

# **HYVÄ KUUNTELIJA JA KUUNTELIJAN VASTUU**

- Opiskelijoiden käsityksiä vaikuttamaan pyrkivän puhe-  
esityksen kuuntelemisesta

Puheviestinnän pro gradu -työ

Viestintätieteiden laitos

Jyväskylän yliopisto

Elli Nukari

Syksy 2002

Tiedekunta <b>HUMANISTINEN</b>	Laitos VIESTINTÄTIETEIDEN
Tekijä Elli Nukari	
Työn nimi Hyvä kuuntelija ja kuuntelijan vastuu - Opiskelijoiden käsityksiä vaikuttamaan pyrkivän puhe-esityksen kuuntelemisesta	
Oppiaine Puheviestintä	Työn laji Pro gradu
Aika Syksy 2002	Sivumäärä 84
<p>Tiivistelmä - Abstract</p> <p>Kuuntelemiseen liitettäviä käsityksiä on tutkittu vähän. Puhuminen on perinteisesti nostettu jalustalle, ja kuuntelemista on pidetty passiivisena ja helppona vastaanottamisena. Kuitenkin viime vuosisadan puolivälissä tutkijat kiinnostuivat kuuntelemisesta ja tulivat siihen tulokseen, että hyvä kuunteleminen on haastavaa, aktiivista ja kriittistä.</p> <p>Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaista kuuntelemista pidetään vaikuttamaan pyrkivässä puhe-esityksessä hyvänä. Tutkimuksen toisena tavoitteena on vertailla vastaajien käsityksiä hyvän kuuntelijan toiminnasta heidän käsityksiinsä omasta toiminnastaan kuuntelijana. Tutkimusmenetelmänä sovellettiin eläytymismenetelmää, koska vastaajien haluttiin antaa kuvata vapaasti käsityksiään hyvästä kuuntelemisesta. Aineisto kerättiin kirjallisessa muodossa, ja vastaajina tutkimuksessa olivat yliopisto-opiskelijat.</p> <p>Aineisto analysoitiin teemoitellen vastaukset. Teemoiksi muodostuivat: kuuntelijan keskittyminen, puheen sisällön arviointi, puhujan ominaisuuksien pohtiminen, tilanteen normien ja puhujan kunnioittaminen sekä kuuntelijan osallistuminen. Tulokset osoittavat, että keskittyessään kuuntelemaan puhujan sanomaa, voi hyvä kuuntelija arvioida puheen sisältöä kriittisesti ja pohtia puhujan luotettavuutta. Hyvä kuuntelija myös kysyy tarvittaessa rohkeasti puhujalta, ollen kohtelias puhujalle ja kunnioittaen tilanteen normeja. Puhujan ollessa kompetentti, hyvä kuuntelija on erityisen kriittinen ja puhujan ollessa epäkompetentti, hyvä kuuntelija on myötätuntoinen puhujaa kohtaan ja innokas osallistumaan viestintätilanteessa. Useat vastaajat uskoivat itse toimivansa lähes hyvän kuuntelijan tavoin. Erottavia tekijöitä vastaajien käsityksissä hyvän kuuntelijan ja oman toiminnan välillä olivat kuuntelijan henkilökohtaiset kiinnostukset, objektiivisuus, passiivisuus ja motivaatio. Tulosten pohjalta voidaan todeta, että opiskelijoilla on monipuolista ja teoreettisesti perusteltua tietoa kuuntelemisesta. He myös arvostavat kuuntelemista, pitävät kuuntelemista vastuullisena ja uskovat kuuntelijan vaikutusmahdollisuuksiin puhe-esityksessä.</p>	
Asiasanat Kuunteleminen, vaikuttaminen, suomalainen puhekuulttuuri, prototyyppi	
Säilytyspaikka      Jyväskylän yliopisto / Tourulan kirjasto	
Muita tietoja -	

## Sisällysluettelo

1. JOHDANTO .....	2
2. TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS .....	4
2.1. Hyvä kuuntelija suomalaisessa puhekulttuurissa .....	4
2.1.1. Kuuntelemiseen liitettäviä käsityksiä .....	4
2.1.2. Hyvä kuunteleminen ja kuuntelijan vastuu .....	5
2.1.3. Suomalainen kuuntelija .....	8
2.2. Vaikuttamaan pyrkivä puhe-esitys .....	12
2.2.1. Vaikuttamaan pyrkimisen ulottuvuuksia .....	12
2.2.2. Puhujan luotettavuuden osatekijöitä .....	14
2.2.3. Tarkan harkinnan todennäköisyyden teoria .....	18
2.3. Käsityksen muodostaminen hyvästä kuuntelijasta .....	22
2.3.1. Prototyyppi ja stereotypia .....	22
2.3.2. Kommunikatiivisen kompetenssin implisiittiset teoriat .....	24
3. TUTKIMUKSEN TAVOITE JA SUORITTAMINEN .....	31
3.1. Tutkimuksen taustaa ja tutkimuskysymykset .....	31
3.2. Tutkimusmenetelmä .....	34
3.2.1. Menetelmän valinta .....	34
3.2.2. Tutkimuksen toteuttaminen .....	37
3.3. Aineiston käsittely ja analyysi .....	40
4. TULOKSET .....	43
4.1. Vastaajien käsityksiä hyvän kuuntelijan toiminnasta .....	45
4.1.1. Kuuntelijan keskittyminen .....	45
4.1.2. Puheen sisällön arviointi .....	47
4.1.3. Puhujan ominaisuuksien pohtiminen .....	49
4.1.4. Tilanteen normien ja puhujan kunnioittaminen .....	51
4.1.5. Kuuntelijan osallistuminen .....	53
4.2. Vastaajien käsityksiä omasta toiminnasta kuuntelijana .....	56
4.2.1. Kuuntelijan keskittyminen .....	56
4.2.2. Puheen sisällön arviointi .....	59
4.2.3. Puhujan ominaisuuksien pohtiminen .....	60
4.2.4. Tilanteen normien ja puhujan kunnioittaminen .....	62
4.2.5. Kuuntelijan osallistuminen .....	62
4.3. Tulosten koontia .....	65
4.3.1. Vastaajien tapa kuvata kuuntelijan toimintaa .....	65
4.3.2. Hyvän kuuntelijan prototyyppi .....	66
4.3.3. Vaikuttamaan pyrkimisen tuomat erityispiirteet kuuntelemiseen .....	68
4.3.4. Erottavia tekijöitä käsityksissä hyvän kuuntelijan ja oman toiminnan välillä .....	68
5. TULOSTEN TARKASTELUA .....	71
5.1. Tulosten pohdintaa .....	71
5.2. Tutkimuksen arviointia .....	75
Kirjallisuus: .....	79

# 1. JOHDANTO

Kuunteleminen on elämässämme keskeistä. Se on jokaiselle tuttu ilmiö, ja kuuntelemme paljon päivittäin. Kaikilla on siis kokemuksia kuuntelemisesta. Kuunteleminen ilmiönä herättääkin paljon kysymyksiä: Millaista on hyvä kuunteleminen? Millaisia käsityksiä yksilöillä on kuuntelemisesta? Arvostetaanko kuuntelemista?

Valitsin pro gradu –työni aiheeksi kuuntelemisen, sillä kuunteleminen on vuorovaikutuksen toinen puoli ja monipuolinen ilmiö. Kuuntelemisen tutkiminen kiinnostaa minua myös siksi, että siinä tarkastellaan viestintää erilaisesta näkökulmasta kuin yleensä, sillä näkökulmana on vastaanottaminen eikä lähettäminen. Tosin puhumista ja kuuntelemista ei voi täysin erottaa toisistaan, sillä viestintä on vuorovaikutusprosessi, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat prosessiin ja sen tulokseen.

Kuuntelemista on perinteisesti pidetty passiivisena ja helppona vastaanottamisena. Viime vuosisadan puolivälissä tutkijat kiinnostuivat kuuntelemisen tutkimisesta. Tällöin tutkijat pyrkivät määrittelemään, mitä kuunteleminen on ja etsivät hyvän kuuntelemisen kriteereitä. Tutkimustulokset osoittivat, että kuunteleminen on haastava, monimuotoinen ja aktiivinen vuorovaikutusprosessi. (ks. koontia Borisoff & Purdy 1991.)

Tämän tutkimuksen kiinnostuksen kohteena on yksilöiden käsitykset kuuntelemisesta. Kuuntelemiseen liitettävät käsitykset on vielä melko tuntematon tutkimuksen kohde, ja suomalaisen puhekuulttuurin tutkimuksessa aihetta sivutaan vain harvassa tutkimuksessa. Niinpä tutkimukseni tavoitteena on ensinnäkin selvittää, millaista kuuntelemista pidetään vaikuttamaan pyrkivässä puheesityksessä hyvänä. Toisena tavoitteena on vertailla tätä kuuntelijan ideaalikuva yksilöiden käsityksiin omasta toiminnastaan kuuntelijana.

Haluan siis kartoittaa, millaisia ulottuvuuksia vastaajien mielestä kuuntelemiseen kuuluu. Millaisia vastaajien käsitykset kuuntelemisesta ovat? Pidetäänkö kuuntelemista aktiivisena vuorovaikutusprosessina ja arvostetaanko

kuuntelemista? Millaisena nähdään kuuntelijan vastuu? Miten vastaajien käsitykset ideaalikuuntelijasta ja omasta toiminnasta kuuntelijana suhteutuvat toisiinsa?

Kuunteleminen on tässä tutkimuksessa keskeinen käsite. Kuunteleminen käsitetään tässä tutkimuksessa laajasti. Kuuntelemiseen sisällytetään viestin vastaanottamisen lisäksi merkityksen luominen sekä verbaalinen ja nonverbaalinen osallistuminen viestintään. (ks. lisää kuuntelemisen määrittelystä esim. Wolvin, Berko & Wolvin 1993.) Keskeinen käsite on myös hyvä kuunteleminen. Hyvällä kuuntelemisella ei tarkoiteta ainoastaan kuuntelemisen taitoja, vaan siihen sisällytetään myös kuuntelijan vastuu. Kuuntelija nähdään siis tässä tutkimuksessa aktiivisena ja vastuullisena vuorovaikutuksen osapuolena.

Tutkimus on rajattu koskemaan vaikuttamaan pyrkivää puhe-esitystä. Vaikuttamisessa kuunteleminen on haastavimmillaan ja monipuolisimmillaan, sillä kuuntelijalta ei vaadita ainoastaan informaation vastaanottamiskykyä eli esimerkiksi uuden oppimista, vaan kuuntelijan täytyy myös arvioida puheen sisältöä ja puhujaa sekä muun muassa hänen aikomuksiaan. Viestinnän vuorovaikutuksellisuus tulee myös vaikuttamaan pyrkiessä vahvasti esille, sillä vaikuttamaan pyrkiminen ei ole jotain, mitä puhuja tekee kuuntelijalle, vaan jotain, mitä puhuja tekee kuuntelijan kanssa.

Tässä tutkimuksessa keskitytään tarkastelemaan julkisen puhe-esityksen kuuntelemista. Julkisessa puhe-esityksessä puhujan ja kuuntelijan roolit tulevat selkeästi esiin. Kuuntelijaa saatetaan pitää tällaisessa tilanteessa passiivisena vastaanottajana, mutta oletan, että näin ei ole. Uskon, että hyvä kuuntelija on vastaajien mielestä aktiivinen ja kriittinen viestijä niin ajatuksissaan kuin toiminnassaankin.

## 2. TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

### 2.1. Hyvä kuuntelija suomalaisessa puhekulttuurissa

#### 2.1.1. Kuuntelemiseen liitettäviä käsityksiä

Viestinnällä on kaksi ulottuvuutta: puhuminen (ilmaiseminen) ja kuunteleminen (vastaanotto). Länsimaissa on kautta aikojen pidetty puhumista tienä menestykseen ja hyvälle puhujille on muun muassa annettu palkintoja. Ensimmäiset kirjat viestinnästä käsittelevät hyvän puhujan ominaisuuksia, ja kuuntelija on huomioitu vain silloin, kun hänellä on merkitystä puhujan viestinnällisen tavoitteen kannalta. (Purdy 1991, 3.)

Toisaalta kuitenkin jo Aristoteles piti kuuntelijaa tärkeänä puheen onnistumisen kannalta ja toteaa Retoriikassaan: ”Vakuuttaminen perustuu kuulijoihin, kun he puheen johdosta joutuvat tunnetilaan.” (1356a14-15). Hänen mukaansa puhe koostuu puhujasta, siitä, mistä puhutaan ja siitä, kenelle puhutaan. Puheen päämäärä määritellään suhteessa kuuntelijaan. (Aristoteles 1358a37-38, 1358b1-2.)

Kuuntelemista on pidetty passiivisena ja sen on ajateltu osoittavan heikkoutta. Mahdollisuus puhua ja kontrolloida toisten puhetta on osoitus vallasta. Esimerkiksi perinteisesti oppilaiden tulee kuunnella opettajia ja oppilaat saavat puhua vain luvan saatuaan. Lapset oppivat jo pienestä pitäen, että käsky ”kuuntele” tarkoittaa samaa kuin tottele. Näin heille muodostuu helposti negatiivinen käsitys kuuntelemisesta. Kuuntelemista vähätellään tavallisissakin sanonnoissa, esimerkiksi englannin ”just listen” osoittaa, että kuunteleminen käsitetään helppona ja passiivisena vastaanottamisena (Purdy 1991).

Viime vuosisadan puolivälissä kuitenkin huomattiin, että kuunteleminen on aktiivinen ja dynaaminen vuorovaikutusprosessi. Lapsena oppimamme kuuntelemisen mallit heijastuvat tapaamme kuunnella läpi elämämme ja vaikuttavat näin ollen suoraan kykyymme olla avoimia ja vastaanottavaisia esimerkiksi uusille ideoille. Yksi yksilön keskeisimmistä tarpeista on ymmärtää

toisia yksilöitä ja tulla ymmärretyksi, ja siinä kuunteleminen on hyvin keskeisessä asemassa. (Nichols 1991.)

Nicholsia voidaan pitää kuuntelemisen pioneeritutkijana. Hän tutki, mikä on kuuntelemisen rooli viestinnässä ja määritteli tehokkaan kuuntelemisen. Hänen mukaansa kuunteleminen on aktiivista sekä vaativaa ja sitä on mahdollista kehittää. Kuuntelutaitojen parantaminen kehittää luonnollisesti myös yksilön ymmärrystä toisia yksilöitä kohtaan sekä parantaa oppimista ja muistamista. (Borisoff & Purdy 1991.) Hyvä kuuntelija huomaa herkästi muiden kuuntelijoiden tarpeet ja kehittäessään kuuntelijan taitojaan hän kehittyy yleensä myös puhujana.

Nykyään suuret organisaatiot ovat alkaneet huomata kuuntelemisen tärkeyden, ja jotkut koulut järjestävät jo opetusta tehokkaasta kuuntelemisesta (Nichols 1991). Tutkimuksen mukaan organisaatiot pitävät kuuntelemista tärkeänä (jopa tärkeimpänä) ammatillisena taitona organisaation kaikilla portilla työntekijästä johtajaan. Kaiken lisäksi se on yksilön kehityksessä ensimmäinen – kuuntelemme ennen kuin puhumme, kirjoitamme ja luemme. (Wolvin & Coakley 1988.)

### 2.1.2. Hyvä kuunteleminen ja kuuntelijan vastuu

Kuunteleminen on ilmiönä erikoinen, sillä sitä on vaikea havainnoida. Esimerkiksi puhujan saattaa olla vaikea havainnoida, kuuntelevatko kuuntelijat häntä todella. Kuuntelija havainnoi puhujan sanomaa ja prosessoi puheen sisällön mielessään.

Kuuntelemisen havainnoiminen on siis vaikeaa, mikä tekee kuuntelemisen arvioinnista hankalaa. Hyvälle kuuntelemiselle ei ole olemassa yleisiä, yhtenäisiä kriteerejä. Kuuntelemisen arviointikriteerit löytyy lukion puheviestintätaitojen päättökokeen arviointilomakkeesta (Valkonen 1995 ja Opetushallitus/ Lukion PUHVI-ryhmä 22.11.1996.). Päättökokeessa oppilaiden kuuntelemista arvioidaan osana ryhmäviestintää.

Ryhmäviestintätaitojen arviointi koostuu kolmesta osiosta: osallistumistapojen tavoitteellisuudesta, puhevuorojen sisällöstä ja kuuntelemisesta. Koska kuuntelemisen suoranainen havainnoiminen on vaikeaa, arvioidaan kuuntelemista muiden viestintätaitojen avulla. Lukion puheviestintätaitojen päättökokeen arviointikriteerien mukaan hyvä kuuntelija osaa liittää puheenvuoronsa toisten puheenvuoroihin, havaita muiden viestinnästä, milloin voi ottaa puheenvuoron, pyytää täsmennyksiä ja lisäperusteluja, tehdä yhteenvetoja ja päätelmiä sekä kommentoida, eritellä ja arvioida toisten mielipiteitä ja perusteluja. (Valkonen 1995 ja Opetushallitus/ Lukion PUHVI-ryhmä 22.11.1996.) Kuunteleminen näkyy ja kuuluu siis lähinnä kuuntelijan puheenvuoroissa.

Hyvä kuunteleminen ei kuitenkaan koostu ainoastaan kuuntelemisen taidoista, vaan kuuntelijalla on myös vastuu viestintätilanteessa. Kuitenkin usein vain puhujan vastuu tuodaan esille viestintätilanteessa, ja kuuntelijan vastuu jää takalalle. Seuraavassa pyrin hahmottamaan, kuinka suuri kuuntelijan vastuu on ja mistä vastuu koostuu.

Kuuntelijan vastuun voidaan katsoa koostuvan kahdesta osasta: perustellusta skeptisismistä ja asiallisesta, tarkoituksenmukaisesta palautteesta. Perusteltu skeptisismi eli epäily on tärkeää kuunneltaessa vaikuttamaan pyrkivää puhetta. Liiallinen avoimuus ja vastaanottavaisuus puhetta kohtaan on turmiollista kuuntelijalle, sillä silloin kuuntelijaan on helppo vaikuttaa, ja kuuntelija saattaa muuttaa mielipiteitään liian hatarin perusteiden tai toimien vastoin omia aikomuksiaan. (Larson 1998, 31.)

Myös liiallinen epäily ja sulkeutuneisuus puhetta tai puhujaa kohtaan on huono. Puhujaa ei tulisi tuomita ennen puhetta, vaan antaa puhujan ensin esittää asiansa ja vasta sitten muodostaa mielipide puhujasta ja puheesta. Puheen aikana kuuntelijan tulisi analysoida ja prosessoida puhetta, tulkita sen tarkoitusta ja yhdistellä puhujan kertomaa sekä omia tietojaan ja mielipiteitään. Tällä tavalla kuuntelija pystyy ymmärtämään puhujan tarkoittaman merkityksen. Kuuntelemalla puhetta kriittisesti kuuntelija voi luoda puheesta oikeudenmukaisen käsityksen puhujaa kohtaan. Kuuntelijan pitäisi pystyä suvaitsemaan hänelle vastakkaisia mielipiteitä eikä torjua niitä tai jättää käsittelemättä niitä turhuutena. (Larson 1998, 31.)



Kuuntelija ei myöskään saa tuomita automaattisesti tietystä lähteestä tulevaa viestiä, esimerkiksi oppositiopuolueen kannattaja ei saisi tuomita kaikkea, mitä hallitus tuo julki (Johannesen 1990.).

Myös tarkastelemalla kriittistä päätöksentekoa (critical decision making) voidaan hahmottaa kuuntelijan vastuuta. Kriittinen päätöksenteko koostuu erilaisista elementeistä. Hyvän kuuntelemisen kannalta keskeisiä ovat epävarmuuden sietäminen, kriittinen ajatteleva eli sisäinen dialogi sekä dialektiikka eli ulkoinen dialogi. (Rieke & Sillars 1997, 5-13.)

Epävarmuuden sietäminen on vaikuttamaan pyrkivässä puhe-esityksessä tärkeää. Kuuntelija ei voi tietää, mikä on oikein ja totta, ja siksi epävarmuus on ominaista vaikuttamaan pyrkivälle viestintätilanteelle. Epävarmuus aiheuttaa usein epäselvyyttä ja moniselitteisyyttä. Nykyään yleinen käsitys on, että varmaa ja todellista tietoa on vaikeaa, jopa mahdotonta saavuttaa, mikä osaltaan lisää epävarmuutta. (Rieke & Sillars, 1997, 6-8.)

Kriittinen ajattelu edellyttää sisäistä dialogia, jonka avulla kuuntelija hahmottaa omia ajatuksiaan sekä omaa asemaa ja roolia vaikuttamaan pyrkivässä puhe-esityksessä. Kriittinen ajattelu voidaan nähdä kriittisen päätöksenteon henkilökohtaisena tasona. Kriittinen ajattelu edellyttää kuuntelijan kykyä käydä ajatuksissaan dialogia omien ajatusten ja muiden (esimerkiksi puhujan) ajatusten välillä. Kuuntelijan tulisi myös olla avoin omien ajatusten mahdollisille heikkouksille. Kriittinen ajattelu toimii pohjana dialektiikalle eli ulkoiselle keskustelulle, jossa kuuntelijan tulisi olla avoin oppimiselle ja muutokselle. (Rieke & Sillars, 1997, 8-9.)

Sanoman kognitiivinen prosessointi on kuuntelijan vastuun ensimmäinen taso. Näkyvämpi osa kuuntelijan vastuuta on asiallinen, tarkoituksenmukainen ja rehellinen palaute. Palaute annetaan monin eri tavoin verbaalisesti ja nonverbaalisesti. Palaute kertoo muun muassa siitä, onko kuuntelija ymmärtänyt puheen sisällön ja kuinka samaa mieltä hän on puhujan kanssa. Palaute voi olla puheen aikana suorasti tapahtuvaa, esimerkiksi kysymyksien esittämistä, tai epäsuoraa eli hymyilyä, pään pudistelua tai yskimistä. Puheen päätyttyä kuuntelija

voi antaa palautetta kirjallisesti tai suullisesti kertomalla mielipiteensä, antamalla aplodit tai kiittämällä kädestä pitäen. Palautteen pitää olla asiaan liittyvää ja se pitää antaa asiallisesti, jotta tarkoitettu viesti menisi perille. (Larson 1998, 32.)

Täytyy muistaa, että edellä esiteltyt käsitykset hyvästä kuuntelijasta ja kuuntelijan vastuusta ovat amerikkalaiseen kulttuuriin kietoutuneita. Amerikkalaiselle puhekulttuurille on tyypillistä, että kuuntelija antaa puhujalle palautetta äänekkäästi, myötäilee puhujan sanomaa verbaalisesti ja keskeyttää puhujan usein. Suomalainen puhekulttuuri on ”hiljaisempi” kuin amerikkalainen. Tyypillinen suomalainen kuuntelija ei kuitenkaan ole passiivinen, vaan osoittaa kuuntelemistaan eleillään ja ilmeillään keskeyttämättä puhujaa. (Lehtonen 1994). Puhuja on suomalaisessa kulttuurissa korkeassa asemassa (Sallinen 1994), mistä johtuen kynnys puhujan keskeyttämiseen voi olla korkea. Seuraavaksi siirrynkään tarkastelemaan kuuntelemista suomalaisessa puhekulttuurissa.

### 2.1.3. Suomalainen kuuntelija

Suomalaisessa puhekulttuurissa ei ole suoranaisesti tutkittu sitä, millaisia kuuntelijoita suomalaiset ovat tai millaisia käsityksiä suomalaisilla on itsestään kuuntelijoina tai kuuntelemisesta yleensä. Useissa tutkimuksissa kuuntelemista kuitenkin sivutaan (ks. esim. Lehtonen 1994; Rusanen 1993; Sallinen 1994; Sallinen-Kuparinen 1989; Salo-Lee & Winter-Tarvainen 1995; Valkonen 1997, 2001.)

Seuraavassa esittelen tutkimuksia, joissa käsitellään suomalaista kuuntelijaa. Ensiksi tarkastelen tutkimuksia siitä, millaisia suomalaiset ovat kuuntelijoina ja toiseksi, millaisia käsityksiä suomalaisilla on itsestään kuuntelijoina. Tämän pro gradu –työn kannalta oleellisia ovat juuri yksilön käsitykset kuuntelemisesta. Käsittelen kuitenkin lyhyesti myös tutkimuksia, joissa on tutkittu suomalaisia kuuntelijoita, sillä ne antavat lähtökohdan sille, millaisia käsityksiä suomalaisilla on kuuntelemisesta. Käsitykset hyvästä kuuntelijasta ja havainnot kuuntelemisesta liittyvät toisiinsa (lisää aiheesta luvussa 2.3.).

Suomalaista puhekuulttuuria koskevat tutkimukset jakautuvat tuloksiltaan osittain kahtia. Osassa tutkimuksista suomalainen viestijä nähdään hiljaisena ja ujona ja osassa tutkimuksista suomalaista viestijää pidetään rohkeana ja reippaana viestijänä. Esittelen seuraavassa molempia tutkimustuloksia, ensin edellistä ja sitten jälkimmäistä.

Suomalaisen puhekuulttuurin on havaittu olevan erilainen muuhun länsimaiseen puhekuulttuuriin verrattuna. Suomalaisessa puhekuulttuurissa kuuntelija on hiljainen ja antaa palautetta puhujalle lähinnä eleillään ja ilmeillään. Puhujan keskeyttämisestä ei katsota suopeasti, vaan saatetaan pitää häiriköintinä. (Sallinen-Kuparinen 1989, 11.) Sallisen (1994, 81) mukaan meidän pitäisi myöntää puhekuulttuurimme itämaiset piirteet ja ymmärtää, että kuten japanilaisessa, myös suomalaisessa puhekuulttuurissa vaiteliaisuus ja harkitseva puhuminen ovat vahvuuden merkkejä. Sallinen ei kuitenkaan anna vahvaa tieteellistä tukea oletukselleen, että suomalaisessa puhekuulttuurissa hiljaisuutta ja harkitsevuutta pidettäisiin erityisesti merkinä vahvuudesta verrattuna muihin länsimaisiin puhekuulttuureihin.

Suomalaisten palautekäyttäytymisen voidaan katsoa poikkeavan yhdysvaltalaisesta ja keskieurooppalaisesta palautekäyttäytymisestä. Yhdysvalloissa ja Keski-Euroopassa kuuntelija myötäilee puhujaa pikkusanoilla (right, I see, interesting, genau, wirklich) sekä keskeyttää puhujan välikysymyksillä ja kommentilla. Suomalaisessa puhekuulttuurissa kuuntelija on hiljainen ja osoittaa kuuntelemista katseilla, ilmeillä ja eleillä. Innokasta ääntelyä voidaan pitää kiusallisena ja tungettelevana. Suomalaisen puhekuulttuurin erityispiirteet näkyvät ja kuuluvat muun muassa suomalaisessa elokuvassa, jota leimaa hiljaisuus ja vahva ilmaisu ilmeiden ja eleiden avulla. (Lehtonen 1994, 86-97.)

Käsitystä suomalaisen puhekuulttuurin hiljaisuudesta tukevat myös tutkimustulokset, jotka osoittavat, että vastaajien käsitysten mukaan suomalaiset puhuvat vähemmän kuin muiden länsimaisten kulttuurien edustajat (ks. esim. Rusanen 1993, Salo-Lee & Winter-Tarvainen 1995.). Tutkimuksissa ei kuitenkaan ole tutkittu puhe-esitystä, mikä olisi tämän tutkimuksen kannalta keskeistä, vaan

puhumista ja kuuntelemista ryhmä- ja keskustelutilanteissa. Tutkimustulokset kuitenkin antavat osviittaa siitä, millaisia käsityksiä suomalaisesta kuuntelijasta on olemassa.

Kansainvälisissä työpalavereissa, jossa englanti on käyttökielenä, sekä suomalaiset että muun maalaiset (tutkimuksessa olivat mukana suomalaisten lisäksi amerikkalaiset, ranskalaiset ja saksalaiset) pitivät suomalaisia passiivisimpina osallistumaan keskusteluun. Suomalaisten katsottiin harvoin aloittavan keskustelun ja tekevän ehdotuksia muita harvemmin sekä ilmaisevan mielipiteensä selvästi muita harvemmin. Mielenkiintoista tutkimustuloksissa on, että vastaajat kaikista maista pitivät suomalaisia parhaina kuuntelijoina ja että heidän kuuntelemistaan leimaa läsnäolo. Suomalaisia kuvattiin viestijöinä ystävällisinä, hiljaisina, arkoina, pidättyvinä, rauhallisina ja luotettavina. (Rusanen 1993, 49-72.)

Etsittäessä kriittisiä tilanteita suomalaisten ja saksalaisten välisestä viestinnästä, ongelmakohtiksi muodostuivat vastaajien mukaan keskusteluissa omien mielipiteiden ja kysymysten esittäminen. (Salo-Lee & Winter-Tarvainen 1995.) Tämän voidaan nähdä heijastuvan myös suomalaisten käyttäytymiseen kuuntelijoina puhe-esityksessä.

Sekä saksalainen että suomalainen puhekulttuuri ovat asiakeskeisiä, mutta erona on, että saksalaiset pitävät vastaajien mukaan keskustelussa faktoja perusteluina mielipiteille, kun taas suomalaisille faktat ovat itse pääasia. Suomessa halutaan pysyä neutraalina eikä esimerkiksi vieraiden kanssa keskustellessa politiikasta esitetä vahvasti omia mielipiteitä. Lisäkysymykset ja kommentit saattavat suomalaisten mielestä tuntua jopa henkilökohtaisen suoja-alueen rikkomiselta. Tutkijat selittävät argumentointi-innokkuuden eroja muun muassa eroavilla koulukulttuureilla. Koulun yhtenä keskeisenä tavoitteena on kehittää oppilaan argumentointitaitoja, ja Saksassa opettajat eivät pysy opetuksessa neutraaleina, vaan ilmaisevat mielipiteensä suoraan. Suomalaisessa koulussa hyvän opettajan pitäisi olla neutraali, ja omien mielipiteiden esittäminen nähdään helposti epäeettisenä pyrkimyksenä vaikuttaa oppilaisiin. (Salo-Lee & Winter-Tarvainen 1995, 100-101.)

Myös kysymysten esittäminen eroaa saksalaisessa ja suomalaisessa kulttuurissa. Varsinkin tuttavuuden alussa saksalaiset osoittavat mielenkiintoa kyselemällä keskustelukumppaniltaan paljon. Suomessa on kohteliasta odottaa, että toinen kertoo itsestään ”vapaaehtoisesti” ja vain sen, mitä haluaa. (Salo-Lee & Winter-Tarvainen 1995, 101-103.)

Voidaan kuitenkin pohtia, yleistävätkö tutkijat hiukan liikaa saksalaisen ja suomalaisen puhelukulttuurin eroja. Kritisoida voi muun muassa sitä, että tutkijat näkevät syy-seuraus –suhteita sellaisten asioiden välillä, joiden välillä ei ole nähtävissä selvää yhteyttä. He selittävät suomalaisten viestintäkäyttäytymistä muun muassa ilmaston ja Suomen ”eristyneen” sijainnin avulla. Kyseisten asioiden välillä ei kuitenkaan ole nähtävissä suoraa yhteyttä, eivätkä tutkijat tuo esille teoreettista tukea väitteilleen. Lukuun ottamatta tällaisia epäkohtia tutkimuksessa, tutkijat tuovat kuitenkin esille mielenkiintoisia seikkoja suomalaisista viestijöinä, ja heidän tutkimustuloksensa kertovat suomalaisen kuuntelijan osallistumisesta viestintätilanteessa.

Kaikki tutkimukset eivät kuitenkaan koske kulttuurien välistä viestintää. Viimeaikoina on tutkittu suomalaisten lukiolaisten viestintäkäyttäytymistä. Tutkimuksen yhtenä osa-alueena tutkittiin opiskelijoiden kuuntelemiseen liittyviä asenteita sekä heidän käsityksiään omista taidoistaan. Ryhmäviestintätaitoja arvioitaessa opiskelijat itse arvioivat hallitsevansa parhaiten kuuntelemisen taidot, mikä erosi opettajien ja ulkopuolisten arvioijien arvioinnista. (Valkonen 1997, 132.) Tämä saattanee johtua siitä, että oppilaat vertaavat kuuntelemista puhumiseen ja pitävät tällöin kuuntelemista helppona. Voi myös olla, että oppilaiden on vaikea määritellä, mitä kaikkea kuunteleminen pitää sisällään, jolloin heidän on vaikea arvioida omaa kuuntelemistaan.

Oppilaiden arvioidessa kysymisrohkeuttaan oppitunnilla, he osoittivat kysyvänsä rohkeasti, jos siihen on tarvetta. Jos oppilas ei kuule, mitä sanotaan, kysyy hän rohkeammin kuin jos hän ei ymmärrä. Täysin samaa mieltä väitteen kanssa ”Kysyn, jos en kuule, mitä opettaja sanoo”, oli 26% vastaajista ja 16%, väitteen ”Kysyn, jos en ymmärrä, mitä opettaja sanoo. Ruotsinkielisten lukioiden oppilaat

ilmoittivat kysyvänsä herkemmin kuin suomenkieliset. Oppilaat osoittivat myös olevansa sanavalmiita, sillä täysin eri mieltä väitteen kanssa ”En mielelläni ilmaise kantaani, jos olen erimieltä toisen kanssa”, ilmaisi olevansa 40% oppilaista. (Valkonen 2001, 95-98.)

Vaikka vertailua muiden maiden oppilaiden kanssa ei ole, voidaan tutkimustulosten perusteella päätellä, että suomalainen nuori kysyy mielestään melko rohkeasti oppitunnilla, jos siihen on tarve. Jos oppilas ei kuule, mitä opettaja sanoo, kynnys kysymiseen on matalampi kuin jos oppilas ei ymmärrä, mitä opettaja sanoo.

Kuunteleminen on tutkimuksen kohteena haastava ja monipuolinen ilmiö. Kuunteleminen on usein näkymätöntä, ja siksi on vaikea määritellä, mitä kaikkea kuuntelemiseen sisältyy. Tässä luvussa on tarkasteltu kuuntelemiseen liitettäviä käsityksiä, hyvän ja vastuullisen kuuntelemisen kriteerejä sekä suomalaisen kuuntelukulttuurin ominaispiirteitä. Seuraavaksi siirryn tarkastelemaan vaikuttamaan pyrkimistä, mikä tuo kuuntelemiseen haastavia erityispiirteitä.

## **2.2. Vaikuttamaan pyrkivä puhe-esitys**

### **2.2.1. Vaikuttamaan pyrkimisen ulottuvuuksia**

Seuraavassa esittelen vaikuttamaan pyrkivää puhe-esitystä viestinnällisenä ilmiönä. Käytän termejä vaikuttamaan pyrkiminen ja vaikuttaminen rinnakkain. Aluksi määrittelen, millaista vaikuttamaan pyrkivä viestintä puhe-esityksessä on, minkä jälkeen esittelen Aristoteleen käsityksen vakuuttamisesta ja puhujan luotettavuuden osatekijöistä. Puhujan viestinnälliset ominaisuudet vaikuttavat myös kuuntelemiseen, sillä onhan vaikuttaminen kaksisuuntainen prosessi. Lopuksi esittelen tarkan harkinnan todennäköisyyden teorian, jonka avulla voidaan ymmärtää, miten kuuntelija suhtautuu vaikuttamaan pyrkimiseen.

Vaikuttamaan pyrkiminen (persuasion) on viestinnällisesti monimuotoinen ja haastava tutkimuksen kohde. Vaikuttamisessa käytettävät käsitteet, kuten asenne ja arvot ovat monimerkityksisiä, mikä tuo vaikuttamiseen paljon ulottuvuuksia.

Vaikuttamaan pyrkivässä puhe-esityksessä puhuja yrittää saada kuuntelijan muuttamaan asenteensa, uskomuksensa tai toimintansa. Vaikuttaminen on aina tiedostettua ja tavoitteellista. Yleensä puhujan ja kuuntelijan viestinnälliset tavoitteet poikkeavat toisistaan, ja viestijät käyttävät erilaisia menetelmiä saavuttaakseen tavoitteensa. (Reardon 1991, 3.)

Vaikuttamisessa kyseessä ovat yleensä kuuntelijalle hyvin henkilökohtaiset asiat eli hänen uskomuksensa, asenteensa ja arvonsa, jotka ovat monesti ristiriidassa puhujan sanoman kanssa (Lucas 1995.). Vaikuttaminen on kokonaisvaltainen prosessi, sillä se ei ole jotain, mitä puhuja tekee kuuntelijalle, vaan jotain, mitä puhuja tekee kuuntelijan kanssa. Vaikuttaminen vaatii siis puhujan ja kuuntelijan yhteistä toimintaa, ja näin syntyy vaikuttamisen tulos. (Reardon 1991.)

Vaikuttamaan pyrkimistä voidaan määritellä monin eri tavoin. Yksinkertaisimmillaan vaikuttaminen voidaan määritellä toiminnaksi, jonka tarkoituksena on muuttaa vähintään yhden henkilön käyttäytymistä symbolisen vuorovaikutuksen avulla. (Reardon 1991, 3.) Tämä määritelmä katsoo kuitenkin vaikuttamaan pyrkimistä vain puhujan näkökulmasta eikä ota huomioon vaikuttamisen vuorovaikutuksellisuutta.

Määriteltäessä vaikuttamista voidaan tavoitteellisuuden lisäksi nostaa esille kuuntelija sekä hänen vapaa tahtonsa. Tällöin vaikuttamaan pyrkiminen määritellään viestinnäksi, jossa viestijä etsii symbolisten merkkien, erityisesti kielen, avulla vaikutusta vastaanottajan vapaaehtoiseen asenteiden tai toiminnan muutokseen. (Andersen 1983, 7.) Voidaan myös nähdä, että vaikuttamaan pyrkimiseen täytyy intention ja vapauden lisäksi kuulua jonkinasteinen vaikuttamisen onnistuminen. Tällaisessa määritelmässä vaikuttamaan pyrkiminen on onnistunutta, tavoitteellista vaikutusta (influence) kuuntelijan mielentilaan. Vaikuttaminen tapahtuu viestinnän avulla olosuhteissa, joissa vaikutettavalla on jossakin määrin vapaata tahtoa. (O'Keefe 1990, 17.)

Vaikuttamaan pyrkiminen sekoitetaan usein manipulointiin tai pakottamiseen. Vaikuttamiseen ei kuitenkaan liity pakko tai uhka eikä vaikuttaminen rajoita yksilön valinnan mahdollisuuksia. Vaikuttamisessa ohjataan ihmisiä

hyväksymään tiettyjä uskomuksia, asenteita ja käyttäytymistä. Tämä tapahtuu muun muassa perustelemisen ja tunteisiin vetoamisen avulla. Vaikuttamiseen voidaan liittää vääränlaisia käsityksiä, mikä antaa termille joskus negatiivisen sävyn, ja vaikuttamista pidetään epäeettisenä. On kuitenkin tärkeää muistaa, että vaikuttamaan pyrkiminen ei ole epäeettistä - tietenkin se voi olla - ja että kuuntelijalla on oma vapaa tahto. (Reardon 1991, 1 – 2.)

Vaikuttamaan pyrkimiseen voidaan liittää positiivisia, neutraaleja ja negatiivisia konnotaatioita. Jos vaikuttamista pidetään epäeettisenä, voi syynä olla se, että kuuntelija pelkää puhujan pystyvän vaikuttamaan häneen vastoin hänen omaa tahtoaan. Tällöin kuuntelija voi suojelureaktiona torjua puhujan sanoman. Näin ei kuitenkaan pitäisi olla, koska vaikuttamaan pyrkimistä leimaa arvostus ja kunnioitus. Kuuntelijan tulisi siis olla avoin ja arvostaa muiden oikeutta ja vastuuta vaikuttaa meihin, ja itseämme valinnan tekijänä. (Andersen 1983, 3 – 4.)

Vaikuttamaan pyrkimistä tapahtuu sekä virallisissa että epävirallisissa tilanteissa. Virallisia tilanteita ovat muun muassa poliittiset puheet ja mainonta. Virallisiin tilanteisiin kuuntelija voi valmistautua henkisesti, koska hän tietää, että puhuja pyrkii vaikuttamaan häneen. Epäviralliset vaikuttamistilanteet ovat jokapäiväisiä arkitilanteita, joissa vaikuttamista ei ole helppo huomata, varsinkin jos ilmapiiri on rento. Esimerkkinä epävirallisesta tilanteesta voisi olla houkutella vastahakoinen ystävä elokuvaan. Epäviralliset tilanteet ovat kuitenkin yhtä vaikuttamaan pyrkiviä kuin virallisetkin tilanteet. Epävirallisiin tilanteisiin tulisi siis suhtautua samalla tavoin kuin virallisiin. (Wolff, Marsnik, Tacey & Nichols 1983.) Tässä tutkimuksessa käsitellään vaikuttamaan pyrkimistä virallisessa tilanteessa eli puhe-esityksessä.

### 2.2.2. Puhujan luotettavuuden osatekijöitä

Vaikuttamaan pyrkivässä puhe-esityksessä puhujan ominaisuudet vaikuttavat kuuntelemiseen. Tämän tutkimuksen muuttujina ovat juuri puhujan luotettavuuden osatekijät. Seuraavassa esittelen, mistä puhujan luotettavuus koostuu.



Aristoteles määrittelee vakuuttamista ja esittelee sen ulottuvuuksia Retoriikka-teoksessaan. Hänen mukaansa vakuuttaminen perustuu kuulijoihin, jotka puheen johdosta joutuvat tunnetilaan (Aristoteles, 1356a14-15.). Siis jos puhuja haluaa vaikuttaa kuuntelijaan, tulee hänen ottaa kuuntelija huomioon ja suhteuttaa vakuuttaminen kuuntelijan tarpeisiin ja haluihin.

Aristoteles esittelee Retoriikassa laajasti hyvän vakuuttamisen ulottuvuuksia. Hän erittelee puheen tyyppejä sekä erilaisia kuuntelijakuntia. Erityisen paljon hän kiinnittää huomiota eri tunnetiloihin, muun muassa kateuteen, vihaan, rakkauteen ja suosiollisuuteen. Hän esittelee, mitkä tekijät vaikuttavat eri tunnetiloihin, sillä hänen mukaansa kuuntelijan tunnetila on ratkaiseva vakuuttamisen onnistumisen kannalta.

Aristoteles nimittää puhujan luotettavuuden osatekijöitä vakuuttamisen taidoiksi. Hänen mukaansa vakuuttaminen koostuu taidon ulkopuolisista ja taitoon sisältyvistä asioista. Taidon ulkopuolisia ovat sellaiset asiat, joita vakuuttaja ei itse saa aikaan, kuten esimerkiksi todisteet, asiakirjat ja tilastot. (Aristoteles, 1355b34-40.) Taitoon sisältyviä asioita on olemassa kolmenlaisia: puhujaan, kuulijaan ja puheeseen liittyviä. Näitä nimitetään ethokseksi, pathokseksi ja logokseksi. (Aristoteles, 1356a1-4.)

Ethoksen eli puhujan uskottavuuden pitää syntyä puheen perusteella, eikä kuuntelijan ennakkokäsityksien pohjalta. Uskomme helposti ihmisiä, joilla on hyvä maine, varsinkin silloin, kun asiat ovat epävarmoja, kuten vaikuttamaan pyrkimisessä usein on. Myös puhujat pyrkivät usein lisäämään uskottavuuttaan maineellaan. (Aristoteles 1356a5-14.)

Viime vuosisadalla kiinnostuttiin puhujan uskottavuudesta. Nykyään yhtenä esiintymisen keskeisenä käsitteenä on puhujan luotettavuusvaikutelma. Luotettava puhuja on rehellinen, asiantunteva, miellyttävä, energinen, varma, yleisesti arvostettu sekä asenteiltaan samankaltainen kuin kuuntelija. On kuitenkin syytä muistaa, että tällaisia tutkimustuloksia on saatu Yhdysvalloissa ja tutkimustulokset kuvaavat näin ollen lähinnä länsimaista luotettavuusvaikutelmaa.

(Valo, 1994, 53.) Puhujan luotettavuusvaikutelmaa tarkasteltaessa viestintä kuitenkin käsitetään jonkinlaisena pysyvänä ilmiönä, ja tilannekohtaisuus unohdetaan. Olisi tärkeää muistaa, että viestintä on kaksisuuntainen ja dynaaminen vuorovaikutusprosessi, jossa puhuja ja kuuntelija molemmat osaltaan vaikuttavat sekä prosessiin että sen tulokseen.

Puhujan uskottavuus voidaan myös nähdä osana puheen tukea (support). Puheen tuki koostuu kolmesta tekijästä: evidenssistä, arvoista sekä uskottavuudesta. Uskottavuus voidaan nähdä tukena puheelle, jonka pohjalta kuuntelija on havainnut, että puhuja on kompetentti, vilpitön, hyväntahtoinen ja dynaaminen. Puhujan uskottavuuden päättää siis kuuntelija. Puhuja voi rakentaa uskottavuuttaan muun muassa maineensa, jonkun auktoriteetin ja evidenssin avulla. (Rieke & Sillars 1997, 123-196.)

Toinen puhujan luotettavuuden osatekijä on pathos. Pathos tarkoittaa kuuntelijan tunnetilaa. Se on Aristoteleen mukaan vakuuttamisen perusta. Kuuntelija tekee erilaisia päätöksiä ollessaan esimerkiksi vihainen, iloinen, surullinen tai väsynyt. (Aristoteles, 1356a15-17.) Tämän vuoksi on tärkeää herättää kuuntelijassa tiettyjä, puhujan kannalta suosiollisia tunnetiloja, jolloin kuuntelijaan on helpompi vaikuttaa.

Tunteisiin vetoamista tapahtuu puheessa myös tunnelatautuneiden sanojen käyttönä, kuten tasa-arvo, oikeudenmukaisuus ja rehellisyys. Näitä voidaan nimittää arvoiksi, ja arvot vaikuttavat päätöksentekoon. Arvot ovat usein puheessa implisiittisiä ja huomaamattomia ja niitä voi olla kaikkialla. Arvot voivat olla positiivisia, kuten vapaus, luonto, älykkyys ja tieto tai negatiivisia, kuten välinpitämättömyys, ajattelemattomuus, virhe ja vääräys. (Rieke ja Sillars 1997.)

Kolmas vakuuttamisen taito on logos, jolla tarkoitetaan vaikuttajan loogista päättelykykyä (Aristoteles, 1356a3-4.). Logoksen avulla puhuja pystyy osoittamaan jonkin asian todeksi tai todelta vaikuttavaksi. Hyvän puheen rakentamista käsitellään monissa puheviestinnän oppikirjoissa (ks. esim. Andersen 1983; Larson 1998; Lucas 1995; O'Keefe 1990; Osborn & Osborn 1991; Wolvin, Berko & Wolvin, 1993.). Millainen aloitus ja lopetus ovat

vakuuttavia? Miten puheen tulisi edetä? Millaisia perusteluja ja esimerkkejä olisi hyvä käyttää?

Evidenssi on tärkeä tuki puhujan sanomalle. Evidenssillä tarkoitetaan tukea väitteelle, jonka puhuja esittää ja jolla hän viittaa johonkin ulkopuoliseen auktoriteettiin. Evidenssejä ovat esimerkit, tilastot ja todistajalausunnat. (Rieke & Sillarsin 1997.)

Aristoteleen käsitys vakuuttamisesta on hyvin nykyaikainen. Hän esittelee laajasti vakuuttamisen ulottuvuuksia ja ulottuvuuksiin vaikuttavia tekijöitä. Hän ei myöskään unohda kuuntelijaa, vaan pitää kuuntelijaa keskeisessä asemassa vakuuttamisen onnistumisen kannalta. Kuitenkin hänen käsityksensä on lähtökohdiltaan lähettäjä - vastaanottaja -keskeinen, eikä korosta puhujan ja kuuntelijan välistä vuorovaikutusta.

Aristoteleen käsitys vakuuttamisesta leimaa edelleen yhdysvaltalaisista, vaikuttamaan pyrkivää oppikirjallisuutta. Vaikuttamisen oppikirjojen rakenne myötäilee usein Aristoteleen käsityksiä. Kirjallisuudessa käsitellään yleisön analysointia, puhujan ominaisuuksia sekä sanoman rakentamista. Vaikuttamisen oppikirjat käsittelevät vaikuttamista puhujan näkökulmasta ja käsittelevät kuuntelijaa lähinnä vaikuttamisen kohteena. (ks. esim. Andersen 1983; Bostrom 1983; O'Keefe 1990.) Hyvää kuuntelemista ja kuuntelijan vastuuta käsitellään joissakin oppikirjoissa, mutta käsittely saattaa olla normittavaa ja ideaalista (ks. esim. Larson 1998; Lucas 1995; Osborn & Osborn 1981; Wolvin, Berko & Wolvin 1993.)

Kuvattaessa puhujan luotettavuuden osatekijöitä, keskitytään lähinnä vaikuttamisen toiseen osapuoleen eli puhujaan. Seuraavassa tarkastelen vaikuttamaan pyrkimistä kuuntelijan näkökulmasta, sillä kuuntelijasta riippuu loppujen lopuksi, onnistuuko vaikuttamaan pyrkiminen vai ei. Seuraavaksi esittelemäni tarkan harkinnan todennäköisyyden teoria (Elaboration Likelihood Theory/Model) kuvaa, miten kuuntelija prosessoi vaikuttamaan pyrkivää puhetta ja muodostaa asenteita kuulemansa pohjalta.

### 2.2.3. Tarkan harkinnan todennäköisyyden teoria

Tarkan harkinnan todennäköisyyden teorian (Elaboration Likelihood Theory) kehittivät sosiaalipsykologit Richard Petty ja John Cacioppo (1986). Tarkan harkinnan todennäköisyyden teoriassa vaikuttamaan pyrkiminen nähdään vastaanottajalähtöisesti, ja teoria on näin ollen lähtökohdiltaan erilainen kuin useat aiemmat vaikuttamisen teoriat.

Tarkan harkinnan todennäköisyyden teorian mukaan joko viesti tai viestintätilanne on luonteeltaan vaikuttamaan pyrkivä. Siis esimerkiksi viestin sisältö tai lähde vaikuttaa kuuntelijan asenteen muutokseen. Asenteet muodostuvat tilanteessa saatavien tietojen ja kuuntelijan aikaisempien kokemusten pohjalta. Tarkan harkinnan todennäköisyyden teoria ennustaa todennäköisyyttä, kuinka syvällisesti kuuntelija prosessoi puhetta. Syvällisesti prosessoidessaan kuuntelija yhdistää aikaisempia kokemuksia muististaan ja puhujan argumentteja. Tältä pohjalta syntyy vaikuttamisen tulos. (Petty & Cacioppo 1986.)

Kuuntelija prosessoi tietoa joko syvällisesti tai pinnallisesti. Tarkan harkinnan todennäköisyyden teorian kehittäjät nimittävät syvällistä prosessointia pääreitillä (central route) prosessoimiseksi. Kuuntelija siis prosessoi puhetta tiedollisella tasolla ja pohtii tarkkaavaisesti kuulemaansa. Kuuntelijan muodostama mielipide ja asenteet perustuvat itse tietoon eli ovat asiakeskeisiä. Tällaiset asenteet ovat usein pysyviä eivätkä muutu helposti (Petty & Cacioppo 1986, 29.)

Pinnallista prosessoimista nimitetään sivureitillä (peripheral route) prosessoimiseksi. Tällöin kuuntelija prosessoi puhetta pinnallisesti ja tunnepitoisesti, ja hänen muodostamansa käsitykset ja asenteet perustuvat puheen kontekstiin eli esimerkiksi puhujan ulkoiseen viehättävyyteen. Tällaiset asenteet muuttuvat usein helposti eivätkä siis ole kovin pysyviä. (Petty & Cacioppo 1986, 29.)

Siihen, prosessoiko kuuntelija puhetta pinnallisesti vai syvällisesti, vaikuttavat monet tekijät. Tutkijoiden testatessa tarkkan harkinnan todennäköisyyden teorian toimivuutta, he huomasivat muun muassa seuraavanlaisia puheen prosessoinnin

laatuun vaikuttavia tekijöitä. Jos kuuntelija on etukäteen samaa mieltä puhujan kanssa, prosessoi hän todennäköisesti puhetta syvällisesti. Myös puhujan argumenttien vahvuus vaikuttaa positiivisesti syvällisesti prosessoimiseen. Jos kuuntelijan ennakkotiedot ovat ristiriitaisia puhujan sanoman kanssa, saattaa kuuntelija torjua puheen ja prosessoida puhetta pinnallisesti. Kuuntelija saattaa prosessoida puhetta pinnallisesti myös, kun puhujalla on hyvä maine, jolloin kuuntelija uskoo hänen sanomansa helposti. Myös se, pitääkö kuuntelija puhujasta, ja mitä muut kuuntelijat ajattelevat puhujasta, vaikuttaa siihen, kuinka syvällisesti kuuntelija pohtii puhujan sanomaa. (Petty & Cacioppo 1986.)

Asenteet ovat tarkan harkinnan todennäköisyyden teoriassa keskeisiä. Asenteet ovat opittuja, mutta eivät koostu vain henkilökohtaisista, omista kokemuksista, vaan muodostuvat myös esimerkiksi kulttuurin normeista ja standardeista. Asenteiden avulla voidaan ennustaa käyttäytymistä. (Andersen, 1983, 50-55.)

Asenteen voidaan katsoa koostuvan kolmesta dimensiosta. Ensimmäinen on kognitiivinen dimensio eli tiedollinen reagoiminen kuultuun puheeseen. Toinen on affektiivisuus eli tunteellinen suhtautuminen kuultuun. Tarkan harkinnan todennäköisyyden teoriassa voidaan näiden nähdä liittyvän pääreittiin ja sivureittiin siten, että edellinen liittyy pääreittiin ja jälkimmäinen sivureittiin. Kolmas taso on behavioraalinen eli asenne vaikuttaa ihmisen käyttäytymiseen. (ks. koontia esim. Valo 1994.)

Tarkan harkinnan todennäköisyyden teorian mukaan kuuntelijat ymmärtävät, asenteiden olevan tärkeitä, sillä asenteet ohjaavat kuuntelijan mielipiteiden muodostusta ja käyttäytymistä. Kuuntelijan asenteet muodostuvat usein vaikuttamisen kautta. Jos kuuntelija huomaa, että hänen asenteeseensa pyritään vaikuttamaan, hän todennäköisesti punnitsee viestin sisältöä tarkasti ja syvällisesti. Kuuntelijalla on kuitenkin kognitiiviset rajat, mikä aiheuttaa sen, että kuuntelija usein välttää ”hankalaa” ajattelua ja päätyy prosessoimaan puhetta pinnallisesti. (Petty & Cacioppo 1986.)

Kuuntelija voi siis prosessoida vaikuttamista joko syvällisesti tai pinnallisesti. Mikä vaikuttaa siihen, kuinka syvällisesti kuuntelija prosessoi puhetta? Puheen

prosessoinnin syvällisyyteen vaikuttavat kaksi tekijää: kuuntelijan motivaatio ja kyky. Jos kuuntelija on motivoitunut ja kyvykäs, hän todennäköisesti pohtii ja arvioi puhetta tarkkaavaisesti ja asiakeskeisesti. Jos tilanne on kuuntelijalle henkilökohtainen, hän on luultavasti motivoitunut pohtimaan vaikuttamaan pyrkivää puhetta syvällisesti. Myös jos puhuja käyttää puheensa tukena useita argumentteja tai lähteitä, kuuntelija motivoituu arvioimaan puhujan sanomaa kriittisesti pohdiskellen. Myös se, pitääkö kuuntelija pohdiskelevasta ajattelusta, vaikuttaa puheen prosessoimiseen. (Petty & Cacioppo 1986, 19.)

Jos vaikuttamistilanteessa on paljon häiriöitä, vähentää se kuuntelijan kykyä prosessoida puhetta syvällisesti. Myös kuuntelijan ennakkotiedot asiasta sekä viestin ymmärrettävyys vaikuttavat siihen, kuinka syvällisesti kuuntelija prosessoii puhetta. Myös palkkiot tai rangaistukset vaikuttavat päätöksentekoon sitä helpottavasti. (Petty & Cacioppo, 1996.)

Molemmat reitit vaikuttavat vaikuttamiseen. Onkin vaikea määritellä, milloin kuuntelijan asenteet muodostuvat syvällisen ja milloin pinnallisen pohdinnan tuloksena. (Petty & Cacioppo 1993, 337-338.) Esimerkiksi hiusvärinmainoksessa kauniit hiukset voivat lisätä ulkoista näyttävyyttä (sivureitti) tai olla todistuskappaleena hiusten kaunistumisesta värjäyksellä (pääreitti). Kuitenkin, jos hiusten väri on vaikuttavana tekijänä päätökseen Yhteisvastuukeräyksen mainoksessa, niin silloin on kyseessä ainoastaan sivureitti.

Tarkan harkinnan todennäköisyyden teoria on suosittu vaikuttamisen teoria. Sitä kohtaan on kuitenkin esitetty myös kritiikkiä ( ks. esim. Hamilton, Hunter & Boster 1993; Mongeau & Stiff 1993; Allen & Reynolds 1993.). Osa kritiikin esittäjistä hylkäisi koko teorian, sillä se ei heidän mukaansa tuo mitään uutta, vaan nimeää vain aiempien teorioiden käsitteet uusilla termeillä (Hamilton, Hunter & Boster 1993.). Toiset kritiikin esittäjistä eivät kuitenkaan hylkäisi koko teoriaa, vaan kritisoidivat sen osia. Tarkan harkinnan todennäköisyyden teoriaa kritisoidaan muun muassa liiasta yleisyydestä, eli teoriasta puuttuu spesifisyys. Tarkan harkinnan todennäköisyyden teoria ei esimerkiksi selitä, milloin vaikutettava prosessoii puhetta syvällisesti pääreitillä ja milloin pinnallisesti sivureitillä. Kuuntelija voi periaatteessa prosessoida puhetta kummalla tahansa reitillä. Tarkan

harkinnan todennäköisyyden teoriaa on yleisyytensä takia lähes mahdoton falsifioida. (Mongeau & Stiff 1993.)

On myös oikeutettua kysyä, miten sivureitin ja pääreitit voi erottaa toisistaan ja milloin vaikuttava prosessi puhetta syvällisesti ja milloin pinnallisesti. Petty & Cacioppo (1986) erottavat reitit toisistaan ainoastaan päätöksen pysyvyyden avulla. Syvällisen pohdinnan tuloksena syntynyt asenteen muutos on pysyvämpi kuin pinnallisen. Tarkan harkinnan todennäköisyyden teorian avulla voidaan siis kritiikin esittäjien mukaan vain selittää jälkikäteen, miten asenne on syntynyt, eikä ennustaa, kummalla reitillä kuuntelija mahdollisesti tulee puhetta prosessoimaan. (Allen & Reynolds 1993.)

Tarkan harkinnan todennäköisyyden teoria kuitenkin kuvaa kuuntelijan toimintaa ja hänen todellisuutta subjektiivisena kokemuksena. Tarkan harkinnan todennäköisyyden teoria tarkastelee kuuntelijan toimintaa erilaisesta näkökulmasta kuin useat aiemmat vaikuttamaan pyrkimisen teoriat ja näkee kuuntelijan muodostavan asenteensa omassa subjektiivisessa kokemusmaailmassaan. Tarkan harkinnan todennäköisyyden teorian myötä ymmärrämme paremmin, miten kuuntelija prosessoii viestiä (Reardon 1991, 68-70.).

Vaikuttamaan pyrkiminen on haastava ja monipuolinen viestinnällinen ilmiö. Se, onnistuuko vaikuttaminen loppujen lopuksi, ei riipu ainoastaan vaikuttajasta ja hänen henkilökohtaisista ominaisuuksistaan ja käyttäytymisestään, kuten aiemmin on yleisesti ajateltu. Viime vuosikymmeninä tutkijat ovat huomanneet, että vaikuttamaan pyrkiminen on dynaaminen prosessi, jossa sekä kuuntelija että puhuja tulkitsevat tilannetta ja luovat merkityksiä. Vaikuttamaan pyrkimisen tulos riippuu lopulta kuuntelijasta - puhujan ollessa kuitenkin keskeisessä roolissa sanoman muodostajana, välittäjänä ja vaikuttajana. Vaikuttamaan pyrkivän puheen kuunteleminen on täten kuuntelijalle erittäin haastavaa.

## 2.3. Käsityksen muodostaminen hyvästä kuuntelijasta

### 2.3.1. Prototyyppi ja stereotypia

Seuraavassa tarkastelen kuuntelijan henkilökuvan muodostamisen kannalta keskeisiä tekijöitä. Aluksi esittelen henkilöhavainnoinnin kannalta keskeiset käsitteet, prototyypin ja stereotypian. Ne ovat tässä tutkimuksessa tärkeitä käsitteitä, sillä tutkin hyvän kuuntelijan prototyyppiä eli käsitystä ideaalikuuntelijasta. Prototyypin ja stereotypian käsitteiden esittelyn jälkeen tarkastelen implisiittisiä teorioita ja niiden merkitystä asenteiden ja käsitysten muodostamisessa hyvästä kuuntelijasta.

Havainnoidessaan viestintää, yksilö ei tee tietoista eroa viestijän puheilmaisun ja henkilökohtaisten ominaisuuksien välille. Yksilö siis muodostaa mielipiteen henkilöstä kokonaisuudessaan, eikä erota hänen luonteenpiirteitä ja piirteitä viestijänä. Havainnoidessaan viestintää, yksilö käyttää apunaan ajattelua helpottavia kognitiivisia rakenteita. Kognitiiviset rakenteet muodostuvat monista eri kategorioista eli luokista. Henkilöhavainnoinnin kategorioita ovat muun muassa prototyypit, stereotypiat, uskomukset ja käsitykset. Kategoriat syntyvät tarpeesta yksinkertaistaa tiedon havaitsemista, käsittelyä, varastointia ja uudelleen hyödyntämistä. (Valo 1994, 41-42.)

Havainnoidessaan kuuntelijan käyttäytymistä, käyttää yksilö apunaan prototyyppejä. Prototyypit voivat vaikuttaa siihen, miten ihminen jäsentää, varastoi ja uudelleen hyödyntää saamaansa informaatiota. (ks. esim. Cantor & Mischel 1979, Semin ja Roschin 1981, 473 mukaan.)

Prototyyppi voidaan määritellä tyypilliseksi esimerkiksi tai malliksi, jolla on olennaisiksi katsotut piirteet (Valo 1994, 43.). Esimerkiksi hyvän poliitikon prototyyppiin voisivat sisältyä piirteet: vakuuttava, miellyttävä ja rehellinen. Prototyyppi voi sisältää käsityksiä henkilön viestinnästä jossakin roolissa, tilanteessa tai kontekstissa.



Prototyypit voidaan jakaa kahteen eri tyyppiin: yksipolaarisiin ja kaksipolaarisiin prototyyppeihin. Yksipolaarisilla prototyypeilla ei ole vastinetta, kun taas kaksipolaarisilla prototyypeilla se on. Esimerkkinä yksipolaarisesta prototyypistä voisi olla prototyypin ulottuvuudet katolinen - ei katolinen. Oletetaan, että henkilö ei ole katolinen eli ei kuulu kyseiseen prototyypin kategoriaan. Tämä informaatio ei kuitenkaan anna tietoa, mihin prototyypin kategoriaan henkilö kuuluu, eli sille ei ole vastinetta. (Semin & Rosch 1981, 473-474.)

Kaksipolaarisesta prototyypistä esimerkkinä voisi olla lause "Kuuntelija ei ole tarkkaavainen", jolloin kyseinen kuuntelija ei kuulu prototyypin kategoriaan, "tarkkaavainen". Tällä tiedolla on kuitenkin vastine, eli lause kertoo, että kuuntelija kuuluu prototyypin kategoriaan "tarkkaamaton". (Semin & Rosch 1981, 473-474.) Tässä tutkimuksessa olen kiinnostunut prototyypistä sen kaksipolaarisessa merkityksessä. Kaksipolaarinen prototyyppi kuvaa mielestäni enemmän kuuntelijan piirteitä, kun taas yksipolaarinen prototyyppi kuvaa lähinnä johonkin prototyypiseen ryhmään kuulumista.

Toinen henkilöhavainnoinnin kategoria on stereotypia. Stereotypian käsitettä käytetään usein kulttuurien välisen viestinnän yhteydessä, kun muodostetaan käsitystä jostakin henkilöstä. Stereotypia voidaan määritellä yleiseksi oletukseksi johonkin ryhmään kuuluvien henkilöiden ominaisuuksista (Valo 1994, 42.).

Stereotypiat ovat arkipäiväisiä, yleistettyjä käsityksiä, jotka voivat olla positiivisia tai negatiivisia eli kertoa kyseisestä ryhmästä joko jotakin myönteistä tai kielteistä. Stereotyyppien olemassaolo nähdään usein negatiivissävytteisenä, mutta on tärkeää tiedostaa, että stereotypiat ovat hyödyllisiä kategorioita muodostaessamme käsityksiä viestijöistä. (Quasthoff 1989.)

Stereotypian ja prototyypin voidaan nähdä olevan suhteessa toisiinsa siten, että stereotypia on prototyypin pohja. Stereotypia kuvaa siis jonkin ihmisryhmän tunnusmerkillisiä ominaisuuksia, ja prototyyppi on tämän ihmisryhmän todennäköinen edustaja. Prototyypeilla ja stereotyypeilla on merkitystä lähinnä ensivaikutelmaa luodessa eli kun kuuntelija on täysin tuntematon tai lähes tuntematon. (Valo 1994.)

Yksilö hyödyntää stereotyyppioita ja prototyyppejä helpottaakseen arkipäiväistä elämäänsä. Muodostaessa käsitystä hyvästä kuuntelijasta stereotyyppioilla ja prototyypeillä on vaikutusta. Tutkimukseni kannalta oleellista ei ole, miten yksilö muodostaa käsityksen yksittäisestä kuuntelijasta, vaan millainen on hyvän kuuntelijan prototyyppi. Prototyyppi koostuu aina useista yksittäisistä havainnoista eli on yleistys. Prototyypin ja stereotyyppien vaarana onkin yliyksinkertaistaminen.

### 2.3.2. Kommunikatiivisen kompetenssin implisiittiset teoriat

Muodostaessa käsitystä hyvästä kuuntelijasta yksilö hyödyntää havaintojaan ja kokemuksiaan kuuntelemisesta. Hyvä kuuntelija käyttäytyy tietyllä tavalla ja omaa tiettyjä piirteitä. Piirteet päätellään yleensä havaitun käyttäytymisen perusteella. Muodostaessaan käsitystä hyvästä kuuntelijasta yksilö käyttää apunaan kommunikatiivisen kompetenssin implisiittisiä teorioita. Implisiittisten teorioiden avulla yksilö liittää tiettyjä kuuntelijan piirteitä ja käyttäytymistä tietynlaiseen tyyppilliseen eli prototyyppiseen viestintään. (Pavitt & Haight 1986a, 204).

Käsittelen kommunikatiivisen kompetenssin implisiittisiä teorioita tässä tutkimuksessa, koska ymmärtämällä, miten implisiittiset teoriat toimivat, voi paremmin ymmärtää, miten ihmiset muodostavat käsityksiä siitä, millainen on hyvä kuuntelija. Implisiittisiä teorioita ei ole käsittäkseni vielä suoranaisesti sovellettu kuuntelemisen tutkimiseen, vaan niiden avulla on tutkittu lähinnä esiintymistä ja sitä, miten yleisö muodostaa mielikuvan esiintyjästä ja arvioi hänen kompetenssiaan. Implisiittiset teoriat soveltuvat hyvin taustatiedoksi myös kuuntelemisen tutkimiseen, sillä jokaisella on paljon havaintoja, kokemuksia ja käsityksiä kuuntelemisesta.

Käytän seuraavassa nimitystä yksilö, kun puhun henkilöstä, joka havainnoi kuuntelijan viestintää ja muodostaa käsitystä kuuntelijasta. Käsityksen muodostaja voi olla esimerkiksi kuuntelija muiden kuuntelijoiden joukossa tai puhuja, joka

puhuu kuuntelijoille. Tämän takia termi yksilö kuvaa käsityksen muodostajaa tarpeeksi yleisellä tasolla.

Yksilö käyttää kommunikatiivisen kompetenssin implisiittisiä teorioita kahteen tarkoitukseen. Ensinnäkin ne auttavat yksilöä muodostamaan mielikuvan kuuntelijasta havainnoimalla hänen viestintäänsä. Toiseksi ne auttavat yksilöä luomaan mielikuvansa pohjalta käsityksen kuuntelijan kompetenssista. Luodessaan käsitystä kuuntelijasta yksilö käyttää apunaan käsitystään hyvän kuuntelijan prototyypistä. (Pavitt & Haight 1986a, 204, 1986b, 221.)

Jokainen prototyyppi koostuu kolmesta ulottuvuudesta. Ulottuvuudet ovat nimeäminen, piirteet ja käyttäytyminen. Nimeämisen avulla määritämme kuuntelijan prototyypin. Tällä tarkoitetaan, että kuuntelijaa voidaan pitää joko kommunikatiivisesti erittäin kompetenttina, keskitasoisesti kompetenttina tai matalasti kompetenttina. (Pavitt 1990, 9; Pavitt & Haight 1986a, 204, 1986b, 222.)

Toiseksi prototyyppiin sisältyy piirteitä. Piirteet kuvaavat sitä, millainen kuuntelija on, esimerkiksi "Kuuntelija on kriittinen". Kolmanneksi prototyypissä on käsitteitä, joita kutsutaan käyttäytymiseksi. Ne kuvaavat, mitä kuuntelija tekee, eli esimerkiksi "Kuuntelija kysyy aktiivisesti". Piirteet ja käyttäytyminen kuvaavat nimeämisen karakterisaatioita eli ominaisuuksia. (Pavitt 1990, 9; Pavitt & Haight 1986a, 204, 1986b 222.)

Näiden kolmen ulottuvuuden välillä on olemassa kahdenlaisia suhteita. Ensimmäinen suhde on nimeämisen ja ominaisuuden eli piirteen tai käyttäytymisen välinen. Tätä suhdetta kutsutaan attributionaaliseksi uskomuksiksi (attributional beliefs), koska siinä liitetään attributionaalisesti eli oletettavasti tietty kuuntelijan ominaisuus tiettyyn kompetenssin tasoon. (Pavitt & Haight 1986a, 204-205, 1986b, 222.) Esimerkkinä attributionaalisesta uskomuksesta voisi olla väite "Kommunikatiivisesti erittäin kompetentti kuuntelija on tarkkaavainen." Tässä lauseessa nimeäminen (kommunikatiivisesti erittäin kompetentti) liitetään piirteeseen (on tarkkaavainen).

Toinen suhde on ominaisuuksien eli piirteiden ja käyttäytymisen välinen. Tässä suhteessa voidaan piirre liittää piirteeseen, käyttäytyminen käyttäytymiseen tai piirre käyttäytymiseen. Suhdetta kutsutaan yhteisvaikutuksellisiksi uskomuksiksi (covariational beliefs), koska siinä kuvataan, minkä kuuntelijan ominaisuuksien nähdään liittyvän toisiinsa. Esimerkiksi piirre "olla tarkkaavainen" ja käyttäytyminen "tehdä muistiinpanoja" voidaan liittää toisiinsa, jolloin väitteeksi muodostuu, että tarkkaavainen kuuntelija tekee muistiinpanoja. (Pavitt & Haight 1986a, 204-205, 1986b, 222.)

Implisiittisten teorioiden avulla siis luodaan mielikuva kuuntelijasta ja arvioidaan kuuntelijan kompetenssia. Ensinnä yksilö havainnoi kuuntelijan käyttäytymistä ja luo mielikuvan kuuntelijasta. Yksilön mielikuva kuuntelijasta muodostuu ensinnäkin kuuntelijan havaitusta käyttäytymisestä. Mielikuvaan vaikuttavat havaitun käyttäytymisen lisäksi yksilön tuntemat käyttäytymistyylit ja piirteet, jotka ovat hänen mielestään samantyyppisiä, kuin havaittu käyttäytyminen. Yksilö on mielessään ryhmitellyt käyttäytymistyylejä ja piirteitä eri kategorioihin. (Pavitt 1990, 10, 13; Pavitt & Haight 1986b, 222-223, 1986a, 205.)

Esimerkiksi korkeasti kompetentin kuuntelijan piirteiden ja käyttäytymistyilien kategoriaan saattavat kuulua piirteet "tarkkaavainen" ja "keskittynyt" sekä käyttäytymistyylejä, kuten "tekee muistiinpanoja" ja "kysyy, jos ei ymmärrä". Jos yksilö havaitsee kuuntelijan tekevän muistiinpanoja, liittää hän havaitsemansa käyttäytymisen helposti muihin samantyyppisiin käyttäytymistyyleihin ja piirteisiin. Yksilö saattaa siis ajatella, että koska kuuntelija tekee muistiinpanoja, on hän varmaankin tarkkaavainen ja keskittynyt.

On kuitenkin tärkeää huomata, että toisin kuin puhumisen, kuuntelemisen havaitseminen on vaikea. On hankalaa tietää, kuunteleeko kuuntelija kriittisesti ja aktiivisesti, sillä kuuntelija prosessoi kuulemansa mielessään. Kuunteleminen näkyy lähinnä kuuntelijan osallistuessa puheeseen (vrt. luku 2.2.)

Muodostettaessa mielikuvaa kuuntelijasta, havainnoidaan yleensä kuuntelijan konkreettista käyttäytymistä, joka liitetään abstraktimpeihin piirteisiin. On kuitenkin mahdollista, että yksilöllä on etukäteen tiedossa joitakin kuuntelijan

piirteitä, joiden pohjalta hän havainnoi kuuntelijan konkreettista käyttäytymistä. (Wyer & Gordon 1982, 130-131.) Jos esimerkiksi yksilö tietää kuuntelijan kuuluvan tiettyyn ryhmään, voi hänen havaitsemiseensa vaikuttaa stereotyyppiset käsitykset tästä ryhmästä.

Piirteiden ja käyttäytymisen välinen suhde on tärkeä, kun yksilö muodostaa mielikuvaa kuuntelijasta. Muodostaessaan mielikuvaa kuuntelijasta yksilö havaitsee kuuntelijan käyttäytymistä ja liittää havaitsemansa käyttäytymisen tuntemiinsa piirteisiin. Joskus yksilöllä on etukäteen tiedossaan tiettyjä piirteitä kuuntelijasta. Tällöin yksilö voi yrittää ennustaa kuuntelijan käyttäytymistä, kun mielikuva hänestä on jo olemassa. Jälkimmäinen on siis determinististä, kun taas edellinen ei ole sitä. (Pavitt & Haight 1986a, 216.)

Luotuaan mielikuvan kuuntelijasta yksilö arvioi kuuntelijan kompetenssia. Tämä tapahtuu siten, että yksilö vertaa mielikuvaansa kuuntelijasta käsitykseensä kommunikatiivisesti erittäin kompetentista kuuntelijasta eli kuuntelijan ideaalikuvaan. Yksilö siis testaa, täsmäävätkö hänen mielikuvassaan kuuntelijasta olevat ominaisuudet ideaalikuuntelijan ominaisuuksiin. Mitä paremmin ne täsmäävät, sen korkeammaksi yksilö arvioi kuuntelijan kompetenssin. (Pavitt 1990, 10.) Kompetenssin arvioinnissa siis keskeisiä ovat attributionaaliset suhteet (Pavitt & Haight, 1986a, 205.).

Piirteiden ja käyttäytymisen välinen suhde on siis keskeinen sekä muodostettaessa mielikuvaa kuuntelijasta että arvioitaessa kuuntelijan kompetenssia. Kuuntelijan piirteitä ei voi havainnoida, vaan käsitys kuuntelijan piirteestä muodostetaan hänen käyttäytymistä havainnoiden. Havaittuja käyttäytymistyylejä liitetään tiettyihin piirteisiin yhteisvaikutuksellisia uskomuksia apuna käyttäen. (Hastie & Carlston 1980.) Esimerkiksi yksilön havaitessa kuuntelijan tekevän muistiinpanoja, voi hän liittää tämän käyttäytymisen piirteeseen tarkkaavainen.

Kommunikatiivisen kompetenssin implisiittisten teorioiden kannalta keskeiseksi kysymykseksi nousee, onko piirteiden ja käyttäytymisen suhde pysyvä ja riippumaton kontekstista. Esimerkiksi onko suhde "kuuntelija on aktiivinen" ja "kuuntelija kysyy rohkeasti" riippumaton tilanteesta vai muuttuuko se, kun

kyseessä on vaikkapa poliittisen puheen kuuntelu tai keskustelu ystävän kanssa. Keskeistä on myös, liitetäänkö tietyt piirteet tiettyyn käyttäytymiseen kompetenssin eri tasoilla samoin, vai vaihteleeko liittäminen tasoittain. (Pavitt & Haight 1986a, 206.)

Tutkijoiden testatessa piirteen ja käyttäytymisen suhdetta, he havaitsivat, että yksilö liittää tietyt piirteet kiinteästi tiettyyn kompetenssin tasoon. Esimerkiksi kommunikatiivisesti erittäin kompetentin kuuntelijan prototyyppi on tarkkaavainen aina ja tilanteesta riippumatta. Kommunikatiivisesti erittäin kompetentin kuuntelijan tai matalasti kompetentin kuuntelijan prototyyppi myös käyttäytyy samoin joka tilanteessa. Esimerkiksi erittäin kompetentti kuuntelija kysyy aina, jos ei ymmärrä, ja matalasti kompetentti kuuntelija ei kysy koskaan, jos ei ymmärrä. Mutta kun kuuntelija on kompetenssiltaan keskitasoa, vaihtelee hänen käyttäytymisensä tilanteittain eli joskus kuuntelija saattaa kysyä ja joskus ei. (Pavitt & Haight, 1986a, 215-216.)

Erittäin kompetentin kuuntelijan käyttäytyminen on siis stabiilia eli se ei vaihtelee tilanteittain. Tästä seuraa, että kuuntelijalle voidaan suositella tietynlaista käyttäytymistä, joka havaitaan hyväksi tilanteesta riippumatta. Keskitason kuuntelijalla käyttäytyminen vaihtelee tilanteittain, jolloin neuvoja voi antaa vain tiettyyn tilanteeseen. (Pavitt & Haight 1986b, 1986a.)

Voidaan kyseenalaistaa väittämää, että hyvä kuuntelija on aina tietynlainen ja käyttäytyy aina tietyllä tavalla. Ehkä tämä toteutuu abstraktilla tasolla, eli hyvä kuuntelija on esimerkiksi aina aktiivinen, motivoitunut ja kriittinen ja kuuntelee aina tarkkaavaisesti ja kysyy. Vuorovaikutus ei kuitenkaan ole yksisuuntaista ja stabiilia, vaan dynaaminen, kaksisuuntainen prosessi. Hyvän kuuntelijan prototyyppi on ehkä tietynlainen ja käyttäytyy tietyllä tavalla tilanteesta riippumatta. Mutta pohtia voi, voiko käsityksestä hyvän kuuntelijan prototyypistä vetää suoria johtopäätöksiä, miten oikean kuuntelijan pitäisi toimia aina ja kaikkialla. Jos näin tehdään, vaarana on jäädä hyvin stereotyyppiselle tasolle, eli neuvotaan kuuntelijaa olemaan aktiivinen ja kriittinen.

Tutkijat ovat myös testanneet implisiittisten teorioiden toimivuutta. He tutkivat vastaajien käsityksiä puhujan prototyypistä eri kompetenssin tasoilla sekä vertailuna vastaajien käsitystä ystävästään viestijänä. Mikä on prototyypin ja oikean ihmisen arvioinnin välinen suhde? Ystävä arvioitiin keskitason prototyypin kanssa samankaltaisesti, mistä voidaan päätellä, että vastaajat pitävät ystävänsä keskitason viestijänä. Koska ystävä arvioitiin prototyypin kanssa samankaltaisesti, voidaan olettaa, että prototyyppi on pohja aitojen henkilöiden viestinnän arvioimiselle. (Pavitt ja Haight 1986a, 1986b.) Myöhemmissä tutkimuksissa on tullut ilmi, että myös käsitys itsestä viestijänä voi olla pohja arvioidessa muiden viestintää (Pavitt 1990, 13-14.).

Käsitykseen hyvästä kuuntelijasta vaikuttavat siis mahdollisesti yksilön omat kokemukset kuuntelijana, yksilön havainnot eri kuunteliijoista ja hyvän kuuntelijan prototyyppi. Ei voida kuitenkaan varmasti tietää, millaisia ovat näiden kolmen ulottuvuuden väliset suhteet ja miten ne vaikuttavat toisiinsa. Kommunikatiivisen kompetenssin implisiittisten teorioiden kannalta ratkaisemattomia kysymyksiä ovat muun muassa: Mikä on hyvän kuuntelijan prototyypin ja yksilön havaintojen välinen suhde? Onko tällä suhteella vaikutusta mielikuvan luomisessa ja kompetenssin arvioimisessa? Entä omien kokemusten ja havaintojen suhde? Onko kokemus itsestä kuuntelijana sittenkin pohja käsitysten muodostamiselle? Ja mikä on omien kokemusten ja hyvän kuuntelijan prototyypin välinen suhde?

Käsityksen muodostaminen hyvästä kuuntelijasta on monimutkainen prosessi. Aluksi yksilö muodostaa mielikuvan kuuntelijasta havainnoimalla kuuntelijan käyttäytymistä ja vertaamalla havaintojaan ennakkotiedoissaan oleviin käyttäytymistyyliin ja piirteisiin. Muodostamansa mielikuvan pohjalta yksilö arvioi kuuntelijan kompetenssia hyvän kuuntelijan prototyypin avulla. Tämän pohjalta yksilö muodostaa lopuksi käsityksen kuuntelijasta.

Hyvän kuuntelijan prototyyppi on tärkeä, kun yksilö muodostaa käsityksen kuuntelijasta. Mutta millainen on hyvän kuuntelijan prototyyppi? Aiemmin tässä luvussa selvitettiin tutkimusten pohjalta, millaista on hyvä kuunteleminen. Yhtenäisiä kriteerejä hyvälle kuuntelemiselle ei ole olemassa, mutta selvää on,

että kuunteleminen on haastavaa ja monimuotoista. Erityisen monimuotoista kuuntelemisesta tekee viestintätilanteen vaikuttamaan pyrkivyyttä. Kun puhuja pyrkii vaikuttamaan kuuntelijan asenteisiin tai käyttäytymiseen, on kuunteleminen haastavimmillaan. Hyvän kuuntelijan tulee luonnollisesti ymmärtää, mitä puhuja sanoo, mutta sen lisäksi hyvän kuuntelijan täytyy pystyä arvioimaan puhujan sanomaa kriittisesti ja pohtimaan puhujan luotettavuutta. Hyvä kuuntelija kantaa viestintätilanteessa vastuunsa ja kuuntelee puhetta tarkkaavaisesti ja kriittisesti. Näin kuuntelija voi muodostaa puheesta ja puhujasta harkitun, puhujalle oikeudenmukaisen käsityksen.



### 3. TUTKIMUKSEN TAVOITE JA SUORITTAMINEN

#### 3.1. Tutkimuksen taustaa ja tutkimuskysymykset

Vuorovaikutus on kaksisuuntainen, dynaaminen prosessi, jossa molemmat viestijät, sekä puhuja että kuuntelija vaikuttavat viestintäprosessiin ja sen lopputulokseen. Kuunteleminen kuitenkin helposti sivutetaan passiivisena vastaanottamisena, ja puhuminen nostetaan jalustalle (ks. koontia esim. Borisoff & Purdy 1991.). Kuitenkin myös tämä viestinnän toinen puoli eli kuunteleminen ja yksilön käsitykset hyvästä kuuntelemisesta on mielenkiintoinen. Pidetäänkö kuuntelemista helppona ja passiivisena vastaanottamisena? Vai käsittävätkö yksilöt kuuntelemisen aktiivisena ja kriittisenä osallistumisena viestintään?

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaista kuuntelemista pidetään vaikuttamaan pyrkivässä puhe-esityksessä hyvänä ja vertailla tätä ideaalikuvaan vastaajien käsitykseen omasta toiminnasta kuuntelijana. Tutkimuksella on siis kahden tasoisia tavoitteita. Ensinnäkin tavoitteena on kartoittaa, millaisia käsityksiä yksilöillä on vaikuttamaan pyrkivän puhe-esityksen kuuntelemisesta. Tarkoituksena on selvittää, millaisena yksilöt pitävät hyvän kuuntelijan prototyyppiä eli ideaalikäsitystä hyvästä kuuntelijasta. Toisaalta tavoitteena on verrata vastaajien käsityksiä ideaalikuuntelijasta heidän käsityksiinsä itsestään kuuntelijana. Eroaako ideaalikuva suuresti käsityksestä omaan toimintaan? Mitkä ovat erottavat tekijät?

Tutkimus on rajattu koskemaan vaikuttamaan pyrkivän puhe-esityksen kuuntelemista, sillä vaikuttamisessa kuunteleminen on haastavimmillaan. Ei riitä, että kuuntelija ymmärtää, mitä puhuja sanoo, vaan kuuntelijan tulee myös arvioida puhujaa ja hänen sanomaansa ja muun muassa verrata puhujan sanomaa omaan mielipiteeseensä. Puhe-esityksen valitsin tilanteeksi, koska siinä puhujan ja kuuntelijan roolit tulevat selkeästi esiin. Puhujan ja kuuntelijan selkeä roolijako helpottanee vastaajia hahmottamaan, mitä hyvään kuuntelemiseen sisältyy.

Tutkimuskysymykseksi muodostui seuraava kysymys:

- Millaisia käsityksiä yksilöillä on vaikuttamaan pyrkivän puhe-esityksen hyvästä kuuntelemisesta?

-Miten yksilöt kuvaavat hyvän kuuntelijan toimintaa?

-Millainen on hyvän kuuntelijan prototyyppi?

-Mitä erityispiirteitä vaikuttamaan pyrkiminen tuo kuuntelemiseen?

-Miten käsitys omasta kuuntelemisesta suhteutuu käsitykseen ideaalikuuntelemisesta?

Päätutkimuskysymyksen avulla pyritään siis kartoittamaan vastaajien käsityksiä hyvästä kuuntelemisesta, kun tilanteena on puhe-esitys, jossa puhujan tavoite on vaikuttaa kuuntelijoihin. Tavoitteena on selvittää, mistä kaikesta kuunteleminen koostuu, ja millaisia vastaajien käsitykset ja arvostukset kuuntelemista kohtaan ovat. Kiinnostavaa on myös, miten hyvä kuuntelija vastaajien mukaan toimisi kyseisessä tilanteessa eli miten hän kuuntelee puhetta ja mitkä tekijät vaikuttavat hänen kuuntelemiseensa.

Päätutkimuskysymyksen alle on koottu alakysymyksiä, jotka auttavat jäsentämään päätutkimuskysymystä ja tämän tutkimuksen kannalta mielenkiintoisia seikkoja. Ensimmäisen alakysymyksen avulla tarkastellaan aineistoa siitä näkökulmasta, miten vastaajat kuvaavat käsityksiään hyvän kuuntelijan toiminnasta. Se miten vastaajat kuvaavat hyvän kuuntelijan toimintaa, kertonee myös vastaajien kuuntelemiseen liittyvistä käsityksistä.

Toisen alakysymyksen avulla on tarkoitus muodostaa käsitys siitä, millainen on vastaajien mukaan hyvän kuuntelijan prototyyppi. Pyrkimyksenä on siis hahmottaa, millaisia ulottuvuuksia kuuntelemiseen liittyy, millaisia piirteitä hyvällä kuuntelijalla on ja miten hyvä kuuntelija käyttäytyy. Prototyypin avulla voi hyvin muodostaa kuvan ideaalikuuntelijasta.

On myös mielenkiintoista pohtia, vaikuttaako kuuntelutilanteen vaikuttamaan pyrkivyyys kuuntelemiseen. Onko siis niin, että yksilö kuuntelee eri tavoin, jos kyseessä on esimerkiksi ystävä, joka kertoo huoliaan tai jos kyseessä on poliitikko, joka pyrkii vaikuttamaan kuuntelijan asenteisiin, uskomuksiin tai

mielipiteisiin. Kolmannella alakysymyksellä selvitän, millaisia erityispiirteitä vaikuttaminen tuo kuunteluun.

Viimeisen alakysymyksen avulla on tarkoitus vertailla vastaajien käsityksiä hyvän kuuntelijan toiminnasta ja omasta toiminnasta. Tavoitteena on selvittää, onko ideaalikuuntelija kaukainen ihanne vai kokevatko vastaajat toimivansa samoin tai lähes samoin hyvän kuuntelijan kanssa. On myös mielenkiintoista selvittää mahdollisia erottavia tekijöitä vastaajien käsityksissä hyvän kuuntelijan ja oman toiminnan välillä.

Tutkimuskysymyksiä tukevat tutkimusta koskevat oletukset ja odotukset. Keskeinen kiinnostuksen kohde tutkimuksen kannalta koskee vastaajien käsityksiä hyvän kuuntelijan toiminnasta. Oletuksena on, että vastaajien mielestä hyvä kuuntelija on aktiivinen ja kriittinen viestijä. En usko, että käsitys passiivisesta, helposta kuuntelemisesta vallitsee yleisesti.

Voi tietenkin olla, että kysyttäessä vastaajilta hyvään kuuntelemiseen liittyvistä käsityksistä, vastaavat he odotuksien mukaan pitävänsä hyvää kuuntelemista aktiivisena ja kriittisenä vuorovaikutusprosessina, vaikka eivät todellisuudessa näin ajattelisikaan. Tutkimusmenetelmän valinnan avulla pyritään kuitenkin välttämään sitä, että aineistosta nousisi ainoastaan stereotyyppisiä vastauksia. Oletan, että aineistosta nousee myös yllättäviä, uusia asioita.

Vastaajien käsityksiin kuuntelemisesta vaikuttaa erilaisia tekijöitä, muun muassa konteksti, tilanne ja puhujan ominaisuudet. Tässä tutkimuksessa keskeisiä muuttujia ovat puhujan ominaisuudet, eli puhujan kompetenttius ja epäkompetenttius. Myös tilanteen vaikuttamaan pyrkivyyys tuonee erityispiirteitä kuuntelemiseen.

Selvitettäessä yksilöiden käsityksiä hyvästä kuuntelemisesta, on kiinnostavaa tutkia myös, millainen ihannekuuntelija on. Ihanteen voidaan nähdä olevan ideaalinen käsitys kuuntelemisesta, jolloin voidaan odottaa, että vastaajien käsitys ideaalikuuntelijasta eroaa heidän käsityksestä itsestä kuuntelijana. Oletettavaa on, että vastaajat eivät pidä itseään täydellisenä ideaalikuuntelijana, vaan on olemassa

erottavia tekijöitä hyvän kuuntelijan prototyypin ja aidon ihmisen kuuntelemisen välillä.

## **3.2. Tutkimusmenetelmä**

### **3.2.1. Menetelmän valinta**

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisia käsityksiä yksilöillä on hyvästä kuuntelemisesta. Koska ilmiötä ei ole tutkittu vielä paljon, on tarkoituksena selvittää, mitä kaikkea vastaajien mukaan hyvään kuuntelemiseen kuuluu ja millainen on heidän mukaansa kuuntelijan vastuu. Tämän takia haluan antaa vastaajille mahdollisimman vapaat kädet enkä valmiita vaihtoehtoja. En halua selvittää ilmiötä määrällisesti, vaan laadullisesti, päästäkseni pintaa syvemmälle.

Päädyin siis suorittamaan tutkimukseni laadullisesti. Tämän kaltaisessa tutkimuksessa saavutetaan tutkimuksen tavoite ja saadaan vastaukset tutkimuskysymyksiin paremmin laadullisesti kuin määrällisesti. Aineisto kerätään vastaajilta kirjallisessa muodossa, koska kirjallisesti saataneen vastaajilta sama informaatio kuin suullisestikin. Vastatessaan kirjallisesti, voivat vastaajat ensin syventyä pohtimaan kuuntelemista ja sitten koota paperille käsityksensä hyvästä kuuntelemisesta.

Suullisesti esimerkiksi haastatteleamalla vastaajat antaisivat luultavasti samantyyppistä informaatiota kuin kirjallisesti, mutta haluan välttää kaikin tavoin vastaajien johdattelemista. Vastaukset saattaisivat haastattelussa jäädä pinnallisiksi ensiajatuksiksi. Kirjallisissa vastauksissa on toki myös vaara, että vastaajat eivät vaivaudu kirjoittamaan kuin ensimmäiset mieleen tulleet ajatuksensa. Tämä yritetään kuitenkin välttää motivoimalla vastaajat kirjoittamaan ja luomalla kehyskertomukset kiinnostaviksi ja ajatuksia herättäviksi.

Menetelmänä tässä tutkimuksessa sovelletaan eläytymismenetelmää. Kuvaan seuraavassa lyhyesti, millainen tutkimusmenetelmä eläytymismenetelmä on, sillä eläytymismenetelmä ei ole laajalti tunnettu, koska sitä ei ole käytetty kovin

paljon. Samalla myös perustelen, miksi sovellan eläytymismenetelmää omassa tutkimuksessani.

”Eläytymismenetelmä tuottaa aineistoa, joka nousee yhteisesti jaetusta kulttuurin kuvastosta. Sen avulla on mahdollista kerätä rajatun tapahtuman tai episodin kulttuurisia merkityksiä.” (Eskola & Suoranta 1999, 117.)

Eläytymismenetelmän avulla haetaan toimintamuotoja, joita ihminen käyttää arkielämässään, esimerkiksi harkintaa ja vaihtoehtojen punnintaa. Menetelmä ei tuota faktoja, vaan merkkejä ja vihjeitä ja menetelmän avulla ei olekaan tarkoitus löytää yleistä, vaan koetella ja horjuttaa itsestään selvyyksinä pitämiämme käsityksiä. (Eskola & Suoranta 1999.) Tällöin eläytymismenetelmä sopii hyvin kuuntelemisen tutkimiseen, sillä kuunteleminen on arkipäiväinen ja itsestään selvä ilmiö lähes jokaiselle.

Eläytymismenetelmän avulla voidaan luoda teoriaa, mutta teorian testaamiseen se ei sovellu hyvin (Eskola A. 1988, 239-241, Eskola J:n (1997) mukaan.). Tällöin eläytymismenetelmä sopii erinomaisesti kuuntelemisen tutkimiseen, sillä kuunteleminen on ilmiönä jokaiselle tuttu ja arkipäiväinen ja pyrin tutkimuksessani selvittämään, mitä kaikkea vastaajien mielestä hyvään kuuntelemiseen kuuluu.

Eläytymismenetelmää käytettäessä tutkimusaineisto kerätään niin, että tutkija on kirjoittanut pienen tarinan alun, jonka pohjalta vastaaja kehittää tarinaa. Eläytymismenetelmässä kehystarinat toimivat sosiaalisina tilanteina, joita vastaajan tulee pohtia. (Eskola J. 1991.) Tutkija kuvaa tilanteen puitteet pääpiirteittäin, ja eläytyminen tapahtuu kirjallisesti vastaajan kirjoittaessa pienen tarinan, miten kyseinen tilanne jatkuu tai mitkä tekijät ovat johtaneet kuvattuun tilanteeseen. (Eskola & Suoranta 1999.)

Omassa tutkimuksessani en luo kehyskertomusta, jonka pohjalta vastaajien tulee suoranaisesti luoda tarina, vaan vastaajien tulee kuvata kehyskertomuksen pohjalta hyvän kuuntelijan toimintaa ja omaa toimintaa kyseisessä tilanteessa.

Vastaajat siis kuvaavat, miten kuuntelija toimii tilanteessa, jossa puhuja toimii tietyllä tavalla.

Keskeisessä asemassa eläytymismenetelmässä ovat juuri kehyskertomukset. Kehyskertomuksia tulee olla vähintään kaksi ja yleensä kertomuksia on yhdessä tutkimuksessa kahdesta neljään. Kehyskertomuksissa vaihdellaan yhtä seikkaa, ja vastausten pohjalta tutkitaan, miten variaatio vaikuttaa vastauksiin. On tärkeää, että muuttujana on vain yksi seikka, sillä silloin voidaan paremmin taata, että vastauksiin vaikuttava tekijä on yhteinen kuin jos muuttujia olisi kerralla monta. (Eskola & Suoranta 1999.) Omassa tutkimuksessani kehyskertomuksia on kaksi, ja muuttujana on puhujan kompetenttius.

On tärkeää huomata, että vaikka kehyskertomuksissa varioidaan tietoisesti vain yhtä seikkaa, voivat muutkin seikat vastaajan mielessä muuttua (Eskola & Suoranta 1999.). Esimerkiksi jos tutkitaan poliittisia puheita, ja muuttujana on puhujan vakuuttavuus, voi vastaaja ajatuksissaan muuttaa puhujan puoluetta niin, että kun puhuja kuvataan vakuuttavaksi, vastaaja ajattelee hänen edustavan kannattamaansa puoluetta. Mutta kun puhuja ei ole vakuuttava, voi vastaaja ajatella hänen kuuluvan vastustamaansa puolueeseen. Tällainen ajattelu voi vaikuttaa hänen vastauksiinsa.

Kehyskertomuksia luodessa tutkijan tulisikin keskittyä tutkimuksen kannalta tärkeimpiin seikkoihin. Tällöin kehyskertomukset ovat usein lyhyitä. (Eskola J. 1992, Eskola & Suoranta 1999.) Kehyskertomusten ei kuitenkaan tulisi olla liian lyhyitä, sillä kehyskertomuksen avulla vastaajan täytyy päästä eläytymään kyseiseen tilanteeseen tai rooliin. Jos kehyskertomus on liian lyhyt, voi eläytyminen olla hankalaa.

Eläytymismenetelmällä on helppo kerätä aineisto. Se tapahtuu nopeasti ja vastauksia ei tarvita satamäärin. Yleisesti voidaan sanoa, että yhteen kehyskertomukseen riittää 10-15 vastausta. Ilmiön vaihtelevuus ei nimittäin tule esiin aineistoa kasvattamalla, vaan erilaisten kehyskertomusten kautta. (Eskola & Suoranta 1999.) Omassa tutkimuksessani molempiin tilanteisiin on 21 vastausta, mikä määränä riittää hyvin kuvaamaan ilmiön vaihtelevuutta.

Eläytymismenetelmän käyttöä on myös arvioitu melko paljon (ks. esim. Eskola J. 1992, Eskola K. & Eskola J. 1995, Eskola A. 1988, Eskola & Suoranta 1999.) Voidaan kyseenalaistaa, ovatko vastaajien muodostamat tarinat aitoja, sillä kirjoitustilanne on keinotekoinen. Myös tulosten validiteettia voidaan kyseenalaistaa. (Eskola A. 1988, Eskolan & Suorannan mukaan.)

Vastaukset pohjautuvat usein vastaajan omiin kokemuksiin. Vaikka eläytymismenetelmä mahdollistaa oman ajattelun ja mielikuvituksen aktiivisen käytön, joskus vastaaja valitsee helpon reitin ja tyytyy stereotyyppisiin vastauksiin. (Eskola & Suoranta 1999.)

Keskeiseksi kritiikiksi eläytymismenetelmää kohtaan nousee juuri kysymys vastausten stereotyyppistymisestä (Eskola A. 1988, Eskolan & Suorannan mukaan; Eskola K. & Eskola J. 1995.). On totta, että eläytymismenetelmä tuottaa stereotyyppisiä ja yleisiä vastauksia, mutta se tuottaa myös poikkeuksia totutusta ajattelusta. Keskeistä olisikin pohtia, mitä muuta aineistosta nousee esiin. (Eskola K. & Eskola J. 1995.)

Eläytymismenetelmä soveltuu erittäin hyvin tutkimusmenetelmäksi, sillä haluan muodostaa käsityksen hyvän kuuntelijan prototyypistä. Minulle myös stereotyyppinen informaatio on arvokasta tietoa. Yleisten vastausten ohella tämän tutkimuksen aineistosta nousee varmasti yllättäviä, vastausten takana piileviä seikkoja esiin.

### 3.2.2. Tutkimuksen toteuttaminen

Tähän tutkimukseen valittiin vastaajiksi yliopisto-opiskelijoita. Opiskelijat valittiin vastaajiksi, sillä opiskelijat muodostavat monipuolisen vastaajajoukon ja heillä on paljon kokemuksia kuuntelemisesta. Opiskelijat ovat tottuneet kirjoittamaan paljon ja siksi heidät on varmasti helppo motivoida kirjoittamaan.

Tutkimus suoritettiin helmikuun lopussa 2002 Jyväskylän yliopiston Kielikeskuksen järjestämällä kurssilla. Kurssi soveltui useisiin opintoihin, muun muassa taloustieteiden, Intercultural Studies'n ja Deutsche Kulturstudienin opintoihin sekä yleisopintoihin. Kurssilla oli opiskelijoita monista eri tiedekunnista ja monilta eri aloilta. Yhteistä heille oli kiinnostus saksan kieleen ja kulttuuriin, sillä kurssi oli saksankielinen ja käsitteli Saksaa nykyään ja tulevaisuudessa.

Valitsin tutkittavakseni opiskelijat, sillä heidät on uskoakseni helppo motivoida vastaamaan kirjallisesti. Luentotilanteessa aineiston keruu on vaivatonta, sillä suuri joukko vastaajia on kertynyt yhteen tilaan yhtäaikaan. Vastaajajoukkoni on siis tietynlainen ja heiltä keräämäni aineisto ei varmasti ole yleistettävissä kaikkiin yksilöihin. Eri tyyppisiltä vastaajilta olisin varmasti saanut erilaista tietoa. Tutkimukseni kannalta laaja yleistettävyyys ei kuitenkaan ole oleellista.

Kurssin vetäjä kertoi opiskelijoille edellisellä luentokerralla eli viikon ennen aineiston keruuta, että ensi kerran luento alkaa 15 minuuttia aiemmin kyseisen tutkimuksen takia. Seuraavalla viikolla pari päivää ennen tutkimusta hän vielä lähetti minun kirjoittamani sähköpostin kaikille kurssilaisille. Sähköpostin tarkoituksena oli muistuttaa opiskelijoita luennon alkamisajasta ja valmistaa ja motivoida heitä tutkimusta varten.

Sähköpostissa kerroin perusasioita tutkimuksestani eli muun muassa esittelin itseni ja mitä opiskelen sekä kerroin pro gradu -työni aiheen sekä sen, että tutkin opiskelijoiden käsityksiä hyvästä kuuntelemisesta. Kerroin myös, miksi juuri he ovat sopiva ryhmä tutkimukseeni ja sanoin olevani suuresti kiitollinen, jos he suostuvat vastaamaan, ja että vastaaminen on toki vapaaehtoista.

Kurssilla käy aktiivisesti osallistujalistan mukaan noin 70 opiskelijaa. 15 minuuttia ennen kurssin alkamista paikalle tuli noin 3/4 osaa näistä opiskelijoista sekä paljon muita kurssille kuulumattomia kuuntelijoita, sillä luennosta oli ilmoitettu myös muun muassa lehdissä, ja se oli avoin. Ensin esittelin itseni ja kerroin tekeväni tutkimusta pro gradu -työtäni varten ja tutkimukseni aiheen. Kerroin myös tutkivani juuri opiskelijoiden käsityksiä kuuntelemisesta ja pyysin



heitä pohtimaan vastauksia ja kirjoittamaan enemmän kuin pari sanaa. Aikaa vastaamiseen olisi noin 15 minuuttia. Lopuksi kiitin vastauksista.

Tutkimusaineisto kerättiin kirjallisessa muodossa. Aineiston keruu tapahtui kahden lomakkeen avulla, ja kummassakin lomakkeessa oli yksi kehyskertomus. Ensimmäisellä sivulla kuvattiin kehyskertomus ja ensimmäinen kysymys, ja toisella sivulla oli toinen kysymys. Lomakkeen A kehyskertomuksessa puhuja kuvataan kompetentiksi. Kehyskertomus on seuraavanlainen:

Kunnallisvaalit ovat tulossa ja menet kuuntelemaan vaalipuhetta. Ehdokas, joka tilaisuudessa puhuu, on sinulle vieras. Hän on kuitenkin kannattamastasi puolueesta. Olet kiinnostunut kuulemaan, mitä hänellä on sanottavanaan, sillä haluat muodostaa mielipiteen asiasta, josta hän puhuu. Puhuja vaikuttaa sinusta uskottavalta ja luotettavalta. Hän esittelee puheensa tueksi muun muassa tutkimustuloksia aiheesta. Hän myös perustelee mielipiteensä kattavasti ja monipuolisesti.

Pohdi kyseistä tilannetta. Miten hyvä kuuntelija toimii tässä tilanteessa?

Pohdi edelleen samaa tilannetta. Miten sinä itse kuuntelijana toimisit tässä tilanteessa?

Lomakkeen B kehyskertomuksessa puhuja puolestaan kuvataan epäkompetentiksi:

Kunnallisvaalit ovat tulossa ja menet kuuntelemaan vaalipuhetta. Ehdokas, joka tilaisuudessa puhuu, on sinulle vieras. Hän on kuitenkin kannattamastasi puolueesta. Olet kiinnostunut kuulemaan, mitä hänellä on sanottavanaan, sillä haluat muodostaa mielipiteen asiasta, josta hän puhuu. Puhuja vaikuttaa mielestäsi epäuskottavalta ja epäluotettavalta. Hän ei esitä minkäänlaista tukea (esimerkiksi tutkimustuloksia) sanomalleen. Hän myös perustelee mielipiteensä heikosti ja yksipuolisesti.

Pohdi kyseistä tilannetta. Miten hyvä kuuntelija toimii tässä tilanteessa?

Pohdi edelleen samaa tilannetta. Miten sinä itse kuuntelijana toimisit tässä tilanteessa?

Vastauspaperit kierrätettiin luentosalissa, ja jokainen vastaaja sai ottaa yhden vastauspaperin. Olin laittanut vastauspaperit sellaiseen järjestykseen, että joka toinen paperi oli lomake A ja joka toinen lomake B. 51 vastaajaa otti vastauspaperin. Takaisin sain 43 vastausta, joista yksi oli tyhjä. Kumpaakin täytettyä lomaketta oli tasan yhtä paljon eli 21 kappaletta.

Lomakkeeseen A vastanneista 17 oli naisia ja 4 miehiä. Lomakkeeseen B vastanneista 18 oli naisia ja 3 miehiä. Vastajien ikä vaihteli 19 ja 29 vuoden välillä ja heidän keski-ikänsä oli 23 vuotta. Vastajat olivat 5 eri tiedekunnasta. Suurin osa heistä oli humanistisesta tiedekunnasta (26), seuraavaksi eniten taloustieteiden tiedekunnasta (12) ja loput vastaajista olivat informaatioteknologian (2), yhteiskuntatieteiden (1) ja matemaattis-luonnontieteellisestä tiedekunnasta (1).

Vastajat käyttivät keskimäärin aikaa vastaamiseen noin 10 minuuttia, mutta osa ei kerinnyt saada vastaustaan valmiiksi ennen varsinaisen luennon alkamista ja palautti vastauspaperin vasta luennon jälkeen. Vastausten pituus vaihteli kahdesta rivistä sivun mittaisiin vastauksiin. Lyhyitä vastauksia oli vain muutama ja yleisesti vastaajat olivat paneutuneet vastaamiseen hyvin. Osa vastaajista kirjoitti vastauksensa yhtenäisenä tekstinä ja osa ranskalaisten viivojen avulla.

Ensimmäiseen kysymykseen vastattiin yleisesti pidemmin kuin toiseen. Kaksi vastaajaa ei vastannut toiseen kysymykseen lainkaan. Yksi vastaaja vastasi saksaksi, mutta pystyin tulkitsemaan vastauksen hyvin ja otin sen siten mukaan tutkimukseen.

### **3.3. Aineiston käsittely ja analyysi**

Aineisto on laadullinen ja kirjallisessa muodossa. Analysoin aineistoani laadullisesti teemoitellen. Seuraavassa kuvaan analyysia ja perustelen tekemiäni valintoja. Kerätyn aineiston tyypistä aineistoa voisi analysoida monella tavalla, mutta tässä tutkimuksessa päädyin aineistolähtöiseen analyysiin, sillä tarkoituksena ei ole pakottaa vastauksia tiettyihin raameihin, vaan antaa aineiston vapaasti ilmaista, millainen ilmiö vastaajien mukaan hyvä kuunteleminen on.

Aineiston keräämisen jälkeen kävin läpi koko aineiston jäsentääkseni vastauksia ja saadakseni alustavan kokonaiskuvan aineistostani. Aineiston jäsentäminen tapahtui alleviivaamalla tärkeäksi nähty kohta ja nimeämällä sivun reunaan, mistä

oli kyse. Käytin siis aineiston käsittelyn apuna suuntaa antavaa koodausta. Ensin koodasin kaikki vastaukset hyvän kuuntelijan toiminnasta. Eri koodeja syntyi noin 30. Osa koodeista oli hyvin yleisellä ja osa hyvin yksityiskohtaisella tasolla. Koodeja olivat esimerkiksi kuuntelija keskittyy, pyytää lisätietoa, on kohtelias. Ensin jäsennettiin kaikki lomakkeen A vastaukset ja sitten kaikki lomakkeen B vastaukset. Tämän jälkeen jäsennettiin koodaamisen avulla vastaukset omasta toiminnasta, jolloin uusia koodeja syntyi reilu kymmenen. Seuraavassa esimerkki koodauksesta:

"Kuuntelee keskittyneesti puhujan esittämiä ajatuksia, mielipiteitä ja väitteitä. Hyvä kuuntelija ei luota puhujaan täysin, vaan ajattelee kriittisesti. Hyvä kuuntelija suhtautuu puhujaan kunnioittavasti, mutta ei pidä tätä liian suurena auktoriteettina. Kuuntelija pyrkii löytämään puhujan ajatuksista vertailukohtia omille ajatuksilleen." (A5)

Vastauksista siis poimittiin alleviivaamalla suuntaa antavia koodeja. Esimerkkivastauksessa koodeiksi muodostuivat: keskittyy, ei luota puhujaan, ajattelee kriittisesti, kunnioittaa puhujaa ja vertaa puhujan sanomaa omiin ajatuksiin.

Koodaaminen oli hyvin alustavaa ja osa koodeista oli yleisempiä kuin toiset. Osa koodeista mainittiin vain yhden kerran ja osa kymmenkunta kertaa. Koodaamisen avulla oli tarkoitus saada alustava käsitys aineistosta ja varmistaa, että tärkeät, pienetkin yksityiskohdat käsitellään, eikä keskityä vain isoihin linjoihin.

Aineiston jäsentäminen koodaamisen avulla oli alustusta vastausten teemoittelulle. Teemoittelua ei kuitenkaan tehty koodien pohjalta, vaan koodit auttoivat hahmottamaan aineiston kokonaisuutena ja antoivat suuntaa teemoittelulle. Teemoittelu sopii mielestäni parhaiten kyseisen tyyppisen aineiston analyysitavaksi, sillä tutkimuksen tarkoituksena on selvittää vastaajien käsityksiä hyvästä kuuntelemisesta. Etsimällä vastauksista nousevia teemoja, on helppo kartoittaa, mitä kaikkea ilmiöön sisältyy.

Aineiston jäsentämisen jälkeen oli vuorossa vastausten teemoittelu. Teemoittelussa käsiteltiin vastaukset hyvän kuuntelijan toiminnasta ja omasta

toiminnasta erikseen. Hyvän kuuntelijan toimintaa koskevien vastausten teemoittelun avulla on tarkoituksena selvittää, millaisia käsityksiä vastaajilla on hyvästä kuuntelemisesta. Vastaajien käsitykset omasta toiminnasta teemoiteltiin osittain samasta syystä ja osittain, koska tavoitteena oli selvittää myös, mitkä tekijät erottavat vastaajien käsitykset omasta toiminnasta ja käsitykset ideaalikuuntelijan toiminnasta.

Osa teemoista menee vastauksissa lomittain ja päällekkäin. Siksi sitaateissa on välillä lyhyitä mainintoja myös muista teemoista, mikä on kuitenkin tärkeää kokonaisajatuksen ymmärtämisen kannalta. Välillä raja eri teemojen välillä on häilyvä ja joitakin kohtia vastauksissa on vaikea tulkita tietyiksi teemoiksi.

Teemoittelun avulla pyrin saavuttamaan tutkimukseni tavoitteen eli kartoittamaan, mistä kaikesta hyvä kuunteleminen vastaajien mukaan koostuu ja miten vastaajien käsitykset hyvän kuuntelijan toiminnasta eroavat heidän käsityksistään omasta toiminnastaan. Teemoittelun jälkeen esittelen tulokset alatutkimuskysymyksittäin. Tämä tarkoittaa, että hyvän kuuntelijan prototyypin ja vastaajien käsityksen omasta toiminnasta jälkeen tarkastelun keskipisteeksi tulee, miten vastaajat kuvaavat hyvän kuuntelijan toimintaa, millainen on hyvän kuuntelijan prototyyppi, kuinka vaikuttamaan pyrkiminen kontekstina vaikuttaa vastauksiin ja mitkä ovat erottavat tekijät vastaajien käsityksissä hyvän kuuntelijan toiminnasta ja omasta toiminnasta.

## 4. TULOKSET

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisia käsityksiä opiskelijoilla on hyvästä kuuntelemisesta. Tarkoitus on selvittää, millainen on vastaajien mukaan hyvän kuuntelijan prototyyppi eli käsitys ihannekuuntelijasta. Tutkimus on rajattu koskemaan vaikuttamaan pyrkivää puhe-esitystä, joten voidaan olettaa, että tilanteen vaikuttamaan pyrkivyyden tuo erityispiirteitä kuuntelemiseen. Tutkimuksessa halutaan myös vertailla vastaajien käsityksiä omasta toiminnasta kuuntelijana käsitykseen hyvän kuuntelijan toiminnasta. Onko kuuntelijan ideaalikuva siis kaukainen ihanne vastaajille, vai realistisesti saavutettavissa oleva tapa toimia?

Teemoittelun avulla aineisto on pystytty hahmottamaan kokonaisuutena sekä aineistosta on saatu esiin hyvän kuuntelemisen ulottuvuuksia. Seuraavassa esittelen aineiston pohjalta luodut teemat. On tärkeää huomata, että yksittäinen vastaus voi kuulua - ja usein kuuluukin – moneen eri teemaan. Käsitykset kuuntelijan toiminnasta jakautuvat seuraaviin teemoihin:

- Kuuntelijan keskittyminen
- Puheen sisällön arviointi
- Puhujan ominaisuuksien pohtiminen
- Tilanteen normien ja puhujan kunnioittaminen
- Kuuntelijan osallistuminen

Ensimmäinen teema eli kuuntelijan tarkkavaisuus koostuu siitä, kuinka aktiivisesti kuuntelija kuuntelee tilanteessa. Tähän teemaan sisältyy kuuntelijan toiminta itse kuuntelutilanteessa ja kuuntelutilanteen jälkeen. Luokittelen vastauksen tähän teemaan, jos vastauksessa kuvataan, miten kuuntelija kuuntelee. Tähän teemaan ei kuitenkaan sisälly puheen sisällön tai puhujan analysoiminen. Ollessaan tarkkaavainen ja keskittynyt, kuuntelija on esimerkiksi hiljaa, tekee muistiinpanoja, kuuntelee rauhassa, pohtii asiaa, kuuntelee aktiivisesti, ei seurustele muiden kanssa yhtäaikaan ja niin edelleen.

Toinen teema eli puheen sisällön arviointi tarkoittaa puhujan sanoman tarkempaa analyysia. Osittain on vaikea analysoida, milloin jokin vastaus kuuluu teemaan kuuntelijan keskittyminen ja milloin teemaan puheen sisällön arviointi. Pyrin kuitenkin rajatapauksissa erottamaan teemat toisistaan siten, että kun vastaaja mainitsee kuuntelijan pohtivan puheen sisältöä, niin vastaus kuuluu edelliseen teemaan ja kun vastaaja kirjoittaa tarkemmin, miten hyvä kuuntelija pohtii ja arvioi puheen sisältöä, niin kuuluu vastaus jälkimmäiseen teemaan. Teemaan puheen sisällön arviointi kuuluu siis puhujan sanoman kriittinen analysointi eli esimerkiksi puhujan käyttämien perustelujen analysoiminen, tutkimustulosten luotettavuuden pohtiminen, puhujan sanoman vertaileminen oman mielipiteen kanssa ja niin edelleen.

Hyvä kuuntelija arvioi kriittisesti sekä puhujan sanomaa että itse puhujaa. Siksi kolmas teema on puhujan ominaisuuksien pohtiminen. Tähän teemaan kuuluvat kaikki vastaajien maininnat, jotka liittyvät puhujaan ja muun muassa hänen kompetenssinsa arviointiin. Tällöin kuuntelija pohtii esimerkiksi, jännittääkö puhujaa, ovatko hänen aikomuksensa rehelliset, ei anna puhujan ulkoasun hämätä ja luo tietynlaisen mielipiteen puhujasta.

Neljäs teema on tilanteen normien ja puhujan kunnioittaminen. Teemalla tarkoitetaan sitä, että hyvä kuuntelija osoittaa kunnioitusta ja kohteliaisuutta puhujaa kohtaan ja noudattaa tilanteen normeja ja sääntöjä. Jos esimerkiksi kuuntelijoille on annettu lupa esittää kysymyksiä kesken puheen, saattaa kuuntelija tehdä sen. Tähän teemaan sisältyy myös puhujan ja kuuntelijan roolien pohtiminen esiintymistilanteessa.

Viimeinen teema on kuuntelijan osallistuminen. Tällä tarkoitetaan erityisesti kuuntelijan verbaalista vuorovaikutusta puhujan kanssa eli kysymysten ja kommenttien esittämistä. Kuuntelijan osallistuminen voi tapahtua itse kuuntelutilanteessa tai sen jälkeen.

Tulokset teemoittain esitellään kahdessa osassa. Ensin esitellään vastaajien käsitykset hyvän kuuntelijan toiminnasta, kun puhuja on kompetentti ja kun puhuja on epäkompetentti. Sen jälkeen tarkastellaan vastaajien käsityksiä omasta

toiminnasta, kun puhuja on kompetentti ja kun puhuja on epäkompetentti. Käsittelen yksittäisen teeman siten, että ensin kuvaan vastaajien käsityksiä kuuntelemisesta, kun puhuja on kompetentti ja sen jälkeen vastaajien käsityksiä kuuntelemisesta, kun puhuja on epäkompetentti. Lopuksi tulokset kootaan yhteen alatutkimuskysymysten avulla.

## **4.1. Vastaajien käsityksiä hyvän kuuntelijan toiminnasta**

### **4.1.1. Kuuntelijan keskittyminen**

Kun puhuja on kompetentti, piti moni vastaaja tärkeänä, että kuuntelija keskittyy tarkkaavaisesti kuuntelemaan. Noin neljä viidestä vastaajasta kirjoitti tästä teemasta. Seuraavassa tarkastelen, mistä kuuntelijan keskittyminen vastaajien mukaan koostuu.

Vastaajien mielestä on tärkeää, että kuuntelija keskittyy kuuntelemaan puhujan sanomaa rauhallisesti, tarkkaavaisesti ja hiljaa. Monet vastaajista aloittivat vastauksensa pohtimalla kuuntelijan keskittymistä ja etenivät sen jälkeen pohtimaan muita teemoja.

”Hyvä kuuntelija? Hyvä kuuntelija istuu hiljaa paikallaan ja kuuntelee korvat höröllään jokaista sanaa, jonka ehdokas huuliltaan pudottaa... ja painaa mieleensä oleelliset seikat.” (A1)

Useat vastaajista pitivät myös tärkeänä, että hyvä kuuntelija tekee muistiinpanoja, mutta harva vastaaja mainitsi, mitä varten muistiinpanot ovat. Muutama vastaajista mainitsi muistiinpanojen tekemisen tärkeäksi esityksen selventämiseksi tai palatakseen niihin myöhemmin. Myös kuuntelijan sijoittumisella salissa nähtiin olevan merkitystä kuuntelemiselle.

”Hyvä kuuntelija kuuntelee keskittyneesti, analysoi kuulemaansa mielessään, tekee ehkä jopa muistiinpanoja. Hän istuu luultavasti melko etualalla nähdäkseen tarkasti myös puhujan eleet + ilmeet, joilla on myös vaikutusta siihen, miten uskottavaksi sanoma koetaan. (A2)

Vastaajien mielipiteet siitä, kuinka aktiivisena kuuntelemista pidetään, erosivat välillä toisistaan paljon. Osassa vastauksista oli nähtävissä kuuntelijan paneutuminen kuuntelemiseen, jolloin kuuntelija ei tule tilanteeseen tyhjin käsin, vaan valmistuu etukäteen kuuntelutilanteeseen ja palaa kuulemaansa myös jälkikäteen.

”Tekee muistiinpanoja selventääkseen esitystä mielessään myöhemmin ja tarkastaakseen tutkimustuloksia, jos näkee niissä epäselvyyksiä. Ottaa etukäteen selvää asiasta sekä perehtyy siihen myös jälkeinpäin.” (A10)

Kun puhuja on epäkompetentti, noin puolet vastaajista pohti kuuntelijan tarkkavaisuutta. Kuuntelijan motivaatiolla nähtiin olevan vaikutusta siihen, jaksako kuuntelija kuunnella puhetta. Osan vastaajista mielestä hyvän kuuntelijan pitäisi seurata kiinnostuneena puheen loppuun asti. Tällöin hyvä kuuntelija seuraisi puheen rauhassa loppuun eikä tekisi hätiköityjä johtopäätöksiä. Kuuntelijan keskittyminen ei herpaantuisi eikä hän alkaisi esimerkiksi keskustella muiden kanssa muista asioista.

„Pitäisi kuitenkin kuunnella eikä alkaa puhumaan tai muuten häiritsemään kuten usein käy jos puhuja ei ole hyvä. Pitäisi myös pysyä paikalla eikä lähteä kesken pois.“ (B18)

Hyvän kuuntelijan ei kuitenkaan tarvitse välttämättä kuunnella jokaista huonoa puhetta keskittyneesti. Osa vastaajista piti kuuntelijan todellista kiinnostusta ratkaisevana tekijänä sen kannalta, että jaksako hyvä kuuntelija lainkaan kuunnella puhetta.

„Jos olen kiinnostunut asiasta ja haluan tietää siitä lisää, hyvänä kuuntelijana yrittäisin kuitenkin seurata mitä hänellä on sanottavana.“ (B1)

Jos ja kun hyvä kuuntelija on kiinnostunut puheesta, kuuntelee hän puheen sekavuudesta huolimatta kärsivällisesti ja rauhallisesti, mitä puhuja haluaa sanoa. Vain harva vastaaja mainitsi, että kuuntelija tekee muistiinpanoja. Muistiinpanoja tehdäänkin vain, jos halutaan esimerkiksi jälkikäteen kysyä puhujalta jotakin.



Vain yksi vastaaja koko tutkimuksessa pohti hyvän kuuntelijan toimintaa kuuntelijan vastuun kannalta. Tällöin hyvä kuuntelija tiedostaa oikeutensa ja velvollisuutensa tilanteessa ja on valmis kantamaan vastuunsa.

„Hyvä kuuntelija tunnistaa oman vastuunsa vuorovaikutustilanteessa. Hän ymmärtää, että esiintymistilanteessa, myös kuulijalla on velvollisuus olla aktiivinen.“ (B5).

#### 4.1.2. Puheen sisällön arviointi

Puhujan ollessa kompetentti, kaksi kolmesta vastaajasta pohti, miten hyvä kuuntelija arvioi kriittisesti puhujan sanomaa. Vastaajien mukaan hyvä kuuntelija muun muassa analysoi puheen osissa, pohtii, mitä puhuja korostaa ja miksi, mitä vaikutuskeinoja hän käyttää, vertaa uutta tietoa aiempaan tietoonsa ja erittelee faktan mielipiteestä. Useat vastaajien maininnat edellä kuvatuista olivat melko lyhyitä.

Useat vastaajat mainitsivat, että hyvä kuuntelija vertailee omia mielipiteitään puhujan mielipiteisiin ja yrittää sovittaa niitä yhteen. Hyvä kuuntelija on avoin uusille näkökulmille.

”Kuulijan olisi pohdittava omia näkemyksiään ja kenties löydettävä jonkinlainen tasapaino oman mielipiteen ja puhujan mielipiteen välille. Kuulijan olisi oltava myös valmis myös muuttamaan omia näkemyksiään.” (A18)

Noin puolet vastaajista pitää tärkeänä, että hyvä kuuntelija arvioi puhujan esittämiä tutkimustuloksia kriittisesti. Monissa vastauksissa näkyi epäluuloinen suhtautuminen tutkimustuloksiin, sillä puhuja varmasti esittää vain omaa mielipidettään tukevia tutkimustuloksia.

”- muistaa että puhuja esittää luultavasti vain sellaisia tutkimustuloksia, jotka tukevat ja edistävät hänen omaa asiaansa – ei välttämättä koko totuutta, asioilla aina kaksi puolta” (A13)

Hyvän kuuntelijan toimintaa pohdittiin sekä puhujan että kuuntelijan kannalta. Tällöin vastaajien mukaan puhuja toivoisi, että kuuntelijat olisivat hiljaa, ja

tilanne olisi puhujalle helpompi, kun taas kuuntelija haluaisi olla kriittinen ja esittää rakentavia kysymyksiä.

”Lisäksi tulee mieleen, että hyvä kuuntelija; kenenkä kannalta? Hyvä kuuntelija puhujan kannalta on edellä kirjoittaman oloinen, (istuu hiljaa ja kuuntelee tarkasti) mutta kuuntelijan, vastaanottajan kannalta hyvä kuuntelija on paremminkin tässä tilanteessa hyvä havainnoija. Hyvän kuuntelijan tulee kriittisesti punnita ehdokkaan puhetta ja tarkkailla hänen nonverbaalista viestintää yhtä lailla. ... Sanojen välistä voi hyvä kuuntelija ”kuulee” paljon.....” (A1)

Kun puhuja on epäkompetentti, joka viides vastaaja pohti puheen sisällön arviointia. Se on vähän, kun verrataan vastaajien käsityksiä puhujan ollessa kompetentti, jolloin kaksi kolmesta vastaajasta pohti puheen sisällön arviointia. Puhujan ollessa epäkompetentti, vastaukset olivat lyhyitä ja vastaajat kuvasivat yleensä yhdellä lauseella, että puhujan tulisi kuunnella kriittisesti ja arvioida kuulemaansa.

„Hyvä kuuntelija ei myöskään „niele“ kaikkea kuulemaansa, vaan suhtautuu siihen tarvittavalla kritiikillä, oli ehdokas kuinka oikean puolueen ehdokas tahansa.“ (B21)

Hyvä kuuntelija ei olisi kuitenkaan kriittinen pelkästään puhujan sanomaa kohtaan, vaan osaisi myös kyseenalaistaa omia näkemyksiään. Kyseenalaistaminen voi mennä jopa niin pitkälle, että hyvä kuuntelija ensin yrittää kysymällä puhujalta saada puhujan perustelemaan paremmin. Mutta jos ei kysyminen paranna puheen sisältöä, voi hyvä kuuntelija kyseenalaistaa oman näkökulmansa asiaan. Ehkä syy huonoon esiintymiseen ei olekaan puhujassa, vaan itse asiassa.

„Mikäli homma ei siitä uskottavammaksi muuttuisi, joutuisi hyvä kuuntelija pohtimaan omaa kantaansa uudelleen. Ottamaan selvää onko vastapuolen argumentointi yhtä heikkoa / epäuskottavaa, ja hakemaan tarvittaessa omalle mielipiteelleen vahvistusta jostain muualta.“ (B13)

Vaikka vain muutama vastaaja pohti teemaa puheen sisällön arviointi, ei se tarkoita välttämättä sitä, että hyvä kuuntelija ei suhtautuisi kriittisesti puheen sisältöön. Moni vastaaja pohti teemaa epäsuorasti eli mainitsi esimerkiksi, että kuuntelija pyrki kysymysten avulla jäsentämään puhetta. Muutama vastaaja

ehdotti, että jos puheen sisältö on sekava, voisi kuuntelija ryhtyä etsimään puheesta muita viestejä, joita puhuja antaa.

„ - koittaa hakea muita merkkejä puheesta kuin pelkkä sisältö: mitä merkkejä puhuja muuten antaa ja onko hänellä jokin syy olla niin huono ulosanniltaan“ (B15)

#### 4.1.3. Puhujan ominaisuuksien pohtiminen

Epäluuloisuus kompetenttia puhujaa kohtaan näkyy myös puhujan ominaisuuksien pohtimisena. Vajaa puolet vastaajista kirjoitti tästä teemasta. Vastaajat mainitsivat, että puhuja pyrkii tavoitteeseensa ja on etukäteen tarkkaan miettinyt, mitä sanoo. Hän on ehkä opetellut puheen ulkoa eikä näin ollen puhu omalla suullaan. Hyvän kuuntelijan tulisikin suhtautua puhujaan kriittisesti, oli hän sitten kuinka taitava tahansa ja selvittää, kuinka vahvalla pohjalla puhuja oikeasti on. Tämän saa selville lähinnä kysymysten avulla.

”Kysy puhujalta negatiivisista puolista/seurauksista, sillä sekin täytyy olla -> se pystyykö/osaako puhuja kertoa myös tästä (tai tekeekö sen jo vapaaehtoisesti) kertoo jo mielestäni myös paljon puhujan luotettavuudesta” (A13)

Vastaajat pitivät tärkeänä, että hyvä kuuntelija keskittyy itse asiaan ja muodostaa mielipiteensä aiheeseen liittyvien seikkojen pohjalta. Esimerkiksi puhujan ulkoiset ominaisuudet eivät saa vaikuttaa kuuntelijan mielipiteeseen. Muutama vastaaja mainitsi myös, että puhujan vieraudella on merkitystä kuuntelemiseen.

”Kuuntelee, mitä puhujalla on sanottavanaan, ja arvioi kriittisesti tämän mielipiteitä oman käsityksensä pohjalta. Se saattaa olla myös hyvä asia, että puhuja on vieras, jolloin kuuntelijalla ei ole hänestä pinttyneitä ennakkokäsityksiä, joten varsinainen aihe nousee kuuntelijan mielessä pääosaan.” (A14)

Osa vastaajista ei kuitenkaan tyytynyt siihen, että kuuntelija muodostaa mielipiteen pelkästään asiasta, vaan heidän mielestään hyvä kuuntelija muodostaa mielipiteensä myös puhujasta ja esimerkiksi siitä, kannattako häntä äänestää.

Mielipiteen muodostukseen kuuntelijasta saattavat vaikuttaa myös puhujan ulkoiset ominaisuudet.

”- rakentaa mielipiteensä puhujasta (mm. puhetyyli, vaatteet, eleet), ei siis pelkästään aiheesta” (A7)

Puhujan ollessa epäkompetentti, pohti puhujan ominaisuuksia joka viides vastaaja. Vain yksi vastaaja mainitsi, että puhujan epäuskottavuus ja epäluotettavuus eivät miellytä kuuntelijaa. Muut vastaajat pohtivat muun muassa puhujan taustoja ja tekijöitä, jotka johtivat epäonnistumiseen. Puhuja ei ehkä todellisuudessa ole niin huono, kuin hänestä muodostuva vaikutelma antaa olettaa, vaan ehkä puhujalta puuttuu esimerkiksi esiintymiskokemusta.

„Kuuntelijan tulisi myös yrittää saada selville johtuuko epäuskottavuus ja epäluotettavuus ehdokkaan aidosta tietämättömyydestä tai asioiden hallitsemattomuudesta vai esiintymiskokemuksen puutteesta tms. seikoista. Hyvä kuuntelija on siis mahdollisimman objektiivinen.“ (B2)

Hyvä kuuntelija ei myöskään muodosta käsitystä puhujasta pelkästään puheen sisällön perusteella, vaan tarkkailee myös muita asioita, kuten puhujan nonverbaalista viestintää ja miten se vaikuttaa puheeseen.

„Voihan olla että kuulija muodostaa käsityksensä esiintyjästä muidenkin kuin pelkästään puheen perusteella, esim. ilmeet, eleet ym. jotka saattavat olla puheen pitäjältä tiedostamattomia, ja että hän saattaa myös tajuamattaan jättää asioita sanomatta.“ (B1)

Osassa vastauksista näkyy myötätunto epäonnistunutta puhujaa kohtaan ja jopa halu auttaa puhujaa. Senpä takia hyvä kuuntelija voi osallistua tilanteessa ja pyrkiä siten puheen selventämiseen.

„ - pohtisin, miksi hän ‘mokasi’ koko puheensa, kenties jännityksen takia tai muuten uusi tilanne hänelle  
- voisi olla, että puhuja rentoutuisi, kun joku kysyisi lisäkysymyksiä ja hänen ei tarvitsisi lukea papereista tms.“ (B15)

#### 4.1.4. Tilanteen normien ja puhujan kunnioittaminen

Tilanteen normien ja puhujan kunnioittaminen liittyvät kiinteästi toisiinsa. Vastaajat pohtivat, missä määrin puhuja määrää tilanteen säännöt, ja kuuntelija noudattaa tilanteen normeja. Teeman avulla pystyy myös hahmottamaan muun muassa kuuntelijan ja puhujan roolia puhe-esityksessä. Kun puhuja on kompetentti, tätä teemaa käsitteli vastauksissaan noin joka neljäs vastaaja.

Hyvä kuuntelija suhtautuu puhujaan kriittisesti, mutta kunnioittavasti. Hyvän kuuntelijan ei pidä uskoa kaikkea, mitä puhuja sanoo, mutta hyvä kuuntelija arvostaa puhujaa tiedostaen kuitenkin, että puhujakin on vain tavallinen ihminen.

„Hyvä kuuntelija ei luota puhujaan täysin, vaan ajattelee kriittisesti. Hyvä kuuntelija suhtautuu puhujaan kunnioittavasti, mutta ei pidä tätä liian suurena auktoriteettina.“ (A5)

Tilanteen normien ja puhujan kunnioittaminen näkyy erityisesti silloin, kun kuuntelija pyrkii osallistumaan verbaalisesti puhe-esityksessä. Jos hyvä kuuntelija haluaa esimerkiksi kysyä tai kommentoida, ottaa hän huomioon tilanteen normit, ja puhujan luomat säännöt. Hyvä kuuntelija ei siis keskeytä puhujaa, vaan puhuu vain, jos se on sallittua. Jos kuuntelija kysyy tai kommentoi, tekee hän sen mahdollisimman kohteliaasti.

„- Hyvä kuuntelija = myös kohtelias kuuntelija, puhujalle pitää antaa rauha kertoa asiastaan, ja kommentoille/ kysymyksille on annettava oma aikansa, esim. esityksen lopussa.

- Toisaalta jos puhuja pyytää kommentoimaan puheen aikana, tulisi hyvän kuuntelijan käyttää tilaisuutta hyväkseen“ (A15)

Yksi vastaaja pohti hyvän kuuntelijan toimintaa tilanteen virallisuuden kannalta. Se, että kyseessä on poliittinen puhe, vaikuttaa kuuntelijan toimintaan ja luo tietyt lähtökohdat kuuntelemiselle.

„Jos tila on täynnä ihmisiä, on hyvä kuuntelija pääasiassa hiljaa. Totta kai hän tarkentaa puhujan kantaa, mutta antaa „poliitikolle“ mahdollisuuden tuoda ajatuksiaan selvästi esille. Koska kyseessä on vaalipuhe, on tilanne mielestäni hyvin virallinen ja tällöin kuuntelija pysyy mieluummin hiljaa

kuin esittää voimakasta kritiikkiä puhujaa kohtaan. Kysymykset kuuluvat puheen loppuun.“ (A12)

Vaikka puhuja on epäkompetentti, arvostaa ja kunnioittaa hyvä kuuntelija puhujaa. Kuuntelija ei teilaa puhujaa ajatuksissaan eikä puheissaan. Joka kolmas vastaaja pohti tilanteen normien ja puhujan kunnioittamista ja vastaajat korostivat, että hyvä kuuntelija on kohtelias. Tilanteen normien ja puhujan kunnioittaminen kietoutuu kiinteästi teemaan kuuntelijan osallistuminen, ja monet vastaajat pohtivat niitä yhdessä.

Mainintoja kohteliaisuudesta kertyi paljon. Osa maininnoista oli vain lyhyitä kommentteja, että kuuntelija on kohtelias. Kohteliaisuus liitettiin yleensä kysymysten ja kommenttien esittämiseen. Hyvä kuuntelija ei halua nolata puhujaa yleisön edessä.

„Tietenkään ei ole kohteliasta täysin „teilata“ puhujaa, vaan pyrkiä rakentamaan kritiikkiin mikäli siihen on tarvetta.“ (B16)

Hyvä kuuntelija esittää kysymyksensä ja kommenttinsa silloin, kun puhuja antaa siihen luvan, sillä puhuja määrää tilanteen säännöt, on hän sitten kuinka epäonnistunut tahansa.

„Hyvä kuuntelija voi mahdollisesti myös esittää kysymyksiä (eli pyytää tarkennuksia), kun siihen tulee tilaisuus, eli joko kohteliaasti keskeyttäen (jos puhuja on antanut tähän „luvan“ aloittaessaan) tai puheen loppuksi.“ (B9)

Puhujaa tulee kunnioittaa, oli hän sitten hyvä tai huono. Parin vastaajan mielestä on tärkeää, että hyvä kuuntelija kunnioittaa puhujaa, hänen asemansa takia. Puhujan aseman arvostaminen voi mennä jopa niin pitkälle, että kuuntelija ei vastaajien mielestä saa arvostella puhujaa, jos ei itse uskalla pitää puhetta.

„Hyvä kuuntelija kunnioittaa puhujaa puheen sisällöstä huolimatta“ (B11)

„Jos kuuntelijalla ei itsellään ole kanttia pitää puhetta, ei hänen tulisi myöskään arvostella puhujaa.“ (B10)

#### 4.1.5. Kuuntelijan osallistuminen

Hyvä kuuntelija osallistuu verbaalisesti ja nonverbaalisesti puhe-esitykseen. Kun puhuja on kompetentti, kahden kolmesta vastaajasta mukaan hyvä kuuntelija osallistuu tilanteeseen, vastaajien mukaan lähes aina verbaalisesti. Kuuntelijan kohteliaisuus liittyy myös teemaan kuuntelijan osallistuminen, sillä kun kuuntelija kysyy, tekee hän se kohteliaasti ja keskeyttämättä puhujaa.

„Hyvä kuuntelija ei keskeytä puhujaa, vaan odottaa, että tämä saa asiansa sanottua ja esittää vasta sitten mahdolliset kysymyksensä.“ (A2)

Monen vastaajan mukaan hyvä kuuntelija kysyy ja kommentoi puhe-esityksen aikana. Useat vastaajista pohtivat kuitenkin hyvin pinnallisesti tai eivät pohtineet lainkaan, mitä ja miksi puhuja kysyy tai kommentoi. Vastaajan pohtiessa syitä kysymysten esittämiseen, on yleisin syy, että kuuntelija kysyy hänelle epäselväksi jääneestä tai erityisen mielenkiintoisesta asiasta. Kuuntelijan osallistumiseen viitattiin monesti lyhyesti.

„On valmis esittämään kysymyksiä.“ (A10)

„Kysyy (jos kysyttävää) silloin, kun siihen annetaan mahdollisuus.“ (A3)

„... sekä esittää ehdokkaalle kysymyksiä aiheista, jotka jäävät hänelle (kuuntelijalle) epäselviksi.“ (A16)

Muutaman vastaajan mielestä hyvä kuuntelija esittää kysymyksiä saadakseen selville, onko puhuja todella asiantuntija aiheessaan. Lisäkysymysten avulla kuuntelija saattaa saada selville myös, kuinka luotettava puhuja on ja kannattaako häntä kenties äänestää.

„Tekee kenties muistiinpanoja ja selventäviä kysymyksiä erityisen mielenkiinnon kohteena olevista asioista. Hän voi myös (esittää) kriittisiä kysymyksiä tai kommentteja selvittääkseen kuinka vahvalla pohjalla puhuja on asiassaan.“ (A17)

Pari vastaajaa piti kuuntelemista passiivisena, ja kuuntelijan tehtävä tilanteessa on ”vain” kuunnella. Vastaajat liittivät kuuntelemisen tällöin verbaaliseen

osallistumiseen tilanteessa. Yksi vastaaja jopa kritisoi koko kysymystä tämän takia.

”Jos puhuja on kovin vakuuttava, kuuntelija vaan kuuntelee, eikä esitä kritiikkiä” (A19)

” Tällaista tilannetta on ensiksikin hankala kuvitella, sillä ... mielestäni hyvä kuuntelija vain kuuntelee, keskustelutilaisuudet ovat erikseen. Todennäköisesti henkilö, joka on sekä hyvä kuuntelija että myös keskustelija esittää rakentavia kysymyksiä.” (A9)

On hämmästyttävää, että kun puhuja on epäkompetentti, jokaisen vastaajan mukaan hyvä kuuntelija osallistuu tilanteeseen. Kuuntelija muun muassa kysyy lisätietoa, kommentoi ja kertoo mielipiteensä sekä keskustelee puhujan kanssa jälkikäteen.

Muutamit vastaajat mainitsivat, että hyvä kuuntelija esittää kysymyksiä, mutta eivät kertoneet, mitä varten kuuntelija kysyy. Suurin osa vastaajista kuitenkin perusteli, miksi kuuntelija kysyy. Kuuntelija kysyy lähinnä häntä kiinnostavista asioista ja koska haluaa saada lisätietoja ja lisäperusteluja puhujalta. Kysymykset esitetään sopivaan aikaan, eli joko puheen jälkeen tai puheen aikana, jos se on sallittua.

„Kun hän (puhujaa) lopettaa, voi sitten muodostaa kysymyksiä asioista jotka jäivät epäselviksi tai pyytää häntä perustelemaan sanomiaan asioita. Hyvä kuuntelija mielestäni antaa toisen puhua asiansa loppuun ja sanoo sitten itse sanottavansa tai esittää kysymyksensä.“ (B1)

Kohteliaisuus puhujaa kohtaan näkyy kuuntelijan osallistumisessa. Hyvä kuuntelija on myötätuntoinen puhujaa kohtaan ja esittää siksi kysymyksensä kohteliaasti ja ystävällisesti. Kuuntelija ei pyri nolaamaan puhujaa suuren yleisön edessä, vaan haluaa auttaa puhujaa onnistumaan paremmin.

„Kuuntelija voisi mielestäni myös kysyä puhujalta, mistä hän tietonsa on saanut ja voisiko hän perustella asian paremmin. Keskustelulla voisi saada parempia tuloksia ja perusteluja.“ (B18)

„ - voisi olla, että puhuja rentoutuisi, kun joku kysyisi lisäkysymyksiä ja hänen ei tarvitsisi lukea papereista tms.“ (B15)



Vastaajien mukaan on yleisempää, että kuuntelija kysyy puhujalta jotakin kuin että kuuntelija kommentoi. Muutaman vastaajan mukaan kuuntelija voi kuitenkin kommentoida ja tuoda ilmi lisätietoa, mutta vain silloin, kun hän on varma omista tiedoistaan. Hyvä kuuntelija myös tiedostaa, ettei puhe-esityksessä pysty välttämättä suuresti vaikuttamaan asioiden kulkuun.

„Hyvä kuuntelija esittäisi lisäkysymyksiä. Mikäli kuuntelija on tietoinen asian taustoista ja tutkimustuloksista toisi niitä ilmi ja kysyisi puhujan mielipidettä niihin. Pyytäisi perusteluja mielipiteelle ja toisi esiin vastanäkökulmaa. ... Vaalipuhetta kuunnellessa on hyvinkin kuuntelijan mahdollisuudet vaikuttaa varmaan rajalliset“ (B13)

Vain pari vastaajaa oli sitä mieltä, että kuuntelijan tulisi antaa puhujalle suoranaista palautetta. Palaute voi olla sekä positiivista että negatiivista ja sitä voi antaa sekä puheen lomassa että erikseen.

„ - Hyvä kuuntelija kertoo myös, että hän on kiinnostunut puhujan aiheesta. Palautteenanto kunniaan. (Siis myös kehitysehdotukset). (B5)

„Jos puhujan saa keskeyttää, kuuntelija voi esittää hänelle kysymyksiä tai kommentteja ja sanoa ja huomauttaa puhujan heikosta argumentoinnista. Lienee yleistä, että ehdokkasiin otetaan yhteyttä jälkikäteen esim. sähköpostilla.“ (B20)

Puhujan ja kuuntelijan välinen vuorovaikutus ei siis välttämättä tapahdu itse tilaisuudessa, vaan kuuntelija voi ottaa puhujaan yhteyttä jälkikäteen ja keskustella vasta silloin puhujan kanssa. Vastaajien mukaan on kuitenkin huomattavasti yleisempää keskustella puhujan kanssa puheen aikana.

„Hän kuuntelee puheen loppuun ja sen jälkeen ottaa yhteyttä puhujaan ja esittää hänelle oman mielipiteensä rakentavan kriittisesti.“ (B7)

Yksi vastaaja pohti hyvän kuuntelijan osallistumista perustuen siihen, miten hyvä kuuntelija määritellään. Tässäkin vastauksessa tuli ilmi, että vastaajien mukaan puhuja puhuisi mieluiten hiljaiselle ja vastaanottavaiselle kuuntelijalle.

„Riippuu, mitä hyvällä tarkoitetaan. Eli jos hyvä viittaa kilttiin kuulijaan, jolle esittäjän on mieluista puhua, hyvä kuulija kuuntelee rauhallisesti

kohtelias ilme kasvoillaan, huolimatta epäuskostaan puhujaa kohtaan. Uskon hyvällä kuitenkin tarkoitettavan hieman aktiivisemmin tilanteeseen osallistuvaa. Tällöin kuulija on toki edelleen kohtelias, mutta esittää kysymyksiä ja kommentoi puhujan väitteitä, saadakseen lisäinformaatiota aiheesta.“ (B21)

## **4.2. Vastaajien käsityksiä omasta toiminnasta kuuntelijana**

Seuraavassa teemoittelen vastaajien käsitykset omasta toiminnasta kuuntelijana. Esittelen siis, miten vastaajat oman käsityksensä mukaan toimisivat kuuntelijana kyseisessä tilanteessa ja miten heidän oma toimintansa eroaa hyvän kuuntelijan toiminnasta.

Vastaajat vastasivat yleensä lyhyemmin tähän teemaan ja pohtivat vastauksissaan harvempia teemoja kuin kun kyseessä oli hyvän kuuntelijan toiminta. Muutama vastaaja vastasi kuitenkin yhtä laajasti omaa toimintaa koskevaan kysymykseen tai jopa laajemmin kuin hyvän kuuntelijan toimintaa koskevaan kysymykseen.

Vastausten lyhyys johtunee usein siitä, että monet vastaajat mainitsivat pyrkivänsä toimimaan samoin kuin hyvä kuuntelija ja kuvasivat vain niitä seikkoja, jotka heidän mielestään erottavat heidän toimintansa hyvän kuuntelijan toiminnasta.

### **4.2.1. Kuuntelijan keskittyminen**

Myös vastaajat itse kuuntelisivat tarkkaavaisesti, mitä puhujalla on sanottavanaan. Kun puhuja on kompetentti, lähes joka toinen vastaaja pohti kuuntelijan tarkkaavaisuutta. Kuuntelijan tarkkaavaisuutta pohdittiin siis vähemmän, kun kyseessä on oma toiminta ja enemmän kun kyseessä on hyvän kuuntelijan toiminta.

Vastaajien mukaan he itse keskittyisivät rauhassa ja tarkkaavaisesti kuuntelemaan puhetta. He olisivat hiljaa ja antaisivat puhujan puhua rauhassa asiansa loppuun. Osa vastaajista toimisi mielestään hyvin samoin kuin hyvä kuuntelija.

"Yrittäisin toimia kuvaamani hyvän kuuntelijan tavoin, tekisin luultavasti muistiinpanoja, yrittäisin istua mahd. edessä voidakseni vakuuttua, että myös puhujan non-verbaaliset viestit tukisivat hänen sanomaansa." (A2)

Vastaajat saattaisivat myös paneutua asiaan ja hankkia jo etukäteen tietoa aiheesta ja perehtyä siihen lisää myös jälkikäteen. Tällainen paneutuminen olisi kuitenkin hyvin harvinaista.

" - jos kerta haluaisin muodostaa asiasta oman mielipiteeni ja olisin siitä kiinnostunut olisin luultavasti perehtynyt aiheeseen jo etukäteenkin, jotta osaisin esittää kysymyksiä ja tutkisin asiaa myös vielä jälkikäteen" (A13)

Osa vastaajista ei kuitenkaan olisi yhtä tarkkaavaisia kuin hyvä kuuntelija. Vastaajat kyllä kuuntelisivat rauhassa, mitä puhujalla on sanottavanaan, mutta vain harva vastaaja vaivautuisi tekemään muistiinpanoja. Vastaajat saattaisivat myös keskittyä samalla muihin asioihin kuin pelkkään kuuntelemiseen. Rivien välistä voi myös lukea, että osa vastaajista ei menisi kuuntelemaan yksinään vaalipuhetta.

"(Toimisin) Kuten edellä (hyvän kuuntelijan tavoin), mutta todennäköisesti keskustelisin kaverini kanssa samalla näistä asioista. En ehkä ottaisi muistiinpanojakaan." (A8)

Vastaajien motivaatio on keskeinen tekijä, kun he pohtivat, kuinka tarkkaavaisesti he omasta mielestään kuuntelisivat puhujaa. Jos puhujan asia on kuuntelijalle todella tärkeä, olisi kuuntelija tarkkaavaisempi kuin jos asia ei ole puhujalle niin kiinnostava.

"Seuraisin ensiksi koko esityksen tarkkaavaisesti ja lopuksi kenties voisin esittää kysymyksiä tilanteesta riippuen. Jos tilanne olisi minulle olennaisen tärkeä, voisin tehdä muistiinpanoja, muuten tyydyn vain kuuntelemaan." (A17)

Pari vastaajaa kiinnitti huomion myös siihen, että politiikka ei ole heidän alansa, minkä takia puheen kuunteleminen ei välttämättä kiinnostaisi niin paljon. Vaikka puheen konteksti ei kiinnosta kuuntelijaa, hyvä puhuja voisi kuitenkin saada kuuntelijan kiinnostuksen heräämään.

"En itse ole kovin kiinnostunut politiikasta, joten se vaikuttaa siihen, olenko valmis ottamaan vastaan uutta tietoa. Jos puhuja on kuitenkin kiinnostava ja vakuuttava, pyrkisin todennäköisesti olemaan aktiivinen ja saamaan lisätietoa..." (A18)

Kun puhuja on epäkompetentti, kuuntelijan tarkkaavaisuutta pohti joka toinen vastaaja. Se on saman verran kuin hyvän kuuntelijan toimintaa pohdittaessa. Vastausten sisältö jakaantui kahtia. Osa vastaajista pyrkisi kuuntelemaan tehokkaasti ja tarkkaavaisesti ja osa taas ei jaksaisi keskittyä kuuntelemaan puhujan ollessa huono.

Osa vastaajista siis pysyisi kiltisti paikallaan ja kuuntelisi mielestään rauhassa ja tarkasti, mitä puhuja haluaa kuuntelijoilleen sanoa. Keskittyminen voisi kuitenkin olla välillä vaikeaa, jos puhuja ei saa kuuntelijoitaan motivoitua.

"Yrittäisin kuunnella mahdollisimman kärsivällisesti, mitä sanottavaa ehdokkaalla on. Osa vaalipuheesta saattaa kyllä mennä ohi jos se ei ole vakuuttava tai kiinnostava, ja jos ehdokas vaikuttaa jopa epäluotettavalta!" (B17)

Vain harvassa vastauksessa näkyi kuuntelijan todellinen paneutuminen kuuntelemiseen. Harva kuuntelija tekisi muistiinpanoja kuunnellessaan tai perehtyisi asiaan ennen puhetta tai puheen jälkeen. Muutama vastaaja kuitenkin pyrkisi toimimaan mahdollisimman aktiivisesti kuuntelijana.

"Tekisin muistiinpanoja tärkeiksi katsomistani asioista... ... Pyrkisin kuuntelemaan puhujaa huolellisesti ja muodostamaan kokonaiskuvan hänen käsityksistään eli ymmärtää mitä hän haluaa puheellaan kertoa kuuntelijoilleen." (B20)

Suurin osa vastaajista ilmoitti, että ei jaksaisi kuunnella keskittyneesti huonoa puhujaa. Osa kyllä yrittäisi, mutta kun puhuja on huono, niin puheen lopussa kuuntelija ei jaksaisi enää kuunnella, vaan keskittyisi johonkin muuhun tai lähtisi jopa pois. Vastaajat toimisivat mielestään passiivisesti eli toisin kuin hyvä kuuntelija. Muutama vastaaja mainitsi, että he ärsyyntyisivät ja jopa suuttuisivat, kun puhuja on huono, mikä häiritsisi heidän keskittymistään.

"Pyrkisin ottamaan hänen esityksestään sen irti, mitä otettavissa on. Epäselviksi jääneet asiat todennäköisesti pyrkisin selvittämään omin toimin

muualta käsin, enkä suorilla kysymyksillä ehdokkaalle. Luulen, että keskittymiseni herpaantuisi loppua kohti, jos ehdokas todellakin vaikuttaa "huonolta". Loppua kohti mennessä hänen viestinsä ei menisi perille / ei kiinnostaisi. En varmaankaan osaisi olla niin objektiivinen kuin pitäisi." (B2)

Kuten edellisestä sitaatista on nähtävissä, kuuntelija kuitenkin hankkisi haluamansa tiedon jostakin. Jos puhuja on niin huono, ettei saa sanomaansa perille, saattaisi kuuntelija jutella muiden kuuntelijoiden kanssa. Vastaajat kuitenkin tiedostaisivat, että toimisivat eri tavoin kuin hyvä kuuntelija.

"Todennäköisesti (toimisin) juuri niinkun ei pitäisi. Ainakin luennoilla huomaa, että jos luennoitsija on huono, ei häntä jaksa kuunnella vaan alkaa puhua tai tehdä jotain muuta. Vaikka vaalipuhe sinänsä kiinnostaisikin, niin tod.näk. huono esiintyjä saisi minut lähtemään pois. Ja etsisin itse haluamani tiedon jostain muualta." (B18)

#### 4.2.2. Puheen sisällön arviointi

Kun puhuja on kompetentti, vajaa puolet vastaajista pohti, kuinka he kriittisesti arvioisivat puheen sisältöä. Se on hiukan vähemmän kuin hyvän kuuntelijan kohdalla. Vastaajat olisivat kuitenkin kriittisiä puheen sisällön arvioijia, välillä mielestään jopa kriittisempiä kuin hyvä kuuntelija.

Vastaajien mukaan he itse kuuntelijoina punnitsisivat ja arvioisivat kriittisesti muun muassa puhujan esittämien argumenttien pätevyyttä ja tutkimustuloksia. Vastaajille olisi erityisen tärkeää vertailla puhujan sanomaa omiin mielipiteisiinsä. Muutenkin vastaajat paneutuisivat erityisesti siihen, mikä heitä itseään kiinnostaa.

"Minä kuuntelijana kuuntelen ja pohdin asiaa. Mitä mieltä minä itse olen kyseisestä asiasta, mitä lisätietoja saan, mitkä kumoavat / vahvistavat omaa käsitystäni. " (A11)

Vastaajat osoittivat erityistä skeptisyyttä puheen sisältöä kohtaan, koska kyseessä on poliittinen puhe. Poliittisissa puheissa on aina tarkoituksena vaikuttaa kuuntelijoiden mielipiteisiin, jolloin kuuntelijan täytyy olla erityisen tarkka ja kriittinen puhetta kuunnellessaan.

"Samalla kun kuuntelin hänen puhettaan mieltäni niitä kaikkia suhteessa omaan näkemykseeni, varmaankin aika kriittisesti, sillä tästä yleensä nousee kysymyksiä (oman & puhujan mielipiteen joko ristiriidan tai samaa mieltä olemisen suhteesta). Tutkimustuloksiin suhtaudun aina hieman kriittisesti politiikassa käytettynä sillä ne on yleensä valittu siltä kannalta että se tukee puhujan kantaa loistavasti. Voisi vaikka mieltäni tulisiko mieleen toisenlaisia tutkimustuloksia & kysyä ehdokkaan mielipidettä niihin. Olen puoluetöiminnässä kriittinen jäsen, vaikka ehdokas edustaakin samaa puoluetta ei se aina tarkoita sitä että sen "sanomaa" ei voisi kyseenalaistaa + haastaa." (A6)

Joskus terve kriittisyys poliittista puhetta kohtaan ei riitä, vaan kuuntelija saattaa suhtautua puheeseen hyvinkin negatiivisesti.

"Ylipäätään ns. vaikuttamaan pyrkivää puhetta kohtaan suhtaudun äärimmäisen kriittisesti, ehkä jossain määrin vihamielisestikin." (A20)

Puhujan ollessa epäkompetentti, vain joka seitsemäs vastaaja pohti teemaa puheen sisällön arvioiminen. Vastaukset jakaantuivat kahtia, sillä vastaajat joko analysoisivat kriittisesti puheen sisältöä tai eivät olisi objektiivisia puheen sisältöä kohtaan.

Vastaajat pyrkisivät kuuntelemaan puhetta kriittisesti ja arvioimaan puheen sisältöä. Vastaajat kuitenkin tiedostaisivat, että objektiivinen kuunteleminen voi olla vaikeaa, kun puhuja on huono. He saattaisivat tuomita puheen sisällön ennakolta, mikä erottaisi heidän toimintansa hyvän kuuntelijan toiminnasta.

"Yrittäisin toki toimia hyvän kuuntelijan "kultaisten sääntöjen" mukaan, mutta aika helposti sitä muokkaa asenteensa jo alussa ja näin ollen kuuntelee puhetta "oman suodattimensa" mukaan, eli kuulee mitä haluaa tai mitä odottaa kuulevansa..." (B9)

#### 4.2.3. Puhujan ominaisuuksien pohtiminen

Kun puhuja on kompetentti, vain harvat vastaajista pohtivat puhujan ominaisuuksia. Noin joka viides vastaaja kirjoitti tästä teemasta. Vastaajat mainitsivat usein vain lyhyesti teemasta, ja vain yksi vastaaja pohti teemaa hyvin laajasti.

Vastaajien mukaan he pohtisivat puhujan luotettavuutta ja uskottavuutta. Vastaajat pohtivat yleensä puheen sisällön arviointia ja puhujan ominaisuuksia yhtä aikaa ja mainitsivat muun muassa suhtautuvansa kriittisesti sekä puheeseen että puhujaan ja muodostavansa mielipiteensä puheen lisäksi myös puhujasta.

"Muodostan samalla itse mielipiteeni puhujasta, hänen asiastaan ja tavasta esittää tuo asia / nuo asiat. Puntaroin mielessäni, ovatko omat mielipiteeni / toiveeni vastaavia tämän kanssa. Pohdin kaiketi myös kannattaisiko tätä henkilöä äänestää. Mietin onko hän asiantunteva, uskooko hän itseensä ja ajatuksiinsa, vaikuttako hän luontevalta, rehelliseltä jne. Kuuntelun ohessa tutkin myös muita seikkoja, esimerkiksi puhujan kehon kieltä, ilmeitä eleitä, pukeutumista ja yleistä olemusta. Mietin millainen persoona puhuja on."  
(A5)

Yleensä vaikutelmaan puhujasta vaikuttivat edellä mainitut seikat, mutta välillä vastaajilla tuntui olevan henkilökohtaisia mieltymyksiä, jotka vaikuttaisivat heidän mielipiteeseensä puhujasta.

"(Toimisin) samoin kuin mieleiseni ideaali minkä lisäksi kuunteluprosessiin vaikuttaisivat  
a) äänen väri ja miellyttävyys kontra kireys  
b) puhujan itsevarmuus kontra epävarmuus." (A21)

Puhujan ollessa epäkompetentti, puhujan ominaisuuksia pohti noin joka kolmas vastaaja. Yleensä vastaajat pohtivat puhujan ominaisuuksia lyhytsanaisesti, eikä myötätuntoa puhujaa kohtaan ollut nähtävissä. Kuuntelijat eivät itse pohtisi (kuten hyvä kuuntelija), mistä puhujan taitamattomuus johtuu tai esimerkiksi sitä, jännittääkö puhuja liikaa ja epäonnistuu sen takia. Sen sijaan kuuntelija tuomitsisi puhujan epäpäteväksi tai huonoksi.

Vastaajien oman toiminnan ja hyvän kuuntelijan toiminnan erottaa myös se, että vastaajien mukaan hyvä kuuntelija yrittäisi auttaa huonoa puhujaa rakentamaan puheesta paremman muun muassa kysymällä tältä lisäperusteluja väitteilleen. Vastaajat itse eivät kuitenkaan toimisi niin, vaan olisivat passiivisia.

"Olisin luultavasti hiljaa: puhujan huonous on oma häpeä." (B3)

Lähes jokainen vastaaja, joka pohti puhujan ominaisuuksia, ilmoitti tulevansa siihen tulokseen, ettei äänestäisi puhujaa. Missään muussa tilanteessa vastaajat eivät maininneet näin suuressa määrin äänestyspäätöstään.

"... ja olisin äänestämättä kyseistä henkilöä. Vaikka tästä saatu kuva voisi olla vain esiintymisepävarmuudesta kiinni eikä suinkaan epäpätevyydestä."  
(B19)

#### 4.2.4. Tilanteen normien ja puhujan kunnioittaminen

Puhujan ollessa kompetentti, yksikään vastaaja ei vastauksessaan suoraan viitannut tilanteen normien ja puhujan kunnioittamiseen. On kuitenkin huomioitava, että parissa vastauksessa viitattiin epäsuorasti ja hyvin lyhyesti tilanteen normien ja puhujan kunnioittamiseen siten, että vastaaja esimerkiksi mainitsi kysyvänsä, jos tilanne sen sallii. Täytyy myös muistaa, että osa vastaajista mainitsi toimivansa samoin kuin hyvä kuuntelija, jolloin voidaan ajatella myös heidän itse kunnioittavan tilannetta ja puhujaa, jos he ovat näin kirjoittaneet hyvän kuuntelijan toimintaa koskevassa vastauksessaan.

Kun taas puhuja on epäkompetentti, kaksi vastaajaa pohti tilanteen normien ja puhujan kunnioittamista. Kuuntelija esittäisi kysymyksensä silloin, kun puhuja antaa siihen luvan ja on kohtelias puhujaa kohtaan. Kuuntelija myös kunnioittaisi puhujaa yksilönä.

"Ärtymyksestä huolimatta (mikäli sitä ilmenisi minulla) olisin kuitenkin kohtelias esiintyjää kohtaan. Yksilön kunnioittaminen on tärkeää. Samoin se, ettei esiintyjän tarvitse menettää kasvojaan, vaikka ei ehkä argumentoinnin mestari olekaan." (B5)

#### 4.2.5. Kuuntelijan osallistuminen

Kuuntelijan osallistuminen pohti yli puolet vastaajista, kun puhuja on kompetentti. Tämä on kuitenkin hiukan vähemmän kuin hyvän kuuntelijan toimintaa koskevissa vastauksissa.



Useat vastaajat mainitsivat lyhyesti kysyvänsä puhujalta tarvittaessa. Vastaajat eivät usein maininneet, mitä he kysyisivät, mutta muutama vastaaja mainitsi kysyvänsä lisätietoa tai asioista, jotka jäisivät painamaan heidän mieltään. Vastauksissa näkyi myös, että vastaajat kysyisivät itseään kiinnostavia asioita.

"Mielelläni varmaan kysyn ja pyydän tarkentamaan epäselviksi jääviä kohtia tai asioita, jotka ovat ristiriidassa oman käsitykseni kanssa. Mahdollisesti myös etsin kysymyksillä lisävahvistusta omalle kannalleni."  
(A11)

Kysymysten esittäminen puhujalle on kuuntelijan yleisin tapa osallistua puheesityksessä. Kukaan vastaajista ei maininnut esittävänsä omaa mielipidettään. Osa vastaajista mainitsi, että poiketen hyvän kuuntelijan toiminnasta, vastaaja itse olisi hiljaa, eikä kysyisi puhujalta mitään. Syy hiljaisuuteen on usein epävarmuus itsestä.

"Olen yleensä kuuntelijana hiljainen. Uskon, että olisin tässäkin tilanteessa hiljaa. En haluaisi nolata itseäni tyhmillä kysymyksillä (en tajua politiikasta mitään)..." (A12)

Vain yksi vastaaja pohti, että hän ei itse kysyisi puheesityksessä, vaan keskustelisi mieluummin puhujan kanssa jälkikäteen.

"Kysymyksiä en luultavasti esittäisi ainakaan muiden läsnäolijoiden kuulleen (mielestäni joskus "julkiset" kysymykset ovat häiritseviä, sillä yhtä henkilöä kiinnostavat asiat eivät kiinnosta kaikkia) - vaan menisin keskustelemaan puhujan kanssa tilaisuuden jälkeen jos minulla olisi kysyttävää." (A2)

Kun puhuja on epäkompetentti, kuuntelijan osallistumista pohti noin kaksi kolmesta vastaajasta. Vastaajien mielipiteet jakoutuivat kahtia, ja osa vastaajista ilmoitti, ettei osallistuisi verbaalisesti tilanteessa, vaan pohtisi omassa päässään puhujan sanomaa. Osa taas ilmoitti kysyvänsä puhujalta tai kertovansa oman mielipiteensä.

Osa vastaajista kirjoitti olevansa hiljaa, mutta ei yleensä maininnut tarkempaa syytä hiljaisuuteen. Jos syy hiljaisuuteen mainittiin, oli kyseessä yleensä kuuntelijan haluttomuus osallistua tai pelko suurta yleisöä tai puhujaa kohtaan.

"En menisi keskustelemaan / antamaan rakentavaa kritiikkiä puhujalle puheen jälkeen koska en uskaltaisi / haluaisi olla tekemisissä niin epäluotettavalta vaikuttavan henkilön kanssa." (B7)

Vaikka puhuja olisi hiljaa, se ei välttämättä tarkoita sitä, että kuuntelija olisi passiivinen puheen sisältöä kohtaan. Kuuntelija voisi mielessään analysoida puhetta ja puhujaa kriittisestikin, mutta ei toisi sitä julki.

"Vastaus on helppo: olisin nimenomaan se kiltti kuuntelija! Mielessäni saattaisin kritisoida puhujaa voimakkaastikin, mutta en todennäköisesti toisi sitä millään lailla ilmi puhujalle itselleen." (B21)

Kaikki vastaajat eivät kuitenkaan pitäisi suutaan kiinni, vaan kysyisivät rohkeasti puhujalta lisätietoja ja perusteluita tai kertoisivat oman mielipiteensä. Osallistuminen tilanteessa vaatisi kuitenkin usein kuuntelijan todellista motivaatiota puhetta kohtaan. Kuuntelija voisi kysyä puheen aikana julkisesti tai keskustella puhujan kanssa kahden kesken jälkikäteen.

"Jos tapahtumassa saisi esittää välikysymyksiä ja kommentteja, esittäisin niitä asioista joista en saisi selvää tai jotka esittäjä ilmaisisi epäselvästi / perustelematta. Jos taas aika kysymyksille olisi vasta jälkeenpäin, tekisin muistiinpanoja häiritsevistä asioista ja kyselisin jälkeenpäin puheen pitäjältä selvityksiä." (B1)

Kuuntelijan toimintaa voi pohtia myös hänen vastuunsa kautta, ja eräs vastaaja kiteyttikin hyvin, mikä on puhujan tehtävä puhe-esityksessä ja mikä puolestaan kuuntelijan.

"Mikäli todella olisin kiinnostunut ehdokkaasta (aatteesta) ja hän ei saa minua vakuuttamaan esittäisin luultavasti tarkentavia kysymyksiä. Tiedän ja tunnistan myös oman velvollisuuteni aktiiviseen kuuntelemiseen. Kun jokin on epäselvää minun on kuulijana otettava vastuu siitä, että saan tarkennusta. Esiintyjän vastuu on antaa tietoa." (B5)

Osa vastaajista edellyttäisi, että jos kuuntelija haluaa kommentoida tai kysyä, on hänen oltava varma mielipiteistään tai asiastaan. Kuuntelijan kysyessä puhujalta, ottaa kuuntelija hetkeksi puhujan roolin, eli esiintyy.

"En itse ole kovin aktiivinen "esiintymään" kuvatuunlaisissa tilanteissa. Jos tunnen, että omat tietoni asiasta ovat kuitenkin perusteltuja ja riittäviä, esitän kyllä tiukkojakin kysymyksiä. Jos eivät, niin istun todennäköisesti hiljaa ja kuuntelen esityksen loppuun ja lähdän ehkä hieman tyytymättömänä pois." (B6)

Olen esiteltyt aineistostani nousevat tulokset teemoittain. Ensin esittelin vastaajien käsityksiä hyvän kuuntelijan toiminnasta ja sitten heidän käsityksiään omasta toiminnasta, kun puhuja on kompetentti ja epäkompetentti. Seuraavassa kokoan tuloksia yhteen käyttäen apuna alatutkimuskysymyksiä.

### **4.3. Tulosten koontia**

#### 4.3.1. Vastaajien tapa kuvata kuuntelijan toimintaa

Seuraavassa esittelen tutkimustuloksia alatutkimuskysymysten kannalta. Alatutkimuskysymysten avulla on tarkoitus koota teemoittelun avulla esiteltyjä tuloksia yhteen. Ensin käsittelem vastajien tapaa kuvata hyvän kuuntelijan toimintaa. Pohdin, miten vastaajien tavassa kuvata hyvän kuuntelijan toimintaa näkyvät heidän käsityksensä hyvästä kuuntelemisesta.

Suurimassa osassa vastauksista teksti oli kuvailevaa. Vastaajat siis kuvasivat, miten hyvä kuuntelija heidän mielestään kyseisessä tilanteessa toimisi. Moni vastaus oli tarinamuotoinen eli eteni vaiheesta toiseen. Vastaajat kuvasivat esimerkiksi ensin hyvän kuuntelijan kuuntelevan tarkasti, mitä puhuja sanoo ja arvioivan kriittisesti puhujan perusteluita. Sen jälkeen kuuntelija esittäisi puhujalle kysymyksiä epäselväksi jääneistä asioista ja lopuksi muodostaisi käsityksen puheen sisällöstä.

Kaikki vastaajat eivät kuitenkaan tarkastelleet hyvän kuuntelijan toimintaa kuvaillen, vaan osassa vastauksista teksti oli normittavaa. Vastaajat pohtivat muun muassa, miten hyvän kuuntelijan tulisi ja pitäisi toimia ja miten hän ei saisi toimia.

„- ovatko tutkimustulokset uskottavia & luotettavasta lähteestä: tätä tulee pohtia ... puhujalle pitää antaa rauha kertoa asiastaan...

- toisaalta jos puhuja pyytää kommentoimaan puheen aikana, tulisi hyvän kuuntelijan käyttää tilaisuutta hyväkseen“ (A15)

Vastaajat tarkastelivat hyvän kuuntelijan toimintaa yleensä sen kautta, miten hyvä kuuntelija toimisi. Välillä he kuitenkin pohtivat hyvän kuuntelijan toimintaa myös negaation kautta, eli rajasivat pois tiettyjä toimintamuotoja hyvän kuuntelijan toiminnasta. Esimerkkinä negaation käytöstä voisi olla, että hyvä kuuntelija ei keskeytä puhujaa, ei poistu kesken paikalta eikä tuomitse puhujaa ensivaikutelman perusteella.

Muutama vastaaja pohti hyvän kuuntelijan toimintaa siitä näkökulmasta, kenen kannalta puhuja on hyvä. He siis pyrkivät aluksi määrittelemään, millainen hyvä kuuntelija on ja määrittelyn pohjalta pohtivat, mitä kaikkea hyvän kuuntelijan toimintaan kuuluu. Puhujan kannalta hyvä kuuntelija olisi hiljainen ja vastaanottavainen, kun taas kuuntelijan kannalta hyvä kuuntelija olisi kriittinen arvioija sekä aktiivinen osallistuja.

Käsityksen muodostamisessa viestijästä keskeisessä asemassa ovat viestijän piirteet ja käyttäytyminen. Aineistossani vastaajat kuitenkin pohtivat hyvän kuuntelijan toimintaa lähinnä käyttäytymisen avulla. Vain muutama vastaaja kuvasi, millainen hyvä kuuntelija on tai millainen hänen tulisi olla. Hyvän kuuntelijan piirteitä ovat muun muassa kohteliaisuus ja tarkkaavaisuus.

#### 4.3.2. Hyvän kuuntelijan prototyyppi

Seuraavassa kokoon aineistoni pohjalta, millainen on vastaajien mukaan hyvän kuuntelijan prototyyppi. Tarkastelen hyvän kuuntelijan prototyyppiä mahdollisimman laajasti eli en kuvaa tyypillistä yksittäisen vastaajan käsitystä hyvän kuuntelijan toiminnasta, vaan koko aineistosta nousevaa tyypillistä hyvän kuuntelijan ideaalikuva. Haluan siis esitellä mahdollisimman laajasti ulottuvuuksia ja näkökulmia, jotka vastaajat nostivat esille.

Hyvän kuuntelijan prototyyppi on ideaalinen käsitys hyvän kuuntelijan toiminnasta. Hyvän kuuntelijan prototyyppi kuuntelee tarkkaavaisesti ja

keskittyneesti, mitä puhujalla on sanottavanaan. Hän on saattanut jo etukäteen perehtyä puheen aiheeseen ja itse tilanteessa hän tekee muistiinpanoja. Myös jälkikäteen saattaa ideaalikuuntelija hankkia lisätietoja aiheesta.

Hyvä kuuntelija pohtii puheen sisältöä kriittisesti päässään ja analysoi puhujan esittämiä perusteluja ja mahdollisia tutkimustuloksia. Hän vertailee puhujan sanomaa ja omia mielipiteitään ja yrittää sovittaa niitä yhteen ollen avoin uusille näkökulmille. Hyvän kuuntelijan prototyyppi suhtautuisi kriittisesti myös puhujaan ja pohtisi hänen ominaisuuksiaan ja esimerkiksi aikeitaan. Ideaalikuuntelija pohtisi puhujasta saamansa vaikutelman realistisuutta.

Tyypillisesti hyvä kuuntelija kunnioittaisi ja arvostaisi puhujaa hänen kompetenssistaan riippumatta. Hyvä kuuntelija noudattaisi tilanteen normeja ja puhujan luomia tilanteen sääntöjä. Keskustellessaan puhujan kanssa kuuntelija olisi kohtelias.

Jos hyvän kuuntelijan prototyypille jäisi jokin osa puheesta epäselväksi, kysyisi hän epäselvyyttä puhujalta joko itse tilaisuudessa tai tilaisuuden jälkeen. Jos kuuntelijalla olisi kommentoitavaa, voisi hän pyytää puheenvuoroa, jos tilanne sen sallii, ja esittää kommenttinsa tai keskustella puhujan kanssa puheen jälkeen.

Vastaukset erosivat osittain sisällöllisesti toisistaan, kun puhuja on kompetentti (Lomake A) ja kun puhuja on epäkompetentti (Lomake B). Kun puhuja on kompetentti, vastaajat keskittyivät erityisesti pohtimaan, kuinka kuuntelija kriittisesti arvioi puheen sisältöä, ja vastaajien käsityksiä leimasi epäluulo sekä puhetta että puhujaa ja hänen aikeitaan kohtaan. Kun puhuja on epäkompetentti, vastaajat keskittyivät pohtimaan kuuntelijan osallistumista tilanteeseen, ja vastauksia leimasi tyypillisesti myötätunto huonoa puhujaa kohtaan ja jopa halu auttaa puhujaa kysymysten avulla.

### 4.3.3. Vaikuttamaan pyrkimisen tuomat erityispiirteet kuuntelemiseen

Molemmat kehyskertomukset koskevat vaikuttamaan pyrkivää puhe-esitystä. Siksi on hankalaa tietää, millaisia erityispiirteitä vaikuttamaan pyrkiminen tuo kuuntelemiseen. Osa vastaajista kuitenkin pohti, miten vaikuttamaan pyrkiminen vaikuttaisi kuuntelijan toimintaan. Tällöin on tärkeää, että kuuntelija tiedostaa, että häneen pyritään vaikuttamaan.

„- ko. tilanne poliittisesti väritynyt -> ts. kyseenalaistava aspekti...  
- pitää tiedostaa pol. retoriikka & diskurssi samoin vaikuttamiskeinot“  
(A20)

Tilanteen vaikuttamaan pyrkivyyttä lisää kuuntelijan kriittisyyttä sekä puheen sisältöä että puhujaa kohtaan. Vastaajat mainitsivat melko usein, että vaikuttamaan pyrkivässä tai poliittisessa tilanteessa kuuntelijan tulee olla erityisen kriittinen puhetta ja puhujaa kohtaan. On nimittäin tavallista, että vaikuttamaan pyrkivä puhuja eli tässä tilanteessa poliitikko tuo esille vain hänelle edullisia seikkoja.

„ Tutkimustuloksiin suhtaudun aina hieman kriittisesti politiikassa käytettynä sillä ne on yleensä valittu siltä kannalta että se tukee puhujan kantaa loistavasti.“ (A6)

### 4.3.4. Erottavia tekijöitä käsityksissä hyvän kuuntelijan ja oman toiminnan välillä

Kuten jo teemoittelussa tuli esiin, vastaajien käsitykset hyvän kuuntelijan toiminnasta ja omasta toiminnasta eroavat toisistaan. Välillä vastaajat kuitenkin näkevät, että toimisivat itse samoin tai lähes samoin kuin hyvä kuuntelija. Hyvä kuunteleminen ei siis ole saavuttamaton, kaukainen ihanne. Seuraavassa tarkastelen erottavia tekijöitä vastaajien käsityksissä hyvän kuuntelijan ja oman toiminnan välillä. Monet vastaajat pohtivatkin vastauksessaan omasta toiminnasta juuri sitä, mitkä tekijät erottaisivat heidän toimintansa hyvän kuuntelijan toiminnasta.

Erottavia tekijöitä vastaajien käsityksissä hyvän kuuntelijan toiminnan ja oman toiminnan välillä on neljä. Erottavat tekijät ovat kuuntelijan henkilökohtaiset kiinnostukset, kuuntelijan objektiivisuus, kuuntelijan passiivisuus ja kuuntelijan motivaatio.

Vastaajien pohtiessaan omaa toimintaa kuuntelijana, vastauksissa näkyi konkreettisuus. Hyvän kuuntelijan toimintaa koskeva pohdinta oli paljon abstraktimmalla tasolla. Pohdittaessa omaa toimintaa kuuntelijana, konkreettisuus vastauksissa näkyi kuuntelijan henkilökohtaisina kiinnostuksenkohteina. Vastaajat mainitsivat usein, että he esimerkiksi kysyisivät asioista, jotka olisivat heille itselle erityisen tärkeitä tai että mielikuvaan puhujasta vaikuttaisivat erityisesti tietyt seikat, joita he henkilökohtaisesti pitäisivät tärkeinä.

Vastaajien omaa toimintaa leimaisi myös se, että he eivät mielestään välttämättä pystyisi pysymään niin objektiivisina kuin hyvä kuuntelija. Jos puhuja olisi erityisen hyvä, saattaisi hän saada kuuntelijan liian helposti puolelleen ja jos puhuja olisi huono, saattaisi kuuntelija tuomita hänet liian heikoin perustein. Muutama vastaaja mainitsi myös tunteiden saattavan vaikuttaa heidän kuuntelemiseensa, eli esimerkiksi puhujan ollessa huono, saattaisivat he ärsyyntyä eivätkä enää pystyisi keskittymään kuuntelemiseensa. Tunteiden vaikutus kuuntelemiseen nähtiin aina negatiivisena.

Kolmantena erottavana tekijänä hyvän kuuntelijan ja itsen toiminnassa on kuuntelijan passiivisuus. Kuuntelijan passiivisuus käsittää laajasti kuuntelijan toiminnan. Vastaajat itse kuuntelijoina eivät jaksaisi keskittyä niin hyvin kuin hyvä kuuntelija ja esimerkiksi vain harva heistä tekisi muistiinpanoja. Vastaajat eivät mielestään myöskään kysyisi tai esittäisi kommentteja niin usein kuin hyvä kuuntelija.

Vastaajien passiivisuutta kuuntelijana voidaan selittää muun muassa neljännellä tekijällä, motivaation puutteella. Moni vastaajista mainitsi, että he jaksaisivat kuunnella vain, jos he olisivat todella motivoituneita.

Nämä neljä keskeistä tekijää erottavat vastaajien mukaan heidän käsityksensä omasta toiminnasta ja hyvän kuuntelijan toiminnasta. Näitä neljää tekijää ei voida kuitenkaan kokonaan erottaa toisistaan, vaan on nähtävä niiden kietoutuvan ja vaikuttavan toisiinsa. Esimerkiksi kuuntelijan passiivisuus saattaa johtua motivaation puutteesta. Motivaatioon saattaa puolestaan vaikuttaa se, kuinka läheiseksi itselleen kuuntelija kokee puhujan sanoman. Kun kuuntelija ei jaksaa kuunnella, saattaa hän muodostaa mielipiteen puhujasta hätköiden ja unohtaa objektiivisuuden.



## 5. TULOSTEN TARKASTELUA

### 5.1. Tulosten pohdintaa

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisia käsityksiä vastaajilla on hyvästä kuuntelemisesta, kun tilanteena on vaikuttamaan pyrkivä puhe-esitys. Toisena tavoitteena oli vertailla vastaajien käsityksiä hyvästä kuuntelemisesta heidän käsitykseensä omasta toiminnastaan kuuntelijana. Yksilöiden käsityksiä kuuntelemisesta ei ole tutkittu laajasti suomalaisessa puhekulttuurissa, joten tutkimusta ennen ei ollut paljon pohjatietoa ja selkeitä odotuksia, millaisia tulokset tulevat olemaan.

Seuraavassa tarkastelen, millaisia vastauksia sain tutkimuskysymyksiini. Kokoan aineiston pohjalta kokoaniskuvan vastaajien hyvän kuuntelijan toimintaa koskevista käsityksistä ja vertailen tutkimustuloksia aiempaan tutkimukseen. Tarkastelen tuloksissa esiinnousseita mielenkiintoisia seikkoja sekä myös tulosten luotettavuutta ja yleistettävyyttä.

Kokonaisuudessaan aineistosta nousi paljon ja monipuolista informaatiota vastaajien hyvää kuuntelemista koskevista käsityksistä. Yksittäisissä vastauksissa kuunteleminen käsitettiin yleensä melko laajasti, sillä yksittäiset vastaajat pohtivat useita teemoja vastauksissaan. Muutamissa vastauksissa näkyi kuuntelemisen käsittäminen ”vain” kuuntelemisena, jolloin vastaajat yleensä käsittivät kuuntelijan toiminnalla tarkoitettavan lähinnä kuuntelijan verbaalista osallistumista puhe-esityksessä eli esimerkiksi kysymistä.

Vastaajien kuvaamistapa oli usein kuvailevaa ja vain harvoin normittavaa. Hyvän kuuntelijan toiminnan kuvaaminen vaihe vaiheelta toi hyvin esiin kuuntelemisen eri ulottuvuuksia, mutta vastaukset jäivät usein kuvailevalle tasolle. Vastaajat siis mainitsivat usein esimerkiksi, että hyvä kuuntelija kysyisi puhujalta, mutta eivät maininneet sen tarkemmin, mitä tai miksi hyvä kuuntelija kysyisi. Toiminnan syiden pohtimista olisi kaivannut vastauksiin enemmän. Luultavasti erilaisella kysymyksenasettelulla tämä ongelma olisi voitu ainakin osittain välttää.

Kysymyksenasettelu (Miten hyvä kuuntelija toimisi kyseisessä tilanteessa?) nimittäin ohjaa kuvailevaan vastaamistapaan. Kysymyksessä olisi voitu esimerkiksi pyytää vastaajaa myös perustelemaan vastaustansa.

Vastaajat kuvasivat yleensä hyvän kuuntelijan toimintaa laajasti. Vastauksista nousi paljon monipuolista ja teoreettisesti perusteltua tietoa kuuntelemisesta. Vastauksissa näkyi positiivinen suhtautuminen kuuntelemiseen sekä usko kuuntelijan vaikutusmahdollisuuksiin. Esimerkiksi puhujan ollessa huono, jokainen vastaaja pohti kuuntelijan osallistumista. Useat vastaajat mainitsivat suoraan, että kysymällä puhujalta esimerkiksi lisäperusteluja, kuuntelija voi saada puhujan argumentoimaan paremmin ja näin puhe voisi parantua loppua kohden.

Kuten kuuntelemisen tutkijat ovat todenneet, kuunteleminen on haastavaa, aktiivista ja kriittistä (vrt. luku 2.1.1.). Tämän tutkimuksen tutkimustulokset tukevat tätä väitettä. Tulokset osoittavat, että hyvä kuuntelija keskittyy kuuntelemaan, eikä tee samanaikaisesti mitään muuta. Kuuntelija arvioi kriittisesti puhujan sanomaa ja muun muassa vertailee sitä omiin käsityksiinsä. Hyvä kuuntelija kunnioittaa puhujaa, mutta suhtautuu kriittisesti puhujaan ja pohtii hänen luotettavuuttaan. Kuuntelija osallistuu viestintätilanteessa aktiivisesti ja kysyy puhujalta haluamiaan asioita.

Erityisen mielenkiintoista hyvän kuuntelijan toiminnassa on pohtia kuuntelijan keskittymistä ja sen merkitystä hyvälle kuuntelemiselle. Yhteensä lähes kaksi kolmesta vastaajasta pohti hyvän kuuntelijan keskittymistä. Keskittymistä pohdittiin lähes poikkeuksetta ensimmäisenä. Vastaajat aloittivat usein vastauksensa tarkastelemalla hyvän kuuntelijan keskittymistä ja siirtyivät sen jälkeen tarkastelemaan muita teemoja. Keskittyminen liitettiin usein muihin teemoihin siten, että vastaajat mainitsivat, kuinka tärkeää on, että kuuntelija keskittyy, jotta hän pystyy esimerkiksi muodostamaan rehellisen kuvan puheesta tai puhujasta. Monet vastaajat kirjoittivatkin, että hyvä kuuntelija keskittyisi kuuntelemaan puhetta tarkkaavaisesti, ja lausetta seurasi jotta- tai koska-lause, jolla vastaajat selittivät, miksi kuuntelijan keskittyminen on tärkeää hyvän kuuntelemisen kannalta.

Voidaan nähdä, että vastaajien mukaan keskittyminen on edellytys hyvälle kuuntelemiselle. Hyvän kuuntelijan tulee rauhassa ja tarkkaavaisesti kuunnella puhetta, jotta voi muodostaa puheesta ja puhujasta oikeudenmukaisen mielipiteen. Keskittyminen on myös edellytys sille, että kuuntelija osaa kysyä ja kommentoida puhetta sopivalla tavalla.

Kuuntelijan keskittymisen näkemistä edellytyksenä hyvälle kuuntelemiselle tukee myös vastaajien maininnat siitä, että he itse eivät jaksaisi keskittyä kuuntelemaan huonoa puhujaa ja eivät näin ollen voisi muodostaa objektiivista käsitystä puheesta kuten hyvä kuuntelija.

Vaikuttamaan pyrkivyyys tuo kuuntelemiseen erityispiirteitä. Aiemman tutkimuksen mukaan (ks. esim. Andersen 1983; O'Keefe 1990; Reardon 1991; Rieke & Sillars 1997.) kuuntelijan tulee olla avoin uusien näkökulmien kohtaan ja arvostaa puhujan oikeutta pyrkiä vaikuttamaan kuuntelijan mielipiteisiin. Kuuntelijan pitää samalla kuitenkin pystyä kriittisesti arvioimaan puhujan sanomaa ja puhujan esittämää tukea puheelle sekä vertailla puhujan sanomaa omiin näkemyksiinsä. Tässäkin tutkimuksessa voidaan nähdä, että vastaajien käsityksen mukaan hyvä kuuntelija ryhtyisi syvällisesti pohtimaan puhujan sanomaa ja prosessoisi sanomaa aktiivisesti. Hyvä kuuntelija ei siis tyydy luottamaan puhujan pinnallisten vaikutteiden pohjalta, vaan haluaa perustellusti muodostaa mielipiteensä.

Hyvän kuuntelijan toiminta voidaan nähdä tapahtuvan kahdella tasolla, nimittäin ajatuksen ja toiminnan tasolla. Ajatuksen tasolla hyvä kuuntelija arvioi ja pohtii kriittisesti puheeseen liittyviä seikkoja, kuten esimerkiksi puheen sisältöä ja puhujan ominaisuuksia. Ajatuksen taso on siis kuuntelijan mielessä tapahtuvaa.

Toinen kuuntelun taso on toiminnallinen, jolloin kuuntelija osallistuu tilanteeseen muun muassa kysymällä, kommentoimalla ja antamalla palautetta. Toiminnan tasolla kuuntelijan toiminnassa näkyy, miten hän on ajatuksen tasolla prosessoinut puhetta. Kohteliaisuus ja puhujan kunnioittaminen näkyy toiminnan tasolla siten, että kuuntelija sanoo sanottavansa asiallisesti ja kohteliaasti.

Aiemmassa tutkimuksessa suomalaisesta puhekulttuurista ja suomalaisesta kuuntelijasta on tultu kahdenlaisiin tuloksiin. Vanhemmat tutkimustulokset osoittavat suomalaisten olevan ujoja ja arkoja viestijöitä sekä pitävän hiljaisuudesta. Viimeaikaiset tutkimukset taas osoittavat, että suomalaisilla on positiivisia käsityksiä itsestään viestijöinä ja he osallistuvat mielestään tarvittaessa aktiivisesti viestintään (vrt. luku 2.1.3.). Tämän tutkimuksen tulokset tukevat viime aikaisia tutkimustuloksia. Vastaajat osoittivat tietävänsä paljon kuuntelemisesta. Heillä on monipuolista, teoreettisesti perusteltua tietoa kuuntelemisesta. Pohtiessaan omaa toimintaansa kuuntelijana, he osoittivat tuntevansa hyvän kuuntelijan ominaisuuksia ja pohtivat omia kuuntelijan taitojaan sekä heikkouksiaan kuuntelijana.

Vastaajilla on positiivinen käsitys kuuntelijan vaikutusmahdollisuuksista puheesityksessä. Hyvä kuuntelija prosessoisi puhetta aktiivisesti mielessään ja osallistui tilanteessa erittäin aktiivisesti. Myös vastaajat itse uskoivat osallistuvansa tilanteessa melko aktiivisesti, ja nekin vastaajat, jotka eivät itse kysyisi puhujalta, perustelivat hiljaisuuttaan.

On myös kiinnostavaa tarkastella vastaajien käsitysten eroja, kun puhuja on kompetentti tai epäkompetentti. Vastaajat keskittyivät selvästi tarkastelemaan eri asioita. Kun puhuja on kompetentti, pohtivat vastaajat erityisesti kuuntelijan keskittymistä ja puheen sisällön arviointia. Puhujan ollessa kompetentti, hyvä kuuntelija kuuntelisi erityisen tarkkaavaisesti puhujan sanomaa ja analysoisi puhetta ja puhujaa hyvin kriittisesti. Kuuntelija myös kysyisi melko aktiivisesti.

Kun taas puhuja on epäkompetentti, vastaajien mukaan hyvä kuuntelija osallistuisi aina tilanteessa. Vastaajat pohtivat laajasti hyvän kuuntelijan toimintaa ja sivuttivat usein puheen sisällön arvioinnin. Vain joka viides vastaaja pohti puhujan sisällön arviointia. Kun puhuja on epäkompetentti, ei myöskään kuuntelijan tarkkaavaisuus noussut esille vastauksissa niin usein kuin puhujan ollessa kompetentti.

Myös teemojen sisällöt koostuivat hiukan eri asioista. Puhujan ollessa hyvä, kuuntelija siis keskittyisi vastaajien mukaan kriittisesti kuuntelemaan ja

arviomaan puhujan sanomaa. Vastauksia leimasi kriittisyys ja välillä jopa epäluulo sekä puheen sisältöä että puhujaa kohtaan. Kun taas puhuja on epäkompetentti, keskittyivät vastaajat pohtimaan kuuntelijan kysymistä ja puhujan sanoman kommentoimista. Vain harva vastaaja mainitsi puhujan ominaisuuksien ja puheen sisällön arvioinnin. Vastauksia leimasi myötätunto puhujaa kohtaan ja jopa halua auttaa puhujaa onnistumaan paremmin puheessaan. Onhan sekä puhujan että kuuntelijan edun mukaista, että puhe on onnistunut.

Tämän tutkimuksen mukaan siis hyvä kuuntelija muokkaa toimintaansa tilanteen mukaan. Tämä tutkimustulos on osittain ristiriidassa Pavittin ja Haightin (1986, 1990) tutkimustulosten kanssa. Heidän mukaansa hyvän kuuntelijan prototyyppi on samanlainen ja käyttäytyy samoin joka tilanteessa. Voidaankin nähdä, että hyvä kuuntelija on yleisellä tasolla aina samanlainen eli esimerkiksi kuuntelee aina keskittyneesti ja kriittisesti sekä kysyy aktiivisesti. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan hyvä kuuntelija kuitenkin osaa mukauttaa käyttäytymistään tilanteittain, eli painottaa tiettyjä kuuntelemisen osa-alueita tietyissä tilanteissa. Esimerkiksi jos puhuja on erityisen hyvä, ei kuuntelijan tarvitse välttämättä kysellä lisäperusteluita puhujalta, vaan hän keskittyy prosessoimaan puhetta. Kun taas puhuja on huono, voi hyvä kuuntelija kysyä aktiivisesti ja on erityisen kohtelias puhujaa kohtaan, sillä haluaa kunnioittaa puhujaa hänen epäkompetenttiudestaan huolimatta.

## **5.2. Tutkimuksen arviointia**

Valittu tutkimusmenetelmä sopi hyvin tähän tutkimukseen. Kartoitettaessa käsityksiä hyvän kuuntelijan toiminnasta, menetelmäksi soveltui hyvin avoin kysymyksenasettelu, jolloin vastaajat saivat vapaasti pohtia, mitä heidän mukaansa hyvään kuuntelemiseen sisältyy.

Kuuntelemiseen liitettäviä käsityksiä voisi tutkia myös muunlaisilla menetelmillä. Avoin kysymyksenasettelu on kuitenkin tärkeää, jotta ei tutkimuksessa jäätäisi liian yleiselle ja stereotyyppisille tasolle. Siksi menetelmät, joissa vastaajat saavat vapaasti kertoa käsityksistään, sopivat hyvin tämän kaltaiseen tutkimukseen.

Eläytymismenetelmän tukena voitaisiin tutkimuksissa käyttää esimerkiksi muutamaa syvähaastattelua syventämässä aineistoa. Eläytymismenetelmän lisäksi mielenkiintoista olisi tutkia kuuntelemiseen liitettäviä käsityksiä esimerkiksi kriittisiä tilanteita menetelmänä käyttäen, jolloin kuuntelemisen haastavuutta ja ongelmakohtia saataisiin kenties paremmin selville.

Vastaajina tutkimuksessa olivat jyvaskyläläiset yliopisto-opiskelijat. On luonnollista, että heidän vastauksiaan leimaa tietynlaiset käsitykset. Jos tutkittavina olisi ollut jonkinlainen muunlainen ryhmä, olisivat tutkimustulokset saattaneet olla toisenlaisia. Mielenkiintoista olisikin tutkia erilaisia vastaajia ja vertailla heidän vastauksiaan. Millaisia käsityksiä esimerkiksi koululaisilla on kuuntelemisesta? Entäpä johtajilla? Tai poliitikoilla, jotka ovat usein puhujan asemassa?

Tämän tutkimuksen tutkimustuloksia voisi hyödyntää käytännössä, sillä tutkimus antaa tietoa opiskelijoiden hyvää kuuntelemista koskevista käsityksistä. Tutkimustuloksia voisi käyttää esimerkiksi apuna puheviestinnän opetuksessa, kun aiheena on kuunteleminen.

Jatkotutkimusehdotuksia hyvästä kuuntelemisesta olisi paljon, sillä kuuntelemiseen liittyviä käsityksiä on tutkittu niin vähän, että on olemassa vielä paljon vastaamattomia kysymyksiä. Jatkotutkimuksena olisi esimerkiksi mielenkiintoista vertailla kuuntelemiseen liitettäviä käsityksiä eri kulttuureissa eli tutkia, kuinka kulttuurispesifejä kuuntelemiseen liitettävät käsitykset ja arvostukset ovat. Tämän tutkimuksen tulosten pohjalta on vaikea sanoa, ovatko jotkin käsitykset tyypillisiä suomalaiselle puhekuulttuurille, sillä tässä tutkimuksessa vastaajat olivat suomalaisia, jolloin vertailu eri kulttuureihin on mahdotonta.

Kiinnostavaa olisi myös tutkia kuuntelemista toisesta näkökulmasta eli puhujan kannalta. Millaisia odotuksia, arvostuksia ja käsityksiä puhujilla on kuuntelijoita kohtaan? Muutama vastaaja aineistossani pohti nimittäin hyvän kuuntelijan toimintaa sekä puhujan että kuuntelijan kannalta ja heidän mukaansa puhuja toivoisi hiljaisia ja vastaanottavaisia kuuntelijoita. Olisi mielenkiintoista tutkia,

kohtaavatko kuuntelijoiden ja puhujien odotukset ja käsitykset hyvästä kuuntelemisesta.

Tässä tutkimuksessa keskityttiin tutkimaan hyvää kuuntelemista vaikuttamaan pyrkivässä tilanteessa. Koska tutkimuksen molemmilla kehyskertomuksilla tutkittiin vastaajien käsityksiä vaikuttamaan pyrkivästä puhe-esityksestä, ei voida tietää tarkkaan, millaista on juuri vaikuttamaan pyrkivän puhe-esityksen kuunteleminen, koska ei ole vertailupohjaa muihin tilanteisiin.

Olisikin kiinnostavaa tutkia kuuntelemista erilaisissa tilanteissa, esimerkiksi vertailla vastaajien käsityksiä informatiivisen, vaikuttamaan pyrkivän, viihdyttävän ja empaattisen puheen kuuntelemisesta. Mielenkiintoista olisi tutkia (vaikuttamaan pyrkivän puheen) kuuntelemista myös muunlaisissa virallisissa tilanteissa kuin puhe-esityksessä, kuten työpaikkaneuvotteluissa. Kiinnostavaa olisi myös tutkia kuuntelemiseen liitettäviä käsityksiä epävirallisissa, vaikuttamaan pyrkivissä tilanteissa jolloin vaikuttamaan pyrkiminen voi olla hyvinkin ”piilossa”. Näillä eri tutkimustavoitteilla voisi selvittää, vaihtelevatko kuuntelemiseen liittyvät käsitykset tilanteittain vai onko hyvän kuuntelijan prototyyppi aina samanlainen.

Tutkimuksen tavoite saavutettiin hyvin, sillä aineiston pohjalta saatiin selvitettyä vastaajien käsityksiä kuuntelemista kohtaan monipuolisesti. Tutkimustulokset ovat mielenkiintoisia ja tuovat esiin sekä yleisiä että yllättäviä kuuntelemiseen liittyviä ja vaikuttavia käsityksiä.

Tutkimusta voidaan pitää luotettavana. Tulokset ovat yhteneväisiä aiempien tutkimustulosten kanssa eli ristiriitaisuuksia ei ole. Tuloksissa ei myöskään ole sisäisiä ristiriitaisuuksia, vaan tulosten pohjalta voidaan muodostaa yhtenäinen käsitys hyvän kuuntelijan prototyypistä.

Tulosten luotettavuutta tukee myös aineiston rikkaus. Aineistoa voidaan pitää riittävänä kuvaamaan tutkimusilmiötä. Tutkimustulokset ovat monipuolisia ja niissä kuuntelemista on tarkasteltu monenlaisista näkökulmista. Analyysitapana teemoittelu oli sopiva ja riittävä tuomaan esiin aineiston ulottuvuuksia.

Aineisto oli liian pieni, jotta tuloksia voitaisiin yleistää laajasti. Tutkimuksen perusteella voidaan kuitenkin väittää, että suomalaisilla nuorilla on positiivisia käsityksiä kuuntelemisesta ja he näkevät kuuntelemisen haastavana ja kuuntelijan kriittisenä vuorovaikutuksen jäsenenä. Kuuntelija on vuorovaikutustilanteessa aktiivinen osallistuja, jolla on vaikutusmahdollisuuksia puhujan viestintään.

Tutkimustulokset herättivät paljon uusia, mielenkiintoisia kysymyksiä. Kuunteleminen on ilmiönä niin laaja, että siitä voisi tutkia hyvin monia asioita. Kuuntelemiseen liitettäviä käsityksiä on tässä tutkimuksessa tutkittu hyvin rajatussa tilanteessa ja kontekstissa. On olemassa vielä paljon valloittamattomia tutkimusalueita ja -kohteita sekä vastaamattomia kysymyksiä. Tämän tutkimuksen anti onkin kartoittavien tutkimustulosten lisäksi toivottavasti avata uusia ovia kuuntelemiseen liitettävien käsityksien tutkimiseen.

Kuunteleminen on viestinnän toinen puoli ja ainakin yhtä tärkeä kuin puhuminen. Vuorovaikutus on kaksisuuntainen, dynaaminen prosessi, jossa molemmat viestijät luovat merkitystä viestinnälle. Onkin tärkeää tuntee molempia viestinnän osapuolia ja arvostaa kuuntelemista tärkeänä osana vuorovaikutusprosessia ja sen tulosta.



## **Kirjallisuus:**

Allen, M. & Reynolds, R. 1993. The Elaboration Likelihood Model and the Sleeper Effect: An Assessment of Attitude Change over Time. *Communication Theory* 3, 73-81.

Andersen, K. 1983. *Persuasion: Theory and Practice*. Boston: American Press.

Aristoteles. 1997. *Retoriikka*. Suom. Hohti, P. Helsinki: Gaudeamus.

Borisoff, D. & Purdy, M. (toim.). 1991. *Listening in Everyday Life. A Personal and Professional Approach*. Lanham: University Press of America.

Bostrom, R. N. 1983. *Persuasion*. Prentice-Hall: Englewood Cliffs.

Cantor, N. & Mischel, W. 1979. Prototypes in Person Perception. *Advantages in Social Psychology* 12, 3-52.

Eskola, A. 1988. Non-Active Role-Playing: Some Experiences. Teoksessa Eskola, A., Kihlström, A., Kivinen, D., Weckroth, K. & Ylijoki, O-H. (toim.). *Blind Alleys in Social Psychology: A Search for Ways Out*. Amsterdam: North-Holland, 239-311.

Eskola, A., Kihlström, A., Kivinen, D., Weckroth, K. & Ylijoki, O-H. (toim.). 1988. *Blind Alleys in Social Psychology: A Search for Ways Out*. Amsterdam: North-Holland.

Eskola, J. (toim.). 1991. *Eläytymismenetelmän käyttö sosiaalitutkimuksessa*. Tampereen yliopiston sosiologian ja sosiaalipsykologian laitoksen työraportteja B 33.

Eskola, J. 1991. *Eläytymismenetelmän käyttö sosiaalitutkimuksessa: tekninen opas aloittelijoille*. Tampereen yliopiston sosiologian ja sosiaalipsykologian laitoksen työraportteja B 33.

Eskola, J. 1992. Eläytymismenetelmän käytöstä sosiaalitutkimuksessa – esimerkkinä korkeakoulututkimus. Tampereen yliopiston sosiologian ja sosiaalipsykologian laitoksen työraportteja B 35.

Eskola, J. 1997. Eläytymismenetelmäopas. Tampere: Taju.

Eskola, J., Mäkelä, J. & Suoranta, J. (toim.). 1995. Ihmistieteiden 1990-luvun metodologiaa etsimässä. Lapin yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja C 8.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1991. Tarinoita ja taulukoita tarinoista – eläytymismenetelmäaineiston analysointivaihtoehtoja. Teoksessa Eskola, J. (toim.) Eläytymismenetelmän käyttö sosiaalitutkimuksessa. Tampereen yliopiston sosiologian ja sosiaalipsykologian laitoksen työraportteja B 33, 53-74.

Eskola, K. & Eskola, J. 1995. Tuottaako eläytymismenetelmä ainoastaan stereotypioita? Teoksessa Eskola, J., Mäkelä, J. & Suoranta, J. (toim.) Ihmistieteiden 1990-luvun metodologiaa etsimässä. Lapin yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja C 8, 149-169.

Hamilton, M., Hunter, E. & Boster, F. 1993. The Elaboration Likelihood Model as a Theory of Attitude Formation: A Mathematical Analysis. *Communication Theory* 3, 50-65.

Hastie, R. & Carlston, D. E. 1980. Theoretical Issues in Person Memory. Teoksessa Hastie, R., Ostrom, T. M., Ebbesen, E. F., Wyer, R. S. jr., Hamilton, D. L., Carlston, D. E. *Person Memory: The Cognitive Basis of Social Perception*. Hillsdale: Erlbaum, 7-53.

Isotalus, P. (toim.). 1994. Puheesta ja vuorovaikutuksesta. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitoksen julkaisuja.

Johannesen, R. L. 1990. Ethics in Human Communication. Prospect Heights: Waveland Press, Inc.

Larson, C. U. 1998. Persuasion. Reception and Responsibility. Belmont: Wadsworth Publishing Company.

Lehtonen, J. (toim.) 1993. Kulttuurien kohtaaminen. Näkökulmia kulttuurienväliseen kanssakäymiseen. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitoksen julkaisuja.

Lehtonen, J. 1994. Vaikeneva kulttuuri ja vieraan kielen pelko. Miksi suomalainen vaikenee vieraallakin kielellä. Teoksessa Isotalus, P. (toim.) Puheesta ja vuorovaikutuksesta. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitoksen julkaisuja, 85-101.

Lucas, E. L. 1995. The Art of Public Speaking. New York: McGraw-Hill, Inc.

Matusch, P. (toim.). 1989. Wie verstehen wir Fremde? Aspekte zur Klärung von Verstehenprozessen. München.

Mongeau, P. & Stiff, J. 1993. Specifying Causal Relationships in the Elaboration Likelihood Model. Communication Theory 3, 65-72.

Nichols, R. G. 1991. Foreword. Teoksessa Borisoff, D. & Purdy, M. (toim.), Listening in Everyday Life. A Personal and Professional Approach. Lanham: University Press of America.

O'Keefe, D. 1990. Persuasion: Theory and Research. Newbury Park: Sage.

Osborn, M. & Osborn, S. 1991. Alliance for a Better Public Voice. Dayton: National Issues Forums.

Pavitt, C. 1990. The Ideal Communicator as the Basis for Competence Judgements of Self and Friend. *Communication Reports* 3, 9-14.

Pavitt, C. & Haight, L. 1986a. Implicit Theories of Communicative Competence: The Semantics of Social Behavior. *Central States Speech Journal* 37/4, 204-219.

Pavitt, C. & Haight, L. 1986b. Implicit Theories of Communicative Competence: Situational and Competence Level Differences in Judgements of Prototype and Target. *Communication Monographs* 53, 221-235.

Petty, R. E. & Cacioppo, J. T. 1986. *Communication and Persuasion: Central and Peripheral Routes to Attitude Change*. New York: Springer.

Petty, R. E., Wegener, D. T., Fabrigar, L. R., Priester, J. R. & Cacioppo, J. T. 1993. Conceptual and Methodological Issues in the Elaboration Likelihood Model of Persuasion: A Reply to the Michigan State Critics. *Communication Theory* 3, 336-357.

Puheviestintätaitojen päättökoe. Puheviestintätaitojen arviointi. Tarja Valkonen 1995 ja Opetushallitus/ Lukion PUHVI-ryhmä 22.11.1996.

Purdy, M. 1991. What is Listening? Teoksessa Borisoff, D. & Purdy, M. (toim.), *Listening in Everyday Life. A Personal and Professional Approach*. Lanham: University Press of America, 3-19.

Quasthoff, U. M. 1989. Ethnozentriscche Verarbeitung von Informationen: Zur Ambivalenz der Funktionen von Stereotypen in der Interkulturellen Kommunikation. Teoksessa Matusch, P. (toim.) *Wie verstehen wir Fremde? Aspekte zur Klärung von Verstehenprozessen*. München, 37-62.

Reardon, K. K. 1991. *Persuasion in Practice*. Newbury Park: Sage Publications.

Rieke, R. D. & Sillars, M. O. 1997. *Argumentation and Critical Decision Making*. New York: Addison-Wesley Educational Publishers Inc.

Rusanen, S. 1993. Suomalainen kansainvälisessä viestintätilanteessa. Teoksessa Lehtonen, J. (toim.) Kulttuurien kohtaaminen. Näkökulmia kulttuurienväliseen kanssakäymiseen. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitoksen julkaisuja, 31-75.

Sallinen, A. 1994. Suomalaisten kommunikoijakuva. Teoksessa Isotalus, P. (toim.) Puheesta ja vuorovaikutuksesta. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitoksen julkaisuja, 73-84.

Sallinen-Kuparinen, A. 1989. Mekö tuppisuita? Tiede 2000 8, 8-11.

Saloo-Lee, L. (toim.). 1995. Kieli & kulttuuri oppimisessa ja opettamisessa. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitoksen julkaisuja.

Saloo-Lee, L. & Winter-Tarvainen, A. 1995. Kriittiset tilanteet kulttuurien kohtaamisessa: suomalaisten ja saksalaisten opiskelijoiden näkökulma. Teoksessa Saloo-Lee, L. (toim.) Kieli & kulttuuri oppimisessa ja opettamisessa. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitoksen julkaisuja, 81-107.

Semin, G. R. & Rosch, E. 1981. Activation of Bipolar Prototypes in Attribute Inferences. *Journal of Experimental Social Psychology* 17, 472-484.

Valo, M. 1994. Käsitukset ja vaikutelmat äänestä. Kuuntelijoiden arviointia radiopuheen äänellisistä ominaisuuksista. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos.

Valkonen, T. 1997. Puheviestintätaitojen arviointi lukion päättökokeessa. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Lisensiaatintyö.

Valkonen, T. 2001. Lukiolaisten kommunikaatiovalmiudet. Lukion 2. vuoden opiskelijoiden kommunikaatiovalmiuksien kansallinen arviointi 2000. Helsinki: Opetushallitus.

Wolff, F. I., Marsnik, N. C., Tacey, W. S. & Nichols, R. G. 1983. *Perceptive Listening*. New York: CBS College Publishing.

Wolvin, A. & Coakley, C. G. 1988. *Listening*. Dubuque: Wm. C. Brown Publishers.

Wolvin, W. D., Berko, R. M. & Wolvin, D. R. 1993. *The Public Speaker / The Public Listener*. Boston: Houghton Mifflin Company.

Wyer, R. S. jr. & Gordon, S. E.. 1982. The Recall of Information about Persons and Events. *Journal of Experimental Social Psychology* 18, 128-164.