



RAHANDUSMINISTEERIUM



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond

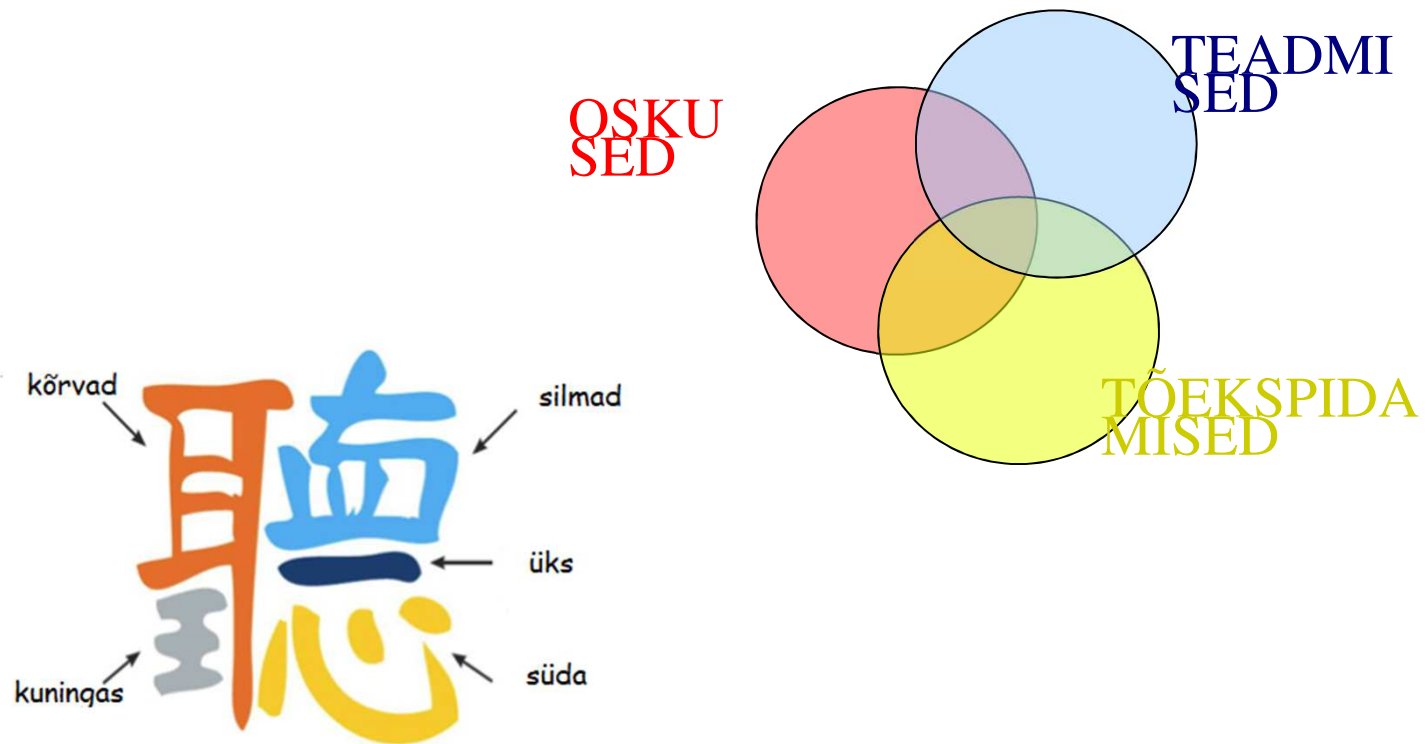


Eesti
tuleviku heaks

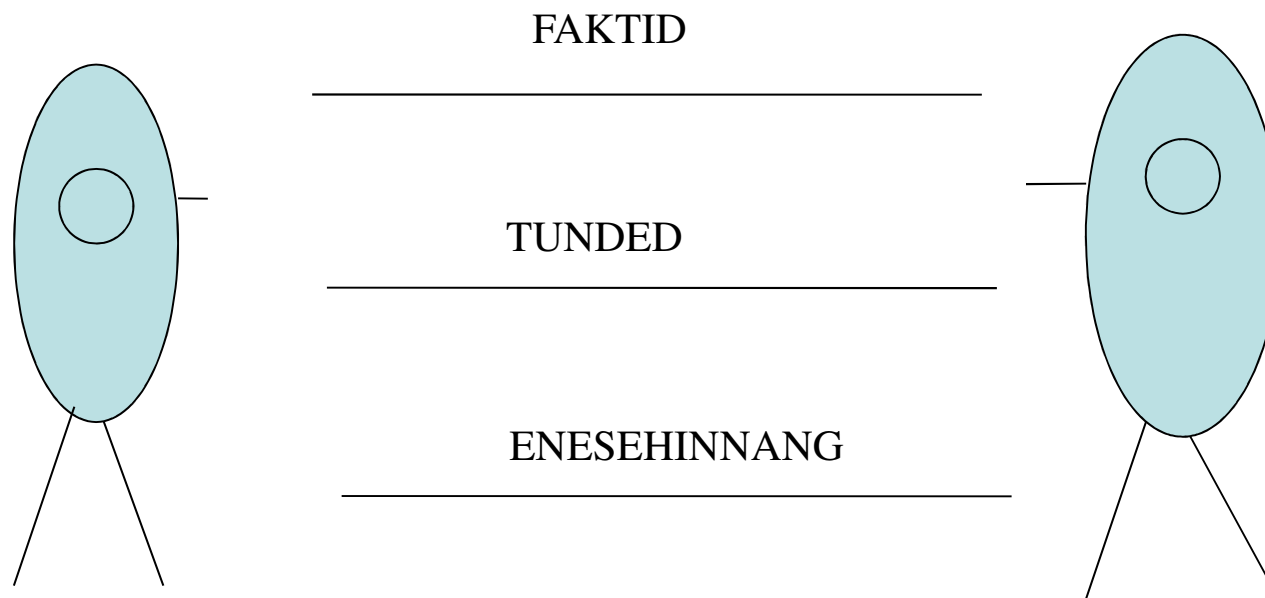
Õigusloome akadeemia: kuulamispädevused

Arno Baltin

Kuulamispädevused



Teadmine: Kommunikatsiooni tasandid



Stone, Patton, Heen, 1999

Tõekspidamised: Kuulaja soodsad omadused ja hoiakud

- **Ehedus** – ei hoia rollist kinni, on kes on.
- **Empaatia** – suudab end asetada teise asemele, vaadata maailmale läbi teise silmade.
- **Tingimusteta hoolimine** – inimene on väärtus iseenesest.

C.R. Rogers

Kuulaja hoiakud ja "halvad" harjumused

EBAKUULAMINE - osavõtlikkus on vaid väline, keskendatus pigem endale kui teisele (sisekõne, unistamine, kavandamine)

VALIV KUULAMINE - info suvaline sõelumine oma vajadustest, huvidest ja teadmistest lähtudes

"LAVA" VALLUTAMINE - tegevuspaiga oma kontrolli alla võtmine lühiajalise kuulamise abil

ÜHTLUSTAMINE - uut infot võetakse vastu varasemate kohtumiste ajal loodud "sõrestiku" taustal

TUNDETU KUULAMINE - kuulatakse vaid vahetut sisu - sõnu, lauseid

(Parsons & Meyers)

Juhtlauseid kuulajale

- Kuula – ära räägi.
- Pühenda rääkijale kogu huvi ja tähelepanu.
- Ära vaidle.
- Ära kuula vaid öeldu ilmset sisu.
- Kuula:
 - Mida ta tahab öelda;
 - Mida ta ei taha öelda;
 - Mida ta ilma sinu abita öelda ei saa
- Kuulates visanda ja täpsusta sulle esitatavat pilti. Oma arusaamise kontrollimiseks võta öeldut kokku ja esita kokkuvõtte rääkijale. Tee seda ettevaatlikult – ära lisa ega moonuta.

General Electric Company, 1938

Oskused: Kuulaja strateegiavalik - skaalana



Järgnev e
mittedirektiivne



Juhtiv e direktiivne

Oskused: Kuulamisvõtted

Vaikiv kuulamine: OKSAL

Küsitlemine:

Direktiivsus

Küsimuste tüüpe:

- avatud/suletud
- meenutus/mõtlemis
- suunavad
- täpsustavad
- afektiivsed

Peegeldamine:

-[Tunnete peegeldamine](#)

-[Ümbersõnastamine](#)

-Kokkuvõtete

Vaikiv kuulamine - OKSAL



- Otsene kehaorientatsioon
- Kalle rääkija poole
- Silmside
- Avatud kehaasend
- Lõõgastunud (pingevaba) asend

Vaikiv kuulamine 2

- „Mhm“ teraapia – Carl.R. Rogers
- Mittesõnaline kaja
- Sõnatu päring
 - Mmmm?
 - Oooo!
 - Kulmud üles, silmad suureks



Ukseavajad

- „Noo?“
- „Ära räägi!“
- „Tõsi ka või?“
- „No mis sa ütled.“
- „Ei või olla!“
- ...

Avatud või suletud küsimused

Avatud küsimused

- Jätavad vastajale vastamisel suure vabadusastme.
- Annavad vastajale võimaluse väljendada oma arvamust, hoiakuid, mõtteid, tundeid.
- Õhutab vastajat rääkima. Vastajal on suurem kontroll suhtlemise käigu üle. Vastaja võib anda infot, mida küsija ei oska oodata.

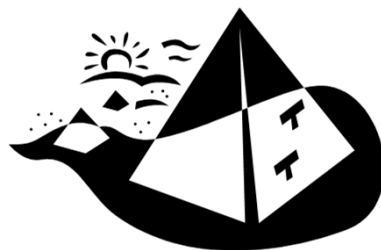
Suletud küsimused

- Antakse vastajale vastuste variandid ette. Tavaliselt on neil õige vastus, või saab vastata lühidalt.
- **Valikuküsimus** – vastajale pakutakse 2-3 alternatiivi, mille hulgast tal tuleb valida. Jah
- **Jah/ei küsimus** – kohaseks vastuseks on “jah” või “ei”.
- **Identifikatsiooni küsimus** – vastajal tuleb identifitseerida faktiküsimusele vastus (mis nädalapäev täna on?).

Küsitlemise vormid



Lehter



Püramiid



Tunnel

Meenutus või mõtlemis küsimused

Meenutus küsimused

- Nõuavad vastajalt võimet teadmist meenutada.

Mõtlemis küsimused

- Nõuavad vastajalt võimet analüüsida, tõlgendada, hinnata, üldistada.
- Sageli pole ühte õiget vastust.
- Nõuavad pikemat vastust, harva saab vastata ühe-kahe sõnaga.
- Kasutatakse selleks, et õhutada arutelu mingil teemal.

Afektiiused küsimused

- Seostuvad emotsioonide, hoiakute või vastaja eelistustega.
- Afektiiivne küsimus võib olla nii meenutus, protsessi, suletud või avatud küsimus.
- Sobivad, kui on piisavalt aega ja tahetakse vastajale anda võimalust oma tunnetest rääkida.
- On eriti tõhusad nõustamise kontekstis.

Suunavad küsimused

Vestluse suunajad – paneb vastajale ette teatud vastuse, mille ta annaks nii või teisiti. Õhutab vastajat vestluses osalema. Annavad vastajale edasi küsitleja huvi ja sõbralikku suhtumist.

Lihtsad suunajad – küsimused, mis ühemõtteliselt on esitatud selleks, et suunata vastajat kindlat vastust andma. Sisaldab survet vastajale. Lihtne suunaja sisaldab selgelt ebaõiget soovitatavat vastust võib õhutada vastaja osalust (et parandada küsimuses sisalduvat väidet).

Tagamõtte suunajad – suunavad vastajat vastama kindlal viisil või võtma omaks negatiivseid järeldusi, mis kaasnevad mitteootuspärase vastusega.

Peened suunajad – küsimuse sõnastus kallutab vastajat teatud tüüpi vastuseid andma

Sondid

Õhutatavad vastajat juba antud vastuseid arendama:

- **Selgituse sond** – “Mida Sa selle all mõtled?”, “Kas võiksid seda selgitada?”
- **Õigustuse sond** – “Miks Sa nii ütled?”, “Kuidas Sa sellisele järeldusele jõudsid?”
- **Relevantsuse sond** – “Kuidas on see seotud sellega, millest varem rääkisime?”
- **Näite sond** – “Kas Sul tuleb meelde mõni konkreetne juhtum?”
- **Avardav sond** – “Ja mis siis edasi sai?”
- **Täpsuse sond** – “Olete selles päris kindel?”
- **Kaja** – küsija kasutab viimase vastuse sõnu.
- **Mittesõnaline sond** – tõstetud kulmud, silmside, “mhmmm” jmt

Ümbersõnastamine

ka "sisu peegeldamine", "parafraseerimine" on rääkijale tagasipeegeldamise või tagasisidestamise protsess, kus kuulaja oma sõnadega taasesitab rääkija eelmise väite tuuma, asetades rõhu faktilisele materjalile (mõtted, ideed, kirjeldused jne).

- “Ma sain Teist aru ...”, “
- Sa väidad siis, et ...”,
- “Tahate te öelda, et ...”
- “Arvad, et ...”
- ...



Tunnete peegeldamine

- Protsess mille käigus kuulaja tagasisidestab rääkijale omaenda sõnadega rääkija eelmise väite põhisisu rõhuga pigem afektiivsele (**tunded, hoiakud, meeleseisundid**) kui kognitiivsele komponendile.
- Tunnete peegeldamine kuulamisvõttena nõuab piisavat sõnavara erinevate seisundite tähistamiseks:

-Õnnelik

-Vihane

-Armukade

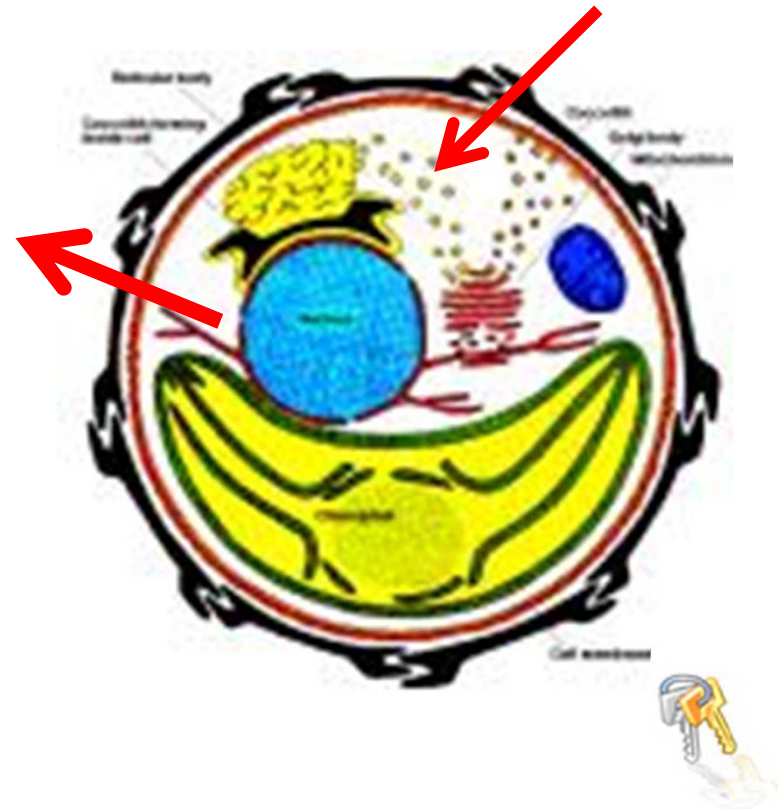


Kokkuvõte

- Kuulaja tükeldab vahekokkuvõtete abil ajaliselt kauakestvat juttu.
- Kuulaja teeb sisulisest tervikust kokkuvõtte ja esitab selle rääkijale.
- Kuulaja võtab kokku räägitu, kui tervik hakkab käest kaduma.

Privaatsus kui avatuse/suletuse määr

- Sotsiaalsel subjektil võime käsitleda raku analoogina. Raku elutegevuseks on hädavajalik toimiv piiriregulatsioon: elutegevuseks vajalik keskkonnast sisse, elutegevuse tulemused rakust välja.
- Hästitoimiva subjekti jaoks on vajalik sisemine kontroll keskkonnaga suhtlemise üle. Teisisõnu võime ise ohjata kahe-suunalist piiriületust.



Privaatsus ja kuulamine

- Rääkijaga kontakti ja koostöösuhte (ingl k „rapport”) loomist tähistatakse tavakeeles sageli tema “avamisena”, “talle ligi pääsemisena”.
- Inimese valmisolekut teavet anda tähistatakse “**avatusena**”. Avatus peegeldub nii avameeluses kui avatud mittesõnalises käitumises (sage silmside, asendi avatus, otsene kehaorientatsioon, lähedane vahemaa)
- Rääkija soovimatust infot anda tähistatakse “**suletusena**”, “kinnisusena”. Suletus ilmneb nii sõnaahtruses kui vaadeldavas käitumises (vähene silmside, suletud asend, suurenenud vahemaa)



RAHANDUSMINISTEERIUM

Aitäh, et kuulaste!