
ROBERT BOLTON Ph. D

IGAPÄEVAOSKUSED

ROBERT BOLTON Ph. D

IGAPÄEVAOSKUSED

Kuidas ennast kehtestada,
teisi kuulata ja
konflikte lahendada

Originaali tiitel:

PEOPLE SKILLS

Robert Bolton, Ph.D

Copyright © 1979 by Simon & Schuster, Inc.

All rights reserved

including the right of reproduction

in whole or in part in any form

First Touchstone Edition 1986

Published by Simon & Schuster, Inc.

Rockefeller Center

1230 Avenue of Americas

New York, New York 10020

Originally Published by Prentice-Hall, Inc.

Touchstone and colophon are registered trademarks
of Simon & Schuster

Tõlkija: Liis Riikoja, Liisa Kiik

Toimetaja: Katrin Kern

Konsultant: Kristel Jalak

Korrektuur: Ia Mihkels, Mare-Mai Könno

Tõlge eesti keelde

© OÜ Väike Vanker, 2002, 2003, 2006, 2007

Tõlke kõik õigused kaitstud. Ilma autoriõiguse omaniku eelneva kirjaliku loata pole lubatud ühtki selle väljaande osa paljundada ei mehhaanilisel, elektroonilisel ega muul viisil.

Kirjastus Väike Vanker teavitab Teid e-maili teel iga uue raamatu ilmumisest, kui registreerute aadressil:

www.raamatud.print.ee/registreeri.

ISBN 9985-9411-1-X

Dotile,

kes on mu parim sõber,
lähedasim kaaslane, lõbus mängusemu.
Kes teeb võimalikuks mu erinevad minad ja
kellest saavad toitu mu unistused.

Suurepärane naine –
tundlik, armastav ja ehe
nii minu, me laste, vanemate kui sõpradega.
Tõhus ülesandeis, millest koosneb me igapäevaelu –
kolleegi, õpetaja, partnerina.
Armastan seda, et Sinuga olles
avastan, valin ja ilmutan ma kõige sagedamini
enda tegelikke minasid.
Armastan seda, millisena olen Sind kogenud:
inimene tulvil elu, armastust ja väärtusi.
Alles ebatäiuslik, muutuv, kasvav, saav,
kuid siiski juurtega, püsiv –
sõber igaks elujuhtumiks.
Sa oled lihtsalt eriline.

Robert Bolton, Ph. D., on New Yorgis Cazenovias asuva firma Ridge Consultants juhataja. Firma tegevusalaks on inimsaavutuste parandamine tööstuse, tervishoiu, hariduse ja valitsuse valdkonnas. Tema meeskond on suhtlusoskusi õpetanud tuhandetele juhtidele, müügimeestele, esmaklassilistele juhendajatele, sekretärile, klientideeninduspersonalile, kirikutegelastele, tervishoiutöötajatele, abielupaaridele ja teistele.

SISUKORD

<i>EESSÕNA</i>	11
<i>ESIMENE OSA. SISSEJUHATUS</i>	15
<i>1 Oskused, mis aitavad ehitada silda inimeste vahele</i>	17
Suhtlemine: inimsuse kõrgeim saavutus	17
Suurem osa suhtlemisest on vähetõhus	17
Üksildusvalu	18
Nii palju kaotatud armastust	19
Tõise edu võti	21
Elu ja surma küsimus	21
Ennast saab muuta	22
Te muutute tõepoolest!	25
Kuidas murda oma vastuseisu õppimisele?	26
Viis oskuste komplekti	27
Kokkuvõte	29
<i>2 Suhtlemistõkked</i>	31
Tavalised suhtluserikkujad	32
Miks on teesulud riskantsed reaktsioonid?	34
Kohtumõistmine: suurim teesulg	35
Kritiseerimine	37
Sildistamine	37
Diagnoosi panek	38
Kiitmine	39
Lahenduste pakkumine võib olla probleem	40
Kamandamine	40
Ähvardamine	40
Moraali lugemine	40
Ülekuulamine	41

Nõuandmine	42
Teiste murede vältimine	42
Kõrvalepõikamine	43
Loogiline argumenteerimine	44
Rahustamine	44
Kolmeteistkümnes teesulg	45
Süütunne, süümepiin, kahetsus	46
Kokkuvõte	47
TEINE OSA. KUULAMISOSKUSED	49
3 Kuulamine - see on midagi enamat kui lihtsalt kuulamine	51
Kuulamise tähtsus	51
Kuulamise defineerimine	53
Kuulamisoskuste rühmad	55
Tähelepanu väljendamise oskused	56
Jälgimisoskused	64
Kokkuvõte	75
4 Neli peegeldava kuulamise oskust	77
Olla oma reaktsioonidega kõnelejale peegli eest	78
Ümbersõnastamine	79
Tunnete peegeldamine	81
Tähenduste peegeldamine	87
Kokkuvõtlik peegeldamine	90
Kokkuvõte	93
5 Miks on peegeldavad vastused kasulikud?	95
Kuulamise stiil ja struktuur	96
Kuus suhtlemise iseärasust	98
Tegevus aitab vabaneda skeptitsismist	110
Kokkuvõte	111
6 Kehakeele lugemine	113
Kehakeele olulisus	113
Mitteverbaalsed signaalid: tunnete keel	115
Maskeeritud tunnete väljaimmitsemine	116
Juhiseid kehakeele lugemiseks	117
Peegeldage tunded saatjale tagasi!	124
Selge, kuid segadusseajav keel	125
Kokkuvõte	126
7 Kuidas peegeldamisoskusi lihvida?	127
Juhtnõõrid paremaks kuulamiseks	128
Lisaks peegeldavale kuulamisele	140
Millal peegeldavalt kuulata?	148
Millal ei tasu peegeldavalt kuulata?	151
Kokkuvõte	155

<i>KOLMAS OSA. KEHTESTAMISOSKUSED</i>	<i>157</i>
8 <i>Kolm lähenemisviisi suhetele</i>	<i>159</i>
Kuulamine ja kehtestamine: suhtlemise yin ja yang	160
Kuidas arendada kehtestamisoskust?	161
Vajadus kaitsta oma isikuruumi	161
Mõju avaldamine	165
Alistumise-kehtestamise-agressiivsuse telg	166
Kolme suhtlusstiili plussid ja miinused	175
Valige ise!	185
Kokkuvõte	186
9 <i>Kolmeosaline kehtestav sõnum</i>	<i>187</i>
Verbaalne kehtestamine: kolmas võimalus	188
Kolmeosaline kehtestav sõnum	189
Efektiivne ja ebaefektiivne konfrontatsioon	191
Kolmeosaliste kehtestavate sõnumite kirjapanek	192
Eneseavastamise ja kasvamise teekond	208
Kokkuvõte	209
10 <i>Toimetulek "suru-suru vastu" fenomeniga</i>	<i>211</i>
Ootamatu rünnak	211
Inimeste kalduvus ennast kaitsta	213
Kasvava kaitsehoiaku tõusupiraal	214
Kuueastmeline kehtestamisprotsess	215
Vaikus	222
Kuulake kaitsereaktsiooni peegeldavalt!	223
Kokkuvõte	233
11 <i>Kehtestamisvõimaluste laiendamine</i>	<i>235</i>
Kehtestava käitumise mitmekesised võimalused	235
Loomulikud kehtestused	236
Eneseavamine	237
Kirjeldav tunnustamine	240
Kehtestused suhetes	244
Valikuline tähelepanematus	246
Eemaletõmbumine	248
Spektervastus	251
Valikuvõimalused	252
Loomulikud ja loogilised tagajärjed	253
Peatage tegevus, aktsepteerige tundeid!	256
Ütelge ei!	259
Muutke keskkonda!	264
Liialemineku oht	265
Kehtestavuse aura	265
Kokkuvõte	266

NELJAS OSA. KONFLIKTI JUHTIMISE OSKUSED	267
12 Konflikti ennetamine ja kontrollimine	269
Konflikt on vältimatu	269
Konflikt on lõhestav ja/või hävitav	270
Konflikti kasulikkus	271
Realistlik ja mitterealistlik konflikt	273
Isikliku konflikti ennetamise ja kontrolli meetodid	275
Grupi/organisatsiooni konflikti ennetamise ja kontrolli meetodid	278
Konflikti ennetamise ja kontrolli ohud	281
Kokkuvõte	281
13 Konflikti emotsionaalsete komponentidega tegelemine	283
Keskenduge kõigepealt emotsioonidele!	283
Konflikti lahendamise meetod	285
Konflikti lahendamise meetodi praktika	291
Neli võimalust konflikti lahendamise meetodi kasutamiseks	295
Kokkupõrkeks valmistumine	297
Konflikti hindamine	298
Konflikti lahendamise meetodi oodatavad tulemused	299
Kokkuvõte	302
14 Koostööl põhinev probleemilahendamine: elegantse lahenduse otsimine	305
Kolme sorti konfliktid	305
Alternatiivid koostööl põhinevale probleemilahendamisele	306
Elegantse lahenduse otsimine koostööl põhineva probleemilahenduse abil	313
Koostööl põhineva probleemilahendamise meetodi kuus sammu	314
Mis sõnumit see probleemilahendamise meetod kannab?	326
Koostööl põhineva probleemilahendamise praktika	327
Olulised ettevalmistused	330
Mida teha, kui koostööl põhinev probleemilahendus ei toimi?	332
Koostööl põhineva probleemilahendamise kasutamisevõimalused	335
Kokkuvõte	338
15 Tõhusa suhtlemise kolm kõige olulisemat osa	341
Suhtlemisel ei piisa ainult oskustest	341
Ehedus	342
Isetu armastus	346
Empaatia	356
Põhihoiakute elluviimine	360
JÄRELSÕNA	
Neli sammu parema suhtlemise suunas	363
Mõõdetav pühendumine oskuste kasutamisele	363
Minu otsus kasutada suhtlemisoskusi	364
Valige sobivad situatsioonid!	365
Kõigutamatus juhusliku ebaõnnestumise suhtes	366
Valmistage teised muutusteks ette!	366
Oskuste treenimine	368
MÄRKMED	371

EESSÕNA

“Raamatust teeb raamatu hea lugeja,” on öelnud Ralph Waldo Emerson. See tõde kehtib eriti seda tüüpi raamatute puhul, nagu on käesolev. Lugeja, kes tahab vaid pisut uute ideedega mängida, saab sellest vähe kasu. Kirjutatud on see neile, kelles soov oma suhteid muuta on nii suur, et nad ka katsetavad suhtlemises järgnevatel lehekülgedel äratoodud lähenemisi. Pelk raamatu lugemine annab vähe. Kes aga neid oskusi oma igapäevaelus pidevalt ja loovalt kasutavad, märkavad oma suhetes tähelepanu väärivaid muutusi.

Tõhus suhtlemine ei ole mulle kergelt kätte tulnud. Oletatavasti ei oleks ma inimestevahelise suhtlemise õppimisega nii kõvasti pingutanud, kui see mul lapsepõlvest saadik hästi käpas olnuks. Ma uurisin seda valdkonda seepärast, et minu jaoks oli suhtlemine probleem, ja ma katsetasin seda, mida teada sain, õpetasin seda edasi ja kirjutasin sellest.

Tunnen, et olen õige inimene neid oskusi õpetama just seepärast, et need mulle endale sugugi lihtsalt kätte ei tulnud. Olen ekselnud neissamades umbtänavates, mis takistavad tavalist õppijat omandamast tulemuslikumaid suhtlusmalle. Võib-olla just nende algsete puudujääkide tõttu saan teid paljudest nende oskuste õppimise ja kasutamise karidest ümber juhatada.

Olen seda raamatut kirjutades tegelenud korraga konsultatsioonifirma juhtimise ning sellega kaasnevate innustavate ja lõputu-

te nõudmistega. Kahtlemata on mitmeid eeliseid kirjutamisel, mida ei kiirusta tagant tähtaeg. Kuid aktiivse äri- ja õpetamiselu igapäevane surve tuleb tegelikult pigem kasuks kui kahjuks. Kuue-aastase kirjutamisperioodi vältel on oskusi päevast päeva elu tohuvabohus kasutatud ja testitud.

Kirjutan neid lehekülgi veendumusega, et need on suureks abiks lugejale, kes neid kasutab. Tuhandeid meie raamatu varasema väljaande eksemplare on lugenud meie suhtlusoskuste kursustel osalenud. Sajad varasemate väljaannete lugejad on mulle kirjutanud, et selline lähenemine inimsuhetele on neid aidanud ja nende elu märkimisväärselt rikastanud. Paljud on öelnud, et see raamat ei muutnud ainult nende arusaamu suhtlemisest, vaid aitas neil muuta ka oma käitumist ja tugevdada sõprussidemeid. See täiendatud väljaanne peaks seega olema veelgi tulusam abimees.

Raamat, mis algas nagu reis minusse endasse ja uurimus sellest, kuidas annaks parandada minu ja teiste inimeste vastastikuseid mõjutusi, sai toidust Thomas Gordoni, Carl Rogersi, Allen Ivey, Gerald Egani ja Robert Carkhuffi mõtetest, uurimustest, õpetustest ja kirjutistest. "Märkuste" osas viidatakse paljudele teistele autoritele, kes on mõjutanud minu arusaama inimestevahelisest suhtlemisest. Mõnikord kellegi teost lugedes on see, kuidas inimene oma töö on sõnastanud, minu jaoks sama oluline kui töö ise. Sõnastatu on nagu võimas maal, mille tahaksin oma seinale riputada. Tahaksin ütlust teistega jagada mitte ainult selles peituva sõnumi pärast, vaid ka seepärast, et sõnastusel endal on minu jaoks eriline tähendus. Seepärast leiate neilt lehekülgedelt hulgaliselt tsitaate, mis haakuvad minu kogemuse, maitse ja väärtustega.

Raamatu mõisted on põhjalikult läbi arutatud kolleegidega firmast Ridge Consultants, iseäranis Dot Boltoni ja Ed Lisbega. Nende panus mõtete ja sõnastuse näol on suur.

Erilise tänu võlgnen ma meie suhtlusoskuste seminaril õpilastele, kes on minu arusaamadele palju juurde andnud. Neid on igast eluvaldkonnast: juhte, müüjaid, sekretäre, õpetajaid, tervishoiutöötajaid, klienditeenindajaid, ehitusmehi, juhendajaid, juriste, kirikutegelasi ja palju teisi. Nende püüded oma suhtlusoskusi täiustada näitasid mulle paremaid viise nende oskuste õpetamiseks. Sel ajal, kui osalised maadlesid oskuse kasutamise kindlas olukorras, avastasin mina puudujääke teooria ja meetodite osas ja sain välja töötada

abistavamaid skeeme. Paljud raamatu näited pärinevad nende kogemustest. Anonüümsuse tagamise eesmärgil on muudetud nimed ja mõned üksikasjad.

Selle programmi väljatöötamisele on kaasa aidanud paljud institutsioonid. Ühine julgustükk Albany Saint Rose'i kolledžiga New Yorgis võimaldas tuhandetele pedagoogidele kraadiõpet, kus nad said iga päev õppida ja kasutada selles raamatus tutvustatavaid meetodeid. 500 firmat, väikeettevõtet, valitsusasutust, usuühendust, haiglat, ülikooli, nõustamiskeskust ja muud organisatsiooni andsid meile võimaluse õpetada neidsamu oskusi suurele hulgale erineva taustaga inimestele. Saadud tagasiside aitas omakorda raamatu käsitlust lihvida. Samuti andis see kinnitust selliste oskuste tähtsusest ja nende rollist loendamatu erinevate olukordade puhul tööl, perekonnas ja isiklikes suhetes.

Suureks abiks raamatu mõningaid osi puudutavas uurimistöös ja mõnede lõikude sõnastuse lihvimisel oli Laura Weeks. Osa peatükkide keelelist külge aitas siluda ka Pat Freeborn. Dot Bolton luges läbi terve kõite ning tegi hulgaliselt parandusi, nii suuri kui väikesi; sama tegi mõne kaalukama peatüki puhul ka Ed Lisbe.

Märkinud siin ära vaid osa neist, kelle tänuvõlglane ma olen, võib näida kummaline, et mõtlen sellest raamatust ikka veel kui enda omast. Siin annab minu tundeid kõige täpsemini edasi võrdlus, mis pärineb ühe varaseima inglise botaanikakäsiraamatu autorilt:

Nähes, et tunnistan, et olen selle raamatu kokku pannud, lähtudes nii paljudest erinevatest autoritest, võivad mõned [mu lugejatest] öelda, et pakun teile kuhja teiste meeste töid ja ei midagi iseendalt...Neile vastan ma, et kui mett, mida korjavad mesilased nii paljude taimede, põõsaste ja puude õitest, mis kasvavad teiste inimeste aasad, põldudel ja õuedel, võib õigusega nimetada mesilaste omaks,...siis võin mina öelda, et olen teistelt autoritelt õppinud ja kogunud...enda raamatu.¹

Vaatamata teiste suurtele mõjutustele minu suhtlemismeetodite ja nende kohta käivate mõtete osas olen loomulikult mina see, kes vastutab neil lehekülgedel leiduva materjali eest.

Inglisekeelses väljaandes on mõlema soo tähistamiseks sobiva

isikulise asesõna puudumise probleem lahendatud selliselt, et nais-sugu on kasutatud paaris- ja meessugu paaritutes peatükkides.

Mõned selle köite sisuga tutvunud inimesed ütlevad, et tegelikult tuleks lugemist alustada viieteistkümnendast peatükist "Tõhusa suhtlemise kolm kõige olulisemat osa". Teised arvavad, et see peatükk peaks asuma raamatu keskpaigas. Kolmandad usuvad, et see peatükk tuleks jätta hoopis viimaseks. Kui teile hakkab tunduma, et raamat keskendub liialt suhtlemise meetoditele ja jätab tagaplaanile meeoleolu, mis suhtlemisse tegeliku elu toob, lugege enne jätkamist viieteistkümnendat peatükki.

Minu soov lugejaile on, et siin raamatus õpetatavatest oskustest oleks teile sama palju kasu, kui on olnud mulle.

ESIMENE OSA

SISSEJUHATUS

Sotsialiseerumise tulemusena omandab inimene juba mõningad suhtlemisoskused. Kuid inimese toimetuleku taset saab nende oskuste osas tõsta.

Igaüks suudab olla inimsuhetes määramatult mõistvam, aupaklikum, soojem, ehedam, avatum, otsem ja konkreetsem. Korralike teoreetiliste teadmiste, paslike eeskujude ja isikliku kogemuse rohkete võimaluste abiga on võimalik inimlikumaks saamise protsessi veelgi kiirendada.¹

- *George Gazda, pedagoog*

OSKUSED, MIS AITAVAD E HITADA SILDA INIMESTE VAHELE

Ma soovin, et oskaksin ehitada silla inimesest inimeseni...

Inimene on kõik, mis meil on.¹

- *Cross Daman Richard Wrighti "Outsider'is"*

SUHTLEMINE: INIMSUSE KÕRGEIM SAAVUTUS

Kui inimene suhtleb teise inimesega keele vahendusel, leiab aset miski, mida me mujal looduses ei kohta. Võime muuta tähenduseta urahtused räägitavateks ja kirjapandavateks sõnadeks on inimsuse olulisim määratlus. Tänu keelele on saanud võimalikuks nende tunnuste areng, mis eristavad *Homo sapiensi* kõigist teistest olenditest. Pole ime, et saksa filosoof Karl Jaspers väidab: "Inimese suurim saavutus maailmas on isikute vaheline suhtlemine."²

SUUREM OSA SUHTLEMISEST ON VÄHETÕHUS

Kuigi inimestevaheline suhtlemine on inimkonna kõrgeim saavutus, ei ole keskmine inimene suhtlemises kuigi osav. Moodsa tsivilisatsiooni ironia seisneb selles, et kuigi suhtlemise mehaaniliste vahen-

dite areng ületab meie kujutlusvõime kaugemadki piirid, on näost näkku suhtlemine inimeste jaoks sageli raske. Praegusel tehnoloogiliste imede ajastul saame saata sõnumeid Kuu kaudu ja lähetada Marsile sonde, kuid suhtlemine nendega, kes on meile kallid, näib meile raske.

Olen saanud üha enam teadlikuks sellest, kui puudulik on suurem jagu suhtlemist. Meie ühiskonnas on harv juhus, et inimesed jagavad seda, mis on tõesti oluline – õrnu, arglikke, tõrksaid tundeid, hapraid, tundlikke, tugevaid avaldusi. Sama haruldane on see, et kuulatakse piisava tähelepanuga mõistmaks, mida teine tegelikult öelda tahab. Vahel kinnitavad inimesed pilgu kõneleva sõbra näkku ja lasevad oma mõtetel rännata hoopis muudel radadel. Vahel teesklevad nad, et kuulavad rääkivat sõpra, tegelikult aga tammuvad paigal, sõnastades mõttes juba, mida *nemad* kord ütlevad, niipea, kui selleks võimaluse leiavad. Nathan Miller märkis sapiselt, et “Ühendriikides on vestlus võistlus, kus see, kes esimesena hinge tõmbab, tembeldatakse kuulajaks.”

Vähetõhus suhtlemine suurendab inimestevahelist lõhet, mis annab tunda kõikides eluvaldkondades ja ühiskonnakihtides. Kui lõpeb suhtlemine, järgnevad üksildus, pereprobleemid, tööalane ebakompetentsus ja rahulolematus, psühholoogiline stress, füüsiline haigus ja isegi surm. Lisaks isiklikule kibestumisele ja sellest tingitud südamevalule on inimestevaheline lõhe nüüd ka üks meie vaevatud ühiskonna peamisi sotsiaalseid probleeme.

ÜKSILDUSVALU

Paljud inimesed igatsevad tänapäeval sooja, positiivset, tähendusrikast suhet teiste inimestega, ent ei näi seda sugugi kogevat. Psühhiaater Harry Stack Sullivan kirjutas sellest nii:

Inimeste suurim probleem meie ühiskonnas on üksildus, eraldatus ja eneseväärtustamise keerukus. Kui Freudi kümnenditel oli probleemiks seksuaalne allasurutus ja kolmekümnendatel, Karen Horneye kirjatükide aegu, varjatud vaenulikkus, siis tänapäeva probleemiks on üksildus.³

On kahesugust üksiolekut. Üksindus võib olla loominguline, rõõmus ja terviklik üksiolemine. Kuid üksildus on valu, surnud, tühi üksiolek. Üksildus on terav teadlikkus oma eraldatusest ja teisest kaugenemisest. Nagu David Riesman märkis, kui puudub elav kontakt teiste või iseendaga, võib üksildust tunda ka rahvahulga seas olles.⁴

Üksildus – juba selle sõna kõla annab edasi sellega seotud hingepiina. Püüdke seda sõna mitu korda järjest kurval häälel korrata: “Üksildus...üksildus...üksildus...” Juba sõna ise on nukra kõlaga. See esindab paljude inimeste suurt valu.

Kaasaja suurenenud üksildusvalu on põhjendatud mitmeti. Materialism (tröösti leidmine pigem asjades kui inimestes), inimeste liikuvus, pere juurte kadumine ja asutuste bürokraatlik struktuur on vaid mõned neist. Olen veendunud, et veel üks selle inimestevahelise lõhe peamisi põhjustajaid, ja selline, mida on ehk kõige lihtsam parandada, on puudulikud suhtlemisoskused.

NII PALJU KAOTATUD ARMASTUST

Õnnetuseks võib tänapäeval üksildust kõige raskemal kujul leida just peredes, kus suhtlemine katkeb või muutub kaoseks. Kõige keerukam inimsuhete kooslus, abielu, ei saa õitseda ilma tõhusa suhtlemiseta. Paaridel, kes loodavad sõlmida rikastava abielusuhte, jääb sageli puudu selleks vajaminevaist suhtlusoskustest ja nii elavad nad lõpuks teineteise kõrval kumbki oma elu ilma tõelise intiimsuseta. Sageli tsiteeritud sõnad luuletaja T.S. Elioti sulest kirjeldavad võimalik, et tüüpilist perekonda:

Kaks inimest, kes teavad, et nad teineteist ei mõista,
kasvatavad lapsi, keda nad ei mõista
ja kes ei saa kunagi mõistma neid endid.⁵

Lähedus ilma intiimsuseta on vältimatult hävitav. Kui suhtlemine on tõkestatud, pöördub armastuse energia vastumeelsuseks ja vaenuks. Tulemuseks on sagedane nääklemine, lõikav sarkasm, pidev kriitika ja jäine taandumine vaikimisse ning keeldumine seksist. Üks naine ütles, kirjeldades oma perekonna düsfunktsionaalseid

suhtlusmustreid: "Ma ei ela kodus, vaid psühholoogilises slummis."

Nagu enamik vanemaid võib tunnista, ei ole lapse üleskasvatamine tänapäeval lihtne töö. Pereteraapia juhtfiguur Virginia Satir kirjutab:

Vanemad on õpetajad maailma kõige karmimas koolis – Inimeste Tegemise Koolis. Te olete selle kooli juhtkond, direktor, õpetaja ja koristaja... teilt oodatakse ekspertteadmisi kõiges, mis puudutab elu ja elamist... on vähe koole, kus seda tööd võiks õppida, ja puudub üldine üksmeel tunniplaani osas. Selle peate te ise koostama. Teie koolis pole vaheaegu, pühasid, ametiühinguid, palgakõrgendusi või automaatset edutamist. Peate olema tööl või vähemalt käeulatuses 24 tundi päevas, 365 päeva aastas ja vähemalt 18 aastat iga lapse kohta, kes teil on. Peale selle peate te rinda pistma administratsiooniga, kus iga küsimuse puhul on kaks ülemust – ja te teate ju, millistesse lõksudesse kaks ülemust koos olles võivad langeda. Selles kontekstis viitegi te läbi oma inimeste-tegemist. Ma pean seda maailma kõige raskemaks, keerukamaks, ärevusttekitavamaks, higi- ja verevalamist nõudvamaks tööks.⁶

Terve suhtlemine on perekonna loomisel eluliselt tähtis. Paaridele, kes on suhtlemisoskuste vallas kompetentsed, võib see olla nende elu kõige rõõmsam ja rikastavam kogemus. Kui vanemad ei valda täpselt ja kooskõlaliseks suhtlemiseks vajaminevaid oskusi, võib selle tagajärjeks olev ahastus, võõrandumine ja üksindus olla laastav nii vanemate kui laste jaoks.

Ann Landersi nõuanderubriigi lugejad olid šokeeritud, kui nad lugesid, et 70 protsenti tema küsitluses osalenuist kahetses, et neil on lapsed. Kuigi tema valim ei olnud korrektne läbilõige rahvast ja kuigi Ann Landers tunnistas, et negatiivsete tunnetega lugejad olid tõenäolisemad vastajad kui positiivsete tunnetega lugejad, oli küllalt tõendeid, mis tema uuringu üldisi tulemusi toetasid. Topeka Menningeri Fondi lasteosakonna direktor dr Harcharan Sehdev Kansasest ütles: "Landersi kirjad näivad peegeldavat üldisi muutustetrende ja arvamusi peresüsteemis ja laste asendit meie kodudes ja ühiskonnas."⁷

Suhtlemine on iga suhte elumahl. Suhe saab toitu avatud, selgest ja tundlikust suhtlemisest. Vaenulik, ebatõhus või kaitsepositioonilt lähtuv suhtlemine paneb suhte vankuma. Kui suhtlusvoolu oluliselt takistada, mandub suhe ja sureb lõpuks. Kui suhtlusoskused on puudulikud, jääb olemata palju armastust – abikaasade, armastajate, sõprade, vanemate ja laste vahel. Rahuldustpakkuva suhte huvides on oluline avastada meetodid, mis aitavad meil vähemalt osaliselt ehitada sildu üle meid üksteisest lahutavate kuristike.

TÕISE EDU VÕTI

Kaheksakümmend protsenti neist, kes kogevad ebaedu tööl, kogevad seda ühel ja samal põhjusel: nad ei ole osavad suhtlejad. Edule juhendaja või juhi, meditsiiniõe või sekretäri, vaimse tervise spetsialisti või sanitari, töölise, advokaadi, arsti, ametniku või ministrina aitab suuresti kaasa võime hästi suhelda. Õigupoolest on raske välja mõelda kas või ühtainust töökohta, kus suhtlemine oleks ebaoluline.

Mehaanikainsener mõtles nii: "Arvasin, et inseneriharidus on kõik, mida vajan. Kuid kõige enam aega võtsid mul just probleemid inimestega." Õpetaja kommenteeris: "Sain füüsika õpetaja koolituse. Kui klassiruumi jõudsin, avastasin, et tegelen inimeste õpetamisega. Enamiku oma energiast kulutan ma sellele, et korda pidada. Miks minu väljaõpe seda ette ei näinud?" Ilmselgelt on suhtlemisoskused võtmeks tööalase edu juurde.

ELU JA SURMA KÜSIMUS

Valdavalt on suhtlemine ehku peale välja minemine. Iga teise inimesega veedetud hetk võib-olla võimetus avastada ja kasvada või identiteet kaotada ja isiksusena hävida. Meie isiksuse areng ja vaimne ning füüsiline tervis seisavad ühenduses sellega, mil määral me suhtleme. Ilma läbikäimiseta teiste inimestega ei saa me tõeliselt inimesteks. Tõepoolest, nagu ütleb filosoof Martin Heidegger: "Keel on olemise koda."

Inimesed vajavad teisi inimesi. Nagu ütleb ühe raamatu pealkiri: "Üksi ei saa keegi olla inimene." Iga inimene küpseb läbi

arendavate dialoogide teiste inimestega. Raamatus "The Mystery of Being" teeb Gabriel Marcel tähelepaneku: "Kui kellegi kohalolek on tõepoolest tuntav, värskendab see mu seesmist olemust; see avab mind mulle enesele ja paneb mind end tundma veel rohkem endana kui siis, kui ma selle mõjuga kokku ei puutuks." ⁸

Ja vastupidi, suhtlemise puudumine või sage kokkupuude viletsa suhtlemisega kahandab inimese endaksolemist nii emotsionaalselt kui füüsiliselt. Paljud usuvad, et vaimuhaigus on peamiselt ebapiisava suhtlemise tulemus. Psüühiliselt haige inivid ei ole saavutanud häid inimsuhteid. Carl Rogersi arvates on "psühhoteraapia ülesanne tegelda ebaõnnestumisega suhtlemises." ⁹

Puudulik suhtlemine võib mõjutada inimese füüsilist tervist. See aga, mil määral konstruktiivne või destrukttiivne dialoog mõjutab kehaliisi funktsioone, tuleb paljudele üllatusena.

13. sajandil tahtis Püha Rooma keisririigi imperaator Friederich teada saada, mis keelt räägiti Eedeni aias, kui inimkond sündis. Oli see heebrea, kreeka, ladina keel? Ta lasi läbi viia katse, kus püüti taastada algsed olud nii täpselt kui võimalik. Grupp vastsündinuid eraldati kohe pärast sündi, nad ei tohtinud kuulda inimkeelt enne, kui olid ise kõnelema hakanud. Neid kasvasid ammed, kes olid saanud karmi käsu laste kuuldes vaikida. Millised olid tulemused? Kõik beebid surid. Suhtlemise puudumine on sageli mürgitav ja võib osutada surmavaks.

Film "Second Chance" on kliiniline portree sellisest füüsilisest otsajäämisest tänapäeval. Viieteistminutiline film näitab, kuidas inimsuhete puudumine aeglustab aasta ja kümnekuise Susani arengut sedavõrd, et ta on kaalult ja kasvult endast poole noorema lapse suurune. Susani mandumine peatub järsult, kui ta kahe kuu jooksul haiglas olles kogeb armastavat suhtlemist ja hoolitsust enam kui kuue tunni jooksul päevas. ¹⁰

ENNAST SAAB MUUTA

Mis puutub teie suhtlemismeetoditesse ja stiili, võite kindlad olla ühes: need on peamiselt õpitud reaktsioonid. Tõenäoliselt olid kõige mõjukamateks õpetajateks teie vanemad, kes õppisid suhtlemist omakorda endi vanematelt. Õpetajad, skaudijuhid, sõbrad ja pal-

jud teised lisasid sellele oma osa. Raadio, televiisori ja teiste allikate kaudu on teie suhtlusviisi mõjutanud ka meie kultuur.

Meie seas ei ole just palju neid, kellele kodukeskkond on pakunud tõhusa suhtlemise eeskujusid. Need vähesed, kellel sellised eeskujud on olnud, tunduvad olevat juba loomult head suhtlejad. See, mis näib loomuliku andena, on aga tavaliselt selle tulemus, et neil on olnud õnne õppida tõhusat suhtlemist juba varases lapsepõlves. *Paljusid meist on aga viletsalt suhtlema õpetatud, kuna meie heade kavatsustega õpetajatele endile on õpetatud puudulikke suhtlemisviise.* Mis puutub suhtlemisse, oleme sageli ohvrite ohvrid.

Esmalt kogesime õppeprotsessi väga varases eas. Vanemad või nende asemikud tasustasid mõnda tüüpi mitteverbaalset käitumist, näiteks naeratamist, ja väljendasid oma rahulolematust teist tüüpi mitteverbaalse käitumise, näiteks mossitamise puhul. Kui me veel päris väiksed olime, aitasid nad meil esimesi sõnu moodustada. Seejärel õpetasid nad meid teatud viisil kõnelema. Ükskõik, kui vastumeelne võis teile tunduda iga-aastane tänapühade külaskäik tädi juurde, võidi teile ikka öelda: "Ütle tädi Edithile selle toreda õhtu eest aitäh." Kui segasite kahe täiskasvanu jutu vahele, õpetati teid ehk: "Ära sega vahele. Palu vabandust." On veel palju teisi tuntud õpetusi, nagu "Lõpeta hädaldamine!", "Ära virise!", "Ära kasuta emaga sellist tooni!", "Charles, kuidas sa räägid!"

Peagi liitusid protsessi sugulased, lapsehoidjad, pühapäevakooli õpetajad ja paljud teised. "Bobby, mind üllatab, et sa Johnny peale karjud, sa oled ju tavaliselt nii hea poiss." "Tõsta kätt, kui tahad rääkida. Ma küsin sind, kui sinu kord tuleb." "Susan, lase ometi Terryll oma kastiautoga mängida, sa ise ei kasuta seda ju praegu. Kuidas sa küll nii isekas oled?" "Sellist sõna nagu 'nigu' ei ole." "Tegele oma asjadega." "Ära vaidle."

Lisaks manitsuste jagamisele kujundasid meie elus olulised täiskasvanud ka teatud käitumist. Võibolla näitasid nad vaid harva oma tundeid. Või olid sarkastilised, kasutasid alandamist või paiskasid välja kontrollimatut viha. Lastena õppisime me endile oluliste täiskasvanute käest nii nende eeskuju kui nende juhtnööride varal. Saadud õppetunde kinnitavad suures osas meie ühiskonna kultuurinormid. Mõned normid on märksa vähem ranged kui aastakümneid tagasi, kuid mõned on siiski tugevasti juurdunud.¹¹

Gerard Egan, preester-psühholoog, on üles lugenud arvukaid häirunud suhtlusviise, mida lapsed meie kultuuris tavaliselt õpivad:

kuidas olla pealiskaudne,
kuidas teeselda,
kuidas inimestega mängida,
kuidas enda ja teiste eest peitu puggeda,
kuidas riski inimsuhetes mitte tähtsaks pidada,
kuidas teisi manipuleerida (või taluda endaga
manipuleerimist),
kuidas teistele vajaduse korral haiget teha ja neid
karistada.¹²

Mõned võivad vastu vaielda väites, et kirjeldatud protsessid ja nende tulemused on ebatäpsed. Kahtlemata on see käsitelu liiga lihtsustatud. See, kuidas keegi oma varases keskkonnas domineerivatele suhtlusmustritele reageerib, on kindlasti erinev. Kaksikvennad, kes kasvavad üles koos muutliku meelega vanemaga, võivad välja kujundada erinevad võtted vihaga toimetulekuks. Üks võib seda alla suruda, teine aga sõjakalt välja näidata. Paljudele (võib-olla enamikule) meist on õpetatud mõnda ebatõhusat ja destruktiivset käitumisviisi. Kui vanemate suhtlemisvigu võib näha laste peal, tekib kahjulik spiraal. Ent seda spiraali saab lõhkuda. Sellest, mis suhtlemises hästi ei tööta, saab ennast võõrutada. See raamat aitab teil märgata mõningaid eriti tähelepanu nõudvaid teemasid ja õppida spetsiifilisi oskusi, mis aitavad kaasa isiksuslikule täiustumisele, soojematele ja rikkamatele inimsuhetele ja tööalasele edule.

Tihti kipuvad inimesed oma suhtlusviisi nägema kui midagi vääramatut. Nad kalduvad arvama, et see, kuidas nad räägivad ja kuulavad, on midagi antut, umbes nagu nende silmade värv. Oma suhtlemisviisi on võimatu muuta, väidavad nad. Või saab sinust sel juhul võlts suhtleja. Ehk nagu üks arst ütles: "Inimestega suhtlemine on kingitus. Sa kas oskad seda või mitte. Mina ei oska ja ma ei saa sinna midagi parata."

Minu ja mu kolleegide kogemus suhtlemisioskuste õpetamisel tuhandetele inimestele viib meid just vastupidisele järeldusele. Me oleme täheldanud suuri muudatusi nii enda kui meie koolitatavate elus. Oleme asendanud lapsepõlves omandatud mustreid tõhusamate reaktsioonidega. Terve mõistuse ja pühendumise korral saab keskmine inimene ükskõik millisel eluperioodil oma suhtlusviise

täiustada. Mitmete tunnustatud käitumusteadlaste uurimus näitas, et täiskasvanud suudavad õppida tulemuslikumalt suhtlema.¹³

Loomulikult ei ole suhtlemismeetodite muutmine kerge töö. Aastatepikkuse harjumusega on teatud tendentsid nii sügavasti juurdunud, et suhelda teistmoodi tundub ebaloomulik. Igasugune uus lähenemine näib imelik ja inimestel on kiusatus asi katki jätta. Ent kui nad saavad teadlikuks sellest, kui häirunud on mõned nende tüüpilisemad reaktsioonid, leiavad nad muutumiseks motivatsiooni. Ja kui neil õnnestub mõnd suhtlusoskust edukalt kasutada, on nad sageli elevil: "See toimib! See toimib tõepoolest!"

TE MUUTUTE TÕEPOOLEST!

Muutus on vältimatu. Erik Erikson, Robert Havighurst ja teised on välja toonud, et varasest lapseeast kuni vanaduseni läbib inimene teatud arengustaadiumid.¹⁴ On võimatu elada elutee lõpul samamoodi nagu selle alguses.

Ka maailm muutub. Me räägime sellest, et mäed on igavesed, kuid nemadki tõusevad ja vajuvad aja jooksul. Räägime igavestest tähtedest, kuid ka nemad on muutumises, neilgi on algus ja lõpp, nad suurenevad või kahanevad, löövad helendama või kuhtuvad pimedusse.

Muutus on olnud inimkultuuri kaalukas osa juba algusest peale. Nicholas Murray Butleri väitel seisatas Adam ühel hetkel Eedeni aias ja ütles: "Eeva, me elame üleminekuajajärgul."

Sel sajandil on kultuuris toimunud muudatused olnud nii ahhetamapanevalt kiired ja kõikehõlmavad, et Alvin Toffler on kuulutanud: me elame tulevikušoki perioodil. Ta peab sellega silmas, et muutused tulevad meie peale sellise laviinina, et meil on väga raske nendega toime tulla.¹⁵

On võimatu samasuguseks jääda, kui kogu aeg leiavad aset muutused meis endis, teistes inimestes, meid ümbritsevas füüsilises maailmas ja meie kultuuris. Isegi kui püüame vana külge klammerduda, pole see enam sama. Nagu ütles H. Richard Niebuhr: "Kui teeme täna sedasama, mis eile, teeme tegelikult midagi muud, kuna vahepeal oleme muutunud nii meie ise kui ka maailm me ümber."¹⁶

Muutumise seadus ütleb: "Asjad ei jää samasugusteks. Kui need ei muutu paremaks, lähevad nad halvemaks." Kui suhted ei saa tugevamaks, siis muutuvad nad nõrgemaks; kui nad ei vii läheduse ni, viivad nad kaugenemiseni; kui nad ei muutu produktiivsemaks, muutuvad nad vähem produktiivseks.

Te saate muuta ja vältimatult ka muudate seda, kuidas te teistega suhtlete. Parem on muutusi osavalt juhtida, kui lasta asjadel elus lihtsalt juhtuda. See raamat õpetab oskusi, mis võimaldavad ja lausa soodustavad selliseid muutusi, mida me soovime.

KUIDAS MURDA OMA VASTUSEISU ÕPPIMISELE?

Olles aastaid püüdnud enda suhtlusviise muuta ja õpetanud suhtlusoskusi paljudele teistele, olen teadlik ja austan vastupanu, mida enamik meist tunneb seoses millegi uue õppimisega – iseäranis, kui see eeldab meilt käitumise muutmist. Kui muutus on nii põhjalik, et puudutab seda, kuidas me suhtleme endale kallite inimeste või töökaaslastega, on tegu tõepoolest kõrgete panustega ja käitumismustrite ümbertegemine võib olla suur julgustükk.

Kui inimesed hakkavad uusi suhtlusoskusi õppima, ütlevad nad endale sageli midagi sellesarnast:

Kas neist oskustest on tõesti abi, või on see jälle üks psühholoogia moeröögatus, nagu neid iga mõne aasta tagant esineb? Oletame, et neist oskustest on tõesti kasu – aga kas ma suudan neid õppida? Ma pole kunagi uute asjade omandamises kuigi tugev olnud, eriti kui on tarvis vanu harjumusi muuta ja uusi õppida. Uhh, kui ma vaid mõtlen sellele, mis kõik siis oli, kui ma suitsetamise maha jätsin... No oletame, et ma saan need oskused selgeks ja nad muudavad minu suhteid, aga kuidas ma saan olla kindel, et see on muutus paremuse poole? Võib-olla ei ole minu suhted praegu just kõige paremad, aga asi võiks ju veel hoopis hullem olla. Nende oskustega võin sattuda vihma käest räästa alla! Muidugi jääb ka see võimalus, et need oskused teevad minust uue inimese, kuigi tegelikult tahaksin

ma olla ikka mina ise, ainult parem. Mis siis saab, kui minust tuleb hoopis tõeline psühholoogiline katastroof? Mingi osa minust on kogu selle ettevõtmise suhtes üsna kahtlustav.

Paljudel meist on tugevam vastupanuvõime, kui me oodata oskame, kuna suur hulk sellest on teadvustamata.

Me peamegi endid kaitsma. *Homo sapiens* on haavatav olevus ohtlikus maailmas. Osa kaitsemeetodeid aga pärsib meie arengut samas, kui teised töötavad meie heaks. *Üks võtmeküsimusi suhtlemisuskuste õppimisel on avastada, kuidas ennast adekvaatselt kaitsta ja samas vähendada tarbetut kaitsehoiakut.* Juhtnöörid raamatu erinevates osades aitavad teil uute oskuste õppimisel end mõttetu riski eest hoida.

VIIS OSKUSTE KOMPLEKTI

Selles raamatus õpetatakse viit inimsuhete kordaminekuks tarvilike oskuste liiki:

Kuulamisuskused: need aitavad inimesel mõista, mida teine tegelikult öelda tahab. Sealhulgas on ka uued reageerimisviisid, et teine inimene tunneks, et tema muresid ja tundeid on mõistetud. Kui neid meetodeid kohaselt kasutada, lahendab teine tihti oma probleemid ise, muutumata teist sõltuvaks.

Kehtestamisuskused: need verbaalsed ja mitteverbaalsed käitumised aitavad teil säilitada austust, rahuldada oma vajadusi ja kaitsta oma õigusi ilma, et peaksite domineerima, manipuleerima, kedagi halvasti kohtlema või kontrollima.

Konfliktilahendususkused: need aitavad teil toime tulla konfliktiga kaasaskäiva tundetulvaga – oskused, mis soodustavad läheduse teket pärast võitlust.

Koostööl põhinevad probleemilahendususkused: nende abil saab leida kõiki pooli rahuldavad lahendused konfliktsete vajaduste korral – see on viis lahendada konflikte

nii, et need jäävadki lahendatuks.

Oskuste valik: need juhtnöörid aitavad teil otsustada, milliseid suhtlemisoskusi kasutada selles olukorras, milles parasjagu olete.

Need on põhilised tõhusate inimsuhete tööriistad, suhtlemise põhivara.

Osa selle suhtlemisoskuste programmi tugevusest seisneb laias oskuste valikus. Mitmed programmid keskenduvad kuulamisoskustele, kuid ei õpeta, kuidas ennast kehtestada. Viimastel aastatel on inimesed tormi jooksnud just programmidele, mis aitavad ennast kehtestada, kuid ei tee märkama tähelepaneliku kuulamise vajadust. Kursused, mis kombineerivad kuulamise ja kehtestamise, ei pühenda tavaliselt piisavalt tähelepanu konflikti- ja probleemilahendusoskustele, millela ei saa hakkama üheski inimsuhtes. Veelgi ebatõenäolisem on leida suhtlusoskuste programm, mis aitaks teil nuputada, millal õpetatud oskusi kasutada ja millal see paslik ei ole. Oskusest pole suurt abi, kui kasutate seda õigesti, aga vales olukorras. Meie programm hõlmab meie arvates kõige põhilisemaid inimestevaheliste suhete oskusi.¹⁷

Sellest raamatust väljajäänu on siiski samavõrra oluline kui see, mis siin sees. Paljud inimsuhete alased raamatud annavad arendamiseks nii laia oskuste ringi ja uurimiseks nii palju teooriaid, et hajutavad sellega lugeja tähelepanu. Oskuste kujundamine nõuab teravat fookuseeritust – energia kontsentreerimist. Nagu paljudes teistes valdkondades, kehtib ka põhiliste suhtlusoskuste õpetamise puhul ühe kuulsa arhitekti juhised: “Vähem on rohkem.” Üks põhjustest, miks meid on inimeste suhtlemaõpetamisel saatnud edu, on see, et oleme nõudnud keskendumist just peamisele. Inimesed õpivad kõige paremini siis, kui neid ei ujutata üle liiga paljude teemade ja pisidetailidega.

KOKKUVÕTE

Kuigi suhtlemist peetakse inimsuse suurimaks saavutuseks, ei ole keskmine inimene kuigi osav suhtleja. Viletsatasemeline suhtlemine lahutab meid sõpradest, armsamaist, kaasadest ja lastest ning viib üksilduseni, samuti ebaeduni töös.

Uurimistulemused näitavad, et vaatamata teatavale kaitsehoiakule on igas vanuses inimesed võimelised õppima teatud suhtlemis-
oskusi, mis aitavad parandada nende suhteid inimestega ja tööalast kompetentsust. Neid käitumisviise tutvustataksegi selle raamatu järgmistes peatükkides.

SUHTLEMISTÕKKED

Kommunikatsioonibarjäär ehk suhtlemistõke on miski, mis ei lase tähendustel kohale jõuda.

Tähendustõkkeid on kõigi inimeste vahel ja nad muudavad suhtlemise keerulisemaks, kui enamik meist arvata oskab. On vale oletada, et see, kes mõistab rääkida, mõistab ka suhelda. Kuna suur osa meie haridusest juhatab inimesi mõtlema, et suhtlemine on lihtsam, kui see tegelikult on, kaotavad inimesed julguse ja loobuvad proovimast niipea, kui nad raskusi kohtavad. Kuna nad ei saa probleemi iseloomust aru, ei tea nad ka, mida teha. Imestama ei peaks panema mitte see, et suhtlemine on nii keeruline, nagu ta on, vaid et seda tuleb elus ette nii palju.¹

- *Reuel Howe, teoloog ja kasvataja*

TAVALISED SUHTLUSERIKKUJAD

Sue Maxwell, peatselt kolmekümnene naine, ohkas ja ütles: "Jälle keerasin kõik untsu. Läksime perega mu vanematele tänapühade puhul nädalavahetuseks külla. Neil on sel aastal olnud palju probleeme rahaga ja ka tundeelus, nii et ma otsustasin olla nendega väga õrn ja hooliv. Aga nad hakkasid kritiseerima seda, kuidas ma oma lapsi kasvatan, ja lõpuks ma vihastasin. Ma ütlesin neile, et ega nemadki minu ja mu vennaga just imet korda ei saanud. Vaidlesime pool tundi. Kõik kolmekesi tundsin end väga lööduna."

Sue rääkis, et selline asi juhtub iga kord, kui ta koju läheb. "Olgugi et neil ei ole õigust kõike seda öelda, mida nad ütlevad, armastan ma neid ja tahan, et me külaskäigud oleksid toredad," jätkas ta. "Aga millegipärast ütleme me üksteisele peaaegu alati asju, mis haiget teevad."

Kahjuks on Sue kogemus üsna tavaline. Olgu siis vanemate, laste, ülemuste, alluvate, kolleegide, sõprade või kõigi nimetatutega, igatsevad inimesed tavaliselt paremaid suhteid, kui nad suudavad saavutada.

Kui enamikus meist on peidus tugev soov olla suhtlemises edukas, miks on seda siis nii raske saavutada? Üks peamisi põhjusi on see, et ise seda märkamata tekitavad inimesed suheldes oma teele suhtlustõkkesid. Hinnangute alusel *kasutatakse neid barjääre rohkem kui 90% kogu sellest ajast*, mil üks või mõlemad vestluspartnerid tegelevad mingi probleemiga või vajaduse rahuldamisega.²

Suhtlustõkkes on *kõrge riskiastmega reaktsioonid* – see tähendab reaktsioonid, mille mõju suhtlemisele on sageli (kuigi mitte vältimatult) negatiivne. Need teesulud on tõenäoliselt kahjulikumad siis, kui üks või enam suhtlevatest inimestest kannatab stressi all. Suhtlustõkkel on palju erinevaid mõjusid. Sageli kahandavad nad teise eneseväarikust. Nad kalduvad esile kutsuma kaitsehoiakut, vastupanu ja pahameelt. Nad võivad viia sõltuvuse, tagasitõmbumise, kaotusetunde või ebapädevuse tunnetamiseni. Nad vähendavad tõenäosust, et teine leiab oma probleemile ise lahenduse. Iga selline teesulg on üksiti ka tunnetebarjäär, väheneb tõenäosus, et teine väljendab konstruktiivselt oma tegelikke tundeid. Et kommunikatsioonibarjäärid kipuvad soodustama just neid negatiivseid tulemusi, võib nende korduv kasutamine tekitada suhtele püsivat kahju.

Millised siis on need tõkkes, mis vestlust kahjustavad? Suhtlemise eksperdid Carl Rogers, Reuel Howe, Haim Ginott ja Jack Gibb³ on täpselt ära näidanud need reaktsioonid, mis kipuvad vestlust blokeerima. Hiljem on Thomas Gordon⁴ välja töötanud ulatusliku suhtluserikkujate nimekirja, mida ta nimetab kuraditosinaks.

Nende ebasoovitavate reaktsioonide seas on:

Kritiseerimine: teise inimese, tema tegude või hoiakute negatiivne hindamine. "Sa ise tõid selle endale kaela – sa ei saa selles jamas kedagi teist süüdistada."

Sildistamine: teise inimese alandamine või stereotüpi-seerimine. "No on jobu!" "Täpselt nagu naine..." "Munapea." "Teie, kiivritega tüübid, olete kõik ühesugused." "Sa oled lihtsalt üks järjekordne tundetu isane."

Diagnoosi panek: inimese käitumise analüüsimine, amatöörpsühhiaatri mängimine. "Sa oled minu jaoks nagu avatud raamat – sa teed seda ainult selleks, et mind ärritada." "Sa pead end minust paremaks ainult seepärast, et oled ülikoolis käinud."

Kiitmine: teisele inimesele, tema tegudele või hoiakutele positiivse hinnangu andmine. "Sa oled alati nii hea tüdruk. Ma tean, et sa aidad mul täna muru niita." Õpetaja teismelisest õpilasele: "Sa oled suurepärane luuletaja." (Paljudel on seda raske uskuda, et mõned sellised tõkkes nagu kiitus võivad olla kõrge riskiastmega reaktsioonid. Hiljem seletan, miks ma arvan, et nende reaktsioonide korduv kasutamine võib suhetele kahjuks tulla.)

Kamandamine: teisel millegi teha käskimine, mida sina tahad. "Tee nüüd oma kodutöö ära. Miks?! Sest mina käsin..."

Ähvardamine: püüd kontrollida teist inimest, hoiatades teda negatiivsete tagajärgede eest, mida kavatsete rakendada. "Sa teed seda või *muudu*..." "Lõpeta kohe see lärmitsemine, muudu jääb terve klass peale tunde."

Moraali lugemine: teise inimese õpetamine, mida ta peaks tegema, ja teisele epistli lugemine. "Sa ei peaks lahuta-

ma, mõtle, mis siis lastest saab." "Sa peaksid tema ees vabandama."

Ülekuulamine: suletud küsimused ehk küsimused, millele saab vastata väga lühidalt, sageli vaid jah või ei, on suhtlemises tihti tõkkeks. "Millal see juhtus?" "Kas sul on kahju ka, et sa nii tegid?"

Nõu andmine: teise inimese probleemidele lahenduse andmine. "Kui mina oleksin sinu asemel, ütleksin talle kindlasti ära." "Oh, seda on lihtne teha. Esiteks..."

Kõrvalepõikamine: muud juttu tehes teise probleemide juurest eemale triivimine. "Ära nüüd juurdle selle üle niimoodi, Sarah, räägime millestki meeldivamast." Või "Arvad, et sul läks halvasti?! Las ma räägin sulle, mis minuga juhtus."

Loogiline argumenteerimine: püüd teist inimest veenda, lähtudes faktidest ja jättes arvesse võtmata asjassesegatud tunded. "Vaata faktidele näkku: kui sa uut autot poleks ostnud, oleks me saanud maja sissemaks ära teha."

Rahustamine: püüd takistada teist inimest negatiivseid tundeid tundmast. "Ära muretse, hommik on õhtust targem." "Küll asjad lõpuks joonde saavad."

MIKS ON TEESULUD RISKANTSED REAKTSIOONID?

Esmapilgul võib osa neist tõketest jätta kaunis süütu mulje. Kiitust, rahustamist, loogikat, küsitlemist ja headest kavatsustest lähtuvaid nõuandeid peetakse inimsuhetes tihtipeale positiivseteks teguriteks. Miks siis peavad käitumisteadlased eelloetletud reaktsioonitüüpe võimalikeks ohuallikateks suhtlemisele?

Neid kahtteist vastusetüüpi peetakse suhtlemises *riskantseteks*, mitte *vältimatult destruktiiivseteks* elementideks. On tõenäoline, et nad mõjuvad rohkem vestlust blokeerivalt, teise inimese probleemi-lahenduse tõhusust pärssivalt ja suurendavad kahe inimese vahelist emotsionaalset distantsi enam kui teised suhtlusviisid. Sellele vaatamata kasutavad inimesed neid reageeringuid vahel ilma mingite negatiivsete tagajärgedeta.

Kui kahel inimesel on mingi tugev vajadus või nad maadlevad keeruka probleemiga, suureneb tõenäosus, et teesulgude mõju on negatiivne. Kasulik juhtnõor meelepidamiseks on selline: "Ära kasuta teesulge, kui sa ise oled pinges või on seda su kaaslane." Paraku kipume me kõige suurema tõenäosusega neid riskantseid reageeringuid kasutama just siis, kui meil on stress.

Kaksteist suhtlemistõket võib jagada kolme kategooriasse: kohtumõistmine, lahenduste pakkumine ja teise inimese murede vältimine:

- | | | |
|--------------------------------|---|------------------------|
| 1. Kritiseerimine | } | KOHTUMÕISTMINE |
| 2. Sildistamine | | |
| 3. Diagnoosi panek | | |
| 4. Kiitmine | | |
| 5. Kamandamine | } | LAHENDUSTE PAKKUMINE |
| 6. Ähvardamine | | |
| 7. Moraali lugemine | | |
| 8. Ülekuulamine | | |
| 9. Nõu andmine | | |
| 10. Kõrvalepõikamine | } | TEISE MUREDE VÄLTIMINE |
| 11. Loogiline argumenteerimine | | |
| 12. Rahustamine | | |

Vaadakem nüüd neid riskantsete reageeringute kategooriaid lähemalt.

KOHTUMÕISTMINE: SUURIM TEESULG

Sellesse kategooriasse mahub neli teesulgu – kritiseerimine, sildistamine, diagnoosi panek ja kiitmine. Need kõik on erinevad võimalused teise inimese üle kohut mõista.