

Tallinna Tehnikaülikool



„Ennast säästev suhtlemine“

21-22. jaanuar 2019

Meta-Profit OÜ

Adrenaliini skeem kirjeldab inimese sisereaktsioonide tekkemehhanismi ja meie **tunnete (valu) füsioloogiat**. Emotsionaalse seisundi juhtimine on „sisehormoonide töö“ – kui need on oma töö teinud, siis kogeme seda kogu kehas. Selle ennetamine on sisuliselt antud siseahela katkestamine, mida saab teha vaid eelnevate mõtete (emotsionaalsete reaktsioonide käivitajate) muutmisel.

Teil tuleb selgelt näha, et mõeldes konkreetsetele teemadele, võite provotseerida vastavate tunnete ja seisundite olemasolu enda organismis. Siit on ka lihtne aru saada, et mõned „valulikud“ või lahendusteta teemad väsitavad inimest ära, viivad teda püsiva stressini ning demotiveerivad. Tuleb olla tähelepanelikum, mis teemadega te sisustate enda mõtete maailma ja mis kvaliteediga on teie mõtted konkreetse teema üle.

Stressi põhiskeem

Stressi skeem on kasulik, et kergemini mõista seaduspärasusi, mis inimese mõtetes ja kehas toimub. Siit on näha, et on olemas kahte tüüpi stressi maandamise võtteid:

- Kehale suunatud (füüsilised tegevused, hingamisvõtted, lihastoonuse võtted...)
- Mõtetele suunatud (mõtete juhtimine, uskumuste juhtimine jne.)

Mõnede inimestele sobivad rohkem **kehale** suunatud võtted, teistele aga rohkem **mõtetele** suunatud. Mõtetele suunatud võtted toetuvad NLP mõtete struktuuri kontseptsioonile.



Stressijuhtimine – äge kiireloomuline või krooniline stress?

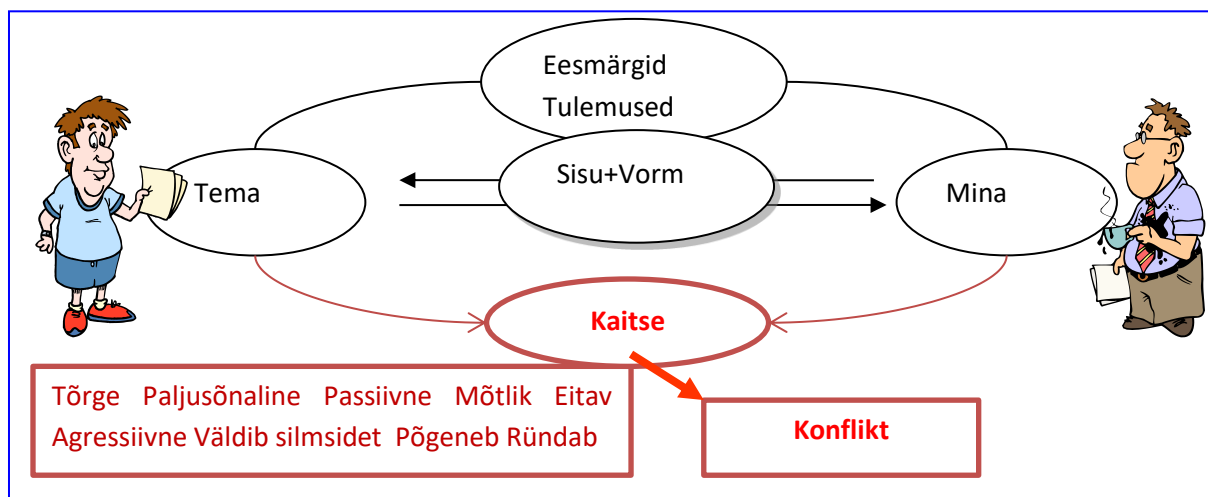
Stressi võib vaadata ägeda, kiireloomulise kaitsereaktsioonina välisärritajatele. Sellisel juhul organism vajab kiiret reageerimist ja kohanemist olukorraga. Üldjuhul on selline äge stress keeruliste ja pingeliste suhtlemisolukordade produkt. Kui suhted dialoogi käigus ei ole vastavuses, üks või teine pool võib tunda pinget ja otsib viisi, kuidas sellest pääseda. Lõppkokkuvõttes selline stress läheb üle olukorra lõppedes ja sellega seonduvate meeldivate või ebameeldivate järelduste tegemisega.

Krooniline stress on teistsuguse olemusega. Inimene tunnetab siinkohal tasakaalu häirimist ja eesmärgipärase liikumise ebaõnnestumist. Tegemist ei ole üldöö kroonilise stressi tekkimisega, vaid seda kasvatab inimene (sageli märkamatu) enda sees pikemat aega, kuni ühel päeval tekib arusaamine, et jõupingutused hoida oma elu tasakaalus silmnähtavalt nurjuvad. Tekib rahulolematuse oma elu kulgemise üle ja selgete juhiste puudumine kuidas seda lihtsate vahenditega normi tagasi tuua.



Dialogi juhtimine pingelises olukorras

Dialogi juhtimise baasskeem aitab meil mõista, kuidas suhtlemist ja suhteid pingelises ja konfliktsetes olukorras paremini juhtida, millised ohud võivad selles peituda. „Skeemilembelistel“ inimestel aitab see struktureerida oma teadmisi antud valdkonnas. See **skeem** iseloomustab teiste inimeste käitumise iseärasusi ning näitab samuti, kuidas neil käivituvad kaitsereaktsioonid. Suhtlust alustades on inimestel peas alati mingid põhjused, miks nad seda teevad. Kui me küsime inimeste käest, et mis need on, siis on levinumad välja pakutud vastused: **koostöö, tulemus, eesmärk**.



Siinkohal on oluline meeles pidada, et kõik need märksõnad on **positiivsed**, see tähendab, et harva hakatakse suhtlema eesmärgiga kellelegi „ära teha“ või „halvasti öelda“. Siinkohal on NLP-s (neurolingvistilises programmeerimises) levinud toetav baasuskumus, mille võid ka enda uskumuste pagasisse paigutada: „Palju on solvumist, aga vähe solvamist!“

Suhtluses on alati olemas **sisu** (mida öeldakse) ja **vorm** (kuidas öeldakse). Efektiveks suhtlemiseks peavad olema täidetud neli põhireeglit:

- ➡ See, mida ma ütlen, peab olema teisele poolele arusaadav ja vastuvõetav.
- ➡ See, mida teine ütleb, peab minu jaoks olema arusaadav ja vastuvõetav.
- ➡ See, kuidas mina ütlen, peab olema teisele poolele vastuvõetav ja aktsepteeritav.
- ➡ See, kuidas teine ütleb mulle, peab olema minu jaoks vastuvõetav ja aktsepteeritav.

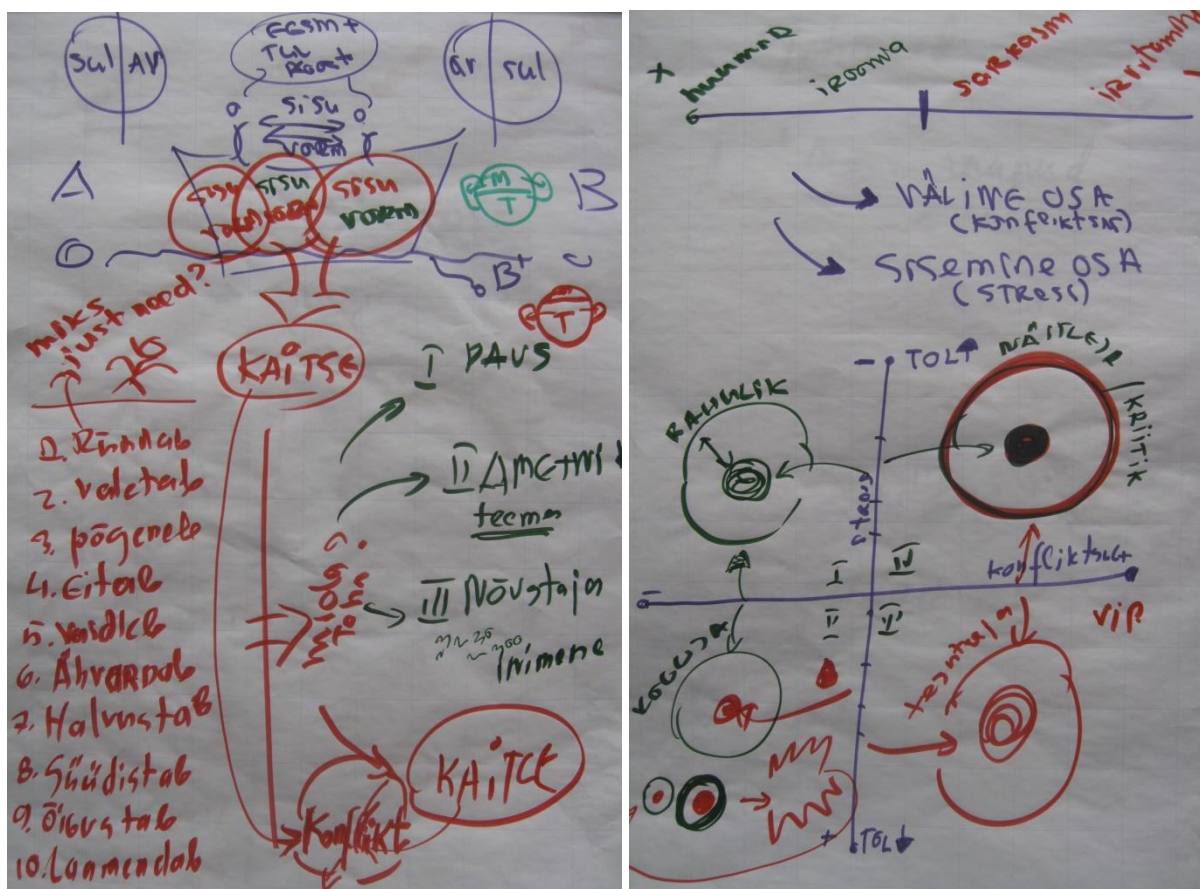
Reaalses elus me teame, et paratamatult tekib olukordi, kus ühte või teist dialogi reeglit on keeruline või võimatu järgida. Võimalikud variandid:

- ➡ Sisu ei ole teisele poolele vastuvõetav, kuid see pakitakse meeldivasse vormi (näiteks kui juht peab vallandama alluva).
- ➡ Sisu on vastuvõetav, kuid valitud vorm on sobimatu
- ➡ Nii sisu kui ka vorm on teisele poolele vastuvõetamatud (näiteks solvangute karjumine).

Selle tulemusena läheb inimene „**kaitse**se”. Kui inimeste vahel tekib vastuolu, põhjustab see neis tugeva emotsionaalse reaktsiooni. Tugevaid negatiivseid emotsioone tuntakse, tajutakse sageli rünnakuna oma ego ja enesehinnangu suhtes. Oluline on orienteeruda oma emotsioonides ja jääda samal ajal ratsionaalse mõtlemise juurde. Sellest on vähe kasu, kui ei suudeta kontrollida oma emotsionaalseid reaktsioone ja nendesse takerdudes on tõelise konflikti oht kõrge.

Kaitsereaktsioonid: ründab, õigustab, punastab, põgeneb, ähvardab, hakkab kasutama alatuid võtteid (saadab kirju, laimab), ignoreerib, jääb haigeks, jätab töö tegemata. Probleem ei seisne siin mitte niivõrd kaitsereaktsioonide tekkimises (neid on suhteliselt raske ära hoida, kuna inimesed on erinevad ja seda, mis neid konkreetses situatsioonis käivitab, on raske juhtida), vaid selles, et me *ei tunne õigel ajal ära nende teket*.

Kuidas tulla toime emotsionaalsete raskustega, mis aeg-ajalt inimese elus esinevad? Inimesed on leiutanud erinevaid viise ja meetodeid, kuid kehtiv põhimõte on, et emotsionaalse tasakaalu saavutamine **on individuaalne**. Mis tähendab seda, et igaüks, kas intuiitiivselt või teadlikult, leiab enda jaoks **õiged** ja **toimivad viisid**. Ja samas ei pruugi need teisele inimesele sobida.



Konflikt ja stress suhtlemisel

Konflikt ja stress on sagedased mõisted meie elus. Puutudes nendega kokku, käivituvad meis varemast elust omandatud reaktsioonid (mis võivad olla efektiivsed või siis mitte!). „Efektiivsed“ reaktsioonid on inimese enda poolt tajutavad positiivsetena ja „ebaefektiivsed“ – negatiivsetena. Need „negatiivsed reaktsioonid“ on meie keha poolt tajutavad signaalid (vererõhu ja pulsi tõus, kehavärin ...). Neid reaktsioone me nimetame **stressiks**. On olemas positiivse stressi mõiste – eustress ja negatiivse stressi mõiste – distress. Tavaliselt rääkides stressist,

Tavapärase mõistes peetakse konfliktiks inimestevahelist suhtlemist, mille vältel mõlevad tajuvad stressi (distress!) sellesama suhtlemise (sisu ja/või vormi) tulemusena.

peetakse silmas just nimelt seda teist poolt. Kuna see tekitab palju ebameeldivaid tundeid ja inimene soovib sellest kiiremas korras vabaneda.

Konflikt on stressist veidi erinev mõiste. See on seotud teis(t)e inimes(t)ega (me ei räägi siin sisekonfliktist!). Konflikti puhul inimene (mõlemad osapooled) üldjuhul tajub distressi. Tajudes distressi suhtlemise käigus, püüab inimene sellest samamoodi vabaneda. Just seesama soov vabaneda ebameeldivatest tunnetest, paneb inimest toimima **teistmoodi** võrreldes konfliktivaba suhtlemisega. Inimesel võib tekkida soov kätte maksta, solvata, rünnata teist inimest...

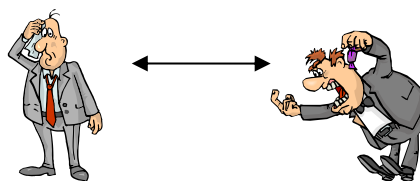


Konfliktsus ja „stressialdis“ ei ole head ega halvad omadused. Inimene peab oskama juhtida mõlemaid seisundeid – **konfliktsust** ja **stressi**. Pidage meeles, et mõnes situatsioonis võib konfliktsus olla kasulik ja tulemuslik ning aeg-ajalt „ajavad“ inimesed end stressi sihilikult, et „olla käivitunud“ ja seeläbi efektiivsemad tööalastes situatsioonides.

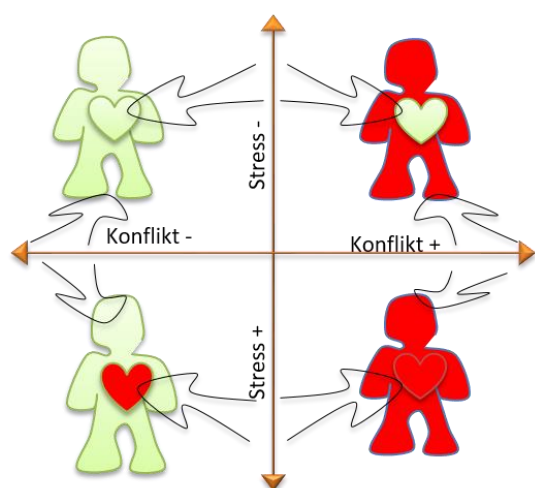


Inimese „sise- ja väliskesta“ skeem

Inimesed võivad olla väga erinevad. Nad toimivad erinevalt ka enda kaitsereaktsioonidega. Inimese sise- ja väliskesta skeem kirjeldab inimese toimimise viise. Inimene, reageerides sisemiselt rahulikult erinevatele situatsioonidele, jätab teistele endast rahuliku inimese mulje. Võib aga olla ka nii, et inimene vaid näitab end rahulikuna, tegelikult aga reageerib situatsioonile emotsionaalselt. Sellised inimesed on suurema emotsionaalse koormuse all ja rohkem ohustatud psühhosomaatiliste häirete poolt (haigused). Tegutsejad on need inimesed, kes reageerides emotsionaalselt situatsioonile, ei varja seda. Enda seisukohalt on see muidugi parem, kuna sisekeskkond saab „välja elatud“, kuid teised inimesed tõlgendavad seda konfliktse käitumisena ja eelistavad hoida sellisest inimesest eemale.



Ehk, osad on niinimetatud **kogujad** ja teised niinimetatud **tegutsejad**.



„Kogujad“ on need inimesed, kes kannatavad nii kaua, kuni nende sisemehhanismid seda lubavad. Kui sisemine piir saab ületatud, siis nad plahvatavad. Plahvatus on reeglina tormiline ja sõltub kogutud materjali hulgast. „Tegutsejad“ on need, kes reageerivad kohe, kui tajuvad kaitsereaktsiooni teket. Reeglina on nende koheseks reaktsiooniks *rünnak*. Et mitte pidada sellise inimese (eelkõige *tegutseja ehk ründaja*) toimimist raskeks, tuleb teada, et temapoolne rünnak on tema sisemine protsess ja me ei saa kunagi teada ega „eelnevalt vältida“ sellist käitumist. Inimene on nii „ülesehitatud“ ja see määrabki tema *tegutsemise viisi*.

Tehnikad

Kaitseseisundis suhtlemise katkestamine. Me võime teha kas pausi või lõpetada suhtlemise kaitses oleva teise poolega. Siinkohal peame mõtlema suhtlemise lõpetamise põhjenduse peale. Tuleb arvestada, et aeg-ajalt võivad libapõhjendused teid ennast ummikusse ajada, kuna libapõhjuse omakorda põhjendamine, mida teine pool võib provotseerida, võib ebaõnnestuda või tunduda väheusutav. Tuleb kaaluda ka nn. otsest ütlemist: „Ei, kuna sina...“, tuues esile kaitseseisundi kui põhjuse suhtlemise katkestamiseks.

„Ma ei saanud aru“

On tehnika, millega võib vastaspoolt suruda nurka. Eriti jätkates stiilis „mitte millestki ei saanud aru“ jne. Siin on parem kas panna punkt teemale – kui ei saanud aru, siis ei saanud aru või kasutada eneseironiat (vahest ma väljendan end nii, et vaid mina saangi sellest aru).

Käsu andmine „hakka rääkima“ ...

Selline vahest üleolev ja ennast taevani tõstev vastaspoole ütlus võib teha edasise teema käsitlemise üsna raskeks. Sellest välja tulla saab siis, kui mõelda, et teisel on mingi sisemine teema või probleem, mis ei ole sinuga üldse seotud (nt ta ei ole rahul, et peab osalema koolitusel või diskussioonis jne).

Mõistev suhtumine sinu poolt võib olla stiilis – ma teen seda, mida pean hetkel õigeks ja milleks olen ette valmistunud. On iseenesest loogiline, et kui teid pannakse rääkima ettevalmistamata teemale, siis keegi ei saa sellest kasu.

Peegeldamine

See on vaenuliku osaleja juhtimisel sageli kasutatav tehnika. Peegeldamine on võte, mida kasutavad kõik professionaalsed suhtlejad. Paljud kasutavad seda intuiitselt, mõned teadlikult. Peegeldada võib erinevaid asju... Selle tehnika eripära seisneb selles, et üks pool ei arenda siin teemat, vaid keskendub teise reaktsioonide kirjeldamisele. Põhireegliks on, et kirjeldus peab olema maksimaalselt negatiivsetest hinnangutest vaba. Sel juhul on teisel vähem võimalusi „käivituda“, keerata end üles jne. Reeglina toimib see rahustavalt ja konstruktiivselt.



Mida saab peegeldamise abil kirjeldada? Me saame kirjeldada:

- Käitumist
- Tundeid
- Isiksuse iseärasusi

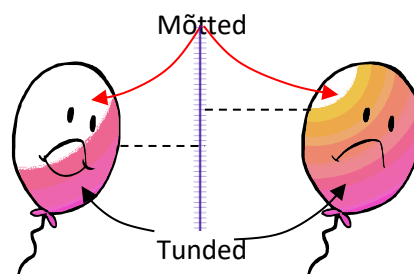
Ja samas on kasulik kirjeldada ka olukorda, mis on „siin ja praegu“.

Mõtete ja tunnete tasakaal

Peegeldamislingvistika õige kasutamine eeldab seda, et me arvestame kaitseseisundis oleva osaleja **mõtete ja tunnete tasakaaluga**. Tavaliselt on inimesel mõtted ja tunded tasakaalus. Ta kuuleb ennast (oma mõtteid) ja juhindub nendest. Emotsionaalses seisundis oleval inimesel on emotsioonid ülekaalus ja tema kontakt enda mõtetega on häiritud. Inimene juhindub seejuures vaid enda emotsioonidest. Kontakt temaga ongi võimalik vaid läbi emotsionaalse osapoole.

Vajalik on orienteeruda inimese emotsioonides ja jääda samal ajal ratsionaalse mõtlemise juurde. Ei ole palju kasu, kui üks pool ei suuda oma sõnumit suunata teise emotsioonide poolele või takerdub oma sisemiste reaktsioonide otsa.

Peegeldamine on psühholoogiliselt õige viis reageerida teise poole murele. Pingelises dialoogis toimides tuleb meil seda võtet ühe võimaliku baastehnikana kasutada, eriti siis, kui teine pool läheb kaitsesse...



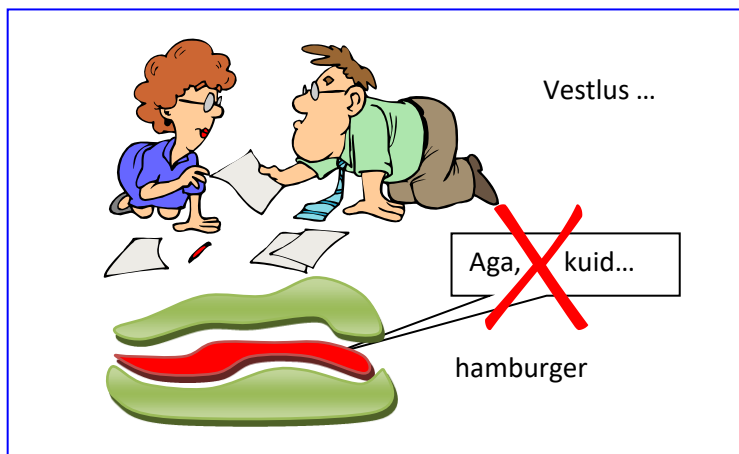
Hamburgeri tehnika

Hamburgeri meetodi korral struktureeritakse kogu sisu "positiivne -> negatiivne -> positiivne" järjestuses. See aitab nii palju kui võimalik leevendada või vältida kaitsereaktsioonide teket või süvenemist teisel inimesel.

Toimitakse siin järgmiselt:3

- Esimeses positiivses pooles öeldakse midagi positiivset või konstruktiivset,
- teises, negatiivses sammus sõnastatakse **konstruktiivse kriitika** teise poole käitumise vms osas,
- kolmas, taas positiivne samm kirjeldab olukorda, kuhu jõutakse/ mida saavutatakse muutunud käitumise tagajärjel.

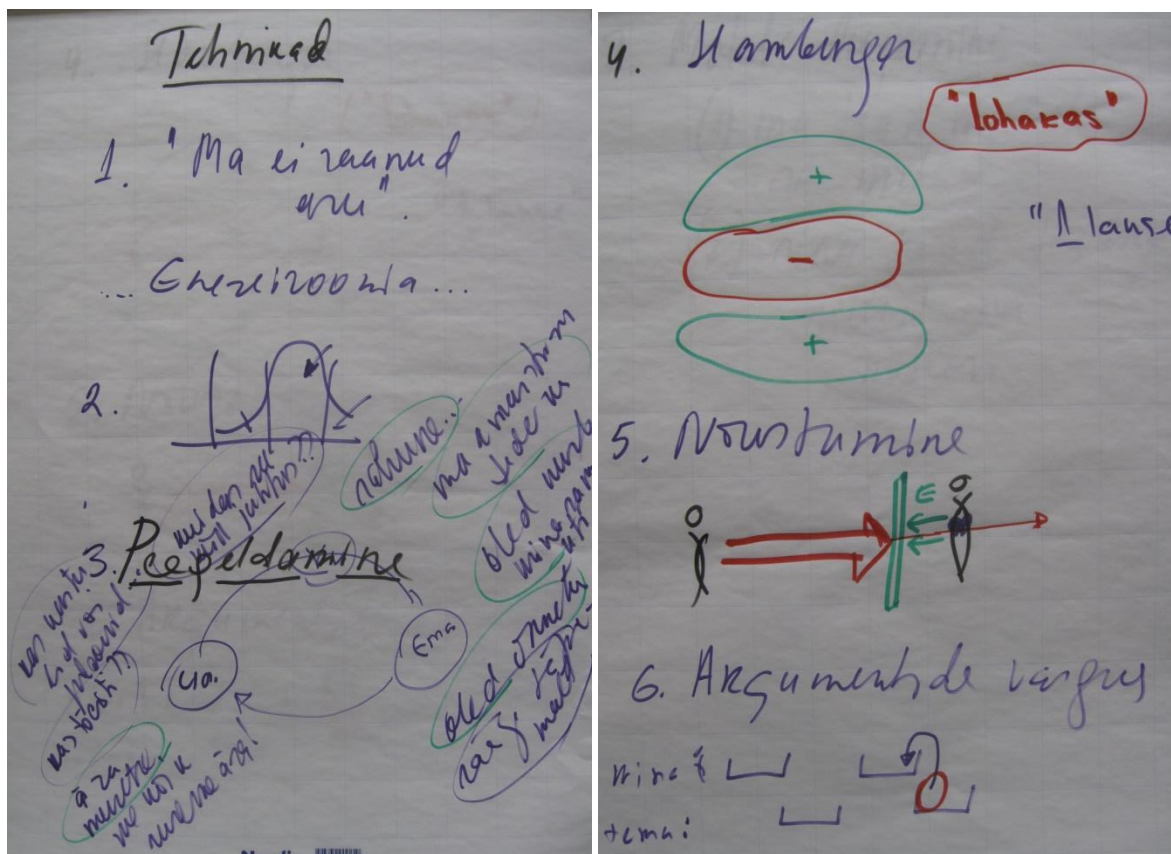
Töös kasutatakse seda juhul, kui teisel poolel on **vastuargumendid** nt pakutava lahenduse suhtes või tuleb otse öelda ebameeldivat sõnumit.



„Argumentide vargus“

Vahel me võime juba ette arvata, millised saavad olema teise poole vastuväited, mida ta ütleb järgmise lausena. Samal ajal, kui me räägime, me võime juba üsna kindlad olla, mis hakkab toimuma järgmisena. See dialoogi juhtimise reegel toetub malemängu loogikale: enne kui teed käigu, mõtled läbi teise osapool võimalikud vastused ja toetudes nende kasulikkusele, valid parima käigu. Siit lihtne järeldus: **ära kunagi ise küsi küsimust, mille vastus sulle ei meeldi; ära oota ebamugavat argumenti, vaid kasuta seda ise.**

Kui me oleme neid teemasid ise juba puudutanud, siis teine pool ei tule rohkem nende juurde tagasi. See annab võimaluse hoida rasked teemad oma kontrolli all. See tähendab seda, et te ei pea "end kaitsma" ja selle tulemusena saate paremini juhtida kogu vestlust.



Loobumine vastupanust e. nõustumine

Teise poole kaitseseisund ei võimalda tal tegeleda teemaga endale kasulikul ja tulemuslikul moel, vaid paneb end õigustama, vastu ründama või põgenema. Nõustumine on tõhus võtte, mis kahandab edaspidi teise poole soovi meid kritiseerida. See õpetab nõustuma manipuleeriva kriitikaga – tunnistama kritiseerijale rahulikult, et tema jutus võib tõetera sees olla, kuid jääma ise lõplikuks otsustajaks oma tegude üle.

Selle võtte omandamisel on kergem taluda kriitikat, asumata kaitsepositsioonile või tundmata ärevust ning andmata samas loodetud tasu neile, kes manipuleerivad kriitikat kasutavad. See aitab meil kokkuvõttes olla avatum, siiram ja ausam oma tegemistes ning tunda end hästi. Kuidas seda kasutada?

- Nõustumine kriitikas peituva tõega
- Põhimõtteline nõustumine loogilise kriitikaga
- Nõustumine võimalusega, et sul ei lähe hästi

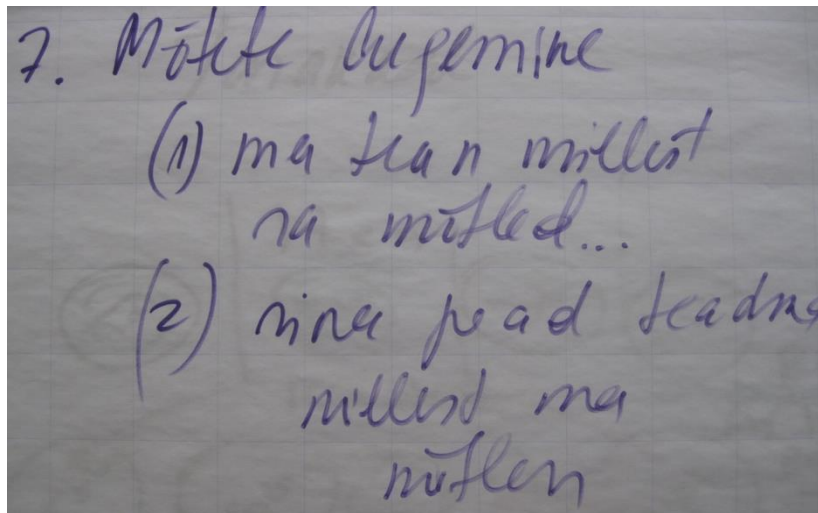
Need on erinevad variandid oma sisemise ebamugavustunde vältimiseks, tehes lõpuks seda ja olles selline, mida ise paremaks pead.

Nõustumise tehnika näited süüdistamise korral:

- „Jah, ma olen kuulnud, et olete mulle seda öelnud“
- „Jah, see võib paista, et soovisin ...“

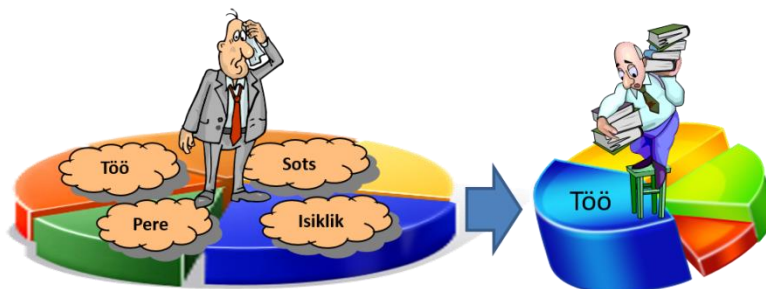
Mõtete lugemine

Näiteks: „Vaadates teile otsa, ma näen, et te natukene kardate, aga ma juba tean, et kõik läheb hästi. Igal inimesel on hirmud, ma näen neid hirme teie sees. Just hetk tagasi sa vaatasid mulle otsa ja ma nägin, et su pilgus on kartus ... Uskuge mind, ma tean, kuhu muutus välja viib ja ma olen koos teiega, ma tean kui raske see on.“



Tasakaal meie elus – mis osadest koosneb?

Inimese valdkondade struktuuri võib jagada neljaks dimensiooniks – isiklikuks, tööalaseks, sotsiaalseks ja pere valdkonnaks. **Kas minu valdkonnad on tasakaalus?** Harjutus, mis aitab teadvustada sinu **rahulolu** enda elu valdkondade struktuuri suhtes – mõttelise pilguga hinda enda valdkondade suursust:



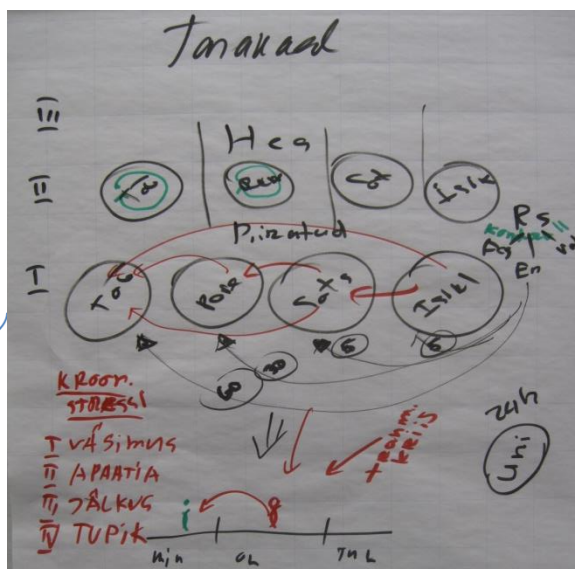
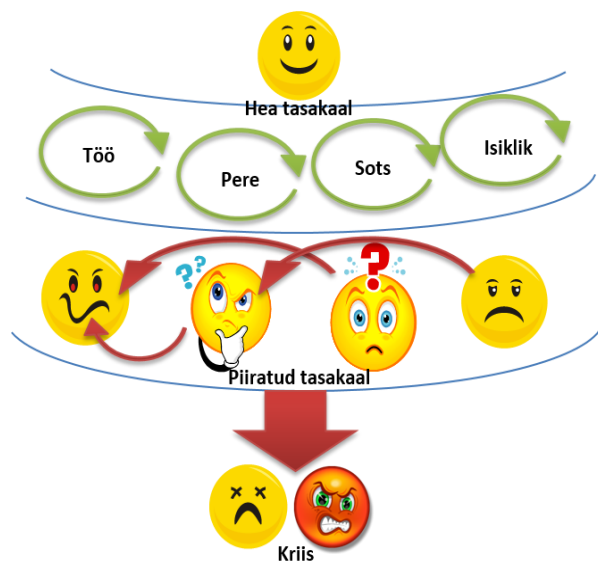
Siinkohal tuleb teha kaks „pirukat“: reaalne ja ideaalne. Hinnata kas saab muuta reaalselt ideaalsemale lähemale, mis tähendab oma tegevuste struktuuri muutmist. Või muuta ideaalne reaalsemaks, mis tähendab üle vaadata oma soovid ja unelmad.

- Milline on sinu rahulolu enda valdkondade struktuuriga?
- Kas sul esinevad konfliktid valdkondade teemal?

KAS MINU AEG JA ENERGIA JAOTUS ON MINU KONTROLLI ALL TASAKAALUS?

ISIKLIK AEG ↔ TÖÖAEG ↔ SOTSIAALNE AEG ↔ PEREAEG

Tasakaal võib inimesel olla **piiratud, hea, tuleviku kontekstis hea**. See on otseselt seotud rahuloluga ja elu kvaliteedi tunnetusega.



Siinkohal on hea teada kroonilise **stressi staadiumid**. Nendeks on: (1) väsimus (2) apaatsus, ükskõiksus (3) jätkus (4) tüpik. Arutasime neid astmeid seoses pingutamise tasakaalu säilitamise nimel piiratud tasakaalu hetkeseisu korral.

HEA ja PIIRATUD TASAKAAL

Tavaelus inimesed ei märka sageli enda keskkondade võimalusi ja energiat. Tegelikult on igale inimesele tähtis teada, et **iga** tema enda poolt loodud, kujundatud keskkond on väärtuslik. Inimene reeglina aga suunab enda tähelepanu „ühele tähtsamale“ keskkonnale, mis aga taas tõmbab teiste valdkondade prioriteetsust alla ning taas halvendab tema enda mõtlemis- ja mälu tegevust madala prioriteetsusega valdkondades (ma unustasin poes ... osta, ma unustasin, et meie lapsel oli täna ... jne). Siin ongi oluline mitte lubada endale tööd muuta ühelt poolt energiaröövliks ja teiselt „igapäeva rutiiniks“, sest tulemusena teie psüühika õpib ära töö säästliku režiimi, mis ühtlasi vähendab mõtlemise ja mäletamise funktsioone. Samamoodi isikliku valdkonna kriisid (kui palju mõtet on minu igapäevastes punnitamistes ja milleks ma rabelen) viivad mälu- ja mõtlemisprotsessi töö alla, inimene on seejuures hajevil ning isegi kalendrisse fikseerimised ei päästa teda mäluvigadest.

Kui ei õnnestu valdkondade sees pidevalt siseressurssidest abi võtta ja võetakse teistest valdkondadest, siis peab ümber vaatama kogu oma tasakaalu mudeli „piruka“ ja jaotama oma tasakaalu seisu ümber. Kui inimene kukub kriisi, siis peab kasvõi kunstlikult taastama iga valdkonna elemendid, et suudaks hakata tasakaalu jälle üles ehitama. Kui minimaalsed nõuded on täitmata, siis hakatakse kompenseerima ... (ehkki sellest ei räägita). Kui on iga valdkond olemas – annab rahulduse ja tunnetuse, et elu on kontrolli all.

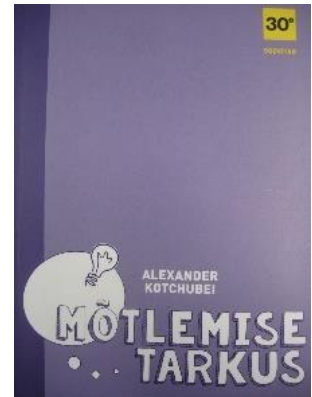
See on otseselt seotud rahuloluga ja elu kvaliteedi tunnetusega. **Piiratud tasakaalu** korral on meil tegemist ühe või enamate valdkondade probleemidega, mida inimene kompenseerib teiste valdkondade abil. Näiteks, mul on nii halb kodus olla, et ma ei kipu peale tööd koju minema. Hea tasakaalu korral iga valdkond suudab iseennast „teenindada“, ehk sisemiselt tasakaalustada. Tasakaalu kõige kõrgem tasand tähendab iga valdkonna tasakaalu ka tuleviku kontekstis. Inimene, mõeldes

sellele, mis juhtub temaga lähitulevikus, jääb rahulikuks ja mis iganes muutused teda ka ees ootavad, ei tee see inimest murelikuks.



Üldkokkuvõttes **inimese elu tervikult koosneb nendest tegevustest, mis talle meeldivad (on olulised) ja nendest, mis ei meeldi**. Mida rohkem aega kulub nendele tegevustele, mis on inimesele meeldivad või olulised tema enda seisukohalt, seda suurem on tema enese **rahulolu** tehtava tööga (ja eluga). Pidage meeles, et inimese tähtsamatele valdkondadele (töö, pere, sotsiaalne ja isiklik) suunatud tegevus mõjub psühholoogiliselt tugevalt ja sellega kujundab ta ka olulisel määral enda tulevikku.

Tasakaalu kohta võib veel pikemalt lugeda ka raamatust ...



Edu teile ja kohtumiseni!



Alexander Kotchubei
alexander@metaprofit.ee
www.metaprofit.ee
tel: 50 29 547

