

Kuulamine ja intervjueerimine

Nõustamisolukorras on sinu kõige olulisemateks tööriistadeks kuulamine ja intervjueerimine ehk küsimuste küsimine. Siit leiad nippe, kuidas nõustajana oskuslikult kuulata ja intervjueerida.

Autor: Anu Viltrop
Tellija: Haridus- ja Noorteamet
Tallinn 2021



erasmus+ ja
euroopa solidaarsus-
korpuse agenduur



HARIDUS- JA NOORTEAMET



Erasmus+

Kuulamine

Inspiratsiooniks

1. Kuula William Ury TEDx kõnet kuulamisest:

<https://www.youtube.com/watch?v=saXfavo1OQo>

Video tuletab meelde, kui suur võim ja potentsiaal inimestega töötades on kuulamisel. Kõneleja räägib oma kogemusest, et sind ollakse valmis kuulama alles siis, kui vestluspartner ehk nõustatav on end "tühjaks" rääkinud. William meenutab, et kuulamist tuleb järjepidevalt harjutada ning jagab nippe, kuidas saada paremaks kuulajaks.

Mõtle:

- a. Miks on kuulamine oluline?
- b. Kui tihti sa päriselt kuulad?
- c. Kui tihti sa mäletad üksikasjalikult oma viimase vestluse sisu?
- d. Kui hea kuulaja sa nõustajana oled?

Suulisel nõustamisel on põhiline tööriist vestlus. Vestluse olulisim komponent on... **kuulamine!** Kirjaliku tagasiside andmisel on põhiliseks tööriistaks hoolikalt valitud ja kirja pandud sõnad. Kas sõnad said üheselt mõistetavad, toetavad? Heaks nipiks on kirja pandu endale kõva häälega ette lugeda.

Toetav kuulamine (ka vaikne kuulamine) on vaikne ja tähelepanelik kõneleja kuulamine teda häirimata ja katkestamata. Sellega edastad sa nõustatavale sõnumi, et oled füüsiliselt ja emotsionaalselt kohal. Samuti on vaikimine hea, sest sellega väljendad aktsepteerimist ning soodustad nõustatava ideede ja mõtete väljaütlemist. Anna kinnitust selle kohta, et kuulad: kasuta verbaalseid kinnitusi, näiteks „mhmh“ „ahaa“ „sain aru“ ning mitteverbaalseid kinnitusi, näiteks ettepoole nõjatumine, pea noogutamine, silmside säilitamine ja naeratamine.

Julgustav kuulamine tähendab nõustatava eneseväljendamise julgustamist. Näiteks: „Tahaksid sa sellest mulle pikemalt rääkida?“, „Ma sooviksin rohkem kuulda...“.

Aktiivne kuulamine on kommunikatsioonitehnika, mille eesmärk on anda vestluspartnerile märku, et oled tõepoolest aru saanud, mida ta räägib. Selle käigus annad sa pidevalt tagasisidet selle kohta, kuidas oled nõustatava sõnumid vastu võtnud. Muuhulgas näitad, et austad vestluspartnerit.

Aktiivse kuulaja meelespea:

- Vaata otsa (NB! sobib lääneliku kultuuri puhul)
- Ole huvitatud, näita oma sõbralikkust ja avatust ka kehakeelega
- Mõttele läbi, mida nõustatav sulle rääkis
- Lase rääkijal oma mõtte kõigepealt lõpetada, ära sekku vahele
- Oota oma kommentaaride ja järeldestega seni, kuni teine on kõne lõpetanud
- Pane tähele, kuidas rääkija ennast väljendab, st jälgi hääletooni, näoilmet, žeste ja kehakeelt

Aktiivse kuulamise tehnikad veendumaks, et oled nõustatavast aru saanud:

Sisu ümberformuleerimine ehk ümbersõnastamine tähendab nõustatava sõnumi väljendamist oma sõnadega, mis erineb sisu papagoilikult ümber kordamisest. Oluline on edasi anda kuulnud mõtte, kuid mitte oma suhtumist või hinnangut sellesse. Hea ümbersõnastus on pigem lühike kui pikk. Ümbersõnastamisega saame kontrollida, kas saime nõustatavast õigesti aru.

Ümbersõnastamine on hea, sest

- aitab ümbersõnastatut meelde jätta
- vähendab möödarääkimisi

- nõustataval on võimalus oma väiteid täiendada ja täpsustada
- aitab eristada olulist ebaolulisest
- võimaldab välja tuua jutus esinenud vasturääkivusi
- võimaldab teha vahekokkuvõtteid
- hoida vestlust teema raamides ja seda leebelt suunata

Ümbersõnastus esitatakse pigem väite, kui küsimusena. Väitena sellepärast, et kuulaja ei saa olla kindel, kas oletus on õige. Ümber sõnastatud väide kutsub vähema tõenäosusega esile vastuseisu. Küsimus nõuab vastust. Kui küsida sõnumi tähenduse kohta küsimuse vormis, siis võib see nõustatavat tähenduse mõistmisest kaugemale juhtida. Head näited: *"Kui ma sinust õigesti aru sain, siis ...", "Sa arvad siis, et...", "Ma mõistan seda nii, et ..."*.

Peegeldamine tähendab nõustatava sõnade kordamist, sama kehaasendi võtmist, et väljendada oma kohalolekut ja tähelepanu. Eriti tihti kasutatakse peegeldamist siis, kui soovitakse väljendada oma arusaamist teise tundeseisundist ja täpsustada sõnumi emotsionaalset tagapõhja. Oluline on leida umbes sama intensiivsusega tundmust väljendav sõna. Vältida emotsiooni võimendamist või vähendamist. Näited: *"Mulle näib, et tunned end...."*

Täpsustuste küsimine on asjakohane juhul, kui sulle jäi nõustajana midagi ebaselgeks. Täpsustav küsimus on lühike ja pigem suletud.

Jälgi alati ka teise osapoole kehakeelt.

Oma sõnumeid saad esitada siis, kui oled lõpuni aru saanud, mida sulle öelda taheti. Selleni jõudmine võtab enamasti kauem aega, kui arvad.

Heaks kuulajaks saab ainult harjutades. Katseta oma kuulamisioskusi nii lähedaste ja sõpradega kui ka töistes olukordades. Analüüsi pärast suhtlemise lõppu, milliseid kuulamise tehnikaid kasutasid ning kas tulid kuulamisega toime. Mõttele ka, kui kiiresti tahtsid sekkuda ja oma arvamust avaldada ning jälgi, kas kuulamine muutub ajaga lihtsamaks.

Inspiratsiooniks

1. Kuula Thomas Neali TEDx kõnet aktiivsest kuulamisest:

<https://www.youtube.com/watch?v=QlmlqAW0cUQ>

Video abil saad läbi mõelda, mis on kuulmise ja kuulamise vahe ning palju praktilisi nippe aktiivseks kuulamiseks.

2. Kuula Scott Pierce'i TEDx kõnet:

<https://www.youtube.com/watch?v=Yq5pJ0q3xuc>

Video keskendub küll improvisatsioonile, kuid samas juhib tähelepanu hetkes kohalolemise olulisusele ning sellele, kuidas aktiivne kuulamine interaktsiooni sünnitab. Video pakub mõtlemisainet ka nõustamistööks. Vaata ja mõtle, millise keskkonna sa tähelepaneliku ja aktiivse kuulamisega nõustamiseks saad luua.

Kuulamistõkked

Ole teadlik, mis võib takistada sul olla hea kuulaja või suhtleja. Allpool on mõned näited, mis nõustamisõhkkonda rikuvad ja nõustatava ebamugavasse olukorda panevad. Ole sellistest tõketest teadlik ja püüa neid vältida.

- **Klaasistunud silmadega kuulamine.** Mõnikord võib juhtuda, et jääd inimest intensiivselt jälgima, kuigi mõtted uitavad tegelikult kusagil mujal. Me langeme oma meeldivate mõtete seltskonda, nagu muutub unistavaks ja silmad klaasistuvad. Nõustatav aga saab kohe aru, et sa tegelikult ei ole kohal, ei keskendu.
- **Intervall-kuulamine.** Me kipume mõtlema mitu korda kiiremini kui räägime. Seepärast tekib kuulajal $\frac{3}{4}$ minutit varuaega iga kuulamisminuti kohta. Seetõttu võib juhtuda, et algajana või väsinuna kasutame selle aja puhkepausi võtmiseks, mõtleme oma isiklikele asjadele ning ei jälgi enam nõustatavat tähelepanelikult. Ole sellest teadlik ja jälgi end.
- **Punane rätik.** Meil kõigil võib olla teemasid või väljendeid, mille peale me kohe ärritume ega suuda enam edasi kuulata. Ole oma päästik-teemadest teadlik.
- **Avatud kõrvade ja lukustatud mõistusega kuulamine.** Nõustajana peaksid olema hinnangute vaba ja aktsepteerima nõustatavat sellisena nagu ta on. Mõnikord aga otsustame üsna kiiresti, et nõustatav või tema valitud teema on tüütu ja me ei suuda enam aktsepteerivalt jälgida, mida see inimene räägib. Võime arvata, et teame juba, mida ta räägib ning otsustada, et me ei kuule enam midagi uut.
- **Liiga raske või keeruline teema kuulamiseks.** Kui kuuleme midagi liiga rasket ja keerulist, võime oma mõttetegevuse välja lülitada.
- **Solvatud isiku kuulamine.** Kellele meeldiks, kui meie lemmikideele, eelarvamustele ja vaadetele liiga suuri väljakutseid esitatakse? Kui nõustatav räägib asju, mis lähevad liiga suurde vastuollu sellega, mida usume või mida ise oluliseks peame, lakkame

alateadlikult kuulamast, asume kaitsepositsioonile ja võib-olla hakkame isegi oma ideede ja uskumuste kaitsmiseks planeerima n-ö vasturünnakut.

- **Märkmeid tegev kuulamine.** Olulisimast märkmete tegemine on hea, aga kui püüad kirja panna enamiku sellest, mida nõustatav räägib, kaotad suure osa tema jutust, sest inimene räägib kiiremini kui kirjutada suudab. Samuti on sedasi keeruline jälgida kehakeelt, grupidünaamikat ja hoida silmsidet.

Intervjueerimine

Pea meeles, et ilma hea kuulamisoskuseta on väga raske ka **õigeid küsimusi küsida**. On üsna tavapärane, et kipume küsima ja sekkuma liialt vara.

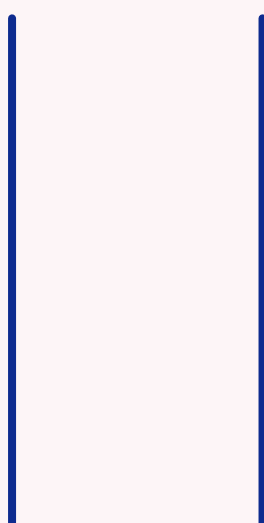
Oluline on osata nõustamisolukorras erinevaid küsimusi kombineerida. Küsimused on olemuselt erinevad: avatud küsimused, suletud küsimused ning suunavad küsimused (n-ö lehterküsimused). Vali küsimiseks sobiv küsimus. Enne küsimuse esitamist mõtle, kas see on nõustatavat abistav ja eesmärgipärane või tahad sa seda küsida lihtsalt sellepärast, et see huvitab sind ennast – neid viimaseid küsimusi ei ole nõustamisolukorras üldjuhul vaja.

Vaata allolevalt skeemilt – mida küsid, seda ka saad!

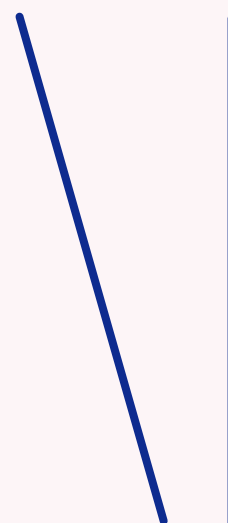
Suletud küsimus



Avatud küsimus



Suunav küsimus



Avatud küsimus sobib kasutamiseks juhul, kui soovime mõne teema või aspekti kohta rohkem infot teada. Avatud küsimus annab nõustatavale võimaluse oma seisukohti ja arusaamisi laiemalt avada. Avatud küsimused algavad küsisõnaga “kuidas”, “mida”, “miks”, “kirjelda palun” jne. Pane tähele, et “miks” küsimused võivad mõnes olukorras mõjuda süüdistavalt ja ründavalt.

Suletud küsimus sobib mõne kindla aspekti täpsustamiseks ning sellele on võimalik lihtsalt ja konkreetselt vastata. Näiteks jah-ei küsimused, valikvastustega küsimused ning erinevad skaala-küsimused (nt hinda viie-palli süsteemis...).

Suunav küsimus on asjakohane juhul, kui soovid suunata nõustatavat mõtlema mõnest kindlast teemast sügavamalt või juhtida teda mõnele kindlale rajale. Selleks võid paluda nõustataval avada mingit aspekti täpsemalt või suunata teda konkreetselt ühes suunas (nt “Selline teemapüstitus tundub hea, kuid teie esialgne teemapüstitus vastab rohkem programmi eesmärkidele. Kumma te valite?”).

Ära kunagi laienda probleemide ringi ühe korraga liiga palju ning pea meeles, et mitme küsimuse üheaegsel esitamisel valitakse üldjuhul välja meeldivam ja kergem või vastatakse vaid viimasele küsimusele. Vastamata jäänud küsimuste kordamine võib olla tüütu ja tekitada suhtlemisbarjääre.

Hea küsija meelespea:

- Küsimus olgu lühike
- Esita korraga vaid üks küsimus
- Ära selgita oma küsimust
- Oota ära vastus
- Ära vasta ise enda esitatud küsimusele
- Ära kuula nõustatavat üle
- Ära esita küsimusi, millele sa juba vastust tead

Pea meeles, et **vestlust juhivad nõustaja**, küsides täpsustavaid küsimusi. Suhtlemisel hoidu vastaja suunamisest oma arvamuse või hinnangu järgi. Isegi kui aimad, millise vastuse nõustatav anda võiks, ära näita seda välja. Oluline on **aktsepteerimine** – see aitab nõustataval end avada ning oma ideid ja mõtteid julgelt jagada. Pea meeles, et aktsepteerimine ei tähenda nõustumist ega heakskiitu, vaid valmisolekut kuulata ning mõista.

Harjutus

1. Kasuta igapäevastes suhtlusolukordades teadlikult erinevat tüüpi küsimusi. Jälgi ja analüüsi, milliseid vastuseid sa erinevat tüüpi küsimustele saad.
2. Järgmises nõustamisolukorras nõustatavat kuulates tee endale märkmeid selle kohta, mida tahaksid üle küsida, täpsustada, kommenteerida või täiendada. Mõtle enne küsimuse esitamist läbi, mis tüüpi küsimust peaksid asjaolusid arvestades kasutama. Analüüsi pärast nõustamiskontakti lõppemist, kas sa suutsid esitada häid ja asjakohaseid küsimusi või ajasid sinu küsimused nõustatavat hoopis segadusse.