

# Anteeksi, nyt en ymmärtänyt – kuuntelemisen vastuut ja esteet puheviestinnän opetuksessa

*Elina Kreuz & Teemu Kauppi*

Kuinka monta kertaa olet istunut palaverissa tai luennolla ja jokin asia on hujahtanut ohitsesi ymmärtämättä sitä? Entä oletko havahtunut hetkessä, jossa jatkat mielessäsi tai ääneen vuorovaikutuskumppanisi lauseita? Kuinka usein pysähdyt miettimään, olitko tulkinnassasi oikeassa?

Usein vastuu vuorovaikutustilanteiden onnistumisesta säilytetään osallistujille, jotka ovat kulloinkin äänessä. Perinteisesti on todettu, että kun savolainen puhuu, vastuu siirtyy kuulijalle. Nähdäksemme kuulijalla on vastuunsa silloinkin, kun savolaisia ei ole paikalla. Hyvä kuuntelija selvittää, mihin toinen pyrkii ja mitä hän haluaa sanoa. Hän kysyy, jos ei ymmärrä. Hyvä kuuntelija tunnistaa sisäisiä kuuntelusteitään, kuten ennakko-oletusten ja asenteiden vaikutuksen kuuntelemiseensa.

## Vuorovaikutus- ja kuunteluosaaminen

Kuunteleminen on toimivan vuorovaikutuksen perusta. Silti ihmiset ovat ensisijaisesti huolissaan puhumisen taidoistaan, harva toteaa olevansa huono kuuntelija. Taitava kuunteleminen on kuitenkin työelämän tärkeimpiä geneerisiä taitoja ja sillä on yhteys yksilön ja työyhteisöjen hyvinvointiin. Kuuntelemisen ja kuulluksi tulemisen kokemuksilla on vaikutusta työmotivaatioon ja siihen arvostukseen, jota koemme työssämme saavamme. Vasta kun ihminen tulee itse kuulluksi, hän on valmis kuulemaan myös muita. Kuuntelemalla voimme muun muassa välttää väärinymmärryksiä ja lisätä keskustelujen sekä työnteon tuloksellisuutta. Myös kriittinen ajattelumme on monin tavoin kytköksissä kuuntelemisen prosesseihin.

Vuorovaikutusosaamisella tarkoitetaan yleisesti ihmisen tietoja, taitoja ja motivaatiota toimia vuorovaikutustilanteissa ja -suhteissa tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti sekä kykyä ennakoida, suunnitella, säädellä ja arvioida viestintäkäyttäytymistään. Taitava viestijä pystyy myös huomioimaan viestinnän eettiset ulottuvuudet ja kantamaan moraalisen vastuun käyttäytymisensä seurauksista. (Horila, 2018; Laajalahti, 2014; Valkonen, 2003.) Vuorovaikutusosaamiseen kuuluu keskeisenä osana myös kuunteleminen.

Kuunteleminen määritellään tutkimuskirjallisuudessa yleisesti vuorovaikutusprosessiksi, jossa vastaanotamme sekä sanallisia että sanattomia viestejä, rakennamme niille merkityksiä ja reagoimme viesteille antamiimme merkityksiin (ks. Worthington & Fitch-Hauser, 2018). Reaktiomme viestiin saattaa olla verbaalinen vastaus, toiminta tai vain ohimenevä häivähdys kasvoilamme. Vuorovaikutuksen muut osapuolet taas rakentavat reaktioillemme merkityksiä omista lähtökohdistaan käsin ja toimivat näiden merkitysten ohjaamina.

Kuunteleminen ei siis ole vain kuulemista ja havaitsemista. Kuuntelija selittää havaintonsa itselleen. Mitä vuorovaikutuskumppani oikein tarkoitti, mihin hän viittasi, mitä vihjasi, mihin hän pyrki? Jotta viesti välittyisi mahdollisimman hyvin, tekee kuuntelija havaintoja ja tulkintoja myös sanattomasta viestinnästä. Sanaton viestintä vahvistaa puhujan ilmaisemia tunteita ja kokemuksia sekä viestii vuorovaikutuskumppanien välistä suhdetta. Kuuntelija ei ole vain passiivinen vuorovaikutukseen osallistuja, vaan hän kantaa oman vastuunsa vuorovaikutuksen onnistumisesta.

## **Kuuntelemisen opettaminen: vastuun ottamista ja kuunteluusteiden kampittamista**

Puheviestinnän opintojaksojen osaamistavoitteisiin on kirjattu, että opintojakson jälkeen opiskelija osaa kuunnella analyttisesti ja arvioiden. Kurseilla kehitetään myös esimerkiksi palautteen antamisen ja vastaanottamisen, argumentoinnin, haastattelemisen, esiintymisen ja ryhmän jäsenenä toimimisen taitoja. Kuunteluosaaminen liittyy olennaisesti kaikkiin näihin konteksteihin. Puheviestinnän opintojen yhteydessä opiskelija saa teoreettista tietoa kuuntelun prosesseista, tulee tietoiseksi kuuntelemisen merkityksestä vuorovaikutuksessa ja tarkastelee tiedostaen omaa kuunteluosaamistaan ja kuunteluusteitään. Kuunteluusteiden poistamista tai vähintäänkin tiedostamista, pidetään tärkeänä pystyäksemme sisäistämään kuulemamme.

Kuunteleminen on tulkittamista ja olemmekin kaikki yksilöinä omien tulkintojemme varassa. Tulkintojamme ohjaavat ja osittain estävätkin niin arvomme, asenteemme, kokemuksemme, maailmankuvamme kuin odotuksemmekin. Toimimme yksilöinä jatkuvasti elävässä sosiaalisessa ympäristössä, mikä altistaa meidät myös potentiaalisille virhetulkinnoille. Esimerkiksi selitysmalliemme taustalta on tunnistettu *attribuutioerheitä* (fundamental attribution error), joiden avulla selitämme vaikkapa onnistumistamme ja epäonnistumistamme – usein itseämme palvelevalla tavalla (McDermott, 2009; Spitzberg & Manusov, 2015). Tulkintojamme voi myös ohjata niin kutsuttu *yhteisen maailmankuvan harha* (common ground fallacy) (esim. Mustajoki, 2018), jonka mukaisesti voimme olettaa, että muut ihmiset ovat ajatusmaailmaltaan aika samanlaisia kuin me itse. Saatamme puhua esimerkiksi oman alamme asioista olettaen, että kaikki ymmärtävät ja ajattelevat samalla tavoin ja että kaikilla on samat tiedot. Puheviestinnän opintojaksot tarjoavat hyvän mahdollisuuden harjoitella moninäkökulmaisen keskustelun käymistä sekä mahdollisuuden harjoitella omasta alasta puhumista monitieteiselle opiskelijajoukolle. Tämä mahdollistaa parhaimmillaan myös omien ajattelumallien tunnistamista ja niiden vaikutusta omaan kuuntelemiseen.

Virheellisten johtopäätösten ja ennakkoluulojen lisäksi kykyyn asettua kuuntelemaan vaikuttavat monet muutkin asiat. Kuuntelemista estävä tekijä voi olla se, että kuuntelemisen sijaan mietimme, mitä sanomme, kunhan saamme itse suunvuoron. Saatamme keskeyttää puhujan heti, kun keksimme mielestämme sopivaa sanottavaa. Ajatuksemme lähtevät helposti harharetkille, koska ehdimme kuunnellamme ajatella paljon nopeammin kuin puhuja tuottaa puhetta. Tyypillisiä kuunteluusteitä ovat myös huolet, stressi, kivut, näläntunne sekä kiire. Erilaisia ärsykeitä, kuten melua, taustakohinaa tai älylaitteiden merkkiäänä, voidaan kutsua ulkoisiksi kuunteluusteiksi.

Myös jännittämisellä on todettu olevan yhteys kuuntelemiseen. Jännittäminen voi joko tehostaa tai toisaalta estää kuuntelemista. Vuorovaikutustilanteessa jännittävä tarkkailee usein omaa toimintaansa ja onnistumistaan ja unohtaa tällöin kuunnella muita. Worthingtonin ja Fitch-Hauserin (2018) mukaan myös kuuntelua itsessään voidaan jännittää. Jännittäminen kohdistuu tällöin viestin sisältöön: kuuntelija pohtii, ymmärtääkö mitä hänelle viestitään. Puheviestinnän opintojaksoilla käsitelläänkin kattavasti myös jännittämistä ilmiönä. Itseensä ja jännittämiseensä uppoutunut opiskelija ei ole kovin vastaanottavainen kuuntelemiselle. Viestintärohkeutta kehittämällä voimme oletettavasti vaikuttaa myös kuunteluosaamisen kehittymiseen. Kuuntelemiseen keskittyminen voi toisaalta jo itsessään vähentää jännittämisen kokemuksia. Kun fokus on kuuntelijassa, voi puhuja hallita jännittämistään mahdollisesti helpommin. Esiintymistä harjoiteltaessa voidaan fokus siirtää yleisötoihin, jolloin pohditaan, kuinka kuulija voi auttaa esiintyjää onnistumaan.

Opetuksessa on tärkeää kiinnittää huomiota muun muassa siihen, minkälaista kuuntelua erilaiset tilanteet edellyttävät. Voimme tällöin puhua *muovautuvasta kuuntelemisesta* tai *kuuntelemisen mukauttamisesta* (vrt. viestinnän mukauttaminen, esim. Trenholm & Jensen, 2013). Kuuntelemme erottaaksemme yhden ärsyksen toisesta. Voimme kuunnella ilon ja nautinnon vuoksi, vastaanottaaksemme ja muistaaksemme tietoa, tehdäksemme arvioita ja päätöksiä, auttaaksemme toista ihmistä ja määrittääksemme ongelmia ja löytääksemme niihin ratkaisuja (ks. Worthington & Fitch-Hausen, 2018). Voinemme myös olettaa, että kuuntelemme silloin tällöin vain ja ainoastaan pakotettuina. Joskus olosuhteet ajavat meidät sosiaalisiin tilanteisiin, joista emme pysty vetäytymään kohteliaasti. Orientoidumme kuuntelemiseen siis riippuen siitä, minkälaisessa tilanteessa ja kenen kanssa olemme.

Lapin yliopiston luokanopettajaopiskelijoille keväällä 2022 tehdyn palautekyselyn mukaan, opiskelijat kokivat oppineensa puheviestinnän opintojaksolla kuuntelemisen teemasta eniten juuri siitä, kuinka kuuntelemisen tilanteisiin orientoidutaan eri tavoin suhteessa tavoitteisiin. Opintojaksolta olivat jääneet mieleen myös erilaiset tavat viestiä kuuntelemisesta, tehdyt konkreettiset harjoitukset sekä ylipäättään kuuntelemisen tärkeä merkitys vuorovaikutuksessa. Ilahduttavan monella oli jäänyt parhaiten mieleen erilaiset harjoitukset, jotka kehittivät sekä omaa kuunteluosaamista että antoivat konkreettisia esimerkkejä siitä, kuinka kuuntelemista voi jo alakoulussa oppilaiden kanssa harjoitella.

## Katsaus tulevaisuuteen

Kuuntelemisen käsite vaikuttaisi olevan teoriakirjallisuudessa varsin vakiintunut ja taitavan kuuntelemisen hyödyt on tunnistettu. Voimme kuitenkin pohtia, opetammeko kuuntelemista riittävästi tai tarkoituksenmukaisella tavalla. Yliopistossa kuuntelemisen opetuksessa voisi mahdollisesti huomioida useita näkökulmia. Esimerkiksi käsitteet *tieteellinen kirjoittaminen* ja *tieteellinen viestintä* ovat meille yliopistoyhteisön jäseninä tuttuja ja arjessa käytettyjä. Molempia edellä mainittuja myös opetetaan yliopistoissa. Tekstitaitojen opetus usein painottuukin pitkälti tieteelliseen viestintään, mutta toisaalta esimerkiksi puheviestinnän opetuksessa varsinaista tieteellistä viestin-

tää opetetaan varsin vähän (esim. Gerlander, Hyvärinen, Almonkari & Isotalus, 2009). Voimme pohtia, onko lisäksi olemassa ilmiö nimeltään *tieteellisen kuuntelemisen* taito. Voisiko sitä opettaa yliopistoissa? Miten ja kuka sitä opettaisi?

Moni kokee, että viime vuosina lisääntyneiden verkkotapaamisten vuorovaikutus on haastavaa ja erityisesti kuuntelemisen merkitys etäaikana on korostunut. Verkkotapaamisissa kuuntelemisen viestiminen ja kaivatut reaktiot voivat loistaa kokonaan poissaolollaan, välittyä vain heikosti tai viivästyneesti. Lisäksi omassa etätyöskentely-ympäristössämme voi olla kuuntelemista haastavia tekijöitä. Voimme itse rakentaa itsellemme kuunteluasteita hoitamalla kauppa-asiat, siivouksen ja vaipanvaihdon samalla, kun osallistumme kokoukseen tai luennolle. Yksilöiden ja ryhmien väliseen dynamiikkaan vaikuttavat väistämättä useat tekijät samanaikaisesti, ja sinänsä yksittäinen tekijä, kuten vaikkapa verkko-ympäristö, ei automaattisesti nouse ryhmän vuorovaikutusta määrittäväksi piirteeksi (esim. Raappana, 2018). Voimmeko kuitenkin olettaa, että verkkotapaamiset poikkeavat kuuntelemisen kontekstina kasvokkaisesta vuorovaikutuksesta? Jos näin on, olisiko viestinnän opetuksessa tarpeellista opettaa erikseen *etäkuuntelemisen* taitoja?

Nykyisessä ärsykkeiden täyteisessä maailmassa meillä on yhä enemmän mahdollisuuksia valita itseämme kiinnostavaa ja innostavaa sisältöä. Toisaalta ärsykkeiden määrä myös pakottaa meidät valitsemaan kuulemaamme ja kuuntelemisemme pirstaloituu. Toisin sanoen voimme tavallaan kuunnella vähemmän ja vähemmän kaikesta. Onko mahdollista, että muutomme samalla laiskanpulskeiksi kuuntelijoina, jotka eivät siedä tylsiä sisältöjä ja jaksavat kuunnella vain välähdyksiä? Itseämme puhutteleva tai helposti sulava välähdys kun odottaa heti kulman takana. Mistä tiedämme, että valitsimme kuuntelumme kohteen oikein? Kuuntelemisen taitoa on kuitenkin se, että löydämme ydinsanomien myös epäjohtomukaisesta, ei-kiinnostavasta tai vaikeatajuisesta sanomasta (Välikoski, 2014). Kuuntelemisen taitoa on myös kokonaisuuksien ja kerronnan kaarien hahmottaminen. Julkisuudessa on viime vuosina kannettu huolta pirstaloituvasta noin 200 merkkiin rajoittuvasta luku- ja kirjoitustaidostamme. Ehkä meidän tulisi olla samaan tapaan huolissamme myös lyhytjänteisestä kuuntelemisestamme. Miten voisimme opettaa *kärsivällisen kuuntelemisen* taitoja?

Kuuntelemiseen kytkeytyvät väistämättä myös eettiset ulottuvuudet. Ylipäättänsä viestinnässä tärkeämpää on usein se, mitä jätetään sanomatta kuin se, mitä ääneen lausutaan. Samoin saattaa olla kuuntelemisessa. Onko oleellisempaa se, mitä, ketä ja miten kuuntelemme, vai se, mikä jää kuulematta? Täytyisikö kuuntelemisen opettamisessa korostua se, kuka tai mikä sinun korvissasi saa äänensä kuuluviin? Tiedätkö sen itse?

## Lähteet

Gerlander, M., Hyvärinen, M.-L., Almonkari, M. & Isotalus, P. (2009). Mitä ja miten puheviestinnän opintojaksoilla opetetaan? Teoksessa M. Almonkari & P. Isotalus (toim.), *Akateeminen puheviestintä. Kuinka opettaa puheviestintää yliopisto-opiskelijoille?* (s. 8–24). Helsinki: Finn Lectura.

Horila, T. (2018). *Vuorovaikutusosaamisen yhteisyys työelämän tiimeissä*. Jyväskylän yliopisto: Jyväskylä Studies in Humanities 344. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7452-7>

- Laajalahti, A. (2014). *Vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen tutkijoiden työssä*. Jyväskylän yliopisto: Jyväskylä Studies in Humanities 225. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-5618-9>
- McDermott, V. M. (2009). Attribution theory. Teoksessa S. W. Littlejohn & K. A. Foss (toim.), *Encyclopedia of communication theory* (s. 60–63). Los Angeles: Sage.
- Mustajoki, A. (2018). Voiko liika kohteliaisuus olla syynä väärinymmärryksiin? Teoksessa E. Melgin & H. Nieminen (toim.), *ProComma Academic: Diplomaattinen viestintä* (s. 50–65). Helsinki: Procom.
- Raappana, M. (2018). *Onnistuminen työelämän tiimeissä*. Jyväskylän yliopisto: Jyu Dissertations 18. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7553-1>
- Spitzberg, B. H. & Manusov, V. (2015). Attribution theory: finding good cause in the search for theory. Teoksessa D. O. Braithwaite & P. Schrodt (toim.), *Engaging theories in interpersonal communication: multiple perspectives* (2. painos, s. 37–49). Thousand Oaks: Sage.
- Trenholm, S. & Jensen, A. (2013). *Interpersonal communication* (7. painos). New York: Oxford University Press.
- Valkonen, T. (2003). *Puheviestintätaitojen arviointi. Näkökulmia lukiolaisten esiintymis- ja ryhmätaitoihin*. Jyväskylän yliopisto: Jyväskylä Studies in Humanities 7. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:951-39-1546-8>
- Välikoski, T.-R. (2014). Kuuntelemisen taito. Teoksessa V. Luoma-aho (toim.), *ProComma Academic: Särkymätön viestintä* (s. 58–66). Helsinki: Procom.
- Worthington, D. L. & Fitch-Hauser, M. E. (2018). *Listening: Processes, functions, and competency* (2. painos). New York: Routledge.