytännön työssä: rauhallisuutta ja reflektointia**

Monet haastateltavista totesivat löytäneensä koulutuksen myötä rauhan työhönsä. Esimerkiksi eräs haastateltava on huomannut rauhoittuvansa ja keskittyvänsä yhteen ihmiseen ja hänen asioihinsa paremmin. Hän kertoi saaneensa myös enemmän levollisuutta ohjaukseen ja oppineensa paremmin kuuntelemaan asiakasta.

*Semmonen rauhallisuus --- monesti on itekki ollu vähä semmonen että no riksraaks ratkotaan nää asiat selviks että sitten kaikki on hyvin --- Koin kyllä, että sain itelleni semmonen rauhan et miten toimitaan --- et ei tuu semmosta että apua apua apua että mitenkä tässä nyt sitten, että no istutaanhan ja ruvetaan miettimään. H1*

*Semmonen työssäjaksamisen näkökulma siinä korostuu senkin takia, että se on jotenki selkeyttäny niitä asiakasprosesseja. Ja antanu tietyllä tavalla sellasta rauhaa työskennellä nyt sen asiakkaan tahdilla. Näin kuvailisin. H2*

*Mie ennen oon ollu enemmän semmonen just hakenu niitä valmiita vastauksia ja silleen niin ku nopeita vastauksia et ehkä sitte koittaa silleen rauhassa. H6*

Koulutuksen myötä myös kuuntelemisen taidon on koettu kehittyneen. Havainnointikyky on parantunut ja vuorovaikutuksessa osataan tulkita paremmin heikkojakin signaaleja, jotka voivat paljastaa, mikä voisi olla ilmiongelman taustalla. Esille nousi vahvasti myös se, että koulutuksen myötä osataan antaa ohjattavalle enemmän aikaa ja tunnistaa, missä vaiheessa asioita voi ottaa puheeksi:

*just et ei voi lähtee niin ku kurkottelemaan omenaa puusta jos ollaan vielä niinku hyvin tiukasti jalat maassa.*

Koulutuksen myötä on opittu keskittymään tilanteisiin ja analysoimaan niitä paremmin. Esimerkiksi erään haastateltavan mukaan *ehkä se (koulutus) on tuonu just sellasta niinkun tietynlaista tarkkailevaa mieltä*. Hän on löytänyt syvyyttä ja näkökulmaa vuorovaikutuksen moninaisuuteen:

*... ehkä ennen tätä koulutusta on helposti jotenkin voisko sanoo, sortunut tutkailemaan sitä ilmeisintä pulmaa, mikä nyt on näkyvimmillä. Tää koulutus on jotenkin tuonu sellasta työvälinettä jäsentää sitä omaa ajatteluaan ehkä vähän tarkemmin, ja siitä mistä kaikesta tässä vois olla kysymys. H2*

Koulutuksen ansiosta on myös opittu sekä jäsentämään tilanteita että tiedostamaan, miten itse toimii vuorovaikutuksessa. Haastateltavat kertoivat oppineensa refleктоimaan ja arvioimaan aiempaa enemmän omaa toimintaansa ja sitä kautta myös muuttamaan sitä. Arvailemista ja ohjattavan puolesta puhumista on opittu välttämään.

*--- tarkastella myös niitä, kuinka itse asiakastilanteissa toimii ja kuinka se todellakin on kaksisuuntaista, että se helposti varsinkin kiireisessä ja hektisessä asiakastyössä saattaa mennä niin, että erehtyy luulemaan, että vain vain yksisuuntasta, mutta tää on ollu hirveen hyvä muistutus siitä ja antanu niitä ennen kaikkea niihin asiakasvuorovaikutustilanteisiin. H2*

*--- No ehkä ite huomaa sitte omasta vuorovaikutuksestaankin, että saattaa niiku kuulua sisäisiä ääniä, että on välillä sitä vaativuutta tai kriittisyyttä tai kontrolloivuutta, että sillä tavallaan niiku tunnistaa, että tää on ehkä nyt tän koulutuksen myötä tullu, et semmosta ehkä ristiriitaa sen oman normaalin entisen vuorovaikutuksen ja sit sen nykyisen kans --- Että sitä analyysia on tullu siihen lissää. H3*

*--- se on joteki nii selkeetä nuorten kanssa --- toinen on ärsyntyne ja hän yrittää lietsoo sussa sitä ärsytystä ja saaha tavallaan niin, just vaikka semmonen asia että pysyy vaan rauhallisena ni se tavallaan antaa multa sen vasteen sille toiselle mikä saattaa olla hänelle sit se et okei nyt rauhotutaa molemmat. H7*

--- antaa työkalun jäsentää ohjattavan tilanteita ja ehkä sellanen rohkeus tarttua niinkun vaikeisiin tilanteisiin ja ottaa puheeksi asioita niin siinä voi ajatella että on kans tapahtunu muutosta viime lukuvuoden aikana. H5

--- ja enemmän sitä reflektoiden ja miettii niitä just ehkä vielä välttää sitä toisen puolesta puhumista, täydentämästä lausetta ja niiku arvailemasta, että se varmaan auttaa asiaa. H7

### **Muutoksia ajattelussa ja toiminnassa: asiakasnäkökulman tavoittamista**

Haastateltavat arvioivat ennen koulutusta hakeneensa enemmän valmiita ja nopeita vastauksia, mutta oppineensa koulutuksen jälkeen etsimään niitä rauhassa yhdessä ohjattavan kanssa.

Koulutuksen myötä on ymmärretty, että asioiden ratkaisemista toisten puolesta tulisi välttää ja antaa sitten ihmisten löytää ite niitä ratkasuita. Se on varmasti semmonen ehkä suurin anti mitä mitä on tän koulutuksen myötä saanu. Haastateltava kertoo pyrkivänsä enemmän kuuntelemaan ja auttamaan ihmisiä löytämään itse ratkaisuja ongelmiin. Koulutuksen myötä hän on oppinut tietoisemmin tarkastelemaan omaa toimintaansa vaikeissa tilanteissa. Nyt on myös malttia odottaa, milloin jonkin asian voi ottaa puheeksi.

Koulutus on antanut myös valmiutta hyväksyä sen, ettei ohjattava aina halua tulla autetuksi tai hän ei ohjaussuhteen aikana ehdi ”tulla valmiiksi” näkemään omaa tilannettaan ja mahdollisia ratkaisuja. Osa haastateltavista toi esille, kuinka huojentavaa on, ettei aina tarvitse olla valmiita vastauksia ohjattavan pulmiin. Aktiivisesti kuuntelemalla voikin toisinaan auttaa paremmin kuin hakemalla aktiivisesti ratkaisua ohjattavan puolesta. Toisaalta osa haastatelluista koki myös haasteeksi sen, että on luovuttava ratkaisijan roolista, joka on aiemmin ollut osa työidentiteettiä.

Lisäksi on opittu hyväksymään, että mie en kenenkkään maailmaa pelasta... jos ei sitten jos ei niinku löyvy sitä ommaa tahtotillaa. Työtä oli aiemmin tehty liiankin tunnollisesti ja aina pyritty löytämään asioihin ratkaisu. Aina tämä ei kuitenkaan onnistu, varsinkaan jos toiselta osapuolelta ei löydy halua muutokseen. Työssä moni on helposti jopa uuvuttanut itsensä, mutta koulutuksen myötä on opittu, ettei kaikkea voi tehdä toisen puolesta ja että ne muutokset lähtee oikeesti hyvin pienistä asioista.

Koulutus on antanut uutta näkökulmaa ohjaustyöhön. Haastateltavat ovat alkaneet jäsentää ohjattavien ongelmia dialogisen hahmotustavan välinein. Ohjaustyössä pyritään tutkimaan ilmiöngelmien takana olevaa.

--- oppii näkemään --- et mitä sen asian takana voi niin ku olla --- et just tää ilmiongelma  
--- mut mitä sen takana on --- se, se ymmärrys siitä, että pittää päästä jollain tavalla sel-  
vittämään sitä. H1

Ja on voinu ehkä sitten lähtee tarkastelemaan jotakin uutta näkökulmaa asiakkaan kanssa,  
että et et mitä ei ehkä ennen tätä koulutusta osannukkaan ottaa huomioon, myös mennään  
niinkun jotenkin syvemmälle tai niitten ilmiongelmien taakse. H2

Omassa toiminnassa huomaa lankeavansa helposti siihen pelastajan rooliin, joka voi estää  
tilanteen etenemisen ja jota tulisi koulutuksen mukaan välttää. Haastateltavat ovat pohtineet  
asiaa paljon, jotta tiedostaminen menis sille tasolle, että ymmärtäs varoa ja välttää pelastajan  
roolia.

## **Dialogisen ohjauksen soveltuminen erilaisiin ohjausympäristöihin**

Neljän haastateltavan työyksiköstä oli Johdatus dialogiseen hahmotustapaan -koulutuksessa  
mukana myös muita. Se on auttanut jakamaan ja refleктоimaan koulutuksessa käsiteltyjä asi-  
oita. Esimerkiksi erään mielestä on tärkeätä, että siitä työyhteisöstä on enemmän kuin yksi hen-  
kilö siinä koulutuksessa, jotenkin voi pohtia niitä asioita jonkun kanssa. Hänen mukaansa kou-  
lutukseen osallistuneet huomasivat dialogisen ohjauksen sopivan hyvin heidän työyhteisöönsä.

Haastateltavat kokivat dialogisen ohjauksen soveltuvan hyvin omaan työympäristöönsä ja  
myös muihin ohjausympäristöihin. Dialogisen ohjauksen laajasta sovellettavuudesta haastatel-  
tavat olivat hyvin yksimielisiä. Ihmisen kohtaaminen ja vuorovaikutustilanteet ovat perustal-  
taan samanlaisia iästä ja taustasta riippumatta. Erään haastateltavan sanoin: ”Se konteksti ei oo  
siinä ratkaiseva vaan se henkilön tilanne ja sen kohtaaminen.”

No erittäin hyvin kyllä --- nuorison kentällä oon ite ollu töissä aina että ilman muuta, mikä  
ettei niin kun muillekin ikäryhmille ja ihmisille yleensäkin --- dialogisessa ohjauksessakin  
et eihän tää ikä oo mikään asia vaan siis se vaan se miten niihin asioihin suhtaudutaan.  
H1

Että paljon ne keissit mitä on käyty ni on ehkä enemmän vielä haasteellisemmasta --- mutta  
toiseksee nii mä oon aatellu että ihan sitä voi ihan suhteuttaa näihi ihan niiku tavallisiin,  
normaaleihinkin ohjauskeskusteluihi. H3

--- tähän soveltuu ihan joka puolelle, mie aattelin että että menetelmänä tai ihmisten  
kohtaamisen tapana. H4

*Nii no sen kysymyksen voi esittää myös toisin että niin millaisessa ympäristössä dialogisen ohjauksen lähestymistapaa ei voisi käyttää... Eli --- retorinen kysymys --- että tarkoitin siis vaan sitä, että en näe niinkun mitään vuorovaikutustilannetta missä sitä ei voisi käyttää. Siis jos on tarkoituksena auttaa ihmistä, joka haluaa muuttaa elämäänsä jossain suhteessa ja niin kyllä siitä on varmasti hyötyä. H5*

*Se koulutus on osottanu jo, että siellä on niinku monenlaisista lähtökohdista ihmisiä ja monenlaista ympäristöistä --- näissä tuutoriryhmissä vielä tulee lisää sitä kirjoo, niin kylmä oon sitä mieltä, että se on sovellettavissa ihan niihin kaikkiin, että se konteksti ei oo siinä ratkaseva vaan se henkilön tilanne ja sen kohtaaminen. H8*

## **Pohdinta**

Koulutuksen tavoitteena oli syventää ohjausosaamista, synnyttää uusia työkäytäntöjä ja toimintamalleja sekä luoda verkostoja eri ohjaustoimijoiden ja toimintaympäristöjen välille. Haastatteluiden perusteella tavoitteet on saavutettu hyvin. Haastatteluissa tuli ilmi, että dialogisen ohjauksen malli koetaan tarpeelliseksi ja käytännöt mielekkäiksi ja mahdollisiksi toteuttaa. Myös uusien kontaktien löytyminen nähtiin hyvänä asiana.

Osanottajat olivat yllättyneitä siitä, kuinka tiiviisti koulutus ja sen teoria liittyvät työelämään ja kuinka koulutus on tarjonnut omaan työhön oikeita työvälineitä, jotka on voinut ottaa heti kokeiltaviksi. Yllättävää oli myös dialogisen ohjauksen sisällön vaativuus samoin kuin se, ettei ohjauksessa tule koskaan valmiiksi, vaan dialogisen ohjauksen toteuttaminen vaatii muun muassa jatkuvaa harjoittelua. Positiivisena pidettiin sitä, että koulutus herätti runsaasti omaa pohdintaa; lähitapaamisissa läpi käytyjä asioita on pohdittu vielä kotonakin.

Koulutus koettiin kaivattuna vastapainona raskaalle työlle, antoisana ja vastauksia tarjoavana. Yllättävänä seikkana pidettiin semiotiikan ja dialogisen ohjauksen suhdetta sekä sitä, kuinka monella eri alalla dialogista ohjausta voi soveltaa. Vaikka ohjausympäristöt poikkeavat toisistaan paljonkin, niissä esiin nousevat teemat ja ongelmat ovat samoja. Koulutukselle asetetut odotukset ovat pääosin täyttyneet ja monet toivoivat sille jatkoa. Haastatteluissa esitettiin myös jonkinlaista seurantatapaamista, jossa käytäisiin läpi, miten kukin on kehittynyt omassa työssään.

Moni haastateltava yllättyi, kuinka moneen erilaiseen ohjausympäristöön dialoginen ohjaus sopii ja kuinka helposti teoria on siirrettävissä käytäntöön. Toisaalta dialoginen ohjaus arvioitiin vaativaksi hahmotustavaksi, jonka omaksuminen vaatii pitempää ja syvällisempää prosessointia. Siksi se on monilla vielä osittain ajatuksen tasolla eikä heti näy käytännössä.

## **DIALOGINEN OHJAUS JA NEUVONTA: OPETUSOHJELMA**

Toimijuuden tuki -hanke järjestää kaksi toisiinsa niveltävää dialogisen ohjauksen ja neuvonnan koulutusta:

### **1. Dialogisen ohjauksen perehdytyskoulutus 5.9.2013 – 28.2.2015**

Koulutukseen valitaan 12 henkilöä. Koulutukseen haku 27.5.2013 mennessä.

### **2. Johdatus dialogiseen hahmotustapaan 15.5.2014 – 28.2.2015**

Koulutukseen otetaan 60 henkilöä. Siihen voivat hakea myös opiskelijat.

**Kummankin koulutuksen vastuullisena opettajana toimii emeritusprofessori Mikael Leiman Laudito Oy:stä.**

**Koulutukset ovat maksuttomia.**

## **MITÄ DIALOGINEN OHJAUS ON?**

Dialoginen ohjaus on psykoterapeuttiseen osaamiseen perustuva lyhytinterventio. Sen soveltaminen asiakastyöhön edellyttää työntekijältä seuraavia taitoja:

1. Taito tunnistaa yhdessä asiakkaan kanssa hänen ilmiongelmansa taustalla olevia toimijuuden esteitä. Tunnistamista orientoivana työvälineenä on dialoginen sekvenssianalyysi.
2. Taito tavoittaa asiakkaan oma, subjektiivinen näkökulma tilanteeseensa.
3. Taito arvioida asiakkaan lähikehityksen vyöhykettä, joka säätelee asiakkaalle ohjauksen eri vaiheissa mahdollisia työskentelykohteita ja asiakkaan niille asettamia tavoitteita. Asiakkaan itsehavainnointi ja itsehallinnan laatu ovat hänen toimijuutensa kehittymisen kannalta arvioinnin olennaisimpia kohteita.
4. Taito sovittaa asiakkaan kulloisetkin edellytykset hänen elämäntilanteeseensa ja siinä avautuviin mahdollisuuksiin tai hänen etenemistään rajoittaviin olosuhteisiin.

## **DIALOGISEN OHJAUKSEN PEREHDYTYSKOULUTUS 15 op**

### **1. Työpajasarja**

- Vastavuoroinen asetelma dialogisen hahmotustavan peruskäsitteenä
- Toimintatavan käsite (dialoginen sekvenssi)
- Ilmiongelmien suojaavina toimintatapoina
- Dissosiativiset ilmiöt ja psyykinen epäjatkuvuus
- Dialoginen sekvenssianalyysi 1 ja 2
- Itsehavainnoinnin laatu ja lähikehityksen vyöhykkeen arvioiminen
- Lyhyen ohjausintervention prosessi



## **2. Itsenäinen perehtyminen oheiskirjallisuuteen**

Opiskelijat perehtyvät itsenäisesti Moodlessa dialogista ohjausta esitteleviin verkkoteksteihin ja artikkeleihin. Osa aineistosta on englanninkielistä.

## **3. Psykoterapian teoriahistorian verkkoluENTOSARJA**

Luentosarja sisältää kahdeksan tunnin mittaista videoluentoja, ja se taustoittaa dialogisen hahmotustavan peruskäsitteitä. Luentojen seuraamista suositellaan 3-4 opiskelijan ryhmissä. Luentoihin liittyy kouluttajan ohjaama verkkokeskustelu.

## **4. Toimiminen johdantokurssin tuutorina**

Opiskelijat osallistuvat toisen dialogisen ohjauksen koulutuskokonaisuuden – Johdatus dialogiseen hahmotustapaan – seminaareihin ja toimivat uuden koulutuksen osallistujien tuutoreina. Jokaiselle nimetään viiden osanottajan ryhmä, joka toimii opintopiirinä ja dialogisen ohjauksen vertaisryhmänä. Toimiessaan ryhmän tuutorina opiskelija kertaa oman koulutuksensa aikana opiskelemaan verkkoaineistoja ja -luentoja. Auttaessaan ryhmää hän tulee tietoisemmaksi oman osaamisensa laadusta ja rajoista. Tuutorina opiskelijat saavat työnohjausta kuuden hengen ryhmissä kuusi kertaa (3 x 45 min) suurryhmäseminaarien välillä.

## **JOHDATUS DIALOGISEEN HAHMOTUSTAPAAN 6 op**

### **1. Suurryhmäseminaarit**

- Dialogisen hahmotustavan käsitteelliset työvälineet
- Miten edetään ilmaisusta toimijuuden esteiden hahmottamiseen
- Lähikehityksen vyöhyke ja itsehavainnoinnin laatu
- Tapausjäsenitys toimijaverkon työvälineenä

### **2. Tuutorin ohjaama perehtyminen oheiskirjallisuuteen ja verkkoluENTOSARJAAN**

Leena Nissinen

Olen koulutukseltani erikoissairaanhoitaja-kätilö, diakonissa, psykoterapeutti (KAT) sekä työnohjaaja. Psykoterapeutina teen yksilöpsykoterapiaa aikuisten kanssa, työnohjaajana asiakkaani ovat sote-alalta sekä kirkon ja järjestöjen kentältä. Lisäksi koulutan ihmissuhdetyöntekijöitä työn henkisestä kuormittavuudesta (myötätuntuupuminen, sijaistrauma) ja sen ehkäisystä.

## **Myötätunto ihmissuhdetyössä**

Ihmisen elämä rakentuu yhteydessä toisiin ihmisiin. Apua tarvitseva ihminen hakee nimenomaan hyvää yhteyttä tukea tarjoavaan ihmiseen. Autetuksi tulemisen kokemus syntyy keskeisesti hyvästä vuorovaikutuksesta ja työntekijän ymmärtävistä, myötätuntoisista viesteistä.

Myötätuntoisuus on siis elinehto auttamiselle, mutta se on tärkeää kaiken kaikkiaan ihmisten välisille yhteyksille. Empatia ja myötäelämisen kyky luovat ihmisten välille kontakteja, ryhmiä ja yhteisöjä, joihin ihminen voi kuulua ja joita ilman hän ei tule toimeen. Viimeaikaisten uutisten mukaan yksinäisyys on tappavampaa kuin tupakointi tai ylipaino.

Mutta myötätuntoisuuden kolikolla on toinenkin puoli: se voi aiheuttaa henkistä väsymistä. Myötätuntoisuuden hyvien vaikutusten rinnalla on ihmissuhdetyöntekijän toimintakyvyn ylläpitämiseksi syytä tiedostaa myös myötätunnon kuormittavuus. Auttamistyössä mielekkyys ja työn anti ovat yhtä totta kuin kuluttavuus. Jos työntekijä pystyy pitämään myötätuntoisuuden positiiviset ja negatiiviset seuraukset keskenään tasapainossa, hän pystyy tekemään laadukasta auttamistyötä pitkäänkin näennäisesti uupumatta.

Käsitteiden työntekijä, auttaja, autettava ja asiakas tilalla lukija voi käyttää vaihtoehtoisia ja omaa toimintaansa eniten vastaavia käsitteitä.

## **Myötätuntoisuus antaa voimaa ja kuluttaa**

Myötätuntoisuus on ihmisyyden ydintä, se on perusinhimillinen ja arkipäiväinen piirre ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Myötätunto on huolta toisen ihmisen puolesta ja halua toimia niin, että pahan olon aiheuttajan vaikutus lievenisi tai poistuisi kokonaan. Myötätuntoisuudessa toteutuu elämän jakaminen – jokaisen ihmisen tarve tulla nähdyksi ja kuulluksi.

Työelämässä myötätuntoisuus on lähtökohdiltaan hyvä asia. Se lisää työn mielekkyyttä ja pitää näin toimintaa yllä. Se on siis käynnistävää energiaa työn ihmissuhteissa. Myötätuntoiset

kohtaamiset tekevät näkyväksi ihmissuhteiden hyvät merkitykset ja työn vaikuttavuuden. Toisaalta myötätunto voi kehittää uupumisen ja tuottaa (työ)elämään haitallisia toimintatapoja. Kun emotionaalisesti vahva työ kasaa paineita ja haastaa päivittäin työntekijän mielenhallinnan, älyllinen ja emotionaalinen suorituskyky voivat heiketä ja pessimismi valtaa mielen. Pessimistisestä ajattelusta kehittyy ammatillisia toimintatapoja, jotka sinänsä kuluttavat työntekijää sekä työyhteisöä.

Myötätuntostressi, -tyytyväisyys ja -uupuminen ovat käsitteitä, joiden avulla kuvataan myötätunnon vaikutuksia ja henkistä kuormitusta erityisesti aloilla, joilla todistetaan toistuvasti inhimillisiä tragedioita. Ilmiö koskee sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia ja alalle opiskelevia, kirkon työntekijöitä, poliiseja, palomiehiä, terapeutteja, työnohjaajia, juristeja, tuomareita, toimittajia, tutkijoita, opettajia, omaishoitajia, auttamisalojen vapaaehtoisia ja vertaistukijoita.

### **Myötätuntostressi ja myötätuntotytyväisyys**

*Myötätuntostressi* (compassion stress, empathic stress, emotional stress) koskee jokaista ihmissuhdetyöntekijää ja henkilöä, joka todistaa inhimillisen elämän tragedioita (Figley 1995, 2002; Stamm 1999; Nissinen 2007, 2012). Myötätuntostressi eli ihmissuhteissa syntyvä emotionaalinen stressi syntyy asiakkaiden raskaiden tilanteiden toistuvasta, empaattisesta (samastuvasta) näkemisestä ja jakamisesta. Elämän tragediaihin kuuluvat vahvat psyykkiset reaktiot ja siksi myös niihin liittyvä, empatiaan ja myötäelämiseen ankkuroituva työ on kosketuksissa työntekijän tunteisiin.

Tragedioiden todistamisella on väistämättömiä vaikutuksia työhön ja työntekijään, ja vaikutukset ovat myös myönteisiä. Työntekijä kokee emotionaalisesti vaativan työnsä useimmiten merkittävänä ja palkitsevana. Ihmisten elämäntodellisuuden jakaminen lisää auttajan ymmärrystä ja taitoja. Jokainen myötätuntoinen kohtaaminen laajentaa tietoa apua tarvitsevan tarpeista ja auttaa työntekijää ymmärtämään elämää syvemmin ja kehittämään työtään. Koska hän saa näin työstään tyydytystä, myötätuntoisuus tuo suuren määrän positiivista potentiaalia persoonalliseen kasvuun ja työhön. Työntekijälle syntyy kokemus, että halutessaan tehdä hyvää hän huomaa myös kykenevänsä siihen.

Myötätuntoisuuden vaikutukset eivät ole pysyviä olotiloja. Samalla tavoin kuin kohtuullisessa määrin koettu työstressi aktivoi työntekijää ja loppuun palaminen puolestaan lamaannuttaa, myös myötätuntostressi sekä pitää työvirettä yllä että voi aiheuttaa uupumista. Ihmissuh-

detyössä myötätuntoisuuden myönteiset ilmiöt ja uupumisen riski ovat jatkuvasti vuorovaikutuksessa ja ilmenevät eri työtilanteissa ja työelämän vaiheissa eri tavoin ja vaihtelevina kokemuksina.

Myötätuntoisuudessa ja myötätuntostressissä on vahva ammatillisen kasvun potentiaali. Myötäelävissä kohtaamisissa työntekijä saa tarvitsemaansa tietoa asiakkaan tarpeista, minkä avulla palvelua voi suunnata tarkoituksenmukaisesti. Samalla työntekijä saa kannustusta asiakkaan tilanteen vähäisestäkin paranemisesta. Auttamissuhteissa syntyvät työntekijän raskaat reaktiot ovat tärkeä osa ihmissuhdetyön vuorovaikutusta. Ihmissuhdetyössä kasvun ja uupumisen potentiaalit ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään. Henkinen kuormittuminenkin kuuluu työhön, mutta on tärkeää nähdä kuormittuminen seurauksena myötätunnosta, joka takaa työn laadun.

Myötätuntostressistä, joka pitää yllä positiivista työnimua, käytetään nimitystä *myötätuntotytyväisyys* (compassion satisfaction) (Stamm 1999; Nissinen 2007, 2012). Myötätuntotytyväisyyttä on kokemus osallisuudesta toisen ihmisen tragedian jakamiseen ja hänen auttamiseensa. Työntekijällä on tunne, että hän voi tukea riittävästi asiakkaan voimavaroja ja elämän eheytymistä. Vaikka työntekijä ei voi pelastaa asiakasta, hän kokee silti, että hänen toimintansa ja vuorovaikutuksensa asiakkaan kanssa riittävät tukemaan tätä selviytymiskamppailussa. Myötätuntotytyväisyys on olotila, jossa työntekijä tulkitsee haasteisiin vastaamisen mahdolliseksi ja oman ammatillisuutensa riittäväksi. Hän pystyy näkemään toimintansa vaikuttavuuden ja pienetkin edistysaskeleet.

Myötätuntotytyväisyys on iloitemista iloitsevien kanssa ja suremista surevien kanssa, se on syvää ja todellista elämän jakamista. Se syntyy yhdessä tekemisestä, keskusteluista sekä sanattomasta jakamisesta. Työntekijän kokiessa myötätuntotytyväisyyttä hänen on mahdollista suunnata katse tuleviin positiivisiin muutoksiin yhdessä autettavan kanssa. Sekä asiakas että työntekijä saattavat tuntea toiveikkautta silloinkin, kun toivo vaikuttaa lähes olemattomalta.

Positiiviset kokemukset vuorovaikutussuhteissa edistävät työntekijän sitoutumista työyhteisön perustehtävään ja sosiaaliseen verkostoon sekä hänen haluaan tehdä yhteistyötä. Hän saa yhteisöstä tukea itselleen ja pystyy tarjoamaan sitä myös työtovereilleen. Työn tulevaisuus vaikuttaa vaikeuksissakin toiveikkaalta. Ongelmat ja onnistumiset ovat tasapainossa, luottamus ammattitaitoon vahva. Työntekijä kokee, että asioille voi tehdä jotakin ja että toimintoihin tarvittava energia syntyy juuri työn sisällöstä, kohtaamisista ja yhdessä tekemisestä asiakkaiden ja työtovereiden kanssa.

Ihmissuhdetyössä toimintaenergia syntyy ilon, toivon, surun ja epätoivon hämmentävästä yhteenliittymästä. Moni pitkään asiakastyötä tehnyt ihminen allekirjoittanee toteamuksen, että vaikka työ onkin henkisesti raskasta, se on samalla myös motivoivaa, palkitsevaa ja antoisaa. Työntekijä toimii jatkuvassa myönteisen työn imun ja vaativan stressitilan vuorottelussa. Henkisesti vaativaa työtä voi tehdä syvästi uupumatta, kun työn kuormittavuus ja sen tuottama tyydytys ovat tasapainossa.

### **Myötätunto kuormittaa**

*Myötätuntouupumukseksi* (compassion fatigue) (Figley 1995, 2002; Stamm 1999; Nissinen 2007, 2012; Rothschild & Rand 2010) kehittyvä stressi etenee ja voimistuu vähitellen, useimmiten huomaamatta. Myötätuntouupuneen työntekijän kokemuksia alkaa vähitellen hallita riittämättömyyden tunne ja hänen ammatillinen itsetuntonsa alkaa heiketä. Työntekijä on pettynyt kyvyttömyyteensä säädellä henkisiä paineita ja tuntee siitä sekä syyllisyyttä että häpeää. Hän syyttää itseään huonosta ammatillisuudesta ja kyvyttömyydestä huolehtia itsestään. Itsekritiikin vahvistumisen myötä kielteisyys kohdistuu myös omaan työalaaan, joka voi vaikuttaa epätarkoituksenmukaiselta ja vääränlaiselta. Toiveikkaat näköalat työn kehittämiseksi vähenevät.

Myötätuntouupumisen tunnistaminen voi olla ongelmallista, koska emotionaalisen stressin merkit ovat usein huomaamattomia. Työpaikoilla, työnohjauksissa ja koulutuksissa ei ole opittu tunnistamaan toimintatapojen taustalla vaikuttavia tunnetiloja eikä kytkemään niitä vuorovaihtukseen asiakkaan kanssa. Koska myötätuntouupuminen alkaa huomaamatta, työntekijä kokee elämänsä muuttuneen yleisesti sävyltään harmaaksi, muttei heti pysty tunnistamaan yhteyttä työn emotionaaliseen stressiin. Työntekijä saattaa aluksi havaita olonsa muuttuneen synkemmäksi ja elämänsä eri alueiden supistuneen. Kontaktit toisiin ihmisiin ovat ehkä vähentyneet ja muuttuneet hämmentävällä tavalla hankalammiksi.

Myötätuntouupumisen vaikutukset ulottuvat laajalle, kuten liitteenä olevasta myötätuntouupumisen oireiden kuvauksesta käy ilme (Liite 1). Usein se – ja työuupumus yleensäkin – tunnistetaan aluksi fyysisinä stressioireina. Fyysisten reaktioiden ohella ilmenee vähitellen yhä enemmän myös psyykkisiä oireita ja ihmissuhdeongelmia. Psykofyysiset oireet ja sosiaaliset seuraukset ovat hyvin samankaltaisia kuin loppuunpalamisessa: haastavien asioiden ja ihmisten torjunta, elämäntapahtumien merkitysten kieltäminen ja kyynistyminen. Työntekijä menettää vähitellen myötälämisen halunsa ja pyrkii minimoimaan myötätuntoaan jaksakseen vastaanottaa lisää sekä asiakkaiden ongelmia että elämän haasteita yleensä.

Loppuunpalaminen ja myötätuntouupuminen ovat läheisiä, osittain päällekkäisiä termejä, mutta ne ovat silti eri käsitteitä. Oireet ovat samankaltaisia, mutta syntymekanismi erottaa ilmiöt toisistaan. Myötätuntouupumisen kasvualusta on autettavan myötätuntoinen kohtaaminen, empaattinen vuorovaikutus. Siitä syntyy emotionaalinen stressitila, joka purkautumattomana muuttaa negatiivisesti työntekijän kokemusta itsestä ja elämästä. Tämä negatiivisuus on kuormittavaa sinänsä ja alkaa muokata toimintatapoja yleensä ja erityisesti vuorovaikutusta ihmisten kanssa. Erityisen merkittävä, kokonaisuvinvointiin vaikuttava seuraus on ihmissuhteiden välttely ja väheneminen.

Työuupumus on myötätuntouupumusta laajempi käsite, joka viittaa työn rakenteiden, perustehtävän hoitamisen, johtajuuden ja työpaikan vuorovaikutuskulttuurin ongelmiin. Loppuunpalaminen on kokonaisvaltainen syvä väsymyksen tila, jossa motivaatio tehdä työtä puuttuu. Työntekijälle ei ole enää merkitystä sillä, miten työ tehdään, kuka sitä tekee ja minkälaisia tulokset ovat. Näin voi toki käydä myös syvästi myötätuntouupuneelle, mutta moni pitkään ihmissuhdetyötä tehnyt työntekijä näkee väsyneenäkin työnsä merkittävyyden ja haluaa uupumuksestaan huolimatta sitoutua siihen. Myötätunnon uuvuttamanakin työntekijä haluaa tehdä työtään ja toteuttaa tärkeinä pitämiään työtehtäviä, vaikka on henkisesti loppuun kulutettu.

Usein kysytään myös, miten masennus liittyy myötätuntouupumiseen ja ovatko ne yksi ja sama asia. Tämä on tärkeä kysymys, sillä siihen annettu vastaus vaikuttaa tuen tarjontaan. Masennus on tila, jossa keskeisiä oireita ovat pitkään jatkunut mielialan laskeminen, vähentynyt mielenkiinto lähes kaikkeen sekä toimintakyvyttömyys. Mielialan laskuun liittyy usein myös voimakas ahdistuneisuus. Moni masentunut tunnistaa muutoksia peruselintoiminnoissaan, voimakkaita syyllisyyden tai arvottomuuden tunteita sekä vaikeuksia ajatella, keskittyä tai tehdä päätöksiä. Osalla on itsetuhoisia ajatuksia.

Myötätuntouupumus ei ole psykkinisesti yhtä syvä kokemus kuin masennus, mutta pitkäaikaisesta myötätuntouupumisesta (ja loppuunpalamisesta) voi kehittyä masennus. Työssä uupuneen, alakuloisen ja surullisen ihmisen kokemusta ei kuitenkaan pitäisi aina diagnosoida masennukseksi. Vaikka Kelan korvauskriteerit ovat johtaneet työuupumuksessa masennusdiagnoosin laajamittaiseen käyttöön, diagnooseille ei pitäisi antaa liikaa määrittelyvaltaa. Jos myötätuntouupunut saa sairauslomansa syyksi masennuksen, on vaarana, että uupumisen työperäisyys siirtyy taka-alalle ja ainoastaan persoonalliset ja yksityiselämän tilanteisiin liittyvät tekijät korostuvat. Jos ihmissuhdetyöstä kehittyntä masennusta hoidetaan sairaudentilana sairauslomalla ja lääkkeillä, uupumisen käsittelystä jää pois oireiden työperäisyys: asiakkaiden kohtaamisen emotionaaliset haasteet ja niiden uuvuttava vaikutus sekä työyhteisöön että yksilöön.

Tuolloin eivät myöskään myötätunnon myönteiset merkitykset ja vaikutukset pääse esille ja työyhteisön tietoisuuteen.

### **Mihin voi vaikuttaa?**

Myötätuntostressin säätelyssä huomio kiinnitetään psykososiaalisiin merkkeihin ja hämmennystä aiheuttaa niiden työperäisyys. Vaikka työntekijän henkilöhistoria ja persoona vaikuttavatkin hänen stressiherkkyyteensä, myötätuntostressi on ensisijaisesti työperäinen olotila ja myötätuntouupumus sekä yksilöllinen että yhteisöllinen ilmiö. Osa työntekijöistä ja johtajista haluaa vältellä työperäisyyttä ja siis myös sen yhteisön merkitystä, jossa työ tehdään. He ajattelevat henkisen kuormittumisen olevan yksilön ongelma, johon työntekijä yksin voi vaikuttaa, jos vain tarpeeksi yrittää. Osa taas haluaa torjua kokonaan persoonallisten tekijöiden vaikutuksen työkokemuksiinsa ja suuntaa ajatuksensa pelkästään työyhteisön problematiikkaan, usein erityisesti johtajuuden ongelmiin. Käytännössä kaikki edellä esitellyt ulottuvuudet muokkaavat yhteisöä, sen vuorovaikutusta ja ajattelua. Yksilölliset tekijät, yhteisöllisyys ja johtajuus eivät toisistaan irrallisina riitä selittämään uupumiskehitystä, ja minkä tahansa näistä jättäminen pois on todellisuuden torjumista.

Myötätuntostressin alkulähde on ensisijaisesti vuorovaikutussuhde apua tarvitsevan ihmisen kanssa. Emotionaalista stressiä eivät käynnistä työntekijän persoonalliset piirteet tai epäammattillinen toiminta. Ennaltaehkäisyssä jäädään usein tähän tulkintaan ja todetaan, että nimenomaan yksilön on tehtävä itselleen jotakin. Vähälle huomiolle jätetään ihmissuhdeverkostot, joissa työntekijä elää ja toimii.

Myös henkilökohtaiset tekijät vaikuttavat myötätuntostressiin. Työntekijä saattaa joko kieltää myötätuntostressin kuulumisen työhönsä ja siten lisätä stressiään tai tukea omalta osaltaan siitä käytävää keskustelua ja näin väljentää omaa ja työtovereiden henkistä painetta. Myötätuntostressin voimakkuus riippuu siitä, miten työyhteisön jäsenet yhdessä asennoituvat työperäiseen emotionaaliseen stressiin, miten he puhuvat siitä yhdessä ja miten he yhteisönä pyrkivät siihen vaikuttamaan.

Myötätuntostressin kehittymistä myötätuntouupumiseksi voidaan siis ehkäistä sekä yksilöettä yhteisötoiminnoilla. Tärkeää on kuitenkin muistaa, että vaikuttamisen tavoite ei voi olla inhimillisessä kanssakäymisessä syntyvien emootioiden estäminen, vaan niiden vaikutusten säätely. Kokemuksellisuus on ihmiselle normaali olotila ja jos se pyritään poistamaan työstä, lukitaan jotakin inhimilliselle kohtaamiselle tarpeellista. Emotionaaliset haasteet kasvavat työn

vuorovaikutustilanteista ja kertovat inhimillisestä kohtaamisesta työssä. Siksi tunteiden olemattomuus ei ole laadukkaan työn merkki.

Myötätuntouppumisen ehkäisyn ja työntekijän toimintakyvyn ylläpitämisen katsotaan rakentuvan erilaisista näkökulmista ja toiminnoista. Myötätuntouppumisen tutkimuksen pioneeri Charles Figley on luonut työryhmiensä kanssa toimintatapojen mallin, jossa hän nostaa esille vaikuttamisen kanavia. (Figley 1995, 2002, 2003, 2004.)

Myötätuntouppumisen ehkäisyn osa-alueita ovat:

- *Motivaatio*: työntekijän on itse haluttava tutkia sekä työtään että kokemuksiaan asiakassuhteiden henkisen kuormittavuuden näkökulmista. Henkilökohtaisen motivaation seurauksena vahvistuu myös yhteisöllinen keskustelu asiasta. Ilman työntekijän sisäistä motivaatiota ja yhteisön tahtotilaa ei synny ylikuormittumisen suojaa.
- *Opiskelu*: myötätuntostressiä (sekundaaria traumaa, sijaistraumatisoitumista) koskevista tutkimuksista, artikkeleista ja työntekijöiden tarinoista työntekijät saavat tietoa, jonka avulla he hahmottavat työkokemuksiaan. Tiedon lisääminen tasapainottaa sisäistä emotionaalista olotilaa. Antaessaan käsitteistöä ja hahmottamistapoja opiskelu tukee yhteisöllistä keskustelua.
- *Stressinhallinta*: fyysisen ja psyykkisen stressin säätelytavoista tulisi etsiä itselle luontainen tapa tasapainottaa mieltä, rauhoittaa ja kerätä energiaa. Työstressin hallinta kohdistuu yhteisöllisiin (systeemisiin) ja henkilökohtaisiin stressitekijöihin.
- *Yhteys*: yhteys omaan itseen kokevana työntekijänä sekä yhteys työtovereihin on myötätuntouppumisen ehkäisyn tärkein osa-alue. Yhteys ehkäisee eristäytymistä. Eristäytymisen seuraa siitä, että työntekijä häpeää tunnekokemuksiaan ja torjuu niistä keskustelun. Yhteisöllinen keskustelu normalisoi kokemuksia ja tasapainottaa emotionaalista olotilaa.
- *Ilo ja toivo*: onnistumisista, työn mahdollisuuksista ja vaikuttavuudesta sekä toivosta puhuminen tasavertaisesti ongelmien kanssa luo myönteistä ilmapiiriä ja vahvistaa emotionaalisesti vaikeiden asioiden sietämistä. Positiivinen palaute luo kannattelevaa ilmapiiriä työyhteisöön. Huumori on raskasta työtä tekeville elintärkeää.

## **Kokemusten havainnointi**

Emotionaalisen ylikuormittumisen säätely tapahtuu yksilö-yhteisö -jatkumolla. Lähtöpiste on työntekijän henkilökohtainen tarina, itsehavainnointi. Yleiset työhyvinvointitoimet antavat osviittaa siitä, mihin työssä jaksamisessa tulisi kiinnittää huomio. Henkilön hyvinvoinnin kannalta tärkeät näkökulmat löytyvät hänen yksilöllisistä tarpeistaan ammatillisena ja persoonana.



Jotta ymmärrys kokonaistilanteesta syntyisi, yksilötaso tarvitsee tuekseen työyhteisön dynamiikan havainnointia ja työyhteisön tarpeiden pohdiskelua.

Itsehavainnointiin voi käyttää ammatillista elämänlaatuasteikkoa (ProQOL R-IV). Tämä itsearviointiin perustuva inventaari antaa näkökulmia myötätuntotytyväisyyden sekä myötätuntuupumisen ja loppuun palamisen riskin arviointiin. (Stamm 2009.) Maksutta käytettävissä oleva mittari myös suomennettu ja se löytyy internetistä (Stamm 1997–2005).

Itsehavainnointiin työntekijä tarvitsee hyväksyntää. Hänen tulisi havainnoida ammatillista toimintaansa tuomitsematta ja syyllistämättä itseään ja hyväksyä itsensä kokonaisvaltaisesti ammattilaisena, jolla on vahvaa tietotaitoa ja joka on ammatillisessa toiminnassaan kokeva ihminen. Myötätuntostressin säätely edellyttää sen tunnustamista, että työntekijän kokemukset ovat merkkejä laadukkaasta inhimillisestä kohtaamisesta.

Emotionaalisten paineiden hallinnassa työntekijä normalisoi tunnereaktionsa. Se, mitä itdessä tapahtuu, on kertomus auttamissuhteitten sisällöstä, perustehtävän ytimeistä. Emotionaaliset prosessit koskevat kaikkia työntekijöitä, vaikka työtoverin reaktiot eivät olisikaan havaittavissa. Verratessaan itseään ulkoisesti reagoimattomaan kollegaansa, joka vaikuttaa tyyneltä tilanteessa kuin tilanteessa, moni tekee tulkinnan, että omat reaktiot ovat poikkeuksellisia ja merkkejä ammattitaidon puutteesta. Itsekritiikin aiheuttama häpeä ja syyllisydentunteet vaien-tavat. Vaikeneminen puolestaan ruokkii yksinäistymistä ja lisää kuormittumista. Itsehavainnoinnissa on siksi tärkeää normalisoida raskaat työperäiset reaktiot ja suhtautua itseen ja työtoveriin myötätuntoisesti. Hyväksyvistä asenteista seuraa sisäisen olotilan väljentyminen. Itsekunnioituksen ja hyväksynnän seurauksena työntekijän minäkuvassa (ja ihmiskuvassa yleensä) niin psyykinen kestävyys kuin myös keskeneräisyys ja raadollisuus ovat yhtä todellisia ja kuu-luvat yhteen osana vahvaa ammatillisuutta.

### **Empatian ja ajattelun havainnointi**

Työkokemusten ytimessä on empaattinen vuorovaikutus. Empatia tarkoittaa samastumista toisen tunteisiin ja kokemuksiin, ikään kuin kuulija itse olisi hetkellisesti vaikean asian kokija. Työntekijän on kyettävä empaattiseen samastumiseen, jotta hän saa tuntumaa siitä, mitä hänen kanssaan vuorovaikutuksessa oleva ihminen tarvitsee.

Itsehavainnointi kohdistuu tunteisiin, ajatteluun ja niiden käynnistämiin toimintatapoihin. Työntekijän on tutkittava myötäelämisen taipumuksiaan: mitä ajatuksia, tunteita ja tulkintoja empatiasta syntyy ja mitä toimintatapoja ne saavat aikaan. Perusvireenä tulisi olla myönteisyys kokemuksellisuutta kohtaan.

Itsehavainnoijan kysymys on, mitä henkilökohtainen ajattelu on ja miten se syntyy. Myötätuntouupumisen ehkäisyssä ja toimintakyvyn tukemisessa on tärkeää pohtia kysymystä, millainen työn ajattelu ylläpitää positiivista energiaa ja millainen puolestaan kuormittaa. Kohtaamisissa empaattinen prosessi käynnistyy ja tunteet syntyvät automaattisesti. Tunteisiin liittyvät ajatukset kytkeytyvät tulkintoihin siitä, mikä merkitys ongelmilla on ihmisen elämässä. Ajattelua ei ole ilman tulkintoja ja asioille annettuja merkityksiä. Merkitykset ja tulkinnat perustuvat työntekijän ammatilliseen tietämykseen, mutta sisältävät aina myös yksilöllisiä painoituksia. Ammatillisissa keskusteluissa kollegojen kesken tulee esille työntekijöiden ajattelun erilaisuus johtuen juuri yksilöllisistä tavoista nähdä ihminen sekä elämää kannattelevat ja uhkaavat asiat. Kollegat näkevät asiakkaiden ongelmatilanteissa samankaltaisia ammatillisia haasteita, joihin tulisi vastata ammattikunnan rooleista käsin. Silti vasta työntekijän yksilöllisten tulkintojen myötä syntyy merkityksiä sille, miten ongelma on hallittavissa ja mitä juuri tämän autettavan kohdalla tulisi tehdä. Yksilöllinen ihmis- ja maailmankuva suuntaa ammatillista ajattelua. Lisäksi ajatusten muotoutumiseen vaikuttavat yksilön ja yhteisön arvot, normit ja prioriteetit. Ne säätelevät sitä, mihin asioihin halutaan vaikuttaa, mistä puhutaan ja mistä vaietaan.

Ihmisen ahdingosta suuri osa syntyy siitä, että hänen ajatuksensa jäävät kiinni menneisyydessä koettuihin vaikeuksiin ja näiden ajatusten seurauksena syntyvään pessimistiseen tulevaisuudenkuvaan. Varjoon jää nykyhetki, jossa ajatuksiin voisi etsiä vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia päästä irti kuormittavista ajatuskuluista. (Pietikäinen 2009.) Tämä on haaste myös työn emotionaalisessa kuormittavuudessa. Jatkuva inhimillisten ongelmien todistaminen kiinnittää työntekijän ajatukset herkästi syihin ja menneeseen. Jos ajattelu jumiuuu tähän, työntekijän pohdiskeluun saattaa kehittyä näköalattomuutta ja kokemus vaihtoehtojen puutteesta. Toivo alkaa vähentyä ja ajattelu muuttuu kielteiseksi.

Kielteisyyteen jumittunutta ajattelua helpottaa huomion kiinnittäminen mahdollisuuksiin (tehtävä- ja ratkaisukeskeisyys) ja niistä puhuminen työtovereiden kanssa. Kun työntekijät löytävät uloskäynnin uuvuttavasti toistuvista, pessimistisistä ajatuskehistä, emotionaalinen olotila väljenee ja tasapainottuu ja toimintakyky paranee.

Lauri Järvillehto (2012) kirjoittaa kirjassaan *Tee itsestäsi mestariajattelija* ajatusten syntymisestä ja havainnoinnista. Hän pohtii, miten aivot toimintaan voi vaikuttaa jaksamista edistävästi. Järvillehto vertaa aivot toiminnan hoitamista kuntosalilla käyntiin. Aivot on elin, jota tulee huoltaa kuten muitakin ruumiinosia. Fyysisen kunnon ylläpitämiseen ei riitä, että käymme kuntosalilla kerran vuodessa. Parempia tuloksia tuottaa säännöllinen harjoittelu kohtuullisesti kerrallaan. Näin myös aivo- ja ajatushuoltoa olisi harjoitettava säännöllisesti itselle luontaisella ”kuntosalilla”. Aivot (ja koko keho) pysyvät toiminnassa säännöllisellä elämänrytmillä, levolla,

liikunnalla, nukkumisella, elämän monipuolisuudella, ilolla, inspiraatiolla, uteliaisuudella, kiinnostumisella ja uuden oppimisella.

Ajatushuollosta voi olla hyötyä. Ajattelutavoillaan ja niihin liittyvillä toimintatavoillaan ihminen luo ilmapiiriä yksin ja yhdessä toisten kanssa. Myötätuntouupumuksen tilassa ajatukset toistuvat herkästi kielteisinä noidankehinä. Kun työntekijä tiedostaa painostavasti toistuvan ajatuskehän, hän voi tietoisesti muokata ajatuksia ja tulkintoja ja sen myötä tasata emotionaalista kokemustaan. Keskeistä on osata vaientaa oma arvosteleva ääni. Väsyneinä työntekijät kritisoiivat herkästi toistensa ja omaa ajatteluaan, pitivät itseään tyhminä ja ammatillisesti vajavaisina. Kun havaintojen tekeminen onnistuu ilman tuomiota, luova ajattelu ja ongelmanratkaisu lisääntyvät ja toimintaenergia vahvistuu. Työntekijä ei ole silloin vain tunnereaktioittensa avuton vastaanottaja, vaan niiden havainnoija ja aktiivinen toimija myös suhteessa tunteittensa herättämiin olotiloihin.

Itsehavainnoinnissa työntekijä tutkailee ajatuskulkuaan ikään kuin etäisyyden päästä. Liittäessään painostavat ajatukset ja tunteet työtilanteisiin työntekijä voi välttyä tulkinnalta, että hänessä itsessä on vikaa, koska hän kokee tietyllä tavalla. Työntekijä voi vahvistaa ajattelua, että raskaat reaktiot ovat työperäisiä. Ja koska tunteet ovat työtilanteisiin ja haastaviin asiakas kohtaamisiin liittyviä työn haasteita, niihin voi myös vaikuttaa ammatillisilla toiminnoilla (työn rakenteiden kehittäminen, kollegakeskustelut, työnohjaus, koulutus).

Myötätuntouupuneena ajatuksia voi ravistella pienelläkin ajatuksen muutoksella. Järvilehto käyttää esimerkkinä jokaiselle tuttua ilmiötä: väsyneessä olotilassa ajatukset ovat painostavampia kuin lepotilassa. Tämän vastavoima on yksinkertaisuudessaan vaikuttava ajatus: väsyneenä kielteiset ajatukset voi siirtää eteenpäin levollisempaan olotilaan. Työntekijän ei kannata esimerkiksi aamuyön tunteina valvoessaan ajatella työtä, koska silloin näkökulmat ovat kielteisiä ja ulospääsyä ei tunnu löytyvän. Myötätuntostressin säätelyssä merkittävää on, että painostavassakin olotilassa ihminen voi jossain määrin valita, millaisten ajatusten antaa mieltään hallita. Mutta jokainen toki tietää, että näin helppoa se ei ole. Tunteet ja emotionaaliset olotilat eivät ole hallittavissa yksinkertaisesti rationaalisilla päätöksillä. Mutta vaikka psyykkisiin olotiloihin vaikuttamiseen tarvitaan muutakin kuin ajatusten hallinnointia, aivohuolto ja ajattelun kunto-saliharjoittelu kohtuullisina annoksina ja säännöllisesti toistettuna saattavat silti tuottaa hyvää. Tärkeää on kysyä: ”Haluanko ajatella toisin?” ja uskoa, että tämä on harjoittelun avulla mahdollista.

Myötätuntouupumisen ehkäisyssä oman ajatusmaailman ja tulkintojen tarkastelu on tärkeää. Ensisijaisesti tarvitaan työntekijän motivaatio tarkastella työssä herääviä kokemuksia, tunteita ja ajattelua, ennen kaikkea toistuvia painostavia ajatuskehiä. Ulkopuolinen ihminen ei voi niitä

kuvata eikä muuttaa. Kielteisistä näköaloista irtaantuminen edellyttää työntekijän halua muuntaa kielteisistä ajattelua ja tulkintatapoja toisenlaisiksi. Kun maailmankuva, ihmiskuva ja elämän visiot muuttuvat pessimistisiksi, on syytä pysähtyä ja kysyä, millaisia ajatuksia ajatteleamalla ja mitä tulkintoja tekemällä kielteisyys rinnalle syntyisi hyvän kokemus, toivo.

Auttamistyö synnyttää raskaita tunteita, mutta raskaiden tunteiden ja ajatusten hallittavaksi ei tarvitse jäädä. Jossain määrin työntekijän ja yhteisön aktiivisuudesta riippuu, minkälaisia sävyjä keskustelussa ja työn tarinoissa on. On asioita, joihin työssä ei voi vaikuttaa ja joiden tullemista elämään ei voi valita. Toisaalta on asioita, joihin voi vaikuttaa. Työntekijän olisi tunnistettava vaikuttamisen mahdollisuudet, otettava toimijan rooli, aktivoitava omalta osaltaan yhteisöä ja keskityttävä sen tekemiseen, mikä on kullakin hetkellä mahdollista.

Työntekijä on turvassa henkiseltä ylikuormittumiselta, kun hän kykenee ajattelemaan sekä työn antia että kuluttavuutta ja pitämään ne keskenään tasapainossa. On siis tärkeää olla tietoinen työn raskaista vaikutuksista, mutta vähintään yhtä tärkeää on tehdä näkyväksi ja puhua työn ilosta ja merkittävyydestä. Suomalaisessa kulttuurissa puhutaan pienellä äänellä onnistumisista ja positiivisesta palautteesta. Onhan ylipistymisen ja kateuden vaara suuri. Kuinka vahvan suojan kuormittumista vastaan ja kuinka reilun annoksen energiaa työntekijöille ja yhteisöille toisikaan myönteinen, iloinen ja toivoa herättävä ajattelu- ja keskustelutapa!

## **Yhteisöllisyys tukee**

Henkisen ylikuormittumisen ehkäisemiseen ja voimavarojen ylläpitämiseen tarvitaan sekä itsehavainnointia että yhteisöllistä keskustelua. Myötätuntuupumisen ennaltaehkäisyssä yhteys toisiin ihmisiin on erittäin tärkeää. Yksinäistyvä työntekijä on kaikista suurimmassa uupumisvaarassa. Työntekijöiden on opeteltava ja harjoitettava sekä itsetutkiskelua että keskustelua vertaisten kanssa. (Catherall 1995, 1999; Fisher 2009; Nissinen 2007, 2012; Tehrani 2011.)

Sekä ongelmien että ilon jakaminen toisten kanssa vaikuttaa myönteisesti yksilöön ja työpaikan tunneilmapiiriin. Yhteisö voi kannatella työntekijöitä kehittämällä vuorovaikutuskulttuuriaan sellaiseksi, että siinä on tilaa erilaisuudelle ja eri mieltä olemiselle. Yhteisö voi viestittää normeista, jotka sallivat tai torjuvat emotionaalista kokemuksista puhumisen ja siten normalisoivat tai patologisoivat työntekijöiden kokemuksellisuuden. Sekä emotionaalisen kuormittumisen kehittyminen että voimavarojen käyttömahdollisuudet kasvavat keskeisesti yhteisöllisyydestä.

Monien työntekijöiden kokemus on, että nimenomaan kollegakeskustelut auttavat heitä siirtymään pois yksinäisestä ja usein pessimistisestä pohdiskelusta. Kun sisäiset kokemukset normalisoituvat ja tunteet tasaantuvat ammattilaisten vaihtaessa kokemuksiaan, luova ajattelu ongelmienratkaisussa lisääntyy ja ammatilliset sekä persoonalliset voimavarat pääsevät käyttöön.

Työntekijän on tärkeää muistaa ne ryhmät, joissa hän voi jakaa vertaistensa kanssa samantlaisia taakkoja ja iloja. Kuuluminen laajempaan kokonaisuuteen on ihmiselle tärkeää sinänsä, mutta myös siksi, että vastuu elämän kannattelusta jakaantuu laajemmalle. Osallisuus ammatillisissa yhteisöissä ja yksityisissä ihmissuhdeverkostoissa tuottaa työntekijälle keskinäisen vastuun kokemuksen ja toinen toisensa tukemisen elämänvoimaa. Tästä osallisuudesta kasvaa toivo ja optimismi.

Työyhteisön moniammatillisten tiimien vuorovaikutuskulttuuri ja normit säätelevät työpaikan ilmapiiriä. Ne määrittävät, mistä saa puhua, millaista ammatillisuutta yhteisön jäseniltä vaaditaan sekä millaista haavoittuvuutta, keskeneräisyyttä ja erilaisuutta siedetään. Tämä kaikki vaikuttaa siihen, onko työyhteisö hyväksyvä ja kunnioittava ja pystyykö se siis tarjoamaan jäsenilleen tukea myös myötätuntouupumisen prosessissa.

Koska yhteisöllisyys on niin tärkeä työhyvinvoinnin tekijä, sitä on huollettava. Mikäli työyhteisö ei toimi ja yhteisöllisyys kärsii syystä tai toisesta, esimiesten ja johdon on syytä kiinnittää siihen huomio ja käyttää olemassa olevia ammatillisia tukimuotoja. Suomalaisessa työhyvinvointikirjallisuudessa ja -toimintatavoissa on runsaasti yhteisöllisyyteen liittyvää materiaalia ja innovaatioehdotuksia.

Kaikissa yhteisöllisissä työhyvinvointitoimissa tulisi suojella jäsenten välistä luottamusta ja turvallisuutta sekä keskinäistä kunnioitusta. Niiden turvin kehittyä lähes itsestään yhteisöllisyyttä, jossa myös työn emotionaaliset haasteet ja voimavarat otetaan vakavasti. Nykyään ei puhuta ainoastaan esimies- ja alaitaidoista, vaan myös työyhteisötaidoista. Jokainen yhteisön jäsen vaikuttaa kohtaamisiin, joissa kunnioitus ja luottamus ravitsevat molempia osapuolia ja vaikuttavat koko yhteisöön.

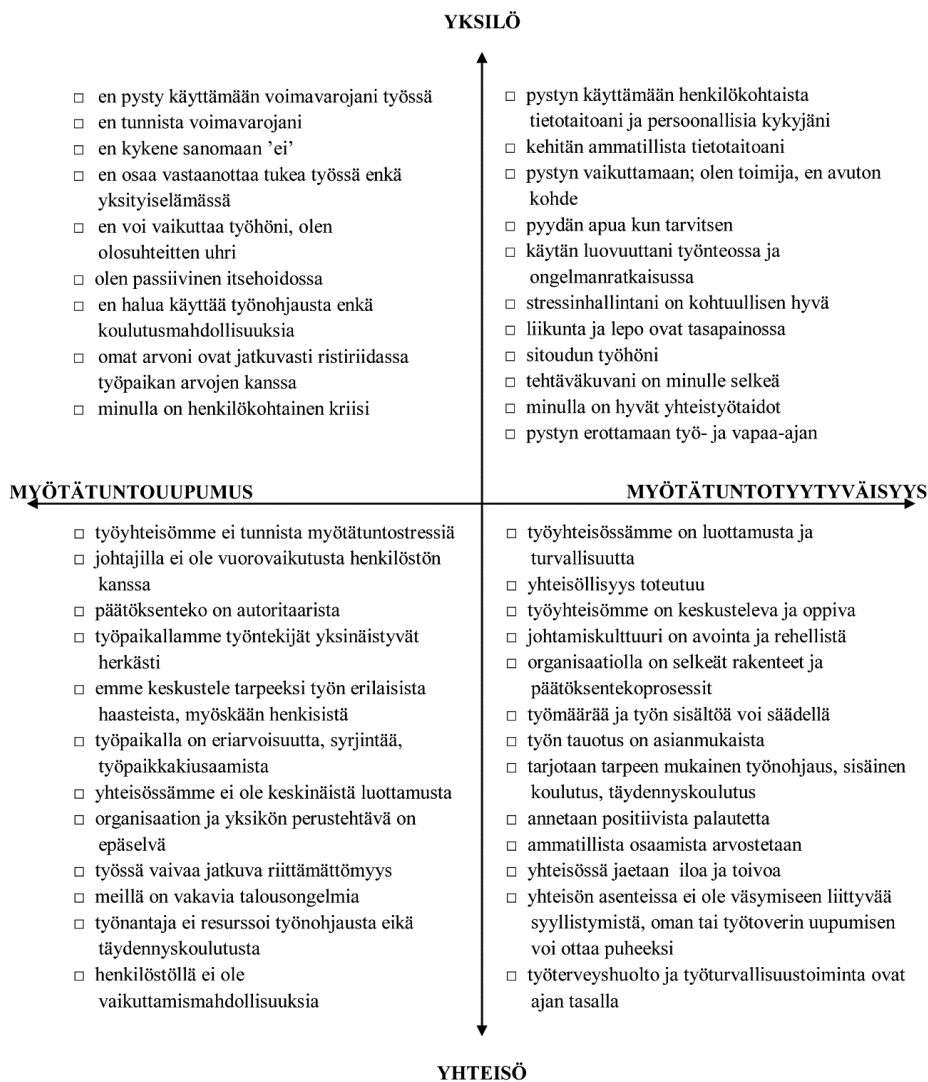
### **Tilannekatsaus työhyvinvointisuunnitelman tueksi**

Luonnostelemani nelikenttä kuviossa 1 on tarkoitettu apuvälineeksi ajattelu- ja toimintatapojen itsehavainnointiin sekä yhteisölliseen havainnointiin. Nelikenttää voi käyttää joko henkilökoh-taiseen työskentelyyn tai yhteisön keskustelun apuvälineenä. Sen voi myös liittää itsearviointiin perustuvaan ProQOL R-IV -mittariin, jonka saa maksutta käyttöön internetistä (Stamm 1997–2005).

Nelikentässä yksilö- ja yhteisöjatkumo sekä myötätuntouupumus- ja myötätuntotytytyväisyysjatkumo viittaavat siihen, että eri ajanjaksoina ja työelämän eri vaiheissa emotionaalinen kuormitus ja jaksaminen vaihtelevat. Työntekijä ja työyhteisö eivät koskaan pysähdy nelikentässä tiettyyn pisteeseen. Erilaiset asiat vaikuttavat eri vaiheissa, elämäntilanne pitää kuvion jatkuvassa liikkeessä. Siksi tilannekatsausta tulisi tehdä säännöllisesti kerran tai kaksi vuodessa, esimerkiksi kehityskeskusteluissa tai osana työhyvinvointi- ja kehittämispäivien ohjelmaa.

Jotta tilannekatsauksesta tulisi työyhteisön keskusteluväline, on muistettava, että yhteisöissä on eri tavoin ajattelevia jäseniä. Myötätuntouupumisen riskistä keskustelu on syytä aloittaa vähitellen. Se on sanana monille vieras ja tunteisiin liittyvä aluksi arveluttava. Tunnekokemuksista puhuessaan osa työntekijöistä pelkää antavansa itsestään heikon kuvan ja joutuvansa työtovereiden tulkintojen ja kritiikin kohteeksi. Osa pelkää kokemuksellisuuden patologisointia ja leimautumista liian tunneherkäksi. Moni ajattelee joutuvansa puhumaan henkilökohtaisista asioista, jotka eivät kuulu työpaikalle, mutta jotka vaikuttavat jaksamiseen ja lisäävät emotionaalisen kuormittumisen riskiä asiakassuhteissa. Viimeksi mainittu seikka on tärkeä. Kaikki elämäntilanteet tunneprosesseineen eivät kuulu työpaikalle. On oleellista tunnistaa, mitkä emotionaaliset prosessit syntyvät nimenomaan työssä ja kuuluvat siksi työpaikan keskusteluihin. Muissa henkilökohtaisissa voimissa kuluttavissa prosesseissa (avioero, sairastuminen, kuolemantapaukset) työntekijä itse ratkaisee, mitä hän kertoo niistä työpaikalla. Joka tapauksessa hänellä tulisi olla mahdollisuus keskustella niistä esimiehen ja/tai työterveyshuollon kanssa henkilökohtaisen hyvinvoinnin vuoksi ja siksi, että henkilökohtaiset kriisit herkistävät asiakastyön emotionaaliseen kuormittavuudelle.

Myötätuntouupumisen tematiikka sisältää suurelta osin lukijoiden elämästä ja työkokemuksista tuttuja ilmiöitä. Uutta tai pikemminkin vaiettua on ehkä se, että myötätuntouupumisen prosessissa asiakassuhteiden tunnesisällöt siirtyvät työntekijälle ja edelleen työyhteisössä työntekijältä toiselle ja koko yhteisön kannettaviksi. Työhyvinvointitoimissa tulisi siis aiempaa enemmän pohtia traagisten elämäntilanteiden todistamisen vaikutuksia työntekijöihin sekä havainnoida, miten nämä vaikutukset siirtyvät työyhteisön vuorovaikutussysteemiin. Ellei ilmiötä oteta huomioon, työyhteisö menettää kykynsä tukea ja auttaa jäseniään. Autettavat hakevat vaikuttamismahdollisuuksia, myönteisiä vaihtoehtoja ja toivoa, ja niitä työyhteisöjen tulisi työntekijöilleen myös tarjota.



Kuvio 1: Ajattelu- ja toimintatapojen tilannekatsaus: nelikenttä myötätuntouupumisen riskin arviointiin ja hyvinvointisuunnitelman tueksi

Merkitse, mitkä kohdat koskevat sinua ja työyhteisöäsi tällä hetkellä. Nelikentästä korostuvat teemat vaihtelevat organisaation, yksikön ja yksilön elämän eri ajanjaksoissa. Voit myös muuttaa sanamuotoja (työ)elämäsi ja tehtäväsi paremmin vastaaviksi, jos luetteloista puuttuu jokin sinulle merkittävää tai se ei ole muotoiltu todellisuuttasi vastaavasti.

Käytyäsi kaikki lohkot läpi kirjaa seuraavat asiat:

- olemassa olevat (1) työssä voimia ylläpitävät asiat ja (2) voimia verottavat ja uupumiselle altistavat asiat
- mikä asia voisi muuttua paremmaksi
- mitä muutos tarvitsisi toteutuakseen
- mitä voit tehdä yksin ja mitä voitte tehdä työyhteisössä yhdessä nyt; pohdi ensimmäisiä ja mahdollisimman konkreettisia askeleita kohti hyvää työtodellisuutta ja jaksamista

Jos teet tilannekatsauksen kerran tai kaksi kertaa vuodessa, missä kohtaa havaitisit muutoksen verrattuna edelliseen tilannekatsaukseen? Onko muutos myönteinen vai kielteinen? Pohdi myös muutokseen vaikuttaneita tekijöitä.

Keskustele havainnoistasi ja oivalluksistasi esimiehen, kollegoiden, työnohjaajan tai muun henkilön kanssa, joiden kanssa työn haasteita voi pohtia ja ideoida ratkaisuja.

## **Lopuksi**

Työelämässä tarvitaan kestävyyttä. Työntekijöiden ilo, toivo, sitkeys ja keskinäinen kannustus ovat koetuksella tämän päivän epävakaisissa oloissa suurten muutosten, supistamisten ja toistuvien yt-neuvottelujen keskellä. Tässä ympäristön pessimistisessä todellisuudessa asiakastyön emotionaalinen stressi syntyy ja vaikuttaa. Jotta työntekijöiden ajattelu ei imisi vaikutteita pelkästään pessimismistä, on tärkeää vahvistaa kokemusta ammatillisista vaikuttamismahdollisuuksista. Kun vaikutetaan työelämään ja jaksamiseen, käsitellään työn tekemisen ja organisaation erilaisia ilmiöitä työn konkreettisesta toteuttamisesta organisaatiodynamiikkaan. Myötätuntouupumisen ehkäisyn tarkastelu on tässä kokonaisuudessa yksi näkökulma.

Myötätunto luo yhteyksiä ihmisten välille, tekee mahdolliseksi elämäntodellisuuden jakamisen ja lisää hyvinvointia. Ihmisten yhteydet toisiinsa ovat kaiken kaikkiaan terveydelle tarpeellisia, mutta erityisesti hyvää yhteyttä tarvitsee apua hakeva ihminen. Ihmissuhdetyötä tekevät ovat jatkuvassa kontaktissa kärsimykseen ja tarvitsevuuteen ja hakevat siinä roolissa enenevässä määrin kokemuksellisuutensa (tunteiden, ajattelun, tulkinta- ja toimintatapojen) ymmärrystä, jotta toimintakyky ja -energia säilyisivät.

Työntekijän myötätuntoisuuden tukeminen vahvistaa ammatillisuutta, auttamista ja tukeamista. Siksi on tärkeää havainnoida myötätuntoisuuden hyviä vaikutuksia työssä ja vahvistaa niitä. Jotta näin tapahtuisi, on tiedostettava myös kolikon toinen puoli eli myötätunnon kuor-



mittavuuden vaikutus työhön ja elämään kaiken kaikkiaan. Myötätuntoisuuden liiallinen kuormittavuus on ihmissuhdetyössä ja kärsivien kohtaamisessa väistämätön riski, muttei kuitenkaan vaikuttamismahdollisuuksien ulkopuolella.

Myötätuntostressiä voi säädellä ja myönteisiä kokemuksia vahvistaa yhdistämällä yksilö- ja yhteisötason pohdiskelu. Havainnoimalla henkilökohtaista taipumustaan tuntea, ajatella ja tehdä tulkintoja todellisuudesta työntekijä saa käsityksen työnsä emotionaalisen sisällön annista ja haasteista ja niiden vaikutuksista hänen omiin toimintatapoihinsa. Keskustelu kollegoiden kanssa luo sitä työn todellisuutta, niitä arvoja, normeja ja yhteisöllisiä toimintatapoja, joissa auttaminen tapahtuu. Työntekijä ja työyhteisö ovat vuorovaikutuksessa, jossa vastavuoroisesti yksilöstä yhteisöön ja päinvastoin siirtyy ajattelua ja työn hahmotustapoja, jotka tuovat toimintaenergiaa ja -kykyä sekä kuormittavuutta.

Elämässä hyvä on yhtä totta kuin paha. Työn kielteisten kokemusten ja tunteiden lieennyttäjä on kyky nähdä vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia. Suru, epätoivo ja vastoinkäymiset eivät hallitse kaikkialla, vaan ihmisen (työ)elämässä on myös kannattelevia ja toivoa ylläpitäviä asioita. Hyvinvoinnille on tärkeää, että ihminen pystyy yhdistämään ilot ja ongelmat kokonaisuudeksi, joka on hänen yksilöllinen tarinansa ja sellaisenaan arvokas. Tätä kokemusta myös työyhteisö voi vahvistaa ylläpitämällä keskustelua, jossa on keskinäistä luottamusta ja kunnioitusta sekä taitoa nähdä asiakastyön vuorovaikutusilmiöt normaaleina reaktioina ja ammatillisina haasteina.

## Lähteet

- Catherall, D. (1995). Preventing institutional secondary traumatic stress disorder. Teoksessa C.R. Figley (toim.) 1995. *Compassion fatigue. Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. Lontoo: Brunner-Routledge, 232–248.
- Catherall, D. (1999). Coping with secondary traumatic stress: The importance of the therapist's professional peer group. Teoksessa B. Stamm (toim.) 1999. *Secondary traumatic stress. Self-care issues for clinicians, reseachers and educators*. Baltimore: Sidran Press, 80–94.
- Figley, C.R. (toim.) (1995). *Compassion fatigue. Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. Lontoo: Brunner-Routledge.
- Figley, C.R. (toim.) (2002). *Treating compassion fatigue*. New York: Brunner-Routledge.
- Figley, C.R. (2003). *The MASTERS Process: Transforming your career and life. Gift from within, an international nonprofit organization for survivors of trauma and victimization*. [www.giftfromwithin.org](http://www.giftfromwithin.org) (luettu 1.10.2008).

- Figley, C.R. (2004). Compassion fatigue educator course workbook. Green Cross Foundation. [www.gbgn-umc.org](http://www.gbgn-umc.org). (luettu 1.2.2009, ei enää luettavissa.)
- Järvilehto, L. (2012). Tee itsestäsi mestarijättelija. Helsinki: Tammi.
- Nissinen, L. (2007). Auttamisen rajoilla: myötätuntouupumisen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita.
- Nissinen, L. (2012). Rajansa kaikella: Miten estää myötätuntouupuminen? Helsinki: Edita.
- Fisher, P. (2009). Organizational effectiveness & capacity: The critical role of organizational health. Discussion document. [www.fisherandassociates.org](http://www.fisherandassociates.org) (luettu 9.4.2015).
- Stamm, B.H. (toim.) (1999). Secondary traumatic stress. Self-care issues for clinicians, reseachers and educators. Baltimore: Sidran Press.
- Stamm, B.H. (1997–2005) Professional quality of life: Compassion satisfaction and fatigue subscales, R-IV (ProQOL). (suom. H. Palmunen & T. Ruuska 2006). [http://www.proqol.org/uploads/ProQOL\\_vIV\\_Finnish\\_1viivoilla.pdf](http://www.proqol.org/uploads/ProQOL_vIV_Finnish_1viivoilla.pdf) (luettu 7.4.2015).
- Stamm, B.H. (2009). Professional quality of life: Compassion satisfaction and fatigue (ProQOL). [http://www.proqol.org/ProQol\\_Test.html](http://www.proqol.org/ProQol_Test.html) (luettu 7.4.2015).
- Pietikäinen, A. (2009) Joustava mieli; Vapaudu stressin, uupumuksen ja masennuksen yliotteesta. Porvoo: Duodecim.
- Rothschild, B. & Rand, M. (2010). Apua auttajalle. Myötätuntouupumuksen ja sijaistraumatisoitumisen psykofysiologia. Helsinki: Traumaterapiakeskus.
- Tehrani, N. (toim.) (2011). Managing trauma in the workplace: Supporting workers and organizations. New York: Routledge.

### **Liitteen 1 lähteet**

- Baranowsky, A., Gentry, E. & Schultz, F. (2005). Trauma practice: Tools for stabilization and recovery. Cambridge, USA: Hogrefe & Huber Publishers.
- Figley, C. (toim.) (2002). Treating compassion fatigue. New York: Brunner-Routledge.
- Mathieu, F. (2008). Compassion fatigue train the trainer workbook, WHP –Workshops for the helping professions. Kingston, Canada: Compassion Fatigue Solutions Inc.
- Saakvitne, K. & Pearlman, L. (1996). Transforming the pain: A workbook on vicarious traumatization. New York: W.W. Norton & Company.

## Myötätuntouppumisen oireita

Mieleen väkisin tunkeutuvat mielikuvat

- autettavien traumaattisiin kokemuksiin liittyviä ajatukset ja mielikuvat
- pakkomielteen omainen tarve auttaa juuri tiettyjä asiakkaita
- vapaa-aikana mielen valtaavat ajatukset asiakkaista tai työstä yleensä
- kyvyttömyys antaa työhön liittyvien asioiden mennä omalla painollaan
- työntekijä pitää asiakkaita juuri *hänen* apuaan tarvitsevinä (pelastaja-syndrooma)
- joko kokemus omasta ammatillisesta kyvyttömyydestä tai epärealistinen tunne omasta asiantuntemuksesta ja erityisosaamisesta, ammatillisen osaamisen rajojen ylittäminen
- ihmis- ja maailmankuvan pessimistinen muutos, jota värittävä uhrius ja pahuus

Torjunta

- vaientaminen: autettavan traumaattisten kokemusten kuulemisen tai näkemisen välttäminen
- ilon ja nautinnon puute itsehoidossa, energian loppuminen
- pelkojen lisääntyminen tiettyjen asiakkaiden kanssa työskennellessä
- työyhteisön tarjoaman tuen torjuminen
- eristäytyminen ja muut ihmissuhdeongelmat työssä ja yksityiselämässä
- itselääkintä ja addiktiot: alkoholi, muut päihteet, lääkkeet, työ, seksi, ruoka, kerskakulutus

Fysiologisen ylivirittyneisyyden oireet

- lisääntynyt ahdistuneisuus
- impulsiivisuus ja reagoitiherkkyys
- lisääntyneet tulkinnat työn ja yksityiselämän uhkista
- turhautuneisuuden ja vihan lisääntyminen
- keskittymiskyvyttömyys
- fyysiset stressireaktiot: nukkumishäiriöt, lihasjäykkyys ja -kivut, ruoansulatus- ja verenkiertosysteemin häiriöt, ruokahalun ja painon vaihtelut
- sairastumisen pelko ja sairastumisherkkyyys
- somatisointi eli psyykkisten oireiden ilmeneminen fyysisinä oireina, joiden syntyn ei löydy elimellistä selitystä

Arvojen ja elämän merkitysten muutoksia

- toivon menettäminen, aiemmin turvaa tuottaneiden arvojen ja uskomusten murtuminen
- henkisyiden ja hengellisyyden heikkeneminen tai häviäminen kokonaan
- kyvyttömyys ajatella tulevaisuutta toiveikkaasti

- yleinen turvattomuus, irrationaaliset pelot, lisääntynyt henkilökohtaisen haavoittuvuuden tunne
- kyvyttömyys sietää ja säädellä omia tai toisten voimakkaita tunteita
- kyvyttömyys läheisyyteen, seksuaaliongelmia
- ongelmat vanhemmuudessa (ylihuolehtiminen)
- itsen ja toisten lisääntynyt kontrollointi ja hallinnan tarve
- kyvyttömyys vastaanottaa ja tarjota apua, lohdutusta tai hoivaa työssä ja yksityiselämässä
- joko yliherkkyys tunteita herättäville virikkeille tai tunteettomuus emotionaalisesti vahvoille viesteille
- kyvyttömyys erottaa toisistaan henkilökohtainen elämä ja työ
- kyvyttömyys luoda ja ylläpitää elämässä asioita, jotka eivät liity työhön
- muutoksia työelämässä
- työmoraalin lasku
- työmotivaation heikkeneminen
- tiettyjen asiakkaiden ja työtehtävien välttely tai asiakkaiden huono kohtelu
- negatiivisuus, kyynisyys
- kyvyttömyys tuntea empatiaa
- kyvyttömyys arvostaa sekä itseään ammattilaisena että kollegoita, esimiehiä ja yhteistyökumppaneita
- kyvyttömyys sitoutua työhön ja tehdä päätöksiä
- henkilöstön ristiriidat, kaunaisuus
- lisääntyneet poissaolot
- ärtyneisyys
- vetäytyminen kollegoiden seurasta



## **PUBLICATION OF THE UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND**

### **REPORTS AND STUDIES IN EDUCATION, HUMANITIES, AND THEOLOGY**

1. Mervi Asikainen, Pekka E. Hirvonen ja Kari Sormunen (toim.). Ajankohtaista matemaattisten aineiden opetuksen ja oppimisen tutkimuksessa. Matematiikan ja luonnontieteiden opetuksen tutkimuspäivät Joensuussa 22.–23.10.2009. 2010.
2. Sinikka Niemi och Pirjo Söderholm (red.). Svenskan i Finland. 15 och 16 oktober 2009 vid Joensuu universitet. 2011.
3. Johanna Lintunen. Taide ja hoiva rajapinnoille. Selvitys taide- ja kulttuurisältöisten hyvinvointipalvelujen kysynnästä, tarjonnasta ja yhteistyöverkostoista Pohjois-Karjalassa. 2011.
4. Hannu Kemppanen, Jukka Mäkisalo ja Alexandra Belikova (toim.). Kotoista ja vierasta mediassa. Venäjältä suomeksi ja suomesta venäjäksi-workshop Joensuussa 7.–8.10.2010. 2012.
5. Jani-Matti Tirkkonen & Esa Anttikoski (eds.). Proceedings of the 24th Scandinavian Conference of Linguistics. 2012.
6. Hannu Perho ja Merja Korhonen. Ammatillinen suuntautuminen, persoonallisuuspiirteet sekä työn laatu työuupumuksen, työn imun ja valintatyytyväisyyden tekijöinä. Lastentarhanopettajien 30 vuoden seuranta. 2012.
7. Ulla Härkönen. Reorientation of teacher education towards sustainability through theory and practice. Proceedings of the 10th international JTEFS/BBCC conference Sustainable development. 2013.
8. Nike K. Pokorn and Kaisa Koskinen (eds.) New Horizons in Translation Research and Education 1. 2013.
9. Milka Kuismanen ja Leena Holopainen. Daisy-äänioppikirjat opiskelun tukena: selvitys äänioppikirjojen käytöstä ja mahdollisuuksista perusopetuksen oppilaiden opetuksessa Suomessa. 2014.
10. Tamara Mikolič Južnič, Kaisa Koskinen and Nike Kocijančič Pokorn (eds.) New Horizons in Translation Research and Education 2. 2014.
11. Päivi Annika Kauppila, Jussi Silvonen & Marjatta Vanhalakka-Ruoho (toim.). Toimijuus, ohjaus ja elämänkulku. 2015.



**MERJA KOIVULUHTA**  
**PÄIVI ANNIKA KAUPPILA (TOIM.)**

*Toimijuuden tuki:  
dialoginen ohjaus*

Teos johdattaa lukijansa dialogisen ohjauksen perusteisiin ja sovelluksiin ja sopii niin aloittelijoille kuin ohjaustyön ammattilaisille. Dialoginen ohjaus on joustava, asiakaslähtöinen ja tarpeenmukainen lyhytinterventio, jota voidaan soveltaa laajasti asiakas- ja verkostotyössä.



UNIVERSITY OF  
EASTERN FINLAND

PUBLICATIONS OF THE UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND  
*Reports and Studies in Education, Humanities, and Theology*

ISBN: 978-952-61-1758-4 (NID.)

ISBN: 978-952-61-1759-1 (PDF)

ISSNL: 1798-5641

ISSN: 1798-5641

ISSN: 1798-565X (PDF)