

Valge Elevandi nõuandevihik nr 3

Täna tuleb juttu **KEELE VÄEST OMAVAHELISEL SUHTLEMISEL.**

Valitseja palus filosoof Socratesel tuua endale maailma parima asi. Socrates valmistas roa keelest, selgitades, et keel on see, mille abil täname, kiidame, avaldame armastust, millega võime teisi rõõmustada, teha neid õnnelikuks. Valitseja jäi rahule. Järgmisel päeval palus ta endale tuua maailma kõige halvem asi. Socrates serveeris talle jälle keele. Valitseja küsis: "Mis see tähendab, eile oli keel ju kõige parem asi?" Socrates selgitas, et keele abil me solvame, valetame, laimame, teeme teisi kurvaks, õnnetuks, võime isegi tappa. Ja valitseja jäi jälle rahule.

Keel on oluline inimeseks olemise osa ja meie omavahelise suhtlemise baas. Üksteisega koos elamine ja töötamine tähendab omavahelist infovahetust ning keel võimaldab seda. Sõnad teevad teistele nähtavaks, kuuldavaks ja tajutavaks meie sisemaailmas toimuva. Keel võimaldab teistega jagada oma kogemuste maailma ja edastada abstraktseid ideid ning teha end teistele mõistetavaks.

Keel annab meile teatud piirides tohutu vabaduse, kuid võib vii aka arusaamatusteni. Esiteks, me võime oma mõtete jagamiseks kasutada sobimatuid sõnu. Teiseks, teised ei pruugi anda sõnadele sama tähendust, mis meie. Teistel on teistsugune elu ja kogemused. Sõnu jagatakse, aga tähenduse loome igäüks individuaalselt ja tähendus võib jääda jagamata. **Me jagame sõnu, mitte tähendusi.** Samad sõnad võivad erinevate inimeste jaoks tähendada erinevaid asju.

Siinkohal üks humoorikas näide:

Mees ütleb: "See on meeste asi."

Väljütlemata selgitus: Sellel teemal pole mingit ratsionaalset seletust. Sul pole lootustki sellest aru saada.

Mees ütleb: "See võtaks liialt kaua aega, et sulle selgitada."

Väljütlemata selgitus: Mul pole nõrka aimugi, kuidas see töötab.

Mees ütleb: "Pea vahet, sa töötad liialt palju."

Väljütlemata selgitus: Ma ei kuule telekat, kui sul tolmuimeja töötab.

Mees ütleb: "Ma kuulsin."

Väljütlemata selgitus: Mul pole nõrka aimugi sellest, mida sa just ütlesid. Loodetavasti suutsin ma endast tõetruu mulje jätta, et mitte järgmistel päevadel sinu etteheiteid mitte kuulda.

Mees ütleb: "Kallis, see on tõesti huvitav."

Väljütlemata selgitus: Kas sa veel endiselt räägid?

Mees ütleb: "Sa ju tead, kui halb mu mälu on."

Väljütlemata selgitus: Ma mäletan oma koolikaaslaste nimesid, oma esimese tüdrukuga



telefoni numbrit, kõikide oma autode registreerimisnumbreid, kuid kahjuks ei mäleta ma meie pulma-aastapäeva.

Mees ütleb: "Ma mõtlesin sulle ja tõin sulle need roosid."

Väljaütlemata selgitus: Tüdruk, kes neid lillekaupluses müüs, oli tõesti kuum.

Mees ütleb: "Ma pole eksinud. Ma tean täpselt, kus me oleme."

Väljaütlemata selgitus: Keegi ei näe meid enam kunagi elusalt.

NLP õpetab, et **kaart (sõnad) ei ole territoorium (meelte kogemus)**. Keel **kustutab** osa meie kogemusest. Keel **üldistab**, rakendades mingit üksikut näidet laiemale kontekstile. Keel **moonutab** kogemust, andes mingitele kogemuse elementidele suurema kaalu ja vähendades teisi. **Sõnad on kogemuse ankruks**. Nad tekitavad seisundeid, peegeldavad mõtteid ja mõistmist. Keelt võib näha ka metafoorina, see osutab enda taha jäävatele asjadele. See on nagu sõrm, mis osutab kuule. Ent kuu jääb alati tähtsamaks kui sõrm. Teeviita ja sihtpunkti ei tasu kunagi segi ajada.



- **Kui hästi sa suudad end teistele mõistetavaks teha?**
- **Kuidas sinu sõnad panevad teisi end tundma?**
- **Kuidas saaksid oma sõnalist mõjukust suurendada?**

Omavahelisel suhtlemisel on iga eesmärgi saavutamiseks alati mitu võimalust. Valitud võimalus annab mu kavatsustele "keele". Sõnad, mida kasutame suhtlemisel teiste inimestega, kannavad sõnumit selle kohta, milline on me suhe iseendaga, suhtumine teisesse ja suhe meie vahel.

Keelekasutuse mõju saab kavandada siis, kui oleme **teadlikud oma eesmärgist** – mis see on, mida tegelikult tahame saavutada: informeerida, veenda, petta, jätta muljet, lükata edasi, kasutada ära, olla eeskujuks, müüa, jätta müümata, mõjuda nõrgalt-tugevalt, võidetava-võitjana jne.

Suhtlemise selguse huvides (ja konfliktide ennetamiseks ning lahendamiseks), on kasulik keeleliselt eristada **tähelepanekuid, mõtteid, tundeid ja soove**.

- **TÄHELEPANEKUD** – faktid, mida oleme kogunud oma silmade ja kõrvadega. Selle tasandi keeleline väljendus annab paremad võimalused faktikonfliktide lahendamiseks. „Sa jätsid dokumendid mulle saatmata.“
- **MÕTTED** – sisaldavad meie arvamusi ja hinnanguid. Kui suudame nad faktidega kokku viia, on see väga tugev mõjur teisele poolele. Tuleb teha vahet tähelepanekutel ja mõtetel. Viimased on juba hinnangud. „Ma arvan, et selline käitumine takistab meie koostööd.“
- **TUNDED** – ütlevad kõige otsesemalt ja selgemalt ära, mis suhe on rääkijal oma juttu, kuidas see teda ennast mõjutab. Tunded on märgiks kuivõrd olukord rääkijale korda läheb ja kuivõrd ta seda lahendada tahab. Siin tuleb omakorda jälgida seda, et tunded ja mõtted ei seguneks. Viimane on eestlasele üsnagi omane. Kui sõnale „tundma“ järgneb sõna „et“,



siis väljendatakse tegelikult arvamust. („Mul on tunne, et olen abielus puupakuga“, „Mul on tunne, et keegi siin peale minu ennast ei pinguta“, „Mul on tunne, et mind eiratakse“.) Sobilik tunneteväljendus: „Olen nõrдинud (ärritunud) sinu suhtumisest meie kokkuleppesse.“

- **SOOVID** – suhteliselt neutraalne ja pehme sõna. Kasulik on ette kujutada soovi väljendavaid sõnu teljel – **soovin, tahan, nõuan** - ja enne hoolikalt mõelda, kuidas seda tasandit väljendada.
„Soovin, et sa edaspidi pead meie kokkulepetest kinni“ või „Tahan, et sa võtad vastutuse oma lubaduste eest“ või „Nõuan, et sa ilmud kohale teisipäeval kell 12.00“.

Kuna arvamused ja hinnangud mõjuvad ründavalt, on kasulik nendega esimesena mitte välja tulla. Sageli on tähelepanekute või faktide kirjeldamine nii võimas, et sellest piisab enese mõistetavaks tegemiseks.

Ebaselge sõnaline eneseväljendus, näiteks: „**Räägi ometi kord inimese moodi!**“ – jätab rääkija tunded ja mõtted varjatuks ning vihjab faktidele ja soovidele. Sellisest keelepruugist on pea võimatu õigesti aru saada. Pole mõistetav, mis rääkija meelest toimus, mida rääkija arvab, kui oluline see rääkijale on ja mida rääkija tegelikult tahab (mis on rääkija eesmärk).

Hea on ka arvestada, et **NEGATIIVNE MÄRGISTAMINE mõjub jõuetukstegevalt ja tujurikkuvalt:**

„Sa oled selleks juba liiga vana“, „See pole sinu jaoks“, „Selleks on juba liiga hilja“, „See on väga raske“, „Sa tegid ränga vea“.

POSITIIVNE MÄRGISTAMINE mõjub julgustavalt ja jõuduandvalt:

„Loogiline, et pead alguses natuke rohkem pingutama, kuid sa muutud aina paremaks“, „Mida rohkem harjutad, seda paremini asjad õnnestuvad ning seda edukam oled“, „Andsid tookord oma parima“, „Kõik väljakutsed, millega peame vastakuti seisma, on võimalused saada teada midagi uut“.



Proovi järgi:

MUUDA JÄRGMISED FRAASID POSITIIVSENA VÕI VÄHEMALT NEUTRAALSENA MÕJUVATEKS

- **SÜÜDISTAMISENA mõjuvad:**

“Aga sa ise ütlesid...”

“Sa said valesti aru ...”

- **ÜKSKÕIKSUST väljendavad:**

“Mina ei oska selle kohta midagi öelda.”

- **KÄSKLUSTENA kõlavad:**

“Sa pead ...”

“Tule kohe siia!”

- **ÄHWARDUSED:**

“Kui sa seda ära ei tee, siis mina sinuga rohkem ei räägi!”

- **“ÕPETAMINE”, TARGUTAMINE:**

“Sa võiksid ükskord ometi mõne asja endale ka meelde jätta. Kirjuta kasvõi üles, kui muidu meeles ei püsi.”

- **HALVUSTAMINE:**

“Kas sa siis ei tea ...”

“Ma ütlesin juba eelmine kord, et ...”

- **PESSIMISMI SISENDAV:**

“Ei tea, mina pole küll kuulnud ...”

- **LAHENDUSI POLE:**

“See ei sõltu minust.”

“See pole minu süü.”

Ei loe mitte see, mida sa ütlesid, vaid kuidas sinust aru saadi.

Koostöösuhete tugevdamiseks:

1. Mõttele enne kui ütled – **OLE TEADLIK OMA EESMÄRGIST.**

2. **OLE OMA SÕNADES LAITMATU – HINDA SÕNADE MÕJUKUST JA ARUSAADAVUST TEISE INIMESE TAJUPOSITSIOONILT**

3. **SELGITA TEISELE OMA KAVATSUSI JA PÕHJENDA PALVEID.**

Koge erinevust: „Saad sa akna lahti teha?“ ja „Saad sa akna lahti teha, et ma saaksin pisut värsket õhku hingata?“; „Kas ma saaksin klaasi vett?“ või „Kas ma saaksin klaasi vett, sest mul on janu.“

Paljude inimeste jaoks on teine variant inspireerivam. Põhjendust andes kohtleb rääkija teist võrdse partnerina, piisavalt väärtuslikuna, et ta võiks teada, miks palve või nõudmine esitati. Kuna paljud palved on keeleliselt ähmased, siis võetakse neid sageli käskudena ja põhjendus näitab, et tegu on tõepoolest palvega.

4. **ESITA AVATUD JA LOOVAID KÜSIMUSI.**

Selleks, et oma elu ja tööd kooskõlastada teiste inimeste elu ja tööga, on meil vaja teada, mida teised mõtlevad ja tunnevad, tahavad ja plaanivad. Sagedasti kasutatavad „jah – ei“ küsimused harilikult sulgevad teise suu, mitte ei pane ennast avama ega infot jagama. Kõik küsimused ei ole võrdselt väärtuslikud. Mõne küsimuse esitamine on lihtsalt asjatu jõupingutus. **NLP täpsustamismudel** pakub tõeliselt väärt küsimusi **info hankimiseks, tähelepanu suunamiseks ja vestluse juhtimiseks.**

**Sageli valime oma riideid hoolikamalt kui sõnu. Õnnestunud ja tulemuslikke sõnavalikuid soovides,
Sinu Valge Elevant**