

# SUHTLEMISPSÜHHOLOGIA ÜLDKURSUS

## SUHTLEMISE OLEMUS, PROTSESSID, FUNKTSIOONID

Kursuse eesmärk: anda teadmisi suhtlemispsühholoogiast, mõista iseenda kui suhtleja iseärasusi, seostada õpitu tulevase erialase tegevuse vajadustega. Seostub teistest ainetest sotsioloogia, juhtimispsühholoogia, ka filosoofiaga. Gümnaasiumis õpitust toetub psühholoogiaalastele teadmistele ja perekonnaõpetusele.

### Suhtlemise definitsioon

Käesolevas kursuses defineeritakse suhtlemist kui inimestevahelist infovahetusprotsessi, mille käigus toimub partnerite vastastikune tajumine, vastastikune mõjutamine ja suhete loomine. Lisaks eeltoodule esineb ka teisi suhtlemise määratlusi sõltuvalt sellest, milliseid aspekte inimese käitumises tähtsustatakse.

Kursuses pöörame peatähelepanu suhtlemise järgmistele allstruktuuridele:

- 1) teabevahetus ehk kommunikatsioon
- 2) sotsiaalne pertseptsioon- suhtlejate vastastikune tajumine, tunnetamine, tundmaõppimine, mõistmine ja hindamine
- 3) sotsiaalne interaktsioon- suhtlejate vastastikune mõjutamine, partneri üle kontrolli kehtestamine ja initsiatiivi saavutamine, vastastikuse sõltuvuse ja koostöö probleemid
- 4) inimestevahelised sotsiaalsed suhted ja isiksuslikud seosed; suhtlemise individuaalsed iseärasused
- 5) suhtlemissituatsioonide analüüs

Kõiki nimetatud probleeme käsitletakse seostatult suhtlemiskompetentsusega kui ühe olulise osaga inimese sotsiaalsest kompetentsusest.

Suhtlemisvajadused ja nende rahuldamise põhiteed.  
Suhtlemisvajadus kui inimese üks põhivajadusi.  
Suhtlemine kui teiste vajaduste rahuldamise vahend.

## Suhtlemise funktsioonid

Suhtlemise funktsioonid isiksuse tasandil:

- 1) informatsioonivahetus
- 2) regulatiivne funktsioon
- 3) afektiivne funktsioon
- 4) sotsialiseerimise funktsioon
- 5) enesehinnangu kujunemine

Suhtlemise funktsioonid grupi tasandil:

- 1) grupi tekkimine
- 2) grupi struktuuri väljakujunemine ja inimeste kohad selles
- 3) grupi toimimine- infovahetus, regulatsioon
- 4) grupi suhted teiste gruppidega
- 5) grupi lagunemine

Suhtlemise funktsioonid ühiskonnas.

Suhtlemise olulisus ja eripära kaasajal.

Suhtlemisprobleemide olulisus kuulajatele.

# SUHTLEMISKOMPETENTSUS JA SELLE ARENDAMISE VÕIMALUSED

Suhtlemisoskuse kaks põhiprobleemi:

- kuidas olla konventsionaalne minetamata spontaanust
- kuidas olla sensitiivne kui ka mõjuv ja edukas

## Suhtlemiskompetentsus

Suhtlemiskompetentsus kui võimete kogum, mis

- 1) toetub arukusele, väärtusele, tervisele, reageerimiskiirusele, meeleelundite arengutasemele, hääle omadustele jms
- 2) eeldab nii sõnaliste kui mittedõnaliste suhtlemisvahendite valdamist
- 3) avaldub kasutuselolevate ja käepäraste käitumismallide olemasolus ja nende vahetamise võimes
- 4) on seotud mingil kutsealal vajalike rollide valdamisega
- 5) peegeldub subjekti suhtlemisomadustes (avatus, veenmisvõime, sarmikus)

## Suhtlemiskompetentsust mõjutavad tegurid

Eeldused:

- füsioloogilised
- psühholoogilised
- sotsiaalpsühholoogilised

Suhtlemiskompetentsus kujuneb ja täiustub suhtlemise käigus.

Soodustavad:

- 1) eneseanalüüs- nii õnnestumiste kui ebaõnnestumistega seoses; eriti oluline seoses muutustega
- 2) kunst, kirjandus, teater
- 3) koolitus, sealhulgas erialane kirjandus

## Suhtlemiskompetentsuse avaldumisvormid

Otsesed:

- suhtlemisvahendite valdamine
- käitumismallide ja suhtlemistehnikate kasutamine
- rollirepertuaar

Kaudsed:

- suhtlemisomadused
- tutvusringkonna ulatus ja koosseis
- sotsiaalne kohanemine

Jaotus on tinglik, kõik komponendid on omavahel seotud

Suhtlemiskompetentsust aitavad täiustada muuhulgas koolitus, erialase kirjanduse lugemine, osalemine vastavasisulistel kursustel, vajadusel ja võimalusel erinevad videotreeningud, ka psühhoteraapia erinevad vormid.

## **SUHTLEMINE KUI KOMMUNIKATSIOONIPROTSESS**

Suhtlemise põhisisu on kahe või enama inimese vahel sõnatu või sõnalise keele vahendusel loodav kommunikatsioon. Kommunikatsiooni edukuse mõõdupuuks on, kui suures mahus ja moonutustevabalt suhtlejad infot vahetavad. Vahekord teiste suhtlemise komponentidega on sõltuvalt olukorrast erinev.

Kommunikatsiooni mõiste erinevad käsitlused sõltuvad keelest, kultuurist, teadusalast. Ka eesti keeles terminite mitmekesisus (suhtlus, suhtlemine).

Infovahetuse põhiskeem:

info allikas → saatja → kanal → vastuvõtja → info saaja  
( Skeem: Shannon ja Weaveri 1949)

Osgood lisas sellele skeemile kodeerimise ehk teate tõlkimise mingisse kindlasse märkide süsteemi, teate lähetamise väliskeskkonda ja teabe vastuvõtmise ja dekodeerimise ehk lahtimõtestamise adressaadi poolt.

Suhtlemisprotsessis osalejad:

- Kommunikator- info andja.
- Retsipient- info saaja.
- Kommunikant- mõlemas rollis ehk nii info andja kui saaja.

Märk- tähenduslikku sisu omav

- 1) sõnaline väljendusvahend
- 2) mittesõnaline vahend
- 3) kindla tähendusega toiming
- 4) materiaalne ese
- 5) aeg, koht

Suhtlemine on märgiline käitumine ehk märke kasutav, vahendav ja tõlgendav tegevus.

Teadus, mis uurib märgilist käitumist, on semiootika.

Suhtlemisoskuse üks näitajaid on semantiline kompetentsus- ühelt poolt suutlikkus tõlkida oma sõnum adressaadile arusaadavasse keelde, teiselt poolt oskus dekodeerida teate märgiline struktuur, tabada märkide tähendus.

Semiootikas eristatakse kolme erinevat tähendusliiki:

- 1) objekti omadustele osutav tähendus
- 2) hinnanguline tähendus
- 3) ettekirjutav tähendus

Tähenduse mõistmist mõjutab kultuur, keel, sotsiaalne kuuluvus, isiksuslikud omadused, teksti avatus/suletus.

Samuti mõjutab kontekst- semantiline keskkond.

Konteksti tegurid

- teate saaja eelteadmised objekti kohta
- osalevate poolte ühised kogemused, „ühismälu“
- teate vastuvõtja positiivne või negatiivne hoiak öeldu suhtes
- tegeliku teate vastavus oodatavale või lahknevus sellest
- teate haakuvus eelnevalt öelduga
- kommunikantide omavahelised suhted

## Suhtlemistõkked

### 1. Keskkonnast ja situatsioonist tingitud suhtlemistõkked:

- müra sidekanalis: kehv kuuldavus, vilets nähtavus, halb käekiri
- keelebarjäär: võõrkeele mittetundmine, slängi tarvitamine, arusaamatu terminoloogia
- suhtlejate staatusevahest, professionaalsest või ametkondlikust isoleeritusest tingitud mõistmisraskused
- situatsioonilised tegurid: kellaaeg, ruum, koht, kõrvaliste isikute juuresolek

### 2. Teate edastaja loodud suhtlemistõkked:

- sõnumit asutakse edasi andma ilma psühholoogilise kontaktita
- seisundi tõttu või asjatundmatusest väljendutakse keeleliselt segaselt, arusaamatult
- ollakse liiga monoloogiline
- eelarvamused kuulajate suhtes
- eelarvamus esitatava suhtes

### 3. Teate vastuvõtjast tingitud suhtlemistõkked.

- lähtutakse jäigast ootusmudelist
- psühholoogiline barjäär, eelarvamused teate edastaja, teema suhtes
- keevaline reaktsioon mingile võtmeärritajale
- omaenda esinemise ettevalmistamine

Akommunikatiivsuse probleem kaasaegses ühiskonnas- suutmatus saavutada emotsionaalset või intellektuaalset kontakti teistega, avada oma sisemaailma; seotud üksindus ja võõrandumistundega, sotsiaalsete sidemete vähesusega ja haprusega.

Kommunikatsiooni liigid:

- vahetu/ vahendatud suhtlus
- monoloogiline/ dialoogiline
- diaadiline/ mitmeastmeline
- interpersonaalne/ intrakommunikatsioon

## SUHTLEMISVAHENDID

Info edastamisel ja vastuvõtmisel on väga oluline suhtlemisvahendite valik. Siin on olulised kultuurilised, keelelised, sotsiaalsed ja individuaalsed iseärasused. Käesolevas osas keskendume mittesõnalistele suhtlemisvahenditele.

### Mittesõnaliste suhtlemisvahendite funktsioonid:

- 1) reguleerida suhtlemisprotsessi kulgu, luua ja säilitada psühholoogilist kontakti partnerite vahel
- 2) rikastada sõnalise teksti poolt edasi antud tähendusi, suunata sõnade tõlgendamist
- 3) väljendada emotsioone ja situatsioonitõlgendust

Mitteverbaalsed suhtlemisvahendid on loomupärasel viisil nii omavahel kui ka sõnalise tekstiga. Selle kooskõla häired takistavad olulisel määral suhtlemist. Erinevalt kõnest kasutatakse mitteverbaalseid suhtlemisvahendeid suhtlejate poolt valdavalt alateadlikult.

Mitteverbaalsete suhtlemisvahendite hulka kuuluvad:

### I Visuaalsed mittesõnalised suhtlemisvahendid

- 1) kineetika- käte, keha, jalgade, pea liigutused, pilgu suund (ka pilkkontakt)
- 2) miimika ehk näoväljendused
- 3) poos ning poosivahetused
- 4) ruumisuhted- vahemaa partnerini, pöördnurk, personaalne ruum
- 5) nahareaktsioonid- punastamine, higistamine jne

### II Akustilised mitteverbaalsed suhtlemisvahendid

- 1) kõnega seotud- intonatsioon (valjus, tämber, tempo, rütm, kõrgus), kõnepausid ja nende koht tekstis
- 2) kõnega mitteseotud helid- naer, nutt, köha, ohked jms.

### III Taktiilsed (puudutusega seotud) suhtlemisvahendid:

- 1) füüsiline mõjutamine nt. pimedate talutamine, kontaktne tants
- 2) takeetika- käesurumine, õlalepatsutus, embamine, paitus

### IV Olfaktoorsed (lõhnaga seotud) mitteverbaalsed suhtlemisvahendid:

- 1) iga inimese individuaalne lõhn
- 2) inimesest lähtuvad tehislõhnad- deodorant, alkoholilehk jne
- 3) keskkonnalõhnad- suhtlemist häirivad aroomid (enamasti tööstusliku päritoluga)

## KUULAMINE

Kuulamine on oluline suhtlemiskompetentsuse element.. Seisneb oskuses kuulata ja mõista partnerit, võtta vastu edastavat informatsiooni. Väga oluline oskus paljude elukutsete juures. Oluline oskus inimsuhete loomiseks, kompliment sellele, keda kuulatakse. Väga oluline oskus lapsevanemale.

Carl Rogus rõhutas kuulamisoskusega seoses kolme partnerisse suhtumise aspekti:

- tingimusteta aktsepteerimine
- empaatia
- sotsiaalne soojus

Partneri ärakuulamise tingib kuulaja soov:

- saada vajalikku infot
- nautida seltskonda
- mõista kedagi
- pakkuda abi ja lohutust

Pseudokuulamine ehk osaline kuulamine on tingitud kuulaja vajadustest:

- saada hiljem ise ära kuulatud
- vältida tõrjutu seisundisse sattumist
- hankida teatud infokilde
- näha partneri kaudu inimeste võimalikke reaktsioone
- hankida partneri kohta rünnakumaterjali, mõista tema nõrku külgi
- olla kena inimene
- mitte solvata partnerit



Kuulamistõkkes- barjääri loomine kuulaja poolt:

- võrdlemine
- mõtete lugemine
- vastuseks valmistumine
- sõelumine, valikuline kuulamine
- siltide kleepimine
- unelemine
- samastumine
- nõuandmine
- väitlemine
- teema vahetamine
- oma õiguse tagaajamine
- takka kiitmine

Aktiivse kuulamise liigid: vaikne kuulamine, peegeldav kuulamine, empaatiline kuulamine.

Vaikne kuulamine seisneb oskuses tähelepanelikult vaikida kaasvestlejat katkestamata. Selline käitumine on väliselt passiivne, nõuab aga suurt vaimset ja füüsilist keskendatust.

Vaikse kuulamisega saab väljendada arusaamist, toetust ja huvi. Siia kuuluvad noogutamine ja mitmed lühirepliigid, mis soodustavad edasirääkimist. Seejuures on oluline kuulaja tähelepanelikkust väljendav sõnatu käitumine.

Vaikset kuulamist tuleb kasutada kui vestluspartner:

- on mures või erutatud ja tahab väga rääkida (oma muret kurta)
- ei ole endas kindel

Vaikne kuulamine on vähetõhus või ebaotstarbekas:

- rääkija väljendusoskus on puudulik
- partner ei soovi rääkida või räägib vähem kui kuulaja tahaks
- kõneleja püüab saavutada kuulaja heakskiitu

Peegeldav kuulamine on kuulaja käitumisviis, mis annab rääkijale teada, kuidas temast aru saadi. See aitab tal end paremini väljendada.

Peegeldav kuulamine koosneb järgmistest osategevustest:

- täpsustamine- juhul kui kuulaja täpselt aru ei saanud või kui on vaja täiendavat infot
- ümbersõnastamine- kuulaja poolne sama mõtte väljendamine teiste sõnadega, et kontrollida mõistmise täpsust
- tunnete peegeldamine- kui rääkija tundeseisund näib oluline
- kokkuvõtete tegemine- pikema vestluse või selle osa lõpul

Empaatiline ehk sisseelav kuulamine on kõneleja teate emotsionaalse tähenduse ja tähtsuse kõneleja jaoks tabamine.

Empaatiline kuulamine = peegeldav kuulamine + positiivne hoiak + eneseaustus

Positiivne hoiak on valmisolek ära kuulata teiste inimeste arvamusi ja seisukohti ning püüda arvestada kuuldu oma tegevuses.

Eneseaustus on heasoovlik suhtumine iseendasse. Selle aluseks on tõepärane enesetunnetus, ellarvamusteta suhtumine iseendasse.

Empaatia on võime asetada iseennast teise inimese olukorda, et objektiivselt mõista tema tundeid ja käitumist.

Empaatilise kuulamise eesmärk on tabada teate emotsionaalset tähendust ja teate tähtsust kõneleja jaoks. Kõneleja väärtussüsteemi süvenedes mõista, mida kuuldu teade just tema jaoks tähendab.

## KUULAMISTEHNİKAD

1. Ignoreerimine, barjääri loomine- seisneb sisuliselt mittekuulamises, hinnangu andmises partneri kohta, tema probleemivõi isiksuse mitteväärtustamises, oma probleemidega tegelemises. On sisuliselt kuulamistõkete rakendamine.

2. Küsimine, enamasti täpsustamine.

Kolmes vormis:

- suletud küsimus- kuulaja esitab kas küsimuse mõeldes ise välja, mille kohta ta selle esitab
- avatud küsimus- rääkijal on võimalik anda lisainfot
- suunatud küsimus- kahe eelneva vahepealne

3. Soodustamine, jätkutehnikad- kuulaja sõnaline või mittesõnaline käitumine, mis annab partnerile võimaluse alustada rääkimist või jätkata seda pärast pausi:

- ukse avaja- kuulaja näitab üles huvi probleemi vastu ja valmisolekut kuulata
- kaja- korrates rääkija poolt öeldu viimast või rõhutatud fraasi saab kuulaja lisainformatsiooni
- julgustamine- mittesõnaliselt sellele kaasa aitamine, et rääkijal oleks hea rääkida; huvi, toetuse ülesnäitamine
- paus- jutuajamise käigus tekkinud vaikusehetke väljakannatamine kuulaja poolt; võib tuua kaasa olulise lisainfo saamise rääkijalt

4. Ümbersõnastamine, aktiivse tagasiside andmine kuulajalt rääkijale:

- sisu ümbersõnastamine- sama mõtte väljendamine teiste sõnadega, et kontrollida arusaamise täpsust. Oluline on anda edasi rääkija sõnade mõte, mitte lisada omapoolset suhtumist või hinnangut. Sisu ümbersõnastamine võimaldab rääkijal vajadusel kohe öeldut täpsustada või täiendada, annab tagasiside võimaluse nii rääkijale kui kuulajale.
- tunnete, ka seisundi ümbersõnastamine- võimaldab kuulajal väljendada oma arusaamist rääkija tundeseisundist, aga ka suhtlemise käigust
- kokkuvõttev ümbersõnastamine- tehakse vestluse või selle osa lõpus, võetakse kokku räägitu põhisisu, vajadusel ka tunded

Ümbersõnastamine, tagasiside andmine toimub tavaliselt oma arvamuse avaldamise vormis jättes rääkijale täpsustamise võimaluse nt:

*Kui ma sinust õieti aru sain, siis ...*

*Te arvate siis, et ...*

*Mulle näib, et Te tunnete*

*Sinu hääletoon peegeldab, et*

## HEA KUULAJA MEELESPEA

1. Selgita välja oma kuulamisharjumused, oma tugevad ja nõrgad küljed kuulajana.
2. Ära hiili suhtlemisel vastutusest kõrvale. Suhtlemise tulemus sõltub samavõrra kuulajast kui rääkijast.
3. Väljenda oma tähelepanelikkust kogu kehaga.
4. Jälgi rääkija sõnatut käitumist ja selle kooskõla või vasturääkivust tema jutuga.
5. Keskendu vestluskaaslase jutu sisule. Kõrvalda kõik kuulamist häiriv. Ära lase mõtetel uitama minna.
6. Püüa mõista mitte ainult räägitu sisu, vaid ka kõneleja tundeid.
7. Suhtu kõnelejasse eelarvamusteta. See loob suhtlemiseks soodsa avameelse õhkkonna, mis aitab rääkijal enda täpsemalt väljendada.
8. Anna peegeldavat kuulamist kasutades partnerile teada, kuidas sa temast aru said.
9. Kuula iseennast. See oskus eelneb võimele kuulata teisi. Kui miski segab kuulamist, siis ära püüa seda varjata, vaid ütle partnerile. Nii on olukord selgem ja valesimõistmine välistatud.
10. Täida võimaluse korral kõneleja palve kui oled selle põhjalikult ära kuulanud.
11. Ära sega vaikselt kuulamist ära vaikimisega. Vaikides saab kuulamise asemel ka oma mõtetega tegeleda.
12. Ära teeskle kuulamist. Huvi puudus ja igavus on enamasti näost näha. See solvab kõnelejat. Parem on öelda, et antud momendil ei ole võimalik teist ära kuulata.
13. Ära katkesta partnerit ilma olulise vajaduseta.
14. Ära tee ennatlikke järeldusi- need segavad edasist kuulamist.
15. Ära hakka vastu vaidlema enne kui oled teise lõpuni kuulanud.
16. Ära esita liiga palju küsimusi. Küsi vaid siis, kui öeldut on vaja täpsustada. Ära kasuta suletud küsimusi. Küsimuste rohkus muudab kuulamise ülekuulamiseks- saad teada vaid seda, mida Sina oluliseks pead, mitte aga seda, mis on oluline rääkijale.
17. Ära ütle lihtsalt „Ma saan väga hästi aru, mida Sa praegu tunnend“, vaid väljenda sisuliselt, millest Sa aru said.
18. Ära ole partneri emotsionaalsete sõnade ja väljendite suhtes liiga tundlik. See võib takistada jutu tegelikust mõttest arusaamist.
19. Ära kiirusta nõuannetega. Nii teevad need, kes kunagi ei aita. Kasuta nõuannete asemel peegeldavat kuulamist, et teada saada, mida partner tegelikult soovib.
20. Ära kasuta kuulamist rääkimise vältimiseks, oma tunnete ja seisukohtade varjamiseks. Ära põgene suhtlemisest kuulamise abiga.

## **TAGASISIDE SUHTLEMISEL**

Tagasiside on meie sõnaline või mittesõnaline reaktsioon partneri käitumisele. Tagasiside pole info sellest, mida kujutab endast see või teine inimene; see on suuremal määral teave Teist enesest seoses selle inimesega. Rääkida tuleks nii Teile meeldivast kui mittemeeldivast.

Tagasiside andmise reeglid:

1. Rääkige partneri käitumisest, mitte tema isiksusest.
2. Rääkige rohkem tähelepanekutest, aga mitte järeldustest, millele jõudsite.
3. Rohkem kirjeldusi, vähem hinnanguid.
4. Teise inimese käitumisest rääkides püüdke rohkem kasutada väljendeid “ suuremal või vähemal määral...”, mitte aga “sina alati...” või “sina mitte kunagi...”.
5. Rääkige rohkem sellest, mis toimub praegu või mis toimus lähiminevikus, ärge meenutage kaua aega tagasi olnut (“vana asja”).
6. Püüdke anda võimalikult vähe nõuandeid, parem öelge välja oma kaalutlused, mõtted, jagades partneriga arvamusi ja infot.
7. Tooge välja see, mis võib partnerit aidata, mida ta võiks soovi korral muuta, mitte aga see, mis vabastab pingest Teid ennast.
8. Ärge andke tagasisidest liiga palju korruga suures portsus. Partner ei jõua seda mõtestada.
9. Valige sobiv aeg, koht, situatsioon.
10. Tagasiside andmine- see on tõsine töö, mis nõuab keskendumist, julgust, enese ja teiste austamist.

Tagasiside vastuvõtmise reeglid:

1. Algul kuulake lõpuni, ärge sattuge kiusatusse poole jutu pealt oma vastuargumentidega välja tulla.
2. Liigse emotsionaalse kaasahaaratuse vältimiseks võib partnerilt kuuldut oma sõnadega ümber sõnastada.
3. Ärge unustage, et partner esindab vaid iseennast, mitte kogu inimkonda. Tema teave Teie kohta ei pruugi olla küllaldane.
4. Saadud infost ei pruugi automaatselt tuleneda Teie käitumise muutumine.
5. Aidake partnerit selle raske ülesande juures, aidake tal riskida.

## SUHTLEMISAKTI ETAPID

Suhtlemisakt on ajaliselt piiratud lõik suhtlemises, mis algab psühholoogilise kontakti ettevalmistamisest ja lõpeb kontakti katkestamisega.

Ümberlülitumisel iseendaga suhtlemiselt partnerile muudetakse tulevane suhtlemispartner situatsiooni tähtsaimaks komponendiks- algab partneri ja situatsiooni hindamine. Katkestatakse, lõpetatakse või surutakse tagaplaanile eelnenud tegevus, sisekõne iseendaga. Ümberlülitumine võib kesta vaid sekundi murdosa, kuid selle puudulik läbimine võib oluliselt häirida järgmisi etappe ning raskendada suhtlemisülesande lahendamist.

Psühholoogilise kontakti loomine peab andma partnerile sisemise veendumuse, et partner on astunud suhtlemisakti. Kontakt luuakse enamasti mittesõnaliste suhtlemisvahenditega (pilgu suund, pea asend, distantsi vähenemine, liigutuste kooskõla jms.), aga ka sõnaliselt (“Hei”, “Halloo” jne). Kontakti loomise käigus määratleb kumbki partneritest situatsiooni, valib MINA-tasandi ja rolli.

Põhiteate vahetamine, mis enamasti toimub sõnaliselt vormis, on suhtlemise peaesmärk. Oluline on valida õige keel ja stiil ning partnerile mõistmiseks piisav info hulk. Enamasti moodustab põhiteate vahetamine ka ajaliselt suhtlemisakti põhiosa.

Kontakti katkestamine peaks põhiteate ammendamisele järgnema sellisel viisil, et säilitada või luua eeldused järgneva soodsaks suhtlemiseks sama partneriga. Ettevalmistus kontakti katkestamiseks toimub nii mittesõnaliste kui sõnaliste vahenditega (“Andesta, mul on juba kiire”, intonatsiooni langus, asendi muutused, pilgu pööramine jne).

Suhtlemisakti etapid võivad osati ka kattuda.

Suhtlemiseesmärkide realiseerimist takistab sageli esinev 3. etapi ületähtsustamine ning 1., 2., ja 4. etapi osatähtsuse mittemõistmine.

## **PARTNERITE VASTASTIKUNE MÕJUTAMINE EHK SOTSIAALNE INTERAKTSIOON**

Teabevahetuse käigus leiab aset suhtlevate isikute vastastikune mõjutamine. See võib olla nii suhtlemise otseseks eesmärgiks kui ka toimuda teiste eesmärkidega (infovahetus, partneri tajumine) seoses.

Vastastikuse mõjutamise seaduspärasusi on käsitletud väga paljudes teaduslikes kontseptsioonides, teooriates, mudelites. Käesolevas kursuse raames käsitletakse neist ühte populaarsemat- Eric Berke`i transaktsionaalset analüüsi. Berke`i järgi on vanusest sõltumatult inimeses olemas kolm MINA-tasandit: Vanem, Täiskasvanu ja Laps.

### MINA-tasandid

Teise inimese poole pöördudes valime endale vaistlikult ühe kolmest võimalikust MINA-tasandist: Vanema, Täiskasvanu või Lapse. Nimetused on tinglikud ega ole vanusega otseselt seotud. Igal MINA-tasandil suhtleb inimene isemoodi:

<b>VANEM</b>	<b>TÄISKASVANU</b>	<b>LAPS</b>
õpetab, hindab	kaalutleb	on spontaanne
arvustab	analüüsib	loov
manitseb	põhjendab	impulsiivne
mõistab hukka	toetub faktidele	uudishimulik
teab õiget	argumenteerib	pidurdamatu
ei kahtle	kontrollib emotsioone	dogmadevaba
aga ka		aga ka
toetab, aitab		abi vajav või abitu
hoolitseb		pelglik, kergeusklik

Eeldatakse, et kõik kolm MINA-tasandit esinevad igal inimesel, tõsi küll erineval määral, tingituna elukogemusest, elukutsest jne. See, kes alustab suhtlemist, valib vaistlikult MINA-tasandi nii endale kui ka partnerile. Partneril on võimalus pakutud tasandit vastu võtta või mitte. Sõltuvalt tehtud valikust võime rääkida kas rööpsest või ristuvast suhtlemisest. Eduka suhtlemise käigus vahetatakse korduvalt MINA-tasandeid, sõltuvalt olukorra muutusest, suhtluskäigust, emotsionaalsest õhkkonnast.

Oskus ära tunda ja analüüsida MINA- tasandeid ning nende paindlik kasutamine annab meile võimaluse mõjutada suhtlemise käiku, valida sobiv strateegia ja taktika.

Transaktsioonide analüüs võimaldab:

- analüüsida rituaalse suhtlemise olemust ja tähendust
- ennustada, mis teemadel saavad ja eelistavad omavahel jutelda teatud inimesed
- avastada nii töö- kui perekonnasuhetes teatud mängu, mis oluliselt mõjutavad partnerite inimsuhete arengut

## **MÕJUTAMISE OLEMUS JA MÕJUJÕU ALLIKAD**

Partneri juures on vahetult suhtlemisel võimalik mõjutada:

- tegelikku siin ja praegu toimuvat käitumist
- emotsionaalset seisundit ja tundeid
- suhtlemisvalmidust ja koopereerumist
- hoiakuid, suhtumisi, väärtushinnanguid, tõekspidamisi
- teadmisi
- käitumiskavatsusi ja eesmärke
- enesehinnangut, mina-kontseptsiooni ja rollitunnetust

Mõjutamise tulemusena võib kujuneda ühe inimese sõltuvus teisest. Sõltuvuse kujunemise aluseks on inimestele oluliste vajaduste rahuldamise olenemine teisest inimesest. Sõltuvat isikut on suhteliselt hõlpus motiveerida teatud viisil käituma. Sõltuvuse vähendamiseks on kaks võimalust:

1. Vabaneda nendest vajadustest, mille rahuldamine sõltub teisest inimesest.
2. Leida alternatiivne isik vajaduste rahuldamiseks.

Erinevatest sõltuvuseliikidest võib esile tuua:

- referente sõltuvus
- infosõltuvus
- autoriteedisõltuvus

Mõjutamisvahendid on:

- soovikohasele käitumisele motiveerimine
- isikuslik meeldivus
- vägivald (psüühiline, füüsiline)
- demagoogiavõtted (pateetika, vääramatule autoriteedile osutamine, apelleerimine kainele mõistusele või enamiku arvamusele, faktide tendentslik valik, vassimine)



## KONFLIKTID

Konfliktide tekkimise aluseks on vastuolu, mis tuleneb inimeste erinevatest huvidest, arvamustest, eesmärkidest, väärtustest. Vastuolu toob kaasa üksteist segavad tegevused. Vastuolu võib esineda ka soovitud ja tegeliku olukorra vahel. Konfliktide tekkimine on paratamatu, tuleb õppida neid analüüsima ja võimalusel lahendama.

Konfliktidega kaasneb osalejate psüühiline pinge ja oluline muutus nende käitumisviisis.

Konfliktide liigid:

- sisekonfliktid
- inimestevahelised konfliktid
- grupisisesed konfliktid
- gruppidevahelised konfliktid

Konfliktised isiksused- inimesed, kes satuvad ülejäänutest sagedamini konfliktidesse teiste inimestega oma isiksuslikest omadustest tingitult:

- demonstratiivsed inimesed
- rigiidsed inimesed
- perfektsionistid

Konfliktide liigitus põhjuste järgi:

- asjalikud konfliktid- enamasti lahendatavad
- emotsionaalsed konfliktid- raskemini lahendatavad, sageli põhjuseks isiksuse ja tema arvamuse samastamine
- väärtuskonfliktid- kõige raskemini lahendatavad, kui ei leita ühiseid väärtusi, mille nimel välja kannatada teise erinevaid väärtushinnanguid, on sageli lahendamatud

Probleemi lahendamise astmed:

1. Eelaste- koostöö ja vastastikuse usalduse õhkkonna loomine.
2. Probleemi sõnastamine vajaduste keeles. Teise poole probleemi ümbersõnastamine partneri poolt.
3. Lahendusvariantide otsimine. Parim meetod ajurünnak.
4. Saadud lahenduste analüüs. Sobivate lahenduste väljavalimine.
5. Tegevusplaani koostamine- kes, millal, milliste tulemustega. Kontrollimehhanismides kokkuleppimine.
6. Plaani elluviimine.
7. Hinnang probleemi lahendamisele. Kui ei õnnestunud, alustada uuesti.

## ISIKUTAJU

Vahetul suhtlemisel omandab võtmetähenduse isikutaju- inimeste vastastikune tajumine, tunnetamine, hindamine. See, kellenä ja millisena partnerit tajutakse, tingib pöördumisviisi, suunab rollivalikule. määrab avatuse suhtlemisel ja suhtlusvahendite kasutamise.

Isikutaju erineb põhimõtteliselt elusa ja eluta looduse mitmesuguste objektide tajust: teises inimeses nähakse eelkõige sotsiaalset olendit, isiksust, kes võib tajuja enese suhtes ilmutada aktiivsust, teda ühel või teisel viisil mõjutada. Sellest tingituna on isikutaju tugeva subjektiivse ja hinnangulise värvinguga-teise inimese tunnetamisel otsitakse lähtekohti tema kõlbeliseks (aus, valelik, hea, halb), esteetiliseks (meeldiv, ilmetu) või praktiliseks (vajalik, huvipakkuv, tähtis, mittevajalik) hindamiseks.

Isikutaju on oma olemuselt sotsiaalne. Teist inimest tajutakse kui mingi sotsiaalse grupi liiget, kellel omistatakse antud grupile omased jooned. Tajuja on samuti sotsiaalse grupi liige, kelle tajumisprotsessi mõjutab tema sotsiaalne kuuluvus.

Ühe ja sama inimese tajumine sõltub väga palju sellest:

- kes teda hindab (eri inimesed näevad erinevaid jooni)
- millises emotsionaalses seisundis ta parasjagu on (rõõmus, morn, sõbralik, tige, nukker, tõsine)
- millise tegevusega ta on hõivatud
- milline on hindaja-tajuja eelhoiak tema suhtes (eelarvamustevaba, tõre, heatahtlik, ettevaatlik, kriitiline, lootusrikas)
- millised on hinnatava ja hindaja omavahelised suhted
- millised on hinnatava ja hindaja vastastikused rolliootused (juhul kui partneris nähakse eelkõige mingi rolli- õpetaja, direktor jne täitjat, saabki isikutajus esmatähtsaks selle jälgimine, et partner täidaks talle kohaseks peetavat rolli)
- millist suhtumist tajutav isik oma hindaja suhtes üles näitab (heatahtlik, reserveeritud, irooniline, vaenulik)

Inimeste vastastikune tajumine hõlmab järgmisi tunnetustasandeid:

- teise isiku äratundev eristamine
- üldmulje loomine teisest inimesest (meeldiv, eemaletõukav jne)
- välimuse iseärasuste tähelepanemine
- inimese põhimeeleolu tabamine, tema psüühilise toonuse, aga ka terviseseisundi kindlaksmääramine

- teise sotsiaalset kuuluvust näitavate tunnuste (ametiala, positsioon, perekonnaseis, rahvus jne) eristamine
- teise kontaktivalmiduse, avatuse määra ja suhtumise üle otsustamine
- mingi kindla taotluse või hindajale suunatud käitumisootuse sisu mõistmine
- individuaalse eripära tajumine pöördumisviisis, kõnepruugis, suhtlemisstiilis

#### Tajumehhanismid:

- 1) etalonide kasutamine (nt. keevaline grusiinlane, pedantne õpetaja)
- 2) keeruline lihtsaks, kaugelt lähedaseks
  - teise hindamine eneseanalooogia põhjal ( see, kellele meeldib inglise huumor, kaldub arvama, et see ka teistele meeldib)
  - lähtumine juhitunnusest (kes sümpaatne, see tundub ka heasüdamlik ja arukas), haloefekt- juhttunnus varjutab täiesti ülejäänud omadused (see, kes ühes valdkonnas võimekas, arvatakse seda olevat igas valdkonnas)
  - lihtsustamine- jäetakse kõrvale kõik teisejärguline, keeruline
- 3) projektsioon- teiste juures märkame kergemini neid omadusi, mis enda juures ei meeldi ja vastupidi: sõbrale omistame enda positiivseid omadusi
- 4) loogiline järeldamine- teise põhiomaduste, iseäranis aga tegutsemisajendite üle tehakse järeldusi käepärast oleva (sageli lünkliku ja moonutatud) materjali alusel
- 5) keskmise vea efekt- tendents pehmedada hinnanguid äärmuslikele külgedele teises inimeses keskmiste näitajate suunas
- 6) järjestuse efekt- vastuolulise info puhul omandavad suurema kaalu need andmed, mis esitatakse järjekorras esimesena, tuttava inimese puhul on kõige suurema mõjuga viimased teated
- 7) ennetamisefekt- vahetult enne kokkupuudet inimese kohta antud hinnangud omandatakse kergemini

Suhtlemisoskust saab parandada isikutaju tüüp vigade vähendamise ja kompenseerimise teel. Kuna need vead tulenevad taju psühholoogilistest mehhanismidest, siis täielikult kõrvaldada ei õnnestu neid kunagi. Meie võimuses on:

1. Muuta oma etalonid võimalikult mitmekesiseks ja täpseks; peale pikaajalise intensiivse suhtlemise aitavad siin ka kaasa ilukirjandus, teater, kino.
2. Teadlik enesekontroll, oma vigade analüüs ja selle põhjal mõistuslike paranduste lisamine automaatselt kulgevale isikutajule.

## SOTSIAALNE ROLL

Sotsiaalne roll on käitumisviis, mida oodatakse teatud staatuses (asendis) olevalt inimeselt (nt. peaminister, direktor, abikaasa, isa, õpilane, politsei jne). Sotsiaalsed rollid kirjeldavad ühiskonnas või sotsiaalses grupis kujunenud rolliootused. Osa neist võib olla fikseeritud kirjalikult (nt. ameti- ja töökohakirjeldused), osa antakse edasi suuliselt, osa võib olla mittesõnaliselt vormis. Erinevate subjektide (sotsiaalsete gruppide, inimeste) ootused teatud rolli suhtes võivad olla erinevad, mõnikord vastuolulisedki. Rolliootused ei arvesta rolli täitja individuaalsust, rollid võivad täita erinevad inimesed. Ootustele mittevastav käitumine toob kaasa sotsiaalseid sanktsioone.

Rolli täitjast lähtudes võime rääkida rollikujutlustest- subjektiivsetest arusaamisest antud rollist, oma õigustest ja kohustustest, rolli omaksvõtmise astmest.

Rollikäitumine- sotsiaalse rolli täitmise individualiseeritud variant.

Et inimene kuulub väga mitmesugustesse sotsiaalsetesse gruppidesse, on tal väga palju rolle (nt. töölaseid, perekondlikud, soorollid jne). Osa neist on universaalsed, teisi tuleb täita ainult üksikjuhtudel. Vastuoluliste ootustega rollide täitmine võib tuua kaasa rolli konflikti.

Igas situatsioonis tõuseb esiplaanile üks rollidest, toimub rollivalik. Suhtlemisel toimub see valik partneriga kohtumisel, psühholoogilise kontakti loomise ajal. Partnerite vahel võib rollivaliku ajal tekkida võitlus situatsioonimääratluse alusel. Võidab see, kes kiiremini reageerib, paremini valdab suhtlemisvahendeid, kellele tema roll on harjumuspärasem, kes on paindlikum.

Hea suhtlemisoskus eeldab:

1. Head orienteerumist rollides, mida ümbritsevad inimesed täidavad.
2. Oma põhirollide valdamist.
3. Oskust paindlikult siseneda rolli ja rollist väljuda kui muutub situatsioon.
4. Oskust kujutleda ennast partneri rolli.
5. Oskust nii iseenda kui teiste juures teha vahet rollikäitumise ja isikupärase käitumise vahel.

## ISIKSUSLIKUD ISEÄRASUSED SUHTLEMISEL

Suhtlemisstiil on üks inimest iseloomustavaid komplekse, mis kujuneb tema tõekspidamiste, huvide ja võimete koostoimes. Iga suhtlemisstiili kasutamine on tagajärjekas erinevates situatsioonides. Suhtlemisstiilide erinevuste tunnetamine ja nende rakendamine käitumises on aluseks paindlikule suhtlemisele.

Tuntud on H. W. Polsky poolt esitatud inimestevahelise suhtlemise stiili eristaminekahe tunnuse abil. Nendeks on avatus, mida hinnatakse kõrgeks või madalaks. Avatuse määrab, kuivõrd teised inimesed tunnetavad teda avatuna või suletuna.

Tagasiside märkamine näitab, kuivõrd inimene võtab arvesse partnerilt saadud teavet või mõjutusi. Tagasiside võib olla kõrgeks (tugevaks) või madalaks (nõrgaks) käitumise mõjutajaks.

Avatus	kõrge	III	IV
	↑		V
	madal	I	II
		madal	kõrge
		Tagasiside märkamine ja andmine	

Nende omaduste kombineerimisel saab 5 suhtlemisstiili:

1. Ennast eitav, salgav suhtlemisstiil- seda kasutavad kinnised, sissepoole suunatud inimesed.
2. Ennast kaitsev suhtlemisstiil- need inimesed püüavad rohkesti teisi hinnata, sageli kriitiliselt. Suheldes ollakse vähe avatud ja sageli egoistlik.
3. Ennast näitav suhtlemisstiil- ollakse väga avatud, tagasisidet võetakse arvesse vähesel määral. Otsitakse tunnustust ümbritsevast keskkonnast.
4. Ennast teostav suhtlemisstiil- inimene on maksimaalselt avatud ja võtab täielikult arvesse teistelt tulevalt tagasisidet. Seda stiili kirjeldatakse kui ideaalset, paraku pole kasutamine sageli võimalik.
5. Endaga kokkuleppiv suhtlemisstiil kujuneb siis, kui avatus ja tagasiside arvestamine esinevad mõlemad keskmisel määral.

Partnerisse suhtumist ja oma vajaduste arvestamisest lähtudes võime rääkida ka :

- Alluvast käitumisest- võetakse arvesse teiste soove ja vajadusi, ignoreeritakse omi.
- Agressiivsest käitumisest- oma huvide ja vajaduste pealetükkiv, teisi mitte arvestav rahuldamine.

- Kehtestav käitumine- säilitatakse enesest lugupidamine, rahuldatakse oma vajadusi seejuures kahjustamata teiste inimeste vajadusi ja enesest lugupidamist. Eriti edutoov on see käitumisviis kiitmise, laitmise, äraütlemise situatsioonides.

## **SOTSIAALSED GRUPID JA GRUPIKARAKTERISTIKUD**

Sotsiaalne grupp on teatud viisil organiseeritud suhteliselt püsiv inimühendus, kellel on teatavad ühised väärtused, huvid ja hoiakud.

Gruppide klassifikatsioon:

- suuruse alusel: suured grupid / väikesed grupid
- kestvuse alusel: alalised / ajutised
- moodustamise viisi alusel: ametlikud / mitteametlikud

Grupiomadused:

- grupis „meie“ tunne
- grupi eesmärgid
- grupi liikmete omavaheline sobivus
- grupi normid
- grupi staatuse ja rollide süsteem

Grupisuhete kujunemisel eristatakse 4 põhifaasi:

- 1) sõltuvusfaas
- 2) konfliktifaas
- 3) eraldumisfaas
- 4) koostööfaas

Igas faasis on suhtlemine grupi liikmete vahel erinev.