



Raili Gothóni

## Kuuntelijan käsikirja

Tässä pdf-tiedostossa on mukana kirjasta seuraavat näytteet:

- Sisällys
- Esipuhe
- Näytesivut

Tutustu kirjaan  
verkkokaupassamme



# Sisällys

Esipuhe.....	7
Kuulla ja kuunnella.....	13
Kuuleminen ja kuunteleminen.....	13
Kuuntelemisen taito.....	18
Kuuntelemisen esteitä.....	22
Osaavan kuuntelijan tuntomerkkejä.....	29
Äänimaisema.....	35
Ympäristön äänet ja äänikävely.....	38
Sisäinen dialogi.....	41
Kuunnella sisintään.....	41
Sisäisen kuuntelemisen avaimia.....	48
Kehon kielen kuunteleminen.....	52
Itsensä kuuntelemisen hedelmiä.....	57
Muistikuvien ääniä.....	61
Kannustuksen ja luottamuksen ääniä.....	61
Lamaannuttavia ääniä.....	64
Vaatimusten varjossa.....	72
Näkymättömyys ja sosiaalinen peilaaminen.....	79
Anteeksi antaminen.....	83

Auttava kuunteleminen.....	91
Vuorovaikutussuhteen rakennuspuut.....	91
Empatia.....	96
Dialogisuus.....	103
Viipyilevä läsnäolo.....	109
Elämäntarina ja sukupuu.....	112
Ammatillisuus.....	121
Kuuntelemattomuus.....	129
Toiseuden kuunteleminen.....	129
Vaietun puheen kuuleminen.....	137
Mitä ei kuule ja näe, sitä ei ole olemassa.....	144
Korvien sulkeminen turhalta.....	147
Viesti jostain suuremmasta.....	151
Läsnä oleva pyhä.....	151
Luonnon kuuntelu voimaannuttaa.....	158
Hiljaisuuden kuunteleminen.....	161
Meditaatio ja rukous.....	165
Symbolien ja taiteen kuunteleminen.....	169
Kuuntelemisen etiikka.....	175
Eettisen kuuntelun taito.....	175
Velvollisuus ja vastuu.....	176
Valta ja valinta.....	179
Objektiivisuus ja subjektiivisuus.....	183
Relativismi ja skeptisismi.....	186
Tekniikan käyttö vuorovaikutuksessa.....	189
Lopuksi.....	195
Viitteet.....	199
Kirjallisuus.....	203



# Esipuhe

Tämän kirjan tavoitteena on edistää kuuntelemista tarjoamalla sekä kokemusellisia että tieteellisen tutkimuksen antamia näkökulmia kuuntelemiseen ja kuuntelemattomuuteen. Kirjassa avaan kuuntelemattomuuden yhteyksiä suhteessa omiin, menneisyydestä nouseviin varjoihin ja ennakkoluuloihin, toiseuteen ja kuultavaksi liian kipeisiin kokemuksiin. Lisäksi pohdin erilaisia kuuntelemiseen liittyviä eettisiä kysymyksiä.

Olen kirjoittanut tämän kirjan kiitollisuudesta niitä monia ihmisiä kohtaan, joiden kanssa olen työssäni saanut keskustella. He ovat opettaneet minulle äärettömän paljon elämästä, kuolemasta, ilojen ja vaikeuksien jakamisen tärkeydestä sekä ihmisenä olemisen monimutkaisuudesta. En halua, että tämä jää hiljaiseksi tiedoksi ja vain minun omaisuudekseeni. Kuunteleminen on jakamista. Tämän kirjan kautta jaan kuulemaani ja oppimaani.

Tämä kirja perustuu parinkymmenen vuoden kokemuksiini sairaalateologina. Työ oli ihmisten kuuntelemista heidän elämänsä kriiseissä ja kuoleman lähestyessä. Sen jälkeen toimiessani ammattikorkeakoulussa ja yliopistossa opettajana ja tutkijana kuunteleminen ja siihen liittyvien eettisten kysymysten pohdinta ovat olleet tärkeitä teemoja. Se on ollut merkittävä osa ohjaustoimintaani ja tutkimuksellista kenttätyötä. Tutkijana olen haastatellut ihmisiä heidän kokemuksistaan. Esille on tullut

kokemuksia kuulluksi tulemisesta ja tunteita ilman ääntä jäämisestä. Tutkimuksissa osallisina ovat olleet sekä nuoret että vanhukset, sekä kansuomalaiset että eri kulttuurien edustajat. Kirjassa omat kuulemiseen liittyvät kokemukset ja tutkimukset keskustelevat muiden tutkijoiden kokemusten ja tutkimustulosten kanssa. Myös kirjallisuus ja taide ovat paikoin olleet peileinä ajatuksilleni.

Tutkimukset osoittavat, että kokemukset yksinäisyydestä ja siitä, ettei kukaan kuuntele, ovat lisääntyneet. Se näkyy monen ihmisen arjessa ja sosiaali- ja terveysalaa koskevassa keskustelussa. Yhteiskuntamme kaipaava kuuntelijoita paikallisesti, valtakunnallisesti ja maailmanlaajuisesti. En kuulu heihin, jotka nostalgisesti sanovat: ”Kaikki oli paremmin ennen.” Se ei ole totta. Yhteiskunta on nyt ja varmasti myös ennen meitä ollut itsekeskeisyyden taistelukenttä, mutta myös keskinäisen kuuntelemisen ja välittämisen avara koti.

Kuunteleminen on monisärmäistä. Se on sisäistä keskustelua. Kuunteleminen tapahtuu keskinäisessä vuoropuhelussa ja hiljaisuudessa. Olen kiinnittänyt erityisesti huomiota kuuntelemisen esteisiin ja etiikkaan. Sekä työelämän kokemus että akateeminen viitekehysesni näkyvät tekstissä. Kirjan ulkopuolelle olen rajannut eri ammatteihin liittyvät kuuntelemisen erityiskysymykset. Samoin kirjan ulkopuolelle jäävät kuurojen kuunteluun liittyvät mahdollisuudet ja haasteet. Kirjassa kokemuksia kuvaavat sitaattit ovat eri keskusteluista, tosin hieman muunneltuina. Nimet on muutettu tunnistettavuuden estämiseksi.

Kirja jakautuu seitsemään sisältöalueeseen. Ensin pohdin kuuntelemisen käsitettä, kuuntelemisen taitoa ja esteitä. Kuunteleminen on toisaalta itsestäänselvyys, mutta toisaalta se on vaikeaa ja moninaista. Mil-laisessa äänimaisemassa elämme? Miten voisimme oppia kuuntelemisen taitoa? Tunnistammeko omat kuuntelemisen esteet? Osaammeko kuunnella? Moni ihminen on yksinäinen ja huokailee: ”Jospa edes joku välittäisi kuunnella.” Miksi tämä kokemus on yleinen?

Luvussa ”Sisäinen dialogi” käsittelen itsensä kuuntelemisen eri ulottuvuuksia. Ammatillisen ja persoonallisen kehittymisen kulmakivi on tietoisuus omista arvoista ja itsestään. On olennaista tunnistaa omat voimaantumisen lähteet ja voimavaroja kuluttavat asiat. Se auttaa haivaitsemaan myös muiden vahvuuksia ja kuuntelemaan ja tunnistamaan sitä sisäistä keskustelua, jota asiakkaat ovat käyneet ja käyvät. Kysymykset kuka minä oikeastaan olen ja mitä minä haluan nousevat esille elämän eri vaiheissa sekä kriisien kohdatessa. Itsensä kuuntelemiseen kuuluu myös oman ruumiin tärkeät viestit, joita kiireen keskellä ei ehdi tai halua kuunnella. Itsetuntemus on toisten ihmisten kuuntelemisen edellytys. Jos emme tunne omia ennako-oletuksiamme ja oman murretun mielen ääniä, ne estävät avoimuuden toisia ihmistä kohtaan. Ne estävät myös avoimuuden uudelle tieteelle ja taiteelle.

Kolmannessa luvussa tarkastelen muistikuvien ääniä. Toisinaan kuunnellessamme itseämme saattaa sisältämme kuulua lapsuudessa kuulemamme lamaanuttavat tai vaativat äänet, jotka peittävät alleen kaiken muun. Lamaannuttavat äänet estävät hyödyntämistä omaa osaamista parhaalla mahdollisella tavalla. Elämän rosot tulevat esille ja nostavat mieleemme omat rikkeemme ja kokemamme loukkaukset. Joskus on vaikeaa antaa anteeksi itselleen. Toisinaan on vaikeaa antaa anteeksi toiselle. Omat kokemukset voidaan muuttaa reflektion kautta taidoiksi.

Neljännessä luvussa paneudun auttavan kuuntelemisen kysymyksiin empatian, erillisyyden, dialogisuuden ja ammatillisuuden näkökulmista. Kuunteleminen ei ole vain puhutun vastaanottamista. Auttamisessa tarvitaan joustavaa kykyä sekä empatiaan että erillisyyden tunnistamiseen. Dialogisuus ja läsnäolo ovat olennaisia toisen kuuntelemisessa ja auttamisessa. Elämäntarinoiden kuunteleminen avaa portteja toisen ihmisen mielenmaisemaan ja kokemusten merkityksiin. Ammatillinen kuunteleminen tuo mukanaan omia kysymyksiä. Jokaisella ammatilla on siihen liittyviä erityisvaatimuksia.

Viidentenä käsittelen kuuntelemattomuutta. Eri syistä voimme ymmärtää toisiamme väärin tai valikoida vain itselle tärkeitä osia viestistä. Toiseuden ja vaietun puheen todellisuus koetaan haastavana, jopa pelottavana. Kuuntelemisen taitoa opetellessa on hyvä muistaa, että harvoin, jos koskaan, viesti ymmärretään täysin identtisenä lähetetyn viestin kanssa. Ihmiset eivät ole Excel-taulukoita, joihin kaikki voidaan sijoittaa omiin lokeroihinsa ja sen jälkeen luottaa, että he pysyvät aina paikoillaan muuttumattomina.

Kuudentena pohdin viestiä jostain suuremmasta. Jokainen tarvitsee hiljaisuutta. Se merkitsee irtaantumista vaatimuksista. Vaikeuksissa yksi voimavaran lähde voi olla usko ja rukous. Kuuntelijan velvollisuus on tukea henkilön omia voimavaran lähteitä ja arvoja. Monille arjen vastapainoksi on merkittävää kokea juhlaa ja tunnistaa, että on olemassa jotain korkeampaa kuin minä itse. Pyhän kokeminen avaa oven transendenttisen läsnäoloon elämässä. Kokemukset hiljaisuudesta, luonnosta, meditaatiosta, rukouksesta ja taiteen puhuttelevuudesta avaavat kannavia pyhään.

Seitsemännessä luvussa käsittelen kuuntelemisen etiikkaan. Mikä on kuuntelijan vastuu? Ketä olemme valmiita kuuntelemaan? Minkä ryhmien kohdalla syntyy helpoiten empatiakuilu? Kannattaako kaikkea ja kaikkia kuulla? Viime vuosina on puhuttu totuuden jälkeisestä (*post truth*) ajasta. Ihmiset käpertyvät rauhattomuuden keskellä turvallisuushakuisesti omaan elämiseen ja tietämiseen.

Jokaisen tutkimuksen ja kirjan tarkoitus on tehdä tuntematonta tunnetuksi. Joskus tarkoitus voi olla myös tehdä tunnettu tuntemattomaksi, kysellä ja problematisoida itsestään selvinä pidettyjä asioita. Kutsun lukijaa pohtimaan kanssani, mistä puhumme, kun puhumme kuulemisesta ja kuuntelemisesta. Missä piilevät ne pikku peikot, jotka estävät kuuntelemasta ja tekevät maailmasta karumman ja yksinäisemmän? Kuuntelemistaidon syventämisen voi aloittaa mistä tahansa – joko itsensä

kuuntelemisesta tai opettelemalla syventymään toisen ihmisen kuuntelemiseen tai etsiytyen tilaan, jossa hiljaisuus, taide ja pyhä puhuttelevat.

Kuunteleminen on monessa ammatissa perusedellytys. Tämä kirja on ammattikirjallisuutta kaikille palveluammateissa toimiville ja käsikirja korkeakouluille. Teos antaa yleistajuisuudessaan ajattelemisen aihetta sinulle, jota kiinnostaa itsensä kehittäminen kuuntelemalla sekä toisten kuunteleminen ja parempi ymmärtäminen. Teos toimii käsikirjana, jonka avulla voit syventää omaa käsitystäsi kuuntelemisen perusolemukselta. Se antaa tukea itsesi kuuntelemiseen ja ymmärtämiseen. Kirja kehittää kykyäsi kuunnella tunnistaa omat tapasi sulkea korvasi. Käytännön esimerkit tukevat uudenlaiseen toimintaan vuorovaikutussuhteissa.

Kiitos Suomen tietokirjailijat ry:lle apurahasta, joka on tukenut ja innoistanut tämän kirja kirjoittamiseen. Lämmin kiitos PS-kustannukselle kirjan julkaisemisesta ja siellä työskenteleville erinomaisille asiantuntijoille hyvästä yhteistyöstä. Käsikirjoituksen ovat lukeneet Eila Jantunen, Irma Liukku ja Sirkku Tukiainen. Kiitokset erinomaisista huomioista ja kehittämis ehdotuksista! Olette olleet arvokkaana tukena kirjoitusprosessin aikana. René on jakanut kirjoittamisen ilot ja tuskat. Hän on ollut elämänkumppanina jo 47 vuotta, ja on mukava ajatella kiitollisena menynyttä aikaa ja mielenkiinnolla odottaa tulevia yhteisiä vuosia.

Olen nöyrän tietoinen Goethen toteamuksesta: ”Kaikki viisaus on jo ennen ajateltua; se täytyy vain yrittää ajatella uudelleen.” Kirjan kirjoittaminen merkitsee minulle uudelleen ajattelemista ja uudelleen sanoittamista. Kirja kutsuu, sinua lukija, ajattelemaan uudelleen, avaamaan uusia vuorovaikutuksen portteja, kuuntelemaan ja keskustelemaan. Kuuntelu ja lukeminen rikastuttavat, sillä niiden kautta pääsee osalliseksi monen elämästä.





# Kuulla ja kuunnella

## Kuuleminen ja kuunteleminen

*Kuuleminen* fyysisenä tapahtumana merkitsee yksinkertaisimmillaan äänen aistimista. Kuulemme läheltä ja kaukaa tulevia ääniä, kuulemme pimeässä ja näkymättömissä olevasta kohteesta tulevia ääniä. Kuulo on kosketusaisti. Kuuloelin ottaa vastaan värähtelyä, ääniaaltoja.

Ihmisen korva on herkistynyt kuulemaan ääniä, jotka auttavat selviytymään elämässä, ja reagoimaan mielekkäällä tavalla vaaratilanteissa. Ihmisen korva kuulee parhaiten nimenomaan ihmisen puheen taajuuksia. Olemme näin herkistyneet kuulemaan ja kuuntelemaan toisiamme. Se on välttämätöntä ihmisten keskinäisessä kommunikaatiossa ja yhteistyössä. Matalimmat ihmisen kuulemat äänet ovat 20 hertsiä. Valaat ja norsut kuulevat infraääniä, jotka ovat paljon matalampia. Ihmisen kuulemat korkeimmat äänet ovat 20 000 hertsiä. Sitä korkeammat äänet ovat ultraääniä. Esimerkiksi lepakko kuulee suunnistaessaan 150 000 hertsiä korkeita ääniä. Ihminen ei näitä erota.

Näkö ja kuulo ovat yhteydessä toisiinsa. Katsomisen ja kuuntelemisen yhteys on olennaista havaintojen tekemisessä. Kun toinen aisteista aktivoituu, myös toinen aisti valveutuu. Molemmat liittyvät havainnointiin

ja ovat olleet erityisen merkittäviä luonnon varassa elävän ihmisen selviytymisessä ja vaarojen tunnistamisessa.

Kuulo on ensimmäinen ja viimeinen aisti. Äidin kohdussa sikiö kuulee vatsan peitteiden läpi ulkomaailmasta tulevia ääniä. Äidin ja isän äänet ja heidän kuuntelemaansa musiikki tulevat tutuiksi jo ennen syntymää. Vanhuksen silmäluomet voivat peittää näkökentän, mutta hänen kuulonsa voi tunnistaa puheen ja tutun musiikin, laulun tai virren. Siksi kannattaa rakentaa vuorovaikutuksen siltaa varhain ja vielä elämän viime hetkelläkin, kuten seuraava esimerkki osoittaa.

• Työskennellessäni sairaalateologina muistisairaiden osastolla tapasin  
• 86-vuotiaan Marian. Hän näytti elävän omassa maailmassaan ja tun-  
• tui siltä, ettei häneen saanut kontaktia. Hän torkkui suurimman osan  
• ajasta suu puoliksi auki. Kaksi kertaa huomasin hänen heräävän. Mo-  
• lemmat kerrat olivat merkittävien juhlien alla. Jouluna hän yhtäkkiä  
• lauloi mukana laulua En etsi valtaa loistoa. Hiljaisella viikolla osastolla  
• vietettiin ehtoollista. Kun annoin viereisessä sängyssä olevalle rouvalle  
• ehtoollista ja lausuin: Sinun puolestasi annettu, hän sanoi "puoles-  
• ta annettu" ja avasi suunsa isommalle. Ehtoollissanat ja ehtoollisviinin  
• tuoksu olivat hänelle tuttuja. Hän osallistui juhlaan ennen kuin hänen  
• muistisairauden väsyttämät aivonsa taas siirsivät hänet hänen omaan  
• maailmaansa muiden tavoittamattomiin.

Emme tiedä, miten paljon vaikeasti sairas kuulee silloinkin, kun hän ei jaksa tai voi reagoida puheeseemme. Tiedämme kokemuksesta, että emme voi edes nukkuessamme sulkea korviamme kovilta tai epämiellyttäviltä ääniltä. Jos haluaa sulkea korvat ulkopuolisilta ääniltä, tekniset laitteet mahdollistavat sen. Silloin voi valita esimerkiksi oman musiikin kuuntelun missä ja milloin vain. Korvakuulokkeet rajaavat kuunneltavat

äänet pitkin katuja kävellessämme, autoa ajaessamme, rannalla tai luonnossa oleskellessämme, jos niin haluamme.

Kaupat ja tavaratalot valitsevat ihmisten kävelytahdin soittamalla nopeampaa tai rauhallisempaa taustamusiikkia. Näin on tehty jo 1960-luvulta lähtien. Musiikin kuuleminen ohjaa asiakkaiden käyttäytymistä tiedostamattomasti ja hienovaraisesti.

*Kuunteleminen* määritellään kansainvälisen järjestön, International Listening Associationin (ILA 1996) mukaan prosessiksi, jossa kielellisiä ja/tai sanattomia viestejä vastaanotetaan, rakennetaan niille merkityksiä, tehdään niistä yhteenvedoja ja arviointeja ja vastataan sanomiin. Kuuntelemiseen liittyy sekä verbaalisten että kehollisten ilmaisujen affektiivista ja kognitiivista prosessointia. Se on tarkkaavaisuuden suuntaamista ja kuunteluusteiden ja rajoitusten poistamista. Kuunteleminen on toisaalta yksilön sisäistä ja toisaalta yksilöiden välistä toimintaa.<sup>1</sup>

Kuunteleminen on sekä fyysinen että psyykkinen prosessi. Se tarkoittaa äänien tunnistamista, vastaanottamista ja ääniin reagointia. Kuulemisessa äännet havaitaan. Eri ihmisillä ja samallakin ihmisellä on tilanteista riippuen erilainen herkkyys kuulla, kyky erotella ja tunnistaa ääniä.

Kuuntelutapojen tiedostaminen on olennainen osa oman kuuntelemisen kehittämistä. Barry Truax on luokitellut kuuntelutapoja kuuntelun aktiivisuuden, muuttumisen ja tarkkaavaisuusasteen valinnan perusteella.<sup>2</sup>

Kuuntelu voidaan jakaa aktiivinen–passiivinen-jatkumolla viiteen ryhmään: (1) Hakukuuntelu, jolloin kuunnellaan ja havainnoidaan ympäristöä jonkin asian selvittämiseksi. (2) Valmiuskuuntelussa huomio on toisaalla, mutta potentiaalinen valmius kuunnella on olemassa. (3) Taustakuuntelussa äänillä ei ole välitöntä merkitystä. (4) Tarkkaamaton kuuntelu eroaa tästä siten, että henkilö on itse valinnut taustalla kuuluvan sähköisesti toistetun äänen, kuten musiikin, eikä silloin tarkkaile tai kuuntele muita ääniä. (5) Aktiivinen kuuntelu eli kuuntelemisen keskittymisen.

Ääntä aistittaessa voidaan tulkita ja ymmärtää muutakin kuin vain ääni. Äänen kuulemiseen liittyvät tulkinnalliset merkitykset avaavat kokonaisia maailmoja. Kun puhujan ääni on käheä, reagoimme siihen sanomalla: ”Kuulen, että sinulla on flunssa.” Kovaan ääneen lausuttu kuulla-verbin imperatiivimuoto tulkitaan käskyksi. Silloin puhuja haluaa herättää huomioita ja kiinnittää tarkkaavaisuuden sanan kuulla jälkeen tulevaan asiaan. ”Kuules, mitä sinä nyt aiot.”

Asiayhteydestä kuuntelija voi ymmärtää, mitä puhuja tarkoittaa. Joskus kuuntelemisen tavoite on oppia tuntemaan tai saada selville jokin asia tai mielipide: ”Haluan kuunnella erilaisia mielipiteitä, ennen kuin teen oman päätökseni.” Lakiteksteissä puhutaan myös kuulemisesta. ”Oikeus kutsuu kuultavaksi useita todistajia.” ”Asianomaisella on oikeus tulla kuulluksi.” Esimerkkejä erilaisista konteksteista ja niihin liittyvistä kuulla-sanana merkityksistä löytyy paljon.

Kuunteleminen edellyttää tarkkaavaisuutta ja halua ymmärtää. Lapsi voi pyytää vanhempansa: ”Kuuntele nyt äläkä aina tuijota puhelinrasi!” Vuorovaikutus vaatii kuuntelemista. Keskittynyttä kuuntelua voidaan tehdä hartaasti, uteliaana, henkeä pidätellen, salaa, silmät pyöreinä tai korvat hörössä. Kun kuunnellaan tarkkaavaisesti, keskitytään kuuntelemiseen ja pyritään kohdistamaan huomio puhujaan. Tällöin kuullaan ja aistitaan mahdollisimman tarkkaan toisen ihmisen viesti ja pyritään erottamaan tärkeä sanottava joskus rönsyilevästäkin puheesta. Tarkkaavainen henkilö haluaa myös ymmärtää kuulemaansa.

Kuuntelemisessa ei ainoastaan keskitytä kuuntelemiseen, vaan kokonaisvaltaiseen tilanteen aistimiseen ja havainnointiin. Näin on esimerkiksi ilmaisussa ”lääkäri kuuntelee keuhkoja”. Tällöin lääkäri ei vain kuuntele vaan myös arvioi ja tekee sen perusteella diagnoosia.

”Kuulla” ja ”kuunnella” voi myös liittyä vihjeen saamiseen tai juurujen kuuntelemiseen. Niistä puhutaan kuiskaten, mutta ne leviävät nopeasti. Kuunnella voidaan salaa. Asioita kuullaan myös sattumalta tai vahingossa.

Lähisuhteissa kuunteleminen merkitsee joskus olkapään tarjoamista ystävälle hänen halutessaan purkaa sydäntään. Toisinaan ihminen haluaa kertoa ilostaan ja onnistumisestaan. Onnellisuus tulee siitä, että voi jakaa onnen ja ilon sellaisen ihmisen kanssa, joka kuuntelee ja iloitsee mukana. Sydämellä kuunteleminen voi olla sympatian osoittamista tai halua antaa jonkin taideteoksen tai symbolin puhua ja puhutella.

Sanan *kuuliaisuus* kantasana on *kuulla*. Lapsilta odotetaan kuuliaisuutta ja sitä, että he kuuntelevat vanhempiaan. Kuuliaisuutta voidaan vaatia myös aikuisilta. Kuuliaisuus ei ole kuitenkaan toisen tahtoon alistumista. Jos kuuliaisuus olisi vain sen tekemistä, mitä toinen vaatii, se olisi ainoastaan omien halujen korvaamista toisen haluilla. Jos henkilö ei ota ohjetta kuuleviin korviin, se tarkoittaa, ettei hän välitä ohjeesta mitään.

Vaikka kuunteleminen mielletään eri asiayhteyksissä eri tavoin, se on aina osa vuorovaikutusta ja ihmisten keskinäistä viestintää. Joskus tarkoitus on viihdyttää. Joskus halutaan auttaa. Toisinaan toivotaan informaatiota. Informaation määrän kasvaessa myös epäluotettavan tiedon määrä lisääntyy. Silloin tarvitaan kriittistä ja arvioivaa kuuntelemista, jonka avulla on mahdollista erotella tosiasiat mielipiteistä ja näennäistiedosta.

Arvioivan kuuntelemisen taitoa tarvitsee jokainen valveutunut kansalainen. Osaamisen puutteet näkyvät sekä työpaikoilla että politiikassa vinoutuneina tai väärinä johtopäätöksinä. Erilaiset johtopäätökset voivat johtua myös ihmisten erilaisista näkökannoista ja asemasta.

Ääniaistimuksia prosessoidaan tunteiden, muistin ja tilanteessa tehtyjen havaintojen kautta. Sen jälkeen tehdään arviointia, onko ääni huomion arvoinen ja miten siihen tulisi reagoida. Kuuntelemisen intensiteetti riippuu siitä, määritteleekö kuulija äännet merkityksettömiksi tai merkityksellisiksi. Kuunteleminen ei houkuta, ellei sitä nähdä mielekkäänä.<sup>3</sup> Mielekkääksi havaittu asia herättää muutkin aistit.

Kuuleminen ja kuulluksi tuleminen eivät ole yksityisasiota. Kuuntelemista ja sopivaa äänimaailmaa rajoitetaan ja oikeutetaan lailla.

Kuunteleminen on kirjattu Suomen Työturvallisuuslakiin.<sup>4</sup> Yhteisöjen toimintaa säädellään hyvinvointia ja palkkausjärjestelmää koskevin säädöksin ja määräyksin. Jokaisen kansalaisen perusoikeus on tulla kuulluksi omassa asiassaan.<sup>5</sup> Arjessa moni kysyy: kuuleeko kukaan? Onko minulla oikeus tulla kuulluksi?

## Kuuntelemisen taito

Jokainen ihminen tarvitsee kuuntelemisen taitoa. Se on erityisen tärkeä auttamisammateissa. Silloin työntekijä auttaa toista ihmistä kuuntelemalla ja tarkentavia kysymyksiä esittämällä pohtimaan kokemaansa ja omaa elämäntilannettaan. Useimmat hoitovirheet johtuvat kuuntelemattomuudesta. Valelääkäri voi onnistua työssään petkuttamaan sekä potilaita että kollegojaan olemalla ystävällinen ja kuuntelemalla. Kuuntelemisen tärkeyttä kuvaa sekin, että jotkut hänen potilaistaan kehuivat häntä erittäin hyväksi ja potilaisiinsa paneutuvaksi. Heidän oli vaikea arvioida valelääkärin asiantuntijuutta, jonka puute lopulta aiheutti hänen paljastumisensa.

Kuunteleminen vähentää väärinkäsityksiä sekä henkilökohtaisessa elämässä että työpaikoilla. Moni parisuhde kärsii, kun keskustelu- ja kuunteluyhteys ei toimi. Kuunteleminen parantaa tiedonkulkua, päätöksentekoa ja tarkoituksenmukaisia ongelmanratkaisuja. Tehokasta kuuntelemista voidaan pitää osana työelämän tärkeitä viestintätaitoja.

Kuuntelemattomuus ei merkitse vain inhimillistä kärsimystä. Kuuntelematta jättäminen voi vaikuttaa lamaanuttavasti työyhteisön ilmapiiiriin. Asiakkaiden ja sidosryhmän edustajien kuunteleminen voi tuoda taloudellista menestystä yritykselle. Kuuntelematta jättäminen aiheuttaa toisinaan isoa menetyksiä sekä imagon että talouden kannalta.<sup>6</sup>

Kuuloa ja kuuntelemista voi harjoitella. Kuulon herkkyys vaihtelee ja harjaantuu sen mukaan, kuinka kuuloaistia käytetään ja millaisessa ääniympäristössä kuulo kehittyy. Jos henkilö kuulee lapsuudestaan asti paljon musiikkia, hän on harjaantunut kuulemaan musiikista erilaisia rytmin ja säveltasojen hienouksia, jotka harjaantumattomalta ihmiseltä jäävät kuulematta. Äiti oppii erottamaan oman lapsen ääntelyn eri vaihteet. Myös auttamistyössä työskentelevän kuulo herkistyy opetteluun ja kokemuksen avulla. Jokainen voi harjoitella tunneherkkyyttä (affektiivinen kyvykkyys), eettistä herkkyyttä, tiedollista osaamista (kognitiivinen osaaminen), tilannetajua ja kuuntelemista toimintana.

Affektiivinen kyvykkyys on tunneherkkyyttä. Se kertoo siitä, miten kuuntelija osaa arvostaa kuuntelemista ja toisen kokemuksia. Se on myös herkkyyttä tunnistaa omat reaktiot ja tunteet. Kun puhuja kertoo omista tunteistaan, iloistaan ja suruistaan, hän toivoo kuulijan kuuntelevan ja ilmaisevan myötätuntoa. Tunteiden kuunteleminen vaikuttaa sekä puhujaan että kuuntelijaan. Tämän tiedostaminen auttaa kuuntelijaa huomioimaan etäisyyden ja läheisyyden merkityksen.

Eettinen herkkyys antaa vastauksia siihen, miksi minun tulisi kuunnella. Se näkyy valmiutena ja taitona tunnistaa kuuntelemisen eettisiä ongelmia ja pyrkiä välttämään niitä. Mahdollisuus vallankäyttöön vaanii erityisesti epätasa-arvoisissa vuorovaikutussuhteissa. Omat ja kulttuurin mustat aukot jäävät helposti tiedostamatta.

Kognitiivinen osaaminen kuuntelemisessa tarkoittaa, että kuuli- ja ymmärtää kuuntelemisen merkityksen ja tavoitteet. Kuuntelemiseen kuuluu puhutun ymmärtämistä, arviointia ja usein myös johtopäätösten tekemistä keskustelun eri vaiheissa.

Tilannetaju mahdollistaa mielekkään kuuntelun eri tilanteissa. Tilannetajun puutetta voidaan kuvata ilmaisulla: ”Hän on kuin norsu kristallikaupassa.” Siinä voi särkyä paljon. Eri kontekstit edellyttävät erilais- ta kuuntelemisosaamista. Tilannetaju näkyy myös siinä, että kuuntelija osaa sujuvasti liikkua eri kuuntelemisen tasoilla. Joskus riittää perustaso

eli puheen sisällön kuuntelu. Toisinaan on syytä herkempään kuunte-  
luun, jolloin sisällön lisäksi tarvitaan esimerkiksi kriittistä tai terapeut-  
tista tapaa kuunnella.

Mielekäs toiminta sisältää kuuntelemisen toimintana ja siihen liitty-  
vät tarkoituksenmukaiset käyttäytymismallit. Tämä tarkoittaa, että  
kuuntelija on tietoinen ja kiinnostunut kuuntelemaan ja valmis toimi-  
maan keskustellun edellyttämällä tavalla niin, että vuorovaikutussuh-  
teesta tulee mielekästä.



**Kuvio 1.** Kuuntelemistaidon osatekijät