

WSOY



Et taida kuunnella

MIKSI KUUNTELEMINE
ON TÄRKEÄÄ JA MITEN SE
MUUTTA MEITÄ

Kate Murphy

The Observerin, Stylistin ja Waterstonesin valinta

uuden 2000 parhaimpi tietokirjaksi

7

Vastakkaisten mielipiteiden kuuntelu

Miksi tuntuu siltä kuin olisi karhu kintereillä

GILLIEN TODD opettaa neuvottelukursillaan Harvardin oikeustieteellisessä tiedekunnassa, että kuunnellussa on tiedostettava omat asenteet ja käsitykset. Jos uskoo, ettei toisella ole mitään tarjottavaa, ettei hänelle kannata antaa aikaa tai että hän on vihollinen, alempiarvoinen tai tylsä, niin kaikki nyökyttely, omin sanoin toistaminen ja silmiin katsominen vaikuttaa falskilta ja neuvottelu epäonnistuu. »Oman asenteen on oltava utelias», Todd ohjeistaa oppilaitaan. Toisin sanoen kysymykset on esitettävä uteliaisuudesta eikä kuusluseteluna, jonka tavoitteena on todistaa jotain, rakentaa ansa, muuttaa jonkun mieltä tai saada toinen näyttämään hölmöltä.

Tätä ajatusta on vaikea myydä opiskelijoille. Useimmat ovat edenneet akateemisella urallaan esittämällä asiansa ja kantansa nimenomaan väittelemällä selkeästi ja vaikuttavasti.

Tulevatko he epävarmemmiksi omista mielipiteistään, jos he kuuntelevat avoimesti toisten näkemyksiä? »Opiskelijani pukevat pelkonsa sanoiksi ihan suoraan», Todd sanoi minulle luentojensa välissä. »He pelkäävät unohtavansa itselleen tärkeät asiat, jos suovat muille vilpittömästi huomionsa tai ymmärtävät aidosti toisten näkökulmia.»

Siksi ihmiset kuuntelevat sellaisia henkilöitä ja uutisläheteitä, jotka tukevat heidän omaa näkökantaansa. Siksi on niin vaikeaa kuunnella juttua loppuun asti ja olla keskeyttämättä, kun haluaa kumota eri mieltä olevan puhujan väitteen, saati sitten pidättäytyä viestimästä vastarintaansa panemallakädet puuskaan, huokailemalla tai pyöräyttelemällä silmiään. Jos syvästi juurtuneet uskomukset tai mielipiteet haastetaan ja ilmassa on häivähdykskin siitä, että saattaa itse olla väärässä, kokemus voi väkisininkin tuntua eksistentiaaliselta kriisiltä.

Southern California -yliopiston aivo- ja luovuusinstituutin neurotutkijat rekrytoivat Los Angelesissa tutkimushenkilöitä, joilla oli vankkumaton poliittinen kanta, ja seurasivat toiminnallisella magneettikuvauksella heidän aivotoimintaansa silloin, kun heidän uskomuksensa kyseenalaistettiin. Osa aivoista kirkastui aivan kuin koehenkilöiden kintereillä olisi ollut karhu. Jos aivot ovat taistele, pakene tai jähmety-mielentilassa, kuunteleminen on uskomattoman vaikeaa. (»Jaahas, herra Karhu, miksi ajat minua takaa?»)»

Mielenosoituksiin viime vuosina osallistuneet opiskelijat ovat kertoneet, että vastakkaisten näkemysten ja mielipiteiden kuuntelu saa heidät tuntemaan olonsa »turvattomiksi». Brookings-instituutin valtakunnallisessa haastattelututkimuksessa yli puolet (51 prosenttia) college- ja yliopisto-opis-

kelijoistakoki, että on »hyväksyttävää» vaientaa huutamalla puhuja, jonka kanssa on eri mieltä, ja lähes viidesosa (19 prosenttia) kannatti väkivallan käyttöä keinona estää puhujaa pitämästä puhettaan.

Myös poliitikot kieltäytyvät harkitsemasta vastustajiensa ehdotuksia leimaten ne »vaarallisiksi». Nykyään on mahdotonta kuvitella poliittisten vastustajien välillä samanlaista sydämellisyyttä kuin demokraattien senaatin puheenjohtajan Tip O’Neillin ja presidentti Ronald Reaganin, jotka usein ottivat lasilliset Valkoisessa talossa. Yhden väkevän puoluepoliittisen taiston jälkeen O’Neill totesi Reaganille: »Ystävähväh, se oli politiikkaa – kello kuuden jälkeen voimme olla ystäviä.» Tällainen kanssakäyminen, asenteellisuudesta luopuminen ja valmius kuunnella olivat historioitsijoiden mukaan syy siihen, että nämä kaksi kykenivät kompromisseihin ja toteuttivat virstanpylvääksi kohonneen sosiaaliturvan uudistuksen.

Arizonalainen senaattori John McCain palveli Reaganin presidenttikausina ja vaali kaksipuoluejärjestelmän henkeä koko uransa ajan. Vuonna 2018 aivosyöpään menehtynyt McCain patisti kollegojaan palaamaan »normaaliin lainsäädäntöjärjestykseen», jonka mukaan lakeja luonnostelevissa komiteoissa on oltava molempien puolueen jäseniä. Hän vetosi kongressissa kollegoihinsa, että he kuuntelisivat käytävän toisella puolella olevia sen sijaan, että hahmottelisivat vain yhden puolueen lainsäädäntöä, joka on kuollut jo syntyessään eikä yleensä päädy edes äänestettäväksi.

»Emme ehkä pidä lainsäädäntöjärjestyksen vaatimista kompromisseista, mutta niiden kanssa voi ja on pakko elää, jos halutaan löytää aitoja ja kestäviä ratkaisuja»,

McCain kirjoitti *The Washington Postiin*. »Kaikilla meillä kongressissa on velvollisuus näin jyrkästi polarisoituneessa ilmapiirissä puolustaa kompromissin merkitystä amerikkalaisille.»

McCain luultavasti pettyisi, jos tietäisi, kuinka kollegat sittemmin käyttäytyivät surullisenkuuluisan »puhujan sauvan» tapauksessa. Kahden ensimmäisen hallintosulun aikana vuonna 2018 Mainen senaattori Susan Collins esitteli värikkään, helmikoristeisen puhujan sauvan kollegoilleen, jotka olivat kokoontuneet molempien puolueiden yhteisiin budjettineuvotteluihin. Collins toivoi rohkaisevansa kohdeltiasta käytöstä. Puhujan sauvat ovat Pohjois-Amerikan ja Afrikan alkuperäiskansojen heimotraditio. Vain sauvan haltijalla on lupa puhua, ja kaikki muut kuuntelevat. Collinsin toimistossa nähtiin pian, kuinka yksi senaattori sysäsi sauvan toiselle ja samalla rikkoi hyllyltä lasinorsun.

Sosiaalisessa mediassa kenenkään ei tarvitse odottaa vuoroaan tai kuunnella epämiellyttäviä näkemyksiä. On demokraattista, että kaikki saavat ilmaista mielipiteensä suoraan ja editoimatta. Sen sijaan on epädemokraattista, että kuunnellaan valikoiden vain niitä, jotka saavat olon tuntumaan varmalta ja vahvistavat omia näkemyksiä, sillä se synnyttää ahdasmielistä ajattelua ja niin sanottuja vaihtoehtototuuksia. Presidentti Donald Trump sanoi tunnetusti: »Olen itse tärkein neuvonantajani.» Tuottelias tviittailija Trump edustaa koko kansakunnan muutosta: niin oikeisto kuin vasemmistokin pystyvät luomaan internetiin omat todellisuutensa ja ylläpitämään kenenkään haastamatta omia narratiivejaan, parjaamaan ja blokkamaan sekä poistamaan näkyviltä sisältöjä ja kommentteja, joista ei pidetä.

Lopputulokset on, ettemme enää ammenna yhteisistä tietolähteistä. Kuka tahansa ja mikä tahansa botti voi salamannopeasti suoltaa mielipiteitä ja arvosteluja. Tällaiset postaukset, tyypillisesti juuri niin vivahteikkaat kuin 140 merkin tviittiin mahtuu (huutomerkkein!), tviitataan sitten eteenpäin tai niistä »tykätään» arvioimatta sen lähdeä, motivaatiota tai oikeellisuutta. Diskurssi on ankarampaa sinkoillestaan ruumiittomien Twitter-nimien ja Facebook-syötteiden välillä kuin kasvotusten kahden henkilön välillä. Lopputuloksena politiikasta ja kulttuurista käydään enenevässä määrin epäkohteliasta ja äärevää väittelyä, joka luo epäluottamusta, katkeruutta ja pelkoa.

Mistä pääsemmekin takaisin siihen tunteeseen, että karhu on kintereillämme. Ajatushautomo Pew Research Centerin kyselytutkimus osoitti, että vastakkainen poliittinen puolue herättää nykyään suuressa osassa Yhdysvaltojen väestöä paitsi turhautumista ja kiukkua myös pelkoa. Enemmistö demokraateista eli 55 prosenttia sanoi pelkäävänsä republikaani- puoluetta, kun taas 49 prosenttia republikaaneista sanoi pelkäävänsä demokraattista puoluetta. Pitkän linjan poliitikan tutkija Frank Luntz haastatteli tuhatta ihmistä poliittisesta vuoropuhelusta ja sai selville, että lähes kolmasosa oli vuoden 2016 presidentinvaalien jälkeen lakannut puhumasta ystävän tai sukulaisen kanssa poliittisten erimielisyyksien takia.

Arizonan yliopistossa Tusconissa sijaitseva National Institute for Civil Discourse on saanut vuoden 2016 jälkeen valtavasti pyyntöjä puuttua tilanteisiin, joissa poliittinen kauna on saanut sukulaiset, seurakuntalaiset ja työtoverit kääntymään toisiaan vastaan. Myös Essential Partners, vastaava or-

ganisaatio Cambridgessa Massachusettsissa, on ilmoittanut saaneensa merkittävästi enemmän pyyntöjä järjestää asiallisia vuoropuheluja ihmisille, joiden välillä on repiviä vastakkaisia poliittisia näkemyksiä.

National Institute of Civil Discourse perustettiin vuonna 2011 arizonalaisen kongressiedustaja Gabrielle Giffordsin ampumisen jälkeen. Instituutin toimitusjohtaja Carolyn Lukensmeyer kertoi minulle, että aiemmin organisaatio keskittyi työhön lähinnä sellaisten osavaltion lainsäätäjien kanssa, jotka olivat kallistuneet toivottomasti toisen puolueen kannalle ja ajautuneet umpikujaan. »Mutta nyt asenteiden kärjistyminen äärimmilleen näkyy myös arjessa – töissä, kotona, koulussa, kirkossa – missä ihmisiä mustamaalataan ja demonisoidaan», hän sanoi. »Tällainen antipatia ja ulkopuolelle sulkeminen on muuttunut hyvin jyrkäksi ja tuhoisaksi.»

On kuitenkin mahdollista vaimentaa omaa sisäistä hälytysjärjestelmää ja impulsseja sanoa »Ei, *sinä* olet tyhmä!», joka vain saa ihmiset vetäytymään ideologisiin juoksuhautoihin. Se tapahtuu, kuten Gillien Todd kertoo oppilailleen, siten että päätämme suhtautua kuulemaamme rauhallisesti, avoimesti ja uteliaasti, siis ilman vihaa, ärtymystä ja hätäännyttämistä. On paljon hyödyllisempää kuunnella ja selvittää, miten toinen on päätenyt näkemyksiinsä ja mitä häneltä voi oppia – sehän voi joko muuttaa tai tukea omaa ajattelua. Kun joku on eri mieltä kanssasi, ja tunnet vihaisen reaktion pyrkivän esiin, vedä henkeä ja esitä kysymys, jonka tarkoituksena ei ole paljastaa toisen logiikan epäkohtia vaan aidosti avartaa omaa ymmärrystäsi siitä, mistä hänen ajatuksensa kumpuaa.

Totuus on, että varmuuden omista vakaumuksista voi saada vain, jos sallii niiden kyseenalaistamisen. Itsevarma ih-

minen ei ärsyynny toisenlaisista mielipiteistä, eikä hän levitä internetissä sapekkaita torjuntuja. Itseensä luottava ihminen ei totea, että muut ovat parantumattomasti typeriä tai pahansuopia, tietämättä millaisia nämä ihmiset ovat yksilöinä. Ihmiset ovat paljon muutakin kuin poliittinen kantansa ja leimansa. Vaikuttavan vastaväitteen voi esittää vasta kun täydellisesti ymmärtää, mikä on vastapuolen näkökulma ja miten hän on päätenyt siihen. Miksi hän päätyi sellaiseen kantaan? Entä miten sinä päädyit omaasi? Kuuntelu on ainoa keino saada tietoon perustuva vastaus. Mikä tärkeintä, kuuntelu luo lisää kuuntelua. Itse kuunnelluksi tullut kuuntelee paljon todennäköisemmin sinuakin.

* * *

Erimielisyydet ja jyrkät mielipide-erot ovat väistämättömiä, olipa kyse poliittisesta ideologiasta, etiikasta, liiketoimista tai henkilökohtaisista asioista. Kuuntelututkimuksen isä Ralph Nichols neuvoi kaikenlaisissa kiistatilanteissa kuuntelemaan todisteita siitä, onko itse erehtynyt, sen sijaan että yrittää löytää toisen argumenteista aukkoja, saati että sulkee korvansa tai poistaa tämän toisen henkilön elämästä kokonaan. Se vaatii tietynlaista henkistä anteliaisuutta, mutta mikäli pysyt avoimena sille mahdollisuudelle, että saatat itse olla väärässä tai et ainakaan täysin oikeassa, saat keskustelusta paljon enemmän irti.

Tiede tukee tätä lähestymistapaa. Korkeamman tason ajattelu vaimentaa aktiivisuutta mantelimumakkeessa, siinä kaksiosaisessa mantelinmuotoisessa osassa aivojen primitiivisellä alueella, joka uhkaa kokiessamme virittää meidät reagoi-

maan (pulssi kiihtyy, lihakset jännittyvät, pupillit laajenevat). Mantelimumake saa sinut vaistonvaraisesti hätkähtämään nähdessäsi käärmeen ja refleksinomaisesti kumartumaan, kun joku heittää jotain sinua kohti. Mantelimumake saa ihmisen silmittömän raivon valtaan, kun joku kiilaa ohitse liikenteessä, ja tviittaamaan niin kohtuuttoman katkeran viestin, että se ylittää järkevyyden rajan.

Mantelimumakkeen aktiivisuudella on tutkitusti käänteinen suhde aktiivisuuteen niillä aivoalueilla, jotka liittyvät tarkkaan kuunteluun. Jos toinen näistä alueista käy kuumana, toinen ei käy. Kun mantelimumake aktivoituu, harkintakyky sumenee, ja meistä tulee ajattelemattomia ja järjettömiä. Kun oikeudenkäynnin asianajaja laittaa asiakkaansa kestämaan uuvuttavan ristikuulusteluharjoituksen, hän käytännössä treenaa tämän mantelimumaketta saadakseen sen toiminnan kuriin, jotta asiakas ei varsinaisessa oikeudenkäynnissä provosoituisi vastaamaan hermostuksissaan tai suutuksissaan itselleen haitallisesti.

Mielenkiintoista on sekin, että yliaktiivinen mantelimumake liittyy ahdistus- ja masennustaipumukseen, kuten psykologian ja neurotieteiden professori Ahmad Hariri Duke-yliopistosta on todennut tutkimuksissaan. Hänen ryhmänsä tutkii mantelimumaketta ja sen yksilökohtaisia kiihtyvyyseroja stressaavina aikoina. Esimerkiksi niin sanottujen helikopterivanhempien lapsilla on taipumusta mantelimumakkeen yliaktiivisuuteen vastoinkäymisten hetkellä. He kokevat tilanteet korostetusti uhkaavina kenties siksi, että äiti tai isä on aina kiiruhtanut hätiin ratkomaan tilanteita heidän puolestaan. Merkittävä havainto on sekin, että autismikirjioon liittyy varhaislapsuudessa mantelimumakkeen neuronien

liiallisuus (mikä aiheuttaa ylireagoivuutta) ja aikuisuudessa niiden vähyys (mikä usein aiheuttaa alireagoivuutta eli käytännössä alavireisyyttä).

Hariri kertoi minulle, ettei ole kovinkaan kauan siitä, kun manteliumake auttoi meitä taistelemaan tai pakenemaan olemassaoloamme uhkaavilta vaaroilta, kuten leijonilta, tiikereiltä ja karhuilta, mutta nykyään suurimmat murheemme ovat sosiaalinen hyljintä, eristykseen joutuminen ja ryhmän ulkopuolelle sulkeminen. »Asemaamme eläinkunnan huipulla liittyy seurallisuus, kyky oppia muilta ja auttaa muita, mutta samaan aikaan nämä ominaisuudet tekevät meistä alttiita halveksunnalle ja loukkauksille», hän sanoi. »Nykyään hyvinvoinnin suurin uhka ovat muut ihmiset, mikä näkyy sosiaaliin tilanteisiin liittyvinä pelkoina.»

Se selittää, miksi ihmiset eivät kuuntele toisiaan vaan antautuvat huuto-otteluun otsasuonet tykyttäen ja silmät pulistuen. Sillä hetkellä aivojen primitiivinen osa tulkitsee, että mielipide-ero tarkoittaa heimon ulkopuolelle sulkemista, jolloin jää yksin ja suojattomaksi, joten raivo ja pelko ottavat ihmisestä vallan. Siksi poliittiset erimielisyydet voivat pilata perhelounaan ja ystävykset voivat ajautua nyrkkitappeluun ties mistä pikkuseikoista, kuten Tähtien sodan ja Star Trekin oheistuotteiden paremmudesta (näin tosiaan tapahtui Oklahoma Cityssä, ja sen seurauksena toinen pidätettiin väkivaltaisen käytöksen takia). Mutta juuri kuuntelu pitää ihmislajin turvassa ja siivittää sen menestykseen, kunhan pääsemme yli manteliumakkeen aktivoimasta puolustautumisen tarpeesta.

Psykologi Carl Rogers, joka loi termin *aktiivinen kuuntelu*, sanoi eriävien mielipiteiden kuuntelemisen olevan ainoa tapa kasvaa yksilönä: »Minäkin vihaan yhä sitä, kun joudun

muuttamaan ajatuksiani. Vihaan sitä, kun joudun luopumaan vanhoista tavoistani tehdä havaintoja ja käsitteellistää asioita, mutta silti olen jollain syvällisemmällä tasolla ja varsin merkittävässäkin määrin oppinut tajuamaan, että ne tuskalliset hetket, jolloin laitan ajatukseni uuteen järjestykseen, ovat oppimista.»

Ei sillä, että erilaisten mielipiteiden kuuntelu ja pohdinta olisi helppoa. Sitä se ei ole poliitikoille, jotka usein valitaan virkaansa juuri siksi, että he lupaavat pitäytyä tiukasti kannassaan. Eikä median edustajille, joiden yleisöt haluavat lisätukea omille uskomuksilleen. Eikä meille muillekaan, koska yhä useampi supistaa sosiaalisen verkostonsa sellaisiin, jotka ovat samaa mieltä heidän kanssaan politiikasta ja muista aatteista.

Nykymaailmassa veljeilyä eri mieltä olevien kanssa pidetään lähestulkoon petturuutena ja epärehellisyytenä. Eräs poliittisesti vasemmalle kallistunut maisemasuunnittelija kertoi, ettei hän suostu enää koskaan puhumaan lapsuudenystäväilleen, koska näki Facebookista tämän osallistuneen Trumpin kannatustapahtumaan. »Sitä hän ei voi perua», hän sanoi. »Mikään selitys ei tee siitä osallistumisesta hyväksyttävää.» Samoin eräs liikesuihkukoneen lentäjä ilmoitti minulle, ettei nouse ilmaan, jos lentoperämies kannattaa ääri-vasemmistolaisista poliitikkoja, kuten Bernie Sandersia tai Alexandria Ocasio-Cortezia. »Se osoittaa keinoa arvostelukykyä ja analyttisten perustaitojen puutteen», hän sanoi.

Englantilainen romantiikan ajan runoilija John Keats kirjoitti veljilleen vuonna 1817, että saavuttaakseen jotain ihmisellä pitää olla »negatiivista kyvykkyyttä», joka hänen kuvauksensa mukaan on »kykyä kestää epävarmuutta, arvoitussellisuutta ja epäilyä ilman, että se ärsyttää hänet ta-

voittelemaan tosiseikkoja ja syitä.» Hyvällä kuuntelijalla on negatiivista kyvykkyyttä. Hän sietää ristiriitaisia ideoita ja harmaita alueita. Hyvä kuuntelija tietää, että tarinassa on enemmän kuin ensisilmäyksellä paljastuu, eikä hän kovin hankasti kaipaa järjestäytyntä järkeilyä ja välittömiä vastauksia, ja se saattaa olla suvaitsemattomuuden vastakohta. Negatiivinen kyvykkyys on myös luovuuden ydin, koska se antaa mahdollisuuden ajatella asioita uudella tavalla.

Psykologian kirjallisuudessa negatiivinen kyvykkyys tunnetaan *kognitiivisena kompleksisuutena*, joka tutkimusten valossa korreloi positiivisesti itsemyötätunnon ja negatiivisesti dogmaattisuuden kanssa. Koska tällainen ihminen pystyy kuuntelemaan kokematta ahdistusta ja kuuntelee avoimesti kaikkia osapuolia, hän on myös parempi muistamaan, palauttamaan mieleen, järjestelemään ja tuottamaan tietoa, mikä puolestaan antaa hänelle paremmat lähtökohdat yhdistellä asioita ja keksiä uusia ideoita. Tästä syystä hänen arvionsa ovat parempia ja päätökset paremmin perusteltuja kuin muilla muilla.

Applen toinen perustaja Steve Jobs tunnettiin sitä, että hän palkkasi ihmisiä, jotka eivät pelänneet vastustaa hänen ideoitaan samalla mitalla kuin hänkin vastusti heidän ideoitaan, eli usein raastasti. Applen työntekijät jopa jakoivat keskuudessaan vuosittain palkinnon sille, joka parhaiten piti puolensa häntä vastaan. Jobs tiesi sen ja piti siitä. Aivan kuin hän, jolle oli luonteenomaista saapastella ihmisten yli, olisi etsinyt ihmisiä, jotka pakottavat hänet kuuntelemaan. Eräänkin kerran työntekijä kertomansa mukaan väitteli Jobsin kanssa mutta peräytyi riidasta uupuneena, vaikka olikin yhä varma, että Jobsin päättelyketjussa oli virheitä. Kun kävi

ilmi, että työntekijä oli oikeassa, Jobs sätti hänet. »Sinun tehtäväsi oli saada minut vakuuttumaan, että olen väärässä», Jobs sanoi. »Ja sinä epäonnistuit!»

Sitä vastoin Applen pääsuunnittelija Jonny Ive, joka valvoi Applen tärkeimpien tuotteiden kehitystyötä (joita olivat muiden muassa iMac, iPhone, iPod ja iPad), on todennut johtajan tärkeimmäksi tehtäväksi »antaa ääni hiljaisille». Jobs ja Ive suhtautuivat kuunteluun eri tavoin – ja ehkä heillä oli erilainen kuuntelun sietokyky ja kuuntelutaito – mutta molemmat nähtävästi ymmärsivät sen tärkeyden. Kuuntelu on nerouden moottori. On vaikeaa ymmärtää muiden toiveita ja havaita ongelmia, saati sitten kehittää elegantteja ratkaisuja, ellei kuuntele.

Kuuntelu ei tarkoita eikä edes viittaa siihen, että olisit toisen kanssa samaa mieltä. Se tarkoittaa vain sitä, että hyväksyt toisen oikeuden omaan näkökulmaansa ja että saatat oppia siitä jotain. Hyväksyt sen, että totuuksia voi olla monta ja että niiden kaikkien ymmärtämisestä voi syntyä suurempi totuus. Hyvä kuuntelija tietää, ettei ymmärrys ole binaarista. Kyse ei ole siitä, että ymmärrystä joko on tai ei ole. Ymmärrystä voi aina kasvattaa.

17

Milloin lakata kuuntelemasta

MUUTAMA VUOSI sitten tein *The New York Timesille* juttua tekonaurusta. Minua kiinnosti tietää, miksi niin usein nauramme asioille, jotka eivät ole hauskoja, joten soitin naurua tutkivalle yliopiston opettajalle ja psykologille. Alkajaisiksi hän kertoi muutaman vitsin. Naurua tutkivan suusta sitä saattoi odottaakin, mutta vitsit eivät olleet hauskoja. Ne olivat surkeita. Päästin väkinäisen *beb beb* -äännähdyksen silkasta kohteliaisuudesta. Toisin sanoen tekonauroin.

Professori intoutui luennoimaan pitkästi siitä, miten nauru on kehittynyt apinoiden läähätyksestä. »Mielestäni se vastaa kysymykseesi», hän totesi lopulta. »No... ei oikeastaan», minä sanoin ja yritin täsmentää uudestaan, että käsitteen jutussa tekonaurua ja etenkin sitä, miksi ihmiset nauravat tuntiessaan olonsa vaivautuneeksi. Hän oikaisi minua. Naurua ei voi teeskennellä. »Sinäkin nauroit tämän keskustelun aikana, oikeaa naurua, ja se on positiivinen asia. Okei?» hän kysyi kyseenalaistamatta aiemman *beb-beb*-äännähdykseni

vilpittömyyttä. Hän jatkoi: »Miehet ovat tehokkaimpia naurattajia. Viihdeteollisuudessa ei ole kyse seksismistä, vaan miehiin verrattuna naisten on vain yksinkertaisesti vaikeampi naurattaa. Luokan pellet ovat kautta aikojen olleet poikia. Miehet naurattavat aina enemmän, olivatpa he koomikoita tai kutsuilla. Okei?»

Jutulla oli deadline ja kysymykseni oli yhä vailta vastausta, joten lausuin professorille kiitokset hänen ajastaan. Oli puhelusta silti hyötyäkin. Hänhän todisti näyttävästi teesini tekonaurusta. Mutta oli aika lakata kuuntelemasta häntä. Neljä psykologia, kolme neurotieteilijää ja yksi huumorin asiantuntija myöhemmin olin saanut uutta näkökulmaa siihen, miksi nauramme aidosti ja miksi näön vuoksi ja mistä eron huomaa (vinkki: tekonaurussa on puhemaisia ääniä kuten *abba-ha* tai *eh-beb-he* tai *tsih-hih-hii*). Opin, ettei kummallakaan sukupuolella ole huumorissa monopoliasemaa, mutta naisilla saattaa olla enemmän taipumusta tekonauruun, minkä taidokkaasti jo todistinkin.

Haluan tällä sanoa, että joskus on vain päätettävä lopettaa kuunteleminen. Vaikka kaikilta voi oppia jotain, se ei tarkoita, että sinun täytyy kuunnella kaikkia, kunnes heiltä loppuu happi. Etkä voisikaan. Kuten George Eliot kirjoitti romaanissaan *Middlemarch*: »Jos meillä olisi kyky tarkasti nähdä ja tuntea ihmisten tavallinen elämä kaikkineen, olisi kuin kuulisimme miten ruoho kasvaa ja oravan sydän lyö, ja me kuolisimme tuohon pauhuun, joka on hiljaisuuden tuolla puolen.» Sitä paitsi vuorokaudessa tuntejakin on vain rajallinen määrä. Niinpä me tietoisesti ja tiedostamatta valitsemme sen, kenelle suomme aikamme ja huomiomme.

Brittiläisen kielifilosofin ja -teoreetikon Herbert Paul Gricen mukaan ihmisillä on keskustelua koskevia tiedostamattomia odotuksia, ja kun ne särkyvät, kuunteluhalu katoaa (kuten ikävystyttävän nauruasiatuntijan tapauksessa). Se johtuu siitä, että pohjimmiltaan viestintä on yhteistyötä vaativa ponnistus. Jos siis kokee, ettei vastapuoli hoida omaa osuuttaan, olo tuntuu petetyltä, ja tekee mieli sanoa sopimus irti. Grice tiivistä keskusteluoletukset neljäksi maksimiksi eli periaatteeksi:

1. Laadun periaate: odotamme totuutta.
2. Määrän periaate: odotamme saavamme uutta tietoa, mutta emme niin paljon, että hukumme siihen.
3. Yhtenäisyyden periaate: odotamme asiaankuuluvuutta ja loogista jatkumoa.
4. Tavan periaate: odotamme puhujan pitäytyvän kohtuullisessa pituudessa, järjestyksessä ja yksiselitteisyydessä.

Jotkut tutkijat ovat ehdottaneet vielä kohteliaisuuden ja reilun puheenvuoron mukaan ottamista, mutta sivistyneissä yhteiskunnissa useimmat odottavat, tiedostamattaankin, että Gricen neljää periaatetta noudatetaan. Se selittää, miksi dementiasta tai psykoosista kärsivien ihmisten kanssa on niin vaikea puhua. He eivät ole enää kiinni todellisuudessa ja käyttäytymisnormeissa, joten he saattavat paasata mielikuvituksellisia, sekavia, monitulkintaisia, hämääriä tai epäjohdonmukaisia ajatuksia. Tekniseen tukeen soittaminen voi olla uskomattoman raivostuttavaa samasta syystä. Ennalta päätetyt vastaukset eivät yleensä loogisesti liity siihen, mitä

juuri äsken kerroit, ja ne antavat tietoa liian vähän tai liikaa, eivätkä ne useinkaan ole totta: »Laite on teidän, ei meidän».

Gricen maksimit sisältävät yhteiskuntasopimuksen, joka on voimassa yli kulttuurirajojen, olipa keskustelu ystävällisenhenkinen tai jonkinlainen vastakkainasettelu. Ihmiset voivat olla toisilleen todella vihaisia mutta silti noudattaa sääntöjä päästäkseen väittelyssä tulokseen. Gricen periaatteet ovat melko yleispäteviä, mutta niitä myös enemmän tai vähemmän uhmataan, koska ihmisillä voi olla varsin erilainen käsitys siitä, mikä on rehellistä, asiaankuuluvaa, loogista, lyhytsanaista, järjestäytyntä tai yksiselitteistä. Omassa mielessämme odotamme yhtä kaikki, että näitä periaatteita noudatetaan. Ja kun tunnistamme keskustelusta paskapuhetta tai joku heittää sekaan väärän johtopäätöksen eli argumentaatiovirheen *non sequitur* tai jaarittelee puuduttavan epäkiinnostavia yksityiskohtia – me ärsyynnymme ja kirjaudumme ulos keskustelusta

Outoa kyllä, useimmat Gricen periaatteita rikkovat eivät ole huonoja puhujia vaan huonoja kuuntelijoita. Parhaat viestijät, puhuttelivatpa he suurta yleisöä tai yksittäistä henkilöä, ovat itse menneisyydessään kuunnelleet – ja vieläpä hyvin – ja he kuuntelevat puhueksaankin. He osaavat osallistua, viihdyttää ja inspiroida, koska he pyrkivät tutustumaan yleisöönsä ja valitsemaan sille sopivan materiaalin sekä tyylin.

Puhueksaankin he ovat herkkiä yleisölleen, kiinnittävät huomiota sanallisiin ja sanattomiin vihjeisiin sekä tilassa viirävään energiaan tietääkseen, seuraako yleisö ja kiinnostaako aihe. Teet tavallaan samaa, kun kerrot asian eri tavalla isoäidille ja tyttöystävälle, työtoverille ja asiakkaalle tai liberaalille ja konservatiiville.

Kertomasi tarina ja kerrontatapasi riippuvat yleisöstäsi – tai ainakin näin pitäisi olla. Sinulla saattaa olla vahvat arvot ja vakaumukset, mutta et saa itsestäsi mukaansatempaavaa, selkeää etkä vakuuttavaa, ellet ota huomioon, kenelle puhut. Ihmisiä kiinnostavat eri asiat, he ovat eri tavalla herkkätunteisia ja kullakin on oma ymmärryksensä taso. Ellei näitä eroja yritä tunnistaa ja arvostaa, saa toiset varmasti kyllästymään, suuttumaan tai muulla tavalla sulkeutumaan.

Kuuntelussa ei ole kyse vain siitä, mitä sinun pitäisi tehdä toisen puhuessa vaan siitä, mitä sinun pitäisi tehdä *samalla* kun puhut. Osoittaako toinen olevansa aidosti kiinnostunut kuulemaan lisää lapsesi oboekonsertista? Irvistikö hän, kun aloit puhua politiikasta? Huokaisiko hän helpotuksesta, kun sanoit: »No, lyhyesti sanottuna...»? Ellet ole hyvä lukemaan ihmisten reaktioita puhuessasi, kysy suoraan. Tarkista kysymällä. Kuunteletko vielä? Meninkö liian pitkälle? Mitä mieltä olet? Pudotinko sinut kärryiltä? Joko riittää? Pitkäsytänkö minä sinua? Kuulostiko se järkevältä? Oliko tämä vähän liikaa?

Keskustelu on parhaimmillaan jatkuvaa kuuntelun palautetta, jonka perusteella muokataan sitä, mitä sanotaan ja miten se sanotaan. Ralph Waldo Emerson kirjoitti: »Hyvä lukija tekee kirjasta hyvän.» Samoin hyvä kuuntelija tekee keskustelusta hyvän. Kun keskustelun molemmat osapuolet keskittyvät ja osallistuvat, ollaan kuin kauniissa tanssissa, jossa molemmat kuuntelevat tarkkaavaisesti riippumatta siitä, kumpi puhuu. Aivoaallot ovat tahdistuneet – kuten Uri Hasson kollegoineen osoitti – ja lisäksi osapuolet asettuvat samoihin uomiin fyysisesti ja äänensävyiltään. Puhujat peilaavat toistensa puhetyyliä, asentoa, katseita ja eleitä.

Jos keskustelukumppani on huono kuuntelija – ei seuraa, mitä sanot eikä ota huomioon sitä, mitä tunteita hänen sanansa sinussa herättävät – on kuin tanssipari menisi eri rytmiä tai vailla rytmiä. Se on kömpelöä. Ja varo varpaitasi. Hänellä saattaa olla tärkeää sanottavaa, mutta vaatii energiaa ja itsekuria kuunnella ja selvittää, mitä se on.

Tai ehkä toinen vain on moukka. Harva kuitenkaan on. Itsekeskeinen keskustelutyylisi kertoo yleensä syvästä epävarmuudesta, ahdistuksesta tai sokeasta pisteestä. Joskus yksinkertaisesti heitä kuuntelemalla hekin alkavat kuunnella – eivät vain sinua, vaan myös itseään. Kun he tekevät sen, keskustelu muuttuu johdonmukaisemmaksi, merkityksellisemmäksi ja avoimemmaksi. Kuuntelun mahti on siinä, että sinä päätät, kuinka paljon haluat panostaa siihen ja milloin olet saanut tarpeeksesi.

Kaikki huonoilla treffeillä kärsineet tietävät, kuinka työlästä on puhua täysin eri aaltopituudella olevan henkilön kanssa. Jos olet unohtanut sen, kuuntele muutama jakso ohjelmasta *Second Date Update*. Yhdysvalloissa se kuullaan aamuisin pop- ja country-musiikin radiokanavilla esimerkiksi Houstonissa, Seattlessa, Chicagossa ja Bostonissa. Juju on se, että mukavilla treffeillä käynyt mies tai nainen ei ymmärrä, miksei saa vastausta uuteen treffiehdotukseensa tekstiviestillä tai puhelulla. Radion aamuohjelman vetäjä soittaa treffien toiselle osapuolelle ja kysyy, mikä meni vikaan. Treffiehdokas odottaa linjoilla toiveikkaana, ja lukemattomat työmatkalaiset salakuuntelevat keskustelua. On vuoroin lumoavaa, vuoroin tyrmistyttävää, koomista ja traagista, kun yhteenkuuluvuutta toivova ihminen on niin perinpohjaisesti epäonnistunut kuuntelemaan toiveidensa kohdetta.