

KUUNTELUTYÖKALU

SISÄLTÖ

- Työkalu arkijohtamiseen
- Mitä kuunteleminen on
- Miksi kuunteleminen on tärkeää
- Kuuntelemisen tasot
- Kuuntelutreeni
- Askeleet kuuntelutyöhön
- Lisätietoa



Tekijät (JAMK)

Mirva Leppälä, Hilikka Heikkilä, Marianne Ekonen,
Anita Hukkanen, Elina Vaara, Tanja SHEMEIKKA

Työkalu arkijohtamiseen

Tämä työkalu perustuu todellisuuteen!

Tähän työkaluun olemme koonneet YZ-hankkeessa mukana olevien yritysten edustajien oivalluksia ja käytänteitä johtamiseen liittyen. Lisäksi olemme hyödyntäneet muita hankkeessa tuotettuja aineistoja. Työkaluja on useampia. Muut työkalut ja lisämateriaalit löydät: www.jamk.fi/yzsukupolvi.

Työkalu on myös testattu kohderyhmällä eli lähijohtamistyötä tekevillä sekä YZ-sukupolvilla. Heidän avullaan myös muokattu paremmaksi. Siksi ylpeänä käyttämmekin työkalussa alla olevaa leimaa.



Mitä kuunteleminen on



Kuunteleminen on tarkkaavaisuuden suuntaamista ja vuorovaikutuksen keskeisin tapahtuma – sen liima.

Kuuntelemisella ja kuulemisella on iso ero.

Kuunteleminen on sitä, että ihminen on aidosti läsnä ja kiinnostunut siitä mitä toinen ihminen kertoo.

Se on väline:

- osoittaa arvostusta; halua oikeasti kuulla
- ymmärryksen lisäämiseen muiden ajatuksista, tarpeista, arvoista ja intresseistä
- asioiden oppimiseen ja uuden tiedon keräämiseen
- työkavereiden tukemiseen



Miksi kuunteleminen on tärkeää



Kuuntelemisella osoitat kiinnostusta ja arvostusta toista ihmistä kohtaan. Sen pohjalta rakentuu sinun oma viestintäsi ja vuorovaikutuksesi sekä suhteesi toiseen ihmiseen.

Kuunteleminen on pysähtymistä, tulkitsemista ja oppimista. Kuulluksi tuleminen on kaikille tärkeää.

Kuuntelulla voidaan tavoitella seuraavia:

- Lisätä tietoa ja ymmärrystä ihmisistä ja työstä
- Viedä eteenpäin työn ja toiminnan kehitystä
- Parantaa luottamusta ja yhteistyötä
- Viedä viestiä perille
- Innovoida uutta
- Ongelmien ennaltaehkäisyä ja ratkaisua; sen avulla osataan puuttua oikeaan ongelmaan.



Kuuntelemisen tasot 1/2



Alimmalla tasolla ihminen on hiljaa, mutta ei oikeastaan kuuntele. Ajatukset ovat muualla.

Toiseksi alimmalla tasolla ihminen kuuntelee toisen puhetta, vain päästäkseen itse puhumaan.

Kolmannella tasolla ihminen kuuntelee vain arvioidakseen mikä toisen puheessa on oikein tai väärin.

Neljännellä tasolla yritämme kuunnella, mutta tavoitteena on soveltaa sitä, minkä me jo tiedämme. Olemme usein silti kiinni omassa näkökannassamme.

Lähde: Paul Burns, Psychology of Mind, Rapport 2001



Kuuntelemisen tasot 2/2



Viidennellä tasolla ihminen kuuntelee tarkkaavaisesti, mutta tarve ymmärtää mitä toinen osapuoli tarkoittaa suhteessa aiempaan tietoomme estää rentoutuneinta kuuntelua. Tätä pidetään jo varsin kehittyneenä kuunteluna.

Ylimmällä tasolla ihminen kuuntelee yrittämättä ymmärtää niin paljon, että ymmärtämisen yritys estäisi kuulemasta. Ihminen ikään kuin antautuu kuulemalleen asialle ja antaa itselleen aikaa ja tilaa muodostaa mielikuvaa toisen tarkoituksesta ja sen yhteydestä omiin kokemuksiin.

Lähde: Paul Burns, Psychology of Mind, Rapport 2001

YZ-HANKE | 2018-2021 | jamk.fi



Kuuntelutreeni

Jakaantukaa esimerkiksi kolmen henkilön ryhmiin.

1) Yksi ryhmästä puhuu kaksi minuuttia aiheesta:

”Minä esimiehenä”.

Muut kuuntelevat; eivät kysy tai keskeytä.

2) Kuuntelijat keskustelevat keskenään kuulemastaan.

Alkuperäinen kertoja ei keskeytä (n. 4 minuuttia).

3) Kertojavuoro vaihtuu.

4) Lopuksi lyhyt keskustelukierros.



Askeleet kuuntelutyöhön



Etene itsellesi sopivin askelin.

Askel I

- Katso silmiin. Vaienna oman mielesi sisäinen hälinä.
- Keskity kuuntelemaan. Poista tietoisesti häiriötekijät (puhelin, sähköposti, ym.).

Askel II

- Kysy. Näin kerrot kiinnostuksestasi ja halusta rakentaa yhteistä ymmärrystä.
- Kerro myös mitä kuulemallesi asialle tapahtuu, jos se edellyttää toimia.
- Varaa kalenteriisi aikaa kuuntelemiselle. Varaa siihen aikaa myös kehityskeskustelussa.

Askel III

- Ole positiivinen! Positiivinen vuorovaikutus vaatii tekoja, negatiivinen ja neutraali tulee automaattisesti.
- Ole utelias. Ota sanat vastaan ja hyväksy ne sellaisenaan.
- Mieti mitä viestiä eleesi ja ilmeesi kertovat.

Lisätietoa



[YZ-hankkeen verkkosivuilta](#) löydät lisää hankkeeseen osallistuneiden esimiesten käytännön vinkkejä ja havaintoja johtamisarkeen.

Kuunteluun liittyen kannattaa esimerkiksi tutustua [palautetyökaluun](#) sekä [podcastiin](#), missä nuoren sukupolven edustaja kertoo vuorovaikutuksen merkityksestä työyhteisössä.

Työkalun lähteet

- YZ-hankkeen aineistot
- Silvennoinen & Tilli. 2017. Palautemestari.
- Talouselämä 5/2019, Tomi Malkki: Millaista on tehdä töitä kanssani?
- Jussi Ruokomäki, Hyvejohtajuus –blogi, toukokuu 2012. [Myönteisen palautteen opas: 21 vinkkiä ja kantava periaate](#).



YZ-sukupolvi vie työyhteisön uudelle tasolle

LISÄTIETOA

www.jamk.fi/yzsukupolvi

twitter: @yzsukupolvi

