

Jessika Mikola

# KUUNTELUSUODATTIMIEN TUNNISTAMINEN LÄHISUHDEVIESTINNÄSSÄ

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta

Kandidaatintutkielma

Helmikuu 2023

# TIIVISTELMÄ

Jessika Mikola: Kuuntelusuodattimien tunnistaminen lähisuuhdeviestinnässä  
Kandidaatintutkielma  
Tampereen yliopisto  
Viestinnän monitieteinen kandidaattiohjelma  
Helmikuu 2023

---

Kuunteleminen on yksi tärkeimmistä taidoistamme, ja sen rooli vuorovaikutuksen keskiössä on laajalti tunnettu. Kuuntelemme kaikki omasta uniikista näkökulmastamme, johon vaikuttavat erilaiset sisäiset ja ulkoiset tekijät, joita kutsutaan *kuuntelusuodattimiksi*. Vaikka kuuntelusuodattimien vaikutus kuuntelemiseen on tunnistettu, niihin keskittyvä tutkimus on vähäistä. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten ja missä laajuudessa erilaisia kuuntelusuodattimia läheisissä suhteissa tunnistetaan. Lisäksi tutkimuksen avulla pyritään hahmottamaan, millaisia tavoitteita kuuntelemiselle asetetaan.

Kuuntelusuodattimien tunnistamista lähestytään seuraavien tutkimuskysymysten kautta: millaisia kuuntelusuodattimia läheisissä suhteissa tunnistetaan, millaisia tavoitteita kuuntelemiselle asetetaan ja miten tavoitteita tunnistetaan, sekä miten kuuntelijaprofiili liittyy kuuntelusuodattimien tunnistamiseen. Tuloksia analysoidaan relationaalisen viestinnän viitekehyksessä. Kuuntelijaprofiilien määrittämiseen käytetään LSP-16-kuuntelijaprofiilimittaria.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jonka aineisto kerättiin haastatteleamalla neljää 20–24-vuotiasta yliopisto-opiskelijaa. Haastattelumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, joka oli joustavana menetelmänä tarkoituksenmukainen hankittaessa tietoa haastateltavien omista kokemuksista. Aineisto analysoitiin teemoittain tutkimuskysymysten mukaisesti ja järjesteltiin kolmeen osioon: kuuntelemista edesauttaviin ja haittaaviin tekijöihin sekä kuuntelusuodattimien hallitsemiseen, kuuntelemiselle asetettujen tavoitteiden tunnistamiseen, sekä kuuntelijaprofiileihin ja tunnistettuihin kuuntelusuodattimiin.

Tutkimustuloksista voidaan huomata, että kuuntelusuodattimia tunnistettiin läheisissä suhteissa melko laajasti, ja huomattavan suuri osa suodattimista vaikutti kuuntelemiseen positiivisesti. Kuuntelemiseen heikentävästi vaikuttavista suodattimista tunnistettiin erityisesti psyykkiseen tilaan liittyvät tekijät, kuten stressi ja omat huolenaiheet. Tuloksista voidaan myös päätellä, että kuuntelemiselle asetetut tavoitteet toimivat kuuntelusuodattimina ja ohjasivat kuuntelemista. Lisäksi tulosten perusteella voidaan havaita yhteys kuuntelijaprofiilin ja tunnistettujen kuuntelusuodattimien välillä.

Kuuntelusuodattimien tunnistamista ei ole aiemmassa tutkimuksessa juurikaan tarkasteltu, joten tutkimuksen tulokset antavat uutta ja ajankohtaista tutkimustietoa kuuntelusuodattimista ja niiden vaikutuksesta kuuntelemiseen erityisesti läheisten suhteiden kontekstissa. Tutkimus tarjoaa myös tuoreen näkemyksen kuuntelemiselle asetetuista tavoitteista kuuntelemista ohjaavina kuuntelusuodattimina. Tuloksia voidaan hyödyntää muun muassa kuunteluosaamisen kehittämisessä sekä kuuntelusuodattimiin kohdistuvissa jatkotutkimuksissa.

Avainsanat: kuunteleminen, kuuntelusuodattimet, lähisuuhdeviestintä, kuuntelijaprofiili, vuorovaikutus ystävyys-suhteissa

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	3
	2.1 Kuunteleminen .....	3
	2.1.1 Kuuntelusuodattimet .....	6
	2.1.2 Kuuntelijaprofiilit.....	8
	2.1.3 Kuuntelemisen HURIER-malli .....	9
	2.2 Kuunteleminen relationaalisena viestintänä .....	11
3	LÄHEISET SUHTEET JA LÄHISUHDEVIESTINTÄ .....	13
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	15
	4.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset .....	15
	4.2 Tutkimusmenetelmä ja aineistonkeruu .....	16
	4.3 Aineiston käsittely ja analyysi .....	17
5	TULOKSET .....	19
	5.1 Kuuntelusuodattimien tunnistaminen.....	19
	5.1.1 Kuuntelemista edesauttavat suodattimet .....	20
	5.1.2 Kuuntelemista haittaavat suodattimet .....	21
	5.1.3 Kuuntelemiseen vaikuttavat relationaaliset tekijät.....	23
	5.1.4 Kuuntelusuodattimien hallitseminen.....	23
	5.2 Kuuntelemisen tavoitteet .....	24
	5.2.1 Tavoitteiden asettaminen .....	24
	5.2.2 Tavoitteiden vaikutuksen tunnistaminen .....	26
	5.3 Kuuntelijaprofiilit ja suodattimien tunnistaminen .....	27
6	POHDINTA.....	29
	6.1 Kuuntelusuodattimien tunnistaminen ja niiden vaikutus .....	29
	6.2 Kuuntelemiselle asetetut tavoitteet ja niiden merkitys .....	34
	6.3 Kuuntelijaprofiilin ja kuuntelusuodattimien tunnistamisen yhteys .....	36
	6.4 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusehdotukset.....	37
7	KIRJALLISUUS .....	40
	LIITTEET .....	43

# 1 JOHDANTO

Kuuntelemista voidaan pitää yhtenä tärkeimmistä taidoistamme, sillä se on olennainen perusta kaikille muille vuorovaikutus- ja viestintätaidoille – puhumiselle, kirjoittamiselle ja lukemiselle (Worthington & Fitch-Houser 2018, 18). Se on vuorovaikutustaidoista ensimmäinen, jonka opimme – kuuntelemme jo pitkään ennen syntymäämme. Kuuntelemisen rooli vuorovaikutuksen keskiössä tunnustetaan erityisesti viestinnällisen tutkimuksen kontekstissa. Arjessamme tilanne on kuitenkin toinen, sillä useasti kuuntelemisen sijaan kiinnitämme huomiota taidokkaaseen puhumiseen ja esiintymiseen. Kuunteleminen saatetaan nähdä aktiivisen osallistumisen ja taitoa vaativan aktin sijaan passiivisena toimintana, johon ei tarvitse kiinnittää erityistä huomiota (Wolvin 2010, 13). Taito kuunnella vaikuttaa olennaisesti elämämme kaikkiin osa-alueisiin – hyvin kuunneltuamme osaamme muun muassa kysyä parempia kysymyksiä, tehdä parempia päätöksiä ja ymmärtää paremmin keskustelukumppaniamme (Brownell 2018, 6).

Kuunteleminen yhdistää meidät ympärillämme oleviin ihmisiin ja mahdollistaa merkityksellisten ihmissuhteiden muotoutumisen (Brownell 2018, 11). Kuuntelemalla löydämmekin ympärillemme ystäviä – tunnistamme yhteisiä mielenkiinnon kohteita, arvoja sekä muita yhdistäviä tekijöitä. Yhteiset keskustelut ja kuunteleminen rakentavat ja ylläpitävät ystävyyttä, joka voidaan nähdä perustarpeenamme – ystävyysuhteet täyttävät muun muassa emotionaalisen tuen sekä kiintymyksen tarpeitamme (Regan 2011, 10). Kuuntelemiseemme vaikuttaa kuitenkin liuta erilaisia sisäisiä ja ulkoisia tekijöitä, eikä kuunteleminen ole kaikissa suhteissa samanlaista – jokaisella yksilöllä on oma ainutlaatuinen lähtökohtansa kuuntelemiseen ja siihen, miten kuultua informaatiota tulkitsee (Brownell 2018, 16).

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten ja missä laajuudessa kuuntelemiseen vaikuttavia sisäisiä ja ulkoisia tekijöitä, *kuuntelusuodattimia*, läheisissä ystävyysuhteissa tunnistetaan. Lisäksi tavoitteena on selvittää, onko tavalla kuunnella yhteyttä siihen, millaisia kuuntelusuodattimia tunnistetaan. Aiempaa tutkimustietoa kuuntelusuodattimien tunnistamisesta on vähän, joten tutkimus tarjoaa uutta tietoa niiden tunnistamisesta erityisesti lähisuhdeviestinnän kontekstissa. Lisäksi interpersonaalisen viestinnän tutkimus on

aiemmin keskittynyt laajalti romanttisten suhteiden ja perhesuhteiden tarkasteluun, joten kuuntelemisen ja vuorovaikutuksen tutkimus ystävyys-suhteiden kontekstissa on tärkeää.

## 2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

### 2.1 Kuunteleminen

Kuuntelemme päivittäin monin erilaisin motiivein ja tavoin – viihtyäksemme, oppiaksemme, osoittaaksemme tukea. Tässä tutkimuksessa kuunteleminen nähdään osana vuorovaikutusta, jonka tutkimuksen kontekstissa kuunteleminen on nykykäsityksen mukaan monimutkainen kognitiivinen prosessi, eikä tarkasta määritelmästä olla täysin yksimielisiä. Kuuntelemisen tutkimus on osaltaan suhteellisen nuori tieteenala, ja vuorovaikutuksen sekä viestinnän tutkijat ovat vasta viime vuosikymmeninä tunnistaneet kuuntelemisen roolin vuorovaikutuksen onnistumisen keskiössä. Muun muassa Välikoski (2014) toteaa kuuntelemisen olevan vuorovaikutuksen liima ja vuorovaikutuksen keskeisin tapahtuma. Brownell (2018, 6) puolestaan toteaa vuorovaikutuksen alkavan kuuntelemisesta – on siis tärkeää tutkia tekijöitä, jotka vaikuttavat siihen, miten kuuntelemme.

Useimmat prosessinäkemykset kuvailevat kuuntelemisen prosessin sisältävän ainakin viestin vastaanottamisen fysiologisten toimintojen kautta, viestin prosessoinnin sekä viestin merkityksellistämisen ja muistamisen – kuuntelemisen kognitiivisen ulottuvuuden tunnistavat mallit ja määritelmät pyrkivät käytännössä selittämään, miten yksilö toimii kuuntelemisen aikana (esim. Brownell 2018, 39–41; Steil, Barker & Watson, 1983; Wolvin & Coakley 1993, 21). Wolvin ja Coakley (1993, 21) määrittelevät kuuntelemisen prosessiksi, jossa verbaaliset tai nonverbaaliset viestit vastaanotetaan, niitä käsitellään ja ne merkityksellistetään. Brownell (2018, 39–41) jäsentää kuuntelemista HURIER-mallin avulla, jossa kuunteleminen jaetaan kuuteen eri osa-alueeseen – kuulemiseen, ymmärtämiseen, muistamiseen, tulkitsemiseen, arvioimiseen sekä vastaamiseen.

Tässä tutkimuksessa kuunteleminen ymmärretään kuuntelemisen tutkimuksen kansainvälisen järjestön ILA:n määritelmän mukaisena prosessina, jossa puhuttuja tai nonverbaalisia viestejä vastaanotetaan, niistä rakennetaan merkityksiä, niistä tehdään yhteenvetoja, niitä arvioidaan ja lopulta niihin vastataan (International Listening Association ILA, 1996). ILA:n määritelmän etuna on HURIER-mallin tavoin kognitiivisten toimintojen lisäksi viestiin vastaamisen huomioon ottaminen, joka havainnollistaa kuuntelemisen dynaamisuutta. Välikoski (2014)

tiivistää kuuntelemisen olevan ILA:n määritelmää mukaillen verbaalisten ja nonverbaalisten sanomien affektiivista ja kognitiivista prosessointia sekä metakognitiota, eli tietoisuutta omasta kognitiivisesta prosessoinnista. Tietoisuuden avulla kuuntelija voi muuttaa kuuntelemistaan muun muassa poistamalla mahdollisia kuunteluusteitä (Välikoski, 2014). Välikosken (2014) mukaan havaittavaksi kuunteleminen tulee vuorovaikutuksessa konkreettisina viestintätekoina, joita voivat olla esimerkiksi hiljaisuus tai kysymyksen esittäminen.

Wilsonin ja Sabeen (2003, 11) mukaan viestintäosaaminen koostuu vuorovaikutukseen liittyvästä *tiedosta, taidoista* sekä *motivaatiosta*. Hargie (2006) jäsentelee vuorovaikutuksessa vaadittujen taitojen oppimista neljällä vaiheella, joita ovat *tiedostamaton osaamattomuus, tiedostettu osaamattomuus, tiedostettu osaaminen* ja *tiedostamaton osaaminen*. Tässä tutkimuksessa kuunteluosaaminen nähdään yhtenä vuorovaikutusosaamisen ulottuvuutena. Kuten viestintä- ja vuorovaikutusosaamista, ja mitä tahansa muuta taitoa, myös kuunteluosaamista voidaan kehittää. Kuuntelemista voidaan siis kehittää tietoisella harjoittelulla, kartuttamalla kuuntelemiseen liittyvää tietoa sekä asennoitumalla kuuntelemiseen tilanteeseen sopivalla tavalla. Myös Brownell (2018, 19) käsittää kuuntelemisen kehittyvän prosessimuotoisesti tavoitteiden asettamisella, keskeisten periaatteiden omaksumisella, harjoittelulla sekä oman suorituksen arvioimisella. On kuitenkin otettava huomioon, että viestintään liittyvä osaaminen on erittäin kulttuurisidonnaista (Välikoski 2014), eikä tietyssä kulttuurissa taidokkaaksi koettu vuorovaikutus- tai kuunteluosaaminen ole välttämättä sopivaa toisessa kulttuurissa. Tämän tutkimuksen yhtenä tavoitteena voidaan nähdä ymmärryksen lisääminen kuuntelemiseen vaikuttavista sisäisistä ja ulkoisista tekijöistä – kun esimerkiksi kuuntelemiseen vaikuttavat kuuntelusuodattimet tunnistetaan ja osataan ottaa vuorovaikutuksessa huomioon, myös kuunteluosaamista voidaan kehittää ja näin parantaa kuuntelemisen onnistumisen mahdollisuuksia.

Länsimaalaisessa tutkimuksessa tarkoituksenmukaiselle kuuntelemiselle on ehdotettu erilaisia kriteerejä. Välikoski (2014) on koonnut yhteen yksittäisiä taitoja sekä taitokokonaisuuksia, jotka professionaalinen kuuntelija hallitsee. Välikosken (2014) mukaan taitava kuuntelija:

- löytää ydinsanoman (myös epäjohdonmukaisesta, ei-kiinnostavasta tai vaikeatajuisesta sanomasta), osaa tehdä yhteenvetoja ja tiivistyksiä kuulemastaan sekä varastoida kuulemaansa.
- arvioi kuultua ja havaitsee toisen näkökulman ja sanoman tarkoitukset (silloinkin kun on itse eri mieltä), erottaa (havaittavissa olevat) faktat, (yksilön arvoihin perustuvat) mielipiteet ja (objektiiviset todennäköisyyksien tulkintaan perustuvat) päätelmät.
- havaitsee muiden vaikutuspyrkimykset ja tekee kuulemastaan itsenäisiä päätelmiä. Hän osaa myös siirtää päätelmiensä tekoa, kunnes on kuunnellut koko sanoman.
- havainnoi samanaikaisesti sekä puhujan verbaalista että nonverbaalista viestintää ja tulkitsee niiden muodostamaa kokonaisuutta niin luotettavasti (mahdolliset virhelähteet tiedostaen) kuin mahdollista.
- oivaltaa, millaista kuuntelemisen tapaa viestinnän onnistuminen kulloinkin edellyttää.
- antaa kanssaviestijälleen tarkoituksenmukaista palautetta erilaisissa viestintätilanteissa.
- osoittaa omalla viestinnällään kunnioittavansa ja arvostavansa kanssaviestijöidensä oikeutta ajatustensa esilletuomiseen.
- tiedostaa omaa kuunteluaan metakognitiivisella tasolla, tunnistaa ja minimoi omia sisäisiä kuuntelusteitään ja pyrkii kehittämään kuuntelutaitojaan.
- ymmärtää kuuntelemisen merkityksen vuorovaikutuksessa.

Kuuntelemista ja kuunteluosaamista voidaan mitata erilaisilla mittareilla, mutta ne ovat luonteeltaan suuntaa antavia. Välikoski (2014) huomauttaa mittareilla olevan rajoituksensa – kuuntelijat eivät tyypillisesti edusta vain yhtä arvioluokkaa, mittarit kertovat vain niihin vastanneiden itsearviot, ne ovat kehitetty länsimaalaisen kuuntelukäsityksen pohjalta sekä ne ovat vasta osin validoituja.

Kuuntelemisen toiminnallisuus ulottuu pelkän fysiologisen toiminnan lisäksi psykologisiin toimintoihin – viestin edettyä sekä kuulon että näön kautta se rekisteröityy lähimuistiin (Wolvin 2010, 20). Lähi- ja työmuistin lisäksi vastaanotetun viestin ymmärtämiseen ja prosessointiin vaikuttavat myös henkilökohtaiset kuuntelusuodattimet (Brownell 2018, 16; Wolvin 2010, 20). Kognitiivisen psykologian näkökulmasta kuunteleminen on pääasiassa informaation prosessointia, eikä näkökulma ota huomioon kuuntelemisen sosiaalisia tai vuorovaikutuksellisia tarkoituksia (Imhof 2010, 93). Kognitiivisuudella on kuitenkin vuorovaikutuksessa tärkeä rooli – kuuntelemisen aikana suurin osa keskeisistä tapahtumista, kuten tiedon merkityksellistäminen, käsittely ja arviointi ovat kognitiivisia tapahtumia. Tässä



tutkimuksessa tarkastellaan erityisesti kuuntelemiseen vaikuttavia sisäisiä ja ulkoisia kuuntelusuodattimia vuorovaikutuksen ja kuuntelemisen kontekstissa. Kuuntelusuodattimien voidaan katsoa asettuvan kuuntelemisen kognitiivisiin prosessiosiin, joten kognitiivisen ulottuvuuden huomioiminen on välttämätöntä.

### 2.1.1 Kuuntelusuodattimet

Kuuntelemme muita omasta ainutlaatuisesta näkökulmastamme, johon vaikuttavat muun muassa aiempi kokemuksemme, asenteemme, arvomme sekä liuta tilanteesta riippuvia ulkoisia tekijöitä (Brownell 2018, 16). Lisäksi jokainen yksilö tulkitsee ympäröiviä ärsykeitä oman tottumuksensa ja opittujen käytösmallien perusteella (Bodie ym., 2020, 132). Kuuntelemiseen vaikuttavista tekijöistä käytetään englanninkielisessä tutkimuksessa useimmiten ilmaisua *listening filters*, joka on tässä tutkimuksessa käännetty sananmukaisesti *kuuntelusuodattimiksi* – vakiintunutta suomenkielistä ilmaisua ei kuitenkaan ole vielä muodostunut. Kuuntelusuodattimilla tarkoitetaan tiivistetyksi niitä sisäisiä ja ulkoisia tekijöitä, jotka vaikuttavat siihen, miten kuuntelemme ja miten tulkitsemme kuulemaamme (Brownell 2018, 16; Thompson ym. 2010, 238). Kuuntelusuodattimien vaikutus kuuntelemiseen on hyvin tilannesidonnaista ja ne voivat vaikuttaa kuuntelemisprosessiin sekä negatiivisesti että positiivisesti (Thompson ym. 2010, 240).

Kuuntelemisen tutkimuksen varhaisessa vaiheessa kuuntelemiseen vaikuttavia elementtejä on tunnistettu ja luokiteltu jossain määrin – esimerkiksi Nichols (Worthingtonin & Fitch-Hauserin, 2018, 17 mukaan) on maininnut kuullun ymmärtämiseen vaikuttavan muun muassa kognitiiviset tekijät, kontekstuaaliset tekijät, kieleen liittyvät tekijät, puhujaan liittyvät seikat sekä kuuntelijan demografiset ominaisuudet. Worthington ja Fitch-Hauser (2018, 85) puolestaan kuvailevat vastaavia elementtejä havaintofilttereiksi (*perceptual filters*) jotka pohjautuvat erilaisiin skeemoihin, joita muodostamme asioista ja ihmisistä. Skeemoilla tarkoitetaan kognitiivisia rakenteita, jotka edustavat esimerkiksi jotakin tiettyä tapahtumaa, paikkaa tai ihmistä, sekä odotuksiamme niistä (Worthington & Fitch-Hauser 2018, 78). Myös opittujen skeemojen voidaan siis ajatella toimivan jo itsessään kuuntelusuodattimina.

Suodattimia voi olla lukemattomia erilaisia. Useimmissa kuuntelusuodattimia sivuavissa tutkimuksissa suodattimet jaetaan pääpiirteittäin sisäisiin ja ulkoisiin, joista annetaan yksittäisiä esimerkkejä. Thompson ym. (2010, 238) ovat jaotelleet kuuntelusuodattimia

erilaisiin kategorioihin havainnollistaakseen niiden moninaisuutta. Thompsonin ym. (2010, 238) mukaan kulttuuriin liittyviä suodattimia ovat esimerkiksi etninen tausta, uskonto sekä keskustelussa käytetty kieli. Kuuntelijan ikä voi puolestaan vaikuttaa keskittymiskykyyn sekä selittää syvälle juurtuneita asenteita. Vastahakoisuus, stressi ja innokkuus ovat esimerkkejä kuuntelijan psyykkisen tilan muodostamista kuuntelusuodattimista. Kuuntelemiseen voivat vaikuttaa myös asenteet ja ennakkoluulot joko puhujaa, asiaa tai tilannetta kohtaan. Lisäksi viestin tulkitsemiseen vaikuttavat kuuntelijan aiemmat kokemukset sekä tietämys. Myös fyysiset tekijät voivat vaikuttaa – esimerkiksi pahoinvointi, nälkä, väsymys tai kohonnut adrenaliini voivat vaikuttaa kuuntelijan kykyyn keskittyä tulkittavaan viestiin. Ulkoisia tekijöitä voivat olla esimerkiksi huoneen lämpötila, akustiikka tai jopa ikkunasta kulkeutuva tuulenvire. Myös aika ja erityisesti sen puute voivat vaikuttaa kuuntelijan kykyyn keskittyä (Thompson ym. 2010, 238.)

Kuuntelemiseen vaikuttavien tekijöiden tunnistamista ja niiden vaikutuksen arviointia pidetään tehokkaan kuuntelijan ominaisuuksina sekä osana taidokasta kuunteluosaamista (esim. Brownell 2018, 16; Thompson ym. 2010, 238; Välikoski 2014). Kuuntelusuodattimien tunnistaminen ja niihin reagoiminen voi myös edesauttaa vuorovaikutuksen ja viestinnän onnistumista sekä ehkäistä väärinymmärryksiä. Taitava kuuntelija voi tunnistaa kuuntelusuodattimiaan jo ennen varsinaista kuuntelutilannetta ja sen aikana, ja näin ollen valita tilanteeseen sopivan tavan kuunnella (Thompson ym. 2010, 238).

Kuuntelusuodattimia lähestytään usein negatiivisesta näkökulmasta, ja ne nähdään kuuntelemisen *esteinä*. Vähemmälle huomiolle kuuntelemisen tutkimuksessa onkin jäänyt kuuntelusuodattimien positiivinen vaikutus kuuntelemiseen. Esimerkiksi tietyn luennon aiheesta erityisen kiinnostunut opiskelija voi kohdentaa aiemman osaamisensa ja mielenkiintonsa pohjalta huomionsa tarkasti luennoitsijan puheeseen oppien tehokkaasti. Vastaavasti toisesta osapuolesta romanttisesti kiinnostunut kuuntelija saattaa poimia kanssaviestijän puheesta kohtia, jotka sopivat tämän aiemmin muodostamiin käsityksiin mielenkiinnon kohteesta. Kuuntelusuodattimet eivät siis ole yksiselitteisesti luonteeltaan joko positiivisia tai negatiivisia – niiden vaikutus kuuntelemiseen vaihtelee.

Brownellin (2018, 17) mukaan kuuntelija voi lähestyä vuorovaikutustilannetta jokin tietty tavoite mielessään – esimerkkeinä hän mainitsee rentoutumisen, oppimisen tai suhteen

vahvistamisen. Kuuntelemiselle asetetut tavoitteetkin saattavat siis toimia kuuntelua ohjaavina suodattimina.

### 2.1.2 Kuuntelijaprofiilit

Kuuntelemisen tutkijat ovat eritelleet erilaisia kuuntelutapoja ja kuuntelijatyyppejä. Yksi käytetyimmistä kuuntelemisen mittareista on Barkerin ja Watsonin (2000) esittelemä jaottelu neljään eri kuuntelijaprofiiliin (The Listening Styles Profile LSP-16). Malli perustuu kuuntelijan itsearvioon siitä, keskittyykö hän kuunnellessaan *ihmisiin, toimintaan, aikaan* vai *sisältöön*. Mallin suosion voidaan ajatella perustuvan sen yksinkertaisuuteen ja selkeyteen.

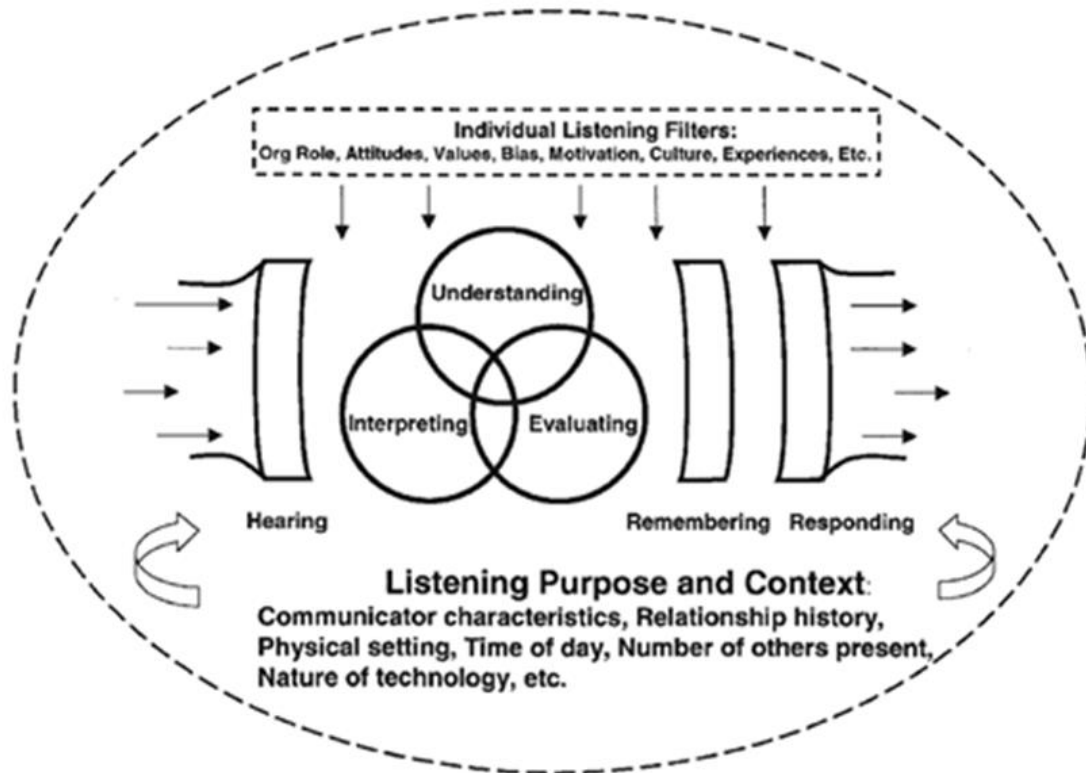
*Ihmisiin suuntautunut* kuuntelija on kiinnostunut kanssaviestijästään ja keskittyy muiden ihmisten tunteisiin, mielialaan ja suhteellottuvuuteen sisällön sijaan – ihmisiin suuntautunut kuuntelija pyrkii löytämään yhteistä aluetta puhujan kanssa. *Toimintasuuntautunut* kuuntelija pyrkii pääsemään viestin sisällön ytimeen nopeasti, haluaa ymmärtää kanssaviestijän keskeisen sanoman ja kuuntelee kriittisesti kiinnittämättä huomiota keskustelun tunnepuoleen. *Aikasuuntautunut* kuuntelija suosii tiiviitä keskusteluja ja muuttuu helposti kärsimättömäksi keskustelun venyessä tai kanssaviestijän puhuessa pitkästi. Aikasuuntautunut kuuntelija tekee myös keskustelukumppanilleen selväksi, kauanko aikaa hänellä on kuunnella. *Sisältösuuntautunut* kuuntelija keskittyy puhujan perusteluihin sekä viestiä tukeviin väitteisiin. Sisältösuuntautuneet kuuntelijat nauttivat monimutkaisistakin sisällöistä ja faktatiedosta (Barker & Watson 2000; Bodie & Worthington 2010, 70; Välikoski 2014.) On kuitenkin otettava huomioon, että kuuntelija saattaa sopia moneen profiiliin samanaikaisesti – kyselyn avulla pystytään selvittämään, kuinka vahvoja eri osa-alueet ovat.

Barkerin ja Watsonin LSP-16-malli on saanut osakseen sen suosion lisäksi myös kritiikkiä. Muun muassa Bodie ja Worthington (2010) tutkivat mallin luotettavuutta ja totesivat mallin olevan epäjohdonmukainen ja kyseenalaistivat sen psykometristä kelpoisuutta tutkimuksessa. Worthington ja Fitch-Hauser (2018, 110) huomauttavat, että mallin ollessa epäjohdonmukainen ja epäluotettava, on sen avulla johdettuja tutkimustuloksiakin pidettävä epäluotettavina. Yhtenä mallin ongelmista saattaa olla kontekstisidonnaisuus vastaajien arvioidessa kuuntelemistaan – itsearvioinnissa vastaaja todennäköisesti kuvittelee mielessään spesifin vuorovaikutustilanteen ja siinä toimimisen jättäen huomiotta sen, miten *yleensä* toimii ja kuuntelee. Worthington ja Fitch-Hauser (2018, 110–114) ehdottavat uudistettua

mallia, jossa kuuntelijaprofiileina ovat relationaalinen kuunteleminen, analyttinen kuunteleminen, kriittinen kuunteleminen ja tehtäväorientoitunut kuunteleminen. Worthingtonin ja Fitch-Hauserin (2018, 112–113) mukaan aiemmat tutkimukset ja mallit pohjautuivat tapoihin ja tyyliin kuunnella, kun taas tuorempi näkemys korostaa kuuntelijan tavoitteita kuuntelun ja vuorovaikutuksen suhteen. Toisin kuin Barkerin ja Watsonin (2000) mallissa, Worthingtonin ja Fitch-Hauserin (2018, 112) malli keskittyy kuuntelijan tavoitteisiin kuuntelemisen kontekstissa. LSP-16 sopii kuitenkin käytettävyytensä ja selkeän jaottelunsa puolesta tähän tutkimukseen.

### **2.1.3 Kuuntelemisen HURIER-malli**

Kuten tutkielmassa on aiemmin mainittu, tässä tutkimuksessa kuunteleminen ymmärretään monivaiheisena prosessina. Brownellin (1985; 2018) kuuntelemisen HURIER-malli jäsentää selkeästi kuuntelemisen prosessin eri vaiheita, sekä selittää kuuntelusuodattimien vaikutusta kuuntelemiseen – henkilökohtaiset kuuntelusuodattimet ovat olennainen osa mallia, jonka uudistettu versio (kuvio 1) ottaa huomioon myös kuuntelemisen kontekstin sekä kuuntelemisen tarkoituksen (Brownell 2018, 17). Mallin etuja ovat sen monipuolisuus sekä vakiintuneisuus kuuntelemisen tutkimuksessa. Vaikka mallia kuvaillaan useasti behavioraaliseksi, on neljä sen kuudesta vaiheista kognitiivisia (Wolvin 2010, 185).



Kuvio 1 HURIER-malli (Brownell 2018, 17).

Mallin ensimmäinen osa-alue, kuuleminen, on tehokkaan kuuntelemisen ensimmäinen vaihe. Tarkasti kuunnellakseen kuuntelijan on pystyttävä keskittymään kuuloärsykkeisiin sekä huomionsa suuntaamiseen itse viestiin. Toinen osa-alue, ymmärtäminen, pitää sisällään merkitysten antamisen kuullulle sanomalle. Ymmärtämiseen vaikuttavat erityisesti kuuntelusuodattimet, jotka vaikuttavat assosiaatioihin sekä tapaan muodostaa käsityksiä kuullusta. Kolmas osa-alue, muistaminen, on yhtäältä tärkeää tehokkaan kuuntelemisen saavuttamiseksi – muistin toimintojen ymmärtäminen mahdollistaa niiden kehittämisen myös kuuntelemisen kontekstissa. Kuultu viesti siirtyy ensin karsivaan välittömään muistiin, josta se siirtyy pohdinnan jälkeen lyhytaikaiseen muistiin. Lyhytaikainen muisti on keskustelemisen sekä kuuntelemisen kannalta olennainen osa muistia, sillä keskustelun kannalta olennainen osa informaatiosta on tallessa lyhytaikaisessa muistissa niin kauan, että ehdimme käyttää sitä (Brownell 2018, 14–162.)

Neljäs osa-alue, viestien tulkinta, vaatii tietoa, sosiaalista älykkyyttä, empatiakykyä sekä ymmärrystä nonverbaalisista vihjeistä. Tulkintaosaamiseen vaikuttaa henkilökohtaisten ominaisuuksien lisäksi kulttuuri, jossa kuunneltua tulkitaan. Arvioinnin osa-alue puolestaan vaatii kuuntelijalta taitoa tunnistaa omien kuuntelusuodattimiensa vaikutusta. Taitava kuuntelija pystyy arvioimaan kuulemaansa kriittisesti ja objektiivisesti sekä tunnistamaan häneen kohdistuvat vaikuttamispyrkimykset. Viimeisenä mallin osa-alueena on vastaaminen, joka mallin mukaan kuuluu kiinteästi kuuntelemisen prosessiin – taidokas kuuntelija osaa vastata vuorovaikutustilanteen kontekstin ja tarkoituksen huomioiden asianmukaisesti (Brownell 2018, 14–16.)

## 2.2 Kuunteleminen relationaalisena viestintänä

Tässä tutkielmassa kuuntelemista tarkastellaan erityisesti relationaalisesta näkökulmasta. Viestinnän relationaalisuus on moniulotteinen käsite, jota on tarkasteltu monissa tutkimuksissa. Relationaalisen viestinnän teorian mukaan viestillä on aina sisältöulottuvuuden lisäksi myös suhdeulottuvuus eli relationaalinen ulottuvuus (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1967). Sisältöulottuvuudella tarkoitetaan sitä, mitä osapuolet käytännössä sanovat toisilleen. Suhdeulottuvuus puolestaan rakentaa viestille kontekstin ja antaa vihjeitä siitä, miten viestit tulisi tulkita (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1967). Isotalus & Rajalahti (2017) tiivistävät vuorovaikutuksen relationaalisen ulottuvuuden siten, että viestimme aina sisällön lisäksi suhtautumista toiseen ihmiseen – saatamme välittää konkreettisen viestin lisäksi esimerkiksi ystävällisyyttä tai asiallisuutta. Relationaalisuus siis selittää ja muovaa osapuolien vuorovaikutussuhdetta – muun muassa Gerlanderin ja Isotaluksen (2010, 6–7) mukaan suhdeulottuvuuden kautta välittyy tietoa siitä, miten osapuolet näkevät suhteen sekä itsensä osana suhdetta.

Kuunteleminen voidaan nähdä yhtenä tavanomaisimmista relationaalisista toiminnoista (Halone & Pecchioni 2001, 60). Kuuntelemisen tutkimuksessa relationaaliset mallit tarkastelevat viestien rakentamisen ja lähettämisen prosessien sijaan sitä, mitä tapahtuu ihmisten välillä vuorovaikutuksen aikana (Brownell 2018, 46). Brownellin (2018, 46) mukaan tarkastelun kohteena relationaalisessa kuuntelemisessä on tapa, jolla kuunteleva osapuoli muodostaa merkityksiä toisen osapuolen viesteistä. Relationaalista kuuntelemista voidaan selittää kuuntelusuodattimien (*perceptual filters*), merkityksistä neuvottelemisen (*negotiating*

*meanings*) sekä viestinnän viitekehyksen (*communication framework*) avulla (Brownell 2018, 47). Merkityksistä neuvottelemalla pyrimme sovittamaan näitä eroavia käsityksiä ja käytöstä yhdenmukaiseksi – kuuntelemalla toista osapuolta voimme selvittää, millainen vastaus tai käytös sopii tilanteeseen. Viestinnän viitekehys puolestaan muodostaa laajemman kontekstin tapahtuvalle kanssakäymiselle muun muassa aiempien vuorovaikutustilanteiden tai tietyn viestintäympäristön perusteella. Viitekehyksen avulla pystymme ymmärtämään paremmin viestintätilanteita, joissa olemme osallisena, ja näin ollen myös kuuntelemaan tehokkaammin (Brownell 2018, 46–52.)

Halone ja Pecchioni (2001) esittävät läheisistä vuorovaikutussuhteista tekemänsä tutkimuksen pohjalta relationaalisen kuuntelemisen jakoa mikrotasolla kolmeen osioon – kognitiiviseen, affektiiviseen ja behavioraaliseen. Kognitiiviseen ulottuvuuteen kuuluu esimerkiksi kuunnellessa ymmärtäminen, keskittyminen, kuullun prosessointi, tulkitseminen, tarkoituksen ymmärtäminen, sanattoman viestinnän huomiointi sekä tuomitsematta jättäminen. Affektiiviseen ulottuvuuteen puolestaan kuuluvat empatia, myötätunto ja välittäminen. Behavioraaliseen ulottuvuuteen kuuluu esimerkiksi neuvominen, mielipiteen jakaminen, kysyminen, katsekontakti, nyökkäily, auttaminen, ongelman ratkaiseminen, tukeminen, sekä myötätunnon tai huolen osoittaminen (Halone & Pecchioni 2001, 66.)

Lisäksi Halone ja Pecchioni (2001) jäsensivät relationaalista kuuntelemista ajan suhteen vuorovaikutusta edeltäneeseen, sen aikaiseen ja sen jälkeiseen toimintaan. Makrotasolla vuorovaikutustilannetta edeltäneeseen toimintaan lukeutuu esimerkiksi omien ajatusten sivuun siirtäminen, avoimuus ja tietoinen keskittyminen. Vuorovaikutuksen aikaista toimintaa puolestaan voi olla vastaaminen, keskeyttämättä oleminen, palautteen antaminen, yhdessäolo, sanattoman viestinnän vihjeisiin reagointi ja muu osallistuminen. Vuorovaikutuksen jälkeiseen aikaan kuuluu keskustelun muistaminen ja toiminta sen pohjalta (Halone & Pecchioni 2001, 66.)

Kuuntelemisen voidaan siis katsoa olevan paitsi yksi tavanomaisimmista relationaalisen viestinnän osista, myös yksi tärkeimmistä.

### 3 LÄHEISET SUHTEET JA LÄHISUHDEViestintä

Ihmissuhteet ovat keskeinen osa ihmisyyttä ja kyky muodostaa niitä on meille synnynnäistä (Guerrero ym., 2021, 1). Syntymästämme lähtien elämme erilaisissa ihmissuhteiden verkoissa. Suhteita voi olla erilaisia – ystävyysuhteita, professionaalisia suhteita, romanttisia suhteita tai esimerkiksi perhesuhteita. Viestinnällä ja vuorovaikutuksella on olennainen rooli ihmissuhteiden muodostumisessa, sillä suhteita ei voi muodostua ilman viestintää (Guerrero ym., 2021, 1). Viestinnän relationaalisen ulottuvuuden hahmottamisen voidaankin siis ajatella auttavan ymmärtämään käytöstämme elämämme aikana muodostamissamme, itsellemme merkityksellisissä suhteissa. Vuorovaikutuksen ja kuuntelemisen tutkimuksen yhtenä keskeisenä tavoitteena voidaan nähdä keskinäisen vuorovaikutuksen ymmärtämisen lisäksi sen kehittäminen sekä ongelmakohtien ratkaiseminen, joka auttaa meitä navigoimaan edellä mainituissa ihmissuhteiden verkoissa. Kuten aiemmin todettua, kuunteleminen on keskeinen osa vuorovaikutusta – näin ollen myös kuuntelemisella on merkittävä rooli ihmissuhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä.

Guerrero ym. (2021, 5) jaottelevat ihmissuhteet kolmeen eri kategoriaan: roolisuhteisiin, interpersonaalisiin suhteisiin ja läheisiin suhteisiin. Roolisuhteessa osapuolilla on välillään jonkinasteista keskinäistä riippuvuutta, eli heidän käytöksensä vaikuttaa jollain tavalla toiseen osapuoleen. Roolisuhteet ovat luonteeltaan käytännöllisiä ja usein hetkellisiä. Interpersonaalisisessa suhteessa osapuolet vaikuttavat toisiinsa merkityksellisellä tavalla, vuorovaikutus on toistuvaa ja se sisältää suhdekohtaisia, omaleimaisia vuorovaikutusmalleja. Omaleimaisilla vuorovaikutusmalleilla tarkoitetaan esimerkiksi vuorovaikutusta, johon vaikuttavat muun muassa yhteinen historia, yhteiset kokemukset, sisäpiirivitsit tai tietämys toisen osapuolen yksityisistä asioista. Läheiset suhteet ovat interpersonaalisia suhteita, jotka sisältävät lisäksi kolme erityispiirrettä – tunnepohjaisen kiintymyksen, tarpeiden täyttymyksen sekä korvaamattomuuden. Läheisissä suhteissa koetaan tunnepohjaista yhteenkuuluvuutta, ja ne täyttävät usein kriittisiä interpersonaalisia tarpeitamme, kuten rakastetuksi tulemisen tarvetta tai tarvetta kuulua sosiaaliseen ryhmään. Erilaisten ihmissuhteiden rajat ovat kuitenkin häilyviä ja sekoittuvat usein. (Guerrero ym. 2021, 6–7.)



Läheisissä suhteissa tapahtuvaa viestintää ja vuorovaikutusta kutsutaan *lähisuhdeviestinnäksi*. Viestinnän tutkimuksen kontekstissa läheisissä suhteissa tapahtuvaa vuorovaikutusta kutsutaan interpersonaaliseksi viestinnäksi, jolla yleisesti tarkoitetaan kahden tai kolmen henkilön välisissä vuorovaikutussuhteissa tapahtuvaa viestintää. Interpersonaalisen viestinnän tutkimuksessa on keskitytty erityisesti läheisiin ja jatkuviin vuorovaikutussuhteisiin, joita ovat esimerkiksi ystävyysuhteet, parisuhteet ja erilaiset perhesuhteet. Interpersonaalisen viestinnän voidaan kuitenkin katsoa tarkoittavan viestintää myös erilaisissa roolipohjaisissa suhteissa (Knapp 2002, Gerlanderin & Isotaluksen 2010, 4 mukaan).

Interpersonaalisen viestinnän tutkimuksen kontekstissa läheisiä suhteita on tarkasteltu useimmiten parisuhteiden ja perhesuhteiden näkökulmasta. Muun muassa Regan (2011, 11) huomauttaa läheisten suhteiden tutkimuksen keskittyneen suurimmilta osin pari- ja perhesuhteisiin, mutta myös ystävyysuhteisiin keskittyvä tutkimus on alkanut viime aikoina lisääntyä. Ystävyysuhteet muista läheisistä suhteista erottava tekijä on niiden vapaaehtoisuus – siinä missä emme tavallisesti pysty valitsemaan perheenjäseniämme, useimmat valitsevat ystävänsä (Regan 2011, 10). Ystävyysuhteille on myös huomattavasti vähemmän määrittäviä sosiaalisia normeja tai velvollisuuksia, joten ne voidaan nähdä esimerkiksi parisuhteita joustavampina suhteina sosiaalisten, laillisten ja moraalisten rajoitteiden puuttuessa (Allan 2008, Reganin, 2011, 10 mukaan). Reganin (2011, 10) mukaan aiemmissa tutkimuksissa on huomattu, että ensisijainen motiivi ystävyysuhteiden luomisen taustalla on sosio-emotionaalisten tarpeiden, kuten kumppanuuden, kiintymyksen, läheisyyden sekä emotionaalisen tuen täyttyminen.

Ystävyysuhteita voidaan pitää yhtä merkityksellisinä ja hyvinvoinnille tärkeitä kuin muita läheisiä suhteita. On myös huomattava, että usein ystävyys voi olla jopa pitkäaikaisempaa ja kestävämpää kuin esimerkiksi romanttiset suhteet. Siinä missä historiallisesti muun muassa avioliiton solmimista tai perhesuhteiden ylläpitämistä on pidetty itsestäänselvyytenä erityisesti länsimaisissa kulttuureissa, on nykypäivänä tilanne eri – yhä useampi valitsee elää tavoittelematta parisuhdetta, jolloin myös ystävyysuhteiden merkitys korostuu. Aiemman tutkimuksen vähäisyyden, ystävyysuhteiden alati kasvavan merkityksellisyyden sekä niiden monimuotoisuuden johdosta tässä tutkimuksessa tarkastellaan erityisesti ystävyysuhteissa tapahtuvaa kuuntelemista.

# 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

## 4.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Koska kuuntelusuodattimet vaikuttavat oleellisesti siihen, miten kuuntelemme, on tärkeää tutkia miten ja missä laajuudessa niitä ylipäätään tunnistetaan. Myös tapamme lähestyä kuuntelemistilannetta sekä tyyhimme kuunnella saattavat vaikuttaa siihen, miten kuuntelemme – on siis tarpeellista huomioida kuuntelemiselle asetettujen tavoitteiden vaikutus kuuntelemiseen, sekä tutkia mahdollista yhteyttä kuuntelusuodattimien tunnistamisen ja kuuntelijaprofiilin välillä.

Tutkimuksen tavoitteena on siis selvittää, millaisia kuuntelusuodattimia läheisissä vuorovaikutussuhteissa tunnistetaan, ja minkälaisia tavoitteita kuuntelemiselle asetetaan. Lisäksi tutkimuksella pyritään selvittämään, ovatko tiettyyn kuuntelijaprofiiliin asettuvat kuuntelijat taipuvaisia tunnistamaan kuuntelusuodattimia, joiden voidaan ajatella olevan tietyille profiilille ominaisia. Tavoitteeseen päästään kolmen tutkimuskysymyksen avulla, joista ensimmäinen liittyy kuuntelusuodattimien tunnistamiseen. Kysymyksellä pyritään selvittämään, minkälaisia erilaisia kuuntelusuodattimia tunnistetaan. Toisen tutkimuskysymyksen tarkoituksena on selvittää, millaisia tavoitteita kuuntelemiselle asetetaan läheisissä suhteissa. Kolmannen tutkimuskysymyksen avulla pyritään hahmottamaan millaisia kuuntelusuodattimia eri kuuntelijaprofiileihin asettuvat kuuntelijat tunnistavat, ja voidaanko tunnistettujen suodattimien ja profiilin välillä nähdä yhteyttä. Kuuntelijaprofiilin selvittämiseksi haastateltavat täyttävät LSP-16-mallin kuusitoistakohtaisen kyselyn.

1. Millaisia kuuntelusuodattimia läheisissä vuorovaikutussuhteissa tunnistetaan?
2. Millaisia tavoitteita kuuntelemiselle asetetaan ja miten tavoitteita tunnistetaan?
3. Miten kuuntelijaprofiili ja kuuntelusuodattimien tunnistaminen näyttävät liittyvän toisiinsa?

## 4.2 Tutkimusmenetelmä ja aineistonkeruu

Tässä tutkimuksessa tutkimusmenetelmänä käytetään teemahaastattelua. Haastattelu on joustavana sekä monipuolisena tutkimusmenetelmänä yksi käytetyimmistä – kun haluamme ymmärtää, miksi ihmiset toimivat havaitsemallamme tavalla, on luonnollista keskustella heidän kanssaan (Hirsjärvi & Hurme 2008, 11). Teemahaastattelulle tyypillistä on eteneminen ennalta suunniteltujen teemojen puitteissa melko vapaasti, eikä haastattelu noudata täysin strukturoitua järjestystä tai kysymysjärjestystä. Teemahaastattelua pidetään sopivana tutkimusmenetelmänä muun muassa silloin, kun pyritään saamaan tietoa vähemmän tunnetuista ilmiöistä.

Toisaalta haastattelun voidaan katsoa sisältävän monia erilaisia virhelähteitä, jotka voivat johtua joko haastateltavasta tai haastattelijasta. Lisäksi haastattelu vaatii myös haastattelijalta taitoa ja ymmärrystä, jotta haastattelussa voidaan edetä tilanteen vaatimalla tavalla. Haastattelu on myös menetelmänä työläs sekä aikaa vievä (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 35.) Lisäksi voidaan ajatella haastateltavien vastaavan tietyissä tilanteissa tavalla, jonka he ajattelevat olevan sosiaalisesti odotettua tai suotavaa. Teemahaastattelu on kuitenkin tehokas ja tarkoituksenmukainen menetelmä, kun halutaan ymmärtää haastateltavien kokemuksia sekä käsityksiä omasta toiminnastaan tai käytöksestään. Teemahaastattelu antaa tilaa myös vapaalle puheelle ennalta määritettyjen teemojen puitteissa. Teemahaastattelu on siis sopiva työkalu, kun pyritään saamaan tietoa siitä, minkälaisia kuuntelusuodattimia haastateltavat tunnistavat, sekä siitä, minkälaisia tavoitteita kuuntelemiselle asetetaan.

Haastattelurunko muotoiltiin tutkimuskysymysten sekä lähdekirjallisuuden avulla kaksi teemaa käsittäväksi kokonaisuudeksi, joista ensimmäisen avulla pyrittiin selvittämään, millaisia kuuntelusuodattimia läheisissä suhteissa tunnistetaan. Toisen teeman kysymyksillä pyrittiin hahmottamaan, minkälaisia tavoitteita kuuntelemiselle asetetaan. Ennen kahta pääteemaa haastateltavilta kysyttiin demografisia kysymyksiä ja heitä pyydettiin kertomaan yhdestä itselleen merkityksellisestä ystävyysuhteesta, jonka valossa he vastasivat haastattelukysymyksiin. Lisäksi haastateltaville annettiin ennen haastattelua täytettäväksi kuuntelijaprofiilin selvittämiseen tähtäävä LSP-16-testi haastateltavien kuuntelijaprofiilin

selvittämiseksi. Kaikille haastateltaville esitettiin samat kysymykset, mutta teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä mahdollisti myös jatkokysymysten esittämisen tarvittaessa.

Aineisto kerättiin neljältä 20–24-vuotiaalta yliopisto-opiskelijalta, joista yksi identifioitui miespuoliseksi ja kolme naispuoliseksi. Haastatteluun valikoituneet henkilöt löytyivät tutkielman tekijän sosiaalisen median kanavien kautta, joissa etsittiin haastateltavia kuuntelemista läheisissä suhteissa käsittelevään tutkimukseen – tutkijan omien sosiaalisen median verkostojen hyödyntäminen saattaa selittää tutkielmaan valikoituneiden haastateltavien ikäjakauman. Yksi haastatteluista toteutettiin videovälitteisesti etäyhteyksin, kolme muuta Tampereen yliopiston varattavissa työskentelytiloissa kasvokkain. Sekä etäyhteyksin että kasvokkain toteutetut haastattelut taltioitiin auditiivisessa muodossa, johon kaikilta haastateltavilta kysyttiin lupa. Kaikki haastateltavista opiskelivat korkeakoulussa humanistis-yhteiskuntatieteellisillä aloilla.

Kaikki haastateltavat totesivat osallistuneensa haastatteluun erityisesti mielenkiinnosta tutkielman aihetta kohtaan. Kaikki haastateltavat totesivat myös vastaamisen olleen ajoittain haastavaa, koska omaa kuuntelemista ei ollut aiemmin juurikaan tarkastellut. Tarvittaessa haastateltavia autettiin esimerkkien avulla, jos vastaaminen tuntui liian haastavalta. Kaikki haastateltavat totesivat haastattelujen jälkeen saaneensa jonkinlaisia työkaluja oman kuuntelemisensa kehittämiseen ja tarkastelemiseen pohdittuaan kysymyksiin vastatessa omia kuuntelemisen tapojaan.

### **4.3 Aineiston käsittely ja analyysi**

Haastattelut taltioitiin auditiivisessa muodossa, jonka jälkeen ne litteroitiin siten, etteivät haastateltavat olleet aineistosta tunnistettavissa. Litteroinnit käytiin läpi useaan kertaan ennen varsinaisen analyysin aloittamista, jotta vastauksista pystyttiin muodostamaan mahdollisimman laaja kokonaiskuva. Aineiston analysoinnissa käytettiin temaattista sisällönanalyysia, joka sopii joustavana analyysimenetelmänä kokemusten ja laajempien ilmiöiden kuvaamiseen hyvin – muun muassa Clarken ja Braunin (2006, 97) mukaan analyysi sopii hyvin sosiaalisten ja psykologisten tulkintojen tekemiseen. Temaattisen analyysin avulla tutkimusaineistosta voidaan tunnistaa kaavamaisuuksia ja merkityksiä, jotka muodostavat erilaisia teemoja erityisesti suhteessa tutkimuskysymyksiin. Aineistosta voidaan muodostaa teemoja kahdella tavalla – aineistolähtöisesti etsimällä samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia

vastauksista, tai teorialähtöisesti jonkin tietyn teorian tai halutun teoreettisen viitekehyksen kautta. Temaattinen analyysi mahdollistaa myös aineistosta tehtyjen havaintojen järjestämisen ja tarkan raportoinnin. Lisäksi on huomattava, että temaattinen analyysi sopii analysointitavaksi myös kokemattomalle tutkijalle kvalitatiivista tutkimusta tehdessä (Clarke & Braun 2006, 80–97.)

Tässä tutkimuksessa teemat rakennettiin sekä aineisto- että teorialähtöisesti. Aineisto jaettiin tunnistettujen toistuvien ja selkeiden yhtäläisyyksien ja tutkimuskysymysten mukaisesti kahteen eri pääteemaan, jotka käsittelivät kuuntelusuodattimien tunnistamista sekä tavoitteiden asettamista. Aineisto jaoteltiin eri kokonaisuuksiin värikoodien avulla, joiden avulla samankaltaisia vastauksia pystyttiin yhdistämään ja vertailemaan. Värikoodien avulla pystyttiin myös tunnistamaan eroavaisuuksia vastausten välillä. Kaksi pääteemaa jaettiin vielä edelleen tutkimuskysymyksiä tukeviin pienempiin kokonaisuuksiin: kuuntelemista edesauttaviin suodattimiin, kuuntelemista haittaaviin suodattimiin, kuuntelemiseen vaikuttaviin relationaalsiin suodattimiin, kuuntelusuodattimien hallitsemiseen, tavoitteiden asettamiseen sekä tavoitteiden vaikutuksen tunnistamiseen. Teemoihin jaottelun tukena käytettiin kuitenkin aiempaa tutkimusta, jotta voitiin havaita, millä tavoin kuuntelusuodattimia on kuvailtu tai jaoteltu erilaisiin kategorioihin.

Kuuntelijaprofiilin selvittämiseksi haastateltavat täyttivät LSP-16-kyselyn, johon vastataan viisikohtaisella Likertin asteikolla (0=en koskaan, 1=harvoin, 2=joskus, 3=usein, 4=aina). Kysely annettiin haastateltaville vastattavaksi alkuperäiskielellä englanniksi mahdollisten käännösvirheiden välttämiseksi. Haastateltavilla oli mahdollisuus saada tukea kysymysten ymmärtämiseen. Kysymykset järjesteltiin vastauslomakkeelle satunnaiseen järjestykseen, ettei ollut selkeästi pääteltävissä, minkälaiseen teemaan kysymykset liittyvät. Kuuntelijaprofiilin selvittämiseksi jokaiseen kuuntelijaprofiiliin liittyvät numeeriset vastaukset summattiin yhteen ja jaettiin kysymysten määrällä, jolloin jokaiselle osiolla pystyttiin laskemaan keskiarvo. Eri osa-alueiden keskiarvoista pystyttiin päättämään, mikä osa-alue haastateltavilla oli dominoivin.

# 5 TULOKSET

Tässä osiossa esitellään haastatteluaineistosta kerätyt tulokset. Tulokset esitellään tutkimuskysymysten valossa niin, että jokaisessa osion alussa esitellään lyhyt yhteenveto tuloksista, jota eritellään tarkemmin tutkimusaineistosta tehtyjen nostojen avulla.

## 5.1 Kuuntelusuodattimien tunnistaminen

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen ja sitä tukevan alakysymyksen avulla pyritään selvittämään, minkälaisia kuuntelusuodattimia läheisissä ystävyyssuhteissa ylipäättään tunnistetaan ja missä laajuudessa. Tutkimuskysymysten avulla saatiin monipuolista tietoa siitä, minkälaisten tekijöiden kuuntelemiseen huomattiin vaikuttavan. Alla olevaan Taulukkoon 1 on kerätty tutkimustuloksista esille nousseet kuuntelusuodattimet, jotka on jaettu alalukujen mukaisesti kategorioihin kuuntelemista edesauttaviin ja haittaaviin suodattimiin, kuuntelemisen suhteellisuuden huomioiviin relationaalisiin suodattimiin sekä tavoitteisiin, jotka ohjasivat kuuntelemista suodattimen tavoin.

Taulukko 1 Havaitut kuuntelusuodattimet

Kuuntelemista edesauttavat suodattimet	arvot, aiemmat kokemukset, aihe, kiinnostus, luottamus, kylläisyys, rauhallinen ympäristö, sanaton viestintä
Kuuntelemista haittaavat suodattimet	psykkinen tila, stressi, vireystila, aihe, oheistoiminta, melu, sanaton viestintä, nälkä
Relationaaliset suodattimet	ystävyyssuhde, ystävyyssuhteen kesto, taustaoletukset, läheisyys, suhteen ainutlaatuisuus, yhteiset kokemukset, luottamus
Tavoitesuodattimet	vastaaminen, ymmärtäminen, auttaminen, neuvominen, ratkaisukeskeisyys, suhteen ylläpitäminen tai vahvistaminen, tuen antaminen

Taulukosta 1 voidaan huomata, että osa suodattimista esiintyy eri kategorioissa samanaikaisesti. Tuloksista selviää suodattimien moninainen luonne – kuten tutkielmassa on aiemmin mainittu, niiden vaikutus riippuu myös tilanteesta ja kontekstista. Kuuntelusuodattimia ja niiden vaikutusta kuuntelemiseen eritellään tutkimustuloksissa

seuraavissa luvuissa. Taulukkoon 1 merkittyjä suodattimena toimivia tavoitteita käsitellään erikseen tarkemmin luvussa 5.2 niiden liittyessä tarkemmin tutkimuskysymykseen 2.

### 5.1.1 Kuuntelemista edesauttavat suodattimet

Tulokset osoittavat, että on olemassa kuuntelusuodattimia, jotka auttavat kuuntelijaa tehtävässään. Tuloksista ilmenee, että yhtenä merkittävimmistä kuuntelemista helpottavista tai edesauttavista tekijöistä pidettiin yhteisiä arvoja sekä arvopohjaa. Yhteisten arvojen katsottiin luovan ystävän kanssa käytyihin keskusteluihin samaistuttavuutta, joka teki kuuntelemisesta helppoa. Kaikki haastateltavat nostivat esille myös samaistuttavuuteen liittyviä osasyitä, joiden eriteltiin olevan muun muassa samankaltaiset elämäntilanteet, yhteiset kokemukset sekä yhteiset kiinnostuksen kohteet.

H1: ” – – kaikesta tuntuu et ollaan samalla sivulla, on samat arvot ja samanlainen ajatusmaailma.”

H4: ” – – me ajatellaan asioista niin samalla tavalla, et tuntuu et saa heti vastakaikua, toinen ymmärtää ihan täysin ne asiat eikä tarvii yhtään selitellä toiselle, että minkä takia musta tuntuu tältä vaan toinen ymmärtää sen tosi hyvin – – On helppo kuunnella koska sieltä tulee samoja mietteitä mitä mä itse ajattelen”

Tulosten mukaan toiseksi tärkein kuuntelua helpottava tekijä oli puheenaihe. Tämä edesauttoi kuuntelemista silloin, kun kuuntelija oli itse kiinnostunut sekä aiheesta että asiasta. Kiinnostus ilmeni muun muassa uppoutuneisuudella toisen kertomuksiin ja puheenvuoroihin. Keskusteluissa, joiden aihe oli haastateltavalle mieluinen tai kuului tämän omiin mielenkiinnon kohteisiin, kuunteleminen koettiin helpoksi. Kuuntelemista helpottavana tekijänä nähtiin myös ystävyysuhteessa vallitseva luottamus, joka vaikutti kuuntelemiseen välillisesti – ystävän asioita koettiin helpoiksi kuunnella, kun tiedettiin, että tämä kuuntelee vastavuoroisesti.

H1: ”Tavallaan kun molemmat tietää asiasta yhtä paljon ja ollaan yleisesti aika samaa mieltä toisen kanssa, niin tuntuu, että kuulee asioita mitä tykkää kuulla ja se toinen myös ymmärtää ja on samaa mieltä ja haluaa ymmärtää mua siinä asiassa. Se on tosi yhteisymmärryksellinen tilanne ja se on helppoo se ettei tarvi todistella itseensä tai sanojaan – –”

H3: ” – – koska tietää, että voi luottaa ja saa toisenkin näkemyksiä – –”

H2: ”Mä veikkaan et kiinnostus on ehkä sillain isoin (tekijä) mut onhan seki fakta, et en mä nyt sano et kohteliaisuudesta kuuntelen, mut jos joku juttu on toiselle ihmiselle tärkeä, mut se ei oo mulle tärkeä, mut se on sille tärkeä niin kyl mä sit haluan kuunnella.”

Lisäksi kuuntelemisen koettiin olevan helppoa myös sellaisissa tilanteissa, joissa keskustelunaihe oli molemmille osapuolille tuttu sekä toistuva, mieluinen teema yhteisissä keskusteluissa. Tällaisia aiheita mainittiin yhteisten kiinnostuksen kohteiden lisäksi muun muassa ihmissuhdeasiat, perhesuhteet, elämän pienet ja suuret ilot, mielenterveyteen liittyvät asiat sekä omat epävarmuudet. Toisaalta mieluisatkin aihealueet koettiin välillä epämiellyttävinä, jos niihin liittyi liiallisena pidettyä toistoa tai jaarittelua. Yksi haastateltava koki kylläisyyden tunteen helpottavan kuuntelemistaan, toinen puolestaan totesi rauhallisen ympäristön edesauttavan mahdollisuuksiaan kuunnella ystäväänsä laadukkaasti.

H2: ” – – mä yleensä syön, jos mä meen johonki. Jos mul on nälkä niin ei musta oo mihinkään.”

Lisäksi tuloksista on pääteltävissä, että joissakin tilanteissa ystävän sanaton viestintä saattoi johtaa tarkempaan kuuntelemiseen. Kaksi haastateltavaa tunnistivat ystäväänsä puheen paralingvististen piirteiden perusteella, että ystävä oli aiheesta innostunut tai vakavissaan. Yhden haastateltavan mukaan katsekontakti vaikutti kuuntelemiseen edesauttavasti, kun koki, että toinenkin osapuoli keskittyi vuorovaikutustilanteeseen sekä keskusteluun mielenkiinnolla.

### **5.1.2 Kuuntelemista haittaavat suodattimet**

Tulokset osoittavat, että kuuntelemista edesauttavien suodattimien lisäksi on olemassa myös kuuntelemista haittaavia tai sen kokonaan estäviä suodattimia. Näistä merkittävimmäksi kuuntelemista haittaavaksi tekijäksi koettiin kuuntelijan oma psyykinen tila. Haastateltavat kertoivat esimerkiksi stressin, vireystilan tai omien huolien haittaavan kuuntelemista niin, että ystävän kanssa käytyyn keskusteluun oli hankala keskittyä. Kaksi haastateltavaa koki pystyvänsä tarpeen vaatiessa syrjäyttämään omat huolenaiheensa aistiessaan, että heidän täytyy keskittyä kuuntelemiseen tarkoin esimerkiksi ystävän kertoessa vakavista huolenaiheista. Omien huolien ja muiden psyykkiseen toimintakykyyn alentavien tekijöiden vaikutusta kuuntelemiseen kuvailtiin muun muassa seuraavasti:

H3: ”Jotain omaa stressiä tai jotain huolia jotka tosi paljon painaa – – sitten jos vaikka joku siinä keskustelussa laukasee sen et alkaa jotenkin miettimää niitä, niin tommosissa tilanteissa menee ohi se mitä toinen puhuu.”



H4: ”jos musta tuntuu et mulla on paljon tekemistä ja mua stressaa, niin musta tuntuu et se osuu aina siihen, että toinen soittaa sillon jonkun pitkän puhelun, että nyt mulla on kriisi, ja tässä mä tarvitsen apua ja kuuntelemista ja musta tuntuu et mulla on niin paljon muuta tekemistä, stressattavaa, koulujuttuja, niin tuntuu välillä, että se kuunteleminen on vaikeessa paikassa sillon.”

Toiseksi merkittävimmäksi häiritteijäksi tuloksista nousivat esiin ympäristöön liittyvät tekijät. Haasteita kuuntelemiselle asetti tulosten mukaan esimerkiksi oheistoiminta, kuten elokuvan katseleminen, pelien pelaaminen tai kävelyllä oleminen, jolloin ulkoisten ärsykkeiden koettiin vaikuttavan kykyyn keskittyä. Haastateltavat mainitsivat muun muassa melun yhtenä esimerkkinä konkreettisesta ulkoisesta häiriötekijästä. Yksi haastateltava osasi nimetä myös kiireen vaikuttavan kykyynsä kuunnella. Yhden haastateltavan mukaan melu aiheutti sen, ettei kuuntelemiseen pystynyt keskittymään, sillä tiesi kykynsä vastata haluamallaan tavalla olleen alentunut ympäriltä tulevan melun vuoksi. Myös mieluiseksi koettu taustamusiikki saattoi keskeyttää kuuntelemisen. Tuloksista ilmenee myös matkapuhelimien ja muiden älylaitteiden vaikutus kuuntelemiseen – pöydällä tai lähistöllä olleen puhelimen koettiin haittaavan kuuntelemista esimerkiksi viestiäänien tai muiden laitteesta aiheutuneiden houkuttimien takia.

H2: ” – – et joku kertoo jotain juttua ja sä saat vaikka jonkun viestin, ja sä oot sillain et toi on joltain ihmiseltä et mun pitäis ehkä lukee toi viesti, mut se juttu on kesken ja sä et viitti lukee sitä viestii.”

H3: ”Ehkä eniten koen, että ympäristön ärsykkeet vie tosi helposti huomiota, et esimerkiksi jotain sarjaa tai leffaa tai puhelinta siinä samalla kun keskustellaan, niin vie huomioon.”

H4: ”No esimerkiksi, jos ollaan kävelyllä jossain niin siinä on se käveleminen mukana ja musta tuntuu et mulla herpaantuu huomio tommosissa tilanteissa aika helposti kun mä nään kaikkee uutta – – et ympäristöstä tulee tosi paljon vihjeitä ja ärsykejä mitkä sit niinku haittaa mun kuuntelemista ja sit mä saatan tajuta vasta myöhemmin et mehän oltiin puhumassa tästä hänen asiasta ja mä vaan keskeytin sen.”

Tuloksista ilmenee, että toistuvaa tai epäkiinnostavaa aihetta kuunnellessa haastateltavat kokivat oman kuuntelemisensa olleen heikompaa tai epätarkempaa. Epämiellyttäviä keskustelunaiheita, joissa kuunteleminen koettiin hankalaksi, olivat myös ihmissuhdeongelmat, joihin ei yhdessä keskustelemalla löydetty ratkaisua:

H4: ” – – aina kun se teema nousi esiin niin musta tuntuu et mä vähän niinkun toistin samoja asioita ja samoja neuvoja ja hän kerto samoja asioita aina uudestaan ja uudestaan et ehkä sitten se oli vähän tavallaan epämiellyttävää. (Kuuntelemisesta teki vaikeaa) että se ei mennyt oikein eteenpäin se asia vaan me puitiin niitä samoja asioita koko ajan”

H3: ”Jos päättää vaik kuinka pitkästi jostain samasta asiasta mistä on ehkä jo kuullu, et ehkä se ei oo sillä tavalla merkityksellinen, niin ehkä siinä kohtaa vähentää tai ei välttämättä niin tarkasti kuuntele kaikkee.”

Lisäksi haastateltavat mainitsivat ystävänsä viestinnän häirinneen kuuntelemista joissakin tilanteissa. Tällaisia häiritseviä tekijöitä saattoivat olla ystävän jaarittelu, tämän käyttämät hokemat tai toistuva palaaminen johonkin aiheeseen, jota ei koettu itselle mielekkäänä.

### **5.1.3 Kuuntelemiseen vaikuttavat relationaaliset tekijät**

Tuloksista käy ilmi, että haastateltavat tunnistivat myös erilaisia relationaalisia tekijöitä, joiden koettiin vaikuttavan kuuntelemiseen. Muun muassa ystävyysuhteen kesto, läheisyys ja suhteen ainutlaatuisuus vaikuttivat esimerkiksi siihen, että ystävää kuunneltiin ennakkoluulottomasti. Erityisesti pitkissä ystävyysuhteissa taustaoletusten ja yhteisten kokemusten ajateltiin vaikuttavan kuuntelemisen tapoihin.

H3: ”Varmaan se kun ollaan tunnettu aina, niin sit ehkä helposti olettaa, että tietää siitä ihmisestä kaiken ja kaikki sen, et ei voi sillä tavalla olettaa niin ei välttämättä osaa kuunnella kun on niin kauheesti taustaoletuksia ja yhteisiä kokemuksia jotka sitten vaikuttaa kuuntelemiseen.”

Lisäksi kaksi haastateltavaa kokivat, että he pystyivät tarkastelemissaan ystävyysuhteessa keskustelemaan sellaisista asioista, joista he eivät välttämättä keskustelisi muiden kanssa. Ystävyysuhteessa vallitsevan luottamuksen koettiin vaikuttavan siten, ettei kumpikaan osapuoli lähtökohtaisesti tuominut toista kuunnelleessaan.

### **5.1.4 Kuuntelusuodattimien hallitseminen**

Tuloksista selviää, että haastateltavat toimivat eri tavoin tarvittaessa minimoidakseen muun muassa kuuntelemiseen negatiivisesti vaikuttavia kuuntelusuodattimia ja esteitä. Tällaisena toimintana nähtiin teot, joilla pyrittiin varmistamaan kyky keskittyä kuuntelutilanteessa. Kolme neljästä haastateltavasta mainitsi pyrkivänsä aktiivisesti siirtämään omat huolenaiheensa sivuun, jotta ystävän kuuntelemiseen voi keskittyä paremmin. Lisäksi kuuntelutilanteen tiedostamisen ja kuuntelun tärkeyden tunnistamisen esimerkiksi ystävän kertoessa omista huolistaan koettiin helpottavan kuuntelemiseen keskittymistä.

H1: ”Aktiivisesti sillain ajattelen et nyt se puhuu mulle ja jotain tärkeätä asiaa niin mun kannattaa kuunnella sitä ja mä haluan kuunnella sitä –”

H4: ”Yritän olla ajattelematta muita tekijöitä mun elämässä, mitkä tekee siitä kuuntelemisesta vaikeeta. Yritän jotenkin keskittyä pelkästään siihen hetkeen, että tässä ollaan nyt ja muuta hetkeä ei ole kuin tämä, että tää kuuntelemisen hetki on yhtä tärkeä hetki, kun mikä tahansa muukin hetki mun päivässä –”

Ympäristöstä aiheutuvia esteitä pyrittiin aktiivisesti minimoimaan, jos tilanne koettiin tärkeäksi. Yhtenä keinona haastateltavat mainitsivat esimerkiksi puhelimen laittamisen äänettömälle tai sen kääntämisen niin, etteivät puhelimesta tulevat merkkivalot ja -äänet häiritse keskustelutilannetta ja saa huomiota siirtymään muualle. Myös oheistekemisen keskeyttämisellä pyrittiin varmistamaan mahdollisuus keskittyä kuuntelemiseen paremmin.

H1: ” – – vaikka pistän musiikin pois tai pelin tauolle, tavallaan koko keskittymisen laitan siihen sitten.”

H3: ”No ehkä joku puhelin et kääntää sen toisinpäin, et ei mitkään merkkiäänet tai viestit häiritse –”

Kuuntelemisen esteitä ei kuitenkaan kaikissa tilanteissa otettu huomioon, mutta haastateltavat mainitsivat muun muassa ystävän auttamisen ja lohduttamisen olevan tilanteita, joissa haluttiin keskittyä mahdollisimman hyvin.

## **5.2 Kuuntelemisen tavoitteet**

Toisen tutkimuskysymyksen tavoitteena oli selvittää, minkälaisia tavoitteita kuuntelemiselle asetettiin. Lisäksi pyrittiin hahmottamaan, millä tavalla ja missä määrin tavoitteiden huomattiin ohjaavan kuuntelemista. Tuloksista voidaan huomata, että tavoitteiden huomattiin sekä ohjaavan kuuntelemista, että asettavan sille raameja. Tulosten perusteella pystyttiin nimeämään spesifejä tavoitekokonaisuuksia.

### **5.2.1 Tavoitteiden asettaminen**

Tuloksista on havaittavissa, että kuuntelemiselle asetettiin erilaisia tavoitteita, jotka jossain määrin ohjasivat kuuntelemista. Tavoitteina voitiin nähdä erilaiset päämäärät, jota kuuntelun avulla pyrittiin saavuttamaan. Tavoitteet liittyivät sekä vuorovaikutuksen suhde- että asiatasoon – osa tavoitteista oli sidoksissa tiettyyn hetkeen tai keskusteluun, johon tavoitteen voitiin nähdä rajoittuvan. Osa tavoitteista taas ulottui kuuntelemisen ja vuorovaikutuksen suhdetasolle tavoitteiden kohdistuessa yksittäisen tilanteen sijaan esimerkiksi ystävyysuhteen ylläpitämiseen.

Tulosten perusteella yksi selkeimmistä kuuntelemiselle asetetuista tavoitteista oli jonkin ongelman ratkaiseminen eli ratkaisukeskeisyys. Lisäksi tuloksista on havaittavissa, että ratkaisukeskeisyyteen yhdistettiin neuvominen tai ohjeistaminen.

H3: ”Jos joku kertoo jostain ongelmasta, niin osaa kyllä kuunnella, mut yrittää löytää jonkun ratkaisun – – itsellä ehkä tää ratkaisukeskeisyys, ehkä sekin vaikuttaa siellä et pyrkii laittamaan tavoitteeks sen jonkun ratkaisun vaikka jossain ongelmassa.”

H4: ”Mä tosi helposti yritän myös antaa neuvoja siinä tilanteessa – – mua motivoi se et mä haluaisin löytää jonkun ratkaisun sille asialle.”

Myös pelkkä vastaaminen nähtiin tavoitteena – toista osapuolta haluttiin kuunnella hyvin, jotta tämän kertomaan asiaan voitiin vastata.

H1: ”Mua oikeesti kiinnostaa mitä sillä on sanottavana ja mulla on myös sanottavaa siihen asiaan. Myös haluan kuulla ja ymmärtää mitä se sanoo ja voin kommentoida jotain siihen asiaan.”

Toisena selkeänä tavoitteena tulosten perusteella voidaan huomata suhteen ylläpitämiseen liittyvät tavoitteet. Kaksi haastateltavista toivat esille ystävyyssuhteen ylläpitämisen ja vahvistamisen esimerkkinä kuuntelemiselle asetetuista tavoitteista – kuuntelemisen koettiin parantavan ystävyyssuhdetta. Ystävää kuunneltiin paitsi ymmärryksen toivossa, myös halusta kuulla toisen mielteitä ja kuulumisia. Kuuntelemalla hyvin pyrittiin muun muassa varmistamaan, että ystävyysuhde säilyisi samanlaisena ja ystävä kertoisi omista asioistaan myös tulevaisuudessa.

H4: ”Siitä tulee ittelte parempi olo, jos tuntuu, et hei mä autoin tota nyt ja mä tarjosin tällasen näkökulman ja se autto ja sille tuli selkeempi parempi mieli. Ja sit just vahvistaa sitä ystävyyssuhdetta, et mä annan apua, et musta on jotain hyötyä hänelle.”

Kolmantena selkeänä kokonaisuutena tuloksista voidaan päätellä, että haastateltavat kokivat eräänlaisena tavoitteena kuuntelutilanteessa myös oman hyödyn. Tätä kuvailtiin esimerkiksi siten, että ystävää ymmärtämällä voitiin oppia tai saada itselle jonkinlaista muuta hyötyä – yksi haastateltavista mainitsi kuuntelevansa varmasti osittain sen takia, että vastavuoroisesti ystävä kuuntelee hänenkin asioitaan. Toisaalta yksi haastateltava koki saamansa hyödyn olevan iloa siitä, että koki olevansa hyödyksi ystävälleen kuuntelemalla. Kuuntelemalla saavutettiin tunne siitä, että oli tarvittu ja avulias.

## 5.2.2 Tavoitteiden vaikutuksen tunnistaminen

Tuloksista selviää, että kuuntelemiselle asetettujen tavoitteiden tunnistaminen oli vaikeaa, mutta silloin kun ne tunnistettiin, niiden huomattiin vaikuttavan kuuntelemiseen konkreettisesti. Tavoitteiden huomattiin ohjaavan kuuntelemista esimerkiksi siten, että ystävää kuunneltiin tarkasti analysoiden tämän kertoessa jostakin asiasta, josta oltiin erityisen kiinnostuneita jo ennen varsinaista keskustelutilannetta. Tarkempi kuunteleminen johti muun muassa ystävän sanattoman viestinnän tarkkailuun, jolloin mahdollisia vihjeitä tämän ajatuksista tunnistettiin eleiden ja äänenpainon muutoksissa.

H1: ”Ehkä se ohjaa sillain enemmän analysoimaan sitä, miten se sanoo sen tavallaan niitä, näkyykö jotain pieniä muutoksia vaik eleissä tai äänenpainossa tai sillain rakoileeko sen tyyni olemus, jos se sanoo jonkun asian –”

Kaksi haastateltavista totesivat, etteivät olleet tietoisesti ajatelleet tavoitteiden ohjaavan omaa kuuntelemistaan. Haastattelun aikana he tunnistivat kuitenkin muutamia tilanteita, joissa olivat kuunnelleet toista osapuolta jonkin tavoitteen mukaisesti. Tällaisista tilanteista esiin nousivat ystävän lohduttaminen ja tuen antaminen. Vuorovaikutustilanteen luonteen ymmärtämisen etukäteen koettiin helpottavan selvästi mahdollisten tavoitteiden asettamista ja toimimista niiden mukaan. Tuloksista voidaan siis päätellä, että kuunteluosaaminen parani kuuntelijan tunnistuessa minkälaista kuuntelemista tilanne vaatii ja minkälaisiin osa-alueisiin ystävän viestinnässä on kiinnitettävä huomiota.

Lisäksi tuloksista selviää, että haastateltavat kokivat haasteelliseksi kuuntelemisen erottamisen vastaamisesta kuuntelemiselle asetettujen tavoitteiden kontekstissa vuorovaikutustilanteessa – kysyttäessä siitä, miten tavoitteiden koetaan ohjaavan kuuntelemista, yksi haastateltavista totesi tunnistavansa tavoitteiden ohjaavan häntä *toimimaan* tietyllä tavalla:

H2: ”Ehk se on silleen, etten oo aatellu et mun pitää vaikka kuunnella tietyllä tavalla, et ehkä se on enemmän just silleen et mun pitää toimia tietyl tavalla, mut tottakai se kuuntelu on osana sitä toimintaa.”

Tuloksista voidaan huomata myös, että joissain tilanteissa kuuntelemista helpotti ymmärrys siitä, ettei tilanne vaadi aktiivisia toimia:

H3: ”Esimerkiksi tuli ainakin mieleen se, että yrittää tietosesti et mun ei tarvii ratkasta tätä ongelmaa, vaan haluan vaan antaa tukea ja sitä osottaa kuuntelemalla ja lohduttaa. Niin silloin on jopa helpompi kuunnella, kun voi vaan kuunnella ja myötäillä, kun taas et jos asettaa tavoitteeksi sen et halua ratkaista sen ongelman niin se fokus menee enemmän siihen ja sit unohtaa sen tuen antamisen.”

Kuuntelutilanteen ja tavoitteen tunnistamisen etukäteen koettiin siis helpottavan kuuntelemista, jos oli selvää, ettei kuuntelemisen tarvitse johtaa ratkaisuun tai tietyn ongelman selvittämiseen.

### 5.3 Kuuntelijaprofiilit ja suodattimien tunnistaminen

Kolmannen tutkimuskysymyksen tarkoituksena oli selvittää, ovatko tiettyyn LSP-16-kuuntelijaprofiiliin asettuvat kuuntelijat taipuvaisia tunnistamaan kuuntelusuodattimia, joiden voidaan ajatella olevan profiilille ominaisia. Oheisesta taulukosta selviävät vastausten keskiarvot asteikolla 0–4, joiden perusteella voidaan huomata erot haastateltavien kuuntelijaprofiileissa. Tuloksista selviää, että LSP-16-kuuntelijaprofiilimittarilla kaikkien haastateltavien dominoivin osa-alue kuuntelemisessa oli ihmisiin suuntautuneisuus. Alla olevassa taulukossa on esitettyä eri kuuntelijaprofiileille vastausten perusteella lasketut keskiarvot, joista haastateltavien dominoiva osa-alue on vahvennettu ja sitä tukeva osa-alue merkitty kursivilla. Tukevalla osa-alueella tarkoitetaan tässä yhteydessä dominoivan profiilin jälkeen seuraavaksi vahvinta osa-aluetta. Tukeva osa-alue otettiin tässä tutkimuksessa huomioon, jos ero dominoivaan osa-alueeseen oli maksimissaan 0,5 pistettä. Näin ollen vain kahdella haastateltavalla voidaan katsoa olleen dominoivaa osa-aluetta tukeva osa-alue.

	Ihmiset	Toiminta	Sisältö	Aika
H1	<b>2,75</b>	<u>2,5</u>	2,25	1,5
H2	<b>3,5</b>	1,75	<u>3</u>	2
H3	<b>3,25</b>	2,5	2,5	1,75
H4	<b>2,75</b>	1,25	1,75	1,75

Taulukko 2 Haastateltavien kuuntelijaprofiilit

Alla olevaan taulukkoon on jaoteltu haastateltavien tunnistamia kuuntelemiseen vaikuttavia tekijöitä, jotka tässä tutkimuksessa määritellään kuuntelusuodattimiksi. Kuuntelemiseen liitetyt tavoitteet, joiden voidaan nähdä toimivan kuuntelusuodattimina, on merkitty kursivilla.

H1	H2	H3	H4
Aiemmat kokemukset Aihe Arvot Kiinnostus Melu Oheistekeminen Sanaton viestintä Taustamusiikki  <i>Vastaaminen</i> <i>Ymmärtäminen</i>	Aiemmat kokemukset Aihe Stressi Nälkä Kiire Oma mielentila Oheistekeminen Vireystila Älylaitteet  <i>Vastaaminen</i> <i>Ymmärtäminen</i>	Aiemmat kokemukset Aihe Luottamus Oheistekeminen Oma mielentila Sanaton viestintä Stressi Taustaoletukset Ympäristö Älylaitteet  <i>Auttaminen</i> <i>Lohduttaminen</i> <i>Ratkaisukeskeisyys</i> <i>Suhteen ylläpitäminen</i>	Aihe Arvot Kiinnostus Luottamus Oma mielentila Sanaton viestintä Stressi Ympäristö  <i>Auttaminen</i> <i>Neuvominen</i> <i>Ratkaisukeskeisyys</i> <i>Suhteen ylläpitäminen</i> <i>Tuen antaminen</i>

Taulukko 3 Tuloksista ilmenneet kuuntelusuodattimet

Tuloksista voidaan huomata, että haastateltavien tunnistamista kuuntelusuodattimista suuri osa liittyi ihmisiin suuntautuvaan kuuntelutyylisiin. Tällaisina suodattimina voidaan pitää esimerkiksi aiempia kokemuksia, kiinnostusta toiseen, luottamusta, auttamista, ymmärtämistä sekä suhteen ylläpitämistä. Kaikkien mainittujen suodattimien voidaan ajatella käsittävän haastateltavan ja tämän ystävän keskusteluissa suhteellottuvuuden sekä tunneulottuvuuden, jotka ovat ihmisiin suuntautuneelle kuuntelijalle ominaisia kuuntelemisen piirteitä. Haastateltava H2 tunnistasi ainoana kuuntelemiseensa vaikuttavan kiireen, jonka voidaan katsoa olevan aikasuuntautuneelle kuuntelijalle tyypillinen kuuntelusuodatin – hänellä oli myös haastateltavista korkein arvo aikasuuntautuneisuudessa. Haastateltava H1, jonka kuuntelijaprofiilin tukeva osa-alue oli toimintasuuntautuneisuus, koki kuuntelemistaan häiritsevän kanssaviestijänsä hokemat sekä ajoittainen puheen paljous.

## 6 POHDINTA

Tutkielman tavoitteena oli siis selvittää, miten ja missä laajuudessa erilaisia kuuntelusuodattimia läheisissä suhteissa tunnistetaan. Tutkimuksen avulla pyrittiin myös hahmottamaan, millaisia tavoitteita kuuntelemiselle asetetaan. Lisäksi pyrittiin selvittämään, liittykö kuuntelijaprofiili kuuntelusuodattimien tunnistamiseen. Haastatteluissa keskityttiin yhteen läheiseen ystävyysuhteeseen, joiden kontekstissa haastateltavat havainnoivat omaa kuuntelemistaan ja kuuntelemisen tapojaan. Haastateltavat täyttivät kuuntelijaprofiilin määrittämiseen tähtäävän LSP-16-kuuntelijaprofiilimittarin, jonka avulla heidän kuuntelijaprofiilinsa voitiin määrittää. Pohdintaosiossa tutkimuksen tuloksia peilataan aiemmin esiteltyyn tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen.

### 6.1 Kuuntelusuodattimien tunnistaminen ja niiden vaikutus

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että haastateltavat tunnistivat melko laajalti omaan kuuntelemiseensa vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksessa huomattiin, että osa kuuntelusuodattimista vaikutti kuuntelemiseen edesauttavasti siinä missä osa haittasi sitä. Mielenkiintoista oli, että niiden vaikutus näytti olevan tilannesidonnaista – sama suodatin saattoi olla jossakin tilanteessa myönteinen, toisessa taas vaikuttaa kuuntelemiseen heikentävästi. Selkeänä esimerkkinä voidaan pitää esimerkiksi puheenaihetta – aiheen ollessa mieluinen ystävää kuunneltiin aktiivisesti, kun taas epäkiinnostava aihe sai keskittymisen kuuntelemiseen herpaantumaa. Tätä tukee myös Thompsonin ym. (2010, 240) tekemä havainto siitä, että kuuntelusuodattimien vaikutus kuunteluprosessiin voi olla negatiivinen tai positiivinen niiden vaikutuksen ollessa tilannesidonnaista. Näin ollen tässä tutkimuksessa havaittujen kuuntelusuodattimien luonne on sidoksissa tilanteisiin, joiden kontekstissa haastateltavat toivat niitä ilmi, ja miten he itse kokivat suodattimien vaikuttaneen kuuntelemiseensa. Thompsonin ym. (2010, 238) mukaan kuuntelutilanteen kontekstin muodostavat muun muassa kuuntelutilanteen ympäröivät elementit ja olosuhteet, joista yhtenä he mainitsevat puhujan – tässä tutkimuksessa siis ystävän. On siis mahdollista, että erilaisessa kontekstissa ja erilaisessa vuorovaikutussuhteessa kuuntelusuodattimet toimisivat eri tavoin.



Tuloksista ilmenee, että erityisesti yhteinen arvopohja ja samaistuttavuus ovat lähisuhteissa kuuntelemista edesauttavia sisäisiä kuuntelusuodattimia. Samaistuttavuudella tarkoitettiin samankaltaisia elämäntilanteita, yhteisiä aiempia kokemuksia sekä yhteisiä mielenkiinnon kohteita. Haastateltavat arvioivat kuuntelemiseensa vaikuttavan heidän oma kiinnostuksensa sekä asiaa, että kyseistä ihmistä kohtaan – helppoa kuunteleminen oli muun muassa silloin, kun aihe kuului omiin mielenkiinnon kohteisiin. Kuunteleminen oli helppoa, jos keskustelunaihe oli molemmille osapuolille tuttu, sekä mieluinen ja toistuva teema keskusteluissa. Joissakin tilanteissa ystävän sanaton viestintä saattoi johtaa tarkempaan kuuntelemiseen, jos tämän puheen paralingvististen piirteiden perusteella oli havaittavissa, että tämä oli jostakin innoissaan tai vakavissaan. Tämän voidaan ajatella liittyvän muodostamiimme skeemoihin tietystä ihmisestä – huomaamme kenties herkemmin läheisen ystävän käytöksen poikkeavan totutusta, kun mielessämme on tietynlaiset odotukset ystävän viestinnästä. Tätä tukee esimerkiksi Worthingtonin ja Fitch-Hauserin (2018, 78) huomio siitä, että skeemoja voivat olla paitsi käsityksemme jostakin henkilöstä tai tämän toiminnasta, myös siihen liittyvät odotukset.

Yhteisten arvojen vaikutus kuuntelemiseen voidaan nähdä luonnollisena – kuulemme todennäköisesti mielellämme asioita, joista olemme lähtökohtaisesti samaa mieltä. Näin ystävän kuunteleminen saattaa olla joissakin tilanteissa mieluista senkin takia, että ystävän sanoma tukee omia mielipiteitämme kaikukammion tavoin. Kuten Regan (2011, 10) mainitsee, valitsemme useimmiten ystävämme – yhteinen arvopohja lienee yksi tärkeimmistä yhdistävistä tekijöistä ystäviä valitessamme siinä missä esimerkiksi perheenjäsenemme saattavat pysyä meille läheisinä, vaikka omaisivat eroavia arvoja. Ystävyysuhteen ylläpitäminen vaatii myös erilaisia ponnisteluja myös viestinnällisestä näkökulmasta, jossa vuorovaikutus ja kuunteleminen nähdään keskeisinä tekijöinä suhteen rakentumisen näkökulmasta (esim. Brownell 2018, 11).

Tutkimuksen tulokset mukailevat siis muun muassa aiemmin mainittuja Thompsonin ym. (2010, 238) esittämiä sisäisiä kuuntelemiseen vaikuttavia tekijöitä – asenteita, aiempia kokemuksia ja tietämystä. Myös Brownellin (2018, 16) mukaan aiemmat kokemukset sekä arvot ovat esimerkkejä sisäisistä kuuntelusuodattimista. Tässä tutkimuksessa arvot, yhteiset kokemukset ystävän kanssa sekä yhteinen historia voidaan tulkita nimenomaan kuuntelemista edesauttavina seikkoina. Yksi haastateltavista tunnisti katsekontaktin vaikuttavan

kuuntelemiseen positiivisesti – tätä havaintoa tukee muun muassa Brownellin (2018, 93–94) huomio siitä, että katsekontakti edesauttaa kuuntelemista. Huomionarvoista on, etteivät haastateltavat juurikaan maininneet ystävän viestinnän paralingvistiikan lisäksi ulkoisia tekijöitä, jotka vaikuttaisivat edesauttavasti kuuntelemiseen – tällainen olisi hypoteettisesti voinut olla esimerkiksi mieluisa, rauhallinen tai tuttu ympäristö. Voidaan siis kuitenkin todeta, että varsinkin lähisuhteissa moni kuuntelusuodatin vaikuttaa kuuntelemiseen positiivisesti.

Tuloksista ilmenee myös se, että tunnistetuista kuuntelemista haittaavista tekijöistä suurin osa oli sisäisiä. Tuloksista esiin nousivat erityisesti psyykkiseen tilaan liittyvät tekijät, kuten stressi, alentunut vireystila ja omat huolet. On huomattava, että tutkimuksen tuloksista ilmenneet kuuntelemisen heikentymiseen vaikuttavat tekijät olivat perusluonteeltaan negatiivisia – kukaan haastateltavista ei esimerkiksi maininnut jonkin iloisen uutisen tai positiivisen jännityksen häiritsevän kuuntelemistaan. On mahdollista, että kysyttäessä haastateltavilta heidän kuuntelemistaan haittaavista tekijöistä, on kysymyksenasettelu johdattanut haastateltavia ajattelemaan klassisesti häiritsevinä koettuja tekijöitä. Tuloksista voidaan kuitenkin päätellä, että haastateltavat tunnistivat helpoiten niin positiivisia kuin negatiivisiakin itseensä liittyviä sisäisiä tekijöitä.

Tuloksista selviää, että kuuntelemiseen negatiivisesti vaikuttavista ulkoisista tekijöistä tunnistettiin ympäristöön ja oheistoimintaan liittyviä tekijöitä. Kuuntelemiseen keskittymistä alensi esimerkiksi elokuvien katselu tai kävelyllä oleminen, jolloin ulkoisia ärsykeitä ympärillä oli paljon. Yksi haastateltavista osasi nimetä kiireen vaikuttavan omaan kuuntelemiseensa, joka tukee muun muassa Wolvinin (2010, 238) huomiota siitä, että aika ja sen puute voivat vaikuttaa kuuntelijan kykyyn keskittyä. Tuloksista tulee ilmi myös älylaitteiden negatiivinen vaikutus kuuntelemiseen – esimerkiksi pöydällä tai lähistöllä oleva puhelin saattoi häiritä kuuntelemista viestiäänien tai laitteesta aiheutuneiden houkuttimien takia. Aiemmassa kuuntelemisen tutkimuksessa ei ole juurikaan todettu älylaitteiden toimivan kuuntelusuodattimina, joten on mielenkiintoista pohtia, voidaanko yksittäinen laite tai muu objekti määritellä kuuntelusuodattimeksi. Tämän tutkimuksen valossa voidaan kuitenkin todeta jo pelkän älylaitteen lähellä olemisen saattavan vaikuttaa kuuntelemiseen heikentävästi.

Tutkimuksen tuloksista voidaan huomata myös relationaalisten tekijöiden vaikutus kuuntelemiseen. Muun muassa ystävyysuhteen kesto, läheisyys ja kokemus suhteen ainutlaatuisuudesta vaikutti kuuntelemiseen esimerkiksi siten, että ystävää kuunneltiin ennakkoluulottomasti. Brownell (2018, 47) selittää relationaalista kuuntelemista kuuntelusuodattimien avulla, jolloin esimerkiksi viestintätilanteen viitekehystä muodostavat aiemmat vuorovaikutustilanteet, eli jaetut kokemukset. Relationaalisen viestinnän teorian mukaan viestinnän suhdeulottuvuus antaa vihjeitä siitä, miten viestit tulisi tulkita – voidaankin ajatella, että jo ystävyysuhde itsessään toimii eräänlaisena kuuntelusuodattimena. Mielenkiintoista on myös, että tavat hallita tunnistettuja kuuntelusuodattimia mukailivat Halonen ja Pecchionin (2001) relationaalisen kuuntelemisen jaotteluun liitettyjä toimintoja, jotka esiintyivät heidän tutkimuksessaan läheisissä suhteissa – esimerkiksi omien ajatusten sivuun työntämisellä ja tietoisella keskittymisellä vaikutettiin omaan kykyyn kuunnella vuorovaikutuksen aikana.

Pitkän ystävyysuhteen aikana muodostuneet taustaoletukset ja yhteiset kokemukset ohjaavat siis kuuntelemistamme niin, että oletamme kuulevamme ystävältämme tietynlaisia ajatuksia ja mielipiteitä. Tutkimuksessa ilmi tuli myös haastateltavien kokevan ystävyysuhteessa koetun molemminpuolisen luottamuksen vaikuttavan siten, ettei kumpikaan lähtökohtaisesti tuominnut toista kuunnellessaan. Eräänlainen avoimuus ja ennakkoluulottomuus voidaan nähdä osana omaleimaisia vuorovaikutusmalleja, joiden Guerrero ym. (2021, 6–7) mainitsevat määrittävän läheisiä suhteita – taustalla on yhteinen historia ja yhteiset näkemykset. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan olettaa, että emme välttämättä kuuntele ystäviämme aina niin kriittisesti, kuin kuuntelisimme tuntematonta puhujaa, jonka mielipiteet esimerkiksi eroavat omistamme.

Tulosten perusteella voidaan myös huomata, että haastateltavat pyrkivät aktiivisesti tietyissä tilanteissa minimoimaan kuuntelemista heikentäviä kuuntelusuodattimia, jos he halusivat varmistaa kykynsä keskittyä. Tällaista toimintaa oli esimerkiksi omien huolenaiheiden tietoinen sivuun työntäminen tai kuuntelutilanteen tiedostaminen ja kuuntelun tärkeyden tunnistaminen. Myös ympäristöä pyrittiin muokkaamaan otollisemmaksi muun muassa asettamalla puhelin äänettömälle tai sen kääntämisen niin, etteivät merkkivalot- ja äänet häiritse tilannetta. Kuuntelusuodattimien hallinta tai niiden huomioiminen ennen kuuntelutilannetta tapahtui kuitenkin vain erityisissä tilanteissa, joista haastateltavat osasivat

mainita esimerkiksi ystävän auttamisen ja lohduttamisen. Auttaminen ja lohduttaminen ovat esimerkkejä haastavista vuorovaikutustilanteista, jotka useimmiten vaativat monipuolista vuorovaikutusta – voidaan siis pitää luonnollisena, että juuri tällaiset tilanteet saivat haastateltavat kiinnittämään erityistä huomiota omaan kuuntelemiseensa. Lisäksi auttaminen ja lohduttaminen ovat relationaalisia vuorovaikutuskokonaisuuksia – ne vahvistavat osaltaan ystävyysuhdetta, ja motivaatio niiden toteuttamiseen todennäköisesti kumpuaakin halusta ylläpitää itselle ainutlaatuista ja merkityksellistä suhdetta. Auttamisen ja lohduttamisen voidaan katsoa osuvan myös Halonen & Pecchionin (2001, 66) relationaalisen kuuntelun jaottelun behavioraaliseen osioon, johon he mainitsevat auttamisen ja tukemisen kuuluvan.

Havaintoja selittää osaltaan muun muassa Thompsonin ym. (2010, 238) näkemys, jonka mukaan taitava kuuntelija tunnistaa omia kuuntelusuodattimiaan jo ennen kuuntelutilannetta ja sen aikana, ja voi näin ollen valita tilanteeseen sopivan kuuntelutyylin. Tämän tutkimuksen tulosten perusteella kuuntelusuodattimia ei kuitenkaan pyritty hallitsemaan jatkuvasti, vaan vain edellä mainituissa erityistilanteissa. Voidaan siis esittää, että keskivertokuuntelija pystyy hallitsemaan kuuntelusuodattimiaan lähisuhteissa erityisesti tilanteissa, joissa toinen osapuoli tarvitsee emotionaalista tukea. Tuloksista on myös pääteltävissä, että haastateltavat eivät aktiivisesti arvioineet omaa kuuntelemistaan vuorovaikutuksen aikana – kysymykset haastattelutilanteessa saivat kuitenkin haastateltavat oivaltamaan omia kuuntelemisen tapojaan jälkeenpäin.

Tutkimuksen tulokset ovat merkityksellisiä paitsi lähisuhteiden vuorovaikutuksen ja kuuntelemisen kontekstissa, myös yhteiskunnallisella tasolla – kuuntelemista pidetään yhä useammin tärkeänä taitona esimerkiksi työyhteisöissä. Kuten tutkielmassa on aiemmin todettu, voidaan kuunteluosaamista kehittää tehokkaasti, kun siihen vaikuttavat tekijät tiedostetaan ja otetaan huomioon. Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää siis kuuntelemisen tarkastelun pohjana myös erilaisissa konteksteissa viestinnän ja vuorovaikutuksen tutkimuksen kentällä – tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi vuorovaikutuskoulutusten muodossa, jolloin tuloksia voidaan käyttää konkreettisina esimerkkeinä kuuntelemiseen vaikuttavista tekijöistä. Suhteiden rakentumisen kannalta tulokset antavat mielenkiintoista tietoa siitä, miten suhtaudumme ystäviimme kuunnelllessamme heitä, ja miten kuuntelemisen avulla pyritään vahvistamaan ja ylläpitämään ystävyysuhdetta.

## 6.2 Kuuntelemiselle asetetut tavoitteet ja niiden merkitys

Tutkielman toisen tutkimuskysymyksen tavoitteena oli selvittää, millaisia tavoitteita kuuntelemiselle asetettiin. Haastateltavat mainitsivat tavoitteiksi muun muassa jonkin ongelman ratkaisemisen, kuultuun vastaamisen, oppimisen, viihtymisen, suhteen ylläpitämisen ja sen vahvistamisen sekä tuen antamisen ja lohduttamisen. Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että kuuntelemiselle asetetut tavoitteet ohjasivat kuuntelemista jossain määrin. Muun muassa Brownell (2018, 17) ottaa kuuntelemisen HURIER-mallissa huomioon kuuntelemisen tavoitteet kuvaillessaan kuunteluprosessiin vaikuttavaa viitekehystä – niiden huomioiminen on siis perusteltua tarkasteltaessa erilaisia kuuntelemiseen vaikuttavia tekijöitä. Tässä tutkimuksessa tunnistetut tavoitteet muistuttavat myös Halonen ja Pecchionin (2001, 66) relationaalisen kuuntelemisen jaottelun behavioraalisen ulottuvuuden mukaisia toimintoja, joita he mainitsevat olevan nimenomaan esimerkiksi neuvominen tai jonkin ongelman ratkaiseminen.

Tuloksista voidaan päätellä, että selkeimpiä kuuntelemiselle asetettuja tavoitekokonaisuuksia olivat ratkaisukeskeisyys, johon yhdistettiin neuvominen tai ohjeistaminen, ystävyysuhteen ylläpitämiseen liittyvät tavoitteet sekä jonkinlainen kuuntelemisestä saavutettu hyöty. Tuloksista selviää, että ystävää kuunneltiin yksinkertaisesti myös sen takia, että kuullusta oltiin aidosti kiinnostuneita ja kuultuun pystyttiin ylipäättään vastaamaan. Tutkimuksen tulokset antavat siis viitteitä siitä, että haastateltavat assosioivat vastaamisen osaksi kuuntelemisen prosessia – havainto myötäilee HURIER-mallia, jossa vastaaminen nähdään tiiviinä osana kuuntelemisen prosessia (Brownell 2018, 17).

Lisäksi tuloksista voidaan huomata, että osa kuuntelemiselle asetetuista tavoitteista oli relationaalisia – tunnistettuja suhdeulottuvuuteen liittyviä tavoitteita olivat muun muassa ystävyysuhteen ylläpitäminen ja vahvistaminen. Hyvin kuuntelemalla pyrittiin varmistamaan ystävyysuhteen säilyminen samanlaisena jatkossakin. Kuten Guerrero ym. (2021, 6–7) mainitsevat, täyttävät läheiset suhteet usein kriittisiä interpersonaalisia tarpeitamme, joten on luonnollista, että pyrkimys niiden säilyttämiseen tulee esiin myös kuuntelemisen kontekstissa.

Tutkimustuloksista selviää myös se, että haastateltavat huomasivat tavoitteiden asettavan tietynlaiset raamit omalle kuuntelemiselleen – ystävää saatettiin kuunnella esimerkiksi tarkemmin, jos keskustelun aiheesta oltiin jo ennestään kiinnostuneita. Tarkemman ymmärryksen toivossa ystävän sanattomaan viestintään saatettiin kiinnittää tarkempaa huomiota, jotta tämän ajatuksista saataisiin tarkempia vihjeitä. On otettava huomioon, että vastaava sanattoman viestinnän tarkkailu ja analysointi on todennäköisesti mahdollista ystävästä muodostuneiden skeemojen sekä yhteisen historian takia. Esimerkiksi Brownellin (2018) HURIER-mallin mukaisesti kuultuamme viestin pyrimme viestin ymmärtämään sen ja antamaan sille merkityksiä – tässä kognitiivisessa vaiheessa erityisesti kuuntelusuodattimet vaikuttavat tapaamme muodostaa kuullusta käsityksiä. Worthingtonin ja Fitch-Hauserin (2018, 88) mukaan muodostetut skeemat ohjaavat arvioimaan kuullun informaation tärkeyttä ja saavat näin ollen mahdollisesti keskittymään tarkemmin kuultuun asiaan. Tämän tutkielman tulosten perusteella voidaan esittää, että ystävästämme aiemmin muodostetut skeemat vaikuttavat kuunteluprosessissa viestin ymmärtämisen osa-alueessa kuuntelusuodattimen tavoin. Sekä kuuntelemiseen vaikuttavien relationaalisten tavoitteiden, kuten ystävyysuhteen ylläpitämisen, että ystävyysuhteesta muodostettujen skeemojen vaikutusten huomioiminen haastaa esimerkiksi tutkielmassa aiemmin mainittua kognitiivisen psykologian näkemystä siitä, että kuunteleminen on pelkästään informaation prosessointia – kuuntelemisella on selkeitä relationaalisia tarkoituksia.

On kuitenkin otettava huomioon myös se, etteivät kaikki haastateltavat olleet tietoisesti huomanneet tavoitteiden ohjaavan omaa kuuntelemistaan. Haastattelun aikana he tunnistivat joitakin tilanteita, joissa olivat kuitenkin kuunnelleet jonkin tavoitteen mukaisesti – esimerkiksi lohduttaakseen tai antaakseen tukea. Kuuntelemiselle saatetaan siis asettaa tiedostamatta tavoitteita, jotka ohjaavat kuuntelemista. Näiden tavoitteiden, kuten muidenkin kuuntelusuodattimien tunnistaminen ja niiden vaikutuksen arviointi kuuntelemiseen voidaan nähdä osana taitavaa kuunteluosaamista (Välikoski 2014), mutta huomionarvoista on, että harvalla todennäköisesti on kuuntelemisesta tai vuorovaikutuksesta riittävää tietoa, jotta omaa osaamista olisi mahdollista kehittää tehokkaasti.

Tutkimuksen tulokset antavatkin mielenkiintoista tietoa tavoitteiden vaikutuksesta kuuntelemiseen, jota voidaan hyödyntää monin tavoin kuuntelemisen tutkimuksessa sekä siihen liittyvissä koulutuksissa.

### 6.3 Kuuntelijaprofiilin ja kuuntelusuodattimien tunnistamisen yhteys

Kolmannen tutkimuskysymyksen tavoitteena oli selvittää, onko kuuntelijaprofiililla yhteyttä kuuntelusuodattimien tunnistamiseen. Haastateltavat täyttivät LSP-16-kuuntelijaprofiilikyselyn, jonka perusteella heille voitiin määrittää kuuntelijaprofiilit. Kaikkien haastateltavien dominoivin kuuntelemisen osa-alue oli kyselyn perusteella ihmisiin suuntautuneisuus, ja kahdelle haastateltavalle voitiin määrittää dominoivaa osa-aluetta tukeva osa-alue.

Haastateltavien vastauksia analysoimalla heidän tunnistamansa kuuntelusuodattimet voitiin jaotella taulukkoon tarkastelun helpottamiseksi. Suuri osa haastateltavien tunnistamista kuuntelusuodattimista voidaan katsoa liittyvän ihmisiin suuntautuneisuuteen – aiemmat kokemukset, kiinnostus toiseen, luottamus, auttaminen, ymmärtäminen ja suhteen ylläpitäminen käsittävät kuuntelutilanteessa sekä suhdeulottuvuuden että tunneulottuvuuden, joihin ihmisiin suuntautunut kuuntelija esimerkiksi Barkerin ja Watsonin (2000) mukaan keskittyy.

Haastateltavista yksi (H2) tunnisti kuuntelemiseensa vaikuttavan myös kiireen, jonka voidaan katsoa olevan aikasuuntautuneelle kuuntelijalle tyypillinen suodatin. Mielenkiintoista havainnosta tekee se, että kyseisellä haastateltavalla aikasuuntautuneisuuden osa-alue oli korkeampi kuin muilla. Kiire vaikuttanee silti kaikkien kuuntelemiseen jossain määrin, ja vastaava yksittäinen havainto on vain suuntaa antava. Toinen selkeä yhteys johonkin toiseen kuin dominoivaan osa-alueeseen on mahdollista huomata haastateltavalla H1, jonka kuuntelemista tukeva osa-alue oli toimintasuuntautuneisuus – häntä kuuntelutilanteessa häiritsi ystävän hokemat ja ajoittainen puheen paljous. Tämän voidaan katsoa linkittyvän selkeästi toimintasuuntautuneisuuteen, jolle tyypillistä on pyrkiä saavuttamaan tehokkaasti sanoman keskeinen sisältö ilman ylimääräisiä häiriötekijöitä (Barker ja Watson 2000; Välikoski 2014).

Pienen otannan vuoksi tulokset ovat luonteeltaan suuntaa antavia, ja selkeämpien yhteyksien hahmottaminen vaatisi tutkimusta suuremmalla ja heterogeenisemmällä otannalla – tässä tutkimuksessa kaikkien haastateltavien dominoivin osa-alue kuuntelemisessa oli ihmisiin suuntautuneisuus, joka vaikeutti selkeiden erojen tekemistä kuuntelutapojen ollessa

haastateltavien kesken melko samansuuntaisia. Tutkimustulokset antavat kuitenkin viitteitä siitä, että kuuntelijaprofiililla on jonkinasteinen yhteys kykyyn tunnistaa erilaisia kuuntelusuodattimia, joista ainakin osan voidaan nähdä linkittyä selkeästi tiettyihin kuuntelijaprofiilin osa-alueisiin.

## **6.4 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusehdotukset**

Tutkielman tavoitteena oli selvittää, millaisia kuuntelusuodattimia läheisissä suhteissa tunnistetaan ja missä laajuudessa, sekä onko kuuntelijaprofiililla yhteyttä tunnistettuihin suodattimiin. Kuunteleminen on keskeinen osa vuorovaikutusta, eikä siihen olennaisesti vaikuttavista kuuntelusuodattimista ole juurikaan tarkempaa tutkimusta. Lisäksi kuuntelemista on tutkittu melko vähän läheisissä suhteissa erityisesti ystävyys-suhteiden kontekstissa – aihe on siis paitsi alati ajankohtainen, myös tärkeä aiemman tutkimuksen vähyyden vuoksi. Ystävyys-suhteita voidaan pitää yhtä tärkeinä kuin romanttisia suhteita ja perhesuhteita, joten myös niissä tapahtuvaa vuorovaikutusta ja kuuntelemista on tärkeää tutkia. Aihetta voidaan siis pitää myös onnistuneesti rajattuna.

Tutkimuksella tuotettiin uutta tietoa kuuntelusuodattimien tunnistamisesta, moninaisuudesta ja niiden vaikutuksesta kuuntelemiseen, sekä kuuntelemiselle asetettujen tavoitteista ja niiden vaikutuksesta kuuntelemiseen. Lisäksi saatiin näyttöä mahdollisesta yhteydestä kuuntelijaprofiilin ja kuuntelusuodattimien tunnistamisen välillä. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluna, joka mahdollisti tarkentavat kysymykset ja haastateltavien avustamisen esimerkein, jos jokin kysymys tuntui haastavalta ymmärtää. Teemahaastattelu mahdollisti myös vapaamman keskustelun, jolloin tuloksia syntyi myös haastattelukysymysten ulkopuolella lisää haastateltavien oivaltaessa mahdollisia kuuntelemiseen vaikuttavia tekijöitään haastattelun edetessä.

Tutkielmassa haastateltiin neljää 20–24-vuotiasta opiskelijaa, joista yksi identifioitui sukupuoleltaan miespuoliseksi ja kolme naispuoliseksi. Kaikki haastateltavista opiskelivat korkeakoulussa humanistisia tai yhteiskuntatieteellisiä aloja. On mahdollista, että haastateltavien koulutus ja perehtyneisyys tieteelliseen opiskeluun auttoi heitä haastattelutilanteessa arvioimaan monipuolisesti omaa kuuntelemistaan. Huomionarvoista on myös se, että kuuntelijaprofiilien tulokset olisivat saattaneet olla erilaisia, jos haastateltavat olisivat olleet taustoiltaan ja demografisilta tekijöiltään heterogeenisempi



ryhmä – on mahdollista, että humanistisiin ja yhteiskunnallisiin aloihin suuntautuneina haastateltavat olivat kaikki ihmissuuntautuneita kuuntelijoita ollessaan jo ylipäättään kiinnostuneita muista ihmisistä ja inhimillisestä toiminnasta. Eroavaisuuksia olisi saattanut tulla haastateltavien työskennellessä tai opiskellessa esimerkiksi teknillisillä aloilla.

Myös otoksen suuruus vaikuttaa tutkimustulosten luotettavuuteen erityisesti tarkastellessa kuuntelijaprofiilin yhteyttä tunnistettuihin kuuntelusuodattimiin – tuloksia voidaan pitää suuntaa antavina, mutta selkeämpien yhteyksien luomiseksi vaadittaisiin suurempi ja heterogeenisempi otos. Toisaalta tutkiessa kuuntelusuodattimien tunnistamisessa läheisissä suhteissa otosta voidaan pitää riittävänä tässä tutkimuksessa, sillä tulokset tukivat toisiaan ja olivat samankaltaisia.

Tutkimuksessa hyödynnetty Barkerin ja Watsonin (2000) Listening Styles Profiles LSP-16-mittari on paljon käytetty, selkeä sekä yksinkertainen jaottelu, jonka avulla on helppoa erotella erilaisia kuuntelemisen tapoja. Mallissa on kuitenkin ongelmansa – esimerkiksi sen psykometristä kelpoisuutta on kyseenalaistettu aiemmassa tutkimuksessa (Bodie ja Worthington 2010).

Tutkimuksen arvioinnissa on otettava huomioon myös mahdolliset ongelmat tutkimuksen toistettavuudessa – kuuntelijaprofiilin määrittämiseen tähtäävä LSP-16-kysely pohjautuu itsearviointiin. On mahdollista, että kyselyn täyttäjät kokee omien taitojensa muuttuneen tai pystyy onnistuneesti kehittämään erilaisia kuuntelemisen osa-alueita, jolloin tulos saattaa muuttua ajan kuluessa. LSP-16-kuuntelijaprofiilimittarin ongelmia saattaa olla myös kontekstisidonnaisuus, jolloin vastaus sidotaan johonkin tiettyyn kontekstiin ja vuorovaikutustilanteeseen, eikä keskitytä siihen, miten *yleensä* toimii. Tässä tutkimuksessa profiili mitattiin ennen varsinaista haastattelua, jolla pyrittiin minimoimaan mahdollisuus siitä, että haastateltavat vastaavat sen ystävyysuhteen kontekstissa, joihin peilasivat haastattelukysymyksiä.

Tutkimuksen tuloksiin saattoi vaikuttaa myös tutkijan lähestymistapa ja mahdolliset virhetulkinnat. Haastattelutuloksia analysoidessa on mahdollista, että tutkijan aiemmat käsitykset, ennako-oletukset ja hypoteesit vaikuttivat aineiston analysointiin. Vastaavat vaikutukset pyrittiin kuitenkin minimoimaan tarkastelemalla aineistoa tietoisesti objektiivisesti

ja monipuolisesti, sekä tutustumalla tarkasti aiempaan tutkimustietoon ja teoreettiseen viitekehukseen. Tutkimuksen aikana pyrittiin myös varmistamaan tutkimuksen eettisyys – jokainen haastateltava osallistui tutkimukseen omasta aloitteestaan ja oli tietoinen haastatteluprosessin kulusta. Haastatteluaineistoa käsiteltiin luottamuksellisesti ja huolellisesti niin, etteivät haastateltavat olleet missään vaiheessa tunnistettavissa. Audiivisessa muodossa tallennetut haastattelut poistettiin litterointien valmistuttua.

Tutkimuksen tulokset tarjoavat mielenkiintoisia jatkotutkimusmahdollisuuksia. Koska aiempaa tutkimusta on ylipäättään vähän, ja tutkimus on ensimmäisiä, jossa kuuntelusuodattimien tunnistamista ja laajuutta tutkitaan, olisi mielekästä toistaa tutkimus suuremmalla otannalla. Suurempi ja heterogeenisempi otos mahdollistaisi myös tarkempaa tietoa kuuntelijaprofiilien ja tunnistettujen suodattimien välillä. Tämä tutkimus tarjosi uutta tietoa myös kuuntelemiselle asetettujen tavoitteiden vaikutuksesta kuuntelemiseen, joten tutkimus tarjoaa itsessään mielenkiintoisen pohjan mahdolliselle tavoitteisiin keskittyvälle jatkotutkimukselle.

Tässä tutkimuksessa keskityttiin vain ystävyyssuhteissa tapahtuvaan kuuntelemiseen, joten erilaisissa konteksteissa tunnistettujen kuuntelusuodattimien tutkimus tarjosi monipuolisempaa ymmärrystä aiheesta. Jatkotutkimuksessa mielenkiintoista olisi käyttää myös erilaisia kuuntelemisen malleja – muun muassa Worthington ja Fitch-Hauser (2018, 110–114) ehdottavat kuuntelijaprofiilimallia, joka korostaa nimenomaan kuuntelijan tavoitteita kuuntelemiselle ja vuorovaikutukselle: mallin osa-alueita ovat relationaalinen kuunteleminen, analyttinen kuunteleminen, kriittinen kuunteleminen ja tehtäväorientoitunut kuunteleminen.

Lisäksi tämän tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää esimerkiksi kuuntelemisen opettamisessa ja koulutuksissa – tietoisuus kuuntelusuodattimista mahdollistaa jo itsessään kuunteluosaamisen kehittämisen ja erilaisten vaaranpaikkojen huomioimisen toista kuunnellaessa. Kuten tutkielmassa on aiemmin mainittu, voidaan kuuntelemista kehittää tietoisella harjoittelulla, kartuttamalla kuuntelemiseen liittyvää tietoa sekä asennoitumalla kuuntelemiseen tilanteeseen sopivalla tavalla – ymmärrys kuuntelusuodattimien moninaisuudesta sekä asetetuista tavoitteista mahdollistaakin taitavaksi kuuntelijaksi kehittymisen.

## 7 KIRJALLISUUS

Barker, L. L. & Watson, K. W. (2000). *Listen up*. New York, NY: St. Martin's Press.

Bodie, & Worthington, D. L. (2010). *Revisiting the Listening Styles Profile (LSP-16): A Confirmatory Factor Analytic Approach to Scale Validation and Reliability Estimation*. *International Journal of Listening*, 24(2), 69–88.

Bodie, Winter, J., Dupuis, D., & Tompkins, T. (2020). *The Echo Listening Profile: Initial Validity Evidence for a Measure of Four Listening Habits*. *International Journal of Listening*, 34(3), 131–155.

Braun, & Clarke, V. (2006). *Using thematic analysis in psychology*. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.

Brownell. (2018). *Listening: Attitudes, Principles, and Skills* (6th ed.). Routledge.

Gerlander, & Isotalus, P. (2010). *Professionaalisten viestintäsuhteiden ääriiivoja*. *Puhe ja Kieli/Tal och Språk/Speech and Language*, 30(1).

Guerrero, L. K., Andersen, P. A., & Afifi, W. A. (2021). *Close encounters: communication in relationships* (6th ed.). SAGE.

Halone, & Pecchioni, L. L. (2001). *Relational listening: A grounded theoretical model*. *Communication Reports* (Pullman, Wash.), 14(1), 59–71.

Hargie. (2006). *The handbook of communication skills* (3rd ed.). Routledge.

Hirsjärvi, & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus Helsinki University Press.

Imhof, M. (2010). What is going on in the Mind of a Listener? The Cognitive Psychology of Listening. Teoksessa Wolvin (2010). *Listening and Human Communication in the 21st Century* (97–126). Wiley-Blackwell.

International Listening Association (1996). <https://listen.org/>

Isotalus, & Rajalahti, H. (2017). *Vuorovaikutus johtajan työssä*. Alma Talent.

Kuula. (2011). *Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys* (2. uud. p.). Vastapaino.

Regan. (2011). *Close relationships*. Routledge.

Steil, L.K., Barker, L.L., & Watson, K.W. (1983). *Effective listening: Key to your success*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Thompson, K., Leintz, P., Nevers, B., & Witkowski, S., (2010). The Integrative Listening Model: An Approach to Teaching and Learning Listening. Teoksessa *Listening and Human Communication in the 21st Century* (Wolvin, 2010.) (5th ed.). Wiley-Blackwell.

Watzlawick, Beavin, J. H., & Jackson, D. D. (1967). *Pragmatics of human communication: a study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes*. Norton.

Weaver. (1977). *Human listening: processes and behavior* (5. pr.). Bobbs-Merrill.

Wilson, S. & Sabee, C. (2003) Explicating communicative competence as a theoretical term. Teoksessa Greene, J. O., Burlison, B. R., & Rojas Wiemann, J. (2003). *Handbook of Communication and Social Interaction Skills*. Routledge.

Wolvin. (2010). *Listening and Human Communication in the 21st Century* (5th ed.). Wiley-Blackwell.

Wolvin, & Coakley, C. G. (1993). *Perspectives on listening*. Ablex.

Worthington, & Bodie, G. D. (2020). *The handbook of listening*. Wiley Blackwell.

Worthington, & Bodie, G. D. (2017). *The Sourcebook of Listening Research: Methodology and Measures*. John Wiley & Sons, Incorporated.

Worthington, & Fitch-Hauser, M. E. (2018). *Listening: Processes, Functions, and Competency* (2nd ed., Vol. 1). Routledge.

# LIITTEET

## Liite 1: Haastattelurunko

### Taustakysymykset:

- Minkä ikäinen olet?
- Minkä sukupuolen koet omaksesi? Haluatko määritellä sitä?
- Miten kuvailisit itseäsi kuuntelijana?

### 1. MILLAISIA KUUNTELUSUODATTIMIA LÄHEISSÄ SUHTEISSA TUNNISTETAAN?

- Oletko huomannut joitain ulkoisia tekijöitä, jotka saattavat vaikuttaa kuuntelemiseesi?
- Oletko huomannut joitain sisäisiä tekijöitä, jotka saattavat vaikuttaa kuuntelemiseesi?
- Millaiset tekijät edesauttavat mielestäsi kuuntelemistasi ja sen onnistumista?
- Millaiset tekijät mielestäsi saattavat estää kuuntelemistasi ja vaikeuttaa sitä?
- Tuleeko mieleesi erityisiä tilanteita, joissa sisäiset tai ulkoiset tekijät vaikuttavat kuuntelemiseesi? Oletko ottanut tekijöitä huomioon tavassasi kuunnella?
- Tuleeko mieleesi suhteeseen liittyviä tekijöitä, jotka saattavat vaikuttaa kuuntelemiseesi?

### 2. MILLAISIA TAVOITTEITA KUUNTELEMISELLE ASETETAAN?

- Millaisia tavoitteita mielestäsi kuuntelemiselle voi asettaa läheisessä suhteessa?
- Riippuvatko tavoitteet mielestäsi tilanteesta? Jos kyllä, miten?
- Tunnistatko itselläsi olleen tietynlaisia tavoitteita jossakin tietyssä tilanteessa? Jos kyllä, millaisia?
- Oletko joskus asettanut itsellesi tietoisesti tavoitteita kuuntelemisen suhteen, ennen kuuntelutilannetta? Jos kyllä, onko asettamasi tavoite ohjannut kuuntelemistasi?

Liite 2: LSP-16-kysely

1. I ask questions to probe for more information	
2. I am frustrated when others don't present their ideas in an orderly, efficient way	
3. I become involved when listening to the problems of others	
4. I focus my attention on the other persons' feelings when I am listening to them	
5. I like the challenge of listening to complex information	
6. I begin a discussion by telling others how long I have to meet	
7. When listening to others, I focus on inconsistencies and/or errors in what is being said	
8. When listening to others I quickly notice if they are pleased or disappointed	
9. I am impatient with people who ramble on during conversations	
10. I look at my watch or clocks in the room when I have limited time to listen to others	
11. I jump ahead and/or finish thoughts of speakers	
12. I interrupt others when I feel time pressure	
13. When hurried, I let the other person(s) know that I have a limited amount of time to listen	
14. I nod my head and/ or use eye contact to show interest in what others are saying	
15. I prefer to listen to technical information	
16. I prefer to hear facts so I can personally evaluate them	

0=never (en koskaan)

1=infrequently (harvoin)

2=sometimes (joskus)

3=frequently (usein)

4=always (aina)