

# Työyhteisön kuunteluta kunniaan

**Kokemus kuulluksi tulemisesta edistää hyvinvointia työpaikalla. Kuuntelutaitojen tärkeyttä ei suotta toivoteta, toista kuunnellussa oppii myös itse.**

**HYVINVOINTI** Työssä viihtyminen merkitsee paljon. Taito kuunnella on olennainen osa työn tekemistä. Työyhteisöjä pitkään ohjannut työnhajaaja **Matti Alpola** pohtii työtä suhteena, josta tulisi saada energiaa myös vapaa-aikaan. Otsa rutussa ei kukaan kauan pakerra. Työ tuottaa tekijälleen merkityksiä, kun työntekijä tuntee olevansa osa työyhteisöä ja kokee tulevansa työssä kuulluksi.

## **Kaikki äänessä**

Kuulostaako tutulle? Kahvitaulla työpaikan moniääninen kuoro on jälleen äänessä. Ja yhtä aikaa. Kukaan ei kuuntele, tai ainakaan jälkikäteen tiedä, mistä puhuttiin. Saati miten asioista kerrottiin. Kaikki turhautuvat.

Yhdessä sovitut pelisäännöt edistävät kuulluksi tuleamista. Äänekkäimmille tai monologia suustaan suoltaville ei kannata antaa liikaa tilaa yhteisissä vuorovaikutustilanteissa. Kaikkien on voitava osallistua omalla tavallaan yhteisiin keskusteluihin.

Työnohjauksissa Alpola keskustelee mielellään työntekijöiden kanssa työpaikan kuuntelukokemuksista. Onnistuessaan juuri kuuntelukokemukset luovat tunteita, merkityksiä, joita jokainen työssään tarvitsee.

# idot



- Kun työntekijä saa osallistua työyhteisönsä kehittämiseen, kokemus kuulluksi tulemisesta vahvistuu, toteaa työnohjaaja Matti Alpola.

- Monet kokevat, etteivät saa työyhteisön yhteisissä tilanteissa ideoita esitettyä ilman keskeyttämiä, ajatuksilleen riittävästi huomiota tai ettei sanomisella ole merkitystä, alleviivaa Alpola.

Puhujan huomioiminen kuuntelua vaativassa tilanteessa tuo arvostuksen tunnetta. Taitava kuuntelija kuuntelee tarkasti ja kysyy tarvittaessa asiasta lisäkysymyksiä. Näin kuuntelu etenee arvostavasti.

- Toisen kuunteleminen loppuu jo kuulijassa herääviin ajatuksiin. Samoin omien kokemusten vertaileminen kuultuihin kokemuksiin tai tunteet, joita kuuntelu nostattaa, tyrehtyttävät kuuntelemisen. Jokaisella meistä on oma käsityksemme kuuntelusta, tai siitä miten haluaa tulla huomioituksi kuuntelutilanteissa. Työyhteisössä kaikille täysin samaa merkittäviä puhe- tai kuuntelutapoja on mahdotonta löytää. Olemme oppineet ilmaisemaan itseämme eri tavoin ja sanoin. Sanoilla on omat merkitykset, Alpola painottaa.

## Kuuntele, älä keskeytä!

Toisinaan työpäivän aikana lipsahtaa herkästi keskustelutapaan, jossa vain odottaa hetkeä, jolloin vastapuoli vetää henkeä tai pitää pienen tauon puheessaan, voidakseen tuoda julki ajatuksiaan. Kuuntelua vaativat tilanteet ohjaavat tuntemuksiamme, ja niitä sävyttää persoonallisuutemme sekä itsetuntemme. Kuuntelutilanteissa keskeyttäminen harvoin palkitsee, päinvastoin. Joskus puhuja on pakko keskeyttää tai muutoin hetken taukoa ei tule.

Tutkimalla tapaansa kuunnella toista voi löytää vahvuuksia kuuntelua vaativiin tilanteisiin ja toisen ihmisen kohtaamiseen.

## Vuorovaikutusvastuu

Huolellisesti valitut sanat ja kielenkäyttö auttavat ratkaisuun haastavankin tilanteen myönteisesti. Kuuntelu ja kuulluksi tuleminen kokemukseen luominen ovat kaikissa vuorovaikutuskohtaamisissa ensisijaisia. Hyvä nyrkissäntö on, ettei mitä tahansa voi sanoa kenelle tahansa,

vaikka mieli tekisi.

Kuuntelemaan ei voi opetella lukemalla kirjallista aiheesta tai katsomalla televisiosta miten tuleva tilanne mahdollisesti hoidetaan. Kuunteleminen vaatii omakohtaista tarkastelua sekä oman kuuntelutavan tutkimista. Kuulluksi tuleminen kokemukset täydentävät jo olemassa olevaa osaamista ja nivovat näitä vanhoihin taitoihin.

## Kuuntelu edistää työhyvinvointia

Työntekijä on itse työnsä paras asiantuntija. Hyviä ideoita työn kehittämiseksi syntyy työtä tehdessä helposti. Moni vain tarvitsisi enemmän mahdollisuuksia tuoda ideoita esille, hieman kannustusta ja tukea ilmaisuun.

- Kun työntekijä saa osallistua työyhteisönsä kehittämiseen, kokemus kuulluksi tulemisesta vahvistuu. Näin työntekijä sitoutuu syvemmin ja motivoituu tekemään työnsä paremmin, ajattelee Alpola.

TEKSTI TERHI MÄKINIEMI  
HENKILÖKUVA ILONA ALPOLA  
KUVA SCANSTOCKPHOTO

## Edistä kuuntelutaitojasi

- Etsi olennainen.
- Arvioi sisältöä, älä puhujaa.
- Vaihtelee kuuntelutyylejä: kerää tietoa, arvioi tai eläydy.
- Malta kuunnella.
- Luovu oikeassa olemisesta.

Kuuntelussa tulevat esille kuuntelijan uskomukset asioista, siitä miten niiden pitäisi olla, asenne aiheeseen sekä kiinnostuksen ja faktojen merkitys.

**Kuuntelua voi harjoitella kotona. Porkkanan kuorimisen voi lopettaa kun lapsella tai miehellä on asiaa. Naapurin tullessa kylään ei tarvitse tyhjentää astianpesukonetta, pestä paistinpannua tai keittää teetä.**