

SISÄLTÖ

1. MITÄ MEILLE TAPAHTUU, KUN KOHTAAMME VAIKEAN IHMISEN?	9
• JOHDANTO	9
• HYVÄN VUOROVAIKUTUKSEN PERUSTEET	13
• ITSENSÄ RAUHOITTAMISEN KEINOT	16
Rentoutusrefleksin aktivoiminen	18
30 sekunnin rauhoittumisharjoitus	19
Harjoituksen hyödyt	20
30 sekunnin rauhoittumisharjoitus – vahvistaminen ...	21
• OMAN ASENTEN MUUTTAMINEN	23
3H-menetelmä	24
Harjoitusten soveltaminen tositilanteeseen	27
• RATKAISUKESKEINEN TOIMINTA	31
Viisi avainta hyvään yhteistyöhön	33
Keskustelun taito – Esimerkkejä avainten käytöstä ...	39
2. PERSOONALLISUUDEN ULOTTUVUUDET	45
• PERSOONALLISUUDEN KOKONAISKUVA	45
Biologinen minä	47
Erilaiset rooliminät	47
Kulttuuriminä	48

Kasvatettu minä	48
Temperamentti	49
Ydinminä	50
• TEMPERAMENTTIEN VAIKUTUS IHMISSUHTEISSA	51
Erilaiset ihmisten värityypit	53
Temperamenttien välinen kohtaaminen	61
Temperamenteista aiheutuvia ongelmia	65
• TOISEN IHMISEN YMMÄRTÄMINEN	68
Kun voimakkaat persoonat kohtaavat	71
• TARPEIDEN JA TAVOITTEIDEN HUOMIOIMINEN	75
Myötäelämiseen perustuva sovittelutapa	78
3. NÄIN HOIDAT VAIKEAT TILANTEET	83
• KISSA PÖYDÄLLE -MENETELMÄ	83
Kissa pöydälle -menetelmä	84
Kissa pöydälle -menetelmän käyttö parisuhteessa	88
• TUNTEIDEN KOLMISOINTU	92
Tunteiden merkitys	95
Römpiöiden vähentäminen	97
Väärinkäsityksiä tunteista	99
Ärtymyksen ja vihan kohtaaminen	102
Ärtymyksen tunnistaminen	103
• VALMISTAUTUMINEN VAIKEAN TYYPIN KOHTAAMISEEN	105
Pelkojen kohtaaminen	108
Pelossa kylpeminen	110

Saamattomuuden jumista vapautuminen	112
• PITÄÄKÖ AINA YRITTÄÄ YMMÄRTÄÄ?	113
Ovatko jotkut riitelynhaluisia?	115
Riitelemisen anatomia	119
• INTUITIIVINEN ONGELMIEN RATKAISEMINEN	121
Huomisen haastava tapaaminen	124
4. ERILAISIA VAIKEITA IHMISTYYPPEJÄ	127
• HYÖKKÄÄVÄ IHMISTYYPPI	127
Kiihkeä käyttäytyminen	129
Markun tapaus	133
Valtataisteluun puuttuminen	135
• MIKSI JOTKUT OVAT AINA NEGATIIVISIA?	140
Positiivisen ratkaisukeskeisyyden ulottuvuudet	143
20 mukavaa asiaa	145
• HILJAINEN JA VETÄYTYVÄ TYYPPI	147
Introverttinen hiljaisuus	148
Kuulluksi tulemisen tärkeys	150
30 sekunnin kuuntelusääntö	154
Sisäinen henkinen kasvu	155
• NARSISTINEN KÄYTTÄYTYMINEN	158
Narsismin kehityshistoria	159
Narsistin kohtaaminen	161
• TYÖPAIKKAKIUSAAMINEN	165
Esimerkkejä kiusaamisesta	167

5. VASTUULLINEN VUOROVAIKUTUS	173
• MITÄ TEHDÄ, KUN TUNTUU ETTEI MITÄÄN OLE ENÄÄ TEHTÄVISSÄ?	173
Ratkaisemattomilta vaikuttavat tilanteet	174
Itsensä suojeleminen	179
• BONUSAVAIN: ANTEEKSIANTAMINEN	184
Anteeksiantamisen prosessi	185
Anteeksiantamisen tahtominen	185
Anteeksiantamisen vaikeus	188
• KOHTI DIALOGISTA VUOROVAIKUTUSKULTTUURIA	190
Kohtaaminen ydinminästä käsin	192
LOPPUVIITTEET	195
KIRJALLISUUS	197

1.

MITÄ MEILLE TAPAHTUU, KUN KOHTAAMME VAIKEAN IHMISEN?

JOHDANTO

Suurimmalla osalla meistä on lähipiirissä ihmisiä, jotka tuntuvat hankalilta. Heidän kanssaan syntyy usein haastavia tilanteita, jotka harvoin tuntuvat mukavilta. Varsinkin, jos toisen ihmisen kanssa on ollut pitkäaikaista riitaa tai jos henkilö on luonteeltaan vahva ja hyökkäävä. Jossain vaiheessa tilanne tällaisen ihmisen kanssa saattaa kuitenkin johtaa siihen pisteeseen, että asialle on tehtävä jotain, ja kissa on niin sanotusti nostettava pöydälle. Jos tilannetta ei voi väistää, kommunikaatio on saatava pelaamaan, edes jollain tavalla, ja asioista on pystyttävä puhumaan niiden oikeilla nimillä.

Vaikeiden tyyppien kanssa voi syntyä ristiriitoja melkein missä vain; työpaikalla, sukulaisten kesken

esimerkiksi perintöriidan yhteydessä, naapurin kanssa, taloyhtiön kokouksessa, parisuhteessa tai kaikkialla, missä olemme vaikeiden tyyppien kanssa tekemisissä. Tällaisissa tilanteissa omat tuntemukset voivat olla joskus melko tuskallisia. Vatsa voi mennä sekaisin jännityksestä. Vaikea tilanne voi joskus myös ahdistaa niin paljon, että siitä haluaisi mieluummin vetäytyä kokonaan pois. Pelkona voi olla, että tilanne pahenee vain entisestään. Silloin voi vain ihmetellä, miten jotkut ihmiset voivat toimia näin kummallisesti.

Jos tilanne vaikean ihmisen kanssa on päässyt pahaksi, miten voi selvitä omasta pahasta olostaan ja viedä keskustelua rakentavasti eteenpäin? Sitä yritämme tässä kirjassa selvittää.

Viime vuosikymmeninä on kehitetty monia konfliktija sovittelumenetelmiä, joiden avulla pystytään ratkomaan ihmisten välisiä ongelmia. Tämän kirjan runkona toimii kehittämäni *Viiden avaimen ratkaisukeskeinen etenemistapa*, jossa yhdistyvät monien muiden menetelmien parhaat puolet.

Sanon heti aluksi, että paras tie hyvään vuorovaikutukseen ja ristiriitojen ratkaisuun on käyttää sellaisia menetelmiä, joihin on itse perin pohjin tutustunut. Ihmisten väliset riidat ja erimielisyydet eivät nimittäin ratkea pelkästään hyväsydämisellä ja empaattisella yrittämisellä tai käskyttävällä ja aggressiivisella lähestymistavalla. Puhumattakaan siitä, että leimaa toisen hulluksi tai voivottelee lukkiutunutta tilannetta.

Paras tapa oppia ratkomaan ristiriitatilanteita vaikeiden tyyppien kanssa on syventää omaa itsetuntemusta opiskelemalla ihmisten käyttäytymistä ja kehittämällä

omia vuorovaikutustaitojaan. Näissä taidoissa voi kehittyä koko elämän ajan. Ne ovat myös tarpeen, sillä elämässä tulee aina silloin tällöin eteen joku vaikea henkilö tai haastava tilanne, joka antaa meille mahdollisuuden harjoitella omia ihmissuhdetaitojamme.

Milla on tuntenut Katariinan toistakymmentä vuotta. He tapasivat ollessaan samassa koulutuspalveluja tarjoavassa yrityksessä. Heidän ystävyysuhteensa toimi aluksi oikein hyvin, he innostuivat samoista työtehtävistä ja heillä oli samoja vapaa-ajan harrastuksia. Katariina on hyvin aktiivinen ja puhelias, ja hänellä on voimakkaita mielipiteitä. Milla on hiljaisempi ja luonteeltaan vetäytyvämpi, ja hän pyrkii välttämään konflikteja. Kun he tutustuivat, he ikään kuin täydensivät toisiaan; ekstrovertti innosti ujoa introverttia ja introvertti pystyi tarpeen tullen rauhoittamaan villiä ekstroverttiä. Vuosien mittaan työpaikat vaihtuivat, mutta Milla ja Katariina jatkoivat yhteydenpitoa ja tunsivat olevansa kuin sielunsisaret. Heistä tuli myös perhetuttuja, kun molemmat menivät naimisiin ja saivat lapsia.

Ystävyysuuhde alkoi kuitenkin rakoilla, kun Katariina ryhtyi käyttämään runsaasti alkoholia, ja hänen parisuhteessaan tuli paljon ongelmia. Hän oli vaihtanut myös työpaikkoja tiuhaan. Katariina soitti usein humalassa Millalle ja painosti tätä lainaamaan rahaa. Milla koki Katariinan päällekkäyvä, ja erityisesti

häntä rasittivat Katariinan toistuvat tunteenpurkaukset, joiden aikana Katariina haukkui Millan maan rakoon.

Vähitellen Milla tajusi, että heidän suhteensa oli aina ollut sellainen; Katariina päättää mitä tehdään ja Milla seuraa kiltisti perässä. Lapsuudessaan Milla oli pelännyt vanhempiaan, ja hän oli myös koulussa ollut se kiltti tyttö, joka teki epäsuosioon joutumisen pelossa kaikkea sitä, mitä kaverit ehdottivat. Nyt hän huomaa ahdistuvansa Katariinan seurassa yhä enemmän, sillä hänessä heräävät nämä vanhat opitut mallit, jotka saavat hänet taas tuntemaan itsensä avuttomaksi ja neuvottomaksi.

Viimeinen niitti ystävyysuhteelle kuitenkin tuli, kun Millalle selvisi, että Katariina on puhunut hänestä pahaa selän takana ja levittänyt valheita Millan suhteesta työpaikkansa miehiin. Koko ystävyysuhde on ikään kuin suistunut raiteiltaan, eikä Milla tiedä mitä tekisi seuraavaksi. Hän on myös alkanut epäillä, että Katariinalla olisi jonkinlainen persoonallisuushäiriö, kuten esimerkiksi narsismi? Tai epävakaa persoonallisuus? Tai sitten masennusta? Ystävällisenä ihmisenä Millan on kuitenkin vaikeaa vain katkaista suhdettaan Katariinaan, sillä hän tuntee myötätuntoa tätä kohtaan, mutta toisaalta hän ei myöskään enää kestä nykyistä tilannetta.

Miten Millan tulisi edetä, mitä sanoa ja mitä tehdä?