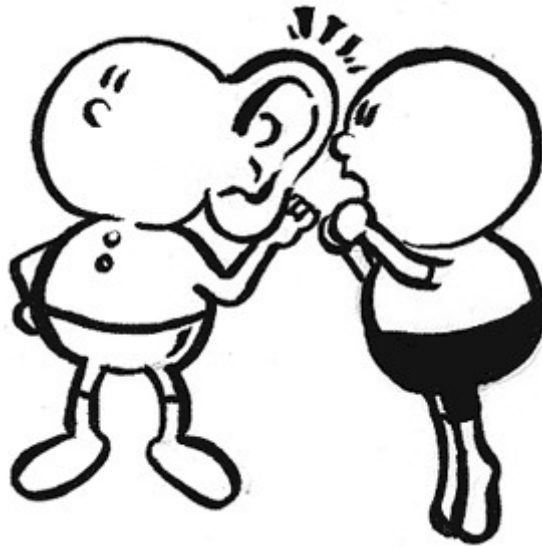


# KUUNTELEMISEN TAITO

Heidi Lokkila



”Voit opetella olemaan parempi kuuntelija, mutta sen oppiminen ei ole taito, joka vain lisätään siihen mitä jo tiedämme. Se on kuuntelua häiritsevien tekijöiden poistamista, kuten ennakkokäsityksemme ja pelkomme siitä miten reagoimme kuulemaamme”

Ian McWhinney

## YLEISTÄ

Useimmilla ihmisillä on normaali kuulo. Kuitenkin harvat meistä osaavat todella kuunnella. Kuunteleminen on kuulemisen aktiivisempi taso. Aktiivinen kuuntelu mahdollistaa hyvän kommunikaation ja ymmärtämisen. Se on sekä taito että oma taiteenlajinsa. Aktiivista kuuntelua tulee arvostaa ja käyttää, mutta se vaatii harjoittelua.

Aktiivinen kuuntelu on erityinen taito, joka täydentää peruskommunikaatiota ja perustuu vapaaseen ja jakamattomaan puhujan huomioimiseen. Se on vaikea taito ja vaatii intensiivisen keskittymisen ja ihmisen kokonaisvaltaisen huomioimisen sekä puheessa että kehonkielessä. Aktiivinen kuuntelu vaatii, että kuuntelija siirtää sivuun henkilökohtaiset huolet, häiriötekijät ja ennakkokäsitykset. Vaikka kuuntelija ei esitä omia mielipiteitään ja ratkaisujaan, se ei tarkoita, että hän olisi passiivinen. Tehtävänä on auttaa puhujaa refleктоimaan: kuuntelemalla, pohtimalla, asettumalla puhujan asemaan ja tarkentamalla. Jollain tapaa aktiivista kuuntelua määrittää enemmän se mitä ei tehdä, kuin se mitä tehdään. Se perustuu siihen, että todellinen aktiivinen kuuntelu vaatii kuuntelijan omien tavallisten vastausten välttämistä kuunnellessa, jopa sisäisesti, ja näitä tapoja on erittäin vaikeaa välttää. Tärkeää on päästä ymmärrykseen siitä, minkälaisessa tilanteessa puhuja itse kokee olevansa. Yleensä omaa kokemusta kertoessaan puhuja ymmärtää ja jäsentää omaa tilannettaan myös itselleen ja mahdolliset muutoksen paikat saattavat nousta esille.

Aktiivisen kuuntelun tulisi olla:

- Vastaanottavaista, jolloin kuuntelija pitää puhujan ääniä tärkeinä ja merkityksen lähteinä.
- Keskittynyttä, jolloin kuuntelija keskittyy asiaan koko olemuksellaan.
- Kunnioittavaa, joka puolestaan mahdollistaa sen, että voimme kuulla puhujaa sellaisena kun hän on, ei sellaisena millaisena muut hänet mieltävät tai haluaisivat olevan.
- Kärsivällistä, koska kaikelle on aikansa ja paikkansa ja on luotettava siihen, että puhuja kertoo asiat ajallaan silloin kun hän on niihin valmis.

## **AKTIIVISEN KUUNTELUN TEKNIIKOITA**

Tärkeimmäksi asiaksi auttavissa ihmissuhteissa nousee kuulluksi tuleminen. Aktiivinen kuuntelu viittaa kaikkiin asioihin, millä kuuntelija voi ilmaista, että puhuja tulee kuulluksi. Aktiivisen kuuntelun tekniikat koostuvat sekä verbaalisesta että muista tekijöistä.

### **Verbaalisia tekijöitä ovat:**

- Kuullun toistaminen
  - Toistetaan mitä puhuja on kertonut eli kuuntelija ilmaisee sen mitä on siihen mennessä kuullut. Asia on yleensä hyvä sanoa toisin sanoin ja käyttää kielikuvia, kuitenkin niin, että ilmaisu on kuvailevaa, ei tulkitsevää.
- Selventävät kysymykset

- Näin saadaan lisää tietoa asiasta ja tarkennetaan yksityiskohtia. Kuuntelija myös tarkentaa itselleen onko ymmärtänyt asian oikein. Kuuntelija yrittää löytää todellisen asian, kaiken epäselvän alta.
- Fokusointi
  - Tarkastellaan asiaa hieman kauempaa ja rakennetaan kokonaiskuvaa. Tämä auttaa saamaan näkökulmia siitä miten asiat liittyvät toisiinsa.
- Kysymykset, joilla tavoitellaan kuvausta
  - Mitä tapahtui? Kuka tekee ja mitä? Missä tämä tapahtuu? Mitkä ovat erityispiirteet?
- Merkityksiä tuottavat kysymykset
  - Keskustellessamme voimme tukea merkityksen luomista tietynlaisilla kysymyksillä, jotka keskittyvät merkitykseen, ei selityksiin. Mitä se merkitsee sinulle? EI: Miksi se on tärkeää sinulle?
- Tunteiden ilmaiseminen ja nimeäminen
  - Pyritään tunnistamaan puhujan tunteita asian suhteen ja nimetä niitä.
- Varmentaminen
  - Annetaan puhujalle oikeus omiin ajatuksiin ja tunteisiin. Kuuntelija ilmaisee, että ymmärtää nämä.
- Kyseenalaistaminen
  - Jos puhujan kertomassa ja/tai kehonkielessä on selvästi asioita ristiriidassa, tuodaan asia esille ja tarkennetaan mistä ne johtuvat.
- Yhteenveto
  - Keskustelun lopuksi on hyvä tehdä yhteenveto pääkohdista.

**Muita tekijöitä ovat:**

- Hyvä katsekontakti
  - Se on hyvän kommunikaation peruselementtejä.
- Kehonkieli
  - Kiinnitä huomiota omiin ja puhujan ilmeisiin, eleisiin, asentoihin ja äänensävyyn.
- Hiljaisuus, häiriötön tila
  - Rauhallinen tila ja omien kiireiden unohtaminen mahdollistaa aktiivisen kuuntelun ja aidon läsnäolon. Hiljaisuus keskustelun aikana tarkoittaa yleensä sitä, että puhuja miettii oikeaa ilmaisutapaa tai pohtii esille tulleita asioita/ongelmia. Kuuntelijan on yleensä hyvä odottaa kunnes puhuja on valmis puhumaan.
- Äännähdykset, nyökkäykset
  - Ne ovat hyvin yleisesti käytettyjä merkkejä ilmaisemaan, että kuuntelee toista.
- Aito läsnäolo
  - Syvenny siihen mitä puhuja kertoo. Yritä asettua hänen asemaan ja nähdä hänen silmillään. Ole vastaanottavainen, keskittynyt, kunnioittava, kärsivällinen ja puhujaa varten olemassa. Kuuntelijan on laitettava omat tarpeet tilapäisesti syrjään.
- Omien sisäisten reaktioiden kontrolli
  - Kuuntelijan on huolehdittava, etteivät hänen aikaisemmat tietämyksensä tai tulkintansa estä häntä kuulemasta. Sisäiset reaktiot kuten sympatia, voivat hämärtää puhujan tulkitsemista ja tilanteeseen liiaksi samaistuminen voi johtaa kuuntelijan loppuun palamiseen.

## **VALMISTAUTUMINEN KUUNTELUUN**

Suurimpia esteitä aktiiviselle kuuntelemiselle ovat keskittymiskyvyttömyys, levottomuus ja mielen sisäiset ristiriidat. Rauhalliseen, sisäänpäin suuntautuneeseen mielentilaan ei ole helppo päästä, sillä se vaatii itselleen tärkeiden asioiden väliaikaista syrjään siirtämistä. On siis unohdettava kaikki huolet ja murheet, jotka liittyvät itse kuuntelijaan, toisiin henkilöihin tai esimerkiksi aikataulukiiireisiin. Anna itsellesi ja ajatuksillesi hetki aikaa vilistää vapaana, jotta saat ajatuksesi suunnatuksi tulevaan keskusteluun. Tyhjennä mielesi häiritsevistä asioista hiljentymällä ja hengittelemällä hiljakseen 1-2 minuutin ajan.

Tekstin on kirjoittanut Heidi Lokkila ja se on koottu mukailleen seuraavista lähteistä:

- Kathryn Robertson, Active listening, more than just paying attention, Australian Family Physician Vol. 34, No. 12, December 2005.
- Self help network, The art of active listening.  
<http://www.selfhelpnetwork.wichita.edu/images/pdf/ActiveListening.pdf>
- Self help network, Basic Helping Skills: Techniques for Active Listening.  
<http://www.selfhelpnetwork.wichita.edu/images/pdf/BasicHelp.pdf>
- R. Vance Peavy, Sosiodynaamisen ohjauksen opas 2006.