

KUUNTELEMINEN

- Lähtökohta: Ihminen puhuu 120 - 180 sanan minuuttivauhdilla.
Fyysinen ongelma: Vastaanottaja ajattelee 4-5 kertaa nopeammin; ajatukset ehtivät harhailla muualle.
Asenne-ongelma: Ihminen pitää usein omia ajatuksiaan tärkeämpinä kuin toisten.

KUUNTELEMISTA VOI HARJOITELLA JA KEHITTÄÄ

- 1 Kuuntele koko olemuksellasi
 - **kuunteleminen on aktiivista työtä**, ponnistele
 - **katso viestin lähettäjää silmiin**
 - torju häiriötekijät
 - 2 **Kannusta** lähettäjää
 - kommentoi eleillä ja ilmeillä
 - tee kysymyksiä, kun kiinnostaa tai et ymmärrä
 - 3 **Ole ennakkoluuloton**
 - ymmärrä ja tulkitse värikkäät ilmaisut, mutta älä takerru niihin; ihmiset puhuvat asenteillaan, vaikka et haluaisi sitä
 - 4 **Kuuntele rivien välistä**
 - opi löytämään myös asennetason viestit, yritä asettua puhujan asemaan
 - ihmisen koko olemus kertoo paljon enemmän kuin sanat, "kuuntele silmilläsi"
 - 5 Etsi asian kiinnostava ja positiivinen puoli
 - etsi uusia näkökohtia, kuuntele ideoita, **jousta** tilanteen mukaan
 - keskity vaikeisiin asioihin ymmärtääksesi ne ja kehittääksesi ajattelukykyäsi
 - 6 Arvioi sisältöä, älä esitystapaa
 - hyväksy viestin lähettäjä, vaikka et hyväksyisi hänen mielipiteitään
 - kuuntele **ihmistä myönteisesti** (tunnetaso), mutta **asiaa kriittisesti** (ajatustaso)
 - **anna lähettäjän säilyttää itseluottamuksensa**
 - 7 Hillitse itsesi, kuuntele loppuun asti
 - **arvioi sanoma vasta sitten, kun olet ymmärtänyt sen**
 - kun saat puheenvuoron, siirrä se myös takaisin
- * Useimmissa tapauksissa viestin kulku estyy tai se muuttuu matkalla siksi ettei ole kuuntelijoita - on vain puhuja.
* "Ihmisellä on kaksi korvaa ja yksi suu. Niitä on hyvä käyttää samassa suhteessa."
* Kun puhut, toistat entisiä ajatuksia. Kun kuuntelet, opit uutta.
* Hyvät esimiehet lukevat, todella hyvät kuuntelevat.

KUUNTELEMINEN

Kuuleminen (asiat) ja
kuunteleminen (ihmiset) on kaksi eri asiaa.



Kuuleminen on aistihavaintoa. Kuvittelemme liian helposti, että puhuessamme tieto siirtyy sellaisenaan vastaanottajalle (kuten tiedon lähettäminen tietokoneelta toiselle).

Kuunteleminen on vuorovaikutusta, jossa on mukana havaintoja, tulkintoja ja johtopäätöksiä sen mukaan mitkä ovat kuulijoiden omat tiedot, kokemukset, asenteet ja arvot ko. asiasta.

Taitava kuuntelija osaa innostaa puhujaa ja jopa hivellä puhujan itsetuntoa.

KUUNTELEMISEN LAJIT

Informatiivinen

Tiedon vastaanottaminen, jonka avulla vahvistetaan ymmärtämistä ja myös osaamista (koulutus, työnopastus, tiedotteet, uutiset...).

Arvioiva

Tosiasioiden ja mielipiteiden erottaminen toistaan. Kriittinen pohtiminen eli voiko asiaan uskoa. Lisäperustelujen pyytäminen (tulevaisuuden visiot, toimintatapojen muutos, ongelmatilanne, investointi / hankinta...).

Empaattinen

Tuen ja ymmärryksen tarjoaminen. Puhuja ei odota ratkaisua tai arviota tilanteestaan, vaan olkapäätä, johon nojata (ihmissuhdeongelma, henkisesti raskas työtaakka, vakava sairastuminen, loukkaantuminen...).

Esteettinen

Kuunteleminen tarjoaa nautinnon (musiikki- tai muu taiteellinen esitys, luonnon äänet, meren pauhu, innostava näyttelijä / puhuja...).