

TIIVISTELMÄ

Tämän väitöskirjatutkimuksen tavoitteena on tarkastella kuuntelemisen prosessia ilmiönä, joka rakentuu kognitiivisista, behavioristisista ja affektiivisista elementeistä. Kuuntelemisen kognitiivisina elementteinä on käsitteellistetty kyky ymmärtää, tulkita ja muistaa vastaanotettuja viestejä. Tiedon, tulkinnan ja ymmärryksen näkökulmasta kuuntelemisen ilmiössä on tarpeen huomioida ihmisten kokemus kuten myös taito käsitellä vastaanotettua tietoa. Kuuntelemalla työyhteisön jäsenet vastaanottavat työnteon näkökulmasta merkityksellistä tietoa, ja kokemus tehtävistä ja toimintatavoista auttaa heitä tämän tiedon ymmärtämisessä ja tulkitsemisessa. Kuuntelemisen osoittamiseen tai kuuntelemisen näkyväksi tekemiseen liittyvät behavioristiset elementit, jotka ovat reagoitua tai toimintaa. Sanallisilla ja sanattomilla viesteillä kuuntelija voi osoittaa kiinnostustaan puhujan asiaa kohtaan ja kannustaa jatkamaan asiansa kertomista. Näiden edellä olevien tiedollisten ja toiminnallisten elementtien lisäksi kuuntelemiseen liittyy tai kuuntelemisen kokonaisuuteen kuuluu osana affektiivisia elementtejä, joiksi voidaan käsitteellistää taito kuunnella empaattisesti ja ymmärtää toisten tunteet. Näiden yleensä läheisiin suhteisiin liitettyjen elementtien lisäksi affektiivisia elementtejä ovat myös toisen henkilön kunnioittaminen ja hyväksyminen sellaisena kuin hän on. Kuuntelemisessa ovat nämä kaikki elementit kaiken aikaa läsnä kontekstista tai henkilöiden välisen suhteen luonteesta riippumatta.

Tavoitteena on myös tehdä näkyväksi, miten kuunteleminen ymmärretään työyhteisötaitona esihenkilöalaissuhteessa ja millainen merkitys kuuntelemisella koetaan olevan työyhteisön ilmapiiriin ja työhyvinvointiin. Käsitteellistämistä, ymmärrystä ja merkityksenantoa tarkasteltiin käyttäen tieteenfilosofisena lähtökohtana hermeneuttista ja deskriptiivistä fenomenologiaa sekä sosiaalista konstruktionismia. Hermeneuttinen fenomenologia tukee tavoitteita luoda uutta ymmärrystä suhteesta ympäröivään maailmaan kuten työyhteisöön ja jäsenten väliseen vuorovaikutukseen ja deskriptiivisen fenomenologian tarkastelutapa mahdollistaa tarvittavan kuvailemisen, ymmärtämisen ja tulkinnan tekemisen annetuista kuuntelemisen tavoista tai piirteistä. Tämän tutkimussuunnan lähestymistavan käyttäminen luo uutta ymmärrystä kuuntelemisesta ja siitä, miten kuunteleminen ymmärretään osana työyhteisötaitoja vuorovaikutustilanteissa ja työyhteisön toimintakulttuurissa. Fenomenologian lisäksi tässä tutkimuksessa tarkastellaan aineistoa sosiaalisen konstruktionismin kautta, sillä tavoitteena on tuoda esiin ihmisten tapa hahmottaa ja ymmärtää todellisuutta suhteen, kielen ja tulkinnan kokonaisuus huomioiden. Kuuntelemisen tutkimus on konstruktionismin tradition mukaan sosiaalisesti rakentunutta. Myös tämä tutkimuksen sisältö ja tavoitteet rakentuvat samalle perustalle, sillä konteksti ja tutkimuskysymykset ovat sosiaalisen prosessin tulosta.

Tutkimuksessa käytetään organisaatioviestinnän institutionaalista teoriaa tarkasteltaessa kuuntelemista ilmiönä ja kehityskeskusteluja vuorovaikutustilanteina, joita ohjaa institutionaalinen toimintamalli. Kehityskeskustelut ovat osa organisaation sisäisiä tapoja toimia ja kehittää yksiköiden ja yksilöiden toimivuutta, tuloksellisuutta ja arvoja, jotka tulevat esimerkiksi tiedonvälityksen kautta näkyviksi myös asiakkaille ja sidosryhmille. Vuorovaikutuksen onnistumisen ja kuulluksi tuleminen kokemus luovat työyhteisöissä pohjan luottamukselliselle suhteelle ja arvostukselle niin henkilöitä kuin organisaatiotakin kohtaan työyhteisöissä, jolloin mahdollisuudet saavuttaa kehityskeskusteluille asetetut tavoitteet paranevat.

Tutkimusaineiston keruuseen valittiin monimuuttujamenetelmä (mixed method). Aineisto kerättiin haastattelulla ja kysymyslomakkeilla, jotta aineistoa voidaan tarkastella niin laadullisesti kuin määrällisestikin. Pääasiallinen lähestymistapa on laadullinen, sillä tavoitteena on saada tuloksista vastauksia tutkimuskysymyksiin kuuntelemisen käsitteellistämisestä osana vuorovaikutusta, supportiivisen viestinnän vaikutuksesta työhyvinvointiin ja miten kuunteleminen ymmärretään osana vuorovaikutusta ja

työyhteisötaitoja. Molempien tutkimusmenetelmien, laadullisen ja määrällisen, käyttö on perusteltua relevantin aineiston saamiseksi ja myös tulosten monipuolisuuden näkökulmasta.

Kuuntelemisen prosessi nähdään tässä tutkimuksessa monesta osasta koostuvana tapahtumana, jonka behavioristiset, kognitiiviset ja affektiiviset elementit muodostavat. Kuuntelemisen onnistumisen ja kuulluksi tulemisen kokemukset liittyvät hyvän kuuntelijan määritelmään, joiksi tässä tutkimuksessa nousivat auditiivinen kuuleminen ja katsekontakti behavioristisina, ymmärtäminen ja tulkinta kognitiivisina ja avoimuus sekä rehellisyys affektiivisena elementtinä. Työyhteisöissä suhteiden luonne vaikutti lähinnä arjen tilanteissa, kun taas kehityskeskustelujen kontekstissa vastaajat kokivat tullessa kuunnelluiksi suhteen laadusta huolimatta. Suhteesta tai kontekstista riippumatta kaikkein merkittävin kuuntelemiseen liittyvä affektiivinen käsite on luottamus, sillä luottamus syntyy kuuntelemalla.

Kuunteleminen on keskeinen osa työyhteisötaitoja, sillä kuuntelemalla työyhteisötaidot tulevat näkyviksi ja niiden voidaan todeta jollain tasolla myös toteutuvan. Ristiriitatilanteiden selvittäminen, arvostuksen ja luottamuksen osoittaminen, tuen antaminen tai kehitysideoista keskusteleminen; näissä kaikissa kuunteleminen on tärkein osa. Kuuntelemisen on usein todettu olevan osa vuorovaikutusta, mutta kuunteleminen tekee vuorovaikutuksen ja antaa syyn olla vuorovaikutuksessa. Kuuntelemisen merkityksen tuominen ihmisten tietoisuuteen on tärkeää, sillä näin voidaan työyhteisöissä kehittyä ja kehittää omaa osaamistaan ja lisätä esimerkiksi työhyvinvointia.

Avainsanat: kuunteleminen, vuorovaikutus, työyhteisötaidot, esihenkilöalaissuhde, suhde, työyhteisö