

HUOM! Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne. Rinnakkaistallenne saattaa erota alkuperäisestä sivutukseltaan ja painoasultaan.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Nieminen, A. & Purovesi, P. 14.12.2022. Kuuluuko – kuuntelen! Myynnin ja markkinoinnin ammattilaiset MMA:n blogi. Luettavissa: <https://mma.fi/ajankohtaista/blogi/kuuluuko-kuuntelen/>.

PLEASE NOTE! This is an electronic self-archived version of the original article. This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.

Please cite the original version:

Nieminen, A. & Purovesi, P. 14.12.2022. Kuuluuko – kuuntelen! Myynnin ja markkinoinnin ammattilaiset MMA:n blogi. URL: <https://mma.fi/ajankohtaista/blogi/kuuluuko-kuuntelen/>.

© 2022 Myynnin ja markkinoinnin ammattilaiset MMA. All rights reserved.

Kuuluuko – kuuntelen!

Koska olet viimeksi istunut alas ystävän, tuttavan, perheen jäsenen kanssa ilman mitään digilaitteita käden ulottuvilla ja keskittynyt kysymään ja kuuntelemaan? Haaga-Helian myynnin opiskelijoille tämä on tehtävä, jonka usein me myynnin lehtorit annamme kotiläksyksi B2B-myyntien perusteiden opintojaksolla, jossa opettelemme kuuntelemisen taitoa.

Mäkelän ja Pitkäpaaden (2015) mukaan myynnin menestystarinat perustuvat aktiiviseen kuunteluun, empaattiseen viestintään ja asiakkaalle arvon löytämiseen. Jotta voidaan luoda arvoa asiakkaalle, täytyy olla ymmärrystä asiakkaan tarpeesta ja tilanteesta, jota ei synny ilman aktiivista kuuntelua. Jotta arvon voi kommunikoida asiakkaalle, tarvitaan empaattista viestintää.

Ole kiinnostunut ja pyri ymmärtämään

Aktiivinen kuuntelu on kykyä ja kiinnostusta kuunnella ja ennen kaikkea ymmärtää. Aktiivinen kuuntelija ei ole vain läsnä vaan pyrkii aktiivisesti ymmärtämään toista ja myös osoittaa tämän niin sanattomasti, vaikka katseen avulla, kuin sanallisesti kysymysten ja tarkennusten muodossa.

Aktiiviseen kuunteluun liittyy keskeisesti valmius ja avoimuus kuunnella ja kuulla, kyky keskittyä, reflektoida, tarkentaa, vetää yhteen ja jakaa informaatiota. Aktiivisen kuuntelun tavoitteena on luoda ilmapiiri, jossa on tilaa vapaasti ajatella ja jakaa ajatuksia. (Leadership 2019)

Keskity kuulemaasi

Yksi aikamme suurimpia haasteita aktiivisen kuuntelun tiellä on varmasti keskittymiskyky. Ihmiset keskimääräinen keskittymisaika on huimat kahdeksan sekuntia Microsoftin vuonna 2015 julkaiseman tutkimuksen mukaan – tämä on tullut alas kahdestatoista sekunnista kahdeksaan. Samaisen tutkimuksen mukaan jopa 52 prosenttia vastaajista tarkastaa puhelimensa vähintään kerran puolessa tunnissa ja 77 prosenttia ottaa puhelimen esiin, jos on hetki aikaa. (Microsoft 2015)

Jatkuva ärsykkeiden tulva asettaa haasteita keskittymiskyvylle. Jos taas poukkoilee jatkuvasti tehtävästä toiseen, aivot oppivat keskeytyksiin ja keskittymiskyky hapertuu. Näin voi jopa itselleen rakentaa niinsanotun itseaiheutetun ADT:n (Attention Deficit Trait) eli tarkkaavaisuuden häiriön, johon liittyy itsensä jatkuva keskeyttäminen. Kun tekee yhtä asiaa, mieleen tulvii muita asioita, jotka eivät liity työn alla olevaan asiaan. Tästä syntyvä stressi vähentää empatiaa – kysyä myötäelää ja ymmärtää kanssaihmiä. (Huotila & Moisala 2018)

Aktiivinen kuuntelu, empatia ja läsnäolo tukevat hyvinvointia

Henkilökohtaista myyntityötä harjoitellessa Haaga-Heliassa ollaankin perusasioiden äärellä: aktiivinen kuuntelu ja empatia, läsnäolon taito. Näistä rakentuu eväät ei vain myyntityöhön vaan myös tukea elämän taipaleelle niin työssä kuin arjessa.

Haastamme sinut tänään aktiivisesti kuuntelemaan kanssaihmiä, kysymään, kuuntelemaan olemaan läsnä ja empaattisesti viestimään. Tämä on antoisa tapa oppia uutta ja tukea niin kanssaihmiä kuin omaakin hyvinvointia.

Anu Nieminen & Pirjo Purovesi

Blogin kirjoittajat

Anu ja Pirjo ovat myynnin lehtoreita Haaga-Helia ammattikorkeakoulusta.

Lähteet

Huotilainen, M. & Moisala, M. 2018. Keskittymiskyvyn elvytysopas. Jyväskylä: Tuuma.

Leadership, C. f. C. 2019. Active Listening: Improve Your Ability to Listen and Lead, Second Edition, 2nd Edition. Center for Creative Leadership.

Microsoft 2015. Attention spans. Saatavilla: dl.motamem.org/microsoft-attention-spans-research-report.pdf. Luettu: 16.11.2022.

Mäkelä, I., Pitkäpaasi, P. & ammattikorkeakoulu, H. 2015. Myyntiajattelu: Inspiroivia näkökulmia elämän tavoitteellisiin kohtaamisiin. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.