

**KOKEMUKSIA AMMATILLISEN KUUNTELEMISEN KUORMITTAVUUDESTA JA
KEINOJA SIITÄ SELVIYTYMISEKSI**

Sirpa Consiglio
Puheviestinnän pro gradu -tutkielma
Syksy 2017
Viestintätieteiden tiedekunta
Tampereen yliopisto

Yksikkö – School VIESTINTÄTIETEIDEN TIEDEKUNTA	
Tekijä – Author SIRPA CONSIGLIO	
Työn nimi – Title Kokemuksia ammatillisen kuuntelemisen kuormittavuudesta ja keinoja siitä selviytymiseksi	
Oppiaine – Subject Puheviestintä	Työn laji – Level Pro gradu -tutkielma
Aika – Month and year Marraskuu 2017	Sivumäärä – Number of pages 57 sivua + 2 liitesivua
Tiivistelmä – Abstract	
<p>Tämän Pro gradu -tutkielman tavoitteena oli selvittää, mitkä asiat ja millaisessa viestintäsuhteessa kuunteleva ammattilainen kokee erityisen kuormittaviksi sekä millaisin keinoin selviydytään kuormittavista kuuntelutilanteista kuuntelemisen aikana ja sen jälkeen. Laadullisena tutkimukseen osallistuneilla poliiseilla ja papeilla on kuuntelemisella työssään keskeinen rooli, ja heitä sitoo vaitiolovelvollisuus.</p> <p>Ammattilainen kuuntelee kokonaisvaltaisesti luottamuksellisen ja turvallisen tyhjän tilan antaen, herkästi aistien, nonverbaalisia viestejä tulkiten, täydellisesti keskittyen niin, että toinen kokee tullessa kuulluksi, ymmärretyksi ja autetuksi. Kuuntelemista myös osoitettiin asiakkaalle. Hyvä vireystila ja oma myönteinen asenne vaikuttivat kuuntelemisen onnistumiseen. Asiakkaaseen luotiin harmoninen viestintäsuhde. Kuuntelemisosaaminen ymmärrettiin osaksi ammatillista osaamista.</p> <p>Ammattilaiset kokivat kuormittavan kuuntelemisen kokonaisvaltaisesti – niin mieltä kuin kehoa kuormittavaksi. Reaktioita olivat mm. turhautuminen, hermojen kiristyminen, väsymys, ahdistus, avuttomuus, vetäytyminen ja erilaiset tuntemukset ja liikkeet kehossa. Kuuntelua kuormittivat mm. kuuntelun intensiivisyys, kuuntelutilanteiden ja kuultujen asioiden raskaus (mm. kuolema, ulkopuolisten henki vaarassa, lapsiin kohdistuneet asiat), asiakkaan erilainen viestintäkäyttäytyminen tai kulttuuritausta, negatiivinen viestintä, epäselvä puhe, sisällön puuttuminen puheesta, puhetulva ja vastaavasti, jos asiakas ei puhunut mitään. Liian henkilökohtainen viestintäsuhde ja jännitteet, kuten ammattilaisen yhteiskunnallinen rooli, koettiin kuormitusta lisääväksi. Pitkäkestoista kuuntelemista ei koettu kovin kuormittavaksi, koska usein sen kesto oli joko mahdollista rajoittaa tai vaihtaa kuuntelijaa. Vaitiolovelvollisuus lisäsi pappien kuormitusta.</p> <p>Tutkimuksen mukaan kuunteleva ammattilainen jaksaa kuunnella paljon raskaita asioita haastavissa tilanteissa. Kantava voima on ammattilaisen halu auttaa ja tehdä työnsä hyvin. Sosiaalisen tuen antaminen ja saaminen auttoi kuuntelijaa merkittävästi selviytymään kuormituksesta. Lisäksi valmistautumisella, kuuntelemisosaamisella, ammatillisuudella, itsetuntemuksella, myönteisyydellä, sparraamisella, mindfulnessilla, huumorilla ja työn mielekkääksi kokemisellä oli merkitystä. Muita selviytymiskeinoja olivat mm. liikunta, luonto, eläimet, musiikki, perheen ja ystävien kanssa vietetty aika. Tunteiden hallinta oli selvästi sitä, minkä avulla kuormittavista kuuntelutilanteista selviydyttiin. Tärkeintä onkin todennäköisesti se, miten kuormittavan kuuntelemisen aiheuttamia omia tunteita osataan käsitellä niin, että kokemuksesta selviydytään, vaikka normaalit kognitiiviset kuuntelemisen rajat olisivatkin olemassa. Selviytymiskeinot tukevat prosessia ja edistävät selviytymistä tarjoamalla tilan ja työkalun kuormituksen käsittelemiseen ja purkamiseen.</p>	
Asiasanat – Keywords kuunteleminen, kuuntelemisen kuormittavuus, kuuntelemisosaaminen, sosiaalinen tuki, ammatillinen kuunteleminen, puheviestintä	
Säilytyspaikka – Depository Tampereen yliopisto	

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TUTKIMUSKOHTENA KUUNTELEVA AMMATTILAINEN	3
2.1	Poliisin tehtävät ja kuunteleminen	3
2.2	Papin tehtävät ja kuunteleminen	5
3	KUUNTELEMINEEN, VIESTINTÄSUHDE JA KUUNTELEMISEN RAJAT	8
3.1	Kuuntelemisen määritelmiä	8
3.2	Ammatillinen kuuntelemisosaaminen	10
3.3	Dialoginen kuunteleminen	11
3.4	Professionaalinen viestintäsuhde ja relationaalinen kuunteleminen	12
3.5	Kuuntelemisen kuormittavuus	14
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	19
4.1	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	19
4.2	Tutkimusmenetelmä	20
5	TULOKSET	25
5.1	Kuuntelemisen rooli työnkuvassa	25
5.2	Ammattilaista kuormittavat asiat ja tilanteet	28
5.3	Viestintäsuhteen yhteys kuuntelemisen kuormittavuuteen	30
5.4	Kuormittuneen kuuntelemisen tunteet, reaktiot ja toiminta	33
5.5	Selviytymiskeinot kuuntelemisen aikana ja jälkeen	35
5.6	Vaitiolovelvollisuuden ja kuuntelukyvyn yhteys kuormitukseen ja selviytymiseen	39
6	POHDINTA	41
6.1	Kuuntelemisen rooli työnkuvassa	41
6.2	Kuuntelemisen kuormittavuus	43
6.3	Selviytymiskeinot	47
6.4	Tutkimuksen arviointi	51
6.5	Jatkotutkimukset	53
7	KIRJALLISUUS	54

LIITE

1 JOHDANTO

Kuunteleminen on tärkeä osa vuorovaikutusprosessia. Ilman hyvää kuuntelutaitoa vuorovaikutus jäisi vajavaiseksi, eikä viestinnällä saavutettaisi tulosta. Kuuntelemiselle on monia määritelmiä, mutta tunnetuin niistä lienee kuuntelemisen järjestön International Listening Associationin (ILA) määritelmä ”Kuunteleminen on prosessi, jossa kielellisiä ja/tai nonverbaalisia sanomia vastaanotetaan, rakennetaan niille merkityksiä, tehdään niistä yhteenvetoja ja arviointeja sekä vastataan sanomiin” (ILA 1996). Määritelmä saa kuitenkin nykyisin myös kritiikkiä yksipuolisen näkökulmansa vuoksi. Viimeisimmän kuuntelemista käsittelevän suomalaisen väitöskirjatutkimuksen mukaan (Ala-Kortesmaa 2015) ammatillista kuuntelemista voidaan tarkastella omana osaamisalueenaan: ammatillisena kuuntelemisosaamisena. Vaikka tämä käsite on kiistanalainen, mielenkiintoista siinä on Ala-Kortesmaan (2015, 133) näkemys siitä, mitä parempi ammattilaisen kuuntelemisosaaminen on, sitä paremmin hän saavuttaa ammatillisia tavoitteitaan, mikä puolestaan tuo hänelle ammatillista tyydytystä.

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan kahden ihmissuhdeammatin edustajien kokemuksia ammatillisen kuuntelemisen kuormittavuudesta ja jaksamisen välineistä. Tutkimuksessa on tarkoitus selvittää, miten kuuntelemisen kuormittavuus näkyy kuuntelun laadun muuttuessa ja millaisia selviytymiskeinoja käytetään jaksamisen ylläpitämiseksi. Kuuntelemisen kuormittavuus syntyy kognitiivisesta kuormittumisesta. Vastaavasti tietoisuutta omasta kognitiivisesta prosessoinnista käytetään kuuntelun muuttamiseen, esimerkiksi omien kuunteluasteiden ja rajoitusten poistamiseen (Välikoski 2014).

Papin ja poliisin ammatit valikoituivat tutkimuskohteeksi siitä syystä, että ammatin edustajat joutuvat työssään säännöllisesti emotionaalisesti haastaviin viestintätilanteisiin, joissa kuuntelemisella on tärkeä rooli. Lisäksi ammatin edustajia sitoo vaitiolovelvollisuus eli kuormittavia kuuntelutilanteita ei ole mahdollista käydä esimerkiksi perheenjäsenten kesken läpi. Papin ja poliisin ammatillista kuuntelemista on aikaisemmin tutkittu melko vähän. Kuunteleminen tulee aikaisemmissa poliiseja käsittelevissä tutkimuksissa yleensä esiin työhön liittyvänä osana, mutta sitä ei ole tutkittu yksinään (mm. Beune et al 2011, Dalfonzo & Deitrick 2015, Fisher & Geiselman 2010, Inzunza 2015). Perinteiset käsitykset poliisien työskentelytavasta liittyvät enemmänkin tapaan ratkaista asioita puhumalla tai viime kädessä voimakeinoin kuin kuuntelemalla.

Siksi tässä tutkimuksessa tarkastellaan poliisien ammatillista kuuntelemista, joka on työssä keskeistä, mutta jää usein vähälle huomiolle. Pappien työnkuvaan sen sijaan liitetään puhumisen ohella kuuntelemisen taito, mutta alan kirjallisuudessa sitä lähestytään enemmänkin passiivisena kuin aktiivisena toimintana. Kuunteleminen on mietiskelevää, enemmän sisäistä itsensä kuuntelemista kuin osa interpersonaalista vuorovaikutusprosessia. (Heidahl 2001, Schnappin 2010, mukaan.) Toisaalta Suomen Evankelisluterilaisen seurakunnan mukaan papeilla on pitkä ja perusteellinen koulutus ihmisten kuuntelemisessa ja auttamisessa (Suomen evankelis-luterilainen kirkko¹).

Teoreettisessa viitekehyksessä tarkastellaan lisäksi kuuntelemisen määritelmiä, kuuntelemisosaamista ja dialogista kuuntelemista, joiden oletetaan olevan osa tutkittavien ammattien työskentelytapaa, taustoittaen siten osaltaan kuormittavan kuuntelemisen kokemusta tai selviytymiskeinoja. Kuormittavuuden tutkimisessa oleellista on myös määrittää, millaisen viestintäsuhteen tutkimuksen kohteena olevat ammattilaiset rakentavat kuunneltavaan ja millainen yhteys sillä on kuuntelemisen kuormittavuuteen. Tutkimus toteutetaan laadullisena teemahaastattelututkimuksena. Tutkimuksen tarkoitus on myös pragmaattinen. Se pyrkii palvelemaan muita työssään paljon kuuntelevia ammattilaisia määrittämällä kuormittavaan kuuntelemiseen kuuluvia tekijöitä sekä tarjoamalla keinoja kuormituksesta selviytymiseksi.

2 TUTKIMUSKOHTEENA KUUNTELEVA AMMATTILAINEN

Tässä Pro gradu -tutkielmassa selvitetään poliisin, erityisesti taktisen neuvotteluryhmän, ja Suomen Evankelisluterilaisen seurakunnan pappien kuuntelemisen kuormittavuutta ja selviytymiskeinoja. Ammatit valikoituivat tutkimuskohteeksi pitkän yhteiskunnallisen historiansa, viestinnällisen luonteensa, työn viestintätilanteiden haastavuuden ja emotionaalisuuden sekä työhön liittyvien asioiden kertomista rajoittavan vaitiolovelvollisuuden perusteella. Taktinen neuvotteluryhmä muodostuu 2–5 poliisista. Taktinen neuvottelu on siihen koulutuksen saaneiden poliisien vaativien tilanteiden neuvottelua. Tilanne, jossa neuvottelijoita käytetään, on aina normaalia vaativampi poliisioperaatio. Neuvottelija(t) yrittää ratkaista tilanteen rauhanomaisin keinoin, eli toisin sanoen yrittää puheen keinoin saada asiakkaan luopumaan aikeistaan. (Taktisen neuvotteluryhmän edustaja 7.2.2016.) Haastatteluun valitut papit puolestaan toimivat erilaisissa tehtävissä kirkollisessa työyhteisössä: seurakuntapastorina, kirkkoherrana, sairaalapastorina, yhteiskuntapappina ja oppilaitospappina.

2.1 Poliisin tehtävät ja kuunteleminen

Poliisin ammatti on vahvasti viestintäammatti. Vuorovaikutustaidot ovatkin keskeinen osa ammattitaitoa. Poliisin on kyettävä kaikissa tilanteissa viestimään asiallisesti, positiivisävytteisellä tilannetajulla, kanssaihmissiä arvostaen ja erilaisuuden hyväksyen. (Himberg 2017.) Poliisin tulee olla kärsivällinen, perinpohjainen ja kyvykäs viestijä (Inzunza 2015, 7).

Poliisilain 1. §:ssä (872/2011) on säädetty poliisin tehtävät: ”oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen turvaaminen, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä rikosten ennalta estäminen, paljastaminen, selvittäminen ja syyteharkintaan saattaminen.” Lisäksi poliisin tehtävänä on yhteistyö muiden viranomaisten sekä yhteisöjen ja asukkaiden kanssa turvallisuuden ylläpitämiseksi. (Finlex 2011.)

Valtaosa poliisin ja asiakkaan kohtaamisista ratkaistaan puhumisen ja kuuntelemisen avulla. Puhuttaminen onkin asiakkaan kohtaamista monella tasolla. Alustava puhuttaminen tarkoittaa tilanteeseen osallisten henkilöiden puhuttamista ensimmäisen tiedon hankkimiseksi tapahtuneesta.

Puhuttaminen edellyttää tilannetajua, ja asiakkaasta riippuen viestintätäytylin ja asennoitumisen täytyy olla tilanteeseen ja henkilöön sopiva. Esimerkiksi hyvin järkyttynyt uhri on kohdattava empaattisesti, mutta asiallisen jämakästi. Poliisi kohtaa myös sellaisia tilanteita, joissa puhuttamisen on oltava tiukkasävyistä. (Himber 2017.)

Poliisin työssä joutuu väistämättä emotionaalisesti raskaisiin tilanteisiin, jotka voivat aiheuttaa stressiä. Jos tilanteita ei osaa käsitellä, ne tuottavat kumulatiivista stressiä, joka uhkaa poliisin omaa terveyttä. Onkin tärkeää oppia jättämään työasiat taakseen vapaa-ajan alkaessa. Niitä ei saa kantaa mukanaan. Poliisiorganisaatio koulutusjärjestelmineen on kehittänyt defusing (purkukokous) ja debriefing (psykologinen jälkipuinti) -menetelmiä eri tilanteisiin sopiviksi. Johtamis- ja esimieskoulutuksessa painotetaan esimiehen käyttäytymisen ja tuen merkitystä. (Himber 2017.)

Poliisilta edellytetään myös hyvää tarkkaavaisuutta, huomiokykyä, harkintakykyä ja paineensietokykyä. Myös yleinen positiivinen asenne on eduksi. Lisäksi monet tehtävät edellyttävät hyvää fyysistä kuntoa. Kaikkien näiden ominaisuuksien, taitojen ja osaamisen pohjana on tinkimätön oikeudentaju. (Himber 2017.)

Poliisin kuuntelemista tai kuuntelemiseen liittyvää kuormittavuutta ei ole tähän mennessä paljon tutkittu, mutta kuunteleminen esiintyy muun muassa poliisin haastatteluita käsittelevissä tutkimuksissa. Beunen (et al. 2011, 934) tutkimus keskittyy poliisien haastatteluiden strategiseen järjestykseen, aktiivisen kuuntelemisen vaikutuksiin ja rationaaliin argumentteihin. Rationaalinen lähestymistapa todettiin suhde-lähestymistapaa tehokkaammaksi tiedon saannin tavaksi matalan kontekstin kulttuureissa (*low-context cultures*, suora ja sisältöorientoitunut viestintä), kun taas suhdeperustainen lähestymistapa oli tehokkaampi korkean kontekstin (*high-context cultures*, epäsuora ja kontekstiorientoitunut viestintä) maissa. Tutkimus osoitti myös, että paras tulos saavutettiin järjestyksellä aktiivinen kuunteleminen – rationaaliset argumentit. Erityisesti tämä toteutui matalan kontekstin kulttuureissa. Päinvastainen järjestys ei ollut yhtä tehokas. (Beune et al. 2011, 947.)

Suhdeperustainen lähestymistapa osoittautui päinvastoin parhaimmaksi Wachin (et al. 2013) tutkimuksessa, jossa selvisi, että rikolliset saatiin tunnustamaan paremmin, kun käytettiin suhdeperustaisia lähestymistapoja konfrontaation sijaan. Pidätyksen aikana puhutaan muustakin kuin rikoksesta, muun muassa molempien harrastuksista ja perheestä (Wachi et al. 2013, 690). Myös sosiaalisen tuen saaminen poliisilta saattoi vaikuttaa tunnustamishalukkuuteen (Wachi et al. 2013, 691).

Todistajien haastattelut puolestaan saavat kritiikkiä Fisherin ja Geiselmanin tutkimuksessa (2010, 321), jonka mukaan poliisien todistajiin kohdistamat haastattelut olivat huonosti hoidettuja. Ne tuottivat vähän tietoa eivätkä antaneet todistajille sosiaalista tukea. Tutkijat esittävätkin vaihtoehdoksi kognitiiviset haastattelut (*Cognitive Interview*). Ne edistävät todistajan hyvinvointia ja mahdollistavat tapauksen muistelemisen. Menetelmään esimerkiksi kuuluu, että todistajalle ei esitetä tiukkoja suljettuja kysymyksiä, vaan he saavat antaa avoimia narratiivisia vastauksia heti haastattelun aluksi, jolloin todistajat kokevat, että poliisi luottaa heihin ja kuuntelee heitä. (Fisher & Geiselman 2010, 326.)

Kuunteleminen on tärkeä osa poliisin taktista neuvottelua, ja samalla yksi tärkeimmistä neuvottelijan ominaisuuksista (Taktisen neuvotteluyhmän edustaja 7.2.2016). Myös Yhdysvaltain liittovaltion keskusrikospoliisi FBI:n (*Federal Bureau of Investigation*) kriisineuvotteluryhmä (*Crisis Negotiation Unit*) pitää aktiivista kuuntelemista tärkeänä työkaluna kriisineuvottelutilanteissa. Neuvottelijat eivät vain kuuntele sanoja, vaan he keskittyvät ymmärtämään kriisitilanteessa olevan henkilön koko viestin. Neuvottelijat osoittavat empatiaa, eivätkä uhkaa, mutta pyrkivät kuitenkin samalla kontrolloimaan tilannetta. (Dalfonzo & Deitrick 2015.) Aktiivinen kuunteleminen näkyy lisäksi muun muassa minä-ilmainsujen (”I feel”) käyttämisenä, sanotun toistamisena omin sanoin, yhteenvedon tekemisenä, tehokkaina taukoina, äännähdyksinä, jotka ilmaisevat kuuntelemista, reflektointina ja avoimien kysymysten esittämisenä. (Noesner & Webster 1997, Dalfonzon & Deitrickin mukaan 2015.)

2.2 Papin tehtävät ja kuunteleminen

Kirkkolain (1054/93) 1 §:n 2 momentin kirkkojärjestyksen mukaisesti ”Papin erityisenä tehtävänä on julkisen jumalanpalveluksen toimittaminen ja pyhien sakramenttien jakaminen, muiden kirkollisten toimitusten hoitaminen sekä yksityinen sielunhoito ja rippi” (Finlex 1993). ”Sielunhoito on yksityisen ihmisen auttamista hänen elämäänsä, ihmissuhteitaan ja jumalasuhdettaan koskevissa kysymyksissä. Sielunhoidon tavallisin menetelmä on keskustelu tai mahdollisesti pitkäkestoinen keskustelujen sarja. Sielunhoitoon liittyy aina vaitiolovelvollisuus.” (Suomen evankelis-luterilainen kirkko³.)

Interpersonaalinen vuorovaikutus on tärkeä osa papin roolia, johon kuuluu hyvien suhteiden luominen seurakuntaan (Burton & Burton 2009, Hendron, Irving & Taylor 2013, 473 mukaan). Emotionaalista älykkyydestä (*Emotional Intelligence, EI*) on todettu olevan paljon hyötyä useissa eri yhteyksissä (Hendron et al. 2013, 471). ”Emotionaalinen älykkyyys tarkoittaa tarkkaa tunteiden päättelyä ja kykyä käyttää tunteita ja emotionaalista tietoa ajattelun parantamiseksi” (Mayer, Roberts & Barsade 2008, Hendron et al. 2013, 471 mukaan). Useimmilla papeilla on paljon kokemusta ihmisten kohtaamisesta. Papin kanssa voi keskustella luottamuksellisesti kaikesta elämään liittyvästä, niin vastoinkäymisistä kuin onnistumisista. Papit toimivat seurakunnissa, mutta heitä tavoittaa myös työpaikoilla, sairaaloissa, oppilaitoksissa ja armeijassa. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko¹.)

Perinteisesti on ajateltu, että papeilla on paljon emotionaalista kyvykkyyttä, mutta pappien emotionaalista älykkyyttä tutkittaessa paljastui, että pappien emotionaalinen älykkyyys oli odotuksia alhaisempi. Se oli myös alempi kuin muilla ammattiryhmillä, joita oli aikaisemmin testattu samalla mittarilla. (Hendron et al. 2013, 470.) Tutkimuksen mukaan pappien saattaa olla vaikeaa tunnistaa, ymmärtää ja käyttää emotionaalista tietoa (Hendron et al. 2013, 476).

Kuitenkin papeilta vaaditaan esimerkiksi kykyä hallita konfliktitilanteita, joissa tunteet ovat voimakkaasti esillä (Jenkins 2002, Hendron 2013, 473 et al. mukaan). Tutkimukset osoittavat, että papin rooli voi tuottaa papille stressiä ja lopulta burnoutin. Nämä tilanteet papit saattavat kokea vaikeammiksi omien emotionaalisten lähtökohtiensa vuoksi ja koska heidän on vaikeaa tunnistaa muiden emootioita ja hyödyntää niitä positiivisella tavalla. (Hendron et al. 2013, 476).

Suomen evankelis-luterilaisen seurakunnan mukaan papeilla on pitkä ja perusteellinen koulutus ihmisten kuuntelemisessa ja auttamisessa (Suomen evankelis-luterilainen kirkko¹). Sen sijaan Heidahl (2001) väittää, että kuuntelemisen opettaminen puuttuu monesta papillisesta koulutuksesta. Väite pohjautuu teologisista kirjoista tehtyyn historiakatsaukseen. (Heidahl 2001, Schnappin 2010, 249 mukaan.)

Sekä Vanha että Uusi Testamentti ovat täynnä viittauksia kuulemisen ja kuuntelemisen merkityksestä (Schnapp 2010, 243). Hemrickin (2010, 16) mukaan hyvä kuuntelutaito on edellytys, jotta pappia pidetään hyvänä johtajana. Tosin Hemrick näkee kuuntelemisen melko passiivisena toimintana. Hiljentyminen mahdollistaa hyvän kuuntelemisen. Auktoritatiivisesti käyttäytyminen sen sijaan on kunnioittavan kuuntelemisen esteenä. (Hemrick 2010, 16.)

Pappien kuuntelemista käsittelevää tutkimusta on kuitenkin vähäisesti muun muassa siksi, että kuuntelutaitojen on katsottu kuuluvan mietiskelevään traditioon ja papilliseen neuvonantamiseen, jolloin painotus on ollut tekemisessä, kun taas kuunteleminen on ymmärretty passiiviseksi toiminnaksi. (Heidahl 2001, Schnappin 2010, 241, 242 mukaan.) Tässä tutkimuksessa keskitytään evankelisluterilaisen papin työkuvassa kuuntelemisen tutkimiseen tilanteissa, joissa pappi kohtaa ihmisiä interpersonallisissa viestintätilanteissa. Uskonnollinen ja hengellinen kuunteleminen jätetään tämän tutkimuksen ulkopuolelle.

3 KUUNTELEMINEEN, VIESTINTÄSUHDE JA KUUNTELEMISEN RAJAT

3.1 Kuuntelemisen määritelmiä

Kuunteleminen on ensisijainen viestinnän tulokseen vaikuttava prosessi. Kuuntelemisen laatu määrittää koko vuorovaikutuksen tehokkuuden. Kuuntelemisen avulla ihmiset oppivat, kuinka käyttäytyään. Toiminta osataan esimerkiksi sovittaa tietyn kontekstin mukaiseksi, tunnistetaan tilannekohtaiset normit tai osataan erottaa sopivat tai epäsoyvät vastaukset toisistaan. (Brownell 2010, 142–144.)

Vuosien aikana tutkijat ovat tuottaneet lukuisia kuuntelemisen määritelmiä. Yhteiselle määritelmälle oli selkeä tarve, jolloin kuuntelemisen järjestö International Listening Association määritteli kuuntelemisen käsitteen, jonka ajantasaisuus tarkistetaan vuosittain. (Brownell 2006, 49, 51.) ”Kuunteleminen on prosessi, jossa kielellisiä ja/tai nonverbaalisia sanomia vastaanotetaan, rakennetaan niille merkityksiä, tehdään niistä yhteenvedoja ja arviointeja sekä vastataan sanomiin” (ILA 1996). Mitä paremmin tätä prosessia ymmärretään, sitä paremmin tavoitetaan jaetut merkitykset. Jos aistihavainnot tai nonverbaaliset vihjeet jätetään huomiotta, tulkinta toisen ihmisen tarkoituksista on todennäköisesti virheellinen. (Brownell 2010, 143.) Määritelmä saa nykyisin kuitenkin myös kritiikkiä. Kritiikin esittäjien mielestä tämä yksi malli ei aina sovi, vaan kuuntelemisen prosessimallia enemmän tulisi keskittyä kuuntelijoiden prosessointistrategioihin, koska kuuntelijat eivät aina toimi lineaarisessa järjestyksessä. Järjestys saattaa vaihdella viestinnän tavoitteiden ja kontekstin mukaan. Esimerkiksi tulkintavaihe saattaa olla silloin, kun henkilö vastaa. (Bostrom 1997, Wolvin 2013 mukaan.) Myös kuuntelemisen tavoite voi vaihtaa kuuntelemisen lähestymistavan, joka voi olla syrjivä, tyhjentävä, terapeutinen, kriittinen tai arvostava. Lähestymistapoja käytetään myös ymmärtämään kuuntelijan motivaatiota. (Wolvin&Coakley 1993, Wolvinin 2013, 105 mukaan.)

Kuuntelemisen taidon kehittämiseksi on olemassa useita syitä. Yksinkertaisesti kuuntelemisen avulla saadaan tehtävät tehdyksi, mutta sillä on myös laajempia merkityksiä. Tehokas viestintä ei ole mahdollista ilman hyvää kuuntelemisen taitoa. Tehokas kuuntelu mahdollistaa parhaiden valintojen tekemisen vaikeissa ja muuttuvissa olosuhteissa. Sen avulla on mahdollista kehittää myös ihmissuhteita. Kuunteleminen on yksi tekijä, jonka avulla voidaan luoda luottamusta synnyttävä ilmapiiri. Tähän liittyy myös eettinen kuuntelu, jonka merkitys lisääntyy entisestään globalisaation

ja kulttuurien lähentymisen myötä. Kuunteleminen avaa mahdollisuuksia henkilökohtaiselle ja ammatilliselle kehittymiselle. (Brownell 2006, 8–13, 24.) Sen sijaan Keatonin, Bodien ja Keteyianin (2015, 480) mukaan kuuntelijan tehokkuus ei lisääntynyt kuuntelutaidon myötä. Vain relationaalisella kuuntelemisella oli merkitystä. Tutkimuksessa tutkittiin, kuinka kuuntelutyö ja vastaukset vaikuttavat kuunneltavan vastaustyyliin supportiivisissa tilanteissa.

Kuuntelemisen kehittämiseksi rungon tarjoava HURIER-malli sisältää ILA:n kuuntelemisen määritelmän. Mallin tarkoitus on auttaa ymmärtämään kuuntelemisen prosessia ja parantaa kuuntelemisen tehokkuutta. HURIER muodostuu kuudesta komponentista: kuuleminen (*hearing*), ymmärtäminen (*understanding*), muistaminen (*remembering*), tulkitseminen (*interpreting*), arvioiminen (*evaluating*) ja vastaaminen (*responding*). Kuuntelemisen onnistumiseen vaikuttavat kuuntelemisen tarkoituksen lisäksi oleellisesti konteksti ja henkilökohtaiset suodattimet, joita voivat olla esimerkiksi arvot, asenteet, motivaatio, kulttuuri, kokemus tai rooli organisaatiossa. Kuuntelemisen kehittymisen edellytyksenä on myös jatkuva itsearviointi ja rakentavan palautteen saaminen. (Brownell 2006, 14–17, 25.) HURIER-mallin käyttäytymiseen pohjautuva lähestymistapa tuo kuitenkin omat haasteensa kuuntelemisen taidon kehittämiseksi: kuuntelijalta voi puuttua motivaatiota, opetetun ja käyttöön otetun taidon välillä on usein eroa, on haastavaa siirtää opitut taidot eri konteksteihin ja lisäksi kuuntelemisen tilanne asettaa omat vaatimuksensa, esimerkiksi ystävän ongelman kuuntelemisen onnistumiseen vaikuttavat muun muassa nonverbaalisten vihjeiden tunnistaminen ja muistin prosessit. (Brownell 2010, 147–150.)

Myös Flowerdew ja Miller (2005) täydentävät kuuntelemisen prosessinäkökulmaa dimensioilla, jotka ovat osittain edellä esitetyn kaltaisia, luodakseen pedagogisen kuuntelemisen mallin, jota hyödynnetään erityisesti vieraan kielen oppimisessa. Mallin dimensiot ovat affektiivinen (*affective*), yksilöllinen (*individual*), strateginen (*strategic*), kontekstuaalinen (*contextualized*), sosiaalinen (*social*), monikulttuurinen (*cross-cultural*), kriittinen (*critical*) ja intertekstuaalinen (*intertextual*) dimensio. Näiden mukaisesti oppimisen tehokkuuteen vaikuttavat kuuntelijan tunnetila, yksilölliset oppimistyyli ja strategiat, konteksti, sosiaalinen näkökulma eli interaktiivinen dialogi muiden kanssa, kulttuuritausta kuulemisen odotuksiin ja tulkintoihin vaikuttavana tekijänä, kuullun kriittinen arviointi vallan epätasaisen jakautumisen näkökulmasta ja lopuksi intertekstuaalisuus eli miten kuultu liittyy aiemmin tiedettyyn. (Flowerdew & Miller 2010, 168–172) Ajatuksena on, että nämä kaikki dimensiot vaikuttavat kuuntelemisen tehokkuuteen ja siten oppimiseen.

Kognitiivisesta näkökulmasta ihmiset kuuntelevat muodostamalla omia pragmaattisia ja omaperäisiä kuuntelukonseptejaan, jotka ovat joko implisiittisiä tai eksplisiittisiä. Imhof ja Janusik (2006) väittävät, että ”subjektiivinen kuuntelukonsepti on tärkeä seikka, joka määrittää milloin, kuinka ja miksi henkilö ryhtyy kuuntelemaan”. (Imhof & Janusik 2006, 80.)

Myös kulttuurilla on merkitystä kuuntelemisen käsitteellistämässä. Imhof ja Janusik (2006) ovat luoneet konseptin (*The Imhof-Janusik Listening Concepts Inventory*), jonka avulla voidaan tutkia kuuntelemisen käsitteellistämisen eroja eri kulttuureissa. ”Kognitiivisessa kuuntelumallissa kuuntelemisen konseptien oletetaan määrittävän kuuntelukäyttäytymistä, prosessia ja tulosta. Tutkimuksen tulosten mukaan neljä tekijää tulee ottaa huomioon, kun kuuntelukonsepteja kuvataan ja analysoidaan”. (Imhof & Janusik 2006, 79.) Nämä tekijät ovat kuunteleminen tiedon organisoimiseksi, ihmissuhteen rakentamiseksi, oppimiseksi ja tiedon yhdistämiseksi. Viimeisin tekijä on kriittinen kuunteleminen. (Imhof & Janusik 2006, 87, 88.)

Kuunteleminen on erilaista kulttuurista riippuen. (Kiewiz et al. 1997, Imhof & Janusik 2006, 91 mukaan.) Kun ymmärretään paremmin, kuinka kuuntelukäyttäytymistä säädellään ja kuinka kuuntelukonsepteja rakennetaan ja aktivoidaan, on mahdollista, että ihmisiä voidaan paremmin kouluttaa kohtaamaan kuuntelemisen haasteita tilanteissa, joissa eri kulttuurit kohtaavat. (Imhof & Janusik 2006, 94.)

3.2 Ammatillinen kuuntelemisosaaminen

Viestintäkompetenssilla tarkoitetaan henkilön kykyä valita viestintäkäyttäytymisensä saavuttaakseen interpersonaaliset tavoitteensa. Kuuntelemisosaaminen on henkilön kykyä valita kuuntelemiskäyttäytymisensä saavuttaakseen interpersonaaliset tavoitteensa. Osaava kuuntelija saavuttaa tavoitteensa muita arvostaen. (Bodie, Pence, Rold, Chapman, Lejune & Anzalone 2015, 535.) Kuuntelemisosaaminen on kuitenkin kriittinen käsite. Bodien (et al. 2015, 545) mukaan kuuntelemisosaamista ei tulisi enää tutkia irrallaan laajempaa teoreettista viestintäkompetenssia, eikä myöskään päinvastoin. Tästä huolimatta Ala-Kortesmaa (2015) luo *ammatillisen kuuntelemisosaamisen käsitteen*, jossa kuunteleminen muodostaa ammatillisessa kontekstissa oman osaamisalueensa, kun se on perinteisesti liitetty osaksi hyvää vuorovaikutusosaamista. Aikaisempi tutkimus osoittaa, että jotkut kuuntelemisosaamiseen liittyvät ominaisuudet ovat universaaleja, mutta kuitenkin kaikilla ihmisillä ei ole näitä ominaisuuksia ja vaikka olisikin, he eivät ole hyviä

kuuntelijoita kaikissa konteksteissa (Bodie et al. 2012, Ala-Kortesmaan 2015, 16 mukaan). Ammatillisen kuuntelemisosaamisen määritelmää tukevat myös oikeusaliympäristössä tehdyt tutkimukset, joiden mukaan oikeussalissa työskentelevät ammattilaiset ymmärtävät kuuntelemisosaamisen osaksi ammatillista osaamistaan (Ala-Kortesmaa & Välikoski 2008, Välikoski & Ala-Kortesmaa 2014).

Kuunteluosaamisen on todettu muodostuvan kognitiivisista, affektiivisista ja käyttäytymisen elementeistä (Wolvin 2010, Ala-Kortesmaan 2015, 55 mukaan). Tämä on myös ammatillisen kuuntelemisosaamisen yksi hierarkisista dimensioista. Muut dimensiot ovat ammattiin liittyvät viestintätaidot, dialoginen kuunteleminen sisältäen sekä siihen pyrkivän käyttäytymisen että kyvyn tunnistaa se ja yksilön toimijuus toisin sanoen toimintavalmius (*human agency*). Kaikkia näitä voidaan käyttää yksilöllisesti tai kollektiivisesti kuuntelusuhteessa asetettujen ammatillisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Kontekstilla on merkittävä vaikutus muihin kuunteluosaamisen dimensioihin, etenkin muodollisessa organisaatiokulttuurissa. (Ala-Kortesmaa 2015, 55.)

Ala-Kortesmaan (2015) mukaan voidaan monien ammattien kohdalla olettaa, että mitä parempi ammattilaisen kuuntelemisosaaminen on, sitä paremmin he saavuttavat ammatillisia tavoitteitaan, mikä puolestaan tuo heille ammatillista tyydytystä (Ala-Kortesmaa 2015, 133). Ammatillisella kuuntelemisosaamisella on todennäköisesti merkitystä myös siinä, miten kuormittavassa kuuntelutilanteessa selviydytään kuuntelemisesta ja miten kuormittavaksi kuuntelutilanne koetaan.

3.3 Dialoginen kuunteleminen

Kuten edellä todettiin, dialoginen kuunteleminen on yksi ammatillisen kuuntelemisen osa-alueista. Dialogi syntyy ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. Se on tapa ajatella ja miettiä yhdessä. Dialogisessa keskustelussa ei valita puolia, vaan se on pyrkimystä lisätä omaa ymmärrystä itsestään ja muista. Dialogi vahvistaa ihmisten välisiä sidoksia, jotka tarkoittavat ihmisten jakamia käsityksiä ja heidän välistään yhteisymmärrystä. Omasta käsityksestä voidaan hellittää ja kuunnella mahdollisuuksia, jotka syntyvät suhteesta muihin. On kyse syvemmästä älykkyydestä, kyvystä nähdä ympärillä olevat mahdollisuudet ja ajatella uudella tavalla.

Dialogissa luodaan ilmapiiri, jossa pystytään aistimaan, mikä on ihmisille tärkeää. Huomiokykyä ja herkkyyttä terästetään, jotta voidaan sisäistää ja ottaa huomioon muiden mielipiteet, mutta myös vastuu omista reaktioista. Lopulta dialogin synnyttämästä yhteisyydestä syntyy myös yhteisiä tekoja. (Isaacs 2001, 30, 31, 39, 40, 65.)

Dialogisuus ei ole niinkään tekniikka, vaan viestinnän henki tai asenne. (Johannese 1971, Floydin 2010, 128 mukaan.) Se tarkoittaa, että toisia ihmisiä kuunnellaan kunnioittavasti, puhutaan avoimesti ja vältetään muodostamasta mielipiteitä muista ihmisistä liian nopeasti (Isaacs 2001, 30, 31, 39, 40, 65), puhujaa ymmärretään, eikä arvioida tai tuomita etukäteen, vaan kuunnellaan ajatuksella, että jokaisella on oikeus viestiä vapaasti. Dialoginen kuuntelija hyväksyy toisen ihmisen ja pitää häntä arvokkaana vain koska tämä on ihminen. Se ei kuitenkaan tarkoita, että kaikkien ihmisten ajatellaan olevan samanlaisia. Kuuntelija antaa palautetta, josta rohkaistuneena puhuja on joko samaa tai eri mieltä puhujan kanssa ja voi korjata kuuntelijan käsityksiä. Tukea antava ilmapiiri syntyy dialogisen kuuntelijan pyrkimyksestä kuunnella autenttisesti, kattavasti vahvistaen ja läsnä ollen samanvertaisuuden hengessä. (Floyd 2010, 131, 132.) Voidaan olettaa, että dialogisen kuuntelemisen hallitsemisesta on hyötyä kuormittavassa kuuntelutilanteessa, koska kuormittava kuuntelutilanne käsittelee vaikeita asioita, ja on tärkeää, ettei puolta valita, eikä tuomita, vaan pyritään ymmärtämään puhujaa. Kun kuuntelija hallitsee dialogisen kuuntelemisen, hän hyväksyy toisen ihmisen ja pitää häntä arvokkaana huolimatta siitä, mitä ihminen on kenties tehnyt tai tekemässä. Kun dialoginen kuunteleminen hallitaan, kuunteleminen ei todennäköisesti kuormita niin paljon. Omista reaktioista otetaan vastuu, joka osaltaan mahdollistaa kuuntelutilanteen hyvän ilmapiirin, jolla on todennäköisesti kuormitusta helpottava vaikutus niin kuuntelijalle kuin puhujalle itselleen. Lisäksi edellä mainittu huomiokyvyn terästäminen toiselle tärkeiden asioiden havaitsemiseksi, edistää todennäköisesti sitä, että vaikea kuuntelutilanne saavuttaa myönteisen päätöksen. Tästä näkökulmasta dialoginen osaaminen todennäköisesti helpottaa kuuntelun jatkamista ja helpottaa kuuntelemisesta selviytymistä jälkepäin.

3.4 Professionaalinen viestintäsuhde ja relationaalinen kuunteleminen

Relaatioilla ja viestinnällä on keskeinen yhteys, koska voidaan ajatella, että ihmissuhteet muodostuvat viestintäprosesseissa. Relationaalisen viestinnän teoreettiset lähtökohdat ovat niin sanotun Paolo Alto -ryhmän aikaansaannosta. Ryhmän muodostivat Mental Research Institute

(MRI) -laitoksen jäsenet, joita olivat muun muassa Bateson, Jackson, Watzlawick, Weakland, Bavelas ja Sluzki. (Rogers & Escudero 2003, 3, 5.)

Ammattilaisten kuunteleminen tapahtuu aina jonkinlaisessa viestintäsuhteessa asiakkaan kanssa. Relationaalisen viestinnän näkökulmasta määritellään professionaalisia viestintäsuhteita. Gerlander ja Isotalus (2010) määrittelevät professionaalisiksi viestintäsuhteiksi niin kutsuttujen ihmissuhdeammattilaisten ja asiakkaiden väliset suhteet. Määritelmässä professionaalinen viittaa siihen, että ”ammattillisuutta tuotetaan ja rakennetaan viestintäsuhteessa toteutettavan tehtävän tai tavoitteen kautta”. Viestintäsuhte-termin puolestaan kuvaa “viestintäprosessia ja siinä ilmeneviä tekoja, käytäntöjä ja piirteitä”. (Gerlander & Isotalus 2010, 4, 5.) Tämän määritelmän mukaisesti myös poliisin ja papin ammatit voidaan nähdä professionaalisina viestintäsuhteina. Poliisi ja pappi ovat ihmissuhdeammattilaisia, ja heidän työssään kohtaamia ihmisiä voidaan kutsua asiakkaiksi.

Kuten edellä todettiin, emotionaalisuus on vahvasti läsnä niin papin kuin poliisinkin ammatissa. Ammatit itsessään herättävät ihmisissä monenlaisia tunteita. Myös käsiteltävät asiat ovat usein tunteita herättäviä. Ihmissuhdeasiantuntijoiden odotetaan olevan muita palveluammattilaisia paremmin läsnä vuorovaikutuksessa ja ilmaisevan esimerkiksi vakavasti ottamista, välittämistä ja vastaavan riittävästi asiakkaan emootioihin (Gerlander & Isotalus 2010, 9). Asiakkaassa yritetään saada aikaan luottamusta, kohdatuksi tai kuulluksi tuleminen tunne, aktiivisuus tai omatoimisuus. (Juhila 2007, Gerlanderin & Isotaluksen 2010, 9 mukaan.)

Jännitteisyys on läsnä professionaalisissa viestintäsuhteissa jo sen takia, että asiantuntija ja asiakas ovat keskenään epäsymmetrisessä asetelmassa, koska ”asiantuntijan tiedot, taidot ja kokemus tekee suhteen sisällöllisesti erilaiseksi asiakkaan vastaavista”. (Gerlander & Isotalus 2010, 8.) Professionaalisissa viestintäsuhteissa joudutaan tasapainoilemaan myös tunteiden ilmaisemisen, mukaan menemisen ja neutraalin suhtautumisen välillä (Gerlander & Isotalus 2010, 10). Tämä tasapainoilu on keskeistä myös poliisin ja papin asiakassuhteessa. Vastaavasti esimerkiksi hoitotyössä tavoitteena voikin olla monologinen, kohteellistava suhde potilaaseen, jonka potilas kuitenkin kokee dialogisena. (Keskinen ym. 1995, Gerlanderin & Isotaluksen 2010, 10 mukaan.) On todennäköistä, että tässä tutkimuksessa esiteltävien poliisin neuvotteluryhmän ja pappien viestintäsuhteet eivät ole samalla tavoin jännitteisiä. Poliisin muodostamat viestintäsuhteet kriittisessä tilanteessa olevaan asiakkaaseen ovat todennäköisesti jännitteisiä viestintäsuhteita. Viestintäsuhteen luominen ja ylläpitäminen on usein ainoastaan poliisin intressissä, asiakas ei välttämättä halua luoda poliisiin lainkaan suhdetta tai se ei synny yhteisestä halusta, vaan vaatii

poliisilta enemmän työtä. Papin viestintäsuhteet asiakkaaseen pohjautuvat enemmän vapaaehtoisuuteen, jolloin ne saattavat olla viestintäsuhteen rakentamisen lähtökohdiltaan vähemmän jännitteisiä. Toisaalta papin ja asiakkaan välillä on voimakas ammatin tuoma asymmetrisyys, ja lisäksi käsiteltävät asiat ovat usein vahvasti emotionaalisia, mikä lisää viestintäsuhteen haastavuutta. Ammatillisessa kuuntelemisen kuormittavuudessa on kyse kognitiivisesta kuormittumisesta, koska tutkittavat joutuvat olemaan haasteellisessa viestintäsuhteessa. Kuuntelijat siis todennäköisesti aistivat jännitteet, koska heillä on vastuu viestinnän lopputuloksesta, mutta toisaalta juuri kuuntelemisen avulla voidaan hallita myös professionaalisissa viestintäsuhteissa ilmeneviä relationaalisia jännitteitä (Ala-Kortesmaa & Isotalus 2014, 174).

Relationaalinen näkökulma kuuntelemiseen on suhteellisen uusi. Tutkimuksia on lohduttavista viesteistä ja tuen antamisesta (Bodie & Burleson 2008, Burleson & Feng 2005, Burleson, Holmstrom, Borie & Rack 2007, Bureson, Holmstrom, Bodie et al. 2005, Janusikin 2010 mukaan) sekä kuuntelemisesta ja empatiasta (Bommelje, Houston & Smith 2003, Brownell 1992, Purdy 1991, Walker 1997, Janusikin 2010 mukaan). Lisäksi Gibsin (1961, Janusikin 2010 mukaan) aikaisemmat tutkimukset tukea antavasta ja puolustavasta ilmapiiiristä ovat edelleen ajanmukaisia ja vastaavat yhä kysymykseen, miten luoda positiivinen kuuntelukonteksti. Relationaalisuus on ollut mukana myös useissa tiettyyn kontekstiin sidotuissa kuuntelemisen tutkimuksissa (Janusik 2010, 213). Se liitetään muun muassa suhdesuuntautuneeseen viestintätyyliin (*relationally oriented communication style*) (Bodie & Villaume, 2003, Keatonin et al. 2015 mukaan).

Relationaalinen kuunteleminen (*Relational listening, RL*) tarkoittaa, että kuuntelija sekä huolehtii että on tietoinen toisen tuntemuksista ja emootioista (Keaton, Bodie & Keteyian 2015, 482).

Kuten edellä todettiin, ammattilaisten työn luonteesta johtuen emootiot ovat läsnä, ja niistä tulee olla tietoinen. Ammatillainen todennäköisesti pyrkii relationaaliseen kuuntelemiseen.

3.5 Kuuntelemisen kuormittavuus

Ammatillisen kuuntelemisen kuormittavuus liittyy oleellisesti työssä kognitiivisesti kuormittaviin tekijöihin. ”Kognitiiviseen kuormitukseen vaikuttavat sekä tehtävän ominaisuudet, kuten tiedon esittämistavat, että tehtävää suorittavan henkilön ominaisuudet, kuten taitotaso. Kuormitusta aiheuttavia työtehtävän rakenteellisia ja sisällöllisiä ominaisuuksia ovat muun muassa tehtävän

suorittamiseen liittyvän tiedon esittämistapa ja laatu, aikapaineet ja tehtävien ajallinen päällekkäisyys. Ihmiseen liittyviä tekijöitä ovat puolestaan yksilölliset erot kyvyissä, taidoissa, vireystilassa ja motivaatiossa. Nämä yksilölliset tekijät aiheuttavat sen, että sama tehtävä eri työntekijällä saa aikaan erilaisen kognitiivisen kuormituksen.” (Haavisto & Oksama 2007, 18.) ”Ihmisen tarkkaavaisuus sekä havainto-, muisti- ja ajattelukyvyt asettavat reunaehdot ihmisen, työn ja tekniikan vuorovaikutukselle.” (Työterveyslaitos 2015.) Vastaavat kognitiiviset rajoitukset ovat olemassa myös ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Useat eri tutkimukset tukevat tätä käsitystä.

Kuuntelemisen mittaamisessa mielenkiinto on usein kohdistunut kuuntelemisen käyttäytymisen tutkimiseen (*listening behavior*), mutta kognitiot ja käyttäytyminen eivät ole välttämättä yhdenmukaisia. Toisaalla on käytetty verbaalista mieleen palauttamista kuuntelemisen indikaattorina, mutta mieleen palauttamista on kuitenkin usein vaikea erottaa muistista. (Janusik 2007, 139.) Työmuistin (*Working Memory, WM*) rajallinen kapasiteetti kyllä rajoittaa tiedon tehokasta prosessointia. Tämä ilmenee tietyissä viestintätilanteissa, joissa edellyttäisiin suurempaa kapasiteettia kuin on mahdollista. (Janusik 2005, Imhof et al. 2014, 37 mukaan.) Jokaisella on yksilöllinen työmuistin kapasiteettinsa tiedon prosessoimiseksi ja varastoisiksi. Työmuistin kapasiteettia ei voi kasvattaa. (Janusik 2007, 143.) Aivan samalla tavoin myös kuuntelemisen kapasiteetti on rajallinen (Janusik 2007, 139). Henkilö voi ainoastaan prosessoida tehokkaammin, jolloin varastoinnille vapautuu lisää kapasiteettia ja muisti paranee (Janusik 2007, 143). Viestit prosessoidaan aivoissa informaation prosessoinnin kognitiivisten mallien mukaisesti vaiheittain, joita ovat valinta, organisointi ja tiedon yhdistäminen. (Mayer 2005, Imhof, Välikoski, Laukkanen & Orlob 2014, 37 mukaan.)

Tutkittavat ammatit toteuttavat työtään paljolti keskustelun kautta. Keskustelu on interpersonaalista viestintää, jossa simultaanisti toinen on lähettäjä ja toinen viestin vastaanottaja, jonka tulee myös vastata. (Janusik 2007, 140.) Keskustelukuuntelemisen kapasiteetti (*Conversational Listening Span, CLS*) mittaa kognitiivista kuunteluprosessia. Mittari perustuu kognitiivisen psykologian työmuistiin (*Working Memory, WM*) ja kapasiteettiteorioihin. (Janusik 2007, 139.) CLS ja WM ovat logiikaltaan samankaltaiset: prosessointi edeltää varastointia ja varastoinnin mittarina on verbaalinen vastaus, joka myös osoittaa, paljonko kapasiteettia on käytetty prosessointiin (Janusik 2007, 145). Keskustelukuuntelemisen kapasiteetti ei kuitenkaan mittaa pitkäkestoista muistia vaan kuuntelemisen prosessin kapasiteettia. Tämä näkyy siinä, että CLS havainnollistaa keskusteluun osallistuvan ymmärryksen tasoa, kun henkilö antaa vastauksen keskustelukumppanille. Keskustelukumppanin ei tarvitse ymmärtää kaikkea, mutta hänen tulisi vastata jotain, esimerkiksi

”en tiedä”. Vääriä vastauksia ei siis ole, kuten pelkästään muistia mittaavissa tutkimuksissa. (Janusik 2007, 149, 150). Imhofin (2001) mukaan kuuntelemisen aikana mentaaliseen kuormitukseen tai kapasiteetin suuruuteen saattavat vaikuttaa se, että kuunneltava puhe menee nopeasti ohi, puhujan tuottaman informaation tahdissa on haastavaa pysyä ja on kyettävä sekä valikoivaan kuunteluun että kuuntelun ylläpitämiseen. (Imhof 2001, 3) Keskustelukuuntelemisen kapasiteetti todennäköisesti rajoittaa tutkittavien ammattilaisten kuuntelemisen prosessointia. Kuormittavassa kuuntelutilanteessa voi olla mahdollista, että kapasiteetti tulee ”nopeammin täyteen”.

Kognitiivisen kuormituksen teorian (*Cognitive load theory, CLT*) mukaisesti kognitiivinen kuorma muodostuu kolmesta eri osatekijästä (Chandler & Sweller 1991, Paas, Renkl, & Sweller 2003, Sweller, Ayres, & Kalyuga 2011, Imhofin et al. 2014, 38 mukaan). Sisäsyntyinen kuorma (*intrinsic load*) muodostuu työmuistissa, kun käsiteltävänä on vaikeaa informaatiota, josta henkilöllä on vain vähän aikaisempaa tietoa. Asiaankuulumaton kuorma (*extraneous load*) on asiaankuulumatonta tietoa, joka voi johtua huonosti suunnitellusta tai sekavasta tiedon esittämisestä. Jos kuormitus ylittää käytössä olevan kapasiteetin, suoritus heikkenee. Asiaankuuluvasta kuormituksesta (*germane load*) on kyse mentaalisisissä toiminnoissa, jotka ovat informaation prosessoinnin ja tiedon skeemojen sekä mentaalisten representaatioiden uudelleenjärjestelyn edellytys (Imhof et al. 2014, 38.) Ylikuormitus ilmenee, kun samanaikaiset signaalit ovat monimutkaisia, epäjohdonmukaisia, hämmentäviä tai asiaankuulumattomia. (Mayer & Moreno 2003, Imhof et al. 2014, 38 mukaan.)

Kun tarvitaan keskustelun tai ilmauksen ymmärtämistä, kognitiivinen kuormitus on fonologisen työmuistin alueella ja muodostuu verbaalisen ja nonverbaalisen informaation kuormasta, joka on tyypillistä kuunneltaessa, ja siksi sitä kutsutaan kuuntelemisen kuormittavuudeksi (*listening load*). (Imhof et al. 2014, 38.) Fysiologisesti mm. silmän pupillien laajentuminen kertoo kuuntelemisen kuormittavuudesta (Zekveld, Heslenfeld, Johnsrude, Versfeld, Kramer 2014), samoin kuin tilanneahdistus, joka lisääntyy kuuntelemisen keston pidentyessä (King & Behnke 2004).

Kognitiivinen kuormitus suurenee myös esimerkiksi silloin, kun kuunnellaan narisevaa ääntä modaalisen äänen sijaan. Lisäksi narisevaa ääntä kuunnelleet muistivat vähemmän kuulemastaan kuin modaalista ääntä kuunnelleet. Narisevan puhujan persoonallisuus koettiin myös monella tapaa vähemmän viehättäväksi. Kognitiivisen kuormituksen teoriaan (CLT) pohjautuen nariseva ääni aiheuttaa sen, että kuuntelijan pitää käyttää enemmän kognitiivista kapasiteettia puheen ymmärtämiseen, jolloin jää vähemmän kapasiteettia tiedon hankkimiselle ja sen mieleen

palauttamiselle, jolloin tämä myös voi kokonaan epäonnistua. Puhujan kokeminen vähemmän viehättäväksi saattaa johtua myös turhautumisen tunteesta, jota kuuntelija kokee yrittäessään kuunnella kovemmin, mutta silti siinä epäonnistuen. Toisaalta nariseva ääni saattaa häiritä kuuntelijan empaattisten tunteiden muodostumista puhujaa kohtaan, jolloin työmuisti kuormittuu asiaankuulumattomista ajatuksista virheellisten tai epäsäännöllisten signaalien sijaan. (Imhof et al. 2014, 41, 42, 43.) Äänen laatu vaikuttaa siten kuuntelijan työmuistin resursseihin (Imhof et al. 2014, 43).

On todennäköistä, että kuormittava kuuntelutilanne koetaan stressaavana. Joissain oikeussalikontekstissa tehdyissä tutkimuksissa on todettu yhteys kuuntelutyylin ja kuuntelijan burnoutin välillä. Kuuntelijat kokivat sitä enemmän stressiä, mitä pidempään he kuuntelivat ahdistunutta asianosaista. (Lewis & Manusov 2009, Petronio 2000, Perrine 1993, Ala-Kortesmaan 2015, 25 mukaan.) Tutkimukset osoittavat myös, että poliiseilla on työnsä vuoksi kohonnut riski sairastua henkisesti, kuten depression, posttraumaattiseen stressiin ja burnoutiin tai erilaisiin fyysisiin sairauksiin, kuten sydänsairauksiin tai diabetekseen (Asmundson & Stapleton, 2008; Austin- Ketch et al., 2012; Violanti et al., 2005; Violanti, Vena, & Petralia, 1998, Andersenin, Papazogloun, Koskelaisen, Nymanin, Gustafsbergin, Arnetzin 2015, 1 mukaan).

Yksilöllisellä kuuntelutyylillä voi olla vaikutusta siihen, miten kuormittavaksi kuuntelutilanne koetaan. Ensimmäistä kertaa kuuntelutyylit määrittivät Watson, Parker ja Weaver (1995). (Imhof 2004, Keaton, Bodie, Keteyian 2015, 482 mukaan). Imhof (2004) on tutkinut yksilöllisen kuuntelutyylin (*Listening Style*) kykyä sopeutua konteksteihin, kuten työhön, opintoihin ja kuuntelemistilanteisiin perheen ja ystävien kesken. Kuuntelutyylejä ovat muiden ihmisten tunteet ja kiinnostukset huomioonottava henkilösuuntautunut kuuntelutyyli (*people-oriented listening style*), suora, virheetön, ytimekäs ja hyvin organisoitunut toimintasuuntautunut kuuntelutyyli (*action-oriented listening style*), yksityiskohtiin keskittyvä ja arvostelun peittävä sisältöorientoitunut kuuntelutyyli (*content-oriented listening style*) sekä tehokkaasti aikaa käyttävä ja ytimekkäästi asiaan menevä aikaorientoitunut kuuntelutyyli (*time-oriented listening style*). (Imhof 2004, 36, 37.) Tutkimuksen mukaan henkilö vaihtaa kuuntelutyylejä kontekstin vaihtuessa. On kuitenkin pohdittava, onko yksilöllisesti tilanteen mukaan valittu kuuntelutyyli paras mahdollinen vai tulisiko se olla jokin muu. (Imhof 2004, 44.)

Metakognitiivisista strategioista saattaa olla hyötyä kuormittavassa kuuntelutilanteessa ja sen hoitamisessa. Imhofin (2001) tutkimuksen mukaan metakognitiivisista strategioista mielenkiinnon hallinta (*Interest Management*), kysymysten esittäminen etukäteen (*Pre-questions*) ja kehittelytekniikat (*Elaboration Techniques*) sopivat oikein käytettyinä kuuntelutilanteeseen, vaikkakin niiden havaittiin häiritsevän kuuntelemista joissain tilanteissa (Imhof 2001, 3, 16). Mielenkiinnon hallinnan strategia tarkoittaa, kuinka henkilö pitää yllä kiinnostustaan kuunneltavaan asiaan, vaikka hän ei voi vaikuttaa puhujan tai kuultavan asian kiinnostavuuteen. Kysymysten esittäminen etukäteen voi auttaa järjestelemään saatavaa tietoa ja auttaa päättämään, onko tieto relevanttia vai marginaalista. Myös tiedon liittäminen aiempaan tietoon voi helpottaa. (Imhof 2001, 4, 5.) Kehittelytekniikat tarkoittavat prosessia, jossa uusi tieto laitetaan laajempaan kontekstiin yhdistämällä se aiempaan tietoon asiasta. Samalla luodaan riippuvaisuuksia tiedon osasten kesken ja stimuloidaan päättelykykyä. Kehittelytekniikat saattavat viedä huomiota pois kuunneltavasta asiasta. (Imhof 2001, 5.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Kuuntelemista pidetään tärkeänä osana vuorovaikutusprosessia. Tutkimuksia on siitä, miten kuunteleminen vaikuttaa työyhteisön jäsenten hyvinvointiin tai miten onnistunut kuuntelemisen kokemus lisää puhujan tyytyväisyyttä. Viestinnän yhteyttä vuorovaikutussuhteissa esiintyviin jännitteisiin on myös tutkittu. (Ala-Kortesmaa 2015, 9.) Ala-Kortesmaa (2015, 9, 68) on tutkinut ammatillista kuuntelemisosaamista, ja sen yhteyttä ammatillisiin kuuntelemissuhteisiin, sekä miten oikeussalikontekstissa toimivat ammattilaiset voivat kuuntelemisen avulla parantaa omaa työhyvinvointiaan. Kuuntelemisosaamista on määritelty myös yleisesti.

Puheviestinnän näkökulmasta kuuntelemisen kuormittavuutta on määritelty ja tutkittu, mitkä seikat aiheuttavat tai lisäävät kuuntelemisen kuormittavuutta. Tutkimusten mukaan myös kuuntelemisen kapasiteetin rajallisuus vaikuttaa kuormitukseen (Imhof 2001). Tässä tutkimuksessa on tarkoitus lähestyä kuuntelemisen kuormittavuutta fenomenologisesta näkökulmasta ja selvittää työkseen paljon kuuntelevien ihmishdeammattilaisten kokemuksia erityisen kuormittavista asioista siinä suhteessa, kun he kuuntelevat asiakasta. Tavoitteena on myös selvittää, mitä jaksamisen välineitä käytetään kuormittavissa kuuntelutilanteissa tai niiden jälkeen. Tutkimusongelmaksi muodostuu näin ollen:

Kuuntelevan ammattilaisen kokemuksia kuuntelemisen kuormittavuudesta ja jaksamisen välineistä.

Ensimmäiseksi tutkimuskysymykseksi muodostuu:

K1 Mitkä asiat ja millaisessa viestintäsuhteessa kuunteleva ammattilainen kokee erityisen kuormittaviksi kuuntelutilanteessa?

Tutkimuksen kohteena olevat ammattilaiset antavat mahdollisesti työssään sosiaalista tukea. Näin ollen työskentelytavassa voidaan olettaa olevan supportiivisen viestinnän piirteitä. Burleson ja MacGeorge (2002, 374) määrittelevät supportiivisen viestinnän verbaaliseksi ja nonverbaaliseksi viestinnäksi, jonka tarkoituksena on antaa sosiaalista tukea sitä tarvitsevalle.

Aktiivisen kuuntelemisen ja nonverbaalisen viestinnän on todettu olevan tärkeä osa supportiivista viestintää. (Bodie & Jones 2012, Jones & Guerrero 2001, Virtanen & Isotalus 2013, Kuuluvaisen & Isotaluksen 2014 mukaan). Bodie ja Jones (2012) havaitsivat, että tuen antajia pidettiin sitä parempina kuuntelijoina, mitä enemmän he olivat nonverbaalisesti välittömiä (*nonverbal immediacy*) tai verbaalisesti tuettavaan henkilöön keskittyneitä (*verbal person-centeredness, VPC*) vaikkakin havaitut erot olivat pieniä. VPC on yksi tapa tutkia sosiaalista tukea, sillä sen avulla voidaan erottaa tukea antavat viestit eri laatuista ja eri tavalla assosioituista viesteistä (Harvey-Knowles & Faw 2016). Monien tutkijoiden mielestä emotionaalinen tuki on tärkeää ihmisen hyvinvoinnille (Harvey-Knowles & Faw 2016.) Tutkimuksissa on havaittu, että sosiaalisen tuen antamisella on positiivinen vaikutus myös tuen antajaan itseensä (Kuuluvainen & Isotalus 2014, 46). Onkin mielenkiintoista nähdä, näkyykö tämän tutkimuksen haastateltavien vastauksissa se, auttaako sosiaalisen tuen antaminen myös tukijaa itseään selviytymään kuormittavista kuuntelutilanteista. Tutkimusten mukaan esimerkiksi metakognitiivisista strategioista on hyötyä kuuntelemisessa ja yksilöllistä kuuntelutyylä vaihdetaan kontekstin vaihtuessa. Tarkoitus on tutkia, onko näistä hyötyä vai mitä keinoja käytetään kuormittavista kuuntelutilanteista selviytymiseksi. Toiseksi tutkimuskysymykseksi muotoutuu:

K2 Millaisin keinoin selviydytään kuormittavista kuuntelutilanteista kuuntelemisen aikana ja jälkeen?

4.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus sijoittuu fenomenologiseen tutkimustraditioon, jonka keskiössä on ihmisen kokemus. Kokemus on ihmisen mielessä rakentuneet merkitykset, jotka koostuvat erilaisista havainnoista, tunne-elämyksistä, mielikuvista, kuvitelmista, uskomuksista, mielipiteistä, käsityksistä ja arvostuksista. Tutkijan tulisi kuvata tämä kokemus mahdollisimman paljon samanlaisena kuin kokemus näyttäytyy. (Virtanen 2006, 157, 169.) Toisin sanoen kuvataan kokemusta ja sen kohdetta: kuuleminen ja kuultu, tunteminen ja tunnettu, kuten Merleay-Ponty fenomenologian tiivistää (Heinämaa 2000, 167). Fenomenografia on hieman samankaltainen tutkimussuuntaus, mutta se tutkii ihmisten käsityksiä ja niiden eroavaisuuksia, kun taas Laine (2010, 30) muotoilee fenomenologian tutkivan ihmisten suhdetta omaan elämäntodellisuuteensa.

Ajatellaan myös, että ihmisten suhde todellisuuteen on merkityksillä ladattua. Merkitykset ovat intersubjektiivisiä, ja yhteisöt ovat niiden lähde. Eli erilaisissa kulttuuripiireissä olevat ihmiset elävät erilaisissa todellisuuksissa, koska asioilla on heille erilaiset merkitykset. (Laine 2010, 30.)

Tutkimuksen toteuttamiseen sopii laadullinen tutkimus, koska sen avulla saadaan määrällistä tutkimusta paremmin vastauksia edellä mainittuihin tutkimuskysymyksiin siitä näkökulmasta, että laadullinen tutkimus korostaa ihmistä elämismaailmansa kokijana, havainnoijana ja toimijana. Laadullisessa tutkimuksessa korostuu tutkijakeskeisyys eli tutkija on keskeinen tutkimuksen toimija ja valintojen tekijä. Tutkija myös vaikuttaa tuottamaansa tietoon ja tutkimuksessa on läsnä tulkinnallisuus. Merkityksiä täytyy tulkita ja ymmärtää osana kokonaisuutta tai asiayhteyttä. (Ronkainen et al. 2013, 82, 83.) Fenomenologisessa tutkimusotteessa on kuitenkin tärkeää, että tutkija vaikuttaa mahdollisimman vähän kokemuksiin, joita tutkittavat tuovat esiin. (Virtanen 2007, 170). Tutkimuksessa pitäisikin määritellä tutkimuksen ihmiskäsitys: mitä perusolettamuksia ja edellytyksiä tutkijalla on ennestään (Rauhala 1993, Virtasen 2006, 160, 161 mukaan), jonka jälkeen nämä ennakkokäsitykset tulisi laittaa syrjään, sillä kokemusta tulisi tutkia sellaisena kuin se on (Virtanen 2006, 169). Myöskään teoreettisia sitoumuksia ei tulisi olla ennakkoon, vaan analyysi tulee tehdä vasta kuvauksen jälkeen (Heinämaa 2000, 167). Tässä tutkimuksessa teoreettiset lähtökohdat on kirjoitettu etukäteen ennen empiiristä tutkimusta. Ennalta on tehty joitain hypoteeseja siitä, minkä on arveltu vaikuttavan kuuntelemisen kuormittavuuteen. Mitään tarkkoja analyyseja ei kuitenkaan ole ennalta tehty, ja olettamukset on kirjoitettu auki.

Tutkimuskysymykset etsivät vastausta siihen, millaista kuuntelemisen kuormittavuus on työkseen paljon kuuntelevilla, tiettyjen ammattiryhmien edustajilla. Laadullinen tutkimus mahdollistaa tutkittavien oman äänen kuulumisen: miten he kuuntelemisen kuormittavuuden kokevat, mutta toisaalta läsnä on myös se, miten tutkija vastauksia tulkitsee. Kuten edellä todettiin, tulkinnan sijaan fenomenologisessa tutkimuksessa tulisi kuitenkin pystyä kokemusten kuvaamiseen mahdollisimman autenttisesti.

Fenomenologista aineistoa hankittaessa on merkitystä kysymyksillä, joiden tulisi olla mahdollisimman avoimia, strukturoimattomia, jotta tutkittavalla on mahdollisuus kertoa kokemiaan mielikuvia ja elämyksiä. (Virtanen 2006, 170.) Eri haastattelumuodoista tähän tutkimukseen soveltuu parhaiten teemahaastattelun ja avoimen haastattelun yhdistelmä yksilöhaastatteluna. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit on etukäteen määrätty. Varsinaisia kysymyksiä ei ole, vaan ainoastaan tukilista käsiteltävistä asioista. Kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet käydään

kaikkien haastateltavien kanssa läpi. Avoin haastattelu puolestaan muistuttaa enemmän tavallista keskustelua. Tietystä aiheesta keskustellaan, mutta kaikkien kanssa ei käydä läpi samoja teema-alueita. (Eskola & Vastamäki 2010, 28, 29.) Tutkittavaa ilmiötä lähestytään kuitenkin useilla kysymyksillä ja eri suunnilta, sillä toisinaan yhteen samaa asiaa tutkivaan kysymykseen saatetaan vastata hyvin yksipuolisesti, eikä tutkittavan kokemus tule esiin (Virtanen 2006, 172, 173). Teemahaastattelun ja avoimen haastattelun yhdistäminen mahdollistaa myös sen, että kulloisenkin haastateltavan kohdalla saadaan ilmi erityisesti hänen kuormittavaan kuuntelemiseen liittämät kokemuksensa, rajaamatta mitään ennakkoon pois tai antamatta etukäteistiedon viedä haastattelua teemojen välityksellä tiettyyn suuntaan. Teemahaastattelun teemoja olivat kuuntelemisen rooli työnkuvassa, ammattilaista kuormittavat asiat ja tilanteet, kuormitukseen reagoiminen, viestintäsuhde ammattilaisen ja asiakkaan välillä, selviytymiskeinot kuuntelemisen aikana sekä selviytymiskeinot kuuntelemisen jälkeen (LIITE 1).

Tutkimuksen kohteeksi valittiin kaksi ammattiryhmää, poliisi ja pappi, joita voidaan työn luonteen vuoksi kutsua ihmissuhdeammateiksi ja joita sitoo erityinen vaitiolovelvollisuus. Nämä ammattiryhmän edustajat eivät voi jakaa päivän aikana esiintulleita tilanteita tai kohtaamisia esimerkiksi perheenjäsenten kesken. Lisäksi ammattia harjoitetaan huomattavassa määrin kuuntelemalla ja se on työssä onnistumisen edellytys. Valitut ammatit ovat perinteisiä palveluammatteja, mutta ne eivät kuitenkaan ole kuunteluammatteja terapeutisesta näkökulmasta.

Tutkimusta varten haastateltiin viisi poliisia Sisä-Suomen poliisilaitoksen alueelta ja viisi pappia Varsinais-Suomesta. Poliisit työskentelevät normaalin kenttätyön lisäksi poliisin taktisessa neuvotteluryhmässä, joka kutsutaan paikalle erityistilanteisiin, joita pyritään ratkaisemaan neuvottelemalla. Papeista haastateltavaksi valittiin oppilaitospappi, yhteiskuntapappi, sairaalapappi, kirkkoherra ja seurakuntapastori, jotta saatiin monipuolinen kuva pappien kuuntelemisen kuormittavuudesta. Erilaisten uskontojen mahdollinen vaikutus näkökulmaan suljettiin pois siten, että kaikki haastateltavat papit olivat evankelisluterilaisesta seurakunnasta. Haastateltavat olivat iältään 34–57-vuotiaita. Poliisit haastateltiin teemahaastatteluina kevään ja kesän 2016 aikana. Haastattelut litteroitiin loppuvuoden 2016 aikana. Papit haastateltiin teemahaastatteluina loppukesän ja syksyn 2016 aikana. Haastattelut vaihtelivat kestoltaan reilusta tunnista yli kahteen tuntiin. Kaikki haastattelut tallennettiin iPhone-puhelimen sanelin-toimintoa käyttäen digitaaliseen muotoon. Tallennuksen merkityksestä ja käytöstä kerrottiin haastateltaville. Haastattelut litteroitiin loppuvuoden 2016 ja alkuvuoden 2017 aikana. Litteroiduksi aineistoksi saatiin A4-liuskoja yhteensä 221.

Aineiston käsittelyssä hyödynnettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysimenetelmää, jonka mukaisesti aineistoa pilkotaan osiin, listataan ja ryhmitellään uudelleen (Ruusu vuori, Nikander & Hyvärinen 2010). Pelkistettyjä empiirisiä ilmauksia listataan ja yhdistellään yläkäsitteiksi (Tuomi & Sarajärvi 2004, Ruusu vuori et al. 2010 mukaan). On kuitenkin huomioitava, että puhdas aineistolähtöisyys on mahdotonta, koska kaikki aineiston käsittelyn vaiheet sisältävät tutkijan tekemiä teoreettisia valintoja ja tulkintoja (Ruusu vuori, Nikander & Hyvärinen 2010). Litteroinnin jälkeen tuloksia luettiin useampaan kertaan ja tuloksista etsittiin tutkimuksen kannalta merkityksellisiä tekijöitä, jotka vastasivat tutkimuskysymyksiin. Tässä vaiheessa pyrittiin siihen, että tutkijan oma valinta ei vaikuttanut, vaan vastauksista pyrittiin löytämään kaikki tekijät, jotka jollain tavalla vastasivat tutkimuskysymyksiin. Samankaltaiset löydökset merkittiin samalla värillä, jonka jälkeen muodostettiin taulukko, johon löydösten ja teemahaastattelun teemojen (LIITE 1) perusteella muodostettiin yksityiskohtaisempia alateemoja (esimerkiksi valmistautuminen, kuunteleminen ja sen muuttuminen kuormittavuuden jälkeen, keinot kuuntelemisen ylläpitämiseen, kuuntelemisen sopiva kesto jne.) ja löydökset ryhmiteltiin taulukkoon näiden teemojen alle. Tämän yksityiskohtaisemman tarkastelun jälkeen oli mahdollista muodostaa tuloksista pääteemat, joiden perusteella tutkimustulokset kirjoitettiin. Tutkimustuloksista löytyneet teemat olivat pääsääntöisesti teemahaastattelun (LIITE 1) mukaiset, mutta aineiston käsittelyssä pääteemoiksi tarkentuivat kuuntelemisen rooli työnkuvassa, ammattilaista kuormittavat asiat ja tilanteet, viestintäsuhteen yhteys kuuntelemisen kuormittavuuteen, kuormittavan kuuntelemisen tunteet, reaktiot ja toiminta, selviytymiskeinot kuuntelemisen aikana ja jälkeen sekä vaihteluvollisuuden ja kuuntelukyvyn yhteys kuormitukseen ja selviytymiseen.

Eettisyys otettiin huomioon tutkimuksen aloittamisessa ja sen aikana. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja halukkuus osallistumiseen tiedusteltiin ensin etukäteen taktisen neuvotteluryhmän yhden jäsenen kautta, ja tämän jälkeen vielä henkilökohtaisesti sähköpostilla lähetetyllä kirjeellä. Pappeja lähestyttiin suoraan puhelimitse. Heidät valittiin satunnaisesti internetin avulla. Valintaperusteena oli ainoastaan löytää papit, joilla oli erilaiset vastualueet, jotta saataisiin mahdollisimman monipuolinen käsitys pappien kuuntelemisen kuormittavuudesta. Tutkimuksen tarkoituksesta ja käsiteltävistä teemoista kerrottiin kaikille vastaajille etukäteen ennen osallistumis päätöstä.

Luottamuksellisen ja rauhallisen haastatteluilmapiirin luominen oli tärkeää, koska tutkittiin henkilökohtaisia kokemuksia ja toisaalta kuunteleminen näyttäytyi hyvin keskeisenä ammatillisena

osaamisena, joka tutkimuksessa tuli ikään kuin arvioitavaksi yhteiseen keskustelupöytään. Olikin tärkeää tuoda esiin jokaisen vastaajan kokemus yhtä arvokkaana ja merkityksellisenä, eikä oikeana tai vääränä vastauksena. Suurin osa vastaajista haastateltiin työpaikalla neuvotteluhuoneessa tai kotona, jolla varmistettiin rauhallinen haastatteluympäristö.

Tutkimusta tehtäessä huomioitiin, että osa taktisen neuvotteluryhmän toiminnasta on salaista. Myös pappien haastatteluissa tuli esiin luottamuksellisia asioita. Salaisiksi luokiteltavat asiat jätettiin yleisesti kerrottavien tutkimustulosten ulkopuolelle. Anonymiteetin varmistamiseksi vastaajat koodattiin lainauksiin esimerkiksi ”Poliisi 8” tai ”Pappi 1”. Numero ei kuvaa haastattelujärjestystä, vaan se on satunnainen numero. Tulokset esitetään niin, että yhden vastaajan kokemuksia ja näkemyksiä ei voida jäljittää.

5 TULOKSET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitkä asiat ja millaisessa viestintäsuhteessa kuunteleva ammattilainen kokee erityisen kuormittaviksi sekä millaisin keinoin selviydytään kuormittavista kuuntelutilanteista kuuntelemisen aikana ja sen jälkeen. Tuloksista löytyneitä ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastanneita pääteemoja olivat kuuntelemisen rooli työnkuvassa, ammattilaista kuormittavat asiat ja tilanteet, viestintäsuhteen yhteys kuuntelemisen kuormittavuuteen ja kuormittuneen kuuntelemisen tunteet, reaktiot ja toiminta. Toiseen tutkimuskysymykseen vastanneita teemoja olivat selviytymiskeinot kuuntelemisen aikana ja jälkeen sekä vaitiolovelvollisuuden ja kuuntelukyvyn yhteys kuormitukseen ja selviytymiseen. Tutkimuksen tulokset esitetään seuraavaksi näiden teemojen mukaan.

5.1 Kuuntelemisen rooli työnkuvassa

Tutkimuksen aluksi pyrittiin selvittämään, millainen rooli kuuntelemisella on ammattilaisten työnkuvassa. Haastateltujen ammattilaisten mukaan kuunteleminen oli oleellinen osa heidän työtään. Poliisin neuvotteluryhmän jäsenet kertoivat, että heidän tehtävänsä on välittää neuvottelutilanteessa tietoa muulle ryhmälle, jotta se osaa toimia. Ryhmän jäsen kuvasi neuvottelijoita kuunteleviksi korviksi. Kuunteleminen koettiin poliisin tärkeäksi työkaluksi, jota käytetään jokaisen tehtävän hoidossa.

Työnkuvastaan riippuen myös papit kuuntelivat työssään päivittäin monissa eri asiakaskohtaamisissa. Työ saattoi olla puhtaasti kuuntelemista, kuten sairaalapapilla, joka oli läsnä kuuntelemassa potilaita, omaisia tai henkilökuntaa tilanteissa, joissa oli tapahtunut jotain traagista äkillisesti. Tai kirkkoherralla, joka kirkollisten toimitusten lisäksi kertoi kohtaavansa ja kuuntelevansa ihmisiä kaikkialla, missä ihmiset liikkuvat, kaduilla, baareissa tai harrastuksissa. Myös esimiestehtävät sisälsivät kuuntelemista. Yhteiskuntapappi kuunteli työkseen työpaikoilla, ja esimerkiksi työttömien ja turvapaikanhakijoiden keskuudessa. Työlle omaleimaista oli keskustelukumppanien suuri määrä ja kestoltaan lyhyet kuuntelutilanteet. Oppilaitospappi kuunteli spontaanisti opiskelijoita eri tapahtumissa, tai kohtasi opiskelijoita siellä, missä he liikkuvat tai keskusteli heidän kanssaan kappelissaan tai työhuoneessaan. Ajateltiin myös, että ilman hyvää kuuntelemista ei ole hyvää sielunhoitoa. Eräillä haastatelluilla papeilla oli myös työtehtäviä, joissa ei ollut kuuntelemista.

Haastateltujen ammattilaisten mielestä hyvä kuunteleminen on kohtaamista, luottamuksen rakentamista, turvallisen ilmapiirin luomista, täydellistä keskittymistä ihmiseen ja tilanteeseen. Jokaisen mielestä kuunneltavalle annetaan tilaa. Asiakkaan tulee kokea, että häntä kuunnellaan, hän tulee kuulluksi. Kuunneltava on keskiössä, ei kuuntelija. Kuunteleminen on kokonaisvaltaista ja toisen tilanteen ja puheen ymmärtämistä, nonverbaalisten viestien tulkintaa. Hyvä kuuntelija pystyy myös reagoimaan siihen, mitä toinen henkilö puhuu. Joskus se voi olla vain hymähdys tai katse, jolla osoitetaan, että kuunnellaan. On myös muistettava, mitä on kuullut. Asiasisällön lisäksi tulee olla herkkänä tunnetiloihin. Hyvä kuuntelija pystyy aistimaan ihmisen mielialan. Kuunneltaessa pyritään olemaan rauhallinen ja empaattinen, toivon antaminen on tärkeää. Kuunteleminen on todennäköisesti onnistunut, jos on päästy tavoitteeseen tai kuunneltavalla on kokemus kuulluksi tulemisesta. Hyvää kuuntelemista pyrittiin toteuttamaan myös käytännössä.

Pappi 1: Joka kerta, kun mä itse havaitsen itsessäni, tästä alkaa kuunteleminen, niin mä yritän, luonnostani jo haen sen sen kuuntelevan korvan, joka lähtis ehkä ei tietämisen -tilasta. Mun tarvii kunnioittaa sitä toista ihmistä niin paljon, et mul ei ole mitään, et niin pitkälle ku mahdollista, ni mä luovun omista ennakkokäsityksistäni ja ja lähden vain liikkeelle siitä, et mikä siinä toisessa ihmisessä on arvokasta ja mitä hän haluaa tuoda esille.

Papit määrittivät yhden kuuntelukerran mieluisaksi kestoksi yhden tunnin, poliisit kokivat muutaman tunnin kuuntelemisen vielä hyväksi, tosin hekin kokivat tunnin kestävän kuuntelun tehokkaimmaksi. Papit pystyivät pääsääntöisesti määrittämään kuuntelemisensa keston sellaiseksi kuin halusivat. Kokemus oli osoittanut, että asia ei juurikaan etene yli tunnin kestävissä kuuntelutilanteissa. Poliiseilla ei ollut vastaavaa mahdollisuutta rajoittaa kuunteluaan tunnin mittaiseksi. Riskit ovat suuret, jos lopettaa kuuntelemisen liian aikaisin. Kuuntelua jatkettiin pääsääntöisesti niin kauan kuin tilanne oli ratkaistu.

Poliisi 9: Jos meil on tietty tavote, että tilannejohtaja sanoo, --- teiän tehtävä on saada se tulemaan ulos pää ovesta erikseen sovitulla aikataululla ilman asetta piste. Niin kyllä me sitte keskustellaan vaan maailman tappiin, että siihen, siihen päästään.

Joissain tilanteissa oli mahdollista, ja tilanteen edun mukaista, vaihtaa toinen kuuntelija tilalle. Papeilla ei tällaista mahdollisuutta ollut. Akuutissa kriisitilanteessa ja kuolinviestitilanteessa papeilla ei ollut niin selvää mahdollisuutta lyhentää kuuntelemistaan, vaan näissä tilanteissa kuunteleminen kesti useita tunteja. Yhden kuuntelutilanteen keston rajoittamista ei nähty luovuttamisena, vaan osoituksena asiakkaalle, että hänen omatkin voimansa riittävät kantamaan

kriisin yli. Molemmat ammattilaiset ottivat huomioon asiakkaasta päin tulevan tarpeen. Pappien oli mahdollista sopia uusi tapaamisaika.

Pappi 4: Mutta tilanne voi olla niin akuutti, että se vaatii esimerkiksi kolme tai neljä tuntia keskellä yötä. Loputtomiin ei pidä jäädä siihen, vaikka toinen ois kuinka romuna, että.. Se on myös viesti siitä, että luotan että pärjää.

Vastaajat pyrkivät rakentamaan asiakkaansa kanssa hyvin harmonisen viestintäsuhteen, joka tarkoitti luottamuksellista, turvallista, tasa-arvoista, rehellistä, arvostavaa, kannustavaa, kunnioittavaa, lämmintä, empaattista ja henkilökohtaista viestintäsuhdetta. Aivan aluksi vastaajat pyrkivät luomaan luottamusta sekä rauhallisen, hyväksyvän ja ihmisarvoa kunnioittavan ilmapiirin, jotta asiakas kokisi olonsa turvalliseksi kertoa asiastaan ja keskustella. Viestintäsuhte pyrittiin rakentamaan vuorovaikutukselliseksi kuitenkin niin, että asiakas puhuisi enemmän kuin vastaaja itse. Asiakkaalle osoitettiin kuuntelemista kysymysten lisäksi esimerkiksi positiivisilla hymähdyksillä, äännähdyksillä tai katseella.

Pappi 4: ... ja ja tota se voi olla, se on eri tilantees erilaisia juttuja, se voi olla koskettamista, se voi olla ihan sitä vaikka mä en sano sanaakaan, mä istun vierellä ja mä hengitän rauhallisesti itse ja viestitän sitä, että mä olen tässä...

Poliisi loi luottamusta empaattisella suhtautumisella, kiinnostuksen osoittamisella asiakkaan asioihin ja kertomalla asiakkaalle, että häntä halutaan ja voidaan auttaa. Rauhallinen, miellyttävä ja matala ääni sekä hidastempoinen puhe koettiin luottamusta herättäväksi. Poliisit kiinnittivät huomiota siihen, että vuorovaikutus myös päätettiin luottamusta herättävästi. Asiakkaalle esittäydettiin, häntä kiitettiin hyvästä päätöksestä, lyötiin kättä päälle, pidettiin sovituista asioista kiinni ja huolehdittiin esimerkiksi siitä, että asiakas pääsee eteenpäin esimerkiksi terveyskeskukseen.

Poliisi 8: Ja vaikka lähtötilanne on ollu tosi hurja, niin sen ihmisen kun on saanu rauhotettua, se tulee sieltä rauhanomasin keinoin pois, hän on, hänelle on vaikka luvattu, että sua ei paineta tonne maahan ja kohdella kovakourasesti, jos sä teet juuri niin kun sulle sanotaan, että mä pystyn takaamaan sen. Ja jollain asiakkaalla voi olla vaikka toive, että hänelle ei laiteta käsirautoja selän taakse, ja jos se on siitä kiinni, niin, se hänen antautumisensa niin, se ei varmaan oo sitten meillekään kynnyksysymys.

Myös papit halusivat luoda asiakkaalle kokemuksen siitä, että he ovat kiinnostuneita asiakkaasta ja hänen elämäntilanteestaan. Asiakasta tervehdittiin ja katsottiin silmiin. Luottamusta pyrittiin luomaan lempeydellä, sinuttelulla, intensiivisellä läsnäololla ja aitoudella sekä kulloiseenkin tilanteeseen sopivalla ilmapiirillä, joka saattoi olla myös leppoisa tai hauska. Asiakkaalle annettiin

vapaus valita, miten vuorovaikutus kehittyy. Vuorovaikutus pyrittiin päättämään niin, että asiakas on tyytyväinen, ja hän kokee voivansa ottaa uudestaan yhteyttä.

Pappi 2: Pyrkii viestimään, et toinen on aina tervetullut uudelleen ja ellei sit tuu jo sovittuu siinä, koska nähdään tai muuta mut, että ihminen lähtis myöskin hyvillä mielin. Ja semmonen olo, et pystyy olemaan yhteydessä.

Molemmat ammattilaiset tavoittelivatkin jatkumoa. Kun pystyttiin luomaan hyvä vuorovaikutussuhde, ajateltiin sen olevan hyvä pohja myös seuraavassa kohtaamisessa.

5.2 Ammattilaista kuormittavat asiat ja tilanteet

Poliisit luonnehtivat eri tavoin kuuntelemisen kuormittavuutta. Vastaajien mielestä kuuntelemisen kuormittavuus syntyy omalle epämukavuusalueelle menemisestä, turhautumisesta kuuntelutilanteeseen tai -asiaan. Myös henkilön tyyli keskustella voi ärsyttää ja kuormittaa. Kuuntelemisen intensiivisyys ja muun maailman sulkeminen pois lisää kuuntelemisen kuormittavuutta. Vaikka työkavereita onkin läsnä, yksilö kuuntelee kuitenkin yksin. Nämä tekevät kuuntelemisesta raskasta.

Pappien mielestä kuuntelemisen kuormittavuus syntyy siitä, miten ruuhkautuneeksi oma mieli tulee. Ihmisten ongelmien ja hädän kuuntelemisella on rajansa. Jos työpäivän aikana on useita kuuntelutilanteita, tai ne ovat kestoiltaan pitkiä, tulee kuuntelemisesta raskasta. Raskaista ja kipeistä ihmiskohtaloista jää aina jälki. Kuunteleminen näkyy myös kehossa, keho alkaa oireilla. Se näkyy myös uneliaisuutena, vaikka ei ole oikeasti väsynyt. Kuormittavaksi kuuntelun tekee myös se, että papin roolissa ei ole mahdollista asiaa ratkaista. Toisaalta joillakin kuormitus syntyy ratkaisujen hakemista hyvin monien ongelmiin samanaikaisesti.

Pappi 4: Kuormittavuus on varmaan siinä, että et että sä voit olla vähän aikaa hän.

Poliisin ammatillista kuuntelemista leimasi se, että kuunteleminen on lähes aina ongelmien selvittämistä kriittisissä tilanteissa, joissa vaakalaudalla voi olla ihmisen henki. Sen sijaan pappien ammatillinen kuunteleminen muodostui niin hyvistä kuin huonoistakin kuuntelutilanteista ja asioista. Poliisit eivät kuitenkaan kokeneet kaikkea työhön liittyvää kuuntelemista niiden ongelmaisuudesta huolimatta raskaaksi. Kuormittavimpia kuuntelutilanteita oli, jos joku oli juuri

kuollut tai ulkopuolisten henki oli vaarassa. Myös papit kokivat raskaiksi tilanteet, joissa joku oli juuri kuollut, vammautunut, sairastunut pysyvästi tai kun kyseessä oli raaka väkivaltatilanne. Molempien ammattien edustajille hankalaksi kuuntelutilanteen teki, jos yhteistä kieltä ei ollut, tai asiakas ei pystynyt puhumaan kunnolla tai lainkaan sairautensa tai vamman vuoksi. Erilainen etninen tausta vaikeutti kuuntelutilannetta. Vieraalla kielellä ei katsottu voivan kuulla riittävän herkällä korvalla, vaikka kieli olisikin hyvin hallinnassa. Ilmaisun sävyerojen havaitseminen tai muiden nonverbaalisten viestien tulkinta koettiin vaikeaksi. Myös tulkin käyttö vaikeutti kuuntelutilannetta. Kaikkien vastaajien kuuntelutilanteet saattoivat olla fyysisiltä olosuhteiltaan haastavat, ja esimerkiksi ympäristön meteliä ei aina ollut mahdollista sulkea pois. Papeja kuormitti myös kuuntelutilanteiden äkillisyys ja myöhäinen ajankohta.

Lapsiin kohdistuneet negatiiviset asiat koettiin raskaimmiksi kuunnella. Kuormittaviksi asioiksi sanottiin myös kuolinviestin vieminen asiakkaalle ja siitä tulevan omaisen surun, hädän ja shokin kohtaaminen. Papit kokivat raskaiksi aiheiksi myös ihmissuhde-ongelmat, itsetunto-ongelmat, vuosien väkivallankierron, itsemurha-ajatukset ja valheet.

Poliisi 7: On raskasta kuunnella henkilöä, jolla on paljon ongelmia ja hätä, ja kuunnellessa ottaa tämän kaiken vastaan.

Pappi 1: --- Jos oikeesti toinen puhuu jostain... esimerkiksi suuresta pahuudesta, joka on hänet täyttänyt. Nii... kyl sitä on äärettömän kuormittava kuunnella.

Pappi 5: --- Kuuntelijalle asetetaan nyt aikamoiset paineet siitä, että et miten sä onnistut ohjaamaan sitä ihmistä niinkun tilanteessa oikeelle raiteelle, ettei se tee itselfe mitään pahaa.

Kuuntelemista ei kuitenkaan sinällään pidetty kuormittavana. Poliisit kokivat kuormittavimmaksi, jos ei ollut mitään kuunneltavaa. Kuuntelumäärää ei siksi nähty niin kuormittavaksi, koska silloin päästiin yleensä ratkaisemaan ongelmaa. Papit sen sijaan kokivat kuuntelumäärän lisäävän selvästi kuormitusta. Kuunteleminen muodostui raskaaksi, kun kuuntelutilanteita oli määrällisesti paljon tai ne olivat kestoaltaan pitkiä. Kuuntelemista kuormitti selvästi, jos asiakas puhui hyvin paljon, eikä odottanut, että häntä kuunnellaan tai jos puheessa ei ollut sisältöä tai syvyyttä. Sisällön puuttuminen kuormitti myös poliisia.

Lähes kaikki poliisit kokivat kasvokkain kuuntelemisen kuormittavammaksi kuin puhelimitse tapahtuvan kuuntelemisen, koska silloin oli käytössä enemmän nonverbaalista informaatiota ja lisäksi oli keskityttävä siihen, millaista nonverbaalista viestintää itse ilmaisee.

Poliisi 6: Puhelimessa on helpompaa, molemmin puolin varmasti luoda se kontakti, -- me ei tunneta toisiamme, me ei olla koskaan välttämättä nähty toisiamme. Niin me tehrään semmonen ehkä oletus rauhallisempi kuva puolin ja toisin.

Kasvokkain tapahtuvassa kuuntelemisessa ulkopuolisia kuuntelijoita oli myös enemmän, ja jotkut kokivat sen lisäävän kuormittavuutta.

Poliisi 7: ...siinä voi olla ulkopuolisia ihmisiä, siellä on pelastuslaitoksen ihmisiä, siellä on poliiseja ja sitten kaikki huomio niinko keskittyy, kaikki kattoo mitä minä teen ja niinko saakohan tuo ton tuolta turvallisesti pois puhumalla, et on sen niinko semmonen kuormittavuus tulee siihen lisänä eli painetta lisää.

Suurin osa papeista ei maininnut eroa kasvokkain tai puhelimitse tapahtuvan kuuntelun välillä. Niiden, jotka kokivat näissä tavoissa eroa, kokemus oli päinvastainen. Puhelimessa kuunteleminen koettiin raskaammaksi juuri sen vuoksi, ettei ollut mahdollista nähdä asiakkaan nonverbaalista viestintää.

Pappi 1: Mä kuuntelen mieluummin silmilläni kuin puhelimen.. et puhelimessa käytettävät pitkät sielunhoitokeskustelut on mulle kuormittavia, epämiellyttäviä.

Sosiaalisen median koettiin kuormittavan siitä syystä, että se toi työn lähelle myös niin sanotun työajan jälkeen.

Pappi 2: Mut et se niinkun se sosiaalinen media, tekstiviestit, watsap-viestit niin.. Ne tulee ehkä eritavalla puhelimen kautta iholle kuin sähköpostin kautta, et jos lähtee töistä ja laittaa koneen kiinni ja ja muuta niin.. ja sit siin puhelimessa voiki tapahtua kaikenlaista vielä töiden jälkeen.

5.3 Viestintäsuhteen yhteys kuuntelemisen kuormittavuuteen

Liian henkilökohtainen viestintäsuhte koettiin pääasiassa kuormittavaksi. Eräs vastannut poliisi kuitenkin pyrki ystävyyskaltaiseen viestintäsuhteeseen, koska oli kokenut sen hyödyttävän työn onnistumista. Kuormittavaksi viestintäsuhte koettiin, jos viestintäkäyttäytymiseltä oltiin erilaisia.

Poliisi 10: Jos sä olet semmonen hyvin ulospäinsuuntautunut semmonen adhd-persoonana ja toinen on hyvin hidas ja harkitsevainen, niin se... sillan se on todella kuormittavaa ihan jo sen että ikään kun kemiat ei kohtaa, kuten sanotaan.

Jotkut kokivatkin hyödylliseksi mukauttaa oman viestintätyyliä kuunneltavan viestintätyyliin sopivaksi.

Pappi 1: Eli aika pal tiedostamatta niinkun rytmitän puheeni samaan rytmiin, samaan äänenpainoon, samaan korkeuteen kun vastapuoli ja ja huomaan, että jos on mahdollista saada murre tarttumaan ni käytän, annan sille myöden.

Papeilla oli kokemuksia viestintäsuhteista, jotka kuormittivat sen vuoksi, että he kokivat riittämättömyyttä tai kyvyttömyyttä konkreettisesti ratkaista tilannetta. Tunteet olivat ristiriitaisia, sillä samalla vastaajat tiedostivat, ettei vastauksia yleensä odoteta, mutta halu ratkaista tilanne syntyi vastaajalle siitä huolimatta.

Pappi 1: Semmonen johon on sisäänrakennettuja odotuksia, että jossa mä koen, et mä oikein riitä. Se on ehkä kaikkein kuormittavin, mikä tulee ekana mieleen.

Poliisit eivät kokeneet asiakkaan rikoshistorialla olevan vaikutusta viestintäsuhteen kuormittavuuteen. Aikaisempi väkivaltatausta kuitenkin koettiin jonkin verran kuormittavaksi. Papit sen sijaan selvästi kokivat tällaisten taustojen lisäävän kuuntelutilanteen raskautta. Ennestään tuntemisesta ajateltiin olevan hyötyä. Jossain määrin papit liittivät tähän ajatuksen siitä, että ihminen pääsee elämässään eteenpäin. Eräs kriisityötä tekevä pappi koki, että hän on parhaimmillaan lyhyissä viestintäsuhteissa, joissa asiakkaat vaihtuvat. Työhistorian näkökulmasta saatettiin myös pohtia oman työuran pituuden vaikutusta kuormituksen lisääntymiseen.

Pappi 4: Kun tätä on tehny niinkun lähes koko työuransa niin, niin tota se kuormittaa, se että on kuullu ja nähny aika paljon.

Jännitteet ja asiakkaan viestintä luonnehtivat viestintäsuhteen kuormittavuutta. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että viestintäsuhteissa on nähtävissä joitain jännitteitä. Luottamuksen puutteen koettiin vaikuttavan osaan poliisin viestintäsuhteita. Luottamuspulaan ajateltiin vaikuttavan asiakkaan mielenterveysongelmat tai aikaisemmat kokemukset tai käsitykset poliisista.

Molempien ammattien edustajat kokivat, että vanhoilla käsityksillä on vaikutusta asiakkaiden suhtautumiseen tänä päivänä. Jännitettä saattoi syntyä myös mies-nais-näkökulmasta.

Poliisi 10: Poliisia varmaan yleisestikki pidetään edelleen viranomaisena, että poliisi auttaa korkeintaan sillä, että vierään putkaan. --- Eli me ollaan nykypäivänä kuitenkin paljo lähempänä sitä ihmistä, auttamassa.

Pappi 2: Jos miettii nyky-yhteiskuntaa ja miten kirkko on tässä vaikuttanu viimeiset tuhat vuotta, niin meillä on kyl asioita, mis meidän huonosti hoidettu historia vaikeuttaa sitä, et ihmiset tulee puhumaan meille.

Papit aistivat jännitteitä selvästi poliiseja enemmän. Jännitteitä aiheuttivat valta-asema, rooli, odotukset, sukupuoli, vieras kulttuuri, eri yhteiskuntaluokat ja rajojen asettaminen asiakkaan ja ammattilaisen itsensä välille. Molempien ammattien edustajille muut tilanteessa läsnä olevat henkilöt saattoivat tuoda jännitettä viestintäsuhteeseen.

Pappi 2: ...ei o oikein niinku totuttu, ei o totuttu oikein niinku viestimään keskenään ja sitte.. sit ite huomaa sen kyllä, että tulee niinku toisesta kontekstista ja toisista ympyröistä ja on on vaikee ottaa niinku jotenkin sitä toista niinku vastaan.

Pappi 1: Koska mä reagoin siihen, jos mä aistin semmosta... semmosta valta-aseman käyttöä. Et, et toinen osapuoli tai mä itse ei ei tyydykään siihen läheisyyteen ja tasa-arvoon, vaan haluaa korostamaan, korottamaan tai painamaan toista osapuolta niin, niin mä koen sen epämiellyttävänä ja sit mä yleensä lähden vähä haastamaan sitä tilannetta ja sit kun mä haastan, niin sit se on kuormittavampaa.

Asiakkaan viestintä lisäsi kuuntelemisen kuormittavuutta. Kaikki vastaajat kokivat yhteisen kielen puuttumisen vaikeuttavan kuuntelemista merkittävästi. Asiakkaan viestintäkäyttäytyminen saattoi rasittaa poliisien kuuntelemista esimerkiksi mielenterveyshäiriön tai päihtymyksen vuoksi. Kuuntelemista raskautti myös samojen asioiden toisteleminen, kuunneltavan vaikeneminen, yhteen ääneen puhuminen tai kovien vaatimusten esittäminen. Asiakkaalla saattoi olla myös muulla tavoin luotaantyöntävä tyyli viestiä. Asiakkaan sanomista pyrittiin kuitenkin ymmärtämään.

Poliisi 10: Siis esimerkiks semmonen, et joku haluaa tehdä itsemurhan ni.. mä voin ymmärtää sitä, että miks hän.. sullahan on oikeesti paha olla, kipua tai jotain.. tai tai että rouva rouva jätti sut, ja se oli epäoikeudenmukasta.

Asiakkaan nopeat tunnetilan vaihtumiset lisäsivät etenkin poliiseilla kuuntelemisen haastavuutta ja niihin oli kyettävä reagoimaan nopeasti.

Poliisi 9: Jos rauhallisesti alkanut keskustelu muuttuu kiivaaksi, uhkaavaksi poliisia kohtaan tai ehkä asunnossa olijoita kohtaan.. ää pitää nopeesti olla kärryillä, et mistä mistä se johtuu. Jos mä oon ehkä vahingossa puhunut sellasesta aiheesta, mikä nostatti ne kierrokset niin mun pitää reagoida, ohjata se keskustelu taas semmisiin aiheisiin, mitkä on, mitkä on tällasia kevyempiä aiheita.

Myös papit joutuivat kohtaamaan viestinnässä aggressiivisuutta, ja tämä lähes poikkeuksetta kuormitti kaikkia vastaajia. Aggressiivisuus ilmeni sekä verbaalisessa että nonverbaalisessa viestinnässä. Kirkon, kuuntelijan tai puhujan itsensä syytely koettiin raskaaksi kuunneltavaksi.

Pappi 4: Ja kun ihminen kehollaan kuuntelee kuitenkin ja ihminen viestittää myös kehollaan suurimman osan viestintää, että että et kyllähän sen näkee, jos joku on äärimmäisen hermostunut tai vihanen tai peräti aggressiivinen tai tai.. hyvin varautunut, sulkeutunut ja ja muuta niin kyllähän ne viestit sähköistää omaa olemistaki.

Pappi 1: Ja sit toinen kuormittava hetki mulle on, kun toinen viestittää koko sanattomasti, et et mä vastustan sua suunnattomasti.

5.4 Kuormittuneen kuuntelemisen tunteet, reaktiot ja toiminta

Tunteet mainittiin jollain tavoin kaikissa vastauksissa. Tunteet joko hyödyttivät työn tekemistä tai ne tuli siirtää syrjään. Joidenkin mielestä tunteet ja ammatillisuus eivät kuuluneet yhteen, mutta useampi vastaaja oli sitä mieltä, että tunteiden avulla pystyy työskentelemään. Poliisit ajattelivat, että on ammattitaitoa kyetä tilanteesta riippuen kovuuden ja herkkyyden vuorotteluun. Läheisensä menettänyt omainen kohdataan herkkyydellä ja empaattisesti. Suru voi tarttua ja omat tunteet tulla esiin, ja omien läheisten menettäminen saattaa käydä mielessä. Niitä ei kuitenkaan jäädä murehtimaan.

Poliisi 8: Pystyy käsitteleen ikäänkun asioita niin karusti asioina kun ne vaan on, että niin, että ei... jos joku uhkaa tappaa itensä, siltä on jäämässä lapsia, ittelläki ku on lapsia niin edelleen, ei ne niinku vaikuta, vaikka mä sanon, että hei sulla on kolme lasta, ne jää kaikki kaipaamaan isää, niin edelleen, niin, niin, mä pystyn sen sanoon yhtään niinku tunteilematta sen enempää, että ni.

Poliisien tavoin, papit pyrkivät pääsääntöisesti neutraaliin tunneilmaisuun, koska ajateltiin, että kuuntelutilanne ei ole oman reaktion paikka. Toisaalta eräät ajattelivat oman tunteen riippuvan siitä, mitä asiakas kertoo. Joissain tilanteissa katsottiin, että on oikein mennä asiakkaan tunteeseen mukaan. Kyky aistia kulloinkin oikea tunneilmaisuus ajateltiin tilannetajuksi. Joissain tilanteissa omien tunteiden näyttämisen ajateltiin olevan asiakasta loukkaavaa ja kuormittavan myös itseä.

Pappi 2: Vaiks kuulee monenlaisia juttuja, hurjia ja ikäviä asioita niin se et pystyy pitämään ne kysymykset ja kyseenalaistamiset ja ärtymyksen itsessään, ja se ei ehkä ole myöskään mun tehtävä, että mä ilmaisen jotenki omaa tuohtumustani tai muuta ja siinäki kohtaa pystyis pysymään mahdollisimman neutraalina, jotta se ihminen kokis turvallista kertoa. --- Oon itkenyt ihmisten kanssa tai tai seurakuntalaisten kanssa.. ja mä koen, että... siinä tilanteessa epäammattillisempaa olisi ollut olla itkemättä tai jotenki liikuttumatta.

Kuormittava kuuntelutilanne aiheutti lähes jokaiselle tunteita, joita käsiteltiin yksin tai yhdessä. Poliisit kuvasivat kuormittavan kuuntelutilanteiden tunteiksi turhautumisen, hermojen kiristymisen tai tunteen, ettei enää jaksaa. Näitä tunteita ei kuitenkaan pääsääntöisesti ilmaistu asiakkaalle, koska esimerkiksi oman turhautumisen näyttämisen ajateltiin saavan asiakkaankin turhautumaan ja tekemään esimerkiksi suunnitellun itsemurhan. Eräs haastateltava pyrki kuormittuessaan hakemaan

nopeammin loppuratkaisua ja saamaan kuuntelemisen avulla jotain sellaista selville, joka auttoi ratkaisun saamisessa. Toinen vastaaja myönsi ottavansa enemmän riskejä.

Poliisi 9: ...siinä lähtee se oma kontrolli pettämään että niin... Tekee semmosia valintoja, mitä ei ehkä niinku oo loppuun asti miettiny siinä neuvottelutaktiikassa. Ja kui järkeviä ne loppupeleissä on.

Papitkin kokivat väsymystä, ahdistusta, vaikenemista, avuttomuutta, vetäytymistä, ja erilaisia tunteita ja liikkeitä kehossa. Eräällä vastaajista oli myös kokemusta burnoutista. Papit saattoivat myös kokea asiakkaan puolesta tuskaa, kiukkua, pettymystä tai inhoa. Jollekin saattoi tulla fyysisesti paha olo tai myötätuntouupumus. Tunteiden erittely koettiin tärkeäksi, jotta osattiin erotella omat tunteet toisen tunteista. Koetuista tunteista huolimatta kuuntelemista jatkettiin, ja suurin osa vastaajista kertoi jatkavansa kuuntelemista entistäkin intensiivisemmin. Joidenkin vastaajien mielestä kuunteleminen heikkeni kuormituksen vuoksi.

Pappi 1: Mä tuun kauheen täyteen. Kun tulee täyteen, sit korvissakaan ei ole enää sitä tilaa, mistä se ääni menis sisään. Eli silloin se kuunteleminen niin kun kuormittuessa se ohenee ja siirtyy kauemmas. Mä, mä siirryn ikään kun kuuntelemaan jostain aika kaukaa, jos mä en jaksa olla lähellä kuuntelemissa.

Pappi 4: Keho rupeaa veivaamaan tai vatkaamaan tai jotain muuta.

Monet vastaajista kokivat, ettei kuormittavia tunteita tule itse kuuntelutilanteessa, vaan mahdolliset tunteet tulevat vasta tilanteen jälkeen. Näitä tunteita poliisit kuvasivat muun muassa sanoin ”pää turvoksissa” tai ”virta kadonnut täysin”. Jollain heistä kuormittava tunne ilmeni ääneen sadatteluna.

Kuormittava kuuntelutilanne aikaansai henkistä ja fyysistä toimintaa. Poliisit tekivät mindfulness-keskittymisharjoituksia, rauhoittivat itseään muulla tavoin tai söivät. Eniten poliisit luottivat sosiaaliseen tukeen. Joko kollegoilta pyydettiin apua ja ideoita tai kollega tuli neuvottelijan tilalle kuuntelemaan. Tuki nähtiin myös niin merkityksellisenä, että muun ryhmän tehtävänä on nähdä neuvottelijasta, milloin kuunteleminen on niin kuormittunutta, että neuvottelijaa tulee vaihtaa. Toisaalta ajateltiin niinkin, että hyvä kuuntelija tiedostaa omat jaksamisensa rajat.

Papit kiinnittivät erityistä huomiota omaan ja asiakkaan nonverbaaliseen ilmaisuun. Neutraaluisuuteen kuultuihin asioihin pyrittiin säilyttämään. Myös huumoria käytettiin ja arkipäiväisistä asioista keskusteltiin. Asiakkaalle saatettiin tarjoilla teetä ja muistuttaa rutiinien merkityksestä. Joidenkin vastaajien oma toiminta ei muuttunut kuormittumisen alkaessa.

Jokainen vastaaja oli sitä mieltä, että hyvä vireystila oli tärkeää kuuntelemisen onnistumiseksi. Väsyneenä ei kuuntele hyvin. Omat fyysiset tarpeet, kuten nälkä ja jano tai huono fyysinen kunto mainittiin kuuntelemista heikentävinä tekijöinä etenkin poliisien vastauksissa. Oma myönteinen asenne koettiin tärkeäksi.

5.5 Selviytymiskeinot kuuntelemisen aikana ja jälkeen

Kuormittavalta kuuntelemiselta suojauduttiin monin tavoin. Aina kun mahdollista, tilanteeseen valmistauduttiin muun muassa mielikuvaharjoittelulla, meditaatiolla, hiljentymällä, itsensä kannustamisella ja etukäteistiedon hankkimisella. Jos mahdollista, siirryttiin myös rauhallisempaan tilaan kuuntelemaan. Myös muut ulkoiset häiriötekijät pyrittiin sulkemaan pois. Poliisit myös miettivät muiden kollegoiden kanssa etukäteen mahdollisia puheenaiheita ja apusanoja, kysymyksiä ja tavoitteita.

Kuuntelutilanne osattiin nähdä omassa kontekstissaan irrallisena kuuntelijan omasta elämästä. Kuunteleva poliisi osasi ottaa vastuuta itsestään ja työryhmästään, ei koko poliisivoimista tai toimintaryhmästä. Lopullinen vastuu nähtiin olevan jokaisella itsellään, kuten myös henkeä itseltään riistävällä asiakkaalla.

Poliisi 6: Eihän kukaan voi ihmistä auttaa, jos hän haluaa ittelensä hengen viedä, niin se on sitten hänen asiansa, mutta yritetään löytää se valo ja yritetään saada miettimisaikaa vaikka viikko eteenpäin.

Kaikilla vastaajilla kantavana ajatuksena oli, että kussakin tilanteessa tehdään parhaansa ja kun näin toimittiin, ymmärrys siitä suojasi myös kuormittavuudelta. Vahva tietoisuus omasta ammattitaidosta ja sen hyödyntämisestä työssä näkyi vastauksissa. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että ammatillisuus suojaa kuuntelemisen kuormittavuudelta. Ammatillisuutta oli muun muassa se, että poliisilla on jokaiseen tilanteeseen selkeä toimintamalli, rooli. Poliisit kuitenkin korostivat, etteivät näyttele poliisin roolia, vaan työskentelevät aidosti omana itsenään. Samankaltainen ammatillinen rooli suojasi myös pappeja.

Poliisi 8: Mä voin niinkun tietyllä tapaa suodattaa sitä, että mä teen kuitenkin vaan työtä tässä, että tää ei niinku kosketa mun henkilökohtasta elämää.

Pappi 1: Mut sit kuitenkin itse pidän ammatillisuutta niiku ihan ammattieettisenä kysymyksenä että... et...huomaan sen nykyään siinä, et kun mä lähden papin tehtäviin, niin silloin mä laitan papin paidan päälle, koska silloin mä tiedän et nyt mä olen luvan kanssa tässä roolissa. Ja se suojaa mua.

Eräiden vastaajien mielestä työn kokeminen mielekkäänä oli tunnepuolen selviytymiskeino. Lisäksi useat poliisivastaajat uskoivat omien henkilökohtaisten ominaisuuksiensa suojaavan kuuntelemisen kuormittavuudelta. Hyvästä itsetuntemuksesta katsottiin olevan hyötyä.

Poliisi 7: Tavallaan on niinku fiiliksissä jo siitä, että jes et mä pääsen niinkun ylipäänsä niinku hoitaan tätä tehtävää.

Pappi 3: Ja semmost kiitollisuutta mä yritän myöskin pitää aina välillä, että että mä oon tosi kiittollinen, et mä saan olla tässä työssä.

Poliisit kokivat, että kuuntelemista auttoi jatkamaan aidon kiinnostuksen ja kuuntelemisen osoittaminen asiakkaalle, muistiinpanojen tekeminen tai tauko, jonka aikana huolehdittiin fysiologisista tarpeista, tehtiin yhteenvetoa sen hetkisestä tilanteesta, kysyttiin apua työkavereilta tai helpotettiin tilannetta poliisihuumorin avulla.

Poliisi 7: Kyllä se on varmaan joku tää meidän oma poliisihuumori sitte, millä sitä helpotetaan tai jos tulee jotain taukoja, niin nauretaan siellä voi herrajumala tai siis jotain tämmöstä rankkaa, mitä meidän huumori ylipäänsä on, niin kyllähän se on sitä niinku helpotusta.

Pappeja motivoi kuuntelemiseen ymmärrys siitä, että asiakas tarvitsee apua ja kuunteleminen on hänelle juuri nyt tärkeää. Myös ymmärrys siitä, että ongelmiin ei yleensä edes odoteta ratkaisuja, auttoi jaksamaan kuuntelemista. Papit kokivat, että kysymysten esittäminen, asennon vaihtaminen, tai kynän ja paperin käyttö autoivat ylläpitämään kuuntelemista. Erityisesti pyrittiin luomaan itselle rauhallinen olo ja keskityttiin esimerkiksi hengitykseen. Itselle tärkeä koru saattoi toimia psykologisena ”voimakoruna”. Lähes kaikki vastaajat kokivat asiakkaan kanssa jaetun huumorin auttavan jatkamaan kuuntelemista. Eräs pappi koki akuutissa kriisitilanteessa moniammatillisen tiimin läsnäolon ja tuen kuuntelua helpottavaksi tekijäksi.

Kun kuunteleminen muuttui kuormittavaksi, poliisit kokivat sosiaalisen tuen tärkeimmäksi keinoksi suojautua kuormittavalta kuuntelemiselta. Ryhmän tai kollegan tuki ja tietoisuus tuen läsnäolosta helpotti kuuntelutilannetta ja auttoi tilanteen jälkeen selviytymään kuormittavasta kuuntelemisestä. Tuki ilmeni muun muassa taktisena ja tiedollisena osaamisena, kannustamisena, kuuntelevina korvina ja yhteisenä huumorina. Kuuntelemisen muututtua kuormittavaksi, tehtiin myös mindfulness-keskittymisharjoituksia tai pyrittiin rauhoittamaan itseä muulla tavoin tai syötiin.

Poliisi 8: Paljon merkitystä myös, että mitä se, mitä ne kollegat on siinä ympärillä, et jos ne niinku pystyy paljon auttaan siinä neuvottelussa, keventään sitä, niin sillohan sitä neuvottelija jaksaa paremmin.

Papeilla korostuivat omat henkiset ja fyysiset selviytymiskeinot silloinkin, kun kuunteleminen oli selvästi kuormittavaa. Tietoinen läsnäolo, kehotietoisuus, omaan hengitykseen keskittyminen ja ajatukset siitä, että on jaksettava, koska ihminen tarvitsee kohtaamisen juuri nyt, olivat tyypillisiä keinoja kuormituksen hetkellä. Myös se, että asiakas näytti pääsevän eteenpäin, auttoi selvästi jatkamaan kuuntelemista. Jotkut vastaajista eivät olleet vielä kokeneet tilannetta, jossa eivät olisi jaksaneet enää kuunnella. Vähemmän akuuteissa tilanteissa oli mahdollisuus tehdä puhutuista asioista yhteenvetoa ja ehdottaa tarvittaessa uutta tapaamisaikaa.

Pappi 3: ..mut se on ehkä missä mä pidän sitä fokusta, et vaikka vaikka se ihmisen tarina olis sanallisesti kuinka ahdistava, mut jos sen kehonkieli on jotenki semmonen, et se kertoo siitä, et se menee tästä yli ja se menee tästä eteenpäin, ni se on helpompi kestää se tilanne.

Kuormittavasta kuuntelutilanteesta pyrittiin irtautumaan työpäivän lopuksi ennen kotiin lähtöä. Välitön tauko tilanteen jälkeen koettiin tarpeelliseksi. Silloin poliisit kertoivat käyvänsä esimerkiksi kahvilla ja lukemassa lehteä. Papeille tauko tarkoitti viidentoista minuutin tai puolen tunnin hiljentymistä kuuntelutilanteen jälkeen.

Pappi 2: Ei siitä ihan heti jatka seuraavaan työtehtävään ikinä, että vaikka vaikka tuntuis, että tää ihminen pääsee hyvin eteenpäin jaa sai apua jaa muuta, niin se on niin intensiivistä et voi viedä joksikin aikaa vähän mehuja.

Työkaverin ja ryhmän tuki oli selvästi poliisien tärkein selviytymiskeino. Tilanne käytiin aina läpi työryhmän tai oman tiimin kanssa. Myös oma partiokaveri koettiin tärkeäksi avuksi kuuntelutilanteen käsittelemisessä. Tukea saatiin myös lähiesimieheltä.

Poliisi 8: Tämmönen kuuntelutilanne ollu siinä taustalla, niin siinä kyllä sitten keskustellaan kahden kesken ja usein ne jutut jää sinne autoon, et siellä voi ihan vapaasti puhua luottamuksella ne asiat ja sehän on varmaan se paras tuki siinä, oma läheinen partiokaveri.

Yhteisellä huumorilla oli tärkeä merkitys kaikille vastanneille poliiseille myös kuuntelutilanteen jälkeen. Rehellisellä keskinäisellä palautteella rakennettiin luottamusta työryhmään. Myönteistä yhteistä henkeä nostatettiin, josta esimerkkinä oli myös yhteisen sloganin ”ilon kautta” käyttäminen.

Pääsääntöisesti papit eivät jakaneet kuuntelutilannetta työkaverin kanssa. He käsitelivät ja prosessoivat mennyttä kuuntelutilannetta yleisimmin itsekseen. Hyvin monia auttoi ajatus siitä, että oli pystynyt auttamaan asiakasta. Ainoastaan rankan kuuntelun nostattamia tunteita jaettiin, mutta niitäkään ei jaettu samassa työyhteisössä olevan työkaverin kanssa. Työkaverille purkautuminen

koettiin esimerkiksi kiusallisena tai ajateltiin sen vaikuttavan työkavereiden keskinäiseen tas-arvoon. Eräs haastateltava koki, ettei jakaminen rajoittuisi työpäivään, vaan muodostuisi rajattomaksi.

Eräällä haastatellulla papilla ei ollut lainkaan kokemusta siitä, mitä hyötyä muiden antamasta tuesta voisi olla. Oma tapahtuneen pohdinta itsekseen ja kirjallisen raportin kirjoittaminen muodostui tärkeimmäksi purkukeinoksi. Valtakunnallisessa kerran tai kaksi vuodessa olevassa pappien ja diakonien tapaamisessa haastateltava kertoi saavansa yleistä tukemista ja kannustusta kollegoilta. Tuen vähäisyys koettiin kuormittavaksi.

Pappi 3: On aika vähän semmosia niinkun jakamisen paikkoja, joitten, jotka tekis saman, samantyyppisellä työotteella niin ei kauheesti ole. Et se, se on ehkä se tietty niinku kuormittavuus, et siinä on niinku siinä mielessä aika yksin, mutta tota.

Huumori oli tärkeä palautumiskeino myös papeilla. Eräs haastateltu pappi koki palauttavaksi yhteisen kahvihetken työkavereiden kanssa, vaikka kuormittaneista tilanteista ei saanut puhua. Papit kokivat työnohjauksen tarpeelliseksi, mutta sitä ei ollut kaikilla riittävästi tai lainkaan tarjolla. Kaikkien poliisien vastauksista kävi ilmi, ettei vaikeitakaan kuuntelutilanteita jäädä pitkäksi aikaa miettimään. Työn tekeminen kävisi silloin liian raskaaksi. Kuitenkin lähes kaikki poliisit toivoivat, etteivät kyynistyisi työssään.

Kuormittava kuuntelutilanne jätettiin lopullisesti taakse kotona omien harrastusten parissa. Kuormittavan kuuntelemisen aiheuttamia tunteita ja onnistumista käsiteltiin koiria ulkoiluttaessa tai hiljentyen yksin kuuntelemaan musiikkia tai katsomaan elokuvaa. Ajateltiin, että mitä parempi fyysinen kunto, sitä parempi keskittyminen kuuntelutilanteissa. Fyysiset liikuntaharrastukset olivatkin keskeisiä palautumiskeinoja kaikilla vastaajilla. Papeilla korostuivat luontoliikunnan ja pitkien vaellusten merkitys selviytymisessä. Koettiin myös, että intensiivisen kuuntelemisen vastapainona tuli olla tarpeeksi vapaata ja lomaa.

Tunteilla oli merkittävä rooli raskaista kuuntelutilanteista selviämisessä. Itsensä sparraaminen kehumalla, tietoisuus omasta onnistumisesta, toisaalta myötätunto ja armollisuus itseä kohtaan koettiin tarpeelliseksi ja niillä myös kannustettiin itseä seuraaviin kuuntelutilanteisiin. Tunteet estivät myös kyynistymistä, ja ne liitettiin työn tekemiseen hyvin. Myös myönteinen palaute muilta edisti kuormittavasta kuuntelutilanteesta selviämistä.

Poliisi 10: Tuntemalla. Eli pitää.. ku jotkut ajattelee, että vaikka ihmistyössä tai poliisintyössä niinku kynnistyy, eikä mikään tunnu miltään, niin musta tuntuu, että mä tunnen yhä enemmän ja enemmän. --- mutta että hyvinkin pienet asiat voivat herkistää minut tuntemaan iloa, surua vihaa, niin niin se on sitä sparraamista et mä tunnen niitä asioita.

Joillekin onnistuminen kuormittavassa kuuntelutilanteessa aikaansai välittömästi voimakkaita onnistumisen tunteita.

Poliisi 9: Mä koen ammattiympyyttä, mä.. joo se on niinku.. tulee semmonen energiabuusti sen jälkeen.. totee, että tää homma hoitu. Kylä mä niinku omassa mielessäni taputan myös itteeni ollalle että, että niin, vaikka ryhmänä toimittiin niin.

Poliisi 8: No se on aika vapautunut olotila, semmonen voittajafiilis, jos jos sen tilanteen on saanu sillä omalla toiminnalla jotenkin ratkastua. Hyvä fiilis, onnistumisen tunne.

Osa papeista koki, ettei kuormittavasta kuuntelutilanteesta välttämättä selviä, se vain jätetään taakse niillä keinoilla, joita itsellä on. Kovien kuuntelukokemusten ajateltiin kuitenkin kasvattavan henkisesti ja antavan kykyä kohdata seuraavia haastavia tilanteita. Kun nähtiin omasta kuuntelemisesta olleen apua, sen koettiin auttavan seuraavien vaikeiden asioiden kohtaamisessa.

Pappi 1: Kuormittavasta kuuntelutilanteesta mä en oikein koe selviytyneeni. Mun pitää vaan tavalla tai toisella tulla sieltä pois niin, että se se jää taakse.

Pappi 2: Et vaikka niistä tilanteista pääsisi, ja sitte niinku tunnekuuhu tai kipu niinku myötätuntokipu rauhoittuu, niin sit kyl niist sit jotain jää. Ja sen mä koen ihan niinku sillä tavalla terveeksi, että... se voi sit taas olla avuksi, kun tulee seuraavia ihmisiä tai tilanteita tai tapahtumia...

5.6 Vaitiolo-velvollisuuden ja kuuntelukyvyn yhteys kuormitukseen ja selviytymiseen

Vaitiolo-velvollisuuden noudattamisesta oltiin hyvin tarkkoja. Poliisit eivät kokeneet, että vaitiolo-velvollisuus lisäisi kuuntelemisen kuormittavuutta. Vastaukseen saattoi vaikuttaa se, että joidenkin poliisien perheenjäsen oli myös poliisi, jolloin työasioista saatettiin keskustella. Sen sijaan papit kokivat, että kuormittavuutta lisää, kun ei voi jakaa rankkoja asioita kenenkään kanssa. Eräs vastaaja koki, että vaitiolo-velvollisuus sekä suojaa että kuormittaa.

Pappi 1: Et et jos ei olis vaitiolo-velvollisuutta, se olis ihan sama, mihin höpöttäis asian ja se lievenis saman tien. Hyvin kuormittavan kuuntelutilanteen jälkeen ne korkit on entistä tiukemmin kiinni, kun entistä vakavammin pohtii, että et et voinko luottamuksellisesti niinkun kertomatta, että mistä puhun löytää mistään ihmistä jolle, koska sehän ei ole juttu, että hän kuuntelis, vaan et mä saan puhua auki sitä omaa ahdistustani.

Pappi 4: Mun mielestä se on kuormittavaa, että se on, sä oot niin monien salaisuuksien haltija. Se on kuormittavaa että, että toki se sitte suojaa sillä tavalla, ettei niitä voi vatkata.

Vaikka perheelle ja läheisille ei saanut jakaa kuormittaneita asioita, papit kokivat heiltä saadun sosiaalisen tuen tärkeäksi. Tuki ilmeni yhdessäolona, ajan viettämisenä. Ystävien kanssa lähdettiin esimerkiksi pitkille vaellusmatkoille vuosittain. Hyvä arki nousikin keskeisimmäksi määritelmäksi pappien arvioidessa tärkeimpiä selviytymiskeinojaan. Lisäksi jotkut vastaajat korostivat tarvitsevansa ammatillista vertaistukea tai terapiaa.

Kuuntelukyvyn uskottiin helpottavan kuormittavista kuuntelutilanteista selviämistä. Siitä ajateltiin samoin kuin liikuntasuorituksesta: mitä enemmän treenaa, sitä parempi suoritus. Hyvä kuuntelukyky liitettiin työssä onnistumiseen. Hyvän kuuntelijan ajateltiin pystyvän hahmottamaan kokonaistilanteen ja ymmärtävän, että kuunteleminen ja läsnäolo riittävät, vastauksia ei välttämättä tarvita. Kuuntelukyky on perusedellytys sille, että voi aidosti kuunnella.

Pappi 1: Mitä paremmaks mä oon kehittäny kuuntelutaitoni, ni sen suurempi kyky mul on selvitä niist tilanteista.

Osa poliiseista ajatteli kyvyn olevan sisäsyntyistä, osan mielestä sitä oli syytä harjoitella esimerkiksi mielikuvaharjoittein tai yhdessä koko ryhmän harjoituspäivillä. Papit ylläpitivät kuuntelukykyä käymällä keskusteluun ja sielunhoitoon liittyvissä koulutuksissa, työnohjauksessa sekä opiskelemalla itsenäisesti ihmismieltä ja elämää sekä seuraamalla aikaa. Kaikki vastaajat pitivät omaa asennetta tärkeänä kuuntelun onnistumisessa.

6 POHDINTA

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kuuntelevan ammattilaisen kokemuksia kuuntelemisen kuormittavuudesta ja jaksamisen välineistä. Ammattilaisia edustamaan valittiin poliisit ja papit, koska ne ovat perinteisiä viestinnällisiä ammatteja, joissa myös kuuntelemisella on keskeinen rooli. Ammattilaiset toteuttavat työtään usein emotionaalisesti haastavissa viestintätilanteissa. Kuormittavuuden näkökulmasta vaitiolovelvollisuus nähtiin kiinnostavana ammatteihin kuuluvana piirteenä. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja analysoinnissa hyödynnettiin sisällönanalyysimenetelmää. Menetelmän avulla muodostettiin tutkimuksen pääteemat, jotka on esitetty edellä.

6.1 Kuuntelemisen rooli työnkuvassa

Ammattilainen kuuntelee kokonaisvaltaisesti luottamuksellisen ja turvallisen tyhjän tilan antaen, herkästi aistien, nonverbaalisia viestejä tulkiten, täydellisesti keskittyen niin, että toinen kokee tullessa kuulluksi, ymmärretyksi ja autetuksi. Kuuntelemista osoitettiin nonverbaalisesti ilmaisten esimerkiksi äännähdyksillä tai katseella. Asiakasta saatettiin myös koskettaa. Lisäksi kuulluista asioista tehtiin yhteenvetoa. Tällä myös varmistettiin, että kuultu oli ymmärretty oikein. Hyvä vireytys ja oma myönteinen asenne vaikuttivat kuuntelemisen onnistumiseen.

Vastaajat kokivat, että kuunteleminen on oleellinen osa heidän ammatillista osaamistaan. Se liitettiin tärkeäksi osaksi ammattitaitoa niin, että ilman hyvää kuuntelukykä ammattia ei pysty harjoittamaan sen edellyttämällä tavalla. Kuunteleminen määriteltiin tärkeimmäksi työkaluksi, jota poliisit käyttivät koko ajan, osa papeista hoiti myös muita työtehtäviä, joissa kuuntelemista ei ollut. Tulos on yhdenmukainen Välikosken ja Ala-Kortesmaan (2014, 2008) tutkimusten kanssa, joiden mukaan oikeussalissa työskentelevät ymmärsivät kuuntelemisosaamisen osaksi ammatillista osaamistaan. Vastauksista kävi lisäksi ilmi, että onnistuminen kuuntelemisessä oli yhtä kuin onnistuminen työssä. Tulokset tukevat Ala-Kortesmaan (2015, 133) näkemystä siitä, että mitä parempi ammattilaisen kuuntelemisosaaminen on, sitä paremmin saavutetaan ammatillisia tavoitteita, joka tuo ammatillista tyydytystä.

Ammattilaisten kuuntelemisosaaminen oli selvästi huomattavan hyvällä tasolla. Siitä on löydettävissä ILA:n määritelmän mukaista kuuntelemista, jonka mukaisesti kielellisiä ja/tai

nonverbaalisia sanomia vastaanotetaan, rakennetaan niille merkityksiä, tehdään yhteenvetoja ja arviointeja sekä vastataan sanomiin (ILA 1996), kuitenkin muita määritelmiä unohtamatta. Eniten ammattilaisten kuuntelemisessa oli nähtävissä dialogisen ja relationaalisen kuuntelemisen piirteitä (Ks. Floyd 2010 ja Keaton, Bodie & Keteyian 2015). Vastaajat muun muassa loivat tukea antavan ilmapiirin (läsnäolo, autenttisuus, samanvertaisuus), kunnioittivat asiakasta ja paransivat huomiokykyä entisestään, kun käsiteltiin vaikeampia asioita. Omista reaktioista otettiin vastuu. (Isaacs 2001.) Vastaavasti myös relationaalinen kuuntelija huolehtii ja on tietoinen toisen tuntemuksista ja emootioista (Keaton, Bodie & Keteyian 2015). Lisäksi etenkin poliisin kuuntelemisessa oli kaikkia aktiivisen kuuntelemisen piirteitä (Dalfonzo & Deitrick 2015). On tietysti huomioitava, että tämä perustuu vastaajien omaan arvioon, eikä vastaajien kuuntelemista esimerkiksi havainnoitu kuuntelutilanteissa.

Kuuntelutilanteiden ja kuultujen asioiden haastavuudesta huolimatta vastaajat pyrkivät rakentamaan asiakkaansa kanssa hyvin harmonisen viestintäsuhteen, joka tarkoitti luottamuksellista, turvallista, tasa-arvoista, rehellistä, arvostavaa, kannustavaa, kunnioittavaa, empaattista ja henkilökohtaista viestintäsuhdetta. Tämä on mielenkiintoista, sillä asiantuntijatyön ydin ei perinteisesti ole ollut ihmisten välisissä suhteissa. (Sennet 2003, Gerlanderin & Isotaluksen 2010, 7 mukaan) Suhdeulottuvuuden on todettu olevan haaste ihmissuhdeasiantuntija-ammateissa, jonka vuoksi esimerkiksi lääkäri suhtautuu potilaan oireisiin, ei keskinäiseen suhteeseen (Gerlander & Isotalus 2010, 7). Suhdeperusteinen lähestymistapa on sen sijaan koettu aikaisemmassakin poliisin toimintaa käsittelevässä tutkimuksessa hyödylliseksi (Wach et al. 2013). Gerlanderin ja Isotaluksen (2010, 7) mukaan tehtäväkeskeisyydestä huolimatta tehtävä tai asia asettuikin aina suhdekontekstiin.

Poliisit pyrkivät rakentamaan viestintäsuhteen vuorovaikutukselliseksi kuitenkin niin, että asiakas puhuisi enemmän kuin poliisi itse. Myös papit korostivat tilan antamista, oman puhumisen vähyyttä, mutta toisaalta tämä haluttiin tehdä dialogisemmin (ks. Isaacs 2001), etenkin nonverbaalisen ilmaisun merkitystä korostaen. Vuorovaikutus haluttiin päättää luottamusta herättävästi tai niin että asiakas koki voivansa ottaa uudestaan yhteyttä. Ammatillaiset tavoittelivat jatkumoa. Hyvän vuorovaikutussuhteen ajateltiin olevan hyvä pohja myös seuraavassa kohtaamisessa. Näistä tuloksista voidaan päätellä, että ammatillaiset kokivat suhdeulottuvuuden merkitykselliseksi kuuntelutilanteiden ja työn onnistumiseksi. Aikaisemmin suhteen laatu on todettu merkitykselliseksi akateemisissa professionaalisissa ammateissa, kuten esimerkiksi lääkärin ja farmaseutin ammateissa (Isotalus, Ala-Kortesmaa, Gerlander, Hyvärinen, Koponen & Välikoski 2013).

6.2 Kuuntelemisen kuormittavuus

Kuuntelemisen ajatellaan kuormittavan ensisijaisesti kognitiivisesti (ks. Haavisto ja Oksama 2007, Imhof et al. 2014), mutta tähän tutkimukseen osallistuneet ammattilaiset kokivat kuormittavan kuuntelemisen kokonaisvaltaisesti niin mieltä kuin kehoa kuormittavaksi. Kuormitus saattoi ilmetä esimerkiksi kehon liikehdintänä, fyysisesti pahana olona tai väsymyksenä, vaikkei ollut oikeasti väsynyt. Kognitiivista kuormitusta ilmensivät muun muassa turhautuminen, hermojen kiristyminen, ahdistus (Ks. King & Behnke 2004), vaikeneminen ja vetäytyminen. Toisin kuin Imhof (et al. 2014) tai Haavisto ja Oksama (2007) esittävät, kuuntelemisen kuormittavuus määritellään tässä tutkimuksessa sekä kognitiiviseksi että fysiologiseksi kuormitukseksi. Zekveld (et al. 2014) sen sijaan havaitsi kuormituksen myös silmän liikkeissä. Tulevaisuudessa olisikin tarpeen selvittää, millaisena ammatillisen kuuntelemisen kuormittavuus näyttäytyy laajemmissa tutkimuksissa ja tulisiko kuuntelemisen kuormittavuutta määritellessä jatkossa enemmän huomioida myös fysiologinen kuormitus.

Poliisin ammatillista kuuntelemista leimasi se, että kuunteleminen oli lähes aina ongelmien selvittämistä kriittisissä tilanteissa, joissa vaakalaudalla saattoi olla ihmisen henki. Pappien kuunteleminen muodostui enemmän sekä hyvistä että huonoista kuuntelutilanteista ja asioista. Lapsiin kohdistuneet asiat koettiin kuuntelemista kuormittavimmiksi. Kuormittavimpia kuuntelutilanteita puolestaan oli, jos joku oli kuollut tai ulkopuolisten henki oli vaarassa.

Aikaisempien tutkimusten suuntaisesti (Kiewiz et al. 1997, Imhof & Janusik 2006, 91 mukaan.) kuuntelijan ja asiakkaan erilainen kulttuuritausta vaikutti kuuntelemiseen. Äärimmäisen kuormittavaksi luonnehdittiin yhteisen kielen puuttumista tai sitä, ettei asiakas puhunut mitään. Vastaavasti puhetulva (ks. Imhof 2001) tai sisällön puuttuminen puheesta koettiin raskaaksi. Myös asiaankuulumatonta kuormaa (*extraneous load*), jollaiseksi voidaan lukea esimerkiksi se, ettei asiakkaan puheesta saanut selvää, ilmeni melko paljon (Ks. Mayer & Moreno 2003, Imhof et al. 2014, 38 mukaan). Myös epämiellyttävä viestintätyyli, johon sisältyi esimerkiksi epämiellyttävä ääni (Imhof 2014), lisäsi vastaajien kuormitusta. Useimmat vastaajat pystyivät sulkemaan ulkoiset häiriötekijät, kuten melun pois, joten ne eivät kuormittaneet kuuntelemista niin paljon kuin voitaisiin olettaa. Sisäsyntyistä kuormaa (Imhof et al. 2014) pyrittiin poistamaan hankkimalla etukäteistietoa asiakkaasta ja hänen asiastaan.

Tulokset osoittavat, että tunteilla oli selvästi keskeinen merkitys ihmissuhdeammattilaisten ammatillisessa kuuntelemisessa. Tämä ei ole yllättävää, sillä mitä syvällisempää vuorovaikutussuhdetta edellytetään, sitä emotionaalisemmasta suhteesta on kysymys. Ihmissuhdeasiantuntijoiden odotetaan olevan muita palveluammattilaisia paremmin läsnä vuorovaikutuksessa ja ilmaisevan esimerkiksi vakavasti ottamista, välittämistä ja vastaavan asiakkaan emootioihin. (Gerlander & Isotalus 2010, 9, 14.) Tunteet näyttäytyivät hyvin kaksijakoisina ja osin ristiriitaisina. Osan mielestä oli ammattitaitoa siirtää tunteet syrjään, ja käsitellä asioita neutraalisti, toisten mielestä tunteita hyödynnettiin työssä, ja ne jopa mahdollistivat työn tekemisen. Tunteiden näyttämisen ja peittämisen välillä tasapainoiltiin. Poliisit pyrkivät enemmän peittämään tunteitaan, kun taas papit helpommin näyttivät niitä. Tilannetaju määritteli, kumpaa tuli tehdä. Sillä ettei tunteita näytetty, pyrittiin suojaamaan joko itseään tai asiakasta. Myös aikaisempi tutkimus osoittaa, että professionaalisisissa viestintäsuhteissa joudutaan tasapainoilemaan tunteiden ilmaisemisen, mukaan menemisen ja neutraalin suhtautumisen välillä (Gerlander & Isotalus 2010, 10).

Kuormittava kuuntelutilanne aiheutti lähes jokaiselle tunteita, joita käsiteltiin yksin tai yhdessä. Tunteita olivat esimerkiksi edellä mainitut turhautuminen ja hermojen kiristyminen. Papit saattoivat myös kokea asiakkaan puolesta esimerkiksi tuskaa, kiukkua, pettymystä tai inhoa. Koetuista tunteista huolimatta kuuntelemista jatkettiin, useiden vastaajien mukaan entistäkin keskittyneemmin. Puolet vastaajista kuitenkin koki, ettei kuormittavia tunteita tule itse kuuntelutilanteessa, vaan mahdolliset tunteet tulevat vasta tilanteen jälkeen.

Vastauksista käy ilmi, että molemmat ammattilaiset osasivat tunnistaa omien tunteittensa lisäksi asiakkaan tunteita ja tunnetiloja. Tulokset eroavat tältä osin eräistä aiemmista pappeihin kohdistuneista tutkimuksista, joissa todettiin, että papeilla on vaikeuksia tunnistaa muiden emootioita ja hyödyntää niitä positiivisella tavalla (Hendron et al. 2013, 476). Tulokset antavat kuitenkin kuvan siitä, että juuri asian tai tilanteen herättämät tunteet ja asiakkaan tunteet lisäsivät kuuntelemisen kuormittavuutta. Tämä osoittaa, että tunteet on silloin pystytty myös tunnistamaan. Ehkä juuri tämän vuoksi tunteita pyrittiin toisinaan siirtämään myös syrjään, mutta näin tekevät tunsivat tarvetta perustella sitä esimerkiksi työn kovuudella.

Tutkimusten mukaan kuuntelemisen kapasiteetti on rajallinen (Janusik 2007). Tässä tutkimuksessa pitkään jatkuvaa kuuntelemista ei aina koettu kuormittavaksi. Poliisit eivät kokeneet

kuuntelumäärää kovin kuormittavaksi, koska silloin päästiin yleensä ratkaisemaan ongelmaa. Janusikin (2007, 143) mukaan kuuntelemisen kapasiteettia voidaan parantaa ainoastaan prosessoimalla tehokkaammin. Tässä tutkimuksessa kuuntelemisen kapasiteettia kuitenkin vapautui siten, että poliisit tekivät muistiinpanoja ja yhteenvetoja keskustelusta, jonka lisäksi kollegat seurasivat kuuntelemista ja ikään kuin myös heidän muistinsa oli käytössä.

Päinvastoin kuin poliisit, papit kokivat, että pitkäkestoinen kuunteleminen kuormittaa (ks. Lewis & Manusov 2009, Petronio 2000, Perrine 1993, Ala-Kortesmaan 2015, 25 mukaan.). Papeilla olikin usein mahdollisuus rajoittaa kuunteleminen tunnin mittaiseksi, joka myös koettiin tehokkaaksi. Toisaalta pitkä kuunteleminen oli hoidettava kokonaan itse, kun taas poliiseilla oli useimmiten mahdollisuus vaihtaa toinen kuuntelija tilalle. Molemmat ammattilaiset kuitenkin huomioivat voimakkaasti asiakkaasta päin tulevan tarpeen. Kuuntelemista jatkettiin, mikäli asiakas sitä tarvitsi relationaalisen (Keaton, Bodie & Keteyian 2015) ja dialogisen kuuntelemisen (Isaacs 2001, Floyd 2010) periaatteiden tapaan.

Vastaajien kertoman perusteella voidaan tulkita, että haastatteluun osallistuneet poliisit olivat kuuntelutyyliltään henkilösuuntautuneita (*people-oriented listening style*), eli ottivat asiakkaan tunteet ja kiinnostukset huomioon sekä toimintasuuntautuneita (*action-oriented listening style*), eli kuuntelutyyliltään suoria, virheettömiä, ytimekkäitä ja hyvin organisoituneita. Papit tämän tutkimuksen valossa olivat vastaavasti henkilösuuntautuneita, mutta toimintasuuntautuneen sijaan enemmän aikaorientoituneita (*time-oriented listening style*). (ks. Imhof 2004.) Ennen tutkimusten toteuttamista ajateltiin kuuntelutyylillä saattavan olla vaikutusta siihen, miten kuormittavaksi kuuntelutilanne koetaan. Tämän tutkimuksen perusteella kuuntelutyylin merkitystä kuormittavuuden kokemuksessa on kuitenkin mahdotonta täysin luotettavasti arvioida. Voidaan kuitenkin todeta, että papeilla aikaorientoitunut tyyli vaikuttaisi lisäävän kuormitusta silloin, kun tavoitteelliseen tunnin mittaiseen kuuntelemiseen ei päästy.

Tuloksista nousi esiin kasvokkain ja puhelimitse kuuntelemisen ero, jotka nämä kahden ammatin edustajat kokivat jokseenkin päinvastaisesti. Poliisit kokivat kasvokkain kuuntelemisen kuormittavammaksi kuin puhelimitse tapahtuvan kuuntelemisen, koska silloin oli käytössä enemmän muuta nonverbaalista informaatiota ja lisäksi oli keskityttävä siihen, millaista nonverbaalista viestintää itse ilmaisee. Kasvokkain tapahtuvassa kuuntelemisessä ulkopuolisia kuuntelijoita oli myös enemmän, ja jotkut kokivat sen lisäävän kuormittavuutta. Tämä tulos on päinvastainen aikaisempiin tutkimuksiin verrattuna, esimerkiksi Välikosken ja Lindbergin (2011)

tutkimus nuorten aikuisten matkapuhelinkeskusteluista osoitti, että nuoret vastaajat eivät kokeneet matkapuhelinkeskustelua helpoksi, eikä niitä käytäisi, jos kasvokkain keskustelu olisi mahdollinen. Puhumista myös vältettiin tietyistä aiheista. Papiit sen sijaan joko eivät maininneet eroa puhelimitse ja kasvokkain tapahtuvassa kuuntelemisessä tai kokivat puhelimesta tapahtuvan kuuntelemisen raskaammaksi juuri siitä syystä, ettei ollut mahdollisuutta nähdä kuunneltavan nonverbaalista viestintää. Toisaalta poliisit saattoivat tiedostamattaan pitää puhelimesta tapahtuvaa kuuntelemista parempana siitä syystä, että nonverbaalisen kuormituksen jäädessä pois, kuuntelemisen kuormittavuus (*listening load*) vähenee siltä osin (ks. Imhof et al. 2014, 38).

Tulos on varsin mielenkiintoinen myös siitä näkökulmasta, että kuuntelemisen määritelmien mukaisesti nonverbaalisten viestien tulkinta on oleellinen osa hyvää kuuntelemista. Brownellin (2010, 143) mukaan tulkinta toisen ihmisen tarkoituksista on todennäköisesti virheellinen, jos aistihavainnot tai nonverbaaliset vihjeet jätetään huomiotta. Nonverbaalinen viestintä on myös merkittävä osa supportiivista viestintää (Bodie & Jones 2012, Jones & Guerrero 2001, Virtanen & Isotalus 2013, Kuuluvaisen & Isotaluksen 2014 mukaan) ja tuloksista käy ilmi, että poliisit osoittivat asiakkaille sosiaalista tukea. Ilman nonverbaalista viestintää tuen antaminen jäisi vajaaksi. Onkin mielenkiintoista pohtia, päästäänkö vaativissa, yleensä ongelmalähtöisissä kuuntelutilanteissa puhelimitse ja kasvokkain samankaltaiseen lopputulokseen. Onnistumiseen voi olla vaikutusta myös mahdollisella meluherkkyydellä. Tutkimuksen mukaan melulle herkkien on vaikeampaa keskittyä keskustelukumppaniin matkapuhelimesta. Niin kutsuttu matkapuhelinmelu saattaa häiritä henkilön kognitiivista sitoutumista ja osallistumista vuorovaikutukseen. Nämä henkilöt tarvitsevat enemmän yksityisyyttä puhuessaan puhelimeen. (Worthington, Keaton, Imhof & Välikoski 2016, 13.) Neuvottelutilanteessa poliisilla on käytössään kuulokkeet, joilla suljetaan ulkopuolinen melu pois. Tällaista mahdollisuutta ei kuitenkaan ole tilanteen toisella osapuolella, jolle matkapuhelimesta tapahtuva kuunteleminen saattaa tuottaa edellä mainittuja vaikeuksia.

Tätä tutkimuksen tulosta selittää kuitenkin ehkä se, että poliisien kuuntelemisen tapahtuessa kasvokkain, joudutaan keskittymään samanaikaisesti moneen tekijään (ulkopuolisten läsnäolo, usein ääriolosuhteet) yhtäaikaaisesti, jolloin keskustelukuuntelemisen kapasiteetti (*Conversational Listening Span, CLS*) tulee (Janusik 2007) tulee todennäköisesti täyteen nopeammin, jolloin ajatellaan, että puhelimesta tapahtuva kuunteleminen on helpompaa, koska voi keskittyä vain yhden aistin, kuulon, antamiin ärsykkeisiin. Puhelimitse käytävässä neuvottelussa poliiseilla on myös mahdollisuus taukoon, mikä saattaa myös luoda mielikuvan siitä, että puhelimitse tapahtuva kuunteleminen olisi kasvokkain kuuntelemista helpompaa. On myös huomioitava, että vastaajia oli

varsin vähän, jolloin luotettavan tuloksen saamiseksi tulisi tutkia useampien ammattilaisten kokemuksia puhelimitse ja kasvokkain tapahtuvan kuuntelemisen eroista.

Viestintäsuhde saattoi olla kuormittunut, ja tämä lisäsi osaltaan myös kuuntelemisen kuormittavuutta. Kuormittavaksi viestintäsuhde koettiin, jos osapuolet olivat viestintäkäyttäytymiseltään erilaisia. Myös liian henkilökohtainen viestintäsuhde koettiin kuormittavaksi. Viestintäsuhde haluttiin pitää professionaalisena (Gerlander & Isotalus 2010), ammatin muodostamana viestintäsuhteena. Kuunneltavan negatiivinen viestintä ja suhteeseen liittyvät jännitteet, kuten poliisin tai papin yhteiskunnallinen rooli, lisäsivät viestintäsuhteen kuormitusta. Jännitteisyys liittyy oleellisesti professionaalisiin viestintäsuhteisiin (Gerlander & Isotalus 2010, 3.), kuten aikaisemmin on todettu. Poliisit kuitenkin kokivat jännitteitä huomattavasti vähemmän kuin papit. Tutkimuksen tulos on tältä osin päinvastainen kuin ennalta odotettiin. Poliisien kokemus jännitteiden vähäisyydestä on mielenkiintoinen. Tämä saattaa johtua myös siitä, että jännitteet ovat poliisin työssä normaali ilmiö, jolloin niihin ei enää samalla tavoin kiinnitetä huomiota.

6.3 Selviytymiskeinot

Kuormittavalta kuuntelemiselta suojauduttiin monin tavoin. Aina kun mahdollista, tilanteeseen valmistauduttiin muun muassa mielikuvaharjoittelulla, itsensä sparraamisella ja etukäteistiedon hankkimisella (ks. Imhof 2001). Hiljentyminen oli tärkeä osa valmistautumista (Hemrick 2010). Kuuntelutilanne osattiin nähdä omassa kontekstissaan irrallisena kuuntelijan omasta elämästä. Kuunteleva poliisi osasi ottaa vastuuta itsestään ja työryhmästään, ei koko poliisivoimista tai toimintaryhmästä. Lopullinen vastuu nähtiin olevan jokaisella itsellään, kuten myös henkeä itseltään riistävällä asiakkaalla. Molemmilla ammattilaisilla kantavana ajatuksena oli, että kussakin tilanteessa tehdään parhaansa ja sen tuli riittää. Vahva tietoisuus omasta ammatitaidosta ja sen hyödyntämisestä työssä näkyi vastauksissa. Ammatillisuus suojasi kuuntelemisen kuormittavuudelta. Ammatillisuutta oli muun muassa se, että ammattilaisella on jokaiseen tilanteeseen selkeä toimintamalli, rooli. Roolin taakse ei kuitenkaan menty, vaan työskenneltiin aidosti omana itsenään. Todennäköisesti tässä on myös kyse yksityisyyden säätelystä (Gerlander & Isotalus 2010, 12) Virantoimituksessa poliisin tai papin ei odoteta kertovan itsestään, vaan hän on tilanteessa läsnä ammatinsa edustajana. Tämä puolestaan vähentää tilanteen emotionaalisuutta ammattilaisen näkökulmasta.

Vastaajat hyödynsivät metakognitiivisia strategioita (Imhof 2001). Kuuntelemista auttoi jatkamaan aidon kiinnostuksen ja kuuntelemisen osoittaminen asiakkaalle. Kaikkia vastaajia motivoi se, että kuuntelemisesta oli selvästi hyötyä. Tilanne tuli ratkaistua tai kuunneltava näytti pääsevän elämässään ja ongelmissaan eteenpäin. Sosiaalisen tuen antamisella on aiemmissakin tutkimuksissa todettu olleen positiivinen vaikutus myös tuen antajaan itseensä (Kuuluvainen & Isotalus 2014, 46). Tässä tutkimuksessa sosiaalisen tuen antaminen asiakkaalle auttoi jaksamaan kuormittavaa kuuntelemista.

Vastaajilla oli myös muita keinoja, joiden avulla kuuntelemista jaksettiin jatkaa. Poliisit tekivät muistiinpanoja tai pitivät mahdollisuuksien mukaan tauon, jonka aikana huolehdittiin fysiologisista tarpeista, tehtiin yhteenvetoa sen hetkisestä tilanteesta, kysyttiin apua työkavereilta, jolloin yhdessä esimerkiksi mietittiin seuraavia kysymyksiä (Imhof 2001) tai helpotettiin tilannetta huumorin avulla. Papeilla omat henkiset ja fyysiset selviytymiskeinot, kuten itsensä rauhoittaminen, tietoinen läsnäolo, kehotietoisuus, ajatus toisen auttamisesta, olivat tärkeimpiä keinoja, joilla jaksettiin jatkaa kuormittunutta kuuntelemista. Myös poliisit rauhoittivat itseään muun muassa mindfulness-keskittymisharjoituksilla. Tässä tutkimuksessa myös välitön tauko tilanteen jälkeen koettiin tarpeelliseksi. Silloin hiljennettiin tai lepuutettiin ajatuksia muulla tavoin.

Sosiaalinen tuki muodostui selvästi poliisien tärkeimmäksi keinoksi selviytyä kuormittavasta kuuntelemisesta. Ryhmän tai kollegan tuki ja tietoisuus tuen läsnäolosta helpotti kuuntelutilannetta ja auttoi tilanteen jälkeen selviytymään kuormittavasta kuuntelemisesta. Tuki ilmeni muun muassa taktisena ja tiedollisena osaamisena, kannustamisena, kuuntelevina korvina ja yhteisenä huumorina. Poliisille oli tärkeää myös muun ryhmän tai kollegan antama myönteinen palaute. Voidaankin todeta, että neuvottelutilanteessa poliisit antoivat toisilleen kaikkia sosiaalisen tuen muotoja, emotionaalista, välineellistä, tiedollista ja arviointiin liittyvää tukea (Callaghan & Morrissey 1993, 203; Stewart 1993, 141, Mikkolan 2006, 44 mukaan). Emotionaalinen tuki on esimerkiksi kuuntelemista, rohkaisua, empatian osoittamista ja tuen tarvitsijan tunteiden oikeuttamista, ja sillä vaikutetaan emotionaaliseen kuormitukseen sekä osoitetaan hyväksyntää tunnetasolla. (Mikkola 2006, 44.) Tiedollinen tuki on merkityksellistä informaatiota tuen saajalle. Välineellinen tuki on esimerkiksi työtehtävien jakamista tai jonkun tehtävän tekemistä toisen puolesta. (Mikkola 2006, 45.) Arviointituki ilmenee esimerkiksi palautteena, jonka perusteella tuen saaja voi tehdä päätelmiä omasta tilanteestaan (Al- brecht & Adelman 1984, 5 Mikkolan 2006, 45 mukaan.)

Papeilla sen sijaan ei ollut mahdollisuutta samanlaiseen sosiaaliseen tukeen. Vain kuuntelutilanteen herättämiä tunteita oli mahdollisuus jakaa, mutta niitäkään ei jaettu saman työyhteisön jäsenen kanssa. Se joko koettiin kiusalliseksi tai työyhteisössä saattoi olla yhteinen sopimus, ettei niitä jaeta. Voidaankin pohtia, miksi samassa työyhteisössä ei haluttu jakaa kuormittavan kuuntelemisen kokemusta. Tutkimusten mukaan tuesta koetaan olevan apua, jos se ei uhkaa itsetuntoa (Goldsmith 1994, Kuuluvaisen & Isotaluksen 2014, 46 mukaan). On siten mahdollista, että työyhteisössä jakamisen ajateltiin uhkaavan itsetuntoa tai ammatillista itsearvostusta. Osa kuitenkin koki sosiaalisen tuen puuttumisen kuormittavaksi. Kun poliisit saivat tukea eniten työyhteisöstään, papeilla korostui läheisten tai työnohjauksen merkitys tuen antajana. Läheiset koetaankin usein paremmiksi sosiaalisen tuenantajiksi (Frazier, Tix, & Barnett, 2003, Pierce, Sarason, & Sarason, 1992, Uno, Unchino, & Smith, 2002, Kuuluvaisen & Isotaluksen 2014, 46, mukaan). Todennäköisesti juuri työyhteisössä saadun tuen ansiosta poliisit eivät pääsääntöisesti kokeneet vaihtolovelvollisuuden lisäävän kuormitusta, kun taas papit kokivat sen lisäävän kuuntelemisen kuormittavuutta, koska kuultuja asioita ei ollut mahdollista jakaa kenenkään kanssa ja purkaa tällä tavoin kuormitusta. Toisaalta vaihtolovelvollisuuden koettiin suojaavan kuormitukselta siitä näkökulmasta, ettei asioita voitu vatvoa.

Tunteilla oli merkittävä rooli myös selviytymiskeinona. Poliisien vastauksista käy ilmi, että tunteiden hallinnan uskottiin suojaavan kuuntelemisen kuormittavuudelta. Tunteiden syrjään siirtämisellä oli kääntöpuolensa. Toivottiin, että pystyttäisiin työskentelemään kyynistymättä. Hyvin mennyt kuuntelutilanne sai aikaan onnistumisen tunteita, jotka selvästi näyttivät helpottavan kuormitusta ja auttoivat suhtautumaan myönteisemmin tuleviin kuuntelutilanteisiin. Itseä kehuttiin onnistuneesta kuuntelemisesta. Myös kuuntelemisen synnyttämien huonojen tunteiden purkaminen oli osa selviytymistä.

Kuormittavasta kuuntelutilanteesta pyrittiin irtautumaan työpäivän loppuun ennen kotiin lähtöä. Jotkut jättivät tilanteen lopullisesti taakseen kotona omien harrastusten parissa. Kuormittavan kuuntelemisen aiheuttamia tunteita ja onnistumista käsiteltiin esimerkiksi koiria ulkoiluttaessa, perheen kanssa aikaa viettäen tai hiljentyen yksin kuuntelemaan musiikkia. Fyysinen, usein raskas liikunta, tai pitkäkestoinen luontoliikunta muodostuivat tärkeiksi purkukeinoiksi.

Tulokset osoittavat, että kuuntelemisosaamisella (Ala-Kortesmaa 2015) oli merkitystä kuormittavuuden kokemisessa ja selviytymisessä. Kuuntelukyvyn uskottiin hyödyttävän kuormittavista kuuntelutilanteista selviämistä. Raskaat kuuntelutilanteet nähtiin myös

mahdollisuutena kehittymiseen. Vastaavasti Brownellin (2006) mukaan kuunteleminen mahdollistaa henkilökohtaisen kasvun ja ammatillisen kehittymisen. Kuuntelun taitoa harjoiteltiin itsenäisesti tai koulutuksissa ja työnohjauksessa. Hyvään kuuntelutaitoon yhdistettiin oma myönteinen asenne. Samansuuntaisesti Ala-Kortesmaan (2015) tutkimus osoitti, että ammatillisen kuuntelemisosaamisen kehittämällä ja sen merkityksen ymmärtämisellä oli myönteinen vaikutus oikeussaliympäristössä työskenteleviin ammattilaisiin. Kuuntelun taidon lisäksi koulutuksissa voisi olla hyödyllistä huomioida, miten hallita kuuntelutilanteessa kuormittavan kuuntelemisen herättämiä kognitiivisia ja fysiologisia reaktioita. Vastaavantyyppisen koulutuksen hyödyllisyyttä on tutkittu poliisin toimintatilanteissa. Kokeellisella tutkimuksella selvitettiin, miten koulutuksella parannettiin poliisin psykologista ja fysiologista kontrollia, jolloin voimankäyttöön liittyvä päätöksenteko parani. (Andersen & Gustafsberg 2016.)

Tämän tutkimuksen mukaan papit työskentelevät pääsääntöisesti yksin, ja osa heistä koki sosiaalisen tuen puuttumisen kuormittavaksi. Vastaavasti kuitenkin poliisit kokivat sosiaalisen tuen merkittäväksi keinoksi suojautua ja selviytyä kuormittavista kuuntelutilanteista. Sosiaaliselle tuelle saattaisi siten olla tilausta kirkon työyhteisössä nykyistä enemmän. Tämä voitaisiin enemmän ottaa huomioon kirkon työyhteisöä rakennettaessa ja toimintaperiaatteita suunnitellessa. Sekä papit että poliisit tekevät raskasta työtä, jolloin työnohjauksen laadulla on erityistä merkitystä. Siksi myös työnohjauksen saatavuuteen voitaisiin todennäköisesti kiinnittää huomiota.

Yhteenvedona voidaan todeta, että ammattilainen selviytyy kuormittavasta kuuntelemisesta erilaisia keinoja hyödyntäen. Poikkeuksena tästä on tutkimuksessa esiintunut joidenkin pappien kokemus siitä, ettei raskaasta kuuntelutilanteesta selviydytä. Kuuntelutilanteen koettiin aina jättävän itsen jäljen, vaikka se jätettäisiin taakse omin keinoin. Poliisien haastattelussa vastaavaa ei tullut esiin, mutta toisaalta pelättiin edellä mainittua kynnistymistä ehkä juuri tunteiden rajoittamisen takia. Kuuntelutilanteen herättämiä tunteita pyrittiin hallitsemaan muun muassa mielikuvaharjoittelulla, tietoisella keskittymisellä ja kehotietoisuudella. Toisaalta tunteiden hallinta oli selvästi juuri sitä, minkä avulla kuormittavasta kuuntelutilanteista selviydettiin. Tärkeintä lieneekin todennäköisesti se, miten kuormittavan kuuntelemisen aiheuttamia omia tunteita osataan käsitellä niin (ks. Himberg 2017.), että kokemuksesta selviydytään, vaikka normaalit kognitiiviset kuuntelemisen rajat (ks. Janusik 2007, Imhof 2001, Imhof et al. 2014) olisivatkin olemassa. Selviytymiskeinot tukevat tätä prosessia ja edistävät selviytymistä tarjoamalla tilan ja työkalun kuormituksen käsittelemiseen ja purkamiseen.

6.4 Tutkimuksen arviointi

Tutkimuksen toteuttaminen on vaatinut tutkijalta erityistä eettisyyttä. Tutkimuksen eettisyyttä on tarkasteltu tulososiossa. Eettisyys huomioitiin tutkimuksen teon kaikissa vaiheissa ennen tutkimuksen toteuttamista, sen aikana, kuin myös tutkimuksen tuloksia kirjoitettaessa. Ennen tutkimuksen toteuttamista haastateltaville kerrottiin tarkasti, mitä tutkitaan ja mihin tuloksia käytetään. Tutkijan omassa kuuntelemisessa oli huomioitava tutkimuskohteena oleviin ammatteihin liittyvä salassapito. Toisaalta oli tuotava esiin jokaisen kuullun asian merkityksellisyys ja samanarvoisuus tutkimukselle. Luottamuksellinen ilmapiiri, sensitiivinen lähestyminen ja jokaisen vastaajan kokemuksen kunnioittaminen olivat edellytyksiä tutkimuksen onnistumiselle.

Teemahaastattelua ei välttämättä pidetä hyvänä menetelmänä tutkia kokemuksia, koska kysymysten tulisi olla avoimia, mahdollisimman vähän vastausta ohjaavia (Laine 2010, 37). Kuitenkin teemahaastattelu toimi hyvin tutkimusmenetelmänä tässä tutkimuksessa, koska se antoi haastattelurungon, mutta ei rajoittanut haastattelua liian tarkasti etukäteen, vaan mahdollisti keskustelun menemisen niihin suuntiin kuin kulloisenkin vastaajan kohdalla oli keskeisintä. Toisaalta päästiin myös syvällisemmälle tasolle, ja niihin yksityiskohtiin, joita ei etukäteen olisi ollut mahdollista määrittää. Käytännössä tutkimus toteutettiin teemahaastattelun ja avoimen haastattelun yhdistelmänä, kuitenkin niin, että itse haastattelutilanteessa korostui kuuntelemisen merkitys, jolloin haastateltaville annettiin mahdollisuus vapaasti kertoa aiheeseen liittyviä kokemuksiaan.

Toisaalta tämä menetelmä oli raskas juuri sen mahdollistaman syvällisemmän tarkastelun vuoksi. Yksittäiset haastattelut muodostuivat kestoiltaan pitkiksi. Olisikin voinut ajatella kahden eri tutkimusmenetelmän yhdistämistä. Esimerkiksi lomakehaastatteluna olisi voitu etukäteen tutkia kuuntelemisen roolia työnkuvassa ja mahdollisesti selviytymiskeinoja, ja haastattelun avulla olisi paneuduttu tarkemmin selviytymiskeinojen ja kuormittavuuden kokemuksen tutkimiseen, jolloin olisi ehkä päästy nopeammin syvällisempään tarkasteluun. Toisaalta kokemuksia kuormittavasta kuuntelemisesta olisi voitu lähestyä narratiivisella tutkimusotteella. Narratiivisuutta pidetään ihmiselle tyypillisenä tapana tehdä selkoa todellisuudesta. Tarinamuoto on yksi tapa kokemuksen jäsentämiseen. (Bruner 1986, 15-43, Eskolan & Suorannan 1998 mukaan.) Koska kuuntelemisen kuormittavuuden kokeminen, ja siitä selviytyminen, on henkilökohtainen kokemus, fenomenologinen lähestymistapa toimi hyvin tutkimuksessa.

Tutkimuksen tuloksia voidaan pitää luotettavina siitä syystä, että vastaajien henkilökohtaisia kokemuksia tutkittiin fenomenologisella otteella, haastattelutilanteeseen onnistuttiin luomaan luottamuksellinen ilmapiiri ja tuloksiksi saatiin asioita, joita tutkimuksella oli tarkoituskin selvittää. Fenomenologinen työskentelytapa säilyi koko tutkimuksen ajan, mitä tuki muun muassa se, että aiheeseen liittyvä taustoittava teoria kirjoitettiin vuonna 2016, ja varsinainen tulosten analysointi tehtiin vuoden päästä vuonna 2017. Näin ensin kirjoitettu teoria ei päässyt ohjaamaan tutkimusta ja tuloksia mihinkään tiettyyn suuntaan. Fenomenologisen näkökulman mukaisesti aiempiin tutkimustuloksiin otettiin etäisyyttä siksi aikaa, kun tutkija teki omia tulkintojaan tutkimusaineistosta. (Laine 2010, 35.)

Teemahaastattelun rungon perusteella tutkimus on toistettavissa. Kuitenkin myös tutkijan ote ja henkilökohtaiset ominaisuutensa vaikuttavat esimerkiksi siihen, miten syvälliselle tasolle keskusteluissa on päästy, joten aivan täsmälleen samoja vastauksia ei välttämättä saataisi, jos tutkimuksen toteuttaa joku toinen tutkija. Tutkijan tulkinta on myös aineistonkäsittelyssä läsnä. Eroavaisuutta saattaa syntyä esimerkiksi siitä, minkä teeman alle tekijöitä sijoitetaan. Tulosten yleistettävyyttä heikentää se, että vastaajia oli yhteensä vain kymmenen. Toisaalta fenomenologisen tutkimuksen ei ole tarkoituskaan löytää universaaleja yleistyksiä, vaan ymmärtää tutkittavan alueen ihmisten merkitysmaailmaa (Laine 2010, 31). Tämän otoskoon tuloksissa oli kuitenkin nähtävissä selviä yhdenmukaisuuksia ja eroavaisuuksia. Vastaajien lukumäärästä huolimatta tutkimuksen aineisto muodostui kuitenkin melko laajaksi (ks. tutkimusmenetelmä-kappale) ja siitä pystyttiin löytämään useita kuormitusta aiheuttavia tekijöitä, selviytymiskeinoja ja syvempiä merkityksiä. On kuitenkin mahdollista, että tutkimuksen ulkopuolelle on jäänyt joitain merkityksellisiä tekijöitä tutkijan tulkitessa tuloksia kriittisesti salassapitonäkökulmasta.

Tutkimus laajentaakin käsitystä ammatillisen kuuntelemisen kuormittavuudesta, jota on tähän mennessä tutkittu melko vähän. Aikaisemman tutkimuksen vähyys ammatillisen kuuntelemisen kuormittavuudesta asetti tietynlaisen haasteen ilmiöön perehtymiselle. Toisaalta pystyttiin tuottamaan uutta tietoa tutkimuksen kohteena olevien perinteisten, vaitiolovelvollisten, työtään haastavissa viestintätilanteissa tekevien ammattilaisten kuuntelemisesta ja selviytymiskeinoista. Tutkimukselta odotettiin myös pragmaattisuutta. Sen tarkoituksena oli antaa tietoa vastaavissa tehtävissä toimiville ammatillaisen kuuntelemisen kuormittavuudesta ja siitä, miten kuormituksesta on mahdollista selviytyä ja tästä näkökulmasta tutkimus on hyödynnettävissä.

Kuunteleminen ymmärretään yhä tärkeämmäksi osaksi vuorovaikutusta, ja kuuntelemisosaaminen tunnustettaneen tärkeäksi osaksi ammatillista osaamista. Tutkimuksella ei tällaisenaan ole laajaa yhteiskunnallista merkitystä, mutta se antaa kuitenkin suuntaa siitä, millainen kuunteleminen kuormittaa ammattilaista ja miten hän siitä selviytyy.

6.5 Jatkotutkimukset

Tässä tutkimuksessa saatiin selville, millaista on haastavissa viestintätilanteissa toimivien ihmissuhdeammattilaisten kuuntelemisosaaminen vastaajien kokemusnäkökulmasta tarkasteltuna. Tutkimukseen osallistuneet ihmissuhdeammattilaiset kuuntelivat asiakastaan muun muassa aktiivisesti ja empaattisesti. Etenkin poliisit käyttivät aktiivisen kuuntelemisen periaatteita (ks. Dalfonzo & Deitrick 2015). Vastaajat myös osoittivat sosiaalista tukea asiakkailleen, toisin kuin Fisherin ja Geiselmanin (2010) tutkimuksessa. Tällä tutkimuksella ei kuitenkaan selvitetty, millaisena ammattilaisten kuunteleminen näyttäytyy asiakkaan näkökulmasta. Olisikin hyödyllistä tutkia, miten asiakkaat kokevat poliisin ja papin kuuntelemisen. Aktiivisen empaattisen kuuntelemisen (*active-empathic listening*) on useissa tutkimuksissa arveltu olevan tärkeää ihmisen hyvinvoinnille (Bodie 2011, 278), kuten lisäävän emotionaalista kehitystä (Burlison & Goldsmith, 1998; Clark, 1993, Bodien 2011 mukaan), tyytyväisyyttä lääkäripalveluihin (Silverman, Kurtz, & Draper, 2005, Bodien 2011 mukaan), ja tyytyväisyyttä liiketoiminnan aikana (Drollinger, Comer, & Warrington, Bodien 2011 mukaan). Olisikin mielenkiintoista selvittää, onko poliisin tai papin kuuntelemisella ihmisen hyvinvointia lisääviä merkityksiä.

Kollegalta saatu sosiaalinen tuki nousi merkittäväksi keinoksi, jonka avulla poliisit selviytyivät kuormittavasta kuuntelemisesta kuuntelemisen aikana ja sen jälkeen. Olisikin mielenkiintoista tutkia tarkemmin poliisien keskinäistä supportiivista viestintää. Millaista supportiivinen viestintä on ja millainen merkitys sillä on esimerkiksi työtyytyväisyyteen tai työn tulokseen. Lisäksi tässä tutkimuksessa tuli esiin poliisien keskinäinen huumori yhtenä keinona selviytyä kuormituksesta. Huumoria luonnehdittiin karskiksi tai mustaksi. Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista tutkia tarkemmin poliisien keskinäistä vuorovaikutusta esimerkiksi diskurssianalyysin avulla ja selvittää, mistä dialogi todella kertoo.

7 KIRJALLISUUS

Ala-Kortesmaa, S. & Välikoski, T-R. 2008. Käräjätuomareiden ja syyttäjien käsitykset kuuntelemisesta. Prologi – Puheviestinnän vuosikirja 2008, 28–50. Jyväskylä: Kopijyvä.

Ala-Kortesmaa, S. & Isotalus, P. 2014. Relational Tensions and Optimal Listening in the Communication Relationships of American and Finnish Legal Professionals. *Journal of Intercultural Communication Research*, 43:3, 173–193.

Ala-Kortesmaa, S. 2015. Professional Listening in the Legal Context. Academic Dissertation. University of Tampere.

Ala-Kortesmaa, S. & Isotalus, P. 2015. Relational tensions and professionally optimal listening in the legal communication context: Finnish judges' perceptions of their own listening. *Studies in Communication Sciences*, 15: 133–142.

Andersen, J. P., Papazoglou, K., Koskelainen, M., Nyman, M., Gustafsberg, H., Arnetz, B. B. 2015. Applying Resilience Promotion Training Among Special Forces Police Officers. *SAGE Open* 2015: 1–8.

Andersen, J. P. & Gustafsberg, H. 2016. A Training Method to Improve Police Use of Force Decision Making: A Randomized Controlled Trial. *SAGE Open*, 1–13.

Beune, K., Giebels, E., Adair, W. L., Fennis, B. M. & Van der Zee, K. I. 2011. Strategic Sequences in Police Interviews and the Importance of Order and Cultural Fit. *Criminal Justice and Behavior*, 38:9, 934–954.

Bodie, G. D. 2011. The Active-Empathic Listening Scale (AELS): Conceptualization and Evidence of Validity Within the Interpersonal Domain. *Communication Quarterly*, 59:3, 277–295.

Bodie, G. D., & Jones, S. M. 2012. The nature of supportive listening II: The role of verbal person centeredness and nonverbal immediacy. *Western Journal of Communication*, 76 (3), 250–269.

Bodie, G. B., Pence, M. E., Rold, M., Chapman, M. D., Lejune, J. & Anzalone, M. 2015. Listening Competence in Initial Interactions II: Applying Trait Centrality to Discover the Relative Placement of Listening Competence Among Implicit Competency Theories. *Communication Studies*. Vol. 66, No. 5: 528–548.

Brownell, J. 2006. *Listening. Attitudes, Principles and Skills*. 3rd ed. Pearson Education, Inc. Boston, USA.

Brownell, J. 2010. *The Skills of Listening-Centered Communication*. Teoksessa *Listening and Human Communication in the 21st Century*. Andrew D. Wolvin (toim). Blackwell Publishing Ltd. UK.

Burleson, B. R., & MacGeorge, E. L. 2002. Supportive communication. Teoksessa *Handbook of interpersonal communication*. M. L. Knapp, & J. A. Daly (toim.), Kalifornia: Sage.

Dalfonzo, V. A. & Deitrick, M. L. 2015. Focus on Training: An Evaluation Tool for Crisis Negotiators. *FBI Law Enforcement Bulletin*.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2010. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Aaltola J. & Valli, R. (toim.) 3. uudistettu ja täydennetty painos. PS-kustannus, Jyväskylä.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino, Tampere.

Finlex 1993. Kirkkojärjestys. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055>. [Viitattu 7.10.2017].

Finlex 2011. Poliisilaki. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110872?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=poliisilaki>. [Viitattu 7.10.2017].

Fisher, R. P. & Geiselman, R. E. 2010. The Cognitive Interview method of conducting police interviews: Eliciting extensive information and promoting Therapeutic Jurisprudence. *International Journal of Law and Psychiatry* 33: 321–328.

Floyd, J. J. 2010. Listening: A Dialogic Perspective. Teoksessa *Listening and Human Communication in the 21st Century*. Andrew D. Wolvin (toim.) Blackwell Publishing Ltd. UK.

Flowerdew, J. & Miller, L. 2010. Listening in a Second Language. Teoksessa *Listening and Human Communication in the 21st Century*. Andrew D. Wolvin (toim.) Blackwell Publishing Ltd. UK.

Gerlander, M. & Isotalus 2010. Professionaalisten viestintäsuhteiden ääri viivoja. *Puhe ja kieli*, 30:1, 3–19.

Haavisto, M-L. & Oksama, L. 2007. Kognitiivisen kuormituksen arviointi: esimerkkinä hävittäjälentäjän tehtävä- ja kuormitusanalyysi. Teoksessa *Työ ja ihminen* 21:1, 17–21. Työterveyslaitos.

Harvey-Knowles, J. & Faw, M. 2016. The Provider Expressions of Verbal Person-Centeredness (PE-VPC) Scale: Development and Initial Validation. *Communication Reports* 29:1, 35–49.

Heinämaa, S. 2000. Mitä on fenomenologia? Johdatus phénoménologie de la perception -teoksen esipuheeseen. *Julkaisussa T&E (Tiede ja Edistys)* 3/00, 165–169.

Hemrick, E. 2010. You want to be a leader? Then listen. *Priest*, 66:7, 16–19.

Hendron, J. A. , Irving, P., Taylor, B. J. 2013. The Emotionally Intelligent ministry: why it matters. *Mental Health, Religion & Culture*, 17:5, 470–478.

Himberg, K. 2017. Poliisiammattikorkeakoulun rehtori, dosentti Kimmo Himbergin haastattelu 13.10.2017.

Imhof, M. 2001. How to Listen More Efficiently: Self-Monitoring Strategies in Listening. *International Journal of Listening* 2001, 15:1, 2–19.

Imhof, M. 2004. Who Are We as We Listen? Individual Listening Profiles in Varying Contexts. *International Journal of Listening*, 18:1, 36–45.

Imhof, M., Janusik, L. A. 2006. Development and Validation of the Imhof-Janusik Listening Concepts Inventory to Measure Listening Conceptualization Differences between Cultures. *Journal of Intercultural Communication Research*, 35:2, 79–98.

Imhof, M., Välikoski, T-R, Laukkanen, A-M, Orlob, K. 2014. Cognition and interpersonal communication: The effect of voice quality on information processing and person perception *Studies in Communication Sciences*. 14, 37–44.

Inzunza, M. 2015. Selection practitioners' views on recruitment criteria for the profile of police officers: A comparison between two police organizations. *International Journal of Law, Crime and Justice* 1–17.

International Listening Association (ILA). 1996. Definition of “listening”. <http://www.listen.org>. [Viitattu 8.1.2016].

Isaacs, W. 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Uraauurtava lähestyminen liike-elämän viestintään. Kauppakaari. Helsinki.

Isotalus, P., Ala-Kortesmaa, S., Gerlander, M., Hyvärinen, M-L., Koponen, J. & Välikoski, T-R. 2013. Prologi. Puheviestinnän vuosikirja, 7–28.

Janusik, L. A. 2007. Building Listening Theory: The Validation of the Conversational Listening Span. *Communication Studies*, 58:2, 139–156.

Janusik, L. A. 2010. *Listening Pedagogy: Where Do We Go from Here?* Teoksessa *Listening and Human Communication in the 21st Century*. Andrew D. Wolvin (toim.) Blackwell Publishing Ltd. UK.

Keaton, S. A, Bodie, G. D. & Keteyian, R. V. 2015. Relational Listening Goals Influence How People Report Talking About Problems. *Communication Quarterly*, 63:4, 480–494.

King, P. E. & Behnke, R. R. 2004. Patterns of state anxiety in listening performance. *Southern Communication Journal*, 70:1, 72–80.

Kuuluvainen, V. & Isotalus, P. 2014. Supporting others – Supporting oneself: Members’ evaluations of supportive communication in Al-Anon mutual-aid groups. *Studies in Communication Sciences* 14, 45–53.

Laine, T. 2010. Teoksessa *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Aaltola J. & Valli, R. (toim.) 3. uudistettu ja täydennetty painos. PS-kustannus, Jyväskylä.

Mikkola, M. 2006. Tuen merkitykset potilaan ja hoitajan vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. *Jyväskylä Studies in Humanities* 66. Jyväskylän yliopisto.

Rogers, L. E. & Escudero, V. 2003. Teoksessa *Relational Communication : An Interactional Perspective To the Study of Process and Form*. Toimittanut Edna Rogers, Valentin Escudero, Taylor ja Francis.

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2013. Tutkimuksen voimasanat. 1.–2. painos. Sanoma Pro Oy, Helsinki.

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Haastattelun analyysi 2010. Toimittanut Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. Vastapaino, Tampere.

Schnapp, D. C. 2010. Teoksessa Listening and Human Communication in the 21st Century. Andrew D. Wolvin (toim.) Blackwell Publishing Ltd. UK.

Suomen evankelisluterilainen kirkko¹: papin puheille.

<http://evl.fi/EVLfi.nsf/Documents/9459FD6B9C4ECC7FC2257027004535F3?OpenDocument&lang=FI>. [Viitattu 9.2.2016].

Suomen evankelisluterilainen kirkko²: pappi kohtaa seurakuntalaisia.

<https://evl.fi/tietoa-kirkosta/toissa-kirkossa/ammattit/pappi>. [Viitattu 7.10.2017].

Suomen evankelisluterilainen kirkko³: aamenesta öylättiin – kirkon sanasto. [Viitattu 7.10.2017].

Taktisen neuvotteluryhmän edustaja 7.2.2016. Haastattelu.

Työterveyslaitos 2015. Kognitiivinen ergonomia.

http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/kognitiivinen_ergonomia/sivut/default.aspx. [Viitattu 15.2.2016].

Virtanen, J. 2006. Teoksessa laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jari Metsämuuronen (toim.)

Välikoski, T-R & Lindberg, N. 2011. Yksityisyyden viestinnällinen säätely ja kuunteleminen nuorten aikuisten matkapuhelinkeskusteluissa. Prologi. Puheviestinnän vuosikirja 2011, 86–101.

Välikoski, T-R. 2014. Kuuntelemisen taito. <http://viestijat.fi/kuuntelemisen-taito/>.

[Viitattu 30.12.2015].

Välikoski, T.-R. & Ala-Kortesmaa, S. 2014. Suullisuuden periaate vuorovaikutuksen näkökulmasta. Oikeus, 2, 192–201.

Wachi, T., Watanabe, K., Yokota, K., Otsuka, Y., Kuraishi, H. & Lamb, M. 2013. Police interviewing styles and confessions in Japan. *Psychology, Crime & Law*, 20:7, 673–694.

Wolvin, A. 2013. Understanding the Listening Process: Rethinking the “One Size Fits All” Model. *The International Journal of Listening*, 27, 104–106.

Worthington, D. L., Keaton, S., Imhof, M. & Välikoski, T-R. 2016. The influence of individual noise sensitivity on mobile phone attitudes and behavior. *Mobile Media & Communication*, 4:1, 3–18.

Zekveld, A. A., Heslenfeld, D. J., Johnsrude, I. S., Versfeld, N. J., Kramer, S. E. 2014. The eye as a window to the listening brain: Neural correlates of pupil size as a measure of cognitive listening load. *NeuroImage* 101, 76–86.

Taustatiedot

- ikä
- sukupuoli
- työvuodet

Kuuntelemisen rooli työnkuvassa

- työtehtävien kuvailu
- miten ja missä kuunnellaan

Ammattilaista kuormittavat asiat ja tilanteet

- miten kuuntelemisen kuormittavuus ymmärretään
- esimerkkejä kuormittavista kuuntelutilanteista työssä, reagointi
- kuuntelemista kuormittavia asioita, reagointi
- kuuntelumäärä ja kuormittuminen
- kuunteleminen kuormituksen aikana
- vaihtolovelvollisuus ja kuuntelemisen kuormittavuus
- tunteet kuormittavassa kuuntelutilanteessa, reagointi

Kuormitukseen reagoiminen

- reagoiminen kuormittaviin kuuntelutilanteisiin
- reagoiminen kuormittaviin asioihin
- tunteet kuormittavassa kuuntelutilanteessa, reagointi

Viestintäsuhde ammattilaisen ja asiakkaan välillä

- millainen viestintäsuhde on
- suhteen historia
- asiakkaan viestintä
- ammattilaisen oma viestintä
- jännitteet

Selviytymiskeinot kuuntelemisen aikana

- etukäteen valmistautuminen
- kuuntelemisen helpottaminen kuuntelun aikana
- keinoja kuuntelemisen ylläpitämiseen
- toiminta kuuntelemisen kuormittavuuden alkaessa
- kuuntelemisen sopiva kesto

Selviytymiskeinot kuuntelemisen jälkeen

- kuormittavan kuuntelutilanteen jättäminen taakse, esimerkkejä keinoista
- toiminta kuormittavan kuuntelutilanteen jälkeen
- selviytymiskeinot tunnetasolla
- fyysiset selviytymiskeinot
- muiden antama tuki ja selviytyminen
- vaihtolovelvollisuus ja selviytyminen
- kuormittavasta kuuntelutilanteesta selviytymisen kuvailu
- kuuntelukyky ja selviytyminen
- kuuntelukyvyn ylläpito