

Arto Mustajoki

VÄÄRINYMMÄRRYKSIÄ

Miten voisimme
puhua ja kuunnella
paremmin?



Gaudeamus

Suomen tietokirjailijat ry on tukenut teoksen kirjoittamista.

Copyright © 2020 Tekijä & Gaudeamus

Gaudeamus Oy
www.gaudeamus.fi

Kansi ja piirrookset: Ville Karppanen
Sivun 231 sarjakuva: Pertti Jarla

KL 14.14 • UDK 159.9

ISBN 978-952-345-087-5

Painopaikka: Tallinna Raamatutrükikoja OÜ, Tallinna 2020

SISÄLLYS

JOHDANTO: KOMMUNIKAATIO ON TAITOLAJI	15
Mitä kommunikaatio-ongelmista seuraa?	16
Mitä kommunikaatiossa tapahtuu?	21
Tavoitteeksi riittää ”riittävä ymmärtäminen”	28
Miten kommunikaatio-ongelmia tutkitaan?	30
Esimerkkejä elävästä elämästä (ja vähän muualtakin)	34
OSA I: MIELI VIE HARHAAN	39
AIVOJEN RESURSSIT	41
Tarve säästää energiaa	41
Itsekeskeisyys ja puheen mukauttaminen	47
Valikoivat aistit ja valikoiva muisti	52
Ajatusvinoumat	57
PYSYVIÄ OMINAISUUKSIA JA VAIHTUVIA TUNTEITA	61
Meitä on moneksi	62
Leima otsassa	70
Tunteiden vallassa	73
KÄSITYKSET MAAILMASTA	78
Käsitteet	79
Toimintakartat ja käyttäytymismallit	86
Stereotypiat ja ennakkoluulot	92

OSA II: EPÄMÄÄRÄINEN KIELI.....99

KIELEN PERUSPALIKAT 101

Monitulkintaiset sanat ja rakenteet 102

Liukuvat merkitykset 108

Petolliset määrät 113

Eleet, ilmeet ja äänenpainot 118

KIELEN JA PUHEEN NORMITUS 129

Kirjakieli ja sosiaaliset normit 130

Vuoropuhelun säännöt 134

MIHIN KIELTÄ KÄYTETÄÄN? 142

Monikäyttöinen kieli 143

Asiapuhe: totta vai ei? 146

Vaikuttamispuhe: miten astua toisen reviirille 155

Tunnepuhe: mistä kerromme, miten ja kenelle 161

Sosiaalinen puhe: ihmisiä yhdistävä liima 167

OSA III: DIALOGIN ONNISTUMISEN EDELLYTYKSET 175

PUHUJAN VALINNAT 177

Alkuun pääsemisen ongelmat 178

Taustaoletukset: se mitä ei sanota 184

Sanotaan yhtä ja tarkoitetaan toista 190

Puheen sävytys 195

Sosiaaliset valheet 199

Puheen mukauttaminen lipsuu 204

Mitä päästämme suustamme 210

KUULIJAN VALINNAT 216

Epätavallisia kuulijoita 217

Kuulija ei kuuntele 220

Kuulija kuulee väärin ja keksii omiaan 223

Kuulijan väärät tulkinnat 228

Kuulijan reaktiot 237

Toiminta väärinymmärtämistilanteissa	242
Kun ei halutakaan ymmärtää.	250
ERITYISIÄ KESKUSTELUTILANTEITA	254
Vastuullista vuorovaikutusta työpaikoilla	255
Kulttuurit kohtaavat	262
Vieraalla kielellä	276
Kotiolot vs. keskustelu ulkomaalaisen kanssa: kummassakin omat ongelmansa.	284
YHTEENVETO: MITEN VOISIMME YMMÄRTÄÄ	
TOISIAMME PAREMMIN?	293
Vuorovaikutuksen reunaehdot	293
Viestin perillemenon varmistaminen	297
Vitteet.	301
Kirjallisuus.	315
Kiitokset.	342
Tekijä.	343

Tarinoiden henkilöt

LILI, 40, muotisuunnittelija, asunut koko elämänsä Helsingin Eirassa.

LAURI, 42, insinööri ja Lilin aviomies. Kotoisin Ilmajoelta.

TUISKU, 50, tanssinopettaja. Asuu Tampereella.

SASHA, 55, englannin yliopisto-opettaja, Tuiskun elämänkumppani. Syntynyt ja viettänyt lapsuutensa Venäjällä.