

# Keskustelee, älykkäämmin - Tee tulosta!

Terhi Mäkinieni

Hanki tietoja kuin FBI:n tai CIA:n parhaat panttivankineuvottelijat, toimit tuloksellisemmin. Salaisuus piilee toisen kuuntelussa ja ymmärtämisessä. Keskusteluälykyys on taito, jota voi kehittää ja hyödyntää monin tavoin.

Työpsykologian tohtori, ihmismielen ja johtamisen asiantuntija, Helena Åhman on käynyt kovan luokan panttivankineuvottelijoiden opeissa ja huomannut, miten niistä hyötyvät myös yrittäjät. Yrittäjän ehkä tärkein taito on keskusteluälykyys, etenkin, paineisissa tilanteissa ja se hyödyttää koko liiketoimintaa. Keskusteluälykyys ei kasva vain analysoimalla ja riskejä arvioimalla, vaan myös mieltä avartamalla ja ajattelua laventamalla.

Kun ihmiset kuulevat toisiaan, tapahtuu ihmeitä. Asiakkaan liiallisen vakuuttamisen, heikon kuuntelun tai kysymistaidon seuraukset voivat olla kauaskantoiset. Kuu-

leminen on kuuntelua, ei vastausten kertomista tai toisen puolesta tietämistä.

Keskusteluälykyys tarkoittaa sitä, miten oivaltaa asioita vaativan keskustelun, konfliktin tai neuvottelun keskellä. Se on oman olotilan säätelyä, ajattelu- ja tunnetaitoja, kykyä sietää kitkaa, taitoa luoda tunnesiteitä ja ky-

kyä palautua hyvään keskusteluyhteyteen.

Olotilamme vaikuttaa siihen, mitä havaitsemme. Painaiset tilanteet raastavat, kaikkia. Paine voi laukaista stressireaktion ja heikentää kykyä havainnoida, kuunnella ja teke toiminnastamme erilaista sekä tietoisesti, että tunteiden tasolla. Väsynyt ja ali-

vireinen voi sekoittaa havainnon ja tulkinnan, tehdä virheellisiä päätöksiä. Paineen alla toimivat lyhyet puheenvuorot, vinkkaa Åhman.

Keskustelu ja kuuntelu sujuvat, kun ihminen ja tilanne ovat helppoja. Painetilanne on mikä tahansa keskustelu, neuvottelu tai konfliktitilanne, jossa yrittäjä kokee painetta, jo-

ka vaikuttaa suoriutumiseen. Tilanteissa auttavat tietoinen valinta toisen kuuntelemisesta, kielteisten ennako-oletusten kitkeminen mielestä ja ikävästikin ihmisestä jonkin itsen kanssa yhteisen etsiminen.

Riski keskusteluälykyysden pettämisestä on suurin painetilanteissa, jos tunneilmasto on tunkkainen ja asi-

nen voi tunteilla mielessä arvioiden, mitä toinen ajattelee tai vaikuttaako vakuuttavalta, on hyvä tarkistaa, käykö samaa keskustelua toisen kanssa, vai ei. Ellei havaitse toisen erilaista fokusta, voi keskustelun suunta ajautua sivuraiteille.

Harva osaa harjoittelemta keskustelua älykkäästi. Työnsäni näen lukuisia vaikeiden tilanteiden hoitamisia, jotka jäävät mieleen taidonnäytteinä tai karmivina tilannetajuvirheinä. Seuraukset huonosti hoidetuista tilanteista voivat olla inhimillisesti, eettisesti ja taloudellisesti pitkäaikaisia, sanoo Åhman.

## Tunnista painetyyliä

Yhteistyössä vaikuttaa se, miten huomioi toisten tarpeet ja miten kiinnittää huomiota suhteen säilymiseen. Kyse on siitä, miten kitka ja kytkös yhdistyvät, pääseekö samalle puolelle toisen kanssa ja onnistuuko luomaan tunnesidettä.

Viisi painekäyttäytymistyyliä ovat:

- välttelevä
- mukautuva
- kilpaileva
- yhteistyöhakuinen
- kompromissihakuinen

## Kehitä keskusteluälykyttä

1. Säädä oma olotila: ajatukset, tunteet.
2. Kysy mitä, mikä, miten -kysymyksiä.
3. Lue eleitä, ilmeitä, hengitystä – hanki tietoa kysymättä.
4. Kuuntele ja kuule.
5. Pidä puheenvuorot paineessa lyhyinä.
6. Tulkitse kehon jännitysreaktiotkin myönteisesti.
7. Hengitä rauhallisesti.
8. Hyödynnä mielikuvaharjoittelua.



Kuka: Työpsykologian tohtori, Helena Åhman, 55  
Työ: Yrittäjä, johdon sparraaja, tietokirjailija  
Muuta: Kirja Keskusteluälykyys painetilanteissa ilmestyi lokakuussa 2019. Luennoi aiheesta Suurlähettiläiden keulahahmon Jussu Pöyhösen kanssa yhdistäen elävää musiikkia.

## Verkostoituminen vähentää markkinoinnin tarvetta

Luennoin taannoin Turussa Ammattikorkeakoulu Novian opiskelijoille. Sain itse päättää kerronko sosiaalisesta mediasta, jota koulutan viikoittain vai kerronko yrittäjänä oppimistani asioista. Koska koulutan niin paljon somejuttuja, päätin haastaa itseni enkä mennyt sieltä alta, mistä aita on matalin. Päädyin pienen pohdiskelun jälkeen kertomaan kymmenen tärkeintä oppiani yrittäjänä. Oli kiva haastaa itseään, mutta samalla jäin harmittelemaan, miksei kukaan ollut kertonut näitä asioita minulle kymmenen vuotta sitten, kun itse lähdin yrittäjäksi.

Tärkeimmät opeista omasta mielestäni olivat ne, joissa sivusin verkostoitumista tavalla tai toisella. Yrittäjän kannattaa verkostoitua kollegoiden ja muiden alojen yrittäjien kanssa sekä tietenkin myös ei-yrittäjien kanssa. Kannattaa osallistua eri tapahtumiin, joista kokee saavansa hyötyä ja energiaa. Kannattaa aina ottaa nippu käyntikortteja mukaan ja muistaa kertoa ihmisille, mitä tekee työkseen. Ja ennen kaikkea kannattaa myös muistaa kuunnella muita. Se, joka kuuntelee, tekee usein myös kauppaa.

Itse teen yleensä niin, että jakelen käyntikortteja (ja joskus jopa mainoslehtisiä) vilusti ympärilleni ja samalla jutustelen ihmisten kanssa. En ole siellä trokaamassa mitään, vaan lähinnä teen itseäni sen verran tutuksi, että voimme sitten myöhemmin verkostoit-



## SOME TUTUKSI

Laura Johansson  
someasiantuntija ja yrittäjä  
Lvngroom Oy

tua somen kautta luontevammin. Sitten kun on kerran antanut käyntikortin pois, niin se voi joskus tulevaisuudessa löytyä jostain taskun tai käsilaukan pohjalta ja muistuttaa olemassaolostani. Varsinkin jos olemme tapaamisen jälkeen löydetty toisemme Facebookista tai LinkedIn:stä, niin tuo käyntikortti on tehnyt tehtävänsä. Somessa on

sen jälkeen helppo ylläpitää tätä muistijälkeä olemalla aktiivinen ja tykkäilemällä ja kommentoimalla uuden tuttavien päivityksiä. Tämä edellyttää tietenkin sitä, että molemmat ovat somessa aktiivisia.

Pointtini on lähinnä se, että perinteinen verkostoituminen ja somen aktiivinen käyttö tukevat toinen toisiaan.

Käyntikortti on se konkreettinen esine, minkä avulla uskallan lähestyä ihmisiä eri tavalla. Saan heihin hyvän ensikontaktin, kun annan käyntikorttini ja katson samalla silmiin ja hymyilen. Ihmiset yleensä muistavat tällaisen ystävällisen eleen. Ja kun ihmiset muistavat mitä minä teen työkseni, he ottavat minuun yhteyttä tarvittaessa minun apuani. Minun ei tarvitse tehdä somea kummempaa markkinointia tai myyntiä. Mutta jotta he muistaisivat minut, minun on näytävä heidän somevirrassaan. Ellen näy siellä, he unohtavat minut yhtä nopeasti kuin he ovat unohtaneet käyntikorttini käsilaukan pohjalle.

oista on vaikea puhua, Åhman tietää.

## Tarkista fokus

Keskustelun keskellä, kun toinen latoo faktoja tiskiä, toi-

Painetilanteissa toimii parhaimmin suoruden ja myötätunnon yhdistelmä, yhteistyöhakuinen tyyli, kannustaa Åhman.

### Salo IoT Campus

## Tervetuloa kokoustamaan Salon teknologiakeskittymän ytimeen!

• Kokoustiloja aina muutama hengen neuvotteluhuoneista 170-paikkaiseen auditorioon

• Kokoustarjoilut samalla tilauksella

• Nykyaikainen kokoustekniikka ja palvelut saman katon alla

• Tutustu kampukseen ja kokoustiloihin: [www.saloiotcampus.fi](http://www.saloiotcampus.fi)

Joensuunkatu 7,  
24100 Salo  
puh. 050 327 9444  
[saloiotcampus@fazerfoodco.fi](mailto:saloiotcampus@fazerfoodco.fi)

**SALO IoT CAMPUS**

## Yritysten kehittämispalvelut - yrityksellesi siivet

ELY-keskusten tarjoamat yritysten kehittämispalvelut ovat, pk-yritysten tarpeisiin luotuja palveluja, joilla tuetaan yritysten uudistumista, kasvua, kehittymistä, työllistämistä sekä innovaatioiden kaupallistamista. Palveluilla autetaan pk-yrityksiä varautumaan toimintaympäristöstä tai yrityksen sisäisistä tekijöistä johtuviin muutos- ja murrostilanteisiin.

Yritysten kehittämispalvelut muodostuvat analyysi-, konsultointi- ja koulutuspalveluista. Palvelut on tarkoitettu toimiville ja kehittämishaluille pk-yrityksille. Yritykset voivat hakea palveluja ELY-keskuksista.

[www.yritystenkehittamispalvelut.fi](http://www.yritystenkehittamispalvelut.fi)

### Yritysten kehittämispalvelut

*Hyvät eväät eteenpäin*

**Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus**

Varsinais-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus  
Käyntiosoite: Itsenäisyydenaukio 2, 20800 TURKU  
Postiosoite: PL 236 (Kirjaamo), 20101 TURKU  
[www.ely-keskus.fi/varsinais-suomi](http://www.ely-keskus.fi/varsinais-suomi)  
Twitter: @VarsinaisELY

Pirkka Hyssälä  
Asiantuntija  
[pirkka.hyssala@ely-keskus.fi](mailto:pirkka.hyssala@ely-keskus.fi)  
Puh. 0295 023 037