

## NEUVOTTELUTAIDOT – OSALLISTUMINEN JA VAIKUTTAMINEN – VUOROVAIKUTUS JA EMPATIA

### **KUUNTELEMISHARJOITUS**

Konflikteja ja riitoja ratkaistessa – etsittäessä yhteisiä ratkaisuja – on tärkeää, että jokaista osapuolta kunnioitetaan ja jokainen saa mahdollisuuden ilmaista itseään ja tulla kuulluksi. Kuunteleminen on taito, jota on hyvä harjoitella. Harva meistä osaa oikeasti kuunnella toista.

### **MISTÄ HARJOITUKSESSA ON KYSE**

- Kesto: noin 10-15 minuuttia per kierros
- Jaa luokka ryhmiin ja anna ryhmän jäsenille puhujan ja kuuntelijan roolit.
- Puhuja saa puhua keskeytyksettä ja muiden tehtävä on tehdä havaintoja, kierroksen jälkeen roolit kiertävät ryhmän sisällä.

### **HARJOITUKSEN TAVOITTEET**

Tämä kuuntelemisharjoitus antaa osallistujille mahdollisuuden pohtia eri näkökulmia, jotka liittyvät kuuntelemiseen ja kuulluksi tulemiseen, sekä tietyissä tilanteissa myös puhujana toimimiseen.

On helppo olettaa, että koemme asiat samalla tavalla. Harjoitus tuo esiin sen, että kokemuksemme ovat aina yksilöllisiä ja erilaisia. Tämä vuorostaan auttaa ymmärtämään, mikä on hyvää kuuntelemista ja tehokasta kommunikointia. Yleensä hyvään kuunteluun sanotaan kuuluvan katsekontakti, tietyt kehon asennot, nyökkäily jne. Harjoituksesta huomaamme, että sillä mitä sisällämme tapahtuu on suuri merkitys kuuntelemisen tehokkuuden kannalta.

Tämän tiedostamalla voimme kehittää kuuntelutaitoamme pinnalliselta tasolta syvemmälle, jolloin olemme tietoisempia omista ennakkokäsityksistämme. Usein kuulemme vain sen, mikä sopii maailmankatsomukseemme. Ennakkokäsitykset voivat estää tehokkaan kuuntelemisen, ja vain tiedostamalla esteet voimme ryhtyä poistamaan niitä. Opimme olemaan avoimia sille, mitä joku oikeasti haluaa meille kommunikoida.

### **HARJOITUKSEN KULKU:**

Pyydä osallistujia muodostamaan kolmen hengen ryhmiä. Mikäli ryhmä ei ole kolmella jaollinen, muodostakaa tarvittaessa myös neljän hengen ryhmiä.

Pyydä osallistujia ensin keksimään aihe, josta he uskovat voivansa puhua ryhmässään kolmen minuutin ajan. Aiheen tulisi mieluiten olla sellainen, johon heillä on vahva kiinnostus ja johon heillä on joko positiivinen tai negatiivinen tunne. Jotkut ehkä haluavat puhua kotieläi-

mestään, toiset mieliharrastuksestaan, perheestään, jostakin kokemuksesta tms.

Pyydä, että kaikki keskustelut pysyvät luottamuksellisina kolmen tai neljän henkilön ryhmässä. Kenenkään ajatuksia tai mielipiteitä jostain tietystä aiheesta ei jälkepäin jaeta muiden osallistujien kesken. Tämä harjoitus keskittyy kuuntelemisen ja puhumisen kokemuksiin.

Opasta osallistujia jakamaan keskenään seuraavat roolit omissa ryhmissään: A - Puhuja, B - Faktojen kuuntelija, C - Tunteiden kuuntelija ja (jos ryhmässä on neljä osallistujaa) D - Tarkkailija. (Osallistujilla on myöhemmin mahdollisuus vaihtaa rooleja.)

Kun roolit on jaettu, kerro ryhmille seuraava:

- A:lle annetaan mahdollisuus puhua valitsemastaan aiheesta kolmen minuutin ajan ilman keskeytyksiä.
- B kuuntelee "faktoja", jotka A kertoo puheessaan.
- C kuuntelee "tunteita", joita A ilmaisee puheessaan.
- Jos ryhmässä on neljäs jäsen, D, hän pelkästään tarkkailee sitä mitä harjoituksen aikana tapahtuu.

On tärkeää, että kukaan muu kuin A ei puhu, vaikka A:lta loppuisi sanottava jo ennen kuin kolme minuuttia on kulunut. Hiljaisuudessa istuminen voi sekin olla mielenkiintoinen kokemus myöhempiä keskusteluja ajatellen.

Kun A on puhunut kolme minuuttiaan, B:lle annetaan kaksi minuuttia aikaa tehdä yhteenveto faktoista, joita A on puheessaan esittänyt. Sen jälkeen C:lle annetaan kaksi minuuttia aikaa kertoa tunteista, joita A on ilmaissut puheensa aikana.

Neljän henkilön ryhmässä D yksinkertaisesti tarkkailee, mutta saa ehkä oivalluksia myöhempiä keskusteluja varten ja voi tehdä niistä muistiinpanoja tässä vaiheessa. Keskustelu kokemuksesta jätetään mieluiten myöhempään ajankohtaan.

Harjoitus tehdään uudestaan siten, että joko ryhmien jäsenet vaihtavat rooleja keskenään. Harjoitus kerrataan vielä kolmannen kerran siten, että lopussa jokainen ryhmän jäsen on ollut jokaisessa roolissa kerran. (Mikäli ryhmässä on neljän henkilöä, jokainen henkilö on ollut vain kolmessa roolissa neljästä).

## **POHDITTAVAA HARJOITUKSEN JÄLKEEN:**

Lopuksi keskustellaan harjoituksesta ja tutkitaan kuuntelemisen, yhteen vetämisen, puhumisen jne. kokemuksia.

- Millaista oli olla puhujana?
- Millaista oli olla faktojen kuuntelijana?
- Millaista oli olla tunteiden kuuntelijana?
- Miltä puhujasta tuntui, jos hän ei pystynyt täyttämään kolmea minuuttia?
- Miltä kuuntelijoista tuntui, jos puhuja hiljeni hetkeksi?
- Pystyikö tunteiden kuuntelija mielestään tulkitsemaan kehon kieltä tai äänensävyä tunnistaakseen tunteita?

- Oliko faktojen kuunteleminen helpompaa kuin tunteiden kuunteleminen vai päinvastoin?
- Miltä puhujan aihe tuntuu nyt, kun häntä on kuunneltu kolme minuuttia ilman keskeytyksiä?
- Tekivätkö kuuntelijat muistiinpanoja ja käyttivätkö he niitä yhteenvedossaan vai antoivatko he sen oman muistinsa varassa?
- Miltä puhujasta tuntui, jos joku teki muistiinpanoja hänen puhuessaan?
- Tämän harjoituksen tuloksena voi tulla esiin että:
  - On vaikeaa puhua kolmen minuuttia ilman, että tulee keskeytetyksi (katso periaate 2: emme keskeytä toisiamme).
  - Voimme tietää, miltä toisesta henkilöstä tuntuu vain silloin, kun hän on itse kertonut siitä. Muutoin voimme vain arvata ennakkokäsitystemme pohjalta, tulkitsemalla henkilön kehonkieltä ja muita signaaleja.

Tästä voimme ehkä nähdä, että puhumme usein muiden ihmisten puolesta. Oletamme tietävämmme, mitä he ajattelevat ja tuntevat kysymättä heiltä itseltään. Toimimalla näin tulkitsemme helposti ihmisiä väärin.

Tästä on hyvä olla tietoinen kaikessa kommunikoinnissa, mutta se on erityisen tärkeää soveltajalle. Tieto ja osaaminen pienentävät riskiä, että viemme ihmisiltä omistajuuden heidän näkemyksistään, ajatuksistaan ja tunteistaan johonkin ongelmaan liittyen. Kun kuuntelemme aidosti, emme anna omien ajatustemme johtaa meitä harhaan puhujan kokemusten ja vaikeuksien ratkaisujen suhteen.

Joskus puhujille on hyvin erityinen kokemus tulla kuulluksi ilman keskeytyksiä, koska he yleensä kilpailevat kuulluksi tulemisesta. Toisille kokemus on kummallinen, koska he toivoisivat jonkinlaista vastakaikua kuulijoilta arvioidakseen, ovatko kuulijat kyllästyneitä vai kiinnostuneita. Jotkut haluaisivat kokea tilanteen vuoropuheluna.

Harjoitus on keinotekoinen siinä mielessä, että yleensä hän kuuntelijoille ei annettaisi tiukkaa keskeyttämiskieltoa. Kuitenkin jotkut ihmiset arvostaisivat tällaista kieltoa toisinaan.

Jotkut puhujat saattavat vaivaantua muistiinpanojen tekemisestä, koska he eivät silloin saa katsekontaktia kuuntelijaan. Toiset taas saattavat tulkita muistiinpanojen tekemisen tarkoittavan, että heidän aiheensa koetaan tärkeäksi. Näissä näkökulmissa ei mikään ole oikein tai väärin. Ne kaikki antavat mielenkiintoisia oivalluksia kuuntelemisen kokemukseen ja kuulluksi tulemiseen.

Harjoitusta voi kehittää ja soveltaa jonkin oppiaineen tiettyyn tavoitteeseen tai osaamisalueeseen liittyen siten, että opettaja antaa kolmen minuutin aiheeksi jonkin tietyn käsitteen tai asian.