

Aitäh, et kuulasid

Meelike Saarna

psühholoogiline nõustaja

Ilmunud ajakirjas Kodutohter mais 2008

Poeg tuli koju ja oli väga morn. Ta oli just oma tüdrukust lahku läinud. Isa vaatas poja kurba nägu ja mõtles, kuidas ta saaks toeks olla. Poeg astus tagauksest terrassile ja istus trepile. Isa läks ja istus poja kõrvale. Nii nad seal istusid, külg külje kõrval ja sõnagi lausumata. Kui umbes pool tundi oli möödas, ütles poeg: „Aitäh, isa, et sa mind kuulasid.“

See USA psühhoterapeudi Steve Emmons'i jutustatud lugu ühel Eestis toimunud koolitusel iseloomustab hästi olulisi hoiakuid, mida vajame, kui kedagi tõeliselt kuulame: sajabrotsendilist kohalolekut ja teise respektteerimist.

Kui tahad luua ja hoida häid suhteid, on kuulamisoskus möödapääsmatu. Hea kuulaja on enamasti ligitõmbav, tema seltskonnas tuntakse end väärtuslikuna, kuna teise hooliv tähelepanu loob tunde, et sind mõistetakse ja tunnustatakse ning see tekitab soovi samaga vastata. Inimestel, kes mõistavad teisi kuulata, on rohkem sõpru ja vähem probleeme nii töö- kui ka lähedussuhetes.

Seinaga pole tõesti mõtet rääkida

Kui kaks inimest kohtuvad, soovivad nad ikka teineteisele midagi rääkida. Kuid hoopis teine asi on, kas ka kuulajaid leidub. Kaks sõbrannat trehvavad üle hulga, ettevõtjad ajavad oma äriasju, kolleegid kohtuvad, et arutada töökorralduse muutmist, mees ja naine asuvad õhtul päevasündmusi jagama...

Pole argisemaid olukordi kui need, ja kõik nad on sarnased selle poolest, et osalised peaksid tegelema kuulamisega – olgu siis eesmärk milline tahes – et teineteist paremini mõista, et teisest rohkem teada saada, et klaarida erimeelsusi, et koosolemise rohkem rõõmu tunda, et koguda olulist infot, et märgata õhusolevaid probleeme. Kuid nimetatud argisituatsioonides juhtub tihti, et jutt lõpeb kummagi poole rahuolematusega ja peapõhjus on, et kumbki pole teist tegelikult kuulanud. Üks tegi vaid kuulaja nägu, samal ajal oma asjadele mõeldes, teine alustas uut teemat kohe, kui teine hetkeks vait jäi, üks asus varmalt teist õpetama, kui see vaevalt oma murega välja jõudis tulla, teine süstis jutu vahele, et innukalt ja paljusõnaliselt selgitada hoopis omi kogemusi. Need käitumisviisid on kõige levinumad tõkked, mida me suheldes poolteadmatult enda ja oma kaaslaste vahele seame.

Nagu ikka inimlikus maailmas, on ka suhtlemise kohta levinud palju pooltõdesid, mille kehtimatus selgub alles siis, kui meil on rohkem teavet. Ma olen väga hea suhtleja – arvab mõni, kes nii kahekesi olles kui ka suuremas seltskonnas aina seletab ja vaimutseb – kuid tõsi on see, et see, kes aina ennast esile toob, teisi ei kuula ega rääkida lase, ei ole kindlasti hea suhtleja. Hea suhtleja põhitunnus on kohane käitumine: ta oskab nii mõjusalt rääkida kui ka empaatiliselt kuulata – ja tunneb ära, millal on üheks või teiseks sobiv aeg. Neil, kes teise kuulamist vaevaks ei võta, on suhted pealispindsed või jäävad nad hoopis üksi, sest peletavad oma enesekesksusega eemale needki suhtealged, millest asja võiks saada. Seinale on ju tõesti mõtetu midagi rääkida. Veel mõttetum ja ka sügavat pettumust tekitav on rääkida sellega, kes igat kaasvestleja mõttealget kasutab vaid iseenda eksponeerimiseks.

Kas kuulasin või tegin kuulamise nägu?

On välja arvestatud, et inimene suudab kuulates vastu võtta keskmiselt 600 sõna minutis. Küsimus on selles, kuidas me neid sõnu – ja kas üldse – vastu võtame. Kõrvad on meil kõigil pea küljes – et kuulda. Kuulmine ja kuulamine on siiski kaks ise asja. Kõige tavapärasem viga kuulamisel ongi, et me ei anna endale aru selgest piirist, mis jookseb kuulamise ja mittekuulamise vahel.

Kõigel siin ilmas on põhjus. Ei ole ka kuulamisnäo tegemine ehk pseudokuulamine lihtsalt niisama ette võetud rollimäng – iga valitud käitumisviis rahuldab meie mingeid soove. Pseudokuulamine mõjub tihti huvitatud kuulamisena, kuid kuulamisenäo tegija tegelik (ja sageli alateadlik) tarve pole mitte kuulata, vaid ajada mingit oma asja, seista oma vajaduse eest.

Kas tunnistame seda endale või ei, igal inimesel on vajadus teistele meeldida, olla teiste vastu kena ja saada siis ka n-õ vastuteene osaliseks. See on üks oluline kuulamisnäo ettemanamise põhjus. Kui mina teda poole kõrvaga kuulan, siis ehk kuulab hiljem ka tema mind? Kui mina teda ei ignoreeri, siis ehk arvestab ta pärastpoole ka minuga? Või püüad kaaslaste jutust vaid ühte kildu ja ülejäänud sind tegelikult ei huvita. Või jääd kuulama vaid selleks, et vaikselt vastulauseid koguda, teise jutus nõrku kohti leida, et neid hiljem talle nina peale visata. Või soovid lihtsalt kontrollida teise reageeringut enda sõnadele – kas ikka saavutasid soovitud efekti. Üks tüüpilisemaid vigu, mida pealiskaudsel kuulamisel teeme, on see, et tegelikult ei kuula me mitte teist inimest, vaid iseenda sisekõnet. Sajaprotsendilise kuulamise asemel tegeleme mõtteis rääkija arvustamisega, vaidleme sisimas temaga, vaame, mida vastata ja ootame pinevalt oma kõnejärge. Või laseme mõtteil uidata ei tea kuhu: järgmise töö, õhtusöögi, suvepuhkuse peale.

Mõistagi on see kõik ka igati arusaadav – ise oleme endale kõige lähedasemad, oma mõtted ja tunded on kõige tähtsamad, pinges kuulamine ja vait püsimine võib tunduda ülemäära pingutav. Pealegi on igapähele endalgi muresid küllalt – ja kui nii, võib teise jutt kõrvust täiesti mööda minna, nirseda maha nagu vesi hane seljast, sest põhienergia läheb mitte teisest arusaamisele, vaid oma tunnete ja mõtetega toimetulemisele.

Tegelikult pole keegi nii rumal, et paljast kuulamisnägu uskuma jääda, sest miimikal, kehal, hääletoonil ja pilgul on alati oma jutt rääkida. Vahel öeldakse pärast taolise olukorra läbitegemist: no ta vähemalt kuulas mind viisakuse pärast ära. Nii on mugavam, harjunum: üks teeb kuulamise nägu ja teine nägu, et usub teist kuulavat. Selle olukorra tõde on, et kaks inimest mängivad lolli. Iseasi, kui selgelt nad sellest endale aru annavad.

Kui palju maksab trikitamine

Loomulikult tuleb elus ette olukordi, kus jäämine formaalse rollisuhete raamidesse on igati kohane ja lausa hädavajalik. Me kõik harrastame aeg-ajalt pseudokuulamist, halvaks kisub asi siis, kui suurem jagu meie teiste kuulamisi toimub nimetatud stiilis. Mida vähem on inimesi, keda sa oled nõus tõeliselt kuulama, seda vähem on su elus ka ehedaid suhteid.

On ka tõsi, et iga jutt ehk ei väärigi kuulamist. Ja vahel on teise põhjalikuks kuulamiseks tõesti liiga vähe aega. Tuli takus kuulata on tõesti hiina piin. Samuti siis, kui vestluskaaslaste ülesvõetud teema sind raasugi ei huvita. Kui nii, siis võid oma seisukohta ju ka selgesti väljendada – mõistagi moel, mis kaaslast ei haava. Sest mida toovad kaasa olukorrad, mil ausus enda ja teiste vastu üle jõu käib? Mõttetu trikitamise, mis kuhugi ei vii. Kui sa ei kuula, siis sa ei ole kohal. Kui sa ei ole kohal, ei saa sa aru. Tehes kellegi kuulamise asemel vaid kuulamise nägu, lood sa ühtlasi suhteid, mis on vaid suhete moodi, aga need ei ole päris suhted. Rääkimata

PAREM ELU

vähematest kahjudest, näiteks sellest, et seesuguste „just nagu“ jutuajamiste põhjal tehtavad sisemised või ka kuuldavaks tehtud otsused võivad valeks osutuda.

Pealiskaudselt kuuldut aluseks võttes on kerge ka vääri järeldusi teha, valetõlgendusi silme ette manada ja nõnda lisandub mõnigi probleem nii su enda kui ka teiste ellu.

Enamasti võtab mittetõhus kuulamisstiil ka mitmekordselt aega ning tekitab kummaski osapooles ebameeldivaid emotsioone.

Muuseas, kuulamisnäo tegijail on varuks veel üks trikk: lisaks kuulamisnäole tehakse ka nn mõistmisnägu, mängitakse ja-jaa-saan-aru mängu. Asi on selles, et meil on raske tähelepanelikult kuulata inimest, kes meile ei meeldi ning keerukas jääda heasoovlikuks, kui teame teise kohta ebameeldivaid asju. Aga samas tahame nii väga olla kenad inimesed, kes kenasti kõigile meeldivad. Nii juhtubki, et sõnades väljendan aktsepteerimist, kuigi tegelikult ei mõista ega tahagi mõista. Asja kurbloolus seisneb selles, et tegelikult pole sellestki trikist kasu. Kui väljendan oma mõistmist vaid sõnades, tajub teine mind ikkagi ebasiira ja seega ebausaldusväärseks.

Vahel takistab meid teist kuulamast hirm teada saada midagi haigetegevust, midagi sellist, mida me tegelikult kuulda ei soovi. On teisigi hirme, mis sunnivad meid kuulamise asemel seina ehitama. Äkki ei mõista ma rääkija juttu ja mu eneseusaldus lööb kõikuma? Äkki ei suuda ma teise mõtetest ja vajadustest lugu pidada? Kas olen piisavalt tugev, et jääda oma seisukohtadele kindlaks? Vastukaaluks võiks küsida: kas see, et ma silmad kinni panen, teeb ebameeldiva olematuks? Kas edasi aitab tähtsatest asjadest rääkimine või nendest vaikimine?

Isegi kõige täislikum kuulamisega kaasnev mõistmine ei tähenda, et peaksin teise mõtte- või käitumisviisi enda omaks võtma, teise ellu ja probleemidesse sulanduma. Hea kuulaja astub küll teise sussesse, et tunnetada, kuidas seal olla on. Kuid siis tuleb ta enda sussesse jälle tagasi. Mina olen mina ja sina oled sina – see gestaltlikku hoiakut tasub ka kuulates meeles pidada.

Iga kogetud tunde ja hoiakuga võiks kaasneda teadlikkus sellest. Inimene, kes lubab endale olla see, kes ta ka sisimas tegelikult on ja julgeb välja öelda, mida ta tegelikult mõtleb, äratav usaldust. Kui suhetesse puutuvad tunded ja mõtted on avalikud, saavad võimalikuks ka ausad ja ehtsad suhted. Ja alguse saab see ehedast suhtest iseendaga, mis tähendab iseenda tunnete ja mõtete aktsepteerimist – oskust kuulata iseend.

Ehedus on kõige olulisem

Õnneks on kuulamisoskusega nagu kõigi teistegi oskustega – seda on võimalik õppida ja arendada, ühelt poolt tehnilise pagasi täiendamise, teisalt aga ka oma hoiakuid kujundades ja seeläbi oma isiksust vormides ja arendades. Milline on siis kuulamisnäo tegemise vastandtegevus – tõhus kuulamine?

Huviga, tõhus kuulamine on täit tähelepanu ja suurt keskendumist nõudev tegevus. Kui oled kedagi n-õ täiega kuulanud, siis tead, et see tegevus võib olla ülimalt paeluv, kuid ka pingutust nõudev. See on ka arusaadav, kui mõelda hoiakutele, mida kuulamine nõuab, need on tuntav vaimne ja füüsiline kohalolek teise jaoks, aus soov kuulata ja toetada, püüd teise mõtteid ja tundeid siiralt aktsepteerida.

Tõhus kuulamine lihtsustab ja samas ka süvendab suhteid, kuna see, kelle käes on järg kuulata, keskendub teisele inimesele ja tema jutus olevale sõnumile üleni, kogu täiega, iseenda mõtteid-tundeid ajutiselt kõrvale jättes. Kõige olulisemaks tõuseb ehe kaasahaaratus teise jutust, millega kaasnebki kuuldu mõistmine. Empaatiline, avatud ja võrdlev kuulamine, tähelepanelik vaikimine, segajatest eemaldumine, pilkkontakt, tuntav kohalolek ja siirus – need kõik kokku moodustavad totaalse kuulamise – just seesugust võimsat terminit kasutatakse McKay jt autorte suhtlemisoskuste raamatus.

Kui tegu on otseselt abistavate suhetega (vanem–laps, ülemus–alluv, õpilane–õpetaja, arst–patsient, terapeut–klient), on eheda kuulamisokuse olemasolu möödapääsmatu, vastasel juhul ei ole võimalik kedagi toetada. On ju täielikule mõistmisele pürgiva tõhusa kuulamise eesmärk neis suhetes kogu hingest kaasa aidata teise osapoole kasvamisele ja arengule, küpsemisele ja eluga toimetulemisele. Rääkimine on emotsionaalselt ülelaetud inimesele pinget alandav ventiil. Kuid ainult siis, kui tema vastas istub inimene, kes teda tõeliselt kuulab.

Eelmise sajandi väljapaistev humanist, isiksusekeskese psühhoteraapiasuuna rajaja Carl Rogers on tõelise, empaatilise kuulamise mõju kirjeldanud järgnevalt:

“Kui /.../ keegi sind tõesti kuulab, ilma et ta sinu sõnadele hinnanguid annaks, sinu eest vastutust võtaks, sind vormida ja põrmustada prooviks, siis on see pagana mõnus tunne... Kui mind on kuulatud ja kuuldud, olen ma võimeline oma maailma teise nurga alt tajuma ja edasi minema. On imekspandav, kuidas lahendamatuna näiv saab lahendatud, kui keegi sind kuulab. Kuidas lootusetuna paistvatest segadustest saavad justkui selge vooluga ojad, kui inimest on kuuldud.”

HEA TEADA

Toetav kuulamine paotab ust

Ma tõesti kuulan, mitte ei tee kuulamise nägu. Ma vaatan rääkijale otsa, tajudes teda võimalikult terviklikult: tema kõnet, miimikat ja kehakeelt. Aeg-ajalt noogutan ja ütlen ahah või ohoh, ma täpsustan, kui aru ei saa, ja annan kogu oma olemisega märku, et mõistan teda ja pean tema juttu huvitavaks.

Aktiivne kuulamine hoiab ukse lahti

Kui teema on mulle eriti tähtis ja arusaam asjadest väga oluline, kerin ma keerukamaid kohti jutus tagasi ja kontrollin, kas sain ikka õigesti aru. Lisaks püüan rääkija tunnetest aru saada, neid vajadusel talle tagasi peegeldades. Nii saan ma teisega parema kontakti, meie vestlus muutub sügavamaks ja nauditavamaks.

Suhtlemistõkkes

Eestis paljutsiteeritud USA psühhoterapeut Thomas Gordon nimetab kahteist tõket, mis suhtlemist takistavad. Keegi pole neist vaba – küsimus on määras ja olukorras. Tasub meeles hoida, et mida tuldvõtvam situatsioon, seda ohtlikum on neid kasutada.

Kritiseerimine

Analüüsimine

Sildistamine

Kiitmine

Kamandamine

Ähvardamine

Moraali lugemine

Ülekuulamine

Lahenduste pakkumine

Argumenteerimine

Lohutamine

Teema vahetamine