Kuunteleminen

Keskusteleminen on kaksisuuntainen prosessi ja pakollinen niille jotka ovat päteviä kuuntelioita.

Kuuntelua käytetään monissa eri tilanteissa ja se voi palvella tiettyjä tarkoituksia. On hyödyllistä erottaa näitten erilaisten kuuntelulajien välillä jotta voimme olla tietoisia vaatimuksista, joita eri kuuntelulajit vaativat kuuntelijalta.

Aktiivisen kuuntelun taidot

Aktiivinen kuuntelu on kyky kuunnella ja sisäistää sanottua, eli kuulemista ja ymmärtämistä. Voit hyödyntää koko itseäsi kun välität viestin aktiivisesta kuuntelusta, siitä että olet kiinnostunut ja saaden täten luottamusta ja kunnioitusta. Tämän voi saavuttaa käyttämällä sanallista ja ei-sanallista viestintää.

Ei-sanallisella viestinnällä on suurempi merkitys kuin pelkillä sanoilla, joten kasvojen ilme, silmiin katsominen, ei-sanalliset kehotukset (esim. Nyökkääminen) ja kehon asento (hieman eteenpäin nojautuva, kiinnostuksen osoittaminen) auttavat rakentamaan ammatillista suhdetta ja parantamaan keskustelujen laatua.

Voit myös hyödyntää ympäristöäsi kuun laadit ilmapiiristä sopivan keskustelulle. Tavoitteena on hiljainen, miellyttävä ja rento ilmapiiri missä ei ole fyysisiä esteitä (esim. pöytä ohjaajan ja ohjattavan välillä).

Aktiivista kuuntelua hyödyntämällä voimme keskittyä kahteen tärkeään asiaan jotka liittyvät ohjaukseen. Nämä ovat: *Ohjattavan pitäminen keskittyneenä määrättyyn aiheeseen: Keskustelun pitäminen yhden alueen ympärillä.* Tämä on vaikeaa sillä, varsinkin alussa, ohjattavana olevalla on paljon kysymyksiä ja tahtoo hypätä asiasta toisen ilman että asiat liittyvät toisiinsa.

***Sanallisten kehotusten käyttäminen*:**

Esimerkkejä äänistä tai avainsanoista joita voi käyttää kannustaakseen ohjattavana olevaa kertomaan lisää, tarkentamaan asiaa tai ideaa.

• Ilmaisut kuten ‘Ymmärrän’ ja ´Jatka´ ja käyttämällä ääniä kuten ´Mmmm` ja Jo-o-

• Keskustelussa käytettyjen avain-sanojen kertaaminen, esim. jos ohjattava sanoo ‘Olen erittäin huolestunut…’ Kertaamalla ‘huolestunut?’ voit kannustaa ohjattavaa kertomaan enemmän ja näytät hänelle että olet kiinnostunut siitä mitä hän kertoo.

Aktiiviselle kuuntelulle on tietysti esteitä, joista ohjaajan on oltava tietoinen. Näiden esteiden tiedostaminen antaa ohjaajalle mahdollisuuden kannustaa, tukea, osoittaa kiinnostusta ja kunnioitusta ohjattavaa kohden.

Esteitä kuuntelulle on:

***Ei olla läsnä*** – Me ajattelemme yleisesti neljä kertaa nopeammin kuin mitä puhumme. Tämä johtaa siihen että kuuntelija ei ole ´läsnä´ vaan miettii omia ajatuksia sen sijaan että kohdistaa huomionsa koko ajan puhujaan.

***Lasittunut katse*** – joskus kuuntelija keskittyy puhujaan pikemminkin kuin siihen, mitä sanotaan. Tällöin kuuntelija saa sen lasitetun ilmeen jonka me kaikki tunnemme kasvoilleen,

**Ohjattavaan liittyvät asiat** eivät ole yhtä tärkeitä kuin henkilö jota ohjataan. Keskustelun tulisi aina olla suunnattu ohjattavan kehitykseen eikä aiheeseen josta keskustellaan.

***Arat aiheet*** – jotkut lauseet, sanat ja mielipiteet voivat herättää ohjaajassa tunteen että heidän on kerrottava omat mielipiteensä mikä taas voi herättää ärsyyntyneisyyttä henkilössä jota ohjataan

***Häiriö ja keskeyttäminen*** – On ok antaa omia mielipiteitä mutta muista että keskustelu on ohjattavaa varten ja että se on heidän areenansa jossa ohjaajan pääsääntöinen tehtävä on ohjata/helpottaa keskustelua

***Antaa tilaa*** – Keskustelun aikana ohjattavalla on hiljaisia hetkiä jotka vaihtelevat pituudeltaan. Älä rynni täyttämään näitä hetkiä. On tärkeä antaa ohjattavalle aikaa omaksua ajatuksiaan.

Muita tapoja kuunnella

Interaktiivinen kuuntelu

Interaktiivista kuuntelua on kun roolit vaihtuvat tiheään keskustelussa. Näissä tapauksissa osallistujat hyödyntävät kehonkieltään esimerkiksi:

* Kättä korottamalla;
* Istumalla pystyasennossa ja nojaamalla eteenpäin; ja
* Alkamalla liikuttamaan huuliaan.

Jotkut henkilöt eivät ole hankkineet näitä hiljaisia ​​taitoja, ja siksi heillä on vaikea kiinnittää huomiota siihen että he haluavat osallistua keskusteluun. Toisilla saattaa olla vaikeuksia huomata hienovaraisia ​​liikkeitä joita muut ryhmän jäsenet tekevät ja täten estää heidän pääsyn keskusteluun. Tehokas tapa kehittää näitä taitoja on roolipeleissä käytävien keskustelujen avulla, joissa liioitellaan näitä keskusteluprosesseja.

Reaktiivinen kuuntelu

Reaktiivinen kuuntelu on kun kuuntelijat seuraavat asetettuja malleja, esimerkiksi:

* annetaan joukko ohjeita, joiden mukaan osanottajien odotetaan toimivan; tai
* annetaan paljon informaatiota kerralla jo kuuntelijan tulee ensin omaksua sen minkä kuulee ja tämän jälkeen vastata kuulemaansa.

Interaktiivisessa ja reaktiivisessa kuuntelussa tavoitteena on seurata sitä mitä puhuja kertoo. Eroavaisuudet ovat usein puhujan muodollisuudessa ja statuksessa.

Diskriminoiva kuuntelu

Puhutaan diskriminoivasta kuuntelusta kun kuulijan on erotettava ja tunnistettava ääniä sanoman sijaan, esimerkiksi:

* Ääniä tarkoitettu ääntämiseen tai lukemiseen; tai
* Ympäristöön/musiikkiin liittyviä ääniä.

# Arvostava kuuntelu

Arvostava kuuntelu on kun kuuntelijat kuuntelevat esteettistä mielihyvää saadakseen. Esimerkiksi:

* Sanojen rytmitys ja runojen/kertomuksen sanat; tai
* Vieraita kieliä ja aksentteja.

**Tehtävä**

**Kuuntelu pareittain**

Valitse pari. Toinen teistä puhuu kaksi minuuttia jostain mitä tapahtui edellisenä iltana ja tulevan illan suunnitelmista.

Toinen kuuntelee, ohjeiden mukaisesti, hyödyntäen yllä mainittuja kuuntelemisen menetelmiä tai käyttäytyä kuin he eivät kuuntelisi laisinkaan hyödyntämällä kehoaan viestittämään puhujalle että heitä ei kiinnosta se mistä puhuja puhuu.

Parit/ryhmä keskustelee tämän jälkeen kokemuksistaan.

Kysymyksiä joita voi hyödyntää ovat:

‘Mistä tiesit että sinua ei kuunnella?’

‘Mistä tiesit?’ ‘Mitä taitoja käytit jotta näytit että kuuntelit?’

‘Miltä sinusta tuntui kun sinua ei kuunneltu?’

Tämä tehtävä saa osallistujat miettimään mitä on tärkeää kun kuuntelee ja miten voi näyttää toiselle että kuuntelee.