

Puhuminen ja kuunteleminen

Nuorten aikuisten (18-29v) ihmissuhdetaidot
mielenterveyttä tukemassa -hanke
(STEA 2022 - 2024)
Opas

Osa 2

Puhuminen ja kuunteleminen

Kuunteleminen on taitolaji

On ystävällistä ja tärkeää kuunnella toista. Keskittymällä kuuntelemaan osoitamme, että toinen ihminen ja hänen ajatuksensa, ilonsa ja surunsa ovat tärkeitä ja merkityksellisiä. Joskus voi tuntua vaikealta keksiä, millä sanoilla toista auttaisi tai lohduttaisi. Vaikka ei aina osaisi sanoa yhtään mitään neuvoksi, jo pelkästään se, että antaa aikaansa, keskittyy toiseen ja kuuntelee, on iso teko.

Kuulluksi tuleminen on meille kaikille tärkeää, sillä puhumalla ajatuksistaan muille, voi samalla avata omia tunteitaan enemmän itselle. Kertomalla omista kielteisistä tunteista niitä saa purettua. Kertomalla myönteisistä tunteista voi jakaa omaa iloa.

Tunteista kertominen on oppimiskokemus puolin ja toisin. Sekä kuuntelija että kuulluksi tuleva oppivat itsestään ja toisesta, myös tulevia tilanteita varten.



5 syytä, miksi kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen ovat meille hyväksi

- 1. Kuulluksi tuleminen vahvistaa mielenterveyttämme ja hyvinvointiamme.** Kun tulemme kuulluksi, koemme olevamme tärkeitä ja hyväksytyjä.
- 2. Kuunteleminen syventää ihmissuhteitamme.** Kokemusten jakaminen ja asioiden pohtiminen yhdessä lisäävät keskinäistä luottamusta.
- 3. Kuulluksi tuleminen lisää itsemyötätuntoa.** Suhtaudumme usein itseemme turhan ankarasti. Se, että joku toinen suhtautuu meihin lempeästi, auttaa suhtautumaan itseemme armollisemmin.
- 4. Kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen parantavat fyysistä terveyttämme.** Lämmin, aito vuorovaikutus rentouttaa. Se laskee sydämen sykettä ja verenpainetta ja lisää mielihyvähormonien eritystä kehossamme.
- 5. Kuunteleminen lisää yhdenvertaisuutta ja osallisuutta.** Aito kiinnostus toista kohtaan tarjoaa mahdollisuuden oppia uutta ja auttaa ymmärtämään erilaisuutta



Softenviestintä

Aktiivinen kuuntelu muodostuu eri asioista. Muistilistana voi käyttää vuorovaikutusta edistävää sanatonta viestintää kuvaavaa englanninkielistä sanaa ”soften”, eli ”pehmentää”.

Softenviestintää voi harjoitella tietoisesti sekä viestijän että viestin vastaanottajan rooleissa. Osa-alueita on käytettävä tarkoituksenmukaisesti: hymy ei sovi joka kohtaan, mutta myönteisellä, tilanteeseen sopivalla ilmeellä on merkitystä. Avoin asento, kiinnostuneena puhujaa kohti kääntyminen, katsekontakti ja puheeseen nyökkäillen ja ynähdellen vastaaminen kertovat siitä, että kuuntelemme ja todella kuulemme, mitä toinen sanoo. Kosketuksella voi viestiä myötätuntoa, kannustusta jne.

Rakentavassa vuorovaikutuksessa tarvitaan kykyä kuunnella ja kohdata, olla läsnä. Pyrkimys ymmärtää ja kuulla toisia auttaa rakentamaan siltaa ihmisen luota toisen luo. Jokainen tarvitsee kokemusta tulla kuulluksi ja kohdatuksi.

Aktiivisen kuuntelemisen osa-alueet toimivat ikään kuin portinvartijoina tai oven aukaisijoina hyvään vuorovaikutukseen. Niiden avulla voi rohkaista puhujaa jatkamaan puhettaan ja tehdä puhujalle sellaisen olon, että kuuntelija on aidosti kiinnostunut siitä, mitä hän sanoo.

Kysy toiselta hänen asioistaan esimerkiksi "Mitä kuuluu?"

Voit myös toistaa lyhyesti kuulemasi ja näin varmistaa, että olet ymmärtänyt oikein.

Ole kasvotusten ja katso puhujaa silmiin.

Rohkaise ja kannusta toista tarvittaessa puhumaan lisää. Kysy toiselta täydentäviä kysymyksiä.

Kerro myös omista ajatuksistasi tai tunteistasi kuulemaasi liittyen.

Keskity kuuntelemaan, mitä keskustelukumppani sanoo.

Odota vuoroasi, älä keskeytä.

Malta olla kertomatta heti omista kokemuksistasi.

Ilmaise paitsi lyhyillä ilmaisuilla, myös eleillä ja ilmeillä, että kuuntelet toista.



Aktiivisen kuuntelun harjoitus

- 1.Valitse henkilö, jonka kanssa keskustelet usein, esimerkiksi perheenjäsen, ystävä tai koulukaveri.
- 2.Aseta itsellesi tavoitteeksi olla täysin läsnä ja keskittyä kuuntelemaan henkilöä koko keskustelun ajan.
- 3.Pyri olemaan aktiivinen kuuntelija ja osoita henkilölle, että olet kiinnostunut hänen sanomastaan. Voit käyttää apunasi rakentavan keskustelun siltaa tai aktiivisen kuuntelun muistilistaa. Esimerkiksi pään nyökkääminen, hymyily tai kysymysten esittäminen, vahvistavat sidettä keskustelukumppaniin ja auttavat sinua ymmärtämään hänen tarinaansa paremmin.
- 4.Anna keskustelukumppanille tilaa puhua. Vältä keskeyttämistä ja anna henkilön puhua rauhassa loppuun ennen kuin aloitat puhumisen.
- 5.Kun keskustelu on päättynyt, pyri refleктоimaan keskustelua ja miettimään, mitä opit henkilöstä tai keskustelusta.

Tämä harjoitus auttaa kehittämään aktiivista kuuntelutaitoa ja auttaa sinua olemaan paremmin läsnä keskustelukumppanisi kanssa. Harjoitusta voit hyödyntää arjen keskusteluissa tai palata rakentavan kuuntelun ominaisuuksiin keskusteluiden jälkeenkin. Kuuntelutaitojen kehittäminen vaatii harjoittelua ja kärsivällisyyttä, mutta se auttaa sinua tulemaan paremmaksi vuorovaikutuksessa muiden kanssa!

Soften

Smile – ilme, hymy

Open avoin – asento, käännytään puhujaan päin

Forward – eteenpäin, kallistutaan keskustelukumppaniin päin

Touch – kosketus, käsi olkapäällä on neutraali tapa koskea

Eye – katsekontakti

Nod – nyökkäys, ynähtely



Puhumalla ilmaiset itseäsi

Ihmissuhteissa yksi tärkeä vuorovaikutusmuoto on puhuminen. Siinä on läsnä paljon muutakin kuin puhutut tai kirjoitetut sanat. Myös

eleet

ilmeet

äänenpainot

kosketus

katseet

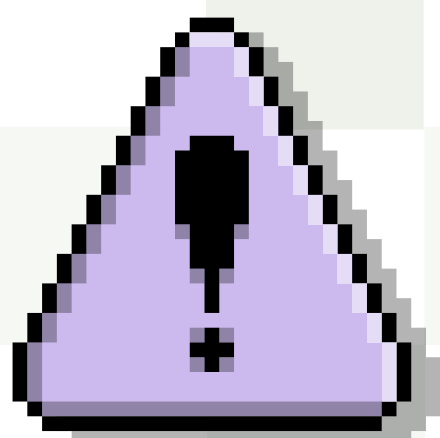
ovat merkitseviä, ja ne luovat sanoille merkityksiä. Jos luulee tietävänsä tai olettaa asioita, lopputuloksena voi olla iso väärinkäsitys.

Kaikissa ihmissuhteissa on tärkeää, että uskaltaa kertoa omista tunteistaan ja toiveistaan.

Erityisesti se korostuu lähimmissä ihmissuhteissa kuten seurustelusuhteessa.

Puhumisen taidoissa on olennaista, että kumpikin puhuu käsiteltävästä asiasta omasta kokemuksestaan käsin. Kuuntelijan on helpompi ottaa vastaan hankalakin asia, kun puhujan viesti kertoo hänen omista tunteistaan ja ajatuksistaan eikä syyllistä toista.

On tärkeää puhua laaja-alaisesti omasta kokemuksestaan: omista havainnoistaan, ajatuksistaan, tunteistaan, toiveistaan ja suunnitelmistaan. Aina puhuja ei itsekään tiedosta kaikkia asiaan liittyviä osa-alueita. Kun saa puhua rauhassa ja kokee toisen kuuntelevan, omatkin kokemukset jäsentyvät paremmin.



Hyvä nyrkkisääntö puhumisen taidoissa on se, että tee parhaasi, jotta toisella olisi mahdollisuus ymmärtää sinua. Älä panttaa äläkä odota toisen lukevan ajatuksiasi.

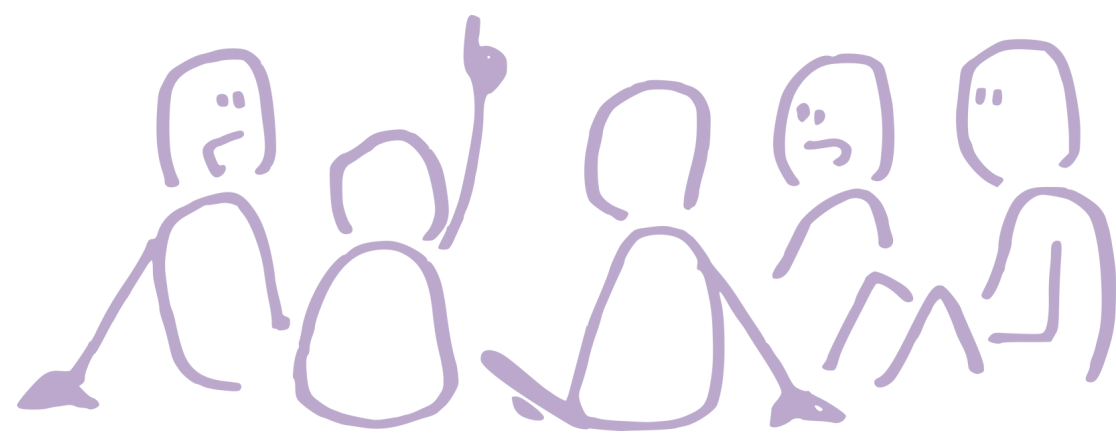


Vuorovaikutusta on...

...vitsailu, juttelu, kiistely, nauraminen, asiakastapaaminen, hellittely, tervehtiminen, palaveri, väittely, rupattelu, riitely, chattailu, kiittäminen, verkossa asiointi, somekommentointi, kaupankäynti, liikenneraivo, kohteliaisuuksien vaihtaminen...

Kaikissa edellä mainituissa vuorovaikutustapahtumissa voi tapahtua yhteentörmäyksiä. Yhtä lailla ne tarjoavat mahdollisuuden harjoitella toisen kuuntelemista.

Vuorovaikutuksen kompastuskivet syövät mahdollisuutta läsnäolevaan ja tasa-arvoiseen kohtaamiseen. Siksi niitä kannattaa oppia huomaamaan ja välttämään.



Vuorovaikutuksen kompastuskivet

Vuorovaikutuksen kompastuskiviä ovat erilaiset vallankäytön muodot

- Komentelu ja määräily: "Lopeta valitus, hoida homma!"
- Uhkailusta: "Jos et tee kuten sanon, et saa..."
- Saarnaamisesta: "Täällä ei sitten hyväksytä asiatonta käyttäytymistä"
- Syyllistämisestä: "Siinä näit, aiheutit tuon itse"
- Kuulustelemisesta: "Kuka antoi ohjeen toimia noin?"
- Väistelystä, puheenaiheen vaihtamisesta
- Kehumisesta: "Eihän tämä ole sinulle temppu eikä mikään"
- Suodattamisesta eli kerrotaan, mitä oletetaan toisen haluavan kuulla

Vuorovaikutusta vinouttavat myös ylhäältä päin katsovat

- Valmiiden ratkaisuiden antaminen / neuvominen
- Luennointi / Oikeassa oleminen: "Minäpä kerron, mikä ongelma tässä on"
- Arvostelu ja tuomitseminen
- Nimittely, leimaaminen
- Säälittely: "Voi raukkaa"
- Kaikkinäkevyys: "Olet tainut nukkua huonosti viime yönä"
- Yleistäminen "Etkö sinä koskaan opi?"



Harjoitus: Minä vuorovaikuttajana

Tämän tehtävän tarkoituksena on tutustua itseensä vuorovaikuttajana ja näin kehittää sekä vahvistaa itsetuntoa. Miten paremmin ihminen tunnistaa omia ominaisuuksia, vahvuuksia ja luonteenpiirteitä, sitä taitavammin hän käyttää niitä elämässään ja ihmissuhteissa. Kun osaa havainnoida omia vuorovaikutustapoja ja erottaa omaa roolia eri tilanteissa, pystyy rakentaa toimivia ihmissuhteita ja ratkoa konflikteja.

Laadi ajatuskartta.

Pohdi omia vuorovaikutusalueita, joissa toimit (perhe, ystävät, koulu, some).

Mieti, millainen vuorovaikuttaja olet kullakin osa-alueella. Voit kirjoittaa 3-10 adjektiivia jokaisen vuorovaikutusalueen kohdalle.

Lopuksi voit pohtia, miltä tehtävän teko on tuntunut? Oletko oppinut itsestä uutta? Oletko oivaltanut jotain?



Adjektiivien apusanalista

Reipas, läsnäoleva, kiinnostunut, iloinen, ujo, helposti lähestyttävä, asiallinen, auttava, empaattinen, ennakkoluuloinen, ennakkoluuloton, haastava, hauska, herkkä, hiljainen, impulsiivinen, kunnioittava, järkevä, kannustava, kohtelias, kontrolloiva, kriittinen, kärsivällinen, lämmin, aktiivinen, utelias, rohkea, rehellinen, huumorintajuinen, aggressiivinen, tylsä, valittava, vihainen, ristiriitainen, laiska, manipuloiva, joustava, tarkka, avoin, optimistinen, pessimistinen, puhelias, haavoittuva.



Harjoitus: Millainen kuuntelija olet?

Millainen kuuntelija olet? Miten sitä voisi harjoitella?

Aloita pohtimalla seuraavia kysymyksiä - miten ne toteutuvat sinun kohdallasi?

Oletko kiinnostunut siitä, mitä toinen sinulle kertoo? Otatko katsekontaktin?

Kuunteletko keskittyneesti ja kohdistuen ajatuksesi kertojaan?

Täsmennätkö kuulemaasi ja kysyt lisäkysymyksiä, jos et ymmärrä jotain?

Kannustatko puhujaa nyökyttämällä hyväksyvästi?

Keskeytätkö puhujan vai maltatko kuunnella loppuun saakka? Alatko valmistella omaa vastaustasi toisen yhä puhuessa?

Maltatko laskea kädestäsi paperit tai puhelimen? Tuntuuko, että haluat jatkaa omaa tekemistäsi vai keskitytkö siihen mitä toinen sanoo?



Lähteet

Holm, R., Poutanen, P. & Ståhle, P.(26.11.2018). *Mikä tekee dialogin: Dialogisen vuorovaikutuksen tunnuspiirteet ja edellytykset*. Sitra.
<https://www.sitra.fi/artikkelit/mika-tekee-dialogin-dialogisen-vuorovaikutuksen-tunnuspiirteet-ja-edellytykset/>

Innokylä. (n.d.). *Erätauko - dialoginen keskustelu*.
<https://innokyla.fi/fi/tyokalut/eratauko-dialoginen-keskustelu>.

Inspiraatiopaja. (2022). *Millainen kuuntelija olet*.
<https://inspiraatiopaja.fi/blogi/millainen-kuuntelija-olet/>

Mannerheimin lastensuojeluliitto. (2022). *Soften-harjoitus*.
<https://www.mll.fi/tehtavat/soften-harjoitus-kunnioittava-vuorovaikutus/>

Nyyti Ry. (n.d.). *Vuorovaikutustaidot*. <https://www.nyyti.fi/opiskelijoille/opi-elamantaitoa/vuorovaikutustaidot/>

Suomen Mielenterveys ry. (2022-a). *5 syytä, miksi kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen ovat meille hyväksi*. <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/ihmissuhteet-ja-vuorovaikutus/5-syyta-miksi-kuunteleminen-ja-kuulluksi-tuleminen-ovat-meille-hyvaksi/>

Suomen Mielenterveys ry. (2022-b). *Näin opit paremmaksi kuuntelijaksi*.
<https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/ihmissuhteet-ja-vuorovaikutus/nain-opit-paremmaksi-kuuntelijaksi/>

Suomen Mielenterveys ry. (2022-c). *Mitä sinulle kuuluu-kortit*.
<https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/materiaalit/mita-sinulle-kuuluu-kortit/Puhumisen-taito-osio>

Suomen Mielenterveys ry. (2022-d). *Tutustu itseesi*. <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/ihmissuhteet-ja-vuorovaikutus/vuorovaikutuksen-kompastuskivia-voi-tunnistaa/>

Suomen Mielenterveys ry. (2022-e). *Vuorovaikutuksen kompastuskiviä voi tunnistaa*.
<https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/ihmissuhteet-ja-vuorovaikutus/vuorovaikutuksen-kompastuskivia-voi-tunnistaa/>

Väestöliitto. (2018). *Ihmissuhteet perustuvat vuorovaikutukseen*.
<https://www.hyvakysymys.fi/artikkeli/ihmissuhteet-perustuvat-vuorovaikutukseen/>

