

SISEKAITSEAKADEEMIA

a

SUHTLEMIS- PSÜHHOLOOGIA

Kolmas trükk

MERLE NURMOJA

Õppematerjal on mõeldud Sisekaitseakadeemia kõikide erialade üliõpilastele ja kujutab endast loengutes esitatava üldist raamistikku. Aine paremaks omandamiseks on oluline vastavasisulise täiendava kirjanduse lugemine

SISUKORD

1. PSÜHHOLOOGIAST	3
2. SISSEJUHATUS SUHTLEMISPSÜHHOLOOGIASSE	3
3. ISIKSUSEST	4
4. TAJU, ENESETAJU, ISIKUTAJU	7
5. SUHTLEMINE SÕNADEGA JA SÕNADETA	9
6. SUHTLEMISOSKUSTEST	12
7. MÕJUTAMINE	15
8. KONFLIKTID	18
KASUTATUD KIRJANDUS	20

ISBN 9985-67-127-9

© Autoriõigused Merle Nurmoja ja Sisekaitseakadeemia, 2002

Sisekaitseakadeemia
Kase 61 12012 Tallinn
november 2005

1. PSÜHHOLOOGIAST

Psühholoogia on ajalooliselt olnud alati väga lähedalt seotud filosoofiaga, seega võib öelda, et psühholoogia juured on kindlasti antiikajas. Esimene isiksusteooriagi (kui *Hippokrates*'e nelja kehamahla teooriat isiksusteooriaks lugeda) on pärit sellest ajast. Teadusliku psühholoogia alguseks on aga 1879. aasta kui Leipzigi linnas loodi esimene eksperimentaalpsühholoogia laboratoorium (*Wilhelm Wundt*). Niisiis kasutab psühholoogia inimese uurimiseks mitte kohvipaksu ja tähtedeseisu, vaid teste, küsimustikke, intervjuusid, uurimusi, eksperimente. Kuigi jah, ei saa mainimata jätta, et inimese uurimine on seotud väga paljude eetiliste probleemidega.

Suhtlemispsühholoogia ei ole otseselt teadus, vaid üks rakenduspsühholoogia valdkond. Ja üsna populaarne valdkond. Ilmselt seetõttu, et tegu on kõigile arusaadavate temadega.

2. SISSEJUHATUS SUHTLEMISPSÜHHOLOOGIASSE

Suhtlemine ehk **kommunikatsioon** on kindlasti 20.saj mõiste. Suhtlemise efektiivsusest ja suhtlemisoskuste õppimisest ja arendamisest räägitakse väga palju.

Suhtlemispsühholoogia loenguid saaks üles ehitada ilmselt mitut moodi – üks võimalus on, et me võtame eesmärgiks teist kõigist teha paari kuuga supersuhtlejad (Usute te selle võimalikkusesse? Mina kahtlen!)? Teine võimalus on võtta eesmärgiks mõistma õppida inimkäitumise mitmekesisust ja püüda seejuures iseenda käitumist analüüsida, selleks et teistest paremini aru saada!

Definitsiooni kohaselt *suhtlemine on inimestevaheline teabevahetuse protsess, mille käigus toimub vastastikune tajumine, tundmaõppimine ja sotsiaalsete suhete jaluleseadmine.*

Harold Lasswell'i (1902-1978) kommunikatsioonimudeli kohaselt on suhtlemise kui protsessi või tegevuse juures olulised järgmised märksõnad:

- kes;
- ütleb mida;
- mis kanalit kasutades;
- kellele;
- mis mõjuga.

Antud mudel näitab sellega lähemal tutvumisel ära kõik need teemad, mida suhtlemispsühholoogia käsitleb ja uurib.

Olulised mõisted kommunikatsioonist ehk suhtlemisest rääkides on kodeerimine, dekodeerimine, stiimul, kanal ja müra. Lugesdes vastava-ala inglisekeelset kirjandust kohtab antud mõisteid üsna sageli. Seetõttu võiks siin sissejuhatavas osas ära tuua ka definitsioonid:

Kodeerimine on sõnumi (kas suulise või kirjaliku) tootmine.

Dekodeerimine on sõnumist arusaamine.

Sõnum ehk **stiimul** on info, mida me suhtlemise ajal vahetame ja see ei pruugi sugugi olla ainult sõnaline, vaid võib olla ka mittesõnaline – inimese kehakeel, viis kuidas ta kõnnib, kui lähedale ta meid endale lubab, tema rietus, lõhn ja lugematud teised märgid võivad meie jaoks olla informatiivsed.

Kanal on nõ sild kahe suhtleja vahel. Tec, midamööda sõnumid liiguvad. Ja jällegi ei pruugi suhtlemine aset leida ainult traditsiooniliselt silmast silma olukorras, vaid ka kirja teel, telefoni teel, e-posti teel. Vahetu suhtlemise vaieldamatu pluss on "elusa" inimese nägemine ja tema emotsioonide tajumine – ega ilmaasjata ei ole ka näiteks elektronposti kasutajad välja mõelnud nn *smiley*'d ehk sümbolid, mis kujutavad inimese emotsionaalseid reaktsioone [:-), :-(, ;-)].

Müra on kõik see, mis segab suhtlemist ja takistab teisest inimesest aru saamist. Siia alla kuuluvad:

- füüsiline müra – automüra, teiste jutt, arvuti undamine, näts, päikesepillid jm, mis füüsiliselt takistab rääkimist või teise jutust aru saamist;
- psühholoogiline müra – eelarvamused, meeldivus-ebameeldivus, meeleolu;
- semantiline müra – slängi või erialakeele kasutamine;
- kultuuriline müra – rahvusest tingitud eripärad suhtlemisel (keel, kombad jmt).

Suhtlemine sisaldab *alati* mingit liiki müra – seda pole sageli võimalik vältida. Piisab (a) *teadmisest*, et müra eksisteerib ja (b) vajalikus koguses *tähelepanelikkusest*, et püüda müra mõju minimaalseks muuta!

Suhtlemist võiks vaadelda **vajadusena**, **protsessina** või **oskusena**.

1) Suhtlemine kui vajadus.

- füüsiline vajadus;
- sotsiaalne vajadus;
- identiteedi vajadus.

2) Suhtlemine kui protsess.

Ühe teravmeelse definitsiooni kohaselt *on suhtlemine mõtete ja tunnete transport ühest ajast teise ja kuna puudub otsetee, siis kasutame me sõnu ja kehakeelt, et ennast mõistetavaks teha.*

Suhtlemisprotsessis võib eristada järgmisi etappe:

- ümberlülitumine (iseendalt ja oma sisekõnelt partnerile)
- kontakti loomine (nii sõnalise kui mitesõnalise)
- põhiteate vahetamine (sõnumi edastamine)
- suhtlemise lõpetamine

3) Suhtlemine kui oskus.

Mille alusel me tavaliselt otsustame, kas inimene on meie arvates hea suhtleja või mitte? On küllalt palju faktoreid, objektiivsemaid ja subjektiivsemaid. Need viimased seonduvad eriti inimese füüsilise meeldivusega.

Objektiivsematest näitajatest rääkides on välja toodud järgmised põhioskused:

1. *Paindlikkus* – oskus läbi saada erinevate inimestega ja kohaneda erinevate olukordadega. See eeldab aga tolerantsust – suutlikkust sallida neid, kes on meist erinevad!
2. *Kuulamisoskus* – nõuab huvi teise inimese vastu ja tähelepanelikkust!
3. *Enesekehtestamine* – suutlikkus enese eest seista samal ajal teiste huve mitte rikkudes!
4. *Oskus konfliktisituatsioonides toime tulla* – oskus pingelistes olukordades säilitada tasakaalukus!
5. *Koostööoskus* – oskus teistega koostööd teha, teistega arvestada!

3. ISIKSUSEST

Suhtlemise muudab eriti keeruliseks asjaolu, et inimesed meie ümber on nii erinevad. Just seetõttu ei saa me käituda kõikides situatsioonides ühtemoodi. Me erineme üksteisest mitte ainult nime ja näo poolest, vaid väga mitmete tunnuste ja omaduste poolest:

- biograafilised omadused
- võimed ja sellest tulenevalt ka hobid, huvialad
- isiksus

Kes või mis on isiksus? Kas kõik inimesed on isiksused? Definiitsiooni kohaselt **isiksus** on *individuaalsete omaduste ja tunnuste püsiv kogum*. See tähendab siis, et isiksus on inimene kõigi oma seismiste omaduste ja väliste tunnustega – inimene kogu oma hiilguses!

Isiksusteooriaid, mis püüavad kõik leida seletusi inimeste erinevustele on psühholoogias väga palju. Esimeseks isiksusteooriaks võiks lugeda *Hippokrates'e* (460-370 e.m.a) teooriat 4 kehamahlast, mida on edasi arendatud mitmete spetsialistide poolt ja mida tänapäevalgi veel tuntakse ja tsiteeritakse. Kõnealuse käsitluse kohaselt ringleb inimese organismis neli kehamahla ja olenevalt sellest, milline neist aktiivsem on, sõltub inimese temperamenditüüp: sangviinik (veri); flegmaatik (lima); koleerik (lühf) ja melanhoolik (sapp).

Üsna omalaadsed teooriad (mida sageli populaarteaduslikeks tituleeritud on) on need, mis püüavad leida seost inimese kehaehituse ja isiksusetüübi vahel. Ja ehkki esmapilgul tundub see paljudele naljakas, teeme me tõesti üsna sageli järeldusi inimese isiksuse kohta tema väljanägemise põhjal.

William H. Sheldon korraldas 1940ndatel üsna laiaulatusliku uurimuse ja leidis, et eksisteerib neli 3 põhi-kehakuju ja kehakujust tulenevalt võime me teha teatud järeldusi ka inimese isiksuse/iseloomu kohta. Need kolm kehakuju on *ektomorf* (pikk ja nõ luine tüüp), *mesomorf* (proportsionaalse kehakuju) ja *endomorf* (ümar, pehme tüüp). Ektomorfid leidis Sheldon olevat tundlikud, närvilised, privaatsust armastavad, vaiksed, kartlikud. Mesomorfe iseloomustavad omadussõnad oleksid energiline, seiklushimuline, enesekindel. Endomorfid on aga heatahtlikud, mugavad, jutukad, rõõmsameelsed, füüsiliselt nõrgad.

Kui läheneda isiksuse teemale veidi teaduslikumalt ja tuletada meelde *Psühholoogia alustest* õpitut, siis peab ütlema, et psühholoogias eksisteerib palju erinevaid koolkondi. Ka vaated inimesele ja isiksusele on neil koolkondadel üsna erinevad. Kui ära nimetada põhilisemad, siis need oleksid:

- *bioloogilised isiksusekäsitlused* (inimene on sarnane loomaga; inimeste käitumist tuleb vaadelda nende bioloogiliste funktsioonide seisukohalt, st et inimese käitumist suunavad instinktid);
- *psühhodünaamilised isiksusekäsitlused* (inimese käitumist põhjustavad seismised teadvustamata psüühilised jõud; alateadvuse oluline osa);
- *kognitiivsed isiksusekäsitlused* (inimene käitub vastavalt sellele, kuidas ta maailma mõistab ja mõtestab; inimene kui mõtleval olend);
- *käitumuslikud isiksusekäsitlused* (inimese käitumine on õppimise tulemus; keskkonna oluline roll);
- *humanistlikud isiksusekäsitlused* (inimesel endal on kontroll oma elu üle; inimesele on omane püüde areneda ja täiustuda).

Mis mõjutab inimese kujunemist isiksuseks? Üldiselt erinevad mõjurid:

1. Pärilikkus.
2. Perekond:
 - autoritaarne kasvatus;
 - autoriteetne kasvatus;
 - kõike lubav/mitte keelav kasvatus.
3. Sotsiaalsed suhted ja grupid.
4. Kultuur ja ühiskond:
 - kollektivistlik kultuur (rühma huvisid peetakse indiviidi omadest olulisemaks);
 - individualistlik kultuur (indiviidi huvisid peetakse rühma omadest olulisemaks).
5. Kogemused.

Umbes kolmandaks eluaastaks kujuneb inimesel välja eneseteadvus ning sellest hetkest hakkab arenema meie *mina-pilt* (*self-concept*). Seda siis põhjusel, et sellest hetkest hakkame aru saama, et mina ja maailm on kaks erinevat asja ja hakkame ennast teistega võrdlema. Mina-pilti võiks nimetada isiksuse tuumaks, see on ettekujutus isendast, mis kujuneb maailmaga suheldes ja muutub sedamööda, kuidas me kasvame/areneme. Paneme selle mina-pildi kokku enda erinevaid tahke analüüsides:

- füüsiline – keha
- emotsionaalne – tunded
- sotsiaalne – käitumine
- intellektuaalne – mõtted

Mina-pildi termomeetriks on *enesehinnang* (*self-esteem*). See näitab, mida me endast arvame ja kuipalju me endast peame.

Enese tundmaõppimine on eluaegne protsess, aga päris kindlasti ei tähenda see, et meil pole mõtetki püüda ennast tundma õppida ja endast aru saada.

Joseph Luft'i & Harry Ingham'i (1955) poolt loodud mudel *JOHARI* aken seondub väga filosoofilise küsimusega – mitu poolt inimeses on. Vastus oleks selline, et põhimõtteliselt on inimene ikka üks tervik kahe poolusega (avalik ja peidus), kui tegu ei ole just psüühikahäiretega.

1. Avatud ala Siia kuuluvad kõik teie omadused, käitumised, harjumused etc, mis on teada ja tuttavad nii teile endale kui ka teistele inimestele. Mida suurem on avatud ala, seda rikkam on suhtlemine ja seda kergem on teiega suhelda!	2. Pime ala See on osa teist, mis on nähtav ja tuttav teistele, aga teile endale teadmata – mõni näoilme, harjumus, käitumisviis, parasiitsõna!
3. Varjatud ala See on osa teist, mis on teada ainult teile endale. Siia kuuluvad teie nõ hästi hoitud saladused – omadused, arvamused, mida teistele avaldada/öelda ei taha! Varjatud ala olemasolu on loomulik ja vajalik – see annab inimesele mõtteainet. Aga ta ei tohiks olla suurem kui avatud ala!	4. Tundmatu ala See on ala, mis on tundmatu nii teile endale kui ja teistele ja mis avaldub ekstreemsetes olukordades!

Isiksuseomadustest

Kontrollikese (*locus of control: Julian Rotter*) on inimese uskumus selle kohta palju ta omab kontrolli oma elu üle. Inimesed jagunevad kontrollikeskme poolest kaheksugusteks – sisemise (internaalid) ja välise (eksternaalid) kontrollikeskme. Esimesed on arvamusel, et üldjuhul on nende elu ja tegevus nende endi kontrolli all ja neist sõltub palju. Teised aga omistavad kontrolli endast väljapoolse, uskudes, et pigem juhivad nende elu teised inimesed, juhus, saatuse, tähtede seis kui nad ise.

Enese-seire (*self-monitoring: Mark Snyder*) on enese kohandamisoskus vastavalt olukorrale. Inimesi, kes on tundlikud mulje suhtes, mida nad endast teistele jätavad nimetatakse kõrge eneseseirega inimesteks. Madal eneseseire aga näitab, et inimene ei pinguta hea mulje jätmise nimel ja see pole tema jaoks oluline. Erinevus on siis nõ sotsiaalses tundlikkuses.

Makjavellism on moraalinõudeid ja eetikat eirav käitumine. Nimetus tuleneb 16 saj elanud Itaalia poliitiku *Niccolo Machiavelli*'i (1469-1527) nimest ja see mõiste/omadus iseloomustab inimesi, kes tegutsevad põhimõttel *eesmärk põhutseb abinõu!*

Autoritaarsus on uskumus, et maailmas tuleb kord majja lüüa ja seda võimu abil ning neid, kes ei kuuletu tuleb karistada.

Enesehinnang (*self-esteem*) on tunne selle kohta, kes me oleme ja mida me väärt oleme. See on eneseväärtuse tunnetamine, hinnanguline suhtumine endasse.

Eneseväärtuse termomeeter:

LIIGNE

KÕRGE

MADAL

VÄHENE

Enesehinnang on üks inimeste käitumist otseselt mõjutav tegur!

Normaalne enesehinnang peegeldab inimese adekvaatset suhtumist iseendasse – inimene teab, millised on tema tugevused ja oskab neid ära kasutada ja samas on ta teadlik ka oma puudustest ja oskab nendega arvestada. On igati selge, et ka normaalse enesehinnangu korral võivad toimuda kõikumised. Seda siis kas üles või alla, olenevalt sellest, kas inimesel on midagi õnnestunud või ebaõnnestunud.

Madal enesehinnang peegeldab inimese negatiivset suhtumist iseendasse. Enese alahindamist ja teiste ülehindamist!

(Üli)kõrge enesehinnangu puhul võib rääkida enese ülehindamisest ja teiste alavääristamisest!

Mis mõjutab enesehinnangut? (a) *Enda võrdlemine teistega* (sotsiaalne võrdlus, *social comparison*); (b) *isiklikud ootused* (*expectations*); (c) *tagasiside* teistelt inimestelt.

4. TAJU, ENESETAJU, ISIKUTAJU

2/3 sellest, mida me näeme, läheb meist mööda (Hiina vanasõna).

1954. aastal näitas mees nimega *Eugene Gollin* oma üliõpilastele filmilõike noorest naisest kahes erinevas olukorras, kus ilmnesid kaks erinevat (mõneti ehk isegi tundub, et vastukäivat) omadust. Ühes näidati teda kerjusele raha andmas ja kukkunud inimest abistamas ning teises ennast tänaval meestele pakkumas. Niisiis ühest küljest heldus ja teisest kergemeelsus. Tudengitel paluti seda noort naist kirjeldada.

- ¼ ütles, et naine on nii helde kui kergete elukommetega.
- ¼ püüdis kaht omadust ühendada ja seda kuidagi seletada – naisele meeldib endast anda.
- tervelt ½ tegi aga midagi üllatavat öeldes vaid ühe naist kirjeldava omaduse, teist ignoreerides.

See näide illustreerib selgelt, kui võrd loominguine protsess on isikutaju. Nii, et meie arvamused teistest inimestest on kaugel olemast objektiivsed ja teaduslikud. Oma mulje kujundamisel ei vaata me mitte sugugi kõike fakte. Neid, mis meile ei meeldi, mis ei sobi, neid me ei arvesta. Muide ka meie endi kohta käiva infoga teeme me samuti – kui kuuleme midagi, mis meile ei meeldi, siis sageli me ei arvesta selle infoga. Me eitame.

Taju on protsess, mille kaudu me saame välise maailma objektidest ja sündmustest teadlikuks. Tajumine toimub meelte kaudu (nägemine, haistmine, maitsemine, puudutamine, kuulmine + n-õ kuues meel ehk intuitsioon). Tajumine on pigem aktiivne kui passiivne protsess.

Kuidas tajumine toimub? Üldiselt kolmeetapilisena:

- 1) *sensoorne stimulatsioon* – me näeme kedagi/midagi, või kuuleme etc. Ühesõnaga meie meeltele mõjub mingi ärritaja väliskeskkonnast.
- 2) *info sensoorsest stimulatsioonist "korjatakse kokku"*;
- 3) *sensoorsest stimulatsioonist saadud info interpreteeritakse* – hinnatakse.

NB! see on absoluutselt subjektiivne protsess, sama stiimul võib inimestele väga erinevalt mõjuda.

Atributsiooniteooria. *Fritz Heider*'i (1958) sõnul on inimene nagu naiivne psühholoog – ta vaatleb maailma enda ümber, iseenda ja teiste käitumist ning püüab pidevalt vastata küsimusele *miks?*, püüab leida seletusi, põhjendusi.

Ühesõnaga – inimeste käitumist (ka iseenda) jälgides püüame me otsustada, kas inimene ise on oma käitumise eest vastutav või on seda mingid situatsiooniga seotud tegurid. Ehk kas käitumise põhjustavad internaalsed (dispositsioonilised, isiksusega seotud) või eksternaalsed (situatsioonilised) tegurid.

Kausaalne atributsioon on inimese püüe seletada, miks üks või teine sündmus juhtus.

Põhjuste omistamise juures ilmneb aga üks inimestele omane kalduvus – üle tähtsustada isikuga seotud ja alahinnata situatsiooniga seotud tegureid. Seda nimetatakse *fundamentaalseks atributsiooniveaks*. Me leiame endi käitumisele enamasti paremaid põhjendusi ja õigustusi kui teiste inimeste käitumisele.

Isikutaju fenomene, millede abil toimub teiste inimeste üle otsustamine ja mulje kujundamine on aga veelgi. Näiteks:

- a) *halo-efekt*: mingi keskne omadus hakkab meie silmis domineerima ja me otsustame inimese üle selle järgi. St sageli, et esmane mulje teisest inimesest ei taha muutuda.

Esmamulje tekib aga ülikiirelt ja sageli häbematuult vähese info põhjal – eksimise võimalus pole seega sugugi välistatud!

Esmakohtumisel tajume me kõigepealt tervikut ja selle põhjal kujuneb mulje. Kesksed jooned on need, millele me suurt kaalu omistame.

Charles Osgood on välja toonud, et me hindame teiste juures kolme dimensiooni: *külm-soe* (halb-hea); *tugev-nõrk*; *aktiivne-passiivne*. See hindamine toimub enamasti automaatselt ja me ei teadvusta seda endile!

Ja nii võibki juhtuda, et näeme inimest läbi selle ühe keskse joone. Ja järgneva info laseme kõrvust-silmist mööda. St võtame teiselt võimaluse ennast tõestada ja endalt võimaluse inimest paremini tundma õppida.

- b) *ennasttäitvad ootused* (*self-fulfilling prophecy*): fenomen, kus me eeldame midagi ja hakkame ka vastavalt käituma seejuures asja teostumisele kaasa aidates.

- c) *projektsioon*: hindame teisi lähtudes iseendast ja omistame neile enda jooni.

- d) *stereotüüpiseerimine*: inimeste paigutamine mingite tunnuste põhjal teatud "kastidesse". Nendeks tunnusteks võivad olla näiteks sugu, rahvus, juuksevärv, amet, perekonnaseis, seksuaalne orientatsioon, tähemärk, usuline kuuluvus jne. Teatud piirides stereotüüpiseerime me kõik – see aitab meil luua teatud korda oma mõtetes. Kui stereotüübid saavad aga aluseks eelarvamuste tekkimisele, siis see hakkab suhtlemist tõsiselt takistama! Kuidas teile meeldiks kui mõni inimene välistab teiega suhtlemise ainuüksi sellepärast, et te olete tema jaoks sobimatu tähemärgi esindaja!

Niisiis pole taju mitte objektiivne, staatiline ja veatu, vaid hoopis *subjektiivne, aktiivne ja loominguline*.

Nii et kokkuvõttes võiks öelda, et meile on omased järgmised käitumised:

- ebaõnnestumiste korral hindame me teiste käitumises rohkem isiksusega ja enda käitumises situatsiooniga seotud tegureid. Õnnestumiste puhul on vastupidi!
- me omistame liiga suurt kaalu negatiivsele infole teiste kohta;
- me paneme teistele väga kiiresti "sildi" külge;
- meid mõjutab see, mis tundub kõige ilmsem, silmaganähtavam;
- me eeldame, et teised on meiega sarnased ja kui näeme, et see pole nii, siis arvame automaatselt, et see on halb/vale;
- lünkliku info korral me täidame lüngad meie jaoks loogilise infoga ja aegajalt võime me eksida.

Miks meile meeldivad need, kes meile meeldivad?

Nagu esmamuljest rääkides selgus on füüsiline atraktiivsus või meeldivus inimesega tutvudes üsna olulise tähtsusega. Välimus/väline olek on ju esimene kokkupuude teise inimesega!

Miks mõni inimene meile meeldib ja mõni kohe mitte sugugi? Millised inimesed meile tavaliselt meeldivad? Paljude uurimuste põhjal saadud andmetest kokkuvõtet tehes võiks öelda, et:

- *meile meeldivad kompetentsed ja edukad inimesed, kes on "inimlikud"* (st kes ei ole ise luuserid ega tekita meis tunnet, et meie seda oleme);
- *meile meeldivad füüsiliselt atraktiivsed inimesed* (siinkohal universaalset atraktiivsuse valemist kahjuks anda ei saa);
- *meile meeldivad inimesed, kes on meiega sarnased* (see loob aluse suhtlemiseks);
- *vahel meeldivad aga ka need, kes on erinevad* (see tekitab huvi edasiseks suhtlemiseks);
- *meile meeldivad inimesed, kellele ka meie meeldime* (huvi suhtlemiseks peab olema vastastikune);
- *meile meeldivad inimesed, kes end avavad* (see tekitab tunde, et teid usaldatakse ja tekitab tahtmise ka ise ennast avada).

5. SUHTLEMINE SÕNADEGA JA SÕNADETA

Ühe teravmeelse definitsiooni kohaselt on **suhtlemine** mõtete ja tunnete transport ühest ajast teise ja kuna puudub otsetee, siis kasutame me sõnu ja kehakeelt, et ennast mõistetavaks teha.

Mittesõnaline suhtlemine (*non-verbal communication*)

Nagu öeldud, pole suhtlemine üksnes sõnaline tegevus. Üsna oluline hulk infot jõuab meieni ka teiste käitumist jälgides. *Albert Mehrabian*'i järgi oleks jaotus selline:

- 7% verbaalne (sõnad);
- 38% vokaalne (hääl valjus, toon, rütm);
- 55% kehakeel, põhiliselt näoilme).

Kas see täpselt nii on, ei julge kinnitada ega vastu vaielda, aga kindlasti on olukordi, kus me saame kehakeelt jälgides rohkem infot (ehk ka tõesemat infot) kui sõnadest. Seda eriti juhtudel kui need omavahel ei ühildu.

Mittesõnaline ehk mitteverbaalne käitumine koosneb mitmetest komponentidest:

- isikuruum;
- näoväljendused;
- silmside;
- vokaalsed vihjed;
- kehakeel.

Milleks meile mittesõnaline suhtlemine? Esiteks ei saa unustada seda, et mittesõnaline suhtlemine on oma olemuselt vanem kui sõnaline suhtlemine ja kuigi sõnad moodustavad olulise märgisüsteemi inimese elus, on kehakeelel päris kindlasti oma roll:

- *et rõhutada ja täiendada öeldut* – näiteks raputame me pead kui keeldume, naeratame kui avaldame positiivseid tundeid või mõtteid jne ning seekaudu justkui rõhutame eriti seda, mida öelda tahtsime;
- *et asendada sõnu* – emotsioonide või hetkemeeleolu väljendamiseks me sageli sõnu ei kasutagi. Miimika, pilk, žest võivad edasi anda meie poolt soovitu!

Unustada ei tohiks, et mittesõnaline suhtlemine on *kontekstisene* – seda ei saa vaadelda eraldiseisvana olukorrast, kus me viibime.

Samuti võiks ära märkida, et mittesõnalise käitumise ilmingud avalduvad sageli nõ pakituna ehk selge pildi saamiseks peaksime me vaatama kogu inimese poolt edastatavat käitumissignaalide süsteemi, mitte keskenduma ühele. Näiteks kui võõras inimene pilgutab meile tänaval vastu jalutades silma, siis ei pruugi see mitte tähendada, et mingi veidrik püüab meie tähelepanu tõmmata, vaid võib tähendada lihtsalt seda, et midagi läks tal silma või et kontaktlääs on paigast ära.

Mittesõnaline käitumine on tavaliselt väga usaldusväärne kui inimene just teadlikult ei mängi. Tavaliselt on aga inimesed sedavõrd head signaalide püüdjad, et saavad pettusest hästi aru.

Isikuruum

ehk ruumi kasutamine ehk prokseemika. *Edward T. Hall*'i poolt loodud ruumi kasutamise mudeli kohaselt kasutame me suhtlemisel alateadlikult (vahel teadlikult) ka ruumi enda ümber, ja jälgides, kuidas me seda teeme, saame me sageli olulist infot inimestevaheliste suhete kohta.

Territoriaalsuse teema on huvipakkuv ja seega üsna palju uuritud. Inimese jaoks on "oma ruum" suhteliselt oluline ja just seetõttu valime me võimalusel alati näiteks klassiruumis ühe ja sama koha ning selle koha hõivatuse korral tunneme ennast veidi ebakindlalt. Kellegi alale tungides saame pea alati tunda kerget vastupanu.

Katsed loomadega näitavad selgelt, et ruumipuuduse ja ülerahvastatuse korral ilmneb ebanormaalset käitumist – agressiivust, ületõulist peataolekut etc.

Ed. Hall'i järgi eksisteerib:

- 1) *intimne distants* (0–45 cm) – meil kõigil on oma isikuruum ehk oma territoorium, kuhu “sisse tungimisel” tunne me ennast sageli ebakindlalt ja rünnatuna. Sellesse ruumi lubame me inimesi, kes meile meeldivad, kellega oleme lähedased. Sageli ei pea tegu olema mitte pikaajalise tutvavaga, piisab ka füüsilisest meeldivusest. Kuna see tsoon võib olla inimestel erinev, siis peaksime suhtlemisel seda arvestama. Kui tegu pole just tahtliku püüdega manipuleerida ja teist piinlikku olukorda panna. Erineb ka rahvusesti! Kui näeme kahte inimest väga lähedastikku seismas ja rääkimas, siis teeme pea automaatselt järelduse, et nad on lähedased ja üksteisele meeldivad. See võib olla ka märguanne, et “tahame omavahel segamatult vestelda, palun mitte tülitada”.
- 2) *isiklik distants* (45–120 cm) – tüüpiline vestlemiskaugus, käeulatuses olemine;
- 3) *sotsiaalne distants* (120–366 cm) – asjalik, mitte isiklik suhtlemiskaugus. Tervituste hõikamine jmt.
- 4) *avalik distants* (366– ... cm) – ühepoolse suhtlemise korral kasutatav distants.

Näoväljendused

Nägu on ilmselt kõige ilmekam ja kõnekam mitteverbaalse suhtlemise komponent – katke inimese nägu kinni ja te saate sellest aru. Tavaliselt peegeldavad näoilmed meie emotsioone või siis anname me oma tunnetest või hetkeseisundist ise teada mingit kindlat grimassi tehes.

Kuus universaalset põhiemotsiooni, mida kõikides kultuurides elavad inimesed ära tunnevad on *viha, kurbus, hirm, õnn, üllatus, vastumeelsus*.

Selge on see, et inimesed on erinevate nägudega ja need näod on väga erinevalt ilmekad – mõni vähem, mõni rohkem.

Silmside

Üks võimsamaid signaale üldse, seetõttu me püüamegi sellest hoiduda, näiteks ühiskondlikus transpordis. Ühe vaimuka teoreetiku poolt on välja pakutud niisugune termin nagu *moraalne otsavaatamisaeg* (*Julius Fast*). See oleks siis aeg, mille jooksul teine inimene ei tunnetata teie otsavaatamist rünnakuna. Välja on pakutud 10 sekundit. Ehkki tegelikult tundub meile juba peale mõnda sekundit, et meid on rünnatud. Niisiis saab silmsidet kasutada teises pooles ebameeldivustunde tekitamiseks. Suhtlemissituatsioonis on silmsidel ehk pilkkontaktil neli põhiülesannet:

- silmside näitab suhtlemisvalmidust;
- toetab suhtlemisrütmi kujunemist;
- annab tagasisidet, kas öeldust saadi aru või mitte;
- näitab, kuidas inimene ennast olukorras tunneb.

Kehakeel

Siia alla kuuluvad siis žestid, kehahoiakud, poosid, käepigistus jmt.

Vokaalsed vihjed

Siia alla kuuluvad helikõrgus, kõla, tempo, tugevus, rütm, artikulatsioon jmt ja nende kaudu edastame tahtmatult oma tegelikku tuju ja suhtumist, sest tavaliselt ei viitsi me oma häälega mängida (küll aga näoväljendustega).

Sõnaline suhtlemine (*verbal communication*)

Sõnalise suhtlemise põhieesmärkideks võiks lugeda enese väljendamist, argumenteerimist, mõjutamist, tagasiside andmist. Kõik need nimetatud tegevused eeldavad aga head eneseväljenduoskust.

Mida nõuab hea eneseväljenduoskus? Põhimõtteliselt seda, et sul on mida öelda ja sa oskad selle välja öelda! Niisiis *intelligentsust ja head sõnavara ja enesekindlust!*

Sõnalise suhtlemise puhul soovitatakse mitte unustada, et

- tähendused on inimestes, mitte sõnades (üks ja sama sõna võib inimeste jaoks tähendada erinevaid asju);
- sõnaline suhtlemine ei ole täiuslik (sageli ei piisa ainult sõnadest, et ennast arusaadavaks teha – sõnadest jääb väheks);
- sõnaline suhtlemine on pöördumatu protsess (juba öeldud sõnu ei saa tagasi võtta, saab ainult püüda vähendada juba öeldud sõnade mõju).

Üheks eneseväljendusoskuse proovikiviks on üliõpilaste jaoks *avalik esinemine* – lühiettekande tegemine. Kas siis loengus, praktikaaruannete kaitsmisel või lõputööde kaitsmisel.

Avalik esinemine

Iga avalik esinemine, kõne pidamine või lühiettekande tegemine koosneb nii *sisust* kui *vormist*. Kunagi ei tasu teha panust ainult ühele neist – ebaõnnestumine on sel juhul ette garanteeritud. Põhilised neli tarkust, mida meeles pidada, on järgmised:

1. Sa tead, mida sa räägid;
2. Sa usud, mida sa räägid;
3. Sa oled kõnet harjutanud;
4. Sa tead, kes on su auditoorium.

Lavanärvi olemasolu üle pole mõtet pikalt arutleda – see on olemas kõigil! Ka kogenenumad näitlejad, kõnemehed tunnistavad, et enne olulisi ülesastumisi *tunnevad* nad “liblikaid kõhus”. Oluline on siinkohal endale suuta aru anda, et see on normaalne ja sellele tunde pole vaja ülemäärast tähelepanu pöörata! Pigem tuleta endale meelde stressiteooriat (*Yerkes-Dodson*’i pööratud U-hüpotees), mille kohaselt on optimaalne pingeseisund vajalik, et efektiivselt tegutseda!

Toon siinkohal ära kirjanduses väljatoodud punkte enda kõne ja iseenda ettevalmistamiseks! Ehk on nende lugemisest oma mõtete korrastamise seisukohast mõnevõrra abi.

- Saabu kohale varem ja vaata üle ruum, kus esinema pead. See lisab kindlustunnet. Võõras keskkond muudab meid alati mõnevõrra ebakindlamaks.
- Pea meeles, et sinu kõne õnnestumise olulisim komponent on sinu teadmised. Seetõttu tea täpselt, millest oled oma töös kirjutanud, mida tähendavad võõrsõnad või mõisted, mida su töö sisaldab jne.
- Jälgi oma hingamist! Püüa teadlikult hingata rahulikumalt – see lõdvestab! Kui ei usu, siis muuda korra oma hingamine kiireks ja katkendlikuks! Tunned, kuidas see närvi ajab?
- Ära unusta, et kõne harjutamine ja läbi rääkimine on väga olulise tähtsusega! Ei piisa sellest kui oled kõne pannud kodus paberile! Meie kirjakeel ja kõnekeel on väga erinevad!
- Kui oled algaja kõneleja, siis on soovitatav paberile panna kogu kõne, mitte ainult märksõnad! See lisab kindlustunnet. Olulisemad mõtted võid ju omakorda veel markeriga ära märkida – nii leiad olulised kohad oma kõnest kiiresti üles!
- Enne oma kõne alustamist püüa luua kontakt auditooriumiga! See eeldab silmside loomist! Nõ jälgimist, kas sind ollakse valmis kuulama!
- Alusta enda tutvustamisega – nimi, eriala, kursus. Ütle oma töö teema. Viisakas on pöörduda alustuseks kogu auditooriumi poole – *Lugupeetud komisjoni esimees, liikmed, kuulajad! Minu nimi on ...*
- Püüa rääkida pigem aeglaselt kui kiiresti!
- Ära unusta, et väline mulje on KA oluline! Kuna lõputööde kaitsmine on ikkagi mäng teatud (traditsiooniliste) reeglite järgi, siis püüa neist kinni pidada!
- Pea meeles, et lühikõne on LÜHIKE KÕNE! 10 min. Seega nõuab eriti hoolikat mõtlemist, mida öelda ja millele suuremat tähelepanu pöörata!
- Ehita oma kõne üles loogiliselt – sissejuhatus, sisu ja kokkuvõte! St et alguses räägi, mida sa rääkima hakkad, siis räägi ja siis räägi, millest sa rääkisid!
- Ära loe kõike paberilt maha! Esiteks näitab see sinu ebakindlust, teiseks tekitab komisjonis mõtte, et sa pole oma tööga hästi kursis! See on küll näiline pisiasj, aga omab mulje kujunemisel sinust üsna suurt rolli!
- Püüa juba enne auditooriumi ette minemist mõelda, kuidas sa seisad! Alati tekib probleeme kätega – neid pole nagu kuhugi panna! Kui suudad, ära pane neid tasku ega rinnale risti. Hoia parem käes oma pabereid, kust aegajalt saad vajaduse korral “abi otsida”. Kui auditooriumi ette on pandud pult, siis kasuta seda – pult aitab varjata su värisevaid jalgu ja “ületülgseid” käsi!

- Sissejuhatavas osas too selgelt välja oma töö eesmärk ja hüpoteesid! St see, miks sa selle töö tegid ja mis küsimustele vastust otsisid! Millised ülesanded endale püstitasid! Kui eesmäärke/hüpoteese oli mitu, siis selguse mõttes pane need kirja punktidenä ja tee kile!
- Edasine kõne peaks kajastama seda, milliste vahenditega sa oma hüpoteese kontrollisid. Tegid sa uurimuse? Viisid läbi küsitluse? Millistele teooriatele/teoreetilistele materjalidele toetusid? Milliste probleemidega kokku puutusid?
- Kui su töös on palju numbrilist infot ja statistikat, siis on tark teha vastav kile – numbrite kuiv ettelugemine on igav ja mittemidagiütlev!
- Ära püüa 10 min ümber jutustada kogu oma tööd – sa ei jõua seda niikuinii. Püüa anda võimalikult loogiline ülevaade!
- Kokkuvõttes osas ütle selgelt, kas töö alguses püstitatud eesmärk sai täidetud või mitte? Millised olid põhitulemused, järeldused.
- Oskä lõpetada! Kui sinu lühikõne on tehtud, siis ütle, et sinu poolt on kõik, täna tähelepanu eest ja ütle, et oled valmis vastama küsimustele!

6. SUHTLEMISOSKUSTEST

Nagu eelmistest peatükkidest mäletate loetakse suhtlemisoskuste alla kuuluvaks järgmised oskused/vilumused:

- paindlikkus;
- kuulamisoskus;
- enesekehtestamine;
- oskus konfliktisituatsioonidega toime tulla;
- koostööoskus.

Nende loetletud omaduste hulgas on nii neid, mida me saame hea tahtmise juures omandada, kui ka neid, mis sõltuvad suurel määral meie isiksuseomadustest ja hoiakutest ning mis seetõttu enamasti omandamist ei leia.

Kuulamisest

Veel ühe teravmeelse definitsiooni kohaselt on *suhtlemine kahe poole dialoog, mille tekkeks on vaja, et inimene oskaks peale rääkimise ka kuulata*. Kusjuures hea kuulamisoskus eeldab veidi rohkemat kui ainult kõrvade olemasolu!

Kuulamiseks on vaja a) *aega* ja b) *huvi*. Kui pole emba-kumba, siis ei ole ka aktiivset kuulamist.

Ei saa eeldada, et teisel inimesel on alati aega ja tahtmist meid kuulata – kuulaja tuleb nõ ette valmistada. Rääkimiseks tuleks luba küsida. Siis ei teki ka asjatut solvumist.

On hetki, kus kuulamine on mingil põhjusel võimatu. Või siis soov kuulata puudub. Mitte-kuulamise liike võib välja tuua mitmeid:

- *pseudokuulamine* – imiteerime kuulamist, nõõgutame, teeme vastavaid vokaalseid vihjeid (mhmh, ahah jne), aga tegelikult ei kuula. Taoline olukord on tingitud enamasti sellest, et oleme oma mõtetes ja teine nõ sõidab meile oma jutuga sisse ebasobival ajal;
- *lava ahnitsemine* – kuulame selleks, et ise veidi hinge tõmmata ja siis uuesti rääkima hakata. Taoline “lava ahnitseja” on sageli nõ patoloogiline rääkija, kelle jaoks kuulamine on mõttetu tegevus;
- *valikuline kuulamine* – kuulame siis kui kuuleme midagi enda jaoks huvitavat. Umbes nii kuulame me raadiot, loengut vmt. Inimese tähelepanuvõime on piiratud ja seega tuleb arvestada asjaoluga, et suure infohulga korral me väsim;
- *mitte kuulmine* – teeme näo, et ei kuulnud õeldut. Seda enamasti juhul kui kuuleme midagi, mida parema meelega poleks tahtnud kuulda;

- *kaitsev kuulamine* – sellise kaitsepositsioonis kuulamise tekitavad igasugused uurivad küsimused vastaspoolelt;
- *varitsemine* – kuulame, et rünnata;
- *tundetu kuulamine* – kuuleme küll, et räägitakse, aga ei kuula.

Niisiis on suurimad vead, mida me kuulamise juures teeme seotud sellega, et lihtsa ära-kuulamise asemel kipume me ise rääkima, kritiseerima, märkusi tegema, vahele segama, ennast kaitsma jne. Ja võtame endalt sellise käitumisega ära võimaluse koguda informatsiooni, mis võib tegelikult väga oluline olla!

NB! AKTIIVNE kuulamine on oskus kuulda, mida öeldi ja sellele vastavalt reageerida. Oluline on ka tagasiside andmine.

Suhtlemisstiilidest

Mis põhjustab inimeste erineva suhtlemismaneeri? Eelkõige muidugi isiksus. Ja veel kolm olulist dimensiooni meie isiksuses:

- külm-soe (nõ halb-hea);
- aktiivne-passiivne;
- tugev-nõrk.

Inimeste käitumist jälgides võib eristada üldjoontes kolme tüüpi käitumist – *passiivne* ehk *alistuv käitumine*, *agressiivne* ehk *domineeriv käitumine* ja *kehtestav käitumine*. Selge on see, et erinevates situatsioonides käitume me mõningal määral erinevalt ja see on normaalne, aga sellegipoolest jääb midagi läbi meie käitumiste sarnaseks. Seda suhtlemisstiiliks nimetada võibki.

Passiivne ehk alistuv käitumine – Sina OK, mina mitte OK

Iseloomustab inimest, kes laseb teistel domineerida jäädes ise tahaplaanile. Oma arvamuste ja hinnangute endale hoidmine, kartus igasuguste sotsiaalsete olukordade ees, enese alavääristamine.

Ühesõnaga – kui tunnete pidevalt, et teised kasutavad teid ära, et teil on raskusi “ei” ütlemisega, oma tunnete väljendamisega, siis olete tõenäoliselt passiivse käitumisstiiliga. Põhjuseks on sageli madal enesehinnang.

Pidev ohvri tunne võib muutuda lausa märtri mängimiseks – kõik teevad mulle liiga.

Teises pooles kutsub see esile üleolekut või süütunnet.

NB! Passiivse käitumisega inimene võib olla väga ettearvatu – emotsionaalne termomeeter võib üle hakata ajama. Ega asjata öelda, et *vaga vesi sügav põhi*.

Aggressiivne ehk domineeriv käitumine – Mina OK, sina mitte OK

Erinevalt eelpool mainitust iseloomustab agressiivset käitumist jõuline teistele “sissesõitmine”. Soov omada olukordade üle mõju ja kontrolli. Pidev hinnangute andmine. Manipuleerimine, ähvardamine, kättemaks. Teises pooles kutsub esile alandust või solvumist.

Aggressiivsus võib olla nii *vaimne* kui *füüsiline* (kaudne ja otsene).

Inimeste agressiivset käitumist on seletatud erinevate teooriatega:

1. Instinktidel põhinevad agressiivsuse käsitlused

Selle käsitluse järgi on agressiivsus kaasasündinud tung (nagu nälg, janu, sugutung), mis on omane nii inimestele kui loomadele.

2. Frustratsioon kui agressiivsuse tekitaja

Mis tunne on kui olete teinud ära pika kirjatüki arvutis ja äkki läheb ära vool ja teil pole midagi salvestatud. Tekib sisemine pingeseisund, mis justkui vajaks väljalamist! Antud käsitluse kohaselt tekib siis *frustratsioon*, pinget, mis tekib kui meil mingi toiming ebaõnnestub või kui selle tegemist blokeeritakse!

3. Sotsiaalse õppimise käsitlus

Selle käsitluse kohaselt võivad sotsiaalsed ja keskkonnatingimused õpetada meid agressiivsed olema.

Näited: Väike laps on läbi oma kogemuste õppinud, et agressiivselt käitudes õnnestub tal saada kõik, mis ta tahab.

Laps teeb teiste käitumist jälgides järeldusi selle kohta, kuidas teatud situatsioonides oleks õigem tegutseda.

Niisiis agressiivsust omandatakse sotsialisatsiooni käigus ja kolm olulist nõ sotsialisatsiooni agenti – kodu, sõbrad ja meedia – mängivad suurt rolli.

Millised faktorid võivad suurendada agressiivse käitumise tõenäosust? Siis just füüsilise agressiivsuse esinemise tõenäosust. Nendeks võivad olla:

- uimastavad ained (alkohol, ravimid, narkootikumid);
- psühhootiline seisund (häiritud tegelikkuse tunnetus, näiteks skisofreenia puhul);
- isiksushäired (antisotsiaalne ehk düssotsiaalne);
- orgaanilised ajukahjustused (näiteks kasvavad teatud ajupiirkonnas);
- varasem vägivaldsus;
- jõuguna toimimine.

Kehtestav käitumine – Mina OK Sina OK

Seda käitumisstiili võiks nimetada kokkuvõtvalt ühe märksõnaga – adekvaatne, olukorda hindav käitumine. Siia kuuluvad oskused nagu – julgus avaldada oma arvamust (ka siis kui see enamuse omast erineb), oskus öelda “ei”, oskus väljendada oma positiivseid ja negatiivseid emotsioone, julgus paluda abi või teenet.

Ei tasu arvata, et see on mingi eriline oskus. Inimene, kes on normaalse enesehinnanguga, endast pidav ja teistest hooliv, käitubki kehtestavalt.

Kehtestamise puhul mängib olulist rolli see, *kuidas* me midagi ütleme. Kerge on muutuda agressiivseks või domineerivaks.

Enesekehtestamist segavad sageli mõned irratsionaalsed uskumused:

- kui ma ennast kehtestan, siis teised saavad minu peale vihaseks ja solvuvad;
- mina olen vastutav teiste inimeste tunnete eest;
- kõik, mis ma teen, peab olema veatu, muidu arvatakse, et ma olen loll ja võimetu;
- vastuolud ja konfliktid on halvad ja neist tuleb iga hinnaga hoiduda;
- mis ma ikka ütlen, see on ju ilmselge;
- ma pean kõigile meeldima.

Selle asemel võiks hoopis mõista, et:

- isegi kui teised solvuvad või vihastavad, saavad nad täpselt teada, mida ma mõtlen ja asjast arvan ja see aitab neil edaspidi minust paremini aru saada;
- teiste inimeste tundeid ja reaktsioone ei ole alati võimalik juhtida – me ei saa muuta teiste inimeste käitumist, saame muuta vaid enda reaktsiooni sellele;
- on loogiline, et mitte alati ei tea ma kõike ja vahel eksin – see on inimlik;
- igas suhtes tuleb ette arusaamatusi – nendeks tuleb valmis olla;
- inimesed ei ole mõtetelugejad;
- me ei saa kõikidele inimestele meeldida – alati on neid, kellele ei meeldi meie teod või me ise.

Kehtestamisega seondub ka mõiste *konfrontatsioon*. See tähendab teisele poolele ebameeldiva tõe välja ütlemist! Negatiivse info (negatiivse mõjuga info) edastamine pole kunagi meeldiv ülesanne ja seda teha nii, et teine pool ei solvuks on pahatihti võimatu! Taktitunne on enamasti see, mis kasuks tuleb. Teisele poolele teatavaks tegemine, et ta on ebameeldiv tüüp, kellega te enam kunagi kohtuda ei sooviks ja siis minema jalutamine, pole konfrontatsioon. Pigem on konfrontatsioon konstruktiivse kriitika tegemine selleks, et teine ennast muuta saaks! Niisiis võib öelda, et konfrontatsioon on kutse enese-analüüsile. Selleks tuleb aga valida õige aeg ja koht – ärritunud või endast väljas olevale inimesele ei tasu julma tõtt näkku öelda!

7. MÕJUTAMINE

Mille põhjal Sa viimastel valimistel otsustasid, kelle poolt hääletada?

Kui teil on sõbraga õhtu veetmise osas erinevad plaanid, kuidas tavaliselt käitute?

Mille alusel otsustad, mis hambapasta osta?

Suhtlemise definitsiooni kohaselt on mõjutamine üks suhtluse põhieesmärkidest. *Mõjutamine on püüde muuta teise inimese uskumusi, mõtteid, käitumist.* Ja me kõik teeme seda päevast päeva ja seda püütakse teha meiega. Kuigi me kõik arvame, et *mina* küll mõjutatav pole.

Võim on isiku või grupi potentsiaalne võime mõjutada teist inimest või gruppi.

Kes tahab võimu? Esmapilgul tundub, et kõik inimesed. Kuigi võimukust on peetud halvaks omaduseks ja võimu ihkavaid inimesi hulludeks ja kompleksides vaevlevateks.

Millega mõjutada? Kuidas võimu saavutada? Antud teemal filosofoerides võib öelda, et on inimesi, kel lihtsalt on mõjuvõimu ja on inimesi, kes kasutavad igasugu võtteid (tihti manipulatiivseid), et seda saavutada.

John French ja Bertram Raven on välja toonud viis võimalust (kuues lisati sellele loetelule hiljem) mõjutada:

1. *Tasudest tuleneva võimu abil* – tegutsemine põhimõttel, et anna inimestele midagi head kui nad teevad nagu sa palusid!
2. *Karistusest tuleneva võimu abil* – hoiata võimaliku karistusega kui nad keelduvad tegemast, mida soovisid!
3. *Seadusliku võimu abil* – sinu roll (näiteks ametikoht) annab sulle õiguse inimest käitumist teatud piirides mõjutada!
4. *Isiksusest tuleneva võimu abil* – sinu isiksus võib olla põhjuseks, miks inimesed end meelsasti mõjutada lasevad!
5. *Oskustest tuleneva võimu abil* – sinu oskused ja know-how teevad sinust nõ raskesti asendatava inimese!
6. *Informatsioonist tuleneva võimu abil* – sinu valduses olev info võib peibutada!

Mõjutamise olulised komponendid on kokku võetud lausega: *Kes ütleb mida, kellele ja mis mõjuga!*

1. Kes ehk mõjutaja

- *välimus ehk füüsiline meeldivus* – meie jaoks meeldivad inimese mõjutustele allume me paremini!
- *usutavus* – kas inimene teab, mida ta räägib ja teeb seda veenvalt või mõjub ta ebakindlana!
- *tunnetatud sarnasus* – kas saame ennast mingil määral samastada mõjutajaga või mitte! Allume tavaliselt kergemini sarnase inimese mõjutusele!

2. Mida ja kuidas ehk sõnum

Sellest kui oluline on mõjutamise sõnum, pole vaja ilmselt pikalt rääkida. Selle kohta on häid ideid pakkunud välja *Adolf Hitler*, öeldes, et *hea sõnum peaks olema lühike, lühike ja meelde jääv!*

Põhiliselt rõhutatakse, et mõjutamise juures eksisteerib kolm keeldu! *Ära kritiseeri üle, ära kiida üle, ära määri pähe!*

3. Keda mõjutatakse ehk auditoorium

Ole samal tasemel. Ehk, et kui lähed kalale, võta kaasa ussid, mitte maasikad.

Mis mängib auditooriumi ehk mõjutatavate juures rolli? Enesehinnang, intelligentsus, meeleolu, kuulaja varasemad kogemused, kuivõrd ohustab mõjutamine inimese isiklikku vabadust jne jne.

Mõjutamisvõimalused/taktikad (keda huvitab antud teema rohkem võiks sirvida *Talis Bachmann*'i poolt kirjutatud raamatut *Reklaamipsühholoogia*).

- ratsionaalne veenmine, argumenteerimine;
- entusiasmi äratamine;
- konsulteerimine;
- meelitamine;

- käsi peseb kätt;
- seaduslikkuse rõhutamine;
- surve avaldamine;
- lubaduste andmine;
- võlgade meeldetuletamine;
- “jalg ukse vahele” meetod;
- “uksega näkku” meetod;
- ähvardamine;
- alandamine.

Üks mõjutamisega ja mõjutustele allumisega seondub nähtus on *konformisus*. *Konformisus on oma veendumuste või käitumise muutmine grupi survele*. See surve võib olla nii nähtav ja jälgitav kui ka mittenähtav.

Meie jaoks on antud sõna negatiivse varjundiga, sest oleme individualistid. Kollektivistlikes ühiskondades (Jaapan, Hiina, India, Korea jpt) on aga tegu normaalse ja soovitatava käitumisega.

Ei ole mõtet arutada selle üle, kas meie järgimine näiteks on konformsuse ilming või mitte, oluline on hoopis teada, kas gruppi kuuludes jääme me oma seisukohtadele või muudame neid, et olla teistega sarnane.

Konformisus võib olla *väline*. St, et me käitume nii nagu teised, ehkki sisemiselt pole sellega nõus (*kognitiivse dissonantsi* tekkimise oht). Ja konformisus võib olla ka *sisemine*. St, et grupi mõjul me muudame ka tegelikult oma esialgseid tõekspidamisi.

Mis tingimustel me konformseks muutume?

1) grupi enamuse survele allumine (*Solomon Asch, 1951, 55, 57*).

Uurimused näitasid, et grupp võib panna inimese kahtlema oma arvamuses ja seda muutma ning asju ümber hindama isegi siis, kui grupi arvamus ilmselt vale on.

8 inimesele (7 näitlejat ja 1 naiivne katseisik) öeldi, et nad osalevad nägemistaju eksperimendis ja neil paluti hinnata, millise joonega kõrvalolevalt slaidilt on võrdne standardjoon! Ülesannet tehti 18 korda ja oma arvamus paluti välja öelda kõva häälega. Kuigi ülesanne tundub imelihtne, sattus naiivne katseisik segadusse. Miks?

6-l korral 18-st ütlesid näitlejad õigeid vastuseid, 12-l korral aga pidid nad valetama. Ja see panigi naiivse katseisiku täbarasse olukorda – jälgiti, kuidas ta käitub neil 12-l korral. Tulenusena:

- 75% katseisikuist allus grupi survele;
- 25% jäi enda arvamusele kindlaks.

Kui seda 75% intervjueriti, siis nad ütlesid, et tundsid ennast äärmiselt ebamugavalt – mõni mõtles, et sai instruksioonist valesti aru, mõni hakkas kahtlema oma silmanägemises.



2) allumine võimu või autoriteeti omavale inimesele (*Stanley Milgram, 1965, 74, 76*)

Peale II MS koledusi, kus koonduslaagrites tapeti tuhandeid inimesi ja kõrged ohvitserid hilisematel kohtuprotsessidel väitsid, et *kui poleks kästnud, poleks teinud!*, kerkis üles küsimus – *kas me kõik oleksime valmis täitma ebamoraalseid käske kui need tulevad “kõrgemalt poolt”?*

Stanley Milgram viis Yale’ ülikooli juures aastatel 1961-62 läbi seeria eksperimente kuuleka käitumise uurimiseks.

Katseisikud leiti ajalehekuulutuste kaudu ja tutvustuseks öeldi, et tegu on püüdega uurida karistuse ja õppimise seost. Õigemini karistuse (elektrilööki) mõju õppimisele.

Katseisiku ülesandeks oli olla "õpetaja" ja lugeda teises toas viibivale elektroodidega ühendatud "õpilasele" ette sõnapaare. Hiljem pidi "õpilane" neid meenutama ja seejuures vigu tehes oli "õpetaja" kohus karistada teda elektrilöögi, iga järgneva eksimuse korral elektrilöögi pinget 15 voldi võrra tõstes.

Tegelikult elektrilööke siiski ei edastatud, ent katseisikust "õpetaja" seda ei teadnud!

Tulemus oli hirmutav! 65% "õpetajatest" läks välja maksimum karistuseni – 450 voldini! Kusjuures tegu oli täiesti tavaliste inimestega tänavalt, inimestega nagu me kõik! Kuidas on see võimalik, küsite!?

Kogu eksperimendi vältel viibis "õpetajaga" ühes ruumis ka eksperimendi läbiviija, kes katseisiku kõhklemiste korral julgustas teda jätkama! Ta ei hirmutanud ega ähvardanud otseselt, ütles vaid:

- palun jätkake!
- eksperimendi tingimused nõuavad, et te jätkaksite!
- on äärmiselt oluline, et te jätkate!
- teil pole teist võimalust, te peate jätkama!

Eksperimendi kokkuvõttes nendib Milgram kahte asjaolu. Nimelt, et meid mõjutab a) autoriteetse inimese juuresolek; b) füüsiline (ja seega justkui ka emotsionaalne) eemalolek "ohvrist" ("õpilane" asus ju teises ruumis).

3) situatsioon, millesse meid pannakse ja rollid, mida me täitma peame mõjutavad meie käitumist (Philip Zimbardo, 1971)

Selles uurimuses (1971) osalesid vabatahtlikud üliõpilased Stanfordin Ülikoolist. Nad teadsid, et hakkavad osalema psühholoogilises eksperimendis ja neile oli määratud ka päevatasu, 15 USD. Katse korraldajate poolt jagati vabatahtlikud juhuslikkuse põhimõttel kaheks – pooltest pidid saama vangid ja pooltest valvurid. Katsealuste tegevuspaigaks ei olnud mitte tõeline, vaid improviseeritud vangla Stanfordin Ülikooli ühe hoone keldris.

Uurimuse eesmärgiks oli kindlaks teha, kui palju võtab aega, et katsealused hakkaksid käituma nagu tõelised vanglaasukad, s.t nagu vangid ja nagu valvurid ehk kuidas mõjutavad inimest etteantud rollid.

Uurijaid huvitas, kas ja kuidas etteantud rollid hakkavad juhtima ja kujundama inimeste käitumist; tegemist ei olnud ju tõeliste vangidega ega valvuritega. "Vangla kogemus" algas arreteerimisega kodust, õiguste ette lugemisega, käeraudadesse panemisega, "satikate kontrolliga", mille tarbeks pidid vangid endid alasti võtma jne.

Vangid kaotasid vanglas oma nimed, mida pidi hakkama asendama number nende rinnal ja seljal; isiklikud asjad võeti ära, selga pandi kõigile ühesugused üribid; jalgade ümber ahelad jne.

Ka valvurid olid anonüümsed, ilma nimedeta, kandsid ühesuguseid kaitsevärvi mundeid ja anonüümsuse süvendamiseks ka peegelklaasidega prille.

Ette rutates olgu öeldud, et tulemused olid ootamatud: uurijad olid sunnitud sekkuma asjade käiku varem kui nad seda olid planeerinud. Eksperiment katkestati pärast kuudent päeva, algselt oli planeeritud ajaks 2 nädalat. Põhjus katkestamiseks oli lihtne: ettearvamatud ja kiired muutused olid toimunud katsealuste arusaamades ja käitumises.

Esimesele rahulikule ja vahejuhtumiteta päevale järgnes mäss teise päeva hommikul, mida valvurid otsustasid maha suruda omapoolse jõuga – kasutati tulekustuteid vangide murka surumiseks. Mäss suruti maha. Ülestõusu luhtumise järel muutusid paljud vangid passiivseteks, loidudeks, depressiivseteks. 36 tundi pärast arreteerimist hakkas üks vangidest kontrollimatult karjuma, muutus emotsionaalselt ülitundlikuks, nii et ta tuli vabastada.

Enne eksperimenti läbiviidud testimised ja intervjuud olid aga näidanud, et tegemist on emotsionaalselt stabiilsete, vaimselt igati normaalsete keskklassi kuuluvate üliõpilastega.

Sedavõrd kuivõrd vangid muutusid üha enam alla- ja mahasurututeks, kasvas valvurite jõhkrus ja üleolek. Nad kimbutasid vange pidevalt, ässitasid neid üksteise vastu ja sundisid neid täitma mõttetuid ja alandavaid ülesandeid (näiteks kätekõverdusi; vahemärkusena olgu öeldud, et sama "võtet" kasutati ka II MS ajal natsistlikes koonduslaagrites). Omaloominguliselt täiustati valvurirepertuaari, rakendati mitmesuguseid karistusi: lugemise keeld, söömise keeld, magamise keeld jne. Peale mässu mahasurumist tegid valvurid nõ privilegieeritute kongi, kuhu said need 3 vangi, kes mässu ajal kõige rahulikumalt käitusid – nii püüti tekitada lõhet vangide vahel ja neid omavahel tülli ajada.

Katsealused muutusid üha enam tõeliste vangide ja tõeliste vangivalvurite sarnaseiks. Ühtede jaoks oli ainsaks teeks oma individuaalsuse kaotamine ja totaalne allumine, teiste jaoks oli muutunud üleolek ja jõud ainsaiks eluväärtusiks.

Individuaalsuse kadumist iseloomustab näiteks ka asjaolu, et katoliku preestrile (kunagi tegutsenud vanglas kaplanina), kes ühel päeval vangidega vestlema kutsuti, tutvustasid poisid ennast mitte oma nimepidi, vaid neile määratud numbriga.

Roll, mis oli inimesele antud, kippus osutuma suuremaks ja tugevamaks nende varasemaist väärtusest ja tõekspidamistest.

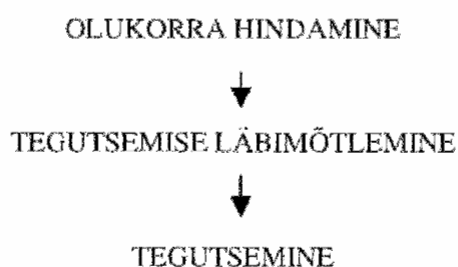
Zimbardo: "... See, mida nägime, ajas hirmu peale. Ei olnud selge ei meile ega enamikule katsealustest, kus lõppesid nemad ise ja algasid nende rollid. Enamik olid tõepoolest muutunud "vangideks" või "valvuriteks". Olemata võimelised selgelt vahet tegema rollimängu ja "mina" vahel. Kõigis katsealuste käitumise, mõtlemise ja tundeelu aspektides olid tegelikult toimunud dramaatilised muutused. Vähem kui nädala jooksul muutis vanglakogemus olematuks eluaegselt õpitu; inimlikud väärtused olid haihtunud, mina-pilt kõikuma löönud ja kõige inetum, inimese olemuse madalaim, patoloogiline külg paljastunud. Olime kohkunud kui nägime mõnd poissi (valvurit) peksmas teisi nagu põlastusväärseid loomi, ise nautimas julmust. Samas teised poisid (vangid) muutusid orjameelseiks, ebainimlikeks roboteiks, kes mõtlesid vaid põgenemisest ja individuaalsest ellujäämisest ja kellest õhkus vaid piiritut viha valvuri vastu ...".

Rollid, mis tulenevad grupi või ühiskonna struktuurist, omavad suurt mõjujõudu inimeste üle. Isiksust võib defineerida kui rollide summat.

8. KONFLIKTID

Konflikt on vastuolu, mis tekitab pingeid. Seega on konflikt kui põhjus-tagajärg seos. Ilmselt oleks toimetulek konfliktidega lihtsam kui neisse poleks kaasa haaratud emotsioonid. Tuleta meelde mõni enda viimane konflikt ja lahuta sellest emotsioonid – mis tulemuse saad???

Konflikt pole ei hea ega ka halb nähtus – konfliktide teke on paratamatus. Alloleval joonisel on toodud loogiline konfliktolukorras käitumise mudel, aga tavaliselt käitume me täpselt vastupidi.



Konfliktidest üldiselt:

- eesmärgikonflikt – pingsituatsioon, mis võib tekkida kui omavahel seotud inimeste eesmärgid on erinevad või kui püstitatud eesmärgid ja saavutatud pole omavahel kooskõlas. Võib avalduda ka inimesesisese konfliktina (tekitab frustratsiooni).
- arvamusete konflikt – pingsituatsioon, kus inimeste mõtted, ideed, arvamused ei ühti. Avalduvad sageli vaidlustena.
- tunnete konfliktid – pingsituatsioon, kus inimeste emotsioonid on ühildamatud ehk inimesed vihastavad üksteise peale. Tekivad subjektiivsetel põhjustel (eelarvamused).

Kaks esimesena mainitud on sisulised ehk objektiivsed konfliktid, mis tähendab, et nende lahendamine on sageli kergem. Seda juhul kui suudame oma emotsioone vaos hoida. Tunnete konfliktide lahendamine on aga keerulisem, sest nende puhul on ka põhjus enamasti just emotsionaalset laadi.

Konfliktid erinevad ka selle poolest kui palju on neisse kaasatud inimesi, osapooli (suhtlemispsühholoogias keskendutakse põhiliselt isiksusevaheliste konfliktide uurimisele):

- 1) isikusesisene konflikt – põhjuseid tugeva seesmise vastuolu tekkimiseks on palju: erinevad eesmärgid, rollid, ootuste mittetäitumine jne. Inimene on enamasti ise sedavõrd hea enese-analüüsija, et ta teab täpselt põhjuseid. Samas kehtib subjektiivsuse reegel – mõni näeb igas võimaluses raskusi, mõni igas raskuses võimalusi. Teatud eluetappidesse on need konfliktid lausa sisse kodeeritud. Inimeste käitumine sellise konflikti olemasolul on väga erinev: joomine, söömine, sport, töösse uppumine, käega löömine jne. Tõsisematel juhtudel võib lahenduseta konflikt tekitada stressi (korduvate ja kestvate ärritajate toimel tekkiv pingeseisund).
- 2) isiksustevaheline konflikt – kahe inimese vaheline konflikt, kõige nõ klassikalisem, mille põhjused võivad olla seinast sein. Objektiivsemad ja subjektiivsemad. Inimeste käitumine neis olukordades määrab ära konflikti kulgemise intensiivsuse – *It takes two to tango!*

Duberštein ja Lintševski:

- järkjärguline ehk mänguline konflikti areng – osapooled teevad kordamööda käike, pinge kasvab sõltuvalt inimeste käitumisest; on võimalik juhtida; näiteks vaidlused;
- tormiline konflikti areng – osapooled tegutsevad järelemõtlematult, tormakalt; unustatakse ära konflikti põhjus ja tahetakse teine pool lihtsalt paika panna; sageli lahkutakse vihasena;
- plahvatuslik konflikti areng – üks osapool suudab säilitada kontrolli oma sõnade ja käitumise üle. NB! Pea meeles, et see, kes suudab emotsioone vaos hoida, kontrollib olukorda.

3) grupisisene konflikt

Võib tekkida erinevatel põhjustel: rollijaotus, ressursside jagamine, juhtimine, ebasümpaatiad, suur vastastikune sõltuvus.

4) gruppidevaheline konflikt

- väike grupp – toimub vahetu suhtlemine grupiliikmete vahel (erakond, töögrupp, sõprusgrupp jne);
- suur grupp – rahvusgrupid, usugrupid, seksuaalvähemused jne.

5) organisatsioonikonflikt

Käitumisalternatiivid konfliktisituatsioonis (Blake ja Mouton):

- allumine (kaisukaru) – surutakse hambad risti ja jäädakse teise poolega nõusse, antakse järele heade suhete säilitamise eesmärgil.
 - + kui olete eksinud või süüdi.
 - mõjub enesevääriskusele; konflikt võib jääda lahenduseta.

Võidakse kasutada ka manipulatiivsetel eesmärkidel. Näiteks pugemiseks, pluss-punktide kogumiseks.

- vältimine (jaanalind) – ei huvita ei suhted ega ka konflikti lahendamine; ükskõiksus, minema jalutamine, teema vältimine.
 - + kui teil pole antud küsimuses oma seisukohta, kui on olulisemaid probleeme, mida lahendada, kui soovite teist poolt maha jahutada.
 - kui on tegemist tõsise arusaamatusega, siis see jääb lahenduseta. Või lahendatakse probleem teilt nõu küsimata ja nõ jõumeetodil.
- võitlus (hai) – domineerimissoov, suhted ei huvita, põhiline on konfliktist võitjana välja tulla. Kasutatakse juhtudel kui ollakse oma õiguses kindel või kui teine pool teiega manipuleerib. On õigustatud olukordades, mis nõuavad kiiret ja kohest tegutsemist, ent teie vastaspool näitab üles passiivsust või ükskõiksust.
- kompromiss (rebane) – poolele teele vastumine. Käitumine põhimõttel, et kui tahan midagi saada, siis tuleb ka vastu anda.
- koostöö (öökuul) – on võimalik vaid mõlemapoolse heasoovlikkuse ja tahte korral.

Konflikti juhtimine eeldab, et te teate, mida te juhite ja teil on aimu sellest, et konflikt ei ole mitte ainult situatsioon iseeneses, vaid see on protsess. Alguse ja lõpuga.

- konfliktieelne periood on hetk, kus pinget tekib. Sellest pingest võib, aga ei pruugi veel konflikt kujuneda. “Õhus on miski” periood.
- konflikt on periood, kus mõlemad pooled on vastuolust teadlikud ja hakatakse tegutsema selle nimel, et tekinud pinget maandada. Kes kuidas.
- konfliktijärgne periood sõltub sellest, kuidas eelmises etapis on käitunud. See võib olla nii positiivne, suhteid parandav (*konstruktiivne*) kui ka suhteid lõhkuv (*destruktiivne*).

Mida soovitavad asjatundjad?

1. Enne kui tüli alustate, tehke kindlaks, mille peale te üldse vihane olete!
2. Püüdke olukorda mitte üle dramatiseerida!
3. Valige asjade selgeks rääkimiseks õige aeg ja koht!
4. Püüdke teist poolt kohe mitte hukka mõista!
5. Kui on raske rääkida, proovige kirjutada!
6. Ärge hakake ennast kohe kaitsma kui teid rünnatakse!
7. Tegelge korraga ühe probleemiga!
8. Jälgige oma sõnavara!

Konfliktide lahendamise puhul võiks aegajalt meelde tuletada lugu kahest õest ja ühest apelsinist.

Õed läksid tülli ühe apelsini pärast – mõlemad tahtsid seda endale. Kõõki tuli ema, kes näinud pealt laste omavahelist tüli vangutas pead, võttis kõõginoa ja lõikas apelsini pooleks. Pool ühele pool teisele õele. Kompromiss seega.

Mis aga juhtus edasi? Üks õdedest kooris apelsini ära, viskas koored minema ja sõi apelsini ära – tema tahtis puuvilja söömiseks. Teine õde aga viskas ära sisu ja võttis koore. Tema tahtis koort, et seda riivida ja koogi sisse panna.

Et mis võiks olla loo moraal – konfliktis olles ja seda lahendada püüdes ei tohiks keskenduda üksnes oma nõudmiste esitamisele. Oluline on ka põhjendada, miks te midagi tahate!

KASUTATUD KIRJANDUS

Bachmann, T., Maruste, R. 2001. Psühholoogia alused. Tallinn

Bachmann, T. 1994. Reklaamipsühholoogia. AS Kontuur Disain, Tallinn

DeVito, J. A. 1989. The Interpersonal Communication Book. Harper & Row, Publishers, NY

Försterling, Fr. 2001. Attribution: An Introduction to Theories, Research and Applications. Psychology Press Ltd.

Hamachek, D. E. 1987. Encounters with the Self. CBS College Publishing

Hamachek, D. E. 1982. Encounters with Others: Interpersonal Relationships and You. Holt, Rinehart and Winston, Inc.

Knapp, M. L. & Vangelisti, A.L. 2000. Interpersonal Communication and Human Relationships. Allyn & Bacon

McKay, M., Davis, M., Fanning, P. 1999. Suhtlemisoskused. Väike Vanker

Shea, M. 1998. The Primacy Effect: The Ultimate Guide to Effective Personal Communications. Orion Business Books

Zimbardo, P. G., Leippe, M.R. 1991. The Psychology of Attitude Change and Social Influence. McGraw-Hill, Inc.

Vadi, M. 2001. Organisatsioonikäitumine. TÜ Kirjastus, Tartu