

Mis aitab teisel end kuulduna tunda

Eesmärk: märgata kuulamist toetavaid ja takistavaid käitumisviise

⌚ Soovituslik aeg: 15–25 minutit

Aktiivne kuulamine tähendab, et suunad tähelepanu rääkijale, püüad mõista tema sõnumit ning kontrollid oma arusaamist. Kuulamist näitavad nii sõnad kui ka kehahoiak, pilk, hääletoon, pauside lubamine ja tähelepanu hoidmine.



Arvesta erinevustega

Silmside, füüsiline lähedus, puudutus ja vaikuse tähendus erinevad inimeseti ja kultuuriti. Ära eelda, et üks käitumisviis sobib kõigile. Kui kahtled, küsi inimeselt, mis aitab tal end vestluses mugavalt tunda.

Kuulamist toetavad ja takistavad käitumisviisid

✓ Kuulamist toetab	✗ Kuulamist võib takistada või kahjustada
Panna telefon ja muud tähelepanu hajutavad tegevused kõrvale.	Vaadata pidevalt telefoni või tegeleda samal ajal millegi muuga.
Võtta avatud ja rahulik kehahoiak ning olla sobival kaugusel.	Naerda inimese üle, pööritada silmi või kasutada muud olukorraga sobimatut näoilmet.
Kasutada inimesele sobivat silmsidet ja lühikesi kuulamismärke, näiteks „mhm“ või noogutus.	Puudutada inimest ilma tema nõusolekuta või nõuda silmsidet.
Lubada pause ja anda inimesele aega mõtte lõpetamiseks.	Katkestada, kiirustada või lõpetada teise lauseid.
Esitada avatud küsimusi, mis võimaldavad vastata oma sõnadega ega piirdu tavaliselt jah- või ei-vastusega.	Esitada järjest suunavaid või kinniseid küsimusi, mis jätavad vähe ruumi oma sõnadele.
Parafraseerida ehk sõnastada kuuldut lühidalt oma sõnadega ning küsida, kas said õigesti aru.	Parandada inimest või öelda talle, mida ta „tegelikult“ mõtleb.
Julgustada jätkama: „Kui soovid, räägi sellest veel.“	Kasutada süüdistavaid või hinnangulisi väiteid.
Kasutada selget ning inimese vanuse, keele ja taustaga sobivat sõnastust.	Kasutada arusaamatut erialakeelt või inimese taustaga sobimatut väljendusviisi.
Küsida, kas inimene soovib kuulamist, nõu või praktilist abi.	Kiirustada nõu andma või pöörata vestlus kohe enda sarnasele kogemusele.

Kinnised küsimused, millele saab vastata jah või ei, sobivad kuuldu kontrollimiseks, näiteks „Kas sain õigesti aru, et ...?“. Takistada võib see, kui neid esitatakse järjest palju või need suunavad vastust.

● Minu kuulamisharjumused

Märgi igas reas üks sobiv valik ja lisa üks konkreetne tegevus, mida soovid harjutada.

Käitumisviis	Teen sageli	Teen vahel	Soovin harjutada	Minu järgmine samm
Panen segajad kõrvale.	☐	☐	☐	
Lasen teisel lõpetada.	☐	☐	☐	
Küsin avatud küsimusi.	☐	☐	☐	
Sõnastan kuuldut ümber.	☐	☐	☐	
Küsin, millist tuge inimene soovib.	☐	☐	☐	

● Paarisharjutus

1

Leppige kokku turvaline ja vähese emotsionaalse pingega teema. Üks inimene räägib kuni kolm minutit, teine kuulab.

2

Kuulaja kasutab vähemalt kahte toetavat käitumisviisi ja väldib nõu andmist, kui seda ei küsita.

3

Rääkija vastab: „Mis aitas mul end kuulduna tunda?“ ja „Mida võiks kuulaja järgmisel korral teisiti teha?“

4

Vahetage rolle.

● Mida ma märkasin

Küsimus	Minu tähelepanek
Milline kuulamisviis tuli mul loomulikult?	
Millal tekkis tahtmine katkestada, parandada või nõu anda?	
Mida proovin järgmises vestluses?	

Allikas ja kohandamise märkus

Foundational helping skills training manual: a competency-based approach for training helpers to support adults. Geneva: World Health Organization and the United Nations Children's Fund (UNICEF), 2025. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. Tabel 1, lk 27, ja tabel 2, lk 31. <https://iris.who.int/handle/10665/381678>

Muudatused: Sisu on tõlgitud, lühendatud ja ümber järjestatud. Professionaalse abistaja kontekst on asendatud täiskasvanute argisuhetega; lisatud on kultuuriliste erinevuste märkus, mõned argisuhetesse sobivad käitumisviisid (nt toe eelistuse küsimine ja nõu andmisega kiirustamine), enesehindamine ja paarisharjutus.

See on kohandus teosest Foundational helping skills training manual: a competency-based approach for training helpers to support adults. Kohandust ei ole koostanud ega heaks kiitnud WHO ega UNICEF. WHO ega UNICEF ei vastuta kohanduse sisu ega täpsuse eest. Siduv ja autentne on ingliskeelne originaalväljaanne. Eestikeelne kohandus: VATEK, 2026. Kohanduse litsents: CC BY-NC-SA 4.0: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>