

Olli Järvelä

KUUNTELEMINEN JA KUUNTELUOSAAMINEN OSANA AMMATIYHDISTYSAKTIIVIEN ASiantuntijuuden tukemista

Kasvatustieteiden ja kulttuurin tiedekunta
Pro Gradu-tutkielma
Helmikuu 2021

TIIVISTELMÄ

Olli Järvelä:

Kuunteleminen ja kuunteluosaaminen osana ammattiyhdistysaktiivien asiantuntijuuden tukemista

Pro Gradu-tutkielma

Tampereen yliopisto

Kasvatuksen ja yhteiskunnan tutkimuksen maisteriohjelma

Helmikuu 2021

Kuunteleminen ja kuunteluosaaminen osana vuorovaikutustaitoja on verrattain uusi tutkimuskohde ja tästä syystä kuuntelemista, kuunteluosaamista ja sen merkitystä ammattiyhdistystoiminnassa ei ole tutkittu aiemmin. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa ammattiyhdistytoimijoiden käsityksiä kuuntelemisesta ja kuunteluosaamisesta sekä selvittää, minkälaista kuunteluosaamiseen liittyvää koulutusta tarjotaan tällä hetkellä ammattiliittojen aktiivijäsenille ja miten kuunteluosaamisen koulutusta voitaisiin kehittää tulevaisuudessa ammattiyhdistyskentällä.

Tämä aineistolähtöinen tutkimus jakaantuu kahteen osaan, jossa ensimmäinen osa toteutettiin ammattiyhdistykoulutuksen järjestäjille suunnatulla lomakehaastattelulla. Lomakehaastattelun tulokset analysoitiin konstruktivistisesta tieteenfilosofista lähestymistapaa käyttäen. Lomakehaastattelun tuloksia tarkasteltiin kartoittavana aineistona, jolla määriteltiin erityisesti kuuntelemisen ja kuunteluosaamisen sisältöjen ilmentymistä ammattiyhdistysaktiiveille suunnatussa koulutuksessa. Toinen tutkimuksen osa toteutettiin teemahaastatteluna, jossa kohderyhmänä oli ammattiyhdistyksissä aktiiveina toimivat henkilöt. Teemahaastattelun aineisto analysoitiin fenomenografista lähestymistapaa käyttäen. Teemahaastattelujen aineistosta poimittiin ammattiyhdistysaktiivien käsityksiä kuuntelemisesta sekä kuunteluosaamisesta ja sen kouluttamisesta.

Tuloksia tarkasteltaessa voidaan todeta, että kummassakaan tutkimusryhmässä vastaajat eivät täysin ymmärtäneet mitä kuuntelemisen ja kuunteluosaamisen käsitteet sisältävät ja miten kuunteluosaamista voisi kehittää. Tutkimusten tuloksia peilattaessa oppimisen tasoihin, voidaan todeta, että ammattiyhdistystoiminnassa kuunteluosaamisen osalta oppimisen taso on vielä osaamatonta, vaikka tuloksista voidaankin poimia vähäisissä määrin osittain tiedostettuakin toimintaa. Lomakehaastatteluihin suoritettua konstruktivistisen analyysin perusteella havaittiin, että ammattiyhdistysaktiiveille ei ole järjestetty järjestelmällistä, pelkästään kuunteluun keskittyvää koulutusta. Teemahaastatteluihin suoritettua fenomenografista analyysin avulla muodostui kaksi kuvauskategoriaa, joissa kuunteleminen ja kuunteluosaaminen koettiin hyvin stereotyyppiseksi ja tilannesidonnaiseksi toiminnaksi.

Tutkimus osoitti, että kuunteleminen osana vuorovaikutustilannetta koetaan arkipäiväiseksi asiaksi, jolloin siihen ei kiinnitetä tarpeeksi huomiota. Tulokset osoittivat myös, että kuunteluosaaminen ja sen kehittäminen koettiin yleisesti ottaen tärkeäksi ammattiyhdistystoiminnassa ja työelämässä.

Avainsanat: Kuunteleminen, kuunteluosaaminen, vuorovaikutus, ammattiyhdistys, koulutus, vapaa sivistystyö

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla.

SISÄLLYS

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | JOHDANTO | 5 |
| 2 | AMMATTIYHDISTYS JA AMMATTIYHDISTYSAKTIIVIEN ASiantuntijuuden TUKEMINEN | 8 |
| 2.1 | AMMATTIYHDISTYSTOIMINNAN MÄÄRITTELYÄ | 8 |
| 2.2 | AMMATTIYHDISTYSAKTIIVIN MÄÄRITELMÄ TÄSSÄ TUTKIMUKSESSA | 9 |
| 2.3 | AMMATTIYHDISTYSKOULUTUS OSANA AIKUISKOULUTUSTA..... | 10 |
| 3 | KUUNTELEMINEN TUTKIMUSKOHTENA | 12 |
| 3.1 | KUUNTELEMINEN KÄSITTEENÄ | 12 |
| 3.2 | KUUNTELEMINEN PROSESSINA | 14 |
| 3.3 | KUUNTELUOSAAMINEN ERI TASOILLA..... | 16 |
| 3.3.1 | <i>Henkilökohtainen kuunteluosaaminen</i> | 17 |
| 3.3.2 | <i>Ryhmälähtöinen kuunteluosaaminen</i> | 17 |
| 3.3.3 | <i>Organisaation kuunteluosaaminen</i> | 18 |
| 3.4 | KUUNTELEMISEN OPPIMISEN TASOT HARGIEN MÄÄRITTELEMÄNÄ | 19 |
| 3.5 | YHTEENVETO KESKEISIMMISTÄ ASIOISTA TÄMÄN TUTKIMUKSEN KANNALTA | 21 |
| 4 | TUTKIMUKSEN TOTEUTUS | 22 |
| 4.1 | TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET | 22 |
| 4.2 | KONSTRUKTIVISMI JA FENOMENOGRAFIA TIETEENFILOSOFISINA LÄHTÖKOHTINA | 23 |
| 4.2.1 | <i>Konstruktivismi tieteenfilosofisena lähtökohtana</i> | 23 |
| 4.2.2 | <i>Konstruktivismi ja lomakehaastattelut</i> | 23 |
| 4.2.3 | <i>Fenomenografia ja teemahaastattelu</i> | 24 |
| 4.3 | LAADULLINEN AINEISTOLÄHTÖINEN TUTKIMUS..... | 25 |
| 4.4 | TUTKIMUSKOHDERYHMÄT JA AINEISTO | 27 |
| 4.4.1 | <i>Lomakehaastattelu koulutusorganisaatioiden asiantuntijoille</i> | 27 |
| 4.4.2 | <i>Teemahaastattelu ammattiyhdistysaktiiveille</i> | 29 |
| 4.5 | AINEISTOLÄHTÖINEN ANALYYSI JA TOTEUTUS | 29 |
| 4.5.1 | <i>Lomakehaastattelun analyysi</i> | 30 |
| 4.5.2 | <i>Teemahaastattelun analyysi</i> | 31 |
| 5 | TULOKSET | 32 |
| 5.1 | LOMAKEHAASTATELUN AMMATTIYHDISTYSKOULUTUKSEN JÄRJESTÄJILLE | 32 |
| 5.1.1 | <i>Taustakysymykset</i> | 32 |
| 5.1.2 | <i>Vuorovaikutuskoulutukset ja niiden sisällöt</i> | 33 |
| 5.1.3 | <i>Vuorovaikutuskoulutuksesta saatu palaute</i> | 35 |
| 5.1.4 | <i>Vuorovaikutuskoulutus tulevaisuudessa</i> | 36 |
| 5.1.5 | <i>Kuunteluosaamisen kouluttaminen</i> | 37 |
| 5.1.6 | <i>Kuunteluosaamisen kehittämisen hyödyt</i> | 41 |
| 5.2. | TEEMAHAASTATELUN AY-AKTIIVEILLE | 42 |
| 5.2.1. | <i>Haastatteluista muodostuneet käsitysryhmät</i> | 43 |
| 5.2.2 | <i>Kuvauskategoriat käsityksistä</i> | 49 |
| 6 | POHDINTA | 53 |
| 6.1 | JOHTOPÄÄTÖKSIÄ LOMAKEHAASTATELUN TULOISTA | 54 |
| 6.1.1 | <i>Kuunteluosaamisen sisällöt ammattiliittojen aktiivijäsenille järjestetyissä koulutuksissa</i> | 54 |
| 6.1.2 | <i>Minkälaista kuunteluosaamista tarvitaan ay-toiminnassa?</i> | 55 |
| 6.1.3 | <i>Ay-aktiivien kuunteluosaamisen koulutus tulevaisuudessa</i> | 56 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 6.2 | JOHTOPÄÄTÖKSIÄ TEEMAAHAASTATELUN TULOKSISTA | 57 |
| 6.2.1 | <i>Huomioitavaa fenomenografisesta lähestymistavasta</i> | <i>57</i> |
| 6.2.2 | <i>Kuvauskategoriat oppimisen ja kuuntelemisen teorioiden näkökulmasta</i> | <i>57</i> |
| 6.2.3 | <i>Kuuntelemisen ja kuunteluosaamisen koulutukselle tarvetta</i> | <i>58</i> |
| 6.3 | TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS | 59 |
| 6.4 | TUTKIMUSEETTISET KYSYMYKSET | 60 |
| 6.5 | JATKOTUTKIMUSEHDOTUKSIA | 62 |
| 6.6 | LOPUKSI | 63 |
| 7 | LÄHTEET | 64 |
| 8 | LIITTEET | 68 |
| 8.1 | LOMAKEHAASTATELUN KYSYMYKSET KOULUTUSORGANISAATIOIDEN ASiantuntijoille ... | 68 |
| 8.2 | KYSELYRUNKO TEEMAAHAASTATELUSSA..... | 70 |

1 JOHDANTO

Työnantajani Julkis- ja yksityisalojen toimihenkilöliitto Jyty ry:n järjestämässä 100-vuotisjuhlaseminaarissa Helsingin yliopistolla 29.11.2018 pääpuhujana, keksijä ja futuristi Perttu Pölönen korosti luennossaan vuorovaikutustaitojen merkitystä digitalisoituvassa maailmassa. Vuorovaikutustilanteet ovat monipuolistuneet jo pelkästään uusien viestintämuotojen, kuten sosiaalisen median ja muiden digitaalisten viestintäkanavien, käyttöönoton myötä. Vuorovaikutustilanteessa yhtenä tärkeänä osa-alueena on kuunteleminen ja kuunteluosaaminen. Kuuntelemisen osa-alue voidaan määritellä Isotaluksen ja Rajalahden (2017, 29-31) käyttämästä mallista. Siinä he jakavat vuorovaikutusosaamisen viestiosaamiseen, tulkintaosaamiseen, rooliosaamiseen, minäosaamiseen ja tavoiteosaamiseen (Kuvio 1). Vaikka kuunteleminen näyttäytyykin kaaviossa vain viestintäosaamisen osana, voidaan kuitenkin todeta, että kuuntelemista tarvitaan jokaisessa vuorovaikutuksen osa-alueessa.



KUVIO 1. Vuorovaikutusosaamisen malli (Isotalus & Rajalahti, 2017, 29-31)

Kuunteluosaamiseen osana vuorovaikutustaitoja on alettu viime aikoina kiinnittää enemmän huomiota. Helsingin Sanomien haastattelussa (4.3.2020) FT Tuula-Riitta Välikoski toteaa osuvasti, että ”Kuunteleminen on vuorovaikutuksen keskeinen tapahtuma, sen liima.” Välikosken mukaan kuuntelemiseen kiinnitetään huomio vasta sitten, kun jokin asia menee pieleen. Esimerkiksi sairaanhoidossa huonolla kuuntelemisella voidaan aiheuttaa jopa hoitovirheitä. Välikosken mukaan noin 30 prosenttia Suomessa tapahtuvista hoitovirhesyytöksistä perustuu erilaisiin ongelmiin potilaan ja terveydenhuollon asiantuntijan, kuten lääkärin, välisessä kuuntelemisessa. Myös muualla työelämässä kuuntelemisesta voi aiheutua suuriakin taloudellisia vahinkoja. Välikoski mainitsee esimerkkinä tilanteen, jossa toimintaohjekeskustelun jälkeen tuotteet lähetetäänkin väärälle vastaanottajalle. Myös aktiivisen kuuntelemisen lisäämisellä esimiestyössä on havaittu positiivisia vaikutuksia koko organisaation toimintaan. Kehittämällä esimiesten aktiivista kuuntelemista Jonsdottir & Fridriksdottir (2019) havaitsivat omassa tutkimuksessaan, että yrityksen saaman hyödyn lisäksi myös työntekijöiden työhyvinvoinnissa havaittiin positiivista kehitystä.

Jo lähes 20 vuotta eri ammattiliittojen palveluksessa työskennellessäni olen havainnut, että ammattiliittojen järjestämässä koulutuksissa kuuntelemista ja sen kehittämistä sivutaan hyvin sattumanvaraisesti aktiivijäsenille suunnatuissa vuorovaikutusta ja viestintää käsittelevissä koulutuksissa. Kuunteluosaamisen osa-alueita, kuten vastaamista ja reagointia, käsitellään näissä koulutuksissa muun ohella, mutta itse kuunteluosaamista ei opeteta tällä hetkellä kovinkaan järjestelmällisesti. Yhtenä syynä tähän saattaakin olla se, että ammattiyhdistystoiminnan luonteen takia käsittelemme ehkä liikaakin kaikkia vuorovaikutustilanteita konflikteina. Oman asian ja mielipiteen läpi vieminen on useasti pääasia ja toisten kuunteleminen jää sivuseikaksi. Tästä syystä kuuntelemiseen ja oman kuunteluosaamisen kehittämiseen tulisikin juuri ammattiyhdistysten aktiivien keskuudessa panostaa. Tämän tutkimuksen yhteydessä yksi haasteltava ammattiyhdistysaktiivi totesikin osuvasti: ”Olemme hyviä puhumaan, mutta huonompia kuuntelemaan.” Uskon, että usein monta työelämässä tapahtuvaa konfliktia olisikin voitu ratkaista vain keskittymällä kuuntelemiseen.

Kuuntelemisen osalta akateeminen tutkimus on keskittynyt ammatillisen kasvun ja osaamisen kehittämiseen organisaatioissa ja työyhteisöissä (Puro 2010, 25, 28-29). Kuunteluosaamiseen ja sen merkitykseen erityisesti ammattiyhdistystoiminnassa ei ole tutkittu aiemmin. Tästä syystä kuunteluosaamisen tutkiminen erityisesti ammattiyhdistyskentässä antaa uuden näkökulman kuunteluosaamisen tutkimukseen erityisesti työelämän kehittämisen näkökulmasta. Kuten seuraavassa luvussa todetaankin, on ammattiyhdistysliikkeen yksi tärkeimmistä tehtävistä työelämän kehittäminen. Tätä tehtävää toteuttavat juurikin ammattiyhdistyksissä toimivat aktiivit.

Tässä tutkimuksessa tarkastelen kuunteluosaamisen ja sen sisältöjen esiintymistä ammattiliittojen koulutustarjonnassa. Tutkimustulosten avulla tarkastelen kuunteluosaamisen nykytilannetta ammattiyhdistyskoulutuksessa sekä mahdollisuuksia ja tilanteita, joissa kuunteluosaamista voitaisiin tulevaisuudessa lisätä ammattiliittojen vuorovaikutus- ja neuvottelutaitojen koulutustarjonnan osana. Teoriaosuudessa määrittelen ammattiyhdistysliikettä, ammattiyhdistysaktiivin roolia sekä ammattiyhdistyskoulutuksen sijoittumista osaksi vapaata sivistystyötä. Kuunteluosaamisen teoreettisen viitekehyksen osalta keskityn tarkastelemaan erityisesti kuuntelemisen käsitteistöä, kuuntelemisen prosesseja, organisaation kuunteluosaamista eri tasoilla sekä kuuntelemisen oppimista ja oppimisen eri tasoja.

Tutkimukseni on aineistolähtöinen, laadullinen tutkimus, joka koostuu lomakehaastattelun ja teemahaastattelun yhdistelmästä. Tieteenfilosofisena lähtökohtana tutkimuksessa toimii konstruktivismi. Lomakehaastattelun tuloksia käsitellään selkeästi konstruktivistisella tulkintaotteella ja teemahaastattelun aineiston tulkitsemisessa sovelletaan fenomenografista tulkintaa konstruktivismiin pohjalta. Pohdintaosiossa analysoin tutkimustuloksia ja peilaan niitä teoriaosuudessa esittämiini teemoihin. Analyysieni perusteella tulen esittämään joitakin käytännön kehittämisideoita sekä mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2 AMMATTIYHDISTYS JA AMMATTIYHDISTYSAKTIIVIEN ASiantuntijuuden tukeminen

2.1 Ammattiyhdistystoiminnan määrittelyä

Ammattiyhdistysliikettä ja ammattiliittoja käsitteenä määrittelevät Hyman & Gumbrell-McCormick (2013, 1), joiden mukaan ammattiliitot tarjoavat jäsenilleen vakuutusta vastoinkäymisten suojaksi. He määrittelevät ammattiliitot välilliseksi organisaatioiksi, jotka toimivat välittäjänä heidän työnantajiansa kohtaan jäsentensä edustajina. Tarkoituksensa toteuttamiseksi ammattiliitot toimivatkin aktiivisesti yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa osallistuen palkansaajien aseman parantamiseen, lainsäädännön uudistuksiin, sekä yleiseen julkiseen keskusteluun jäsentensä etujen ajamisen edistämiseksi (Hyman & Gumbrell-McCormick 2013, 1). Ilmonen, Jokivuori, Liikanen, Kevätsalo & Juuti (1998, 12) ovat määritelleet ammattiyhdistysliikkeen 13 maassa tehdyn tutkimuksen tulosten perusteella. Ilmosen ym. esittelemässä tutkimuksessa odotukset ay-liikettä kohtaan olivat nimenomaan sidonnaisia työelämän vaatimuksiin. Tällaisia asioita olivat mm. palkankorotukset, työsuhdeturva, työympäristökysymykset, työsuojelukysymykset, työaikakysymykset, yleisesti työpaikan toimintaan vaikuttaminen sekä vapaa-ajan toiminta. Lisäksi he (Ilmonen ym., 1998, 12) nostavat tutkimuksesta esiin huomion, että edellä mainittujen tehtävien lisäksi tulevaisuudessa ammattiyhdistysliikkeen tulee myös herättää keskustelua työorganisaatioiden kehittämiseksi. Vaikka heidän (Ilmonen ym., 1998, 12) esittelemänsä tutkimus onkin toteutettu yli 20 vuotta sitten, voidaan todeta, että ammattiyhdistysliikkeen perusajatus ei ole juurikaan muuttunut näinä vuosikymmeninä.

2.2 Ammattiyhdistysaktiivin määritelmä tässä tutkimuksessa

Aktiivijäsen -käsitettä käytetään yleisesti ammattiyhdistytoimintaa käsittelevässä kirjallisuudessa ja tutkimuksissa. Vaikka yleisesti ottaen näissä teoksissa ammattiliitojen jäsenjaottelu aktiivijäseniin ja rivijäseniin ilmenee useaan otteeseen, tarkempaa määritelmää jaottelusta on löydettävissä Kaj Ilmosen ja Kimmo Kevätsalon määrittelemänä (Ilmonen-Kevätsalo, 1995, 190-193). Ilmosen ja Kevätsalon määritelmänä on, että aktiivijäsenet muodostavat pienryhmiä, joille ay-liike on toiminnan resurssi ja kohde, kun taas rivijäsenet kokevat ay-liikkeen symboliseksi yhteisöksi, jossa he ovat asiakkaina. Ay-aktiivin ja rivijäsenen eroavaisuuksia (kuvio 2) Kevätsalo ja Ilmonen esittelevät taulukoimalla aktiivijäsenten ja rivijäsenten suhdetta ay-liikkeeseen.

TAULUKKO 1. Aktiivien ja rivijäsenten suhde ay-liikkeeseen, keskeisiä eroja (Ilmonen-Kevätsalo, 1995, 193)

| | Aktiivit | Rivijäsenet |
|---|---|---|
| Jäsensuhteen perusta | Halu toimia | halu maksaa siitä, että muut toimivat |
| Arvomaailma | Yhteinen arvomaailma suhteessa ay-liikkeeseen | Ei vahvaa arvoyhteyttä suhteessa ay-liikkeeseen |
| Suhde edunvalvontaan | Yhteisiä etuja ja yhteistoimintaa koskeva | Yksilöllisiä etuja ja palkattujen toimihenkilöiden toimintaa korostavaa |
| Suhde ay-liikkeen tarjoamiin palveluihin | Ymmärretään välineiksi, joiden avulla yritetään lisätä aktiivisuutta, yhteenkuuluvuutta ja levittää yhteisiä arvoja | Ymmärretään markkinapalveluiksi, jota arvioidaan suhteessa hintaan, laatuun, hyötyyn jne. |

Ilmosen ja Kevätsalon esittämää taulukkoa voidaan tulkita myös niin, että aktiivijäsen voidaan määritellä siten, että ammattiyhdistyksen aktiivijäsenellä on olemassa jokin rooli, tehtävä tai vastuu ammattiyhdistyksessä. Roolissa ollessaan aktiivilla on halu toimia, hän ajaa yhteisiä etuja ja käyttää ammattiyhdistystä myös välineenä toiminnassaan. Ammattiliitojen aktiivijäsenten tehtävärooleja on olemassa useita kymmeniä. Yleisesti tunnettuja

nimikkeitä ovat mm. pääluottamusmies, luottamusmies, jäsenasianhoitaja, lakkovastaava, tiedotusvastaava tai jäsenyhdistyksen hallituksen jäsen.

Tässä tutkimuksessa olen rajannut aktiivijäsenyyden käsitteen työpaikkojen luottamusmiesorganisaatioissa toimiviin jäseniin (pääluottamusmiehet ja luottamusmiehet), työsuojeluorganisaatioissa toimiviin jäseniin (työsuojeluvaltuutettu/-asiamies, työsuojelutoimikunnan jäsenet) ja yhteistoimintaelimissä toimiviin jäseniin (henkilöstön edustajat) sekä liittojen jäsenyhdistysten/osastojen järjestötoiminnasta vastaaviin henkilöihin (puheenjohtajat ja niiden hallitukset/toimikunnat).

2.3 Ammattiyhdistyskoulutus osana aikuiskoulutusta

Ammattiyhdistyskoulutus voidaan sijoittaa osaksi vapaata sivistystyötä. Sen voidaan tulkita olevan luonteeltaan yleissivistävää ja vapaamuotoista, ei tutkintotavoitteista. Nykymuotoisen aikuiskasvatuksen, johon vapaa sivistystyökin kuuluu, synty sijoitetaan 1800-luvulle. Suomessa järjestäytyneen aikuiskasvatuksen katsotaan alkaneen Kansanvalistusseuran perustamisesta vuonna 1874. Ammattiyhdistysrintamalla ensimmäinen koulutusorganisaatio oli Työväen sivistysliitto, joka perustettiin 1919 (Pantzar 2007). Näiden em. organisaatioiden perustana syntyivät aatteelliset sivistysjärjestöt ja opintokeskukset, jotka vielä nykyäänkin toimivat tukien myös ammattiyhdistysten omaa koulutustoimintaa (Pantzar, 2007). Erityisesti 1950-luvulla vapaa sivistystyö alkoi jäsentymään poliittisten ja muiden intressiryhmien ohjelmia edistäviksi toimintamuodoiksi. Ammattiyhdistysrintamalla ryhdyttiin perustamaan ammattiyhdistysopistoja yhdistysaktiivien ja luottamushenkilöiden kouluttamiseksi. Aikaisempien talonpoikaisia ja kristillisiä aatteita edustaneiden opintokerhojen ja kansanopistojen rinnalle syntyi erilaisia oppilaitoksia palkkatyöläisten oikeuksien ja etujen puolustamisen aatteen edistämiseksi. (Heikkinen, 2019, 102-103)

Manninen, Ojakangas, Fields & Teräsahde (2019, 210) määrittelevät ammattiyhdistyskoulutuksen osaksi kansalaisopistotoimintaa, jossa ammattiyhdistyskoulutuksen erityisinä tavoitteina on luoda sellaisia kompetensseja, joita ammattiyhdistysaktiivit hyödyntävät työpaikan luottamustehtävissään ja ammattiyhdistysorganisaatiossansa. Tällaisia tehtäviä

on esimerkiksi työsuojelutoiminnassa, luottamusmiestoiminnassa ja henkilöstön edustamisessa. Koulutuksissa käsitellään mm. työelämän normiston hallintaa, tehtävissä vaadittavaa työsuojeluosaamista, kykyä toimia erilaisissa neuvottelutoimintaorganisaatioissa sekä ammattiyhdistyshistorian soveltamista nykypäivän työelämän analysointiin.

Myös opetusministeriö tunnustaa sivistysjärjestöjen toiminnan osaksi vapaata sivistystyötä tukemalla sitä myös taloudellisesti verovarosta. (OPM, 2009). Ay-koulutuksen on mahdollista hakea aikuiskoulutustukea tietyin edellytyksin, mikä tukee myös tätä väitettä (OPM, 2009).

Ammattiyhdistyskoulutuksen voidaan myös määritellä sijoittuvan aikuiskoulutuskentällä yhteisökoulutuksen käsitteen alle. Salo & Suoranta (2005, 155-156) määrittelevät yhteisökasvatuksen tunnusomaiseksi piirteeksi ajatuksen yhteisöstä sekä oppimisen kontekstina että kohteena. Yhteisökoulutuksessa aikuiskoulutus kohdentuu tiettyyn yhteisöön, ja sen koulutussisältöjä ja -tapoja muokataan yhteisön tarpeiden mukaan. Yhteisökoulutuksen tärkeimpänä tavoitteena onkin valmiuksia ja koulutustasoa kohottamalla antaa apua yhteisössä esiintyvien ongelmien ratkaisemiseksi.

Voidaankin siis todeta, että ammattiyhdistyskoulutus on vaikuttanut huomattavasti suomalaisen vapaan sivistystyön muotoutumiseen ja kehittymiseen. Tärkeänä osana tätä vapaata sivistystyötä, suuntautuen erityisesti työelämässä olevalle aikuisväelle, sopii tämäkin tutkimus luontevasti elinikäisen oppimisen viitekehykseen.

3 KUUNTELEMINEN TUTKIMUSKOHTENA

3.1 Kuunteleminen käsitteenä

International Listening Associationin mukaan kuunteleminen on prosessi, jossa vastaanotetaan sanomia, jotka ovat joko kielellisiä ja/tai nonverbaalisia (Välikoski, 2014). Kuunteleminen voi siis kohdentua sekä auditiivisesti vastaanotettuun että muilla havaintokanavilla: taktillisilla, visuaalisilla tai kinesteettisillä aistiärsykkeillä. Kaikilla nämä kanavilla voidaan kuunnella, kuunteleminen ei siis tapahdu ainoastaan ”korvilla”. Käytännössä tämä voisi esimerkiksi tarkoittaa sitä, että taktillisessa kuuntelussa henkilö keskittyy tuntoaistin kautta tehtäviin havaintoihin ja huomaa esimerkiksi vaatteiden kosketuksen ihollaan. Auditiivinen kuuntelija keskittyy ääneen, puheeseen ja äänensävyihin. Visuaalinen kuuntelija havainnoi näköaistinsa avulla ympäristöään. Kinesteettinen kuunteleminen keskittyy toisen tai omaan liikkeeseen. Kuuntelututkimuksessa havaintokanavien koetaan olevan päällekkäisiä ja tilannesidonnaisia (Imhof, 2010, 99).

Fysiologisesti tarkasteltuna kuuntelijan täytyy vastaanottaa sekä verbaaliset että nonverbaaliset viestit (Wolvin, 2010, 10). Verbaalisella viestinnällä Wolvin (2010) tarkoittaa äänellistä sanomaa, joka kuullaan korvilla ja prosessoidaan aivoissa. Wolvinin mukaan pelkästään jo fysiologiset vammat aiheuttavat ongelmia kuuntelemisessa (Wolvin 2010, 10). Nonverbaalisessa kuuntelemisessa kuuntelija käyttää visuaalisia stimulantteja. Tällaisia ovat Wolvinin (2010, 10) mukaan mm. kasvojen ilmeet, ruumiin kieli, katsekontakti ja kuunneltavan yleinen ulkoasu.

Välikoski (2014) toteaa, että kuuntelemisen avulla rakennetaan sanomille merkityksiä, tehdään yhteenvetoja ja arviointeja ja tietenkin vastataan näihin sanomiin. Yksinkertaisesti sanottuna kuunteleminen on verbaalisten ja nonverbaalisten sanomien affektiivista ja kognitiivista prosessointia:

vastaanottamista ja tulkintaa. Kuuntelemisessa tarkoituksena on suunnata omaa tarkkaavaisuutta vastaanotetun informaation prosessointiin. Artikkelissaan Välikoski (2014) kirjoittaa: ”Kuunteleminen on myös metakognitiota, tietoisuutta omasta kognitiivisesta prosessoinnista kuuntelemisen aikana, ja tuon tietoisuuden käyttämistä kuuntelun muuttamiseen, esimerkiksi omien kuuntelusteiden ja rajoitusten poistamiseen. Kuunteleminen on yksilönsisäistä toimintaa, mutta se tulee havaittavaksi vuorovaikutuksessa erilaisina viestintätekoina.” Käytännössä tällaisia viestintätekoja voivat olla esimerkiksi lyhyt tauko, tarkentava kysymys tai erilaiset ilmeet ja eleet.

Kun kuuntelemista tarkastellaan fysiologisesta näkökulmasta, kuunteleminen on Wolwinin (2010, 10-11) mukaan hyvin monimutkainen prosessi. Wolvin toteaa, että kuuntelemisessa olennaisena osana on huomioitava ihmisen oma biologinen järjestelmä. Esimerkiksi aivovaurio voi vaikeuttaa kuuntelemista, vaikka muuten edellytykset hyvään kuuntelemiseen olisivat olemassa.

Kognitiivisen psykologian näkökulmasta kuunteleminen käsitetään ennen kaikkea tiedon prosessointina (Imhof, 2010, 98). Artikkelissaan Imhof (2010) toteaa, että kuuntelijan on suoritettava kuuntelemisessaan tiettyjä vaiheita. Toisin sanoen kuuntelijan on valmistauduttava kuuntelemiseen, hänen täytyy käsitellä kuunneltua asiaa ja myöhemmin hänen on myös reagoitava ja vastattava kuuntelemiseen oikealla tavalla. Kognitiivisen psykologian näkökulmasta verbaalisten ja nonverbaalisten sanomien avulla kuuntelija prosessoi työmuistillaan erilaisia merkityksiä. Käytännössä kuuntelija toimii tunnistaen erilaisia sanoja, lauseita, ilmeitä, eleitä ja muita ääniä, ja näiden merkitysten ja aikaisempien kokemustensa perusteella kuuntelija tallentaa sanoman pitkäaikaiseen muistiinsa muodostaen kuunneltavan sanomasta muistettavan kokonaisuuden. (Imhof, 2010, 98-99) Kuunteleminen on siis prosessi, jonka avulla kuunneltu sanoma saa merkityksen. Vaikka malli onkin esitetty artikkelissa hyvin lineaarisesti, Imhof haluaa (2010, 99) muistuttaa, että kuuntelemisen prosessi ei välttämättä aina kulje samalla tavalla. Jokainen kuuntelukerta on uniikki tapahtuma ja siksi sitä ei voi ennakoida.

Välikoski (2014) tuo esiin artikkelissaan, että kuuntelemisen käsitteelle annetut merkitykset ovat yhteydessä siihen, miten kuunnellaan. Artikkelissaan hän luettelee mittareita, joilla kuuntelemista mitataan. HURIER-mittarin avulla voi

selvittää mikä osa kuuntelemisesta on ihmisellä vahvaa ja heikkoa. Mittarin kehittäjän Judi Brownellin (2018, 6) mukaan kuunteleminen liittyy huomion suuntaamiseen ja ärsykkeiden valitsemiseen. Lisää HURIER-testistä kerron luvussa 3.3. Kuuntelemista voi myös mitata keskustelukuuntelemisen kapasiteetin mittauksella. Välikoski (2014) määrittelee kapasiteetin mittauksen periaatteen niin, että ”mitataan niiden kognitiivisten merkitysten määrää, jonka yksilö pystyy pitämään aktiivisena muistissaan ja johon hän pystyy vastaamaan keskustelun kuluessa.” Yleisimmäksi mittariksi Välikoski (2014) nimeää Barker & Watsonin kuuntelemisen profiili (Listening Profile) -mittarin. Tässä mittarissa selvitetään, keskittyykö kuuntelija kuuntelemisessaan ihmisiin, toimintaan, aikaan vai sisältöön.

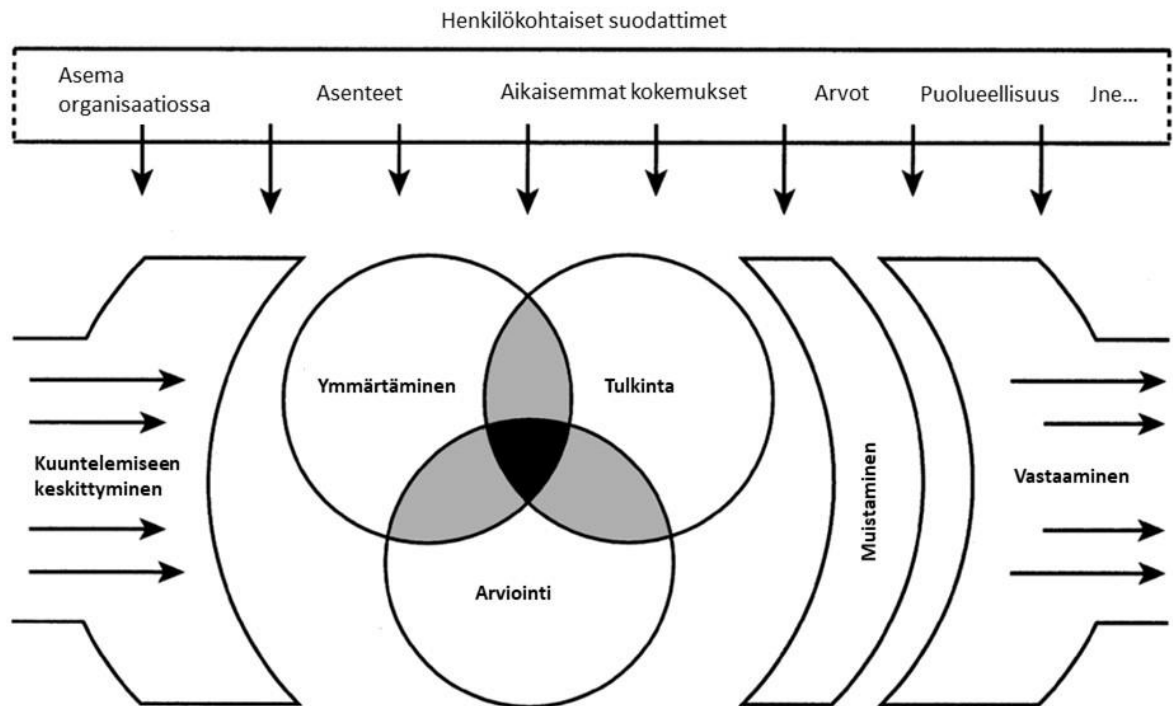
Uusin kuuntelemisen tutkimus on kiinnostunut kuuntelemalla muistettujen sisältöjen sijaan kuuntelun laadusta. Tutkimus onkin suuntaamassa esimerkiksi sen tutkimiseen, miten ihmiset muodostavat mielipiteitä toisten viestinnästä, kuinka he havaitsevat toisen viestinnän olennaisia asioita tai siihen sisältyviä piilomerkityksiä (Stewart & Arnold, 2017). Enää ei siis riitäkään, että pystymme toistamaan toisen sanomat asiat, vaan ”hyvän kuuntelijan” pitäisi pystyä rakentavasti reagoimaan kuulemaansa.

3.2 Kuunteleminen prosessina

Kuten johdantoluvussa todettiin, kuunteleminen on osa vuorovaikutusosaamista ja sen malleja. Se voidaan nähdä omana alueenaan tai kaikkialle levittyvänä taitona. Judy Brownellin (2018, 14) mukaan kuunteleminen on prosessi. Se tapahtuu ihmisen vastaanottaessa aistiärsykeitä, joita hän sitten tulkitsee, evaluoi ja pyrkii ymmärtämään. Lisätessään tulkittua omaan muistirakenteeseensa, hän lopulta myös reagoi kuunneltuun. Kuuntelemisen ja pelkän kuulemisen ero onkin kuullun prosessointi. Brownell (2008, 11-14) on selvittänyt, kuinka esimerkiksi johdon kuuntelutaitoja voidaan kehittää. Brownell esittelee kehittämänsä HURIER-työkalun, jonka avulla tunnistetaan henkilössä kuunteluosaamisen heikot kohdat. HURIER -nimi muodostuu sanoista *hearing*, *understanding*, *remembering*, *interpreting*, *evaluating*, *responding*. Näiden kuuden tekijän avulla Brownell (2018) jakaa kuulemisen prosessin:

1. Kuuntelemiseen keskittyminen (Hearing). Ihminen prosessoi tietoa aivoissaan vähintään kahdenkertaisella nopeudella verrattuna puheeseen. Tämä antaa kuuntelijalle mahdollisuuden käyttää osaa aivokapasiteettiaan muuhun kuin kuuntelemiseen. Toisin sanoen kuunteluun vaikuttavat ulkoiset ja sisäiset ärsykkeet pitäisi huomioida ja eliminoida pois kuuntelemisen tieltä.
2. Ymmärtäminen (Understanding or comprehension). Vaikka keskittyisikin kuuntelemiseen, on hyvin mahdollista, että ei ymmärrä kuulemaansa. Monille aloilla on oma tekninen terminologia sekä alalle tyypillinen oma kieli. Tästä syystä ymmärtäminen jää vähemmälle. Myöskin globalisoituvassa maailmassa kielitaito sinällään aiheuttaa vaikeuksia ymmärtämisessä.
3. Muistaminen (Remembering). Taito muistaa kuulemansa linkittyy suoraan kuuntelemisen tehokkuuteen. Jos kuunteluprosessissa on häiriöitä, on muistaminen vaikeampaa.
4. Tulkinta, empaattisuus (Interpretation or Empathy). Sen lisäksi, että muistaa ja ymmärtää puhutun, on myös yhtä tärkeää huomata puhujan olemus. Tämä tarkoittaa sitä, että puhuja pitää ottaa huomioon myös yksilönä, jolla on omat tunteet, arvomaailma, kokemukset ja oletamat. Viestiä täytyy osata tulkita myös näistä konteksteista. Brownell mainitseekin artikkelissaan termin "emotional intelligence" jonka voisi suomentaa tunneälyksi.
5. Arviointi (Evaluation). Tehokas kuuntelija ottaa huomioon kaikkien mielipiteet ja näkemykset ja tekee näistä oma arvionsa. Organisaatiossa ennakkoluulot ja henkilökohtaiset suhteet toimivat paremmin, kun puhuja huomaa, että hänenkin mielipiteensä on kuultu ja otettu huomioon.
6. Vastaaminen (Response). Vastaamisessa tulee ottaa huomioon myös etenevässä määrin vastaamisen tapa ja tyyli. Teknologian myötä viestintäkeinot ovat lisääntyneet räjähdysmäisesti, joten on hyvä miettiä, millä keinolla viestin välittää. Myös viestin tyyliin tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota. Vastausta annettaessa kannattaa miettiä onko vastaustyyli neuvova, määräävä, kysyvä, tuomitseva, asiallinen vai humoristinen.

Brownellin (2018) mallissa erityisen mielenkiintoista ovat henkilökohtaiset suodattimet, joiden kautta ihminen kuuntelee. Näitä ovat esimerkiksi asema organisaatiossa, ennakkoluulot, menneet kokemukset ja puolueellisuus kuunneltavaa kohtaan.



KUVIO 2. A Model of Six-Component HURIER – Listening Process (Brownell 2018, 14)

3.3 Kuunteluosaaminen eri tasoilla

Organisaatiossa ja työyhteisössä kuunteleminen ja sen kehittäminen voidaan jaotella Jukka-Pekka Puron (2010) mukaan myös kolmeen eri tasoon: 1) Henkilökohtainen kuunteleminen, 2) Ryhmälähtöinen kuunteleminen ja 3) Organisaation kuunteleminen. Puro (2010, 18) kuitenkin huomauttaa, että eri tasoilla kuuntelemisessä täytyy kuitenkin muistaa, että kaikki edellä mainitut tasot ovat päällekkäisiä ja organisaation kuunteleminen toimii ainoastaan silloin kun kuunteleminen onnistuu alemmilla tasoilla. Toisin sanoen, kuuntelun lähtötilanteessa tulisikin aina ottaa huomioon, ketä kuunnellaan.

3.3.1 Henkilökohtainen kuunteluosaaminen

Henkilökohtaisessa kuuntelemisessa Puron (2010, 15) mukaan tulisi keskittyä omaan kuuntelemisen prosessiin ja pohtia niitä perusteita miksi pitää itseään hyvänä kuuntelijana. Omaa kuuntelemista voi jäsentää mm. keskittymällä löytämään viesteistä keskeiset yksityiskohdat, hahmottamalla laajat kokonaisuudet, tulkitsemalla erilaisia vihjeitä ja asettautumalla tarvittaessa puhujan asemaan. Toisaalta, asiaa voi tarkastella myös miettimällä hetkiä ja tilanteita, jolloin hyvä kuunteleminen onnistui.

Tutkiessaan terveydenhuollon asiantuntijoiden vuorovaikutusta Spitzberg (2013) havaitsi osaamisparadoksin, jossa meistä jokainen tuntee olevansa vuorovaikutuksen ammattilainen, koska kommunikoimme päivittäin koko elämämme ajan. Spitzbergin paradoksia voidaan siis olettaa tapahtuvan myös työyhteisöissä. Toisin sanoen koemme yleisesti, että omaksumme vuorovaikutustaitoja päivittäin jatkuvasti ja näiden taitojen kehittämiseen meidän ei tarvitse erikseen kiinnittää huomiota. Kärjistetysti voidaan väittää, että kokemusasiantuntijuutta on kaikkialla. Jokainen tuntee olevansa jossain määrin viestinnän ja vuorovaikutuksen ”ammattilainen”, koska jokainen meistä tuntee viestivänsä jatkuvasti eri tilanteissa. Artikkelissaan Spitzberg (2013, 127) kirjoittaa ”keskivertoa parempi” -vaikutuksesta, jossa suurin osa ihmistä tuntee olevansa keskivertoa parempi ja näin ollen eivät koe tarvetta parantaa vuorovaikutusosaamistaan. Kuuntelemisen osalta Spitzberg (2013) toteaa, että työyhteisöissä kuuntelemisen taitoon rinnastetaan useimmiten läsnäolon käsite. Toisin sanoen, kuuntelijan tulee olemuksellaan ilmaista, että kuuntelee aktiivisesti. Tällä Spitzberg tarkoittaa verbaalisen ja non-verbaalisen kuuntelemisen prosesseja, kuten empatian osoittamista, vastakysymysten esittämistä ja taitoa tulkita oikein kuunneltavan viestiä.

3.3.2 Ryhmälähtöinen kuunteluosaaminen

Kun puhujia tai kuuntelijoita on useita, muuttuu asetelma verrattuna henkilökohtaiseen kuuntelemiseen. Tällöin pitäisi pyrkiä keskittymään koko ryhmän kuuntelemiseen. Työyhteisössä ryhmänä voivat olla esimerkiksi saman ammattiryhmän tai osaston edustajat. Ryhmää kuunnellessa tulisi Puron (2010,

15-16) mukaan ottaa erityisesti huomioon 1) roolit, missä ihmiset puhuvat, 2) kuunnella jokaista puhujaa tasapuolisesti, 3) aktivoida passiivisia osallistujia sekä 4) erotella osallistuva argumentointi epäasiallisesta vaikuttamisesta.

Kun kuuntelu tapahtuu ryhmässä, saattaa kuuntelu muuttua asenteellisesti erilaiseksi ja aiheuttaa kuunteluun virhepäätelmiä. Esimerkiksi ryhmässä ilmenevä skeptisyys ja kyynisyys saattaa nousta esiin ja luoda ryhmään vahvaa yhteenkuuluvuutta muokaten jokaisen kuuntelijan asennoitumista kuunneltavaan. Hyvätkin hankkeet saatetaan "nauraa kuoliaaksi" vain sen vuoksi, että ryhmän keskuudessa vallitsee epäilyn ja mustan huumorin ilmapiiri. (Puro, 2010, 54-55) Virhepäätelmiä ryhmän kuuntelemisessa saattaa ilmetä myös silloin, kun kuunteleva ryhmä koostuu eri koulutustaustan tai työnkuvan omaavista henkilöistä. Tällöin eri ammattiryhmän edustajat saattavat tulkita viesteistä eri merkityksiä ja näin ollen eri ammattiryhmien edustajien päätelmät eroavat toisistaan. (Puro, 2010, 51).

3.3.3 Organisaation kuunteluosaaminen

Ryhmän kuunteluosaamisen tason yläpuolella on olemassa vielä abstraktinen, organisaation taso. Organisaatioiden kuuntelemista tutkinut Jim Macnamara (2015, 5) toteaa, että organisaatioviestinnässä on keskitytty organisaatioiden viestien välittämiseen, mutta organisaatioiden tapaan kuunnella ei ole kiinnitetty tutkimuksessa paljoakaan huomiota. Omassa tutkimuksessaan Macnamara keskittyi sekä julkisen, non-profit organisaatioiden, että yritysten kuuntelemisen taitoihin. Macnamaran (2015, 7) tutkimuksen mukaan organisaatiot kuuntelevat asiakkaitaan ja yhteisöään parhaimmillaan satunnaisesti, mutta yleensä kuunteleminen on heikkoa, joskus jopa täysin olematonta. Hänen mukaansa tulevaisuudessa eri organisaatioiden pitää keskittyä suuremmissä määrin kuuntelemiseen. Macnamara (2015) havaitsi tutkimuskartoituksessaan seitsemän toistuvaa teemaa, joihin yhteisöjen ja organisaatioiden tulisi keskittyä kuuntelemisessa onnistuneen kuuntelun toteutumiseksi. Nämä seitsemän teemaa ovat:

- 1) Tunnusta toisten oikeudet, näkemykset ja ajatukset
- 2) Hyväksy nämä toisten näkemykset

- 3) Huomioi ja näytä, että olet läsnä
- 4) Tulkitse viesti oikein, jotta voit
- 5) ymmärtää sinulle välitetyn viestin ja toisen näkökulman
- 6) Harkitse ja arvioi välitettyä viestiä
- 7) Vastaa viestiin oikealla tavalla

Organisaatiotaso rinnastetaan usein organisaation johtoon. Puro (2010, 18) toteaaakin, että johtavassa asemassa olevan tulee myös kuunnella sitä mitä organisaatio kokonaisuudessaan haluaa hänelle sanoa. Henkilökohtaisten ja ryhmätilanteiden lisäksi tulee huomioida, että organisaatiotasolla kuunnellaan tasapuolisesti organisaation kaikkia tahoja, pyritään tulkitsemaan näitä viestejä yhdenvertaisin periaattein, luodaan otollisia olosuhteita keskustelulle sekä kuunnellaan huolella myös eriäviä kannanottoja. Organisaatiotasolla kuulekin usein väitteen ”Minua ei kuunnella”, koska Puron luettelemissa seikkoihin ei kiinnitetä riittävästi huomiota organisaatiotason kuuntelemisessa.

3.4 Kuuntelemisen oppimisen tasot Hargien määrittelemänä

Kuuntelemisen oppimisen seuraamista voidaan tarkastella oppimisen tasojen avulla. Owen Hargie (2006) esittelee toimittamassaan teoksessa oppimisen tason mallit, joita voidaan hyvin soveltaa myös kuuntelemisen oppimiseen. Hargie (2006, 17) on jakanut oppimisen neljään eri tasoon tai vaiheeseen, joita ovat 1) tiedostamaton osaamattomuus, 2) tiedostettu osaamattomuus, 3) tiedostettu osaaminen ja 4) tiedostamaton osaaminen.

TAULUKKO 2. Onnistuneen oppimisen tasot (Hargie, 2006, 17)

| | | |
|---|------------------------------------|--|
| 1 | <i>Tiedostamaton osaamattomuus</i> | <i>- toiminta osaamatonta - emme tiedosta, että toimimme osaamattomasti</i> |
| 2 | <i>Tiedostettu osaamattomuus</i> | <i>- toiminta osaamatonta - tiedostamme oman osaamattoman toimintamme</i> |
| 3 | <i>Tiedostettu osaaminen</i> | <i>- Osamme toimia oikein - tiedostamme miten pitää toimia oikein</i> |
| 4 | <i>Tiedostamaton osaaminen</i> | <i>- Osaamme toimia oikein - toimimme oikein miettimättä, miten toimimme</i> |

Hargien (2006, 17) määritelmän mukaan ensimmäisessä vaiheessa olemme ”autuaan tietämättömiä siitä, että toimimme osaamattomalla tavalla.” Toisessa oppimisen vaiheessa ymmärrämme jo, miten pitäisi toimia, mutta emme kuitenkaan pysty sitä toteuttamaan. Kolmannessa vaiheessa olemme siirtyneet jo omaksumisen alkuvaiheeseen. Tässä vaiheessa tiedostamme tarkasti, että toimimme osaavalla tavalla. Neljännessä, eli viimeisessä vaiheessa, oppimisen taito on omaksuttu kokonaan. Neljännessä vaiheessa meidän ei enää tarvitse miettiä erikseen, miten toimimme osaavasti, kuten kolmannessa vaiheessa vielä toimimme. Neljännellä tasolla vain suoritamme asian miettimättä sen tarkemmin, miten sen teemme. Hargie (2006) toteaa, että taidon oppimisen alkuvaiheessa saatamme olla keskittyneitä enemmän omaan toimintaamme. Harjoittelemalla ja kehittämällä omaa osaamistaan lisää tiedostamattoman toiminnan osuutta käyttäytymisessä ja tällöin vapautuu kognitiivista kapasiteettia. Kuuntelemisen osalta saatamme hyvinkin tulkita, että kuuntelemme jo luontevasti neljännellä tasolla, koska emme tietoisesti mieti miten kuuntelemme. Tarkemmin asiaa tarkasteltaessa saattaa kuitenkin huomata, että kuuntelemisen oppimisessa saattaakin toimia vasta ensimmäisellä tasolla.

Kuten Brownell (2018, 14) esitteli omassa mallissaan kuuntelemiseen vaikuttavat suodattimet, Taitava kuuntelija ottaa huomioon myös olosuhteet. Taitamattoman toiminnan tunnusmerkkejä voivat olla rajallinen tiedonkäsittely, puutteet tilanneseikkojen huomioimisessa ja jäykät toimintamallit käytöksessä (Hargie, 2006, 20-21). Omaa osaamistamme voimme tarkastella esimerkiksi, miten kykenemme toimimaan ja reagoimaan nopeasti tiedostamattamme.

3.5 Yhteenveto keskeisimmistä asioista tämän tutkimuksen kannalta

Tämän tutkimuksen näkökulma tukeutuu Spitzbergin (2013) paradoksiin, jossa kuunteleminen osana vuorovaikutustilannetta koetaan arkipäiväiseksi asiaksi, jolloin siihen ei kiinnitetä tarpeeksi huomiota. Kuten tässä luvussa olen todennut, kuunteleminen on hyvin monimutkainen prosessi, johon yhdistyvät sekä fysiologiset että kognitiiviset prosessit. Tutkimuksen kannalta oleellista on ollut ensin määritellä ammattiyhdistykoulutuksen luonnetta sekä niitä ammattiyhdistysaktiiveja, jotka osallistuvat näihin koulutuksiin. Tulosten analyysiä varten on esitelty kuunteluosaamisen tutkimuksen teorioita ja määritelmiä siitä mitä kuunteleminen on, minkälaista kuunteluosaamista työyhteisöissä tarvitaan sekä miten kuunteleminen eroaa yksilö-, ryhmä ja organisaatiotasolla. Tutkimuksen tarkoituksena on myös selvittää millä tasolla tutkittavien tietoisuus kuuntelemisesta ja kuunteluosaamisesta on. Kuuntelun ja kuunteluosaamisen kompleksisuuden havainnollistamiseksi olen teoriaosuudessa esitellyt Hargien (2006) esittelemän neliportaisen mallin oppimisen eri tasoista, joita voidaan tarkastella myös kuunteluosaamisen näkökulmasta.

Kuunteluosaamisen opettamisen nykytilan selvittämiseksi tutkimustuloksia tullaan tarkastelemaan tässä luvussa esiteltyjen teoreettisten viitekehysten kautta. Koska kuunteleminen ja kuunteluosaaminen käsitteenä on verrattain uusi vuorovaikutustutkimuksen osa-alue, on mielenkiintoista tarkastella kuunteluosaamisen nykytilannetta myöskin Hargien (2006) esittelemien oppimisen tasojen avulla. Vertaamalla vastauksia näihin oppimisen eri tasoihin voidaan luoda jäsennellympi näkemys kuunteluosaamisesta ja sen kouluttamisen nykytilanteesta ammattiyhdistysten järjestämissä koulutuksissa.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa kuvaillaan tutkimuksen tavoitteita sekä selvitetään tutkimuksen metodologisia valintoja. Ensin esitellään tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset. Tieteenfilosofiset lähtökohdat esitellään omassa alaluvussaan. Tämän jälkeen kuvataan laadullisen tutkimuksen ja aineistolähtöisen analyysin erityispiirteitä.

4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, minkälaista kuunteluosaamiseen liittyvää koulutusta tarjotaan tällä hetkellä ammattiliittojen aktiivijäsenille, ja miten kuunteluosaamisen koulutusta voitaisiin kehittää tulevaisuudessa ammattiyhdistyskentällä. Tutkimuksessa kartoitetaan myös ay-aktiivien käsityksiä kuuntelemisesta ja kuunteluosaamisesta. Tutkimuskysymykset ovat:

- 1) Millaisia kuunteluosaamisen sisältöjä ammattiliittojen aktiivijäsenille järjestämissä koulutuksissa on?
- 2) Minkälaista kuunteluosaamista koulutusasiantuntijat ja ay-aktiivit kokevat järjestetyssä, erityisesti ay-aktiivien koulutuksessa, tarvittavan?
- 3) Minkälaista kuunteluosaamisen koulutusta aktiivijäsenille järjestetään tulevaisuudessa ammattiliitoissa ja niitä lähellä toimivissa koulutusorganisaatioissa?
- 4) Minkälaisia käsityksiä ay-aktiiveilla on kuuntelemisesta ja kuunteluosaamisesta omassa toiminnassaan ja työyhteisössään?

Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimuksen pääongelmaksi muodostuu yleisluontoinen kysymys tai kysymykset, joista tutkittavan asian kokonaisuus hahmottuu. Pääongelman täydentämiseksi kehittyy usein alaongelmia, joiden avulla tarkennetaan pääongelmaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 126). Koska päätutkimuskysymykseni ovat aihealueeltaan

laajoja ja jopa hieman abstrakteja vastaajille, päädyttiin toteuttamaan tutkimus, jossa suoritettiin lomakehaastattelu ammattiyhdistysaktiiveille järjestävien koulutusorganisaatioiden koulutuksista vastaaville henkilöille sekä teemahaastattelu ammattiyhdistysaktiiveille.

4.2 Konstruktivismi ja fenomenografia tieteenfilosofisina lähtökohtina

4.2.1 Konstruktivismi tieteenfilosofisena lähtökohtana

Konstruktivistinen ajattelutapa perustuu ihmisen ja ympäristön vuorovaikutukseen, jossa ihmiselle todellisuus näyttäytyy sellaisena miten ihminen on sen oppinut ja tulkinnut (Saariluoma, 2001, 38-39). Fellows & Liu (2015, 73-74) määrittelevät konstruktivismin hypoteesina, jossa ihminen rakentaa tiedon ja ymmärryksensä oman järkeilyn ja tunteiden yhteensovittamisella. Konstruktivistiselle tiedonmuodostuskäsitykselle onkin tunnusomaista se, että ihminen itse rakentaa, eli konstruoi, aktiivisesti omia tiedollisia käsityksiään muodostaen uusia käsitteitä ja näkemyksiä. Puolimatka (2002, 41) määritteleeekin konstruktivisessa ontologiassa todellisuuden niin, että todellisuus ei koostu tietyistä määrystä asioita, esineitä tai olioita vaan todellisuuden koostumus riippuukin siitä, miten asiat nähdään eri lähtökohdista ja millä tavalla sitä kuvaillaan. Toisin sanoen ei olekaan olemassa yhtä ainoaa oikeaa kuvausta maailmasta, vaan todellisuuksia voidaan olettaa olevan useampia. Oppimisen teorian näkökulmasta Kalli (2005, 10) näkee realismin ja konstruktivismin erot siinä, että realismissa oppija pääsee kosketukseen todellisuuden kanssa, kun taas konstruktivisessa oppimisessa oppija rakentaa oman tietonsa aktiivisen prosessin tuotoksena.

4.2.2 Konstruktivismi ja lomakehaastattelut

Tutkimukseen osallistuneita koulutusorganisaatioiden asiantuntijoita lähestyttiin lomakehaastattelulla. Lomakehaastattelun tieteenfilosofisena lähtökohtana on konstruktivistinen tieto- ja oppimiskäsitys. Tässä tutkimuksessa lomakehaastattelun tuloksia on tarkasteltu konstruktivisen ontologian

näkökulmasta. Toisin sanoen lomakehaastattelun tutkimustuloksia on teemoitettu tavalla, jossa todellisuus on rakentunut tutkijan oman tietoisuuden kautta. Tutkimustuloksina luetellaan ne asiat, mitkä tutkija on tulkinut tutkittavista. Tutkimustuloksia on tulkittu tutkittavien esille tuomien näkökohtien avulla tutkijan konstruktiona, mutta samalla huomioiden yleisesti vallitsevat käytänteet. Apuna on toiminut myös aineistossa esiintyvien mainintojen määrällistäminen.

4.2.3 Fenomenografia ja teemahaastattelu

Teemahaastattelun peruslähtökohtana toimii konstruktivistinen tietokäsitys fenomenografisella lähestymistavalla. Kun konstruktivistisessa tutkimusotteessa selvitetään tutkittavien käsityksiä ilmiöistä ja asioista, niin fenomenografisen tutkimuksen tavoitteena on erityisesti selvittää, miten eri ihmiset kokevat tutkittavan ilmiön (Limberg, 2008). Limberg (2008) kuvailee fenomenografiaa sanan alkuperän avulla. Fenomenografia muodostuu kahdesta kreikan sanasta "phainomenon" ja "graphein". Phainomenon tarkoittaa suomeksi ilmiötä tai esiintymistä ja graphein kirjoittamista tai kuvailemista. Limberg (2008) määritteleekin fenomenografian siten, että fenomenografisessa tutkimuksessa tutkittavat muodostavat samasta ilmiöstä oman käsityksensä. Vaikka fenomenografialla ja fenomenologialla onkin yhtäläisyyksiä todellisuuskäsitykseen ja kokemuksellisuuteen sekä käytettäviin käsitteisiin liittyen, Laitila, Pietilä ja Nikkonen (2012) nostavat esille, että fenomenografia ja fenomenologia ovat lähtökohdiltaan erilaisia. Samaa toteaa myös Limberg (2008), jonka mukaan fenomenologiassa keskitytään tarkastelemaan itse ilmiön merkitystä, kun taas fenomenografiassa tarkastelun kohteena ovat ihmisten kokemukset ja käsitykset kyseisestä ilmiöstä. Sen sijaan että tarkastelu kohdentuisi pelkästään siihen, miten asiat ovat (ensimmäisen asteen näkökulma), tarkastelu kohdentuu ihmisten erilaisiin kokemuksiin ja niiden variaatioihin (toisen asteen näkökulma). Valkonen (2006, 24-27) määrittelee fenomenografisen lähestymistavan niin, että ensimmäisellä tasolla tutkitaan ilmiötä sellaisena kuin se on ja toisella tasolla tutkijan muodostamat kuvauskategoriat ovat tutkijan omia tulkintoja ja käsityksiä aineiston sisältämistä käsiteryhmistä. Fenomenografisen tutkimuksen lähtökohtana onkin se, että

tutkimuksessa huomio kohdennetaan erilaisiin tapoihin, joilla ihmiset kokevat, käsittävät ja käsitteellistävät ilmiöitä. (Laitila et al, 2012).

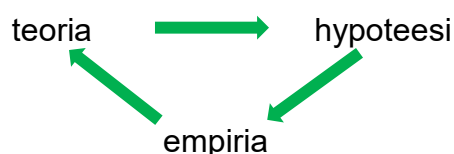
Teemahaastattelun luonne tukee fenomenografian valintaa tulosten tarkastelussa. Kun lomakehaastattelun analysoinnissa voidaan perustellusti korostaa tutkijan omaa konstruktivistista lähestymistapaa, teemahaastattelussa metodologisesti sen sijaan korostetaan haastateltavien tulkintoja asiasta ja näille asioille antamia merkityksiä (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 88). Väitöskirjassaan Leena Valkonen (2006, 22) määrittelee 'käsityksen' "sanoiksi puetuksi kokemukseksi". Tästä syystä myös tässä tutkimuksessa olen päätenyt käyttämään sekä 'käsitys' että 'kokemus' sanaa yhdenvertaisina käsitteinä. Tässä tutkimuksessa teemahaastattelun tulosten tarkastelussa olennaista onkin selvittää minkälaisia käsityksiä ja kokemuksia haastatelluilla on kuuntelemisesta, kuunteluosaamisesta ja sen kouluttamisesta ammattiyhdistysten järjestämissä koulutuksissa.

4.3 Laadullinen aineistolähtöinen tutkimus

Tutkimukseni on aineistolähtöinen, laadullinen tutkimus. Kari Kiviniemi (2018, 67) kuvailee laadullista tutkimusta tutkijan oppimisprosessiksi. Omalta osaltani voin allekirjoittaa tämän toteamuksen. Tutkimusprosessin aikana pyritään kasvattamaan tutkijan tietoisuutta tarkasteltavana olevasta ilmiöstä. Tutkija onkin loppujen lopuksi pääasiallinen tutkimusväline, joka välttää tietoa tutkimuskohteesta (Kiviniemi, 2018, 67). Alasuutarin (2011, 32) mukaan laadullinen tutkimus rakentuu kahdesta vaiheesta: 1) havaintojen pelkistämisestä ja 2) arvoituksen ratkaisemisesta. Kuitenkin käytännössä ne ovat aina nivoutuneet keskenään. Lähtökohtana aineistossa ajatellaan olevan esimerkkejä samasta ilmiöstä. Havaintojen pelkistämällä Alasuutari (2011, 31) tarkoittaa, että laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaineistoa pelkistetään yhdistämällä havaintoja pienemmiksi havaintojen joukoksi tietystä teoreettis-metodologisesta näkökulmasta katsottuna. Tämä tapahtuu etsimällä yhteisiä piirteitä tai säännönmukaisuuksia, jotka poikkeuksetta pätevät koko aineistoon. Arvoitus ei kuitenkaan ratkea ainoastaan näiden pelkistettyjen havaintojoukkojen avulla, vaan niiden avuksi ratkaisuun tarvitaan myös tutkijan tulkintaa alkuperäisistä "raakahavannoista" (Alasuutari 2011, 33).

Aineistoa analysoitaessa tutkittavien vastauksia tulkitaan vastaajien konstruktivisen oppimiskäsityksen lähtökohdasta. Puolimatka (2002, 374) kiteyttää konstruktivismiin tarkoittavan näkemystä, jossa todellisuus riippuu ihmisen tavasta käsitteellistää ja konstruoida todellisuutta kielestä tai teoreettisesta viitekehystä. Tuloksia käsiteltäessä onkin huomioitava, että tutkimukseen osallistuneet ovat vastanneet tutkimuskysymyksiin oman järkeilytuloksena.

Jari Eskola toteaa, että laadullisen tutkimuksen aineiston ei välttämättä tarvitse testata kaikkia tutkimuksen hypoteesia. Tutkimusaineiston avulla tutkija voi myös luoda omia hypoteeseja hakemalla ideansa aineistosta (Eskola 2018, 182-183). Eskola (2018, 183) esittääkin havainnollistavalla kuvalla miten laadullisen tutkimuksen eteneminen tapahtuu syklissä, jossa lähdetään teoriasta, muutetaan se mitattavaan muotoon, kerätään aineisto ja verrataan sitä teoriaan.



KUVIO 3. Aineistolähtöinen analyysi (Eskola, 2018, 183)

Tutkimusprosessin aikana tutkijan tulee tiedostaa, että tutkimuksen etenemistä ei voi jäsentää valmiiksi etukäteen. Kiviniemen (2018, 73) mukaan tutkimustehtävää ja aineistonkeruuta koskevat valinnat muuttuvat tutkimuksen edetessä ja laadulliselle tutkimukselle ominaista onkin, että tutkimustehtävä, teorianmuodostus, aineistonkeruu ja aineiston analyysi kehittyvät joustavasti tutkimuksen edetessä. Myös tässä tutkimuksessa lomakehaastattelun vastauksia analysoitaessa havaittiin kerätty tutkimusaineisto hyvin niukaksi. Tästä syystä tutkimuksen otantaa laajennettiin keräämällä lisätietoa haastattelemalla ammattiyhdistyksissä aktiivisesti toimivia henkilöitä.

Hirsjärvi & al. (2018, 161) toteavat laadullisen tutkimuksen lähtökohdaksi todellisen elämän kuvaamisen. He toteavat, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen kohdetta pyritään kuvailemaan kokonaisvaltaisesti, jolloin pyrkimyksenä on ”löytää tai paljastaa tosiasioita kuin jo todentaa olemassa olevia (totuusväittämiä) tutkittavaa kohdetta.” Kiviniemi (2018, 72) ja Eskola (2018, 181)

haluavat myös tuoda laadulliselle tutkimukselle ominaisen tutkijan oman tulkinnan tutkimustuloksista. Tutkimusraportti on tutkijan oma tulkinta ilmiöstä ja se on siitä syystä aina ”ehdollinen, vajavainen ja yksipuolinen käsitys ilmiöstä” (Kiviniemi 2018, 72). Eskola (2018, 181-182) toteaa saman asian korostaen tutkijan omaa aktiivisuutta analyysissä ja tulkinnassa. Vaikka laadullisessa tutkimuksessa on kyse tutkijan yksipuolisesta tulkinnasta, on tutkijan kuitenkin luotava mahdollisimman johdonmukainen tulkinta ilmiöstä. Tutkimuksen lukijalle on annettava mahdollisuus arvioida, onko tutkijalle muodostunut käsitys uskottava (Kiviniemi, 2018; 72-73 & Eskola 2018, 199).

4.4 Tutkimuskohderyhmät ja aineisto

Alun perin tutkimuksen kohteena olivat ammattiyhdistysaktiiveille järjestävien tahojen koulutuksesta vastaavat henkilöt ammattiliitoissa ja opintokeskuksissa. Tutkimustuloksia tarkasteltaessa havaittiin hyvin nopeasti, että kuunteluosaaminen oli vastaajille hyvin vieras käsite ja tästä syystä vastausaineisto oli kovin niukka. Tästä syystä ohjaajani kanssa tulimme johtopäätökseen, jossa näin suppealla vastausmäärällä tutkimuksen tuloksiin saattaisi tulla ylitulkinnan vaaraa. Tutkimustulosten ylitulkinnan vaaran vähentämiseksi päädyimme siihen, että koulutusorganisaatioiden asiantuntijoille suunnatun kyselyn aineistoa käytetään tässä tutkimuksessa taustaselvityksenä ja seikkaperäisempää lisäaineistoa hankitaan haastattelemalla viittä ammattiyhdistysaktiivia. Tutkimusmenetelmäksi täydentävälle tutkimukselle valikoitui teemahaastattelu, jossa haastattelun aihepiiri ja teema-alueet ovat kaikille haastateltaville samat. Puolistrukturoituna haastattelumetodina teemahaastattelun katsottiin toimivan täydentävänä osana lomakehaastattelulle (Hirsjärvi & Hurme, 2011, 48).

4.4.1 Lomakehaastattelu koulutusorganisaatioiden asiantuntijoille

Aineistonkeruumuotona lomakehaastattelu on strukturoitu haastattelumuoto, jossa kaikille vastaajille haastattelukysymykset esitetään täsmällisesti samassa muodossa ja järjestyksessä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2018, 208). Oletettavaa on, että lomakehaastattelussa tuotetut vastaukset ovat siten myös

täsmällisempiä ja lyhyempiä kuin muissa haastattelutavoissa. Lomakehaastattelua käytetäänkin useimmiten kvantitatiivisessa tutkimuksessa, mutta sitä voidaan käyttää myös laadullisessa tutkimuksessa (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 87). Tuomi ja Sarajärvi (2018, 87) toteavatkin, että analyysin kannalta haastatteluvastaukset voidaan tyypitellä laadullisiin luokkiin.

Lomakehaastatteluun osallistuivat Toimihenkilöjärjestö STTK:n jäsenjärjestöinä toimivat 14 ammattiliittoa, yksi STTK:n jäsenistöä palveleva STTK:n ja Akavan hallinnoima sivistysjärjestö TJS Opintokeskus sekä Aktiivi-instituutti, jonka ylläpitäjänä toimii Toimihenkilöjärjestöjen Opintoliitto ry. TJS Opintokeskuksen perustehtävä on tukea toimihenkilöjärjestöjen Akavan ja STTK:n koulutuksellisia tavoitteita. Aktiivi-instituutti toteuttaa vapaata sivistystyötä kohdennetusti STTK:n alaisten liittojen aktiiveille. Kyselylomakkeeseen vastattiin helmi-maaliskuun vaihteessa 2020, joten COVID-19 pandemian aiheuttamat vaikutukset eivät vielä vaikuttaneet vastauksiin. Haastattelulomake lähetettiin em. organisaatioissa koulutuksesta vastaaville henkilöille. Kyseiset ammattiliittojen vastuuhenkilöt henkilöt toimivat STTK:n alaisen koulutusverkoston jäseninä. TJS Opintokeskuksen ja Aktiivi-instituutin osalta lähestyttiin koulutuksesta vastaavia henkilöitä.

Koska lomakehaastattelun kohderyhmänä toimivat ammattiliittojen koulutusorganisaatiot sekä kaksi vapaan sivistystyön organisaatiota, koettiin sähköinen haastattelulomake parhaaksi tavaksi lähestyä tutkittavia. Avoimin kysymyksiin toteutetussa lomakehaastattelussa on kyselyn vastaajalla mahdollisuus ilmaista, mitä hänellä on todella mielessään. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 201) Käytännössä haastattelulomake täytettiin käyttämällä Webropol-sovellusta. Kysely lähetettiin yhteensä 14:lle vastaajalle. Vastauksia saatiin kahdeksalta eri organisaation koulutuksista vastaavalta työntekijältä. Neljän taustakysymyksen lisäksi vastaajilta kysyttiin kuusi avointa kysymystä sekä neljä monivalintakysymystä. Jokaisen monivalintakysymyksen jälkeen kysyttiin vastaajilta vielä tarkentavia avoimia kysymyksiä. Kysymyksiä ei ollut asetettu haastattelulomakkeessa pakollisiksi, joten kaikkiin kysymyksiin ei saatu vastauksia kaikilta vastanneita organisaatioilta. Yhden vastaajan osalta vastaaminen oli jäänyt pelkästään viiteen kysymykseen. Aineisto käsiteltiin anonymisti yhtenä joukkona, jolloin yksittäisten osallistuvien organisaatioiden tuloksia ei eroteltu tuloksissa.

4.4.2 Teemahaastattelu ammattiyhdistysaktiiveille

Toisena tutkimuskohteena toimivat viisi ammattiyhdistysaktiivia, joista kolme haastateltavaa toimi luottamusmiehinä eri työnantajilla, yksi henkilö ammattiliiton alayhdistyksen puheenjohtajana sekä yksi henkilö ammattiliiton liittohallituksen jäsenen roolissa. Haastateltavien valinnassa painotettiin sitä, että he edustaisivat mahdollisimman kattavasti ay-toimijoiden monimuotoista toimintakenttää. Haastattelut suoritettiin syys-lokakuussa 2020 teemahaastatteluna verkossa Zoom-neuvottelusovellusta käyttäen. Haastattelut tallennettiin analyysia varten. Haastatteluaineistoa tallennettiin yhteensä yli 1,5 h (91 min 53 s). Haastattelututkimuksen aineisto käsiteltiin anonymisti, ja näin ollen vastaajien sitaatit esitetään myös anonymieinä tässä tutkimuksessa.

Puolistrukturoituna haastattelumenetelmänä teemahaastattelu koostuu tietyn teeman ympärille muodostuvista kysymyksistä. Teemahaastattelu perustuukin vuorovaikutukseen ja keskusteluun haastattelutilanteessa. Teemahaastattelun avulla pyritään ensisijaisesti selvittämään haastateltavien omakohtaisia kokemuksia, jolloin tutkijan näkökulma on pienemmässä roolissa. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 48.) Teemahaastattelu on vapaamuotoisempi puolistrukturoitu haastattelu, joka etenee etukäteen valittujen teemojen ja niiden ympärille rakentuvien kysymysten pohjalta. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 87-88). Analyysin kannalta haastatteluvastaukset ovat myös laajempia ja siten tuovat parempia mahdollisuuksia aineistolähtöiseen analyysiin ja tulkintaan. On kuitenkin huomioitava, että teemahaastattelussa kysymysasettelun tarkoituksena on löytää merkityksellisiä vastuksia tutkimuskysymyksiin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88).

4.5 *Aineistolähtöinen analyysi ja toteutus*

Tutkimuksen koko aineistoa on lähdetty tutkimaan aineistolähtöisen analyysin avulla. Aineistolähtöisessä lähestymistavassa etsitään erilaisia teemoja, joista tutkittavat (informantit) puhuvat (Moilanen ja Räihä, 2018, 50). Teemoittelussa on tärkeää, että tulkitsija ei tuo aineistoon sellaisia teemoja, joita siellä ei ole. Vaarana on myös, että aineistosta kuvaillaan vain pinnallisesti, jolloin tutkija ei pysty paljastamaan piileviä merkitysstruktuureja (Moilanen ja Räihä, 2018, 62).

4.5.1 Lomakehaastattelun analyysi

Lomakehaastattelun tuloksia on analysoitu teemoittelemalla erilaisia ilmiöitä lukumääräisesti. Tätä seikkaa tarkastellen voidaankin todeta, että laadullisessa tutkimuksessa voidaan esitellä muuttuja-arvoja (Alasuutari 2011, 27). Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2018, 136-137) tuovat esille, että kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus ovat toisiaan täydentäviä tutkimuksia ja niitä voidaan käyttää rinnakkain käyttämällä yksinkertaisia laskennallisia tekniikoita. Laadulliselle tutkimukselle ominaisena piirteenä muuttuja-arvoja ei tässä tutkimuksessa ole käytetty kvantitatiivisen analyysimenetelmin yleistyksinä tai keskiarvoina (Alasuutari 2011, 34).

Aineistoa analysoitaessa tulee myös ottaa huomioon, että aineiston tulkitsija saattaa ymmärtää väärin tutkimuskohteensa viestit (Moilanen ja Räihä, 2018,52-53). Merkitykset eivät kuitenkaan ole puhtaasti subjektiivisia. Moilanen ja Räihä (2018,52-54) esittelevät Siljanderin ja Karjalaisen merkityksen tasojen mallin, joka jakaantuu tiedostettuihin ja tiedostamattomiin tasoihin. Näitä tasoja esiintyy yksilötasolla sekä myös yhteisöllisillä ja universaaleilla tasoilla. Oman tutkimuksen kannalta aineistoa analysoitaessa tulee havaita vastaajien tiedostetut ja tiedostamattomat merkitykset. Tiedostettuja merkityksiä voivat olla esimerkiksi koulutuksen sisällöt ja aiheet. Tiedostamattomia merkityksiä voivat olla esimerkiksi koulutusten tavoitteiden samankaltaisuus tai koulutussisältöjen takaa löytyvät tieteelliset teoriat. Havaintojen pelkistämisestä voidaan edelleen erottaa kaksi erilaista osaa. Aineistoa voidaan tarkastella teoreettismetodologisesta näkökulmasta ja toiseksi yhdistämällä havaintoja keskenään aineiston hallittavuuden lisäämiseksi (Alasuutari 2011, 32).

Kiviniemi (2018) toteaa, että aineiston analysoinnin tulee olla sekä analyttistä että synteettistä. Analyttisesti aineistoa pilkotaan eri teema-alueisiin, jotta sitä voidaan tulkita helpommin. Toisaalta taas näiden eri teema-alueiden tulee kuitenkin muodostaa synteetinomainen kokonaisrakenne, jonka tehtävänä on kannatella koko aineistoa. Jos aineistoa analysoidaan liian sirpalemaisesti, tutkija ei löydä aineistostaan keskeisimpiä käsitteitä analyysiä varten (Kiviniemi, 2018, 69-70). Alasuutari (2011, 34-35) huomauttaakin, että tutkijan ei tule erotella liikaa aineistoaan, koska silloin saattaa olla vaikeaa muotoilla sääntöjä ilmiöstä.

Lomakehaastattelun analysoinnissa teemoittelun avulla on pyritty selvittämään minkälaisessa nykytilassa eri organisaatiot ovat kuunteluosaamisen koulutuksen toteuttamisessa, löytyykö organisaatioiden tämän hetkisissä koulutuksessa jo olemassa olevia kuunteluosaamisen teorioiden sisältöjä ja minkälaisia kuunteluosaamisen sisältöjä ammattiyhdistystoiminnassa kaivataan tulevaisuudessa.

4.5.2 Teemahaastattelun analyysi

Teemahaastattelujen tutkimustuloksia analysoitiin fenomenografisella lähestymistavalla. Kuten jo luvussa 4.2.3. totesin, fenomenografisessa lähestymistavassa erotetaan ns. ensimmäisen ja toisen asteen näkökulma. Koskinen (2011, 270-271) määrittelee fenomenografisen analyysin prosessin konstruoinniksi, jossa tutkija aineistoa järjestelmällä muodostaa ensimmäisen asteen näkökulmassa erilaisia käsitysryhmiä, joiden perusteella tutkija konstruoi toisen asteen näkökulmassa laajempia kuvauskategorioita. Valkonen (2006, 25) toteaaakin oivallisesti, että kuvauskategoriat tiivistävät käsitysryhmien merkitykset, jolloin kuvauskategoriat esitellään toisen asteen kollektiivisella tasolla.

Haastattelukysymysten avulla haluttiin saada tietoa siitä, minkälaisena haastateltavat kokivat kuunteluosaamisen käsitteenä, minkälaisissa tilanteissa heillä on ollut kokemuksia hyvästä ja huonosta kuuntelemisesta sekä heidän omia kokemuksiansa kuunteluosaamisen kouluttamisesta. Kysymysten asettelulla pyrittiin fokusoimaan vastaajien omiin kokemuksiinsa ja näkemyksiinsä kuuntelemisesta ja kuunteluosaamisesta. Kysymyksenä saattoi olla esimerkiksi ”Mitä kaikkea kuuntelemiseen sinun näkemyksesi mukaan liittyy?”, kun selvitettiin haastateltavan käsityksiä kuuntelemisesta. Kokemuksia hyvästä kuuntelemisesta kysyttiin mm. kysymyksellä: ”Minkälaisessa tilanteessa olet kokenut, että olet osannut kuunnella hyvin?”

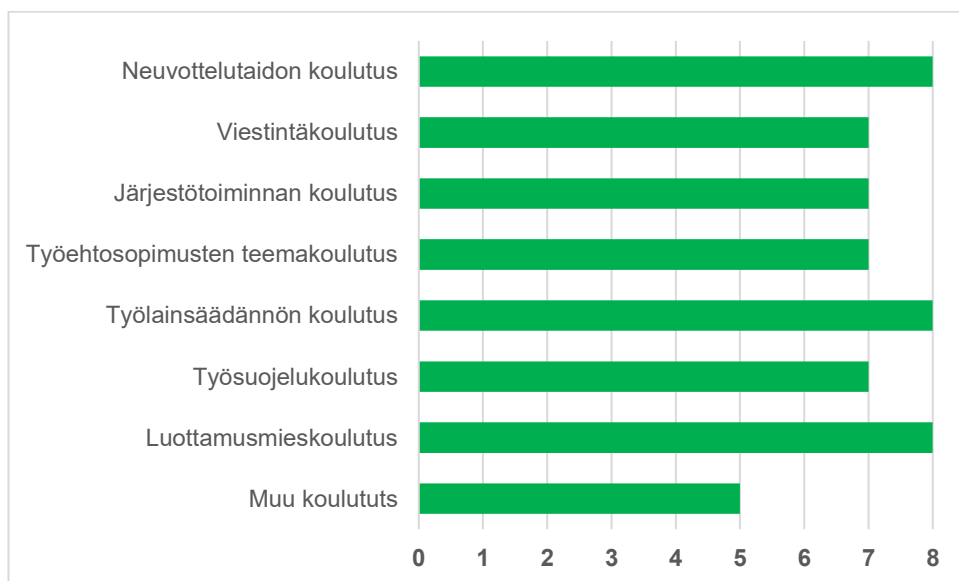
5 TULOKSET

5.1 Lomakehaastattelu ammattiyhdistyskoulutuksen järjestäjille

5.1.1 Taustakysymykset

Taustakysymyksissä kartoitettiin organisaatioiden koulutustarjonnan määriä ja minkälaisia koulutuksia yleisesti ay-aktiiveille järjestetään. Seitsemässä kysymykseen vastanneessa organisaatiossa vuosittaisten koulutustilaisuuksien määrä vaihteli 12-130 koulutustilaisuuden välillä. Laskennallisia yksittäisiä kurssipäiviä toteutui pienimmillään 30 ja suurimmillaan 5000. Kysymykseen kurssipäivien määrästä vastasi kuusi organisaatiota, joista yksi vastaajista oli ilmeisesti käsittänyt kysymyksen kurssipäivien määrästä eri tavalla. Tämä ei yksittäisenä vastauksena kuitenkaan vaikuta tutkimuksen tuloksiin merkittävästi.

Koulutustarjonta oli hyvin samankaltaista jokaisella kahdeksalla vastaajalla. Viisi organisaatiota kertoi järjestävänsä myös muuta koulutusta ay-aktiiveille. Nämä koulutukset keskittyivät pääosin työhyvinvointiin, työssä jaksamiseen ja työssä kehittymiseen liittyviin aiheisiin. Koulutustarjonnan sisällöt on esitelty kuviossa 4.



KUVIO 4. Vastajaorganisaatioiden ay-aktiiveille suunnatun koulutuksen sisällöt (n=8)

5.1.2 Vuorovaikutuskoulutukset ja niiden sisällöt

Jokainen kahdeksan lomakehaastatteluun vastanneista organisaatioista kertoi järjestävänsä koulutuksia, joissa oli vuorovaikutukseen liittyviä sisältöjä. Vuorovaikutuskoulutuksen sisällöt jaoteltiin teemoittelun avulla 7 eri kategoriaan: 1) Vuorovaikutuksen ongelmatilanteet ja niihin puuttuminen, 2) Neuvottelutilanteet ja vaikuttaminen, 3) Vuorovaikutustaitojen kouluttaminen 4) Viestintäkonteksti, 5) Esiintymiskoulutus, 6) Viestintärooli, 7) Kuunteleminen. Vuorovaikutuskoulutuksen sisällöt on esitelty kuviossa 7.

Näistä eniten mainintoja sai kategoria, jossa käsiteltiin vuorovaikutuksen ongelmatilanteita ja niihin puuttumista (yhteensä 12 mainintaa). Tällaisiksi tilanteiksi vastaajat totesivat olevan haastavat vuorovaikutustilanteet (3 mainintaa), tunnetaidot (2), sovittelun (1), puhejudon (1), ratkaisukeskeisen puhetyylin (1), näkökulman vaihtamisen (1) sekä ratkaisukeskeisen puhetyylin (1). Toiseksi eniten mainintoja sai neuvottelutilanteet ja vaikuttaminen -kategoria (yhteensä 9 mainintaa), jossa mainittiin neuvottelutoiminnan kouluttaminen (7 mainintaa) sekä vaikuttava viestiminen (2). Kolmanneksi eniten vastauksia tuli vuorovaikutustaitojen kouluttamisen kategoriaan, johon saatiin yhteensä 4 mainintaa. Neljäs kategoria muodostui viestintäkontekstista (yhteensä 4 mainintaa), jossa todettiin erilaisia tapoja ja paikkoja vuorovaikutukselle. Tällaisia tilanteita olivat haastattelut, sosiaalinen media, järjestöviestintä sekä kirjoitusviestintä. Viidenneksi kategoriaksi muodostui esiintymiskoulutus, jossa oli yhteensä 2 mainintaa. Kuudes kategoria muodostui tapauksista viestintäroolin mukaan (yhteensä 2 mainintaa). Tällaisissa koulutuksissa käsiteltiin henkilöstön edustajan ja esimiehen välistä vuorovaikutusta sekä brändilähettiläänä toimimista. Seitsemännessä kategoriassa, kuuntelemisessä, oli vain yksi maininta.



KUVIO 5. Vuorovaikutukseen liittyvät sisällöt ja aiheet organisaatioiden ay-aktiiveille suunnatuissa koulutuksissa viimeisen 3 vuoden aikana. (n=8, mainintoja vastauksissa)

Koulutusorganisaatioilta kysyttiin myös, minkälaisia vuorovaikutukseen liittyviä sisältöjä ay-aktiivit toivoivat koulutuksiin. Tähän kysymykseen vastasi seitsemän organisaatiota kahdeksasta. Vastauksista pystyttiin poimimaan lähes samat teemat kuin kysyttäessä jo järjestetyistä koulutuksista: 1) Vuorovaikutuksen ongelmatilanteet ja niihin puuttuminen, 2) Neuvottelutilanteet ja vaikuttaminen, 3) Vuorovaikutustaitojen kouluttaminen 4) Viestintäkonteksti, 5) Esiintymiskoulutus, 6) Viestintärooli. Toiveet vuorovaikutuskoulutuksen sisällöistä on esitelty kuviossa 6. Koulutusta toivottiin erityisesti vuorovaikutuksen ongelmatilanteisiin ja niihin puuttumiseen (yhteensä 8 mainintaa). Tällaisia koulutuksia toivottiin mm. haasteellisten tilanteiden kohtaamiseen, työnantajan epäasialliseen ja alistavaan käytökseen sekä tunnetilanteiden tunnistamiseen ja kouluttamiseen. Toisena koulutusteemana nousivat esiin neuvottelutaidot ja vaikuttaminen (yhteensä 6 mainintaa). Neuvottelutaitojen koulutusta toivottiin toteutettavan mm. case-tapausten avulla. Kolmantena teemana nousi esiin vastauksista vuorovaikutustaitojen kehittäminen (yhteensä 6 mainintaa). Vuorovaikutustaitojen kehittämiseksi toivottiin kommunikointitaitojen kehittämistä sekä kohtaamistilanteiden käsittelyä. Seuraavaan teemaan, viestintäkontekstiin, löytyi yhteensä 4 mainintaa. Viestintäkontekstiin (yhteensä 4 mainintaa) sisältyi viestintä eri konteksteissa, kuten sosiaalisessa mediassa tai järjestöviestinnässä.

Tähän toivottiin lisää koulutusta jo olemassa oleviin sisältöihin. Koulutustoiveissa erottui myös koulutuksen muoto (2 mainintaa), esiintyminen (1 maininta) ja viestintärooli (1 maininta). Koulutusmuodossa toiveena oli toteuttaa koulutusta toiminnallisempana ja case-tyyppisinä oppimistilanteina. Pelkästään esiintymiskoulutus oli mainittu vain yhdessä vastauksessa. Viestintäroolikategoriassa nousi esiin esimiehen ja henkilöstön välisen vuorovaikutusosaamisen kehittäminen.



KUVIO 6. Ay-aktiivien toiveet vuorovaikutuskoulutusten sisällöiksi. (n=7, mainintoja vastauksissa)

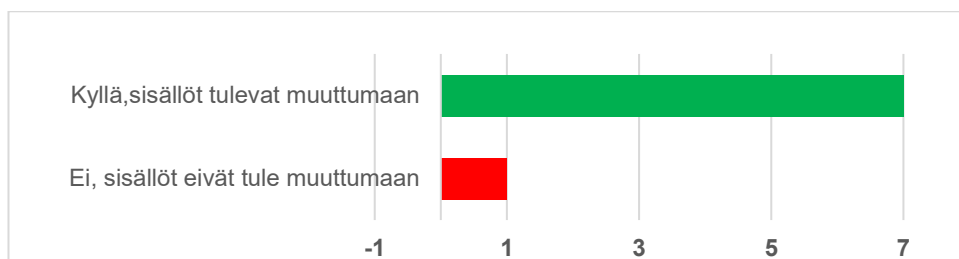
5.1.3 Vuorovaikutuskoulutuksesta saatu palaute

Koulutusorganisaatioilta kysyttiin, millaista palautetta ay-aktiivit antavat vuorovaikutukseen liittyvistä sisällöistä koulutuksissa. Vaikka yhdeltä organisaatiolta ei tässä kysymyksessä saatu vastausta, kaikki muut seitsemän vastannutta organisaatiota olivat saaneet osallistujilta positiivista palautetta. Vastausten perusteella osallistujien palaute vuorovaikutuskoulutuksesta oli kauttaaltaan positiivista. Neljä organisaatiota totesi vuorovaikutuskoulutuksen olevan erittäin tarpeellista, kaksi organisaatiota totesi palautteen olevan parempaa kuin keskimäärin ja koulutus auttoi kehittämään osallistujien omia voimavaroja ja toimintamalleja. Yhdessä organisaatiossa oli havaittu miesten arvostaneen koulutusta:

”...erityisesti miehet, koska heidän opinnoissaan tai työpaikkakulttuureissaan ei yleensä puhuta vuorovaikutusongelmista, ryhmädynamiikasta yms. tunneasioista.”

5.1.4 Vuorovaikutuskoulutus tulevaisuudessa

Tulevaisuuden osalta seitsemän kahdeksasta koulutuksen järjestäjästä totesi (kuvio 7), että ay-aktiiveille järjestettävien vuorovaikutuskoulutuksen sisällöt tulevat muuttumaan. Ainoastaan yksi vastaaja kertoi koulutustarjontansa olevan tarpeeksi kattavaa ja oli mielestään pyrkinyt tarpeeksi vastaamaan ay-aktiivien toiveisiin.



KUVIO 7. Ay-aktiiveille järjestettävien vuorovaikutuskoulutuksen sisältöjen muutos tulevaisuudessa. (n=8)

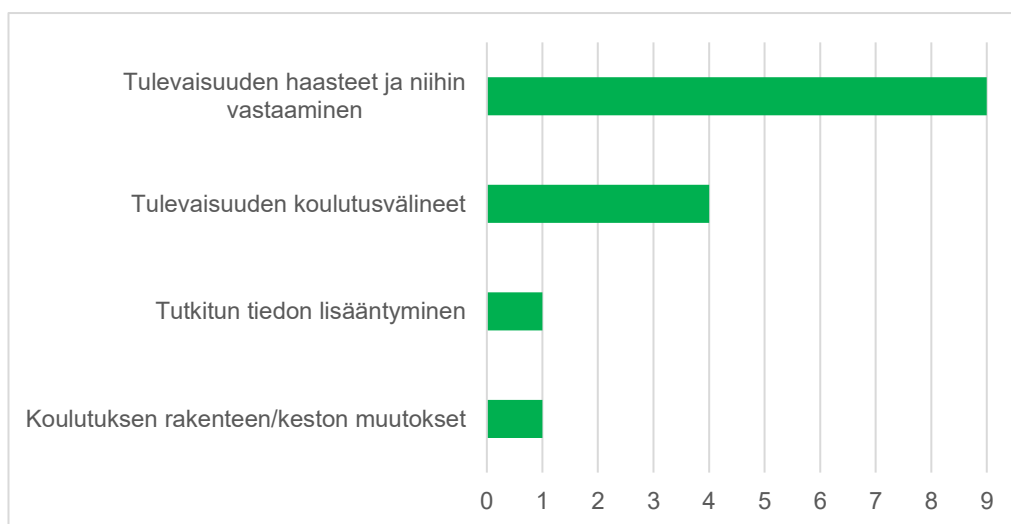
Kysyttäessä koulutussisältöjen muuttumisesta erottui vastauksista 4 eri teemaa: 1) Tulevaisuuden haasteet ja niihin vastaaminen 2) Tulevaisuuden koulutusvälineet, 3) Tutkitun tiedon lisääntyminen 4) Koulutuksen rakenteen/keston muutokset (kuvio 9). Organisaatiot, jotka vastasivat koulutussisältöjen muuttuvan tulevaisuudessa, näkivät suurimpana muutoksena tulevaisuuden haasteet ja niihin vastaamisen (yhteensä 9 mainintaa). Vastauksissa mainittiin mm. ajankäytön väheneminen, asiantiedon laajeneminen sekä viestintätapojen ja -kanavien muutokset.

”Yhä enemmän käytetään digivälineitä hyväkseen, jolloin tärkeät eleet, ilmeet jäävät vähemmälle.”

Myös lisääntynyt vuorovaikutus jäsenten kanssa ja asiattomaan käytökseen puuttuminen asiakaspalvelussa nostettiin esille. Toisena teemana

tulevaisuuden ay-aktiivien koulutusten muutokseen nousivat uudet koulutusvälineet (yhteensä 4 mainintaa). Neljä organisaatiota totesi, että sähköiset koulutusvälineet ja niiden käyttö tulevat muuttamaan koulutusten sisältöjä webinaareihin ja opetusvideoihin sopiviksi. Lisäksi yksittäisissä vastauksissa todettiin koulutusrakenteiden ja koulutusten keston muuttuvan (1 maininta) sekä tutkitun tiedon lisääntymisen (1 maininta) tuovan uusia teemoja koulutukseen:

”Seuraamme esim. Työelämän tutkimusseuran kautta kuuntelemiseen ja vuorovaikutukseen liittyviä tutkimuksia, joiden sisältöjä hyödynnämme koulutuksissamme.”

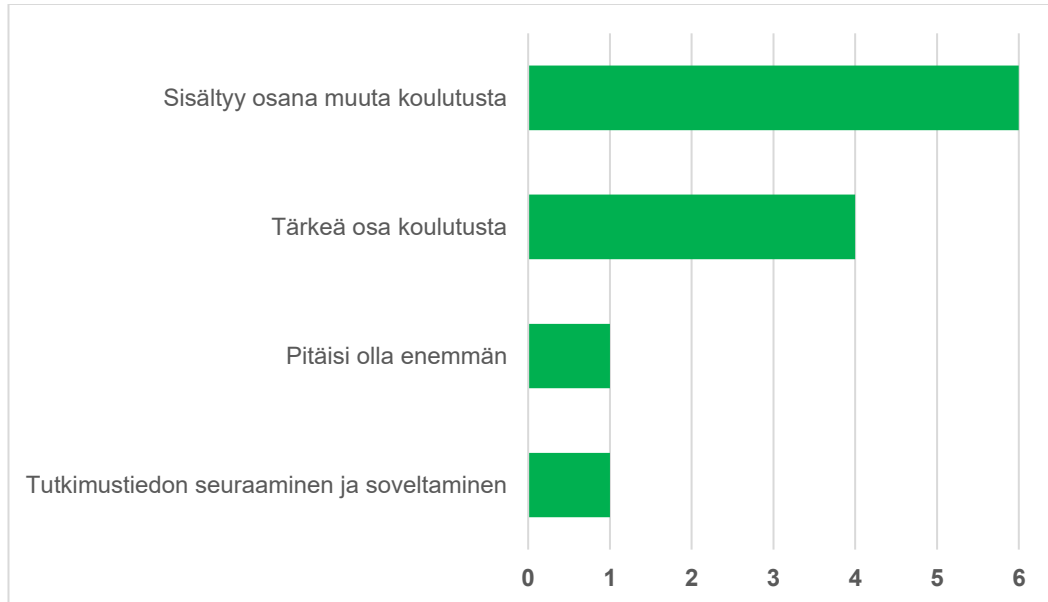


KUVIO 8. Ay-aktiiveille järjestettävien vuorovaikutuskoulutusten sisältöjen muutos tulevaisuudessa (n=7, mainintoja vastauksissa)

5.1.5 Kuunteluosaamisen kouluttaminen

Kysyttäessä otetaanko kuunteleminen, kuunteluosaaminen ja sen kehittäminen huomioon organisaatioiden koulutussuunnittelussa ja toteutettavissa koulutuksissa, kaikki kahdeksan vastaajaa vastasivat myöntävästi. Vastausten perusteella (kuvio 9) eniten kuunteluosaamisen koulutusta toteutettiin osana vuorovaikutuskoulutusta ja osana oppimiskokemusta parantavana menetelmänä (6 mainintaa). Vastauksista löytyi neljä mainintaa, joissa kuunteluosaamisen

koulutusta pidettiin tärkeänä. Kuunteluosaamisen koulutuksessa koettiin tärkeänä mm. kuulluksi tuleminen sekä aktiivien kuuntelu. Yksittäisissä maininnoissa todettiin, että kuunteluosaamisen koulutusta voisi olla enemmän ja tutkimustiedon soveltamista tulisi lisätä koulutuksessa.



KUVIO 9. Kuuntelemisen, kuunteluosaamisen ja sen kehittämisen huomioon ottaminen koulutussuunnittelussa ja toteutettavissa koulutuksissa. (n=8, mainintoja vastauksissa)

Viimeisen kolmen vuoden aikana organisaatiot olivat järjestäneet vähän pelkästään kuuntelemiseen liittyviä koulutuksia. Kuusi organisaatiota kahdeksasta vastasi, etteivät he olleet järjestäneet yhtään sellaista koulutusta, joka olisi ollut pelkästään kuuntelemiseen liittyvää koulutusta. Kaksi muuta vastannutta organisaatiota kertoi järjestäneensä useamman kuin kaksi kuuntelemiseen liittyvää koulutusta viimeisen kolmen vuoden aikana. Koulutusten nimiä olivat mm. ”Sovittelutaidot”, ”Ratkaisukeskeinen luottamusmies” ja ”Työsuojeluvaltuutettu työyhteisön tukena”. Näissä koulutuksissa oli käsitelty kuuntelemista, kuuntelun ja kuulluksi tulemisen merkitystä, dialogista vuorovaikutusta sekä ratkaisukeskeisyyttä. Kurssit oli koettu tarpeellisiksi järjestää, koska esimerkiksi työpaikolla ristiriitatilanteet ovat lisääntyneet ja henkilöstön edustajilta odotetaan osaamista näiden asioiden ratkaisemiseksi. Lisäosaamisen tarvetta oli havaittu myös jäsenkohtaamisiin sekä neuvottelutilanteisiin. Järjestetyt koulutukset olivat olleet suosittuja, koska

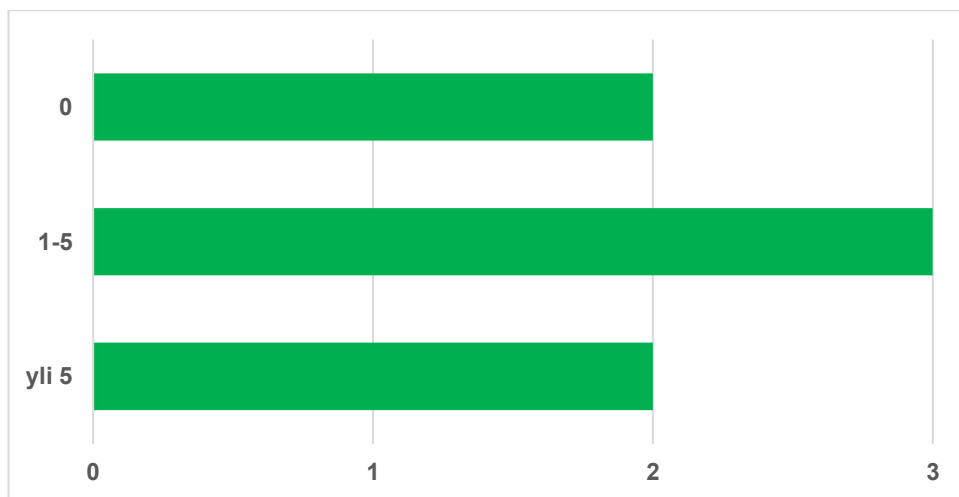
osallistujamäärät olivat tavallista suurempia. Tärkeä havainto oli myös se, että koulutuksen muoto osallistavana todettiin lisäävän mielenkiintoa koulutukseen osallistumisessa. Suurempaa osallistumisinnostusta havaittiin erityisesti pitkään ay-toiminnassa mukana olleiden toimijoiden keskuudessa.

”Suosiosta kertoi myös poikkeuksellisen runsas osallistujamäärä ja se, että kokeneet toimijat tulivat koulutukseen.”

”Paras palaute oli konkarilta, joku kehui kurssipäivän sisältöä mielenkiintoiseksi ja energisoivaksi ja palasi asiaan vielä monesti myöhemminkin.”

Kursseille osallistumatta jättäminen johtui osittain myös ulkopuolisista seikoista. Työnantajien suhtautuminen tämän tyyppisiin kursseihin mm. palkallisuuden osalta oli ollut negatiivista ja tämä osaltaan vähensi kurssien suosiota.

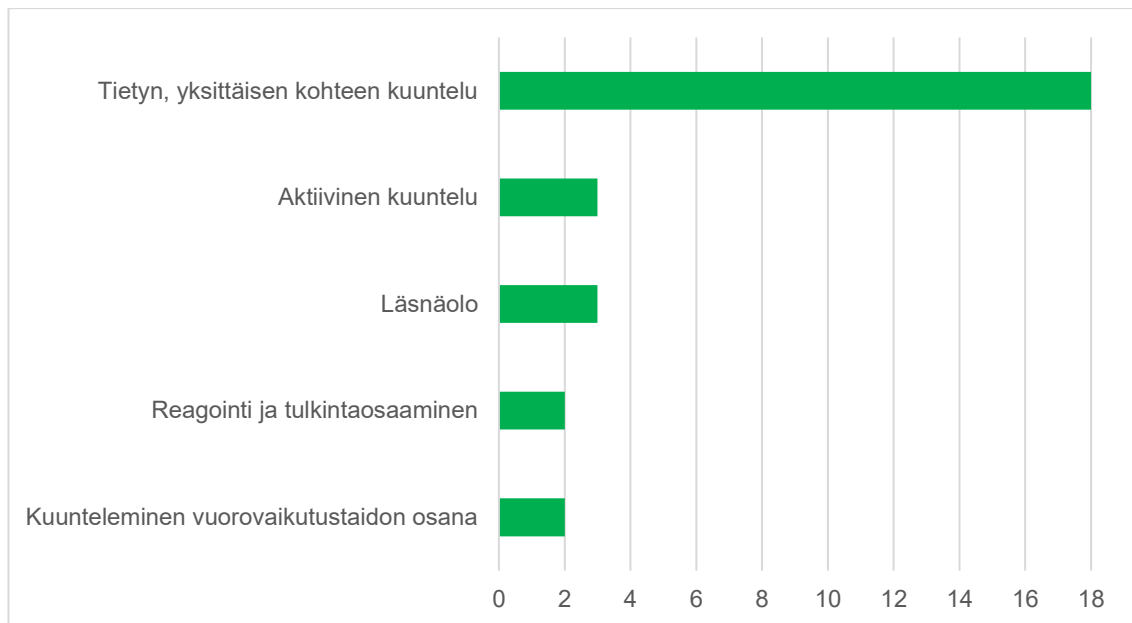
Kysyttäessä koulutuksen järjestäjiltä kuuntelemiseen liittyviä sisältöjä eri koulutuksissa löytyi organisaatioiden järjestämistä koulutuksista enemmän kuin pelkästään kuunteluosaamiseen keskittyvää koulutusta (kuvio 10).



KUVIO 10. Kuuntelemiseen liittyvät sisällöt ay-aktiivien koulutuksissa. (n=7)

Vastauksista tulee huomioida, että seitsemästä vastaajasta kaksi organisaatiota vastasi, että heidän koulutuksissaan ei ole ollut kuuntelemiseen liittyviä sisältöjä. Viidestä vastuksesta löytyi kuunteluosaamiseen liittyviä sisältöjä. Näitä olivat mm. ristiriita- ja vuorovaikutustilanteissa toimiminen ja niiden selvittäminen, erilaiset neuvottelutaitovalmennukset sekä luottamusmiesten ja työsuojeluvaltuutettujen peruskurssit. Koulutuksissa kuunteluosaamista käsiteltiin mm. ryhmädynamiikan, vuorovaikutustyylien, puolustusmekanismien ja neuvottelutekniikoiden opetuksessa. Myös luottamusmiesten ja työsuojeluvaltuutettujen peruskursseilla oli vastaajien mukaan käsitelty kuuntelemisen merkitystä.

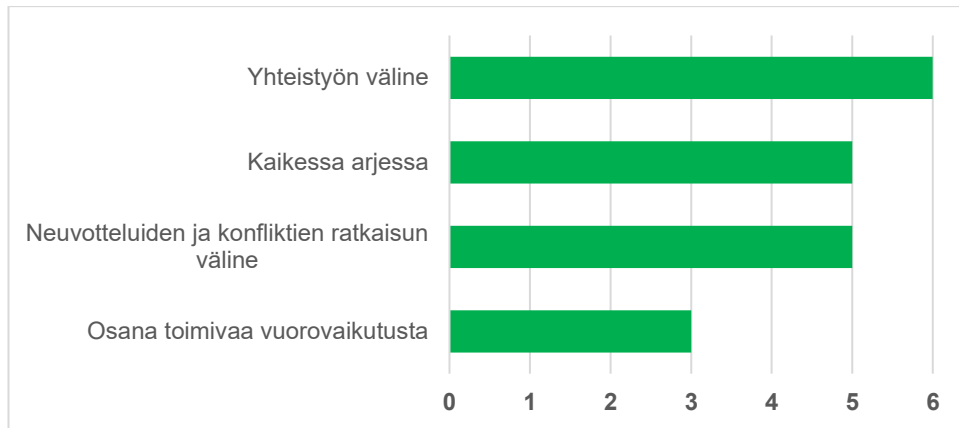
Vastauksissa, minkälaista kuunteluosaamista katsotaan ay-aktiivilta vaadittavan, erottui 5 teemaa: 1) Tietyn, yksittäisen kohteen kuuntelu, 2) Aktiivinen kuuntelu, 3) Läsnäolo, 4) Reagointi ja tulkintaosaaminen, 5) Kuunteleminen vuorovaikutuksen osana. Vastauksia tähän kysymykseen saatiin seitsemältä eri organisaatiolta. Eniten vastauksissa todettiin kuuntelun olevan tietyn yksittäisen kohteen kuuntelemista (yhteensä 18 mainintaa). Vastauksissa sanottiin, että kuunteleminen voi kohdistua erilaisiin toimijoihin, kuten jäseniin, päättäjiin tai työnantajaan. Kuuntelua vastattiin tapahtuvan erilaisina viestintätekoina kuten mielipiteinä, perusteluina, ehdotuksina ja ratkaisuina. Lisäksi tiettyä kohdetta koskevaa kuuntelemista tapahtuu viestien sisältöjen ja viestiin reagoimisen perusteella. Toiseksi eniten aineistosta löytyi mainintoja aktiivisesta kuuntelusta (3 mainintaa) sekä läsnä olemisesta (3 mainintaa). Vähemmälle huomiolle vastauksissa jäivät reagointi ja tulkintaosaaminen yleisesti (2 mainintaa) sekä kuunteleminen osana vuorovaikutustaitoa (2 mainintaa).



KUVIO 11. Ay-aktiivilta vaadittava kuunteluosaaminen (n=7, mainintoja vastauksissa)

5.1.6 Kuunteluosaamisen kehittämisen hyödyt

Kysyttäessä kuunteluosaamisen hyödyistä ay-aktiiville koettiin kuunteluosaamisesta olevan hyötyä lähes kaikessa toiminnassa. Tarkemmin vastauksia tarkasteltaessa erottui niistä kuusi eri teemaa: 1) Yhteistyön väline 2) ”Kaikessa arjessa”, 3) Neuvotteluiden ja konfliktien ratkaisun väline, 4) Osana toimivaa vuorovaikutusta. Eniten mainintoja (yhteensä 6 mainintaa) sai kuuntelemisen taito yhteistyön välineenä. Yhteistyötä todettiin tarvittavan mm. työntekijöiden ja työnantajan välisessä yhteistoiminnassa, jäsenhuollossa sekä yleisesti työyhteisön ja työilmapiirin kehittämisessä. Ay-aktiivin kuunteluosaamisen taito kaikessa arjen toiminnassa sai viisi mainintaa. Samoin viisi mainintaa saivat myös neuvottelut ja konfliktien ratkaiseminen. Kuuntelemisen taito osana toimivaa vuorovaikutusta mainittiin kolmesti vastauksissa.



KUVIO 12. Tilanteet, joissa kuunteluosaamisesta on hyötyä ay-aktiiville (n=7, mainintoja vastauksissa)

Koulutuksia järjestäviltä kysyttiin vielä uskovatko he järjestävän seuraavan kolmen vuoden kuluessa kuunteluosaamiseen liittyvää koulutusta ay-aktiiveille ja minkälaista koulutusta he ovat mahdollisesti suunnitelleet. Seitsemästä vastaajasta vain yksi vastaaja totesi, että ovat tuskin järjestämässä kuunteluosaamiseen liittyvää koulutusta seuraavan kolmen vuoden aikana. Vastauksista ilmeni, että tietoa kuunteluosaamisesta halutaan lisää, jotta olemassa olevaa kuunteluosaamisen koulutusta voitaisiin kehittää tai järjestää kokonaan uusia koulutuksia kuunteluosaamisesta. Osa vastaajista totesi, että kuunteluosaamista koulutetaan jatkossa edelleen osana muuta viestintä- ja vuorovaikutuskoulutusta.

5.2. Teemahaastattelu ay-aktiiveille

Teemahaastattelun tarkoituksena oli selvittää minkälaisia kokemuksia ja käsityksiä ay-aktiiveilla on kuuntelemisesta ja kuunteluosaamisesta ammattiyhdistystoiminnassa. Teemahaastatteluissa selvitettiin haastateltavien kokemuksia ja käsityksiä kuuntelemisesta ja kuunteluosaamisesta käsitteenä, mutta myös kokemuksia ja käsityksiä kuuntelemisesta ja kuunteluosaamisesta työyhteisön arjessa sekä ammattiyhdistystoiminnassa ja -koulutuksessa.

5.2.1. Haastatteluista muodostuneet käsitysryhmät

Haastatteluista voitiin havaita nousevan esiin kuusi eri käsitystä kuuntelemisesta. Kuunteluosaaminen käsitettiin hyvin itsestään selvänä asiana. Kuuntelu ja kuunteluosaaminen käsitettiin olevan hyvin yksilökeskeisen ja henkilökohtainen prosessi. Esimiesten kuuntelemisen käsitettiin olevan heikkoa ja persoonatonta. Kuuntelemista käsitettiin tapahtuvan tietyissä puitteissa ja se käsitettiin hyvin roolisidonnaiseksi toiminnaksi. Kuuntelun epäonnistuessa koettiin, että siihen vaikuttivat erilaiset häiriötekijät.

Kuuntelemisen ja kuunteluosaamisen itsestäänselvyys

Määritellessään kuuntelemista haastateltavien ensimmäinen kokemus oli, että he eivät olleet juurikaan koskaan ajatelleet itse kuuntelemista tai kuunteluosaamista. Kuunteleminen ja kuunteluosaaminen koettiin itsestäänselvytenä, joka on vain osa vuorovaikutustaitoja. Tarkemmin asiaa pohtiessaan he osasivat esittää kuuntelemiseen liittyviä elementtejä mm. läsnäolosta, kuuntelusta, kuunneltavaan keskittymisestä ja olennaisten asioiden poimimisesta kuunnellusta. Vaikka haastateltavat käsittivätkin kuuntelemisen koostuvan monesta eri asiasta, heidän yhteinen käsityksensä kuitenkin oli, että he eivät olleet juurikaan pohtineet kuuntelemista tai kuunteluosaamista osana vuorovaikutustaitoja. Myöskään koulutuksen suhteen haastateltavat eivät olleet osallistuneet itse kuuntelemista tai kuunteluosaamista käsittelevään koulutukseen.

”Harvoin tulee yleisesti ottaen kokoko kuuntelua ajateltua.” (H1)

”En oo kyllä sen enempää pohtinut sen laajemmin sitä itse kuuntelua”. (H3)

”En, en missään. En niinkun ay-toiminnassa, en töissä, En missään.

Puhumista kyllä ja esiintymistä.” (H4)

”Siihen ei oo keskitytty mun mielestä siihen kuuntelemiseen sinällään. Et tavallaan semmonen keskustelutaito ehkä yleisesti on, keskitytään

enemmän ilmaisutaitoon kuin siihen kuuntelutaitoon...se kuuntelutaito on opittu siihen rinnalle.” (H2)

”...Ei kyllä silleen, että olis niinku ollu joku koulutus (kuuntelemisesta). Ehkä jossain TAMKissa ku oli niin jossain kurssilla on saatettu silleen ohimennen käydä, mutta ei silleen syvällisemmin...”(H3)

”Varsinaisesti siihen kuuntelemiseen ei ole keskitytty siihen kuuntelemiseen sinällään. tavallaan sellainen keskustelutaito yleisesti, keskitytään ilmaisutaitoon eikä siihen kuuntelutaitoon.” (H2)

Kuuntelemisen ja kuunteluosaamisen henkilökohtaisuus

Jokainen haastateltava koki kuuntelemisen ja kuunteluosaamisen tärkeäksi henkilökohtaiseksi taidoksi. Kuuntelua koettiin tarvittavan kaikessa arjessa ja vastauksissa sitä peilattiin erityisesti omaan kuuntelemiseen ja kuunteluosaamiseen. Ammattiyhdistyötoiminnan osalta korostui erityisesti kuullun ymmärtäminen ja kuunnellun asian oikein tulkitseminen.

”Jos on esimerkiksi sellainen henkilökohtainen tilanne omassa elämässä tai työkentällä menossa, yleensä ne asiat nousee, niitä kuuntelee intensiivisemmin kuin semmoista yleisempää asiaa.” (H2)

”Tilanteet, jossa on oltu henkilökohtaisissa asioissa. Kun puhutaan henkilökohtaisemmista asioista (kahden kesken), ne jää paremmin mieleen. Kun taas sitten neuvottelut yleisistä asioista (isommassa ryhmässä) sen sijaa ei ole jäänyt mieleen.” (H5)

”...Myöskin, että sä saat sen olennaisen tiedon sieltä esille. Ja tota puheenjohtajana sä huomaat kuunnella kaikkia ja että kaikkien näkökulma tulee esille.” (H4)

”Osaat kuulla yksilöä, mikä on sen yksittäisen ihmisen asia ja tavallaan hänelle tärkeä asia. Osaat poimia ytimen sieltä sen jäsenen asiasta. Mutta myöskin se, että osaat kuuntelijan yhdistää sen laajempaan kontekstiin...”
(H1)

”Luottamusmiehenä sun täytyy ymmärtää se jäsenen asia, jotta sä pystyt auttamaan sitä jäsentä.” (H3)

”...että sä osaat kuulla sen (jäsenen) asian sieltä kontekstista.” (H2)

Haastateltavilta selvitettiin eroavatko ryhmän kuunteleminen jotenkin henkilökohtaisesta kuuntelemisesta ja näissäkin vastauksissa kuuntelemista koettiin ja käsitettiin kuuntelemista tapahtuvan vain henkilökohtaisella tasolla. Haastateltavien yleinen näkemys oli, että ryhmässä jokainen kuuntelee vain henkilökohtaisesti omalla tavallaan.

”Ryhmässä jokainen kuulee sen asian omalla tavallaan.” (H4)

”Kuuntelu on hyvin olennainen osa omaksua se sisältö mitä työnantaja kertoo ja saat poimittua ne olennaiset asiat.” (H1)

Esimiestyössä ei osata kuunnella

Haastateltavien osalta nousi huomiona esiin esimiestyössä tapahtuvan kuunteluosaamisen heikkous. Haastateltavat kokivat esimiesten kuuntelemisen olevan enemmän näennäistä toimintaa. Perusteluina he totesivat, että esimiehet ovat usein kuuntelevinaan ja perustelivat asiaa sillä, että esimiesten reagointi oli odotuksiin nähden erilaista. Esimiesten kuuntelemista saatettiin ensin kovasti kehuakin, mutta samassa lauseessa todettiin, että esimiesten vastaaminen ja kuullun käsitteleminen olivatkin aivan eri asia. Haastateltavat kokivat usein myös esimiesten ja erityisesti johtajien esiintyvän kasvottomana instituutiona, joka ei herättänyt mielenkiintoa. Haastateltavat kokivat myös, että esimiestyötä kehitettäessä ei ollut kiinnitetty huomiota esimiesten kuunteluosaamisen kehittämiseen.

”Työnantaja on mun mielestä kuuntelevinaan. Tavallaan tuntuu monesti siltä, että käydään hyviäkin keskusteluja ja päästään johonkin lopputulemaan. Mutta tavallaan toteutus uupuu. Siinä tulee itelle se tunne, että ei mua sit oikeesti oookkaan kuunneltu.” (H2)

”...jos toinen ei viitsi edes katsetta nostaa tietokoneelta, niin sen tietää todennäköisesti, että viesti ei tule menemään perille saakka.” (H5)

”Olen isossa organisaatiossa ja kuunteleminen tapahtuu ehkä välillisesti. Erilaisilla kyselyillä. Että mulla on oikeus ilmaista mielipiteeni vastaamalla. Tavallaan kuunnellaan, mutta ei henkilökohtaisesti välttämättä.” (H1)

Kuuntelemisen roolisidonnaisuus

Jokainen haastateltava kuvaili kuuntelemista tapahtuvan erilaisissa rooleissa. Tällaisia rooleja olivat mm. edustukselliset roolit, kuten työnantaja, luottamusmies, henkilöstön edustaja tai esimies. Näitä rooleja tunnistettiin esiintyvän neuvottelutilanteissa työnantajan kanssa. Muita kuuntelijaroleja havaittiin enemmän yksityiselämässä vanhempana, puolisona, kollegana tai ystävänä. Hyvänä esimerkkinä roolisidonnaisuudesta voidaan mainita yhden haastateltavan toteama: ”Kavereita halutaan kuunnella, mutta työnantajaa on pakko kuunnella.” Vaikka kuunneltavana olisikin ollut sama henkilö, niin kuunteleminen muuttui riippuen siitä, missä roolissa kuunneltava henkilö toimi vuorovaikutustilanteessa. Tämä kuvastaa hyvin roolien merkitystä kuunteluprosessissa.

”Kyllä sitä eri tavalla kuuntelee luottamusmiesasemassa. Jos on iso palavaeri, jossa on työnantaja paikalla, ja puhutaan yleisistä asioita niin kyllähän sitä kuuntelee luottamusmiehenä, kun taas sitten juttelee kollegoiden kanssa, niin siinä juttelee enemmänkin työkaverina, eikä ajattele aina, että toi sanoi noin ja toi sanoi näin ja onkohan siinä joku taka-ajatus...” (H5)

”Varmaan työnantajaa kuunnellaan kriittisemmin, kun sitten esimerkiksi työkaveria.” (H4)

Kuuntelemisen kontekstisidonnaisuus

Haastateltavat kokivat kuuntelemisen tapahtuvan aina jossakin kontekstissa. Haastateltavat osasiva nimetä erilaisia konteksteja, joissa he joko olivat onnistuneet kuuntelemisessaan tai sitten epäonnistuneet. Kontekstit kuuntelemisen ympärillä saattoivat olla muodollisia, kuten kokoukset, neuvottelut tai työnantajan tiedotustilaisuudet. Informaaleina konteksteina mainittiin työskentely kollegoiden kanssa ja vuorovaikutustilanteet vapaa-ajalla. Vastauksista voidaan tulkita, että tietyntyyppisissä konteksteissa kuuntelemisen onnistuminen koettiin hankalammaksi. Formaaleissa ja jäykemmissä tilanteissa koettiin epäonnistumisia, kun taas informaaleissa tilanteissa kuunteleminen koettiin onnistuneen paremmin.

”Varsinkin tämmöisissä niinku tiukoissa neuvottelutilanteissa, niin sitä välillä kaipaa semmosta kuunteluosaamista, että tosiaan kun sieltä tulee sitä tekstiä, että me halutaan tätä ja meidän ajatus on tää ja tää. Niin sit ku on jotenkin vielä niin uus luottamusmies, niin sit jotenkin ei aina meinaa pysyä mukana siinä mikä näistä nyt on oikeesti tärkeätä ja mikä näistä nyt vaan on sitä semmosta yleismaallista...”(H5)

”Justiin työnantajan kanssa, kun on joku tämmönen neuvottelutilaisuus, siinä ku sitä asiaa tulee niin paljon ja sitten tavallaan keskittyy johonkin asiaan ja se ku vaihtuu nopeesti se asia, niin siinä niinku ehkä huomaa, että mitähän tossa ny äsken puhuttiin...” (H3)

”Jos on tavallaan, ehkä semmoseen empatiaan ja ihmissuhdetoimintaan liittyvä asia, niin huomaa et mä kuuntelen ehkä silloin huomattavasti tarkemmin ja tehokkaammin, kun taas sitten esimerkiksi johonkin talouteen

ja semmisiin niin sanotusti tylsiin asioihin, mitkä ei mua niin hirveesti kiinnosta...”(H2)

”...osaat kuuntelijana yhdistää sen laajempaan kontekstiin. Sen ihmisen tuottamaa kokemusta ja tunnetta ei voida ottaa siltä ihmiseltä pois.” (H1)

. Haastateltavat kokivat myös uusien viestintäkanavien luovan uudenlaisia kuuntelukonteksteja. Haastatteluissa nousi selvästi esiin vuoden 2020 Covid-19 pandemian seurauksena muuttunut työn luonne etätyötä ja digitaalisia viestintävälineitä suosivaksi. Tämä muutos herätti kaikissa haastateltavissa pohdintaa siitä, miten kuunteleminen onnistuu uusien välineiden avulla. Esimerkiksi yksi haastateltava totesi haastattelun lopussa, että haastattelijan videokameran sijoittelussa olisi ollut parantamisen varaa, koska kamera ei ollut kohtisuorassa haastattelijan kasvoihin ja katsekontakti jäi puuttumaan. Muutama haastateltava nosti esiin myös kuuntelemisen oppimisen sosiaalisessa mediassa tärkeäksi osa-alueeksi tulevaisuudessa.

”Tän vuoden aikana ne (videopuhelut) on käytännössä kehittyneet. Eihän me koskaan ennen vanhaan puhuttu ay-toimijoiden kanssa näin (videon välityksellä). Ennen vanhaan ay-toimijoiden kanssa nähtiin livenä...” (H1)

”...en tiedä, että olisiko se semmonen välillinen somekuuntelu myös oleellista...”(H1)

Kuuntelemisen häiriöalttius

Kuuntelemisen vaikuttavana olennaisena osana haastateltavat kokivat kuuntelemisen olevan altis erilaisille häiriötekijöille. Erilaisista kuuntelutilanteista haastateltavat osasivat poimia erilaisia ulkoisia ärsykeitä, jotka vaikuttavat kuuntelemisen onnistumiseen. Tällaisia olivat mm. videoneuvotteluiden huono tekninen toteutus, oman matkapuhelimen samanaikainen käyttö tai meluava käytävä. Haastateltavat kokivat myös, että oma henkilökohtainen tilanne saattoi aiheuttaa häiriöitä omassa kuuntelutilanteessa. Haastateltavat olivat havainneensa eroja kuuntelemisessaan silloin, kun he olivat väsyneitä tai heillä oli kiireellisiä

asioita hoidettavanaan. Myös ennakoasenteet, aikaisemmat kokemukset kuunneltavasta ja omat asenteet olivat vaikuttaneet haastateltavien kuuntelemisen onnistumiseen.

”Kiire on yks paha, se on paha kuuntelemiselle” (H1)

”Tietysti siis kuunteluun vaikuttaa (kuunneltavan) mieliala. Jos se henkilö tulee kauheen kiihtyneessä tilanteessa, niin hänen ajatuksensa ei ole välttämättä niin johdonmukainen.” (H5)

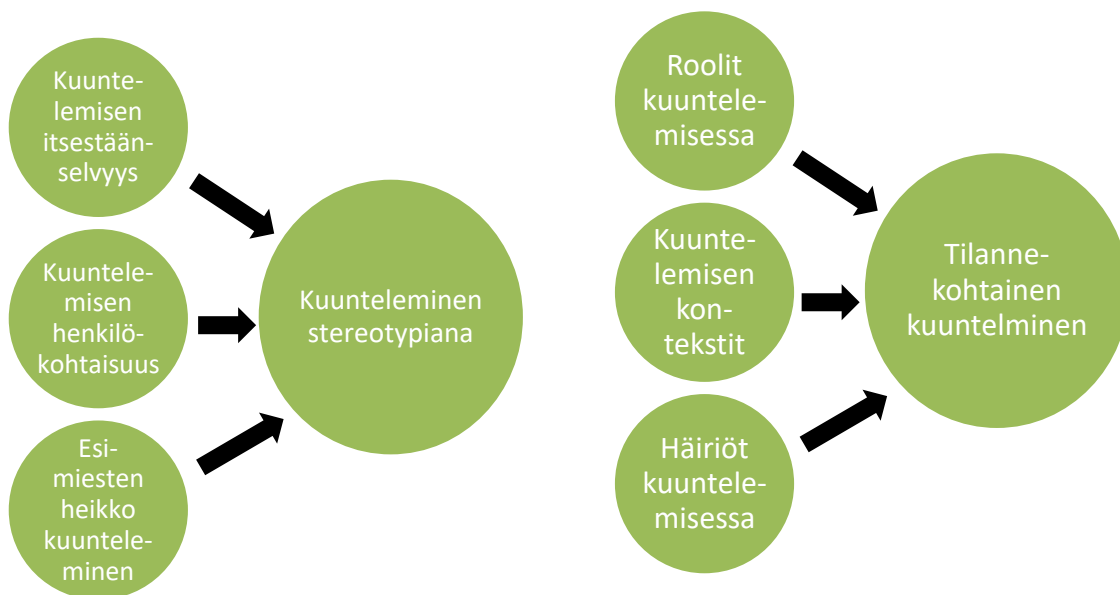
”Erilaiset keskeytykset, puhelin soi, ovi aukee, joku kysyy, kävelee ohi, moikkaa. Ne on kaikki sellaisia asioita, jotka vaikuttaa siihen kuuntelemiseen, milloin voi herpaantua.” (H1)

”Siihen vaikutta oma vireystila; jos oot nälkäinen, väsynyt tai jotain muuta, niin ei kauheesti jaksa keskittyä.” (H4)

”Sen puhujan esittämistapa tai aihe, jos se on todella puiseva ja puhuja puhuu monotonisesti.” (H4)

5.2.2 Kuvauskategoriat käsityksistä

Edellisessä alaluvussa (5.2.1) muodostettiin 6 ryhmää haastateltavien ammattiyhdistysaktiivien käsityksistä kuuntelemisesta ja kuunteluosaamisesta. Fenomenografisen analyysin toisena vaiheena on rakentaa kuvauskategoriat, jotka muodostuvat joukosta käsitysryhmiä, joilla voidaan perustella olevan yhteys toisiinsa. Edellä mainitusta käsitysryhmistä on luotu kaksi kuvauskategoriaa. Ensimmäiseksi voidaan todeta, että kuuntelemisen itsestäänselvyys, henkilökohtaisuus ja esimiesten heikko kuunteleminen luovat hyvin stereotyyppisen käsityksen kuuntelemisesta ja kuunteluosaamisesta ilmiönä. Toiseksi voidaan todeta, että kuunteleminen käsitetään hyvin tapauskohtaseksi ilmiöksi, jonka toteutumiseen vaikuttavat vahvasti kuuntelemisen eri roolit, minkälainen kuuntelutilanne on sekä kuuntelutilanteessa tapahtuvat häiriöt.



KUVIO 13. Kuvauskategorioiden muodostuminen

Kuunteleminen stereotypiana

Haastatteluaineistoista voidaan havaita, että haastateltavat eivät olleet juuri ollenkaan pohtineet omia vuorovaikutustaitojaan kuuntelemisen tai kuunteluosaamisen kehittämisen näkökulmasta. Toisaalta taas oli havaittavissa, että haastateltavat pitivät itseään hyvinä kuuntelijoina, mutta esimiesten kuunteluosaaminen koettiin vastauksissa useimmiten puutteellisenä.

Kuunteleminen koettiin vastauksissa lähinnä henkilökohtaisena toimintana. Kysyttäessä käsityksiä ryhmän tai organisaation kuuntelemisesta, lähes kaikki käsitykset ryhmän tai organisaation kuuntelemisesta peilattiin henkilökohtaisen kuuntelemisen avulla, joko yksittäisenä ryhmän jäsenenä tai sitten esimiehen asemassa. Voidaankin todeta, että organisaation tai ryhmän kuunteleminen koettiin vieraaksi ja abstraktiksi haastateltavien keskuudessa.

Huomiota herättävää on myös se, että haastatteluissa ilmeni useimmiten negatiivispainotteisia vastauksia, kun kysyttiin kokemuksia työnantajan tai ryhmässä tapahtuvasta kuuntelemisesta. Kuten jo todettiin, haastateltavat esittivät omat käsityksensä kertomalla kokemuksiaan esimiehen tai johtajan kuuntelemisesta. Haastateltavat osasivat mainita useita eri tapoja ja keinoja miten organisaatioissa esimiehet ja johtajat kuuntelevat, mutta kuitenkin lähes kaikki nämä kokemukset esimiesten kuuntelemisesta tai kuunteluosaamisesta

olivat negatiivissävytteisiä. Mielenkiintoista olikin havaita, että loppujen lopuksi organisaatioissa olikin jo jossain määrin kehitetty esimiesten kuunteluosaamista, mutta edelleen yleinen käsitys esimiesten kuunteluosaamisesta oli negatiivispainotteista.

Edellä mainitut asiat huomioon ottaen voidaankin tulla siihen päätelmään, että kuunteleminen ja kuunteluosaaminen koetaan edelleen hyvin stereotyyppisenä toimintana. Kuunteleminen ja kuunteluosaaminen koettiin haastatteluissa aluksi itsestäänselvyytenä, mutta tarkemmin asiaa pohtiessaan haastateltavat alkoivat havaitsemaan kuuntelemisen ja kuunteluosaamisen merkityksiä. Kuunteleminen käsitettiin hyvin henkilökohtaisena toimintana, jolloin ryhmässä ja ryhmänä kuuntelemista sekä organisaation kuuntelemista ei käsitetty erilaisina funktioina. Esimiestyössä tapahtuvan kuuntelemisen koettiin yleisesti olevan huonoa, vaikka haastateltavat osasivatkin mainita monia erilaisia tapoja ja keinoja, miten esimiestyössä ja organisaatiossa on kuunneltu.

Kuuntelemisen onnistuminen tilannekohtaista

Haastatteluissa käsitykset kuuntelemisesta koettiin hyvin tilannekohtaisiksi ilmiöiksi. Haastateltavien kertomat kokemukset sisälsivät lähinnä sellaisia kuuntelutilanteita, joissa he itse olivat olleet läsnä. Haastateltavat osasivatkin mainita hyvinkin spesifisiä tilanteita, joissa olivat havainneet kuuntelemisen onnistuneen tai epäonnistuneen.

Kuuntelemisen onnistumiseen tai epäonnistumiseen vaikuttaviin tekijöihin kokivat haastateltavat vaikuttavan erityisesti erilaiset roolit kuuntelutilanteissa, puitteet sekä kuuntelemiseen vaikuttavat häiriötekijät. Mielenkiintoista onkin havaita, että kuuntelemisen onnistumiseen ei haastateltavien käsityksen mukaan vaikutakaan niinkään kuuntelemisen aihe vaan se, minkälaisessa tilanteissa kuunteleminen tapahtuu. Tämä voidaan todeta mm. siitä, että haastateltavat kokivat kuuntelemisen onnistuneen paremmin informaaleissa tilanteissa, kun taas formaaleissa tilanteissa he kokivat epäonnistuneensa. Haastateltavat kokivat vaikeiksi ja haastaviksi sellaiset kuuntelutilanteet, joissa he kokivat esiintyvän vahvemmat roolijaot, formaalimmat käyttäytymistavat sekä enemmän häiriötekijöitä. Sen sijaan informaalien kuuntelutilanteiden koettiin onnistuneen paremmin, vaikka usein näissä kuuntelutilanteissa asiat olivat arempia ja hyvinkin

henkilökohtaisia kuunneltavalle henkilölle. Molemmissa tilanteissa nousivat esiin myös kuuntelemista haittaavat häiriötekijät, kuten kiire, melu tai oma vireystila.

Formaaleimmissa olosuhteissa tapahtuvat kuuntelutilanteet saatetaankin kokea jo ennakkoon haastaviksi, koska asenteet ja aikaisemmat kokemukset tällaisista tilanteista eivät ole olleet miellyttäviä. Toisaalta taas kuuntelutilanteet, joissa roolien merkitystä ei koettu niin oleelliseksi ja vuorovaikutustilanne on vapaamuotoisempi, koettiin odotetusti onnistuvan paremmin. Voidaankin siis todeta, että käsitykset ja kokemukset kuuntelemisen onnistumisesta riippuu hyvin paljon siitä tilanteesta, jossa kuunnellaan.

6 POHDINTA

Molemmista tutkimustuloksista voidaan yleisesti päätellä, että ammattiyhdistysaktiiveille ei ole järjestetty järjestelmällistä, pelkästään kuunteluun keskittyvää koulutusta. Vastauksia tarkasteltaessa voidaan havaita, että kummassakaan tutkimusryhmässä vastaajat eivät täysin ymmärtäneet mitä kuuntelemisen ja kuunteluosaamisen käsitteet sisältävät ja miten kuunteluosaamista voisi kehittää. Vastauksia voidaankin peilata suurelta osin Spitzbergin (2013) luomaan paradoksiin, koska molempien vastaajaryhmien vastauksissa kuunteluosaaminen koettiin arkipäiväiseksi ja koko ajan tapahtuvaksi toiminnaksi. Tällä perusteella voidaankin esittää oletta, että ammattiyhdistyskentällä toiminta kuunteluosaamisessa on vielä osaamatonta, mutta oma osaamattomuus tunnistetaan jossain määrin. Tarkasteltaessa vastauksia Hargien (2006) esittämien oppimisen tasojen asteikkoon, voidaan tutkimustuloksista tehdä oletta, että ay-kentällä kuunteluosaamisen sisällöistä löytyy viitteitä, mutta toiminta ei ole vielä osaavalla, kolmannella tasolla. Näin ollen voidaankin todeta, että kuunteluosaaminen ja sen oppiminen on molemmissa tutkimuksen kohderyhmissä vielä ensimmäisellä tai toisella oppimisen tasolla, jossa toiminta on osaamatonta, mutta vähäisissä määrin osittain tiedostettuakin toimintaa.

Molempien vastaajaryhmien vastauksista pystyi tulkitsemaan myös Moilasen ja Rähän (2018, 52-54) mainitsemia tiedostamattomia tasoja. Kuunteluosaaminen käsitteenä oli yleisesti ottaen vastaajille vieras ja tästä syystä kaikille lomake- sekä teemahaastatteluun osallistuneille kuunteluosaaminen tuntui olevan täysin uusi lähestymistapa vuorovaikutusosaamisen kouluttamisessa. Voidaan kuitenkin havaita, että vastaajat olivat kuitenkin kiinnostuneita kuunteluosaamisesta ja uteliaita oppimaan lisää kuunteluosaamisesta ja sen teorioista.

Seuraavissa alaluvuissa analysoin tarkemmin vastauksia väittämäni perustaksi. Lisäksi pohdin tutkimuseettisiä kysymyksiä omaan tutkimukseeni liittyen sekä esitän ajatuksiani mahdollisiksi jatkotutkimuksiksi.

6.1 Johtopäätöksiä lomakehaastattelun tuloksista

6.1.1 Kuunteluosaamisen sisällöt ammattiliittojen aktiivijäsenille järjestetyissä koulutuksissa

Yleisesti ottaen koulutusta järjestävät tahot totesivat, että kuuntelemista käsitellään heidän järjestämässään koulutuksissaan. Vastauksia tarkemmin tarkasteltaessa itse kuunteluosaamista kuitenkin käsiteltiin hyvin pintapuolisesti. Teemoittelun tuloksena ainoastaan yksi vastaaja seitsemästä ilmoitti kuuntelemisen olevan osana omaa vuorovaikutuskoulutusta. Muut vastaukset liittyvät muihin vuorovaikutusosaamisen teemoihin, kuten yleisesti vuorovaikutustilanteisiin tai neuvottelu- ja vaikuttamistilanteisiin. Vaikka vastaajat totesivatkin kuuntelemista käsiteltävän osana vuorovaikutuskoulutusta, voidaan havaita, että itse kuunteluosaamiseen ei koulutuksissa sinällään keskitytä kovinkaan järjestelmällisesti. Haastateltavien ay-aktiivien kokemukset tukevat tätä tulkintaa. Ay-aktiivit eivät olleet kokeneet osallistuneensa mihinkään kuunteluosaamista käsittelevään koulutukseen.

Koulutusorganisaatioiden vastuuhenkilöiden antamista vastauksista voidaan löytää viitteitä eri tutkijoiden teorioista, kuten Puron (2013) organisaation kuuntelemisen tasoja (neuvottelutilanteet ja viestintäkonteksti, yhteensä 13 mainintaa) tai Brownellin (2018) kuuntelemisen prosessin osia, kuten kuuntelemiseen keskittyminen (kuunteleminen, 1 maininta), tulkinta (vuorovaikutustaidot, 4 mainintaa) ja vastaaminen (vuorovaikutuksen ongelmatilanteet ja niihin puuttuminen & esiintyminen, yhteensä 13 mainintaa). Samankaltaisia vastauksia saatiin myös temahaastatteluihin osallistuneita ay-aktiiveilta, joiden vastauksista voidaan poimia ja tulkita kuunteluosaamisen eri teorioita ja kuuntelemisen prosessiin liittyviä osa-alueita. Sen sijaan järjestelmällistä vuorovaikutuskoulutusten tukeutumisesta kuunteluosaamisen eri teorioihin tai teemoihin ei voi todeta tapahtuneen. Näin ollen voidaan varovaisesti tulkita, että ammattiyhdistysten koulutuksissa ei ole käsitelty kuunteluosaamista

ja sen kouluttamista järjestelmällisesti. Koska kyseessä oli suhteelliseen rajattuun kohderyhmään suunnattu laadullinen tutkimus, ei kuitenkaan yleisesti voida kiistatta osoittaa, että ammattiyhdistyskoulutuksessa ei käsiteltäisi kuunteluosaamista järjestelmällisesti.

6.1.2 Minkälaista kuunteluosaamista tarvitaan ay-toiminnassa?

Tarvittavan kuunteluosaamisen vaatimuksia määriteltäessä nousi selkeästi vastauksissa esiin ammattiyhdistystoiminnan luonne. Kuunteluosaamista todettiin tarvittavan erityisesti yhteistyön välineenä sekä neuvotteluiden ja erilaisten konfliktien ratkaisuisissa. Vastauksista pystyy poimimaan erilaisia kuunteluosaamiseen liittyviä teemoja, kuten Puron (2013) mainitsevat eri roolit ja tilanteet erilaisissa kuuntelutilanteissa. Brownellin (2010) kuuntelemisen prosessin osa-alueista löytyi viitteitä tulkinnan ja vastaamisen osalta, kun useissa vastauksissa todettiin kuuntelemisen avulla tuotettavan erilaisten ratkaisujen esittämistä. Koulutuksen järjestäjien näkemyksen mukaan koulutuksen toivottiin keskittyvän nimenomaan hankaliin kahdenvälisiin vuorovaikutustilanteisiin. Koulutuksen järjestäjien ja haastateltavien vastauksia tarkasteltaessa paradoksaalista on se, että hankalissa kahdenvälisissä vuorovaikutustilanteissa teemahaastatteluihin osallistuneet ay-aktiivit kokivat kuuntelemisen onnistuneeksi, kun taas virallisessa neuvottelutoiminnassa he kokivat suurempia haasteita.

Yleisesti ottaen kuunteluosaaminen liitettiin voimakkaasti yksittäisen kohteen kuuntelemiseen (18 mainintaa 28:stä), kun koulutusaasiantuntijoilta kysyttiin, minkälaista kuunteluosaamista ay-aktiivilta vaaditaan. Puro (2010) jaottelemaan eri tasoilla tapahtuvan kuuntelemiseen ei löytynyt yhtään suoraa vastausta. Vastaajien toteama yksittäinen kuunteleminen voi toki kohdistua yksilöön, ryhmään tai organisaatioon (Puro, 2010), mutta vastaajat itse eivät jaotelleet kuuntelemista näihin eri tasoihin.

Verrattaessa vastauksia Macnamaran (2015) onnistuneen kuuntelun teemoihin löytyi vähäinen määrä koulutuksen järjestäjien vastauksia, jotka sivusivat kolmea onnistuneen kuuntelemisen teemaa: huomaa ja näytä, että olet läsnä (läsnäolo, 3 mainintaa), tulkitse viesti oikein ja vastaa viestiin (reagointi ja tulkintaosaaminen, 2 mainintaa).

Tutkimuksen tulosten perustella voidaan todeta, että kuunteluosaaminen koetaan tärkeäksi osaksi ay-aktiivin vuorovaikutusosaamista, mutta itse kuunteluosaamisen kehittämiseen ei ole vielä kiinnitetty tarpeeksi huomiota. Ay-aktiivien koulutuksissa tulisikin jatkossa ottaa huomioon kuunteleminen omana osanaan, jolloin voitaisiin tarkastella lähemmin sitä, miten ay-toimijat voisivat kehittää omaa kuunteluosaamistaan.

6.1.3 Ay-aktiivien kuunteluosaamisen koulutus tulevaisuudessa

Tulevaisuuden osalta kuunteluosaamisen koulutus koettiin yleisesti ottaen tärkeäksi. Ainoastaan yksi vastaaja kahdeksasta totesi oman organisaation säilyttävän nykyiset sisällöt vuorovaikutuskoulutuksessaan. Muut seitsemän vastaajaa totesivat, että mm. uudet viestintäkanavat- ja tavat tulevat muuttamaan vuorovaikutuskoulutuksen sisältöjä. Yleisesti ottaen vastauksista oli tulkittavissa työelämän murros ja sen tuomat uudet haasteet (Tulevaisuuden haasteet ja niihin vastaaminen, 9 mainintaa 15 maininnasta). Myös uudet tavat toteuttaa koulutusta (4 mainintaa) nousivat esiin vastauksista. Mielenkiintoista on havaita, että vaikka lomakehaastattelu toteutettiin ennen COVID-19 pandemian aiheuttamien toimenpiteiden alkamista, olivat vastaajat jo valmistautuneet uusiin tapoihin toteuttaa koulutuksia. Erillisen kuunteluosaamisen koulutuksen osalta vastaajat totesivat, että kuunteluosaamista tullaan jatkossa kouluttamaan pääsääntöisesti osana muuta koulutusta (6 mainintaa). Toisaalta löytyi myös 4 mainintaa, joissa todettiin, että kuunteluosaaminen on tärkeä osa näitä koulutuksia. Vastauksia tarkasteltaessa kuunteluosaamista omana aiheenaan ei yleisesti koettu kovin tarpeelliseksi koulutusaiheeksi. Suurin syy tähän saattaa olla se, että vastaajat eivät olleet kovinkaan tietoisia siitä, mitä kuunteluosaamisen käsitteet ja teoriat ovat. Tämä ei sinällään ole mikään yllätys, koska kuunteluosaamisen erottaminen itsenäiseksi osaksi vuorovaikutusosaamista on suhteellisen uusi tutkimuksen kohde. Kuunteluosaaminen tulisi kuitenkin ottaa enemmän keskiöön myös ammattiyhdistysten tarjoamassa vuorovaikutus- ja neuvottelutaitokoulutuksessa. Jotta kuunteluosaaminen saisi enemmän jalansijaa, tulisikin ensisijaisesti lisätä koulutusorganisaatioiden ja kouluttajien tietoisuutta kuunteluosaamisesta. Osaamisen ja tietoisuuden lisääntyessä

kuunteluosaamisen teorit ja käsitteet tulevat tutuiksi ja antavat lisäarvoa ja uusia lähestymistapoja ammattiyhdistysten vuorovaikutuskoulutuksen kehittämiseen.

Mielenkiintoista oli myös havaita, että osassa vastuksissa oli tulkittavissa vuorovaikutusosaamisen liittäminen tunnetaitoihin ja sitä kautta ehkä hieman stereotyyppisiin sukupuolirooleihin. Jatkossa voisikin koulutusta suunniteltaessa olla tarpeen pohtia tätä aspektia esimerkiksi kohtaamistilanteissa.

6.2 Johtopäätöksiä teemahaastattelun tuloksista

6.2.1 Huomioitavaa fenomenografisesta lähestymistavasta

Teemahaastattelujen tulokset olivat hyvin samansuuntaisia lomakehaastattelun tulosten kanssa. Vaikka analyysimenetelmänä olikin konstruktivistisen lähestymistavan sijaan fenomenografinen lähestymistapa, voidaan tuloksista poimia samasisältöisiä kokonaisuuksia verrattaessa lomakehaastattelun tuloksiin. Tässä vaiheessa on kuitenkin hyvä täsmentää, että fenomenografisessa tutkimuksessa nimenomaan tutkitaan vastaajien käsityksiä ja kokemuksia ilmiöistä. Näin ollen todellisuutta ei voida täysin kuvata sellaisenaan, vaan lähestymistapa on tutkittavien ihmisten ja kokemuksen ja ymmärryksen kautta, millaisena he ilmiön käsittävät. (Valkonen, 2006, 23-24). Onkin tärkeää huomioida, että ulkopuolisten ihmisten käsitykset samoista kuuntelutilanteista saattaisivatkin olla hyvin erilaisia haastateltavien käsityksiin verrattuna.

6.2.2 Kuvauskategoriat oppimisen ja kuuntelemisen teorioiden näkökulmasta

Kuuntelemisen ja kuunteluosaamisen käsittäminen stereotyyppisten käsitysten kautta tukee osaltaan Spitsbergin (2013) paradoksia, kun haastateltavat esimerkiksi kokivat oman kuunteluosaamisen paremmaksi verrattuna esimiestensä kuuntelemiseen. Haastateltavat eivät myöskään olleet tarkemmin kiinnittäneet huomiota omaan kuuntelemiseen tai kuunteluosaamiseen, joten tämäkin voidaan tulkita täydentäväksi osaksi tätä paradoksia.

Haastateltavien ay-aktiivien osalta voidaan todeta, että Hargien (2006) luoman oppimisen tasojen asteikolla ay-aktiivit olivat vielä toisella, eli tiedostetun osaamattomuuden tasolla. Teemahaastattelun edetessä oli havaittavissa haastateltavien vastauksista selvää jäsentymistä ja ymmärrystä kuunteluosaamisesta. Toisin sanoen, haastattelujen edetessä ay-aktiivit kokivat kuunteluosaamisensa olevan vielä osaamatonta, mutta kuitenkin tiedostivat kuunteluosaamisen merkityksen omassa toiminnassaan ay-aktiivina ja tiedostivat oman osaamattoman toimintansa kuunteluosaamisessaan. Haastateltavien ammattiyhdistysaktiivien osalta onnistuneessa kuuntelutilanteessa korostuivat kuunneltavan asemaan asettuminen, keskittyminen, läsnäolo sekä oleellisten asioiden poimiminen viesteistä sekä oikean ratkaisun etsiminen. Tässä suhteessa voidaankin todeta, että haastateltavien kokemuksista pystyi poimimaan kaikki Macnamaran seitsemän onnistuneen kuuntelemisen teemaa:

- 1) Tunnusta toisten oikeudet, näkemykset ja ajatukset ja
- 2) Hyväksy nämä toisten näkemykset
- 3) Huomioi ja näytä, että olet läsnä
- 4) Tulkitse viestii oikein, jotta voit
- 5) ymmärtää sinulle välitetyn viestin ja toisen näkökulman
- 6) Harkitse ja arvioi välitettyä viestiä
- 7) Vastaa viestiin oikealla tavalla.

Toisaalta taas voidaan todeta, että haasteltavat eivät havainnet eroja yksilön, ryhmän tai organisaation kuuntelemisessä. Myöskin Brownellin (2018) kuuntelemisen prosessin HURIER-mallista löytyi joitakin viitteitä haastateltavien vastuksista lähinnä suodattimien (roolit, aikaisemmat kokemukset, häiriöt) osalta, mutta kokonaisvaltaisempaa ymmärrystä kuuntelemisen prosessista vastaajilla ei voitu todettu olevan.

6.2.3 Kuuntelemisen ja kuunteluosaamisen koulutukselle tarvetta

Kuten aiemmin on jo todettu tietämys kuuntelemisesta ja kuunteluosaamisesta on myös ammattiyhdistysaktiivien osalta vähäistä. Tämä johtunee suurelta osin siitä, että ammattiyhdistyskoulutuksissa ei heidän käsitystensä mukaan vuorovaikutuskoulutuksissa ei käsitelty kuuntelemista tai kuunteluosaamista.

Kuitenkin vastauksista voidaan todeta, että tarvetta tällaiselle koulutukselle olisi olemassa.

6.3 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta tulee arvioida eri tavalla kuin määrällisessä tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden arvioinnissa on huomioitava, että laadullisen tutkimuksen objektiivisuutta ja toistettavuutta tulee arvioida aina tutkimuskohtaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa on huomioitava, että tulkintaan liittyy aina tutkijan subjektiivinen näkemys tutkittavasta asiasta. Laadullisen tutkimuksessa ei ole mahdollista saavuttaa objektiivisuutta sen perimmäisessä tarkoituksessa. Hirsjärvi & al. (2018; 161) toteavatkin, että laadulliselle tutkimukselle on ominaista, että tutkijan omat arvolähtökohdat myös muokkaavat tutkijan ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Eskola ja Suoranta (1998, 13) haluavat muistuttaa myös, että tutkijan havainnot pohjautuvat aina tutkijan aikaisempiin kokemuksiin. Nämä kokemukset eivät heidän mielestään kuitenkaan saa muodostaa rakennelmia, jotka rajaavat tutkimuksellisia toimenpiteitä. Eskolan ja Suorannan (1998, 13) mukaan laadullista analyysia tehdessään tutkijan pitäisikin yllättyä ja oppia tutkimuksensa edistyessä.

Henkilökohtaisesti tutkimuksen alussa pohdintani liittyi voimakkaasti tutkimusasetelmaan ja sen luotettavuuteen sekä suhteeseeni koskien tutkimusongelmaa. Toimiessani itse myös koulutuksen asiantuntijana ammattiyhdistyksessä, olen pyrkinyt analysoimaan tutkimustuloksia mahdollisimman objektiivisesti omina ilmiöinä, enkä vertaamaan niitä liian voimakkaasti omiin toimintamalleihini ja kokemuksiini. Tutkimus avasikin itselleni aivan uuden näkemyksen kuunteluosaamisen nykytilasta ay-aktiivien koulutuksissa ja tutkimuksen edetessä olikin yllättävää havaita, että omat kokemukset ay-kentältä eivät aina välttämättä tukeneetkaan omia ennakkoolettamia.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella myös tutkimusaineistoon liittyvän triangulaation avulla. Triangulaation periaatteet on luotu 1950-luvulla sosiaalitieteissä ajatuksena, jossa tutkittavaa ongelmaa tulisi tarkastella mahdollisimman monesta näkökulmasta. (Tuomi & Sarajärvi, 2018,

167-168). Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että tutkimukseen kerätään tietoa monelta eri tiedonantajaryhmältä. Tässä tutkimuksessa tietoa kerättiin sekä koulutuksen järjestäjiltä sekä koulutukseen osallistuvilta henkilöiltä. Tarkemmin jaoteltuna, osa koulutuksen järjestäjistä toimi hyvinkin erilaisissa ja kokoisissa ammattiliitoissa ja toinen osa opintokeskuksissa, jotka pelkästään järjestävät koulutustoimintaa ammattiliitosten jäsenille. Koulutukseen osallistuvien ammattiyhdistysaktiivien osalta voidaan todeta, että he toimivat monissa luottamustehtävissä omassa ammattiliitossaan. Haastateltavien joukossa oli sekä luottamusmiehiä, yhdistyksen hallituksen jäseniä ja puheenjohtajia sekä työpaikkojen yhdyshenkilöitä. Kaksi henkilöä haastateltavista työskenteli myös esimiesasemassa. Näin ollen tutkimusaineistoon pohjautuvaan triangulaatioon verratessa voidaan todeta validiuden kriteerien täyttyvän.

6.4 Tutkimuseettiset kysymykset

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 147) painottavat, että ladullisessa tutkimuksessa tulisi kiinnittää erityistä huomiota tutkimuseettisiin kysymyksiin. Tutkijalle on tärkeää ymmärtää oma institutionaalinen asemansa, jolloin toisen mahdollinen väärinkohtelu vai aiheuttaa vakaviakin seurauksia. Hirvonen (2006, 38-46) määrittelee eettisesti hyvän tutkimuksen normit kuudeksi eri tutkijan velvollisuudeksi, jotka olen jaotellut taulukkoon 2:

TAULUKKO 3. Eettisesti hyvän tutkimuksen normit (Hirvonen, 2006, 38-46)

| | |
|-------------------------------|--|
| Epäilyn velvollisuus | Kaikki totuudet, ajatusjärjestelmät, lait, käytännöt, ja instituutiot on kyseenalaistettava ja asetettava kriittisen ajattelun alle. |
| Rajankäynnin velvollisuus | Kyseenalaistaessaan tutkijan tulee käydä rajanvetoa suhteessa muuhun kuin tieteeseen, kuten uskontoon tai ideologioihin |
| Vapauden velvollisuus | Tutkimusta ei saa alistaa millekään uskonnolliselle tai ideologiselle ajattelutavalle. |
| Ajattelun velvollisuus | Tieteeseen kuuluu erottamattomasti teoreettinen pyrkimys totuuteen sekä soveltamiskelpoisen tiedon etsiminen |
| Avoimuuden velvollisuus | Tutkijan on tuotava avoimesti esiin asia tai ilmiö kuin se itsessään ja itsestään näyttäytyy. |
| Vastuunottamisen velvollisuus | Tutkijan on otettava vastuu omasta tutkimuksestaan: <ul style="list-style-type: none">- rehellisyys- luotettavuus- huolellisuus Tieto liittyy myös vallankäyttöön ja tutkijan on huolehdittava mihin tarkoituksiin tietoa käytetään. |

Tämän tutkimuksen osalta voidaan todeta, että tutkimus on toteutettu Hirvosen luettelemien normien mukaisesti. Tutkimusasetelmassa on käsitelty kriittisesti ammattiyhdistysaktiivien kuunteluosaamisen nykytilaa, ja eikä se perustu mihinkään ideologiseen tai uskonnolliseen ajattelutapaan. Tutkimuksessa on pyritty totuuteen ja siinä tutkimustuloksista on saatu soveltamiskelpoista tietoa. Tutkimustuloksia on esitelty tutkimuksessa avoimesti. Lisäksi voidaan todeta, että tutkimus on toteutettu rehellisesti ja tutkimuksen tuloksia ei voi soveltaa epäeettisiin tarkoituksiin.

Tieteellisen käytännön osalta voidaan todeta, että tutkimukseni noudattaa TENK:n hyvän tieteellisen käytännön edellyttämiä tapoja (TENK, 2012, 6). Tässä yhteydessä on myös hyvä mainita, että tämä tutkimus ei saa ulkopuolista rahoitusta.

Tarkemmin TENK (2019) on ohjeistanut ihmistieteisiin eettistä ennakoarviointia edellyttävät tutkimusasetelmat. Näitä ovat:

- b) Tutkimuksessa puututaan tutkittavien fyysiseen koskemattomuuteen
- c) Tutkimuksessa ei noudateta tietoon perustuvan suostumuksen periaatetta

- d) Tutkimus kohdistuu alle 15-vuotiaisiin ilman huoltajan erillistä suostumusta tai informointia, jonka perusteella huoltajalla on mahdollisuus kieltää lasta osallistumasta tutkimukseen
- e) Tutkimukset, joissa tutkittaville esitetään poikkeuksellisen voimakkaita ärsykejä
- f) Tutkimukset, joissa on riski aiheuttaa tutkittaville normaalin arkielämän rajat ylittävää pitkäaikaista henkistä haittaa (trauma, masennus, unettomuus)
- g) Tutkimukset, joiden toteuttaminen voi merkitä turvallisuushäiriötä tutkittaville tai tutkijalle tai heidän läheisilleen (esim. perheväkivaltaa koskevat tutkimukset)

TENK:n ohjeistuksen osalta voidaan todeta, että tutkittavia ei vahingoitettu ja tämä tutkimus ei aiheuta henkistä eikä psyykkistä riskiä tutkittaville. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista, ja kaikki tutkimuksen osallistuneet olivat täysi-ikäisiä. Näin ollen voidaan myös todeta, että TENK:n edellyttämää ennakoarviointia ei tarvitse suorittaa lomakehaastattelun osalta.

Anonymiteetin osalta voidaan todeta, että tutkimuksen sähköisen lomakkeen asetukset on määritelty niin, että lomakehaastattelun vastaukset kerätään anonymisti, eikä vastauksia voi yhdistää tiettyyn vastaajaan. Vastauksien keräämiseen käytettiin Webropol-sovellusta. Teemahaastattelut suoritettiin videoyhteyden välityksellä Zoom-sovellusta käyttäen. Lomakehaastattelun sekä teemahaastattelujen vastaukset tallennettiin tutkijan omalle tietokoneelle sekä litteroitiin manuaalisesti vastauskortteille. Anonymiteetin suojaamiseksi tiedostot on tallennettu tutkijan omaan arkistoon.

6.5 Jatkotutkimusehdotuksia

Kuunteluosaamista käsitteenä ei vielä tunneta laajalti ja tästä syystä tuloksista ei välttämättä voida tehdä laajempia ja syvällisempiä johtopäätöksiä. Tästä syystä kuuntelemisen ja kuunteluosaamisen perustutkimukselle on olemassa selkeä lisätarve. Jatkossa tutkimusta voitaisiin kohdentaa kenties enemmän organisaatiolähtöiseksi ja tutkia minkälaista kuunteluosaamista tarvitaan

erilaisissa organisaatioissa. Uskoisin, että myös monista organisaatioista, sekä yritysmaailmasta että kolmannelta sektorilta, löytyisi kiinnostusta osallistua tutkimukseen.

Tässä tutkimuksessa tutkimuksen kohteena olivat ammattiyhdistysten aktiiveille koulutusta järjestävien organisaatioiden asiantuntijat sekä näihin koulutuksiin osallistuvat ammattiyhdistysaktiivit. Yhtenä tutkimuslinjana voisi toimia myös pitkittäistutkimus, jossa sama tutkimus toteutettaisiin muutaman vuoden aikajänteellä, jolloin tutkittaisiin tietoisuuden, suhtautumisen ja käytäntöjen muuttumista tai muuttumattomuutta kuunteluosaamisessa ja sen kehittämisessä. Mielenkiintoisen näkökulman pitkittäistutkimukseen toisi myös vuonna 2020 mellastanut COVID-19 pandemia, joka on jo nyt aiheuttanut paljon muutoksia arki- ja työelämäämme.

6.6 Lopuksi

Gradun luomisprosessi osoittautui pidemmäksi prosessiksi kuin aluksi suunnittelin. Osaltaan tähän vaikuttivat ensimmäisen tutkimusaineiston niukkuus ja lisäaineiston keruu, mutta myös työn ja tutkimuksen yhteensovittaminen oli odotettua hankalampaa. Oman haasteensa tutkimuksen tekemiseen toi maaliskuussa 2020 Suomeen rantautunut COVID-19 pandemia, joka omalta osaltaan kuormitti omia työtehtäviäni erityisesti keväällä.

Myönnän kokeneeni joinakin hetkinä gradun kirjoittamisen turhauttavaksi ja vaikeaksi. Erityisesti koin tieteenfilosofisten lähtökohtien määrittämisen erittäin haasteelliseksi. Jälkeenpäin katsottuna voin kuitenkin todeta tarkemman tutustumisen kahteen eri tieteenfilosofiseen lähestymistapaan erittäin hyödylliseksi. Loppujen lopuksi gradun kirjoittaminen oli hyvin opettavainen prosessi, koska olen aiemmin kokenut tieteellisen kirjoittaminen itselleni hankalaksi.

7 LÄHTEET

- Alasuutari, P. (2011) Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uud. p. Tampere: Vastapaino.
- Brownell, J. (2008). Building Managers' Skills to Create Listening Environments
Cornell Hospitality Report, Tool No. 11.
- Brownell, J. (2018). Listening; Attitudes, principles and skills. Boston: Pearson.
- Eskola, J. (2018). Laadullinen tutkimuksen juhannustaiat: laadullisen aineiston
analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Raine Valli (toim.): Ikkunoita
tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus, 209–231.
- Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere:
Vastapaino
- Fellows, R. & Liu, A. (2015) Research methods for construction. 4th ed.
Chichester, West Sussex, England: Wiley-Blackwell.
- Hargie, Owen (2006). The Handbook of Communication Skills . 3rd ed. London:
Routledge. Print.
- Heikkinen, A. (2019). Vapaan sivistystyön aatteet ja ideologiat. Teoksessa
Pätäri J., Teräsahde S., Harju A., Manninen J. & Heikkinen A (toim.)
Vapaa sivistystyö eilen, tänään ja huomenna: Vapaan sivistystyön rooli,
asema ja merkitys suomalaisessa yhteiskunnassa ja
koulutusjärjestelmässä. Vapaa Sivistystyö ry, 84-139.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2011). Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun
teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2018). Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi
- Hirvonen, A. (2006) Eettisesti hyvä tutkimus. Teoksessa Hallamaa, J., Launis,
V., Lötjönen, S. & Sorvali, I. (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. SKS, Helsinki,
31-49.
- Hyman, R. & Gumbrell-McCormick, R. (2013). Trade Unions in Western
Europe: Hard Times, Hard Choices. [Online]. Oxford: Oxford University
Press.

- Isotalus, P. & Rajalahti, H. (2017), s. 29-31. Vuorovaikutus johtajan työssä. Alma Talent
- Ilmonen, K., Jokivuori, P., Liikanen, H., Kevätsalo K., & Juuti, P. (1998). Luottamuksesta kiinni – ammattiyhdistysliike ja työorganisaation suorituskyky. Jyväskylän yliopisto. SoPhi.
- Ilmonen, K. & Kevätsalo, K. (1995). Ay-liikkeen vaikeat valinnat. Sosiologinen näkökulma ammatilliseen järjestäytymiseen Suomessa. Palkansaajien tutkimuslaitos, Helsinki. Tutkimuksia 59.
- Imhof, M. (2010). What is Going on in the Mind of a Listener? The Cognitive Psychology of Listening. Teoksessa Wolvin, A.. (toim.) Listening and human communication in the 21st century. Chichester: Wiley-Blackwell, 97-126.
- Jonsdottir I. & Fridriksdottir K. (2019). Active listening: Is it the forgotten dimension in managerial communication? International Journal of Listening, 34: 178–188
- Kiviniemi, K. (2018). Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Raine Valli (toim.), Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2 (toim.): Jyväskylä: PS-kustannus, 73–87.
- Koskinen, M. (2011) Fenomenografia tutkimuslähestymistapana. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Johtamistaidon opisto, 267-280.
- Laitila M, Pietilä A-M, Nikkonen M. Fenomenografinen lähestymistapa hoitotieteellisessä tutkimuksessa: asiakkaiden käsityksiä osallisuudesta mielenterveys- ja päihdetyössä. Hoitotiede, 2012; 24(4): 258-270
- Limberg, L. (2008). Phenomenography. Teoksessa Given, L. M. (toim.) The SAGE encyclopedia of qualitative research methods. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 612-614.
- Macnamara, J. (2015). Creating an 'architecture of listening' in organizations: The basis of engagement, trust, healthy democracy, social equity, and business sustainability. University of Technology Sydney. Sydney, NSW
- Manninen, J., Ojakangas, A., Fields, M. & Teräsahde, S. (2019). Vapaan sivistystyön pedagogiikka. Teoksessa Pätäri, J., Teräsahde, S., Harju, A., Manninen, J. & Heikkinen, A (toim.) Vapaa sivistystyö eilen, tänään ja

- huomenna: Vapaan sivistystyön rooli, asema ja merkitys suomalaisessa yhteiskunnassa ja koulutusjärjestelmässä. Vapaa Sivistystyö ry, 194-215
- Moilanen, P. ja Räihä, P., (2018). Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Valli, R., (toim.): Jyväskylä: PS-kustannus, 51-72.
- Opetusministeriö 2009. Vapaan sivistystyön kehittämisohjelma 2009–2012. Opetusministeriön asettaman valmisteluryhmän loppuraportti. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2009:12.
- Pantzar, E. (2007). Aikuiskasvatuksen toimintakenttä. Teoksessa Collin, K. & Paloniemi, S. (toim.): Aikuiskasvatus tieteenä ja toimintakenttänä. Jyväskylä: PS-kustannus, 17–54.
- Puolimatka, T. (2002) Opetuksen teoria: konstruktivismista realismiin. Helsinki: Tammi.
- Puro, J-P. Kuunteleva organisaatio. WS Bookwell, Porvoo 2010
- Rouhiainen-Neunhäuserer, M. (2009). Johtajan vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen - Johtamisen viestintähaasteet tietoperustaisessa organisaatiossa. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä
- Saariluoma, P. (2001) Moderni kognitiotiede. Teoksessa Saariluoma, P., Kamppinen, M., & Hautamäki, A. (toim.) Moderni kognitiotiede. Gaudeamus, Helsinki, 26-50.
- Salo, P. & Suoranta, J. (2002) Sivistyksellinen aikuiskasvatus. Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Spitzberg, B. H. (2013) (Re)Introducing communication competence to the health professions. *Journal of public health research*, 2(3), e23. doi:10.4081/jphr.2013.e23.
- Steward, M. & Arnold, C. (2018). Defining Social Listening: Recognizing an Emerging Dimension of Listening. *International Journal of Listening*, Volume 32, 2018 - Issue 2: Listening in Mediated Contexts. Routledge. 85-100.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019). Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Helsinki.

Valkonen, L. (2006) Millainen on hyvä äiti tai isä?: Viides- ja kuudesluokkalaisten lasten vanhemmuuskäsitykset. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing house.

Välikoski, T-R. (2014) Kuuntelemisen taito. ProComma Academic 2014: särkymätön viestintä. Helsinki. s. 58-67. <http://doi.org/10.31885/2019.00002>

Wolvin, A. (2010) Listening and human communication in the 21st century. Chichester: Wiley-Blackwell.

8 LIITTEET

8.1 Lomakehaastattelun kysymykset koulutusorganisaatoiden asiantuntijoille

Taustakysymykset

1. Ay-aktiiveille suunnattujen kurssien määrä vuodessa keskimäärin?
2. Ay-aktiivien suorittamien yksittäisten kurssipäivien määrä vuodessa keskimäärin (noin)?

(esim: 2 vrk kestävä kurssi, jossa 30 osallistujaa = 60 kurssipäivää)

3. Miten organisaationne järjestää ay-aktiivien koulutuksen?
4. Minkälaisia koulutuksia organisaationne tarjoaa ay-aktiiveille?

Tutkimuskysymykset

1. Minkälaisia vuorovaikutukseen liittyviä sisältöjä ja aiheita organisaationne koulutuksissa on ollut ay-aktiiveille viimeisen 3 vuoden aikana?
2. Minkälaisia vuorovaikutukseen liittyviä sisältöjä ay-aktiivit toivovat?
 - a. Millaisia perusteluja toivomuksille on esitetty?
3. Millaista palautetta ay-aktiivit antavat vuorovaikutukseen liittyvistä sisällöistä koulutuksissa?
4. Katsotteko, että ay-aktiiveille järjestettävien vuorovaikutuskoulutuksen sisällöt eivät tule/tulevat muuttumaan tulevaisuudessa? (Perustele myös vastauksesi)
5. Otetaanko kuunteleminen, kuunteluosaaminen ja sen kehittäminen huomioon organisaationne koulutussuunnittelussa ja toteutettavissa koulutuksissa?
 - a. perustele myös näkemyyksesi
6. Kuinka monta pelkästään kuuntelemiseen liittyvää koulutusta organisaationne on pitänyt ay-aktiiveille viimeisen kolmen vuoden aikana?

Jos tähän vastauksena muuta kuin 0, niin jatkokysymykset:

- a. Minkä nimisiä kurssit ovat olleet?
 - b. Mitä kurssilla on opetettu?
 - c. Miksi kurssi on päätetty järjestää?
 - d. Oliko kurssi suosittu? miksi?
 - e. Minkälaista palautetta kurssista saatiin?
7. Kuinka monessa muussa organisaationne järjestämässä ay-aktiivien

koulutuksessa on ollut kuuntelemiseen liittyviä sisältöjä?

Jos tähän vastauksena muuta kuin 0, niin jatkokysymykset:

- a. Minkä nimisiä kurssit ovat olleet?
 - b. Mitä kurssilla on opetettu?
 - c. Miksi kurssi on päätetty järjestää?
 - d. Oliko kurssi suosittu? miksi?
 - e. Minkälaista palautetta kurssista saatiin?
8. Minkälaista kuunteluosaamista katsotte ay-aktiivilta vaadittavan tällä

hetkellä ja tulevaisuudessa?

9. Minkälaisissa tilanteissa näette kuunteluosaamisesta olevan hyötyä ay-aktiivin toiminnassa?

10. Uskotteko organisaationne järjestävän seuraavan kolmen vuoden kuluessa kuunteluosaamiseen liittyvää koulutusta ay-aktiiveille?

8.2 Kyselyrunko teemahaastattelussa

Haastatteluteemat

- 1) Miten määrittelet kuunteluosaamisen?
- 2) Mitä on ay-aktiivin kuunteluosaaminen?
- 3) Mitä on organisaation kuunteluosaaminen?
- 4) Minkälaista kuunteluosaamista tarvitaan ammattiyhdistystoiminnassa?
- 5) Miten ammattiyhdistystoiminnan kuunteluosaamista voitaisiin kehittää?

Kysymykset ja apukysymykset:

1. Miten määrittelet kuunteluosaamisen?
 - a. Mitä sinun mielestäsi kuunteleminen on?
 - b. Mitä kaikkea kuuntelemiseen liittyy?
 - c. Voiko kuuntelemista mielestäsi oppia? Miten? Kuka voi oppia?
2. Mitä on ay-aktiivin kuunteluosaaminen?
 - a. Mikä asiat vaikuttavat kuuntelemiseesi, kun olet -ay-toimijan roolissa?
 - b. Milloin ja minkälaisessa tilanteessa olet ollut hyvä kuuntelija?
 - c. Milloin ja minkälaisessa tilanteessa olet havainnut puutteita kuuntelemisessäsi?
 - d. Minkälaisia rooleja olet havainnut kuuntelutilanteissa?
 - e. Oletko osallistunut koulutukseen, jossa käsitellään kuuntelemista ja kuunteluosaamista? Jos olet, niin minkälaiseen koulutukseen?
3. Mitä on organisaation kuunteluosaaminen?
 - a. Miten työyhteisössäsi kuunnellaan?
 - b. Miten ryhmässä kuuntelemien eroaa yksilötason kuuntelemisestä vai eroaako se?
 - c. Miten työnantajaa kuunnellaan?
 - d. Millaisissa tilanteissa työnantajaa kuunnellaan?
 - e. Minkälaisia rooleja olet havainnut organisaatiosi kuuntelemisessä?
 - f. Minkälaisia kuuntelutilanteita olet havainnut työyhteisössäsi?
 - g. Miten oma työnantajasi kuuntelee?
 - h. Minkälaisia eroja olet havainnut omassa yksilötason kuuntelemisessä ja verrattuna ryhmän kuuntelemiseen?

- i. Miten työyhteisössäsi on kehitetty kuunteluosaamista? Onko työyhteisössäsi järjestetty koulutuksia, joissa käsitellään kuuntelemista ja kuunteluosaamista? Jos on, niin minkälaisia ovat olleet koulutukset?
- 4. Minkälaista kuunteluosaamista koet erityisesti ammattiyhdistytoimijana tarvittavan?
 - a. Muuttuuko kuuntelemisesi, kun toimit aktiivin roolissa? Jos muuttuu, niin miten?
 - b. Minkälaisissa tilanteissa tarvitsisit kuunteluosaamista?
 - c. Minkälaista osaamista muut ammattiyhdistystoimijat tarvitsisivat?
- 5. Miten kuunteluosaamista voitaisiin kehittää ammattiyhdistystoiminnassa?
 - a. Pitääkö kuunteluosaamista ylipäättään kehittää ammattiyhdistystoiminnassa?
 - b. Minkälaista koulutusta kuunteluosaamisen kehittämiseksi voitaisiin järjestää?
 - c. Mitä hyötyä kuunteluosaamisen kouluttamisesta olisi
 - i. omassa toiminnassasi?
 - ii. ammattiyhdistystoiminnassa?
 - d. Miten voisit kehittää kuunteluosaamista omalla työpaikallasi?
 - e. Miten haluaisit kehittää omaa kuunteluosaamistasi?