

42

MORAIK

Anti Kidron

**SUHTLEMIS-
PSÜHHOLOGIA**



m



Anti Kidron

**SUHTLEMIS-
PSÜHHOLOGIA**

TALLINN «VALGUS» 1986

Sarja ühiskondlik toimetuskolleegium:
A. Koppel, T. Orav, J. Peegel, J. Selirand

Retsenseerinud K. Haav ja J. Orn

Kaane kujundanud T. Aru

Kunstilised illustratsioonid Raivo Järviilt

Kidron, A.

K35 Suhtlemispsühholoogia. — Tallinn: Valgus, 1986. — 168 lk., ill. — (Mosaiik).

Inimestevahelise suhtlemise seaduspärasuste ja püsiprobleemide tutvustamiseks on käesolevas raamatus lähema vaatluse alla võetud sellised teemad nagu kommunikatsioon, vastastikune mõjustamine, inimestetundmise psühholoogia, suhtlemise situatsioon, rollikäitumine, suhtlemiskeskond jt. Arvestades asjatundliku suhtlemise tähtsust inimestevahelise koostöö tagamisel, psüühilise tervise kindlustamisel ja isiksuse eneseaktualiseerimisel, antakse rakenduslikke juhiseid oma suhtlemiskompetentsuse tõstmiseks.

Raamat näitab, keda köidavad sotsiaalsuhtluse üldhuvitavad ja rakenduslikud küsimused või kellel igapäevases töös on hea suhtlemisoskus asendamatu väärtusega — õpetajad, ajakirjanikud, tootmisjuhid, arstid jt.

K 030400000—237
M902(16)—86

TL 11—3—85

88.4

Серия «Мозаика». Анти Кидрон. Психология общения. На эстонском языке. Художник-оформитель Т. Ару. Художник-иллюстратор Р. Ярви. Таллин, «Валгус». Toimetaja E. Köst. Kunstiline toimetaja R. Eilsen. Tehniline toimetaja K. Kuulmann. Korrektorid I. Pikner, I. Nurm. ИБ № 4751

Laduda antud 14.08.85. Trükkida antud 02.07.86. MB-07207. Formaati 60×84/16. Trükipaber nr. 1. Kiri Literaturnaja. Kõrgtrükk. Tingtrükipoognaid 9,77. Tingvärvitõmmiseid 10,25. Arvestuspoognaid 11,67. Trükiarv 30 000. Tellimuse nr. 2806. Hind 60 kop. Kirjastus «Valgus», 200090 Tallinn, Pärnu mnt. 10. Trükikoda «Uhiselu», 200001 Tallinn, Pikk tn. 40/42.

© Kirjastus «Valgus», 1986

Saateks

Inimesele on suhtlemine samasugune tavategevus kui kalale ujumine või linnule lendamine. Läheb ju suur osa päevast toimingule, kus me otseselt või kaudselt oleme lülitatud teiste inimestega suhtlemisse. Mingi argikõneluse või grupivestluse süvasisuks võib aga olla vägagi keerukas põiming sääraseist protsessidest nagu teabe andmine, hankimine ja töötlemine; partneri- ja enesetunnetuse kujunemine; eriarvamuste väljaselgitamine ja kokkusobitamine; vastastikune kontrollimine ja üksteise käitumise suunamine; suhte loomine, kinnistamine või lõdvendamine jpm.

Käesoleva töö põhieesmärgiks on aidata lugejal mõista argipäevase suhtlemise varjatud psühholoogilist olemust ja kõrvaldada tehokraatlikule mõtteviisile omane käibevarusaam, mida võiks määratella vormelis «Suhtlemine — see on imelihtne». Inimlikule tunnetusviisile näib alati omaseks jäävat püüd saada elulistes küsimustes lihtsustavaid, äraseleta-

vaid mõistmisskeeme. Sellega võib osaliselt seletada astroloogia üldhoroskoopide moodiminekut viimaseil aastail. See tundub ka põhjusena, miks paljudes maades on menukaiks saanud «eduka suhtlemise tehnoloogiaist» kirjutatud teosed. Enamasti ei koormata sellega kirjatöodes lugejat suhtlemise teoreetilise käsitlusega. Põhirõhk on praktilistel nõuannetel, näpunäidetel, soovitusel ja manitsustel. Mis tahes soovitusi pimesi järgijat varitseb aga oht «robotiseeruda», ilma et seda nähtusteringi, mille tarbeks soovitusi rakendatakse, üldse mõistetakse. Eelöeldut arvestades on käesolevas raamatus teadlikult välditud suhtlemise ülelihtsustamist, esmaseks peetakse suhtlemise psühholoogiliste probleemide valgustamist ja populaarse ülevaate andmist seda valdkonda käsitlevaist teaduskontseptsioonidest.

Vahendatud ja tutvustatud teooriate ja kontseptsioonide valikul lähtuti põhimõttest eelistada

neid käsitlusi, mis ühtaegu rakenduslikust aspektist huvipakkuvad, teisest küljest aga eestikeelses psühholoogiakirjanduses seni vähe käsitletud. Kümnete ja kümnete olemasolevate eri teooriate tutvustamine viinuks üldpildi kirjaks. Seda arvestades on laiemalt vaadeldud vaid mõnd kesksemat suhtlemiskontseptsiooni. Kõigi suhtlemise külgede tutvustamisel on toodud olulisi näiteid argielust, aga ka teaduslike uuringute andmeid.¹ Lugeja peaks saama esmase ettekujutuse ka sellest, milline on inimestevahelise suhtlemise probleemide käsitlemise eripära näiteks sotsioloogias, sotsiaalpsühholoogias ja -psühhiaatrias (sotsiaatrias). Püüdes säilitada raamatu rakenduslikkust, antakse kõigis osades orientiire võimalike suhtlemisvigade vältimiseks ja kommunikatiivsuse tõstmiseks.

Mõni sõna raamatu ülesehitusest. Ainekäsitusel püütakse järk-järgult, osast teise vaadelda suhtlemist selle erinevais «ristlõikeis» või külgedes. I osas mõtestatakse lahti suhtlemise põhiolemus, mida B. Lomovi, B. Parõgini jt. nõukogude psühholoogide järgi tuleks vaadelda võimalikult mitmeplaanilise nähtusena, niisiis mitte mingil ühel «koordinaadisti-

kul» või üheainsa teaduskontseptsiooni raames, vaid komplekselt, süsteemipäraselt ja interdistsiplinaarselt. II—IV osa on pühendatud suhtlemise kolme keskse protsessi vaatlemisele: teabevahetus ehk kommunikatsioon; inimeste vastastikune tajumine, hindamine ja tunnetamine (pertseptsioon); suhtlemispartnerite vastastikune mõjutamine (interaktsioon) V osas vaadeldakse suhtlemise sisulist külge — inimsuhteid ja VI osas küsimust, kuidas mingi tüüp-situatsioon kujundab ja suunab inimkäitumist. Viimane osa on pühendatud suhtlemisoscuse käsitlemisele, selles tuuakse rohkesti üksikasjalikke juhiseid suhtlemiskompetentsuse tõstmiseks.

Suhtlemine on sotsiaalpsühholoogia põhimõisteid, võiks lausa öelda, selle teadusdistsipliini telgetema. Sellepärast ongi käesolevas väljaandes vähem ruumi eraldatud sääraseile meie sotsiaalpsühholoogia õpikuis ulatuslikku käsitlemist leidnud küsimustele nagu suhted väikegrupis, grupi juhtimise probleemid, töö- või õp-kollektiivi psühholoogia jmt.

Paljud käesolevas töös vahendatud arusaamad ja ideed on tekkinud koostöös Henn Mikkini, Jüri Orni jt. TPedI suhtlemisgrupi liikmetega. Autor võlgneb Ulo Vooglaiule tänu «situatsiooni» mõiste täpsustamise eest. Palju tänu Ellu Saarele abi eest uuringuandmestiku töötlemisel ja Soel Bogatõrjovile hädavajaliku kirjan-duse hankimise eest.

¹ Sotsioloogilised ja sotsiaalpsühholoogilised uuringud, mille teostajat pole eraldi märgitud, on korraldatud autori osavõtul.

I Suhtlemise olemus ja otstarve

* Suhtlemise mõiste argielus ja teaduslikus psühholoogias * Defineerimisraskused * Suhtlemise põhiküljed * Suhtlemistarbed * Vastandlikud teed suhtlemisvajaduste rahuldamisel * Teistesse ja endasse suhtumine — sotsiaalse käitumise alus * Suhtlemise kolm kommunikatiivset funktsiooni ning osa sotsiaalse elu korraldamisel *

Elunähtused, millega me absoluutselt harjunud oleme, ei tarvitse kaugeltki alati oma tähenduselt meile selged olla. «Suhtlemise» mõistele võib küll hõlpsasti leida terve hulga täpsustavaid sünonüüme, nagu jutlema, uudiseid vahetama, vestlusest osa võtma, koos olema, üksteise seltsis viibima jne., kuid mingi ühise määrangu leidmine on juba palju keerulisem ülesanne. Keerukaks teeb suhtlemise defineerimise mitte erialaterminoloogia nappus, vaid asjaolu, et suhtlemine ise on äärmiselt laia tähendussisuga ja erineval viisil mõistetav nähtus.

Leningradi psühholoogiadoktor V Panfjorov nendib, et kuigi paljud meie sotsiaalsühholoogid on teinud katse «suhtlemise» mõistet defineerida, pole rahuldavalt kordaläinud tulemusteni jõudnud keegi. Samal ajal leidub muidugi igal inimesel oma isiklik sõnastamatu arusaam sellest, mis suhtlemine on või ideaalis peaks olema. Paraku kiputakse selle arusaama raames enamasti vaatlema suhtlemist ülelihtsustatuna, vaid selle üksikuis momentides või väljundeis. Viimaseil aastail tähelestatav huvi tõus suhtlemisteema vastu seletub osalt sellega, et paljud inimesed on suhtlemises hakanud nägema üht kesket, keerukat ja küllaltki tõsist eluprobleemi.

Ent kuidas siiski suhtlemist defineerida? Milles seisneb tema olemus? Laialt levinud on järgmine määrang: «Suhtlemine on inimestevaheline teabevahetuse protsess, mille käigus toimub vastastikune tajumine ja tundma-

õppimine ning sotsiaalsete suhete **aktualiseerimine**.» Teine defineering juhib tähelepanu *inimsuhete koopereerivale aspektile*: «Suhtlemine on inimestevahelise vastastikuse mõjutamise ja koostöö protsess, mis põhineb informatsiooni vahetusel, eeldab vastastikuse mõistmise saavutamist ja toob kaasa hinnanguandmise ühistegevusse hõlmatud partnerite vahel.» Kolmas määratlusviis avab *suhtlevate poolte vastastikuse sõltuvuse mõõte*: «Suhtlemine on säärane vähemalt kahe või enama isiku ühistegevus, kus ühe partneri tegevuse edukus sõltub suuremal või vähemal määral teis(t)e tegutsemisest.» Neljas seondub suhtlemise *isiksusliku eneseteostusega*: «Suhtlemine on sotsiaalse inimese eneserealisatsiooni põhivorm, aga ka isiksusliku eneseaktualiseerimise keskne tee ja enesearendamise tähtsamaid mooduseid.»

Ükski neist näiteks toodud definitsioonidest pole vale ega ka ammendav. Ja vägisi meenub iidne india mõistujutt pimedast, kel paluti kirjeldada elevanti. «Elevant on nagu sammus,» ütleb see, kes katsub looma jalga. «Elevant on nagu karvane köis,» sõnab mees, kes hoiab elevanti sabast. «Elevant on otsekui krobeline toru,» kinnitab see, kellel lont pihus

Suhtlemispsühholoogiaalase kirjandusega tutvuja veendub õige pea, et segadused ja erimeelsused ei lõpe definitsiooniga. Siit nad alles algavad. Edasi kujuneb kirjev ja eriiimeline pilt sellest, kui-

das suhtlemisnähtusi liigendatakse, struktureeritakse, lahti mõtestatakse. Probleem pole mitte selles, et tuntud autoriteetide poolt kasutatud põhimõisted oleksid erinevad, vaid hoopis selles, et ühtele ja samadele sõnadele on antud kõikuv ja erinev tähendus-sisu.

I.I. Suhtlemispsühholoogia probleemivaldkonnad

Püüame järgnevalt üldjoontes määratleda need valdkonnad, mis inimestevaheliste suhete ja suhtlemise psühholoogias on eraldi käsitlemist leidnud ja mida järgnevais peatükkides püütakse valgustada. Alustada tasuks vastuse otsimisega küsimusele, milline tähendus ja otstarve on suhtlemisel nii indiviidi seisukohalt kui ka ühiskonnale tervikuna.

Siin on võimalik otsekui eraldi, «ristlõikes» vaadelda mitut suhtlemise külge ehk allstruktuuri: *teabevahetus ehk kommunikatsioon*; inimeste vastastikune tajumine, tunnetamine, tundmaõppimine, mõistmine ja hindamine — *sotsiaalne pertseptsioon*; suhtlejate vastastikune mõjutamine, partneri üle kontrolli kehtestamine ja initsiatiivi saavutamine, vastastikuse sõltuvuse ja koostöö probleemistik — *sotsiaalne interaktsioon*. Omaette seisab küsimusring, mis puudutab sotsiaal-

seid suhteid ja inimestevahelisi isiksuslikke seoseid. Mainitud valdkonnaga seondub *suhtlemis-situatsiooni* tähendus interaktsioonile. Kõigis toodud suhtlemise külgedes saab jälgida *sotsiaalse kompetentsuse* (suhtlemisoskuse) aspekti.

Eraldi saab vaadelda väiksema ulatusega probleeme: suhete ja suhtlemise dünaamika; küsimus sellest, kuidas mõõta suhtlemise tulemuslikkust; suhtlemiskompetentsuse kujunemine; kommunikatiivse käitumise tähendus töös, õppimises, loomingus.

Kõik suhtlemisnähtused on põhimõtteliselt analüüsitavad mitmel hierarhiatasandil: kas diaadis (kahe isiku vahel), triaadis (kolmik, väikerühmas, suuremas (mitmest esmasest grupist koosnevas) kollektiivis või ühiskonnas (sootsiumis) tervikuna. Inimestevahelises vastastikusel tajumises ja esiletulevas käitumises on läbi põimunud kaks plaani: üldine ja spetsiifiline. Ühelt poolt saab siis otsida midagi, mis inimesele üldomane ja sotsiaalselt üldine, teisest küljest aga avastada kultuurispetsiifilist või paikkonnale (linn, alev, maakoh) omast, seda, mis iseloomustab mingit sotsiaalset kihti, kutserühma, sotsiaalse rulli täitjat, temperamenditüüpi.

Paljusid suhtlemisnähtusi on käsitletud teiste psühholoogiarude mõnes aspektis vägagi süvendunult. Organisatsioonipsühholoogias on põhjalikult uuritud ettevõttesisest kommunikatsiooni eraldi nii käsundamisel, kontrollimisel kui ka otsustamisel. Juh-

timispsühholoogia raames on leidnud käsitlemist mitmesuguste juhtimisstiilide ja käitumismallide toime ja tagasimõju organisatsiooni psühhokliimale ning juhi — alluva vahekorrale. Nii välismaal kui ka meil on välja töötatud kümneid teaduslikult põhjendatud toimumisprintsippe ja käitumisstrateegiaid, mida järgides juht suudaks alluvatega lävida kummalegi poolele kasulikku koostööd tagavas vormis.

Opetamine ja kasvatamine on neid tegevusi, kus suhtlemine on asendamatu oluline abiprotsess. *Pedagoogilise psühholoogia* raames on talletatud eriti ohtrasti empiirilist materjali suhetestruktuuri kohta kooliklassis, õpetaja — õpilase vastastikuse tajumise ja mõjutamise, õpetaja rollikäitumise jpm. kohta.

Tuntud on ütlus «Arst ravib juha ainuüksi oma isiksusega». *Psühhoteraapias* on välja töötatud hulgaliselt haige terapeutilise kohtlemise psühholoogiliselt põhjendatud võtteid, aga ka spetsiaalseid teraapiaviise, mille rakendamisel on võimalik vabastada inimene neurootilisest sümptomaatikast ja tõsta tema üldist suhtlemisvalmidust.

Spordipsühholoogias huvitatakse sellest, kuidas pealtvaatajate kohalolek, spordikollektiivis valitsevad inimsuhted, treeningu- või võistlussituatsioon mõjustavad sportlikke tulemusi.

Loomingupsühholoogias jälgitakse mingis probleemituatsioonis (näiteks leiundusülesande lahendamisel) viibijate omavahelise

suhtlemise stimuleerivat või pihurdavat toimet mõtletegevusele ja otsinguaktiivsusele.

I.2. Suhtlemisvajadused ja nende rahuldamise alternatiivsed teed

Paljud filosoofid, sotsioloogid, psühholoogid on mõnevõrra erinevas sõnastuses toonitanud üht ja sama: inimesel on püsivajadus teiste inimestega suhtlemise ja inimsuhete järele. Dupre mainib sellega seoses inimesele omast «sümpaatiainstinkti», A. Adler «ühtekuuluvustunnet», K. Obuchowski «emotsionaalsete kontaktide tarvet», E. Berne «paituste saamise vajadust», A. Maslow «sotsiaalsesse kooslusse kuuluvuse» ja «lugupeetuse» tarvet.

Oleks aga vääri arvata, et see põhiloomult ju sotsiaalselt hinnaline vajadus teiste inimeste järele tingiks vaid positiivset, sotsiaalselt heakskiidetavat suundust kaasinimeste kohtlemisele, nende suhtlemisele. Analoogiliselt sellega, et suhtlemisel on terve hulk allfunktsioone, on ka tervikliku motivatsiooniallikana kirjeldatavas suhtlemisvajaduses otsekui koos ja läbi põimunud mitmed erinevad ja otse vastandlikud tendentsid, tungid, motiivid. Nii ongi teaduslikult täpsem kõnelda suhtlemisvajaduste süsteemist ja nende vajaduste rahuldamise põhilaadidest.

Väljapaistva ameerika psühholoogi ja psühhiaatri H. Murray järgi on inimese põhitarbeist enamik otseselt või kaudselt seotud sotsiaalse käitumisega. Tema klassifikatsioon on eriti lai, hõlmab tervenisti 20 liiki tarbeid: allumise, edu saavutamise, sõpruse, pealetungi, iseseisvuse, jonn, enesekaitse, aupaklikkuse, võimu, väljapaistvuse, ettevaatuse, häbi vältimise, abistamise, korra, mängu, keeldumise, tundmuse, abistatuse, seksuaalsuse ja taipamise tarve.

Toodud tarvete just säärasele jaotusele pole (väljaspool Murray teooriat) mingit veenvat põhjendust ja kinnitust leitud. Sellepöolest sobib klassifikatsioon küllalt hästi illustreerima seda, et suhtlemisvajadusi on palju ja et mõnigi neist on omavahel «opositsioonis» (jonn ja abistamise, allumise ja võimu tarbed jne.). Kuidas üks või teine latentne tarve esile tuleb ja toimib? Kahjuks ei anna Murray siin rahuldavat seletust.

Ameerika sotsiaalpsühhiaater W. Schutz on huvitunud muutustest, mis leiavad aset inimese sotsiaalses kohanemises juhul, kui tal paljukordselt tuleb kogeda raskusi oma keskkete sotsiaalsete tarvete rahuldamisel. Tema juhtidee on lihtne, selle võiks kokku võtta ainsas lauses: suhtlemise iseloomu diaadis või grupis määrab see, mil viisil osalevad pooled asuvad realiseerima oma kolme sotsiaalset põhivajadust — *interpersonaalsete sidemete loomise, mõjujõu valdamise ja lähe-*

daste emotsionaalsete suhete kujundamise tarvet. Mainitud vajadused on tema käsitluses mõistetavad ka inimsuhete igipüsivate probleemialadena, mille esiletuleku järjekord on kindlas vastavuses suhete arenguga.

Interpersonaalsete sidemete loomisel kerkib juba diaadis, veel palju selgemini aga rühmas kõigepealt päevakorda nn. inklusiooniprobleem — küsimus sellest, kas suhtlejate vahel tekib seos, kokkukuuluvus, kas keegi võetakse teiste ringi või koheldakse teda mingil põhjusel väljajäetuna.

Inklusioon avaldub püüdes seoste, seltsi järele. See tähendab soovi vältida üksildustunnet ja luua selleks piisav hulk sotsiaalseid sidemeid, kontakte, saavutada teatav koosluse, ühendatuse määr. Samuti aga tähendab see ka kindla eraldatuse määra ja üksioleku aja vajadust. Inklusiooni mõõdab tähelepanu, kaasahaaramine, huvi ilmutamine, osavõtt. Probleem on akuutne siis, kui tutvus on lühike või kui suhted pole veel välja kujunenud. Kui lõbusas seltskonnas keegi aiva vaikib, on ta tõenäoliselt mures oma inklusiooni pärast: ta kahtleb, kas teised on temast huvitatud. Klassi temburnees jätab oma koerustükid, kui keegi talle tähelepanu ei pööra. Isegi riidlemine rahuldaks teda enam kui ükskõiksus.

Inklusiooniprobleem avaldub isiksuse tasandil kahe ti. «Tagasi-tõmbunu» arutleb umbes nii: «Muidugi, nad pole minust huvitatud. Kuid suudan suurepäraselt ka nendeta toime tulla.» Sisimas

aga närib teda pidev mure oma «väärtuse» pärast. Inklusioonile orienteeruv tüüp seevastu otsib lakkamatult uusi kontakte, püüab paista silma. Tema argumentatsioon võiks kõlada nõnda: «Kuigi nad pole minust eriti huvitatud, sunnin nad siiski maksu mis maksab endale tähelepanu pöörama.» Sisimas tajub ta aga eneseaustuse haprust.

Mõjujõu valdamise vajadus peegeldub Schutzi järgi kontrollitarkes. *Kontrolli* ulatust mõõdab avaldatava mõju määr. Kontroll on suunatud tulevikku — toimuvat soovitakse hoida teatud parameetris. Kontrollisfääri kuuluvad käsundamine, juhendamine, otsustamine. Ühelt poolt tähendab see küllaldase mõjujõu, autoriteedi ja otsustamisvõli valdamise taotlust, teiselt poolt valmidust olla teiste poolt juhitud, õpetatud ja soovi anda otsustamisõigus üle teistele. Isik, kelle suhtlemisstiili ei mõjosta «kontrolli kompleks», suudab olla enesekindel juht, kuid tunneb end täiesti mugavalt ka alluva ja suunatava positsioonil. Kontrolli küsimus kerkib rühmas või diaadis päevakorra jaoks inklusioonist hiljem, juba diferentseeruvate suhete pinnal. *Kontrolliga liialdaja* (autokraat) pürib võimuhierarhia tippu, demonstreerides seesmise ebakompetentsustunde hajutamiseks alati ja kõikjal oma haljast otsusekindlust, eruditsiooni, üleolekut. *Kontrollist loobuja* (abdikraat) pageb vastutusest, kus iganes võimalik, jätab otsustamise teiste hoolde, eelistab juhi osale allumist.

Koos seesmise ebakompetentsustundega tajub ta teatud usaldamatust või vaenu kontrollijate suhtes.

Emotsionaalsete suhete kujundamise tarve avaldub *kiindumuse vajaduses*. Kiindumustarbe tasakaalustatus tähendab seda, et välditakse tundeliialdusse uppumist, olles samal ajal võimeline vabalt vahetama inimlikku soojust, õrnust, lembust mitte üksnes intiimseis, vaid ka väiksema tundepingega olukordades.

Osa suhtlejaid kardab intiimsust, hoiab distantsti, teised jälle kipuvad intiimsusega liialdama, tajumata, et see pole alati kaugelki õige lähenemisviis.

Kuidas mainitud probleemide lahendamine seondub grupi arenguga? Esimesel (inklusiooni) etapil otsustatakse, kes on rühma sees, kes väljas; kontrollifaasis — kes üleval, kes all — määratakse staatushierarhia, kinnistuvad võimsuhted; kiindumuse etapil selgub aga, kes (emotsionaalselt) lähedal, kes kaugel. Jännijäämine antud probleemide lahendamisel ja eespool mainitud irratsionaalsete kohanemisteede valik diagnoosib küllaltki halastamatult inimese suhtlemisalast ebakompetentsust. Ideaalne kompleksivaba suhtleja oleks haavamatu olukorras, kus ei saa oma üht või teist mainitud tarbeist rahuldada. Ta ei liialdaks kompensatsiooni taotleva sotsiaalse aktiivsusega, kuid poleks ka endassetõmbunu ega ängistatud murest jätta endast sotsiaalselt alaväärse muljet.

Schutz'i teosest «Rõõm» kujunes

tõeline bestseller. See on tõlgitud paljudesse keeltesse ja pälvinud tunnustavaid sõnu nii kutseliste psühholoogide kui ka tavaliste lugejate poolt. Marksistliku sotsiaalpsühholoogia positsioonilt vaadates on tema teoorias selge diagnostilise väärtuse kõrval ka küsitavusi. Nagu positivistlikule käsitlusviisile omane, vaadeldakse suhteid lahus nende tegevuslikust sisust, sotsiaal-ajaloolisest taustast; grupidünaamika on tegelikult palju mitmemõõtmelisem ja keerukam kui üleminek inkluosioonist kontrollifaasi jne. Kuigi autoril on korda läinud kirjeldada ja analüüsida ekshibitsiooni, üledomineerivust, emotsionaalset pärsitust jmt. sotsiaalse väärkohanemise vorme, on tema mudel väiksema kirjeldusjõuga nende isikute käitumisajendite üle otsustamisel, kellel puudub üks või teine Schutz'i kujutatud kompleks.

Nüüdisaja Lääne nimekamaid filosoofe E. Fromm mainib ühes oma viimases teoses «Omada või olla», et inimsuhte maailmas on võimalik kohaneda kahel põhimõtteliselt erineval teel — kas nn. *omavas* laadis (omastava, saagitseva, valitseva, ekspluateeriva ja manipuleerivana) või (spontaanselt) — *olevas* elustiilis — osavõtliku ja abivalmi, ennastaktualiseeriva ja teistele täisväärse eneseaktualiseerimise tingimusi loovana. Ta tõdeb, et nüüdisaja kõrgelt arenenud tehnoloogiaga (kapitalistlikes riikides) levib üha laiemalt omav, ekspluateeriv ja tarbiv eluorientatsioon ning suht-

lemislaad. (See peegelduvat isegi keeles: verbi «to have» pruugitavat USA-s palju enam kui aastakümneid tagasi.) Inimsuhteid ja suhtlemist osatakse üha enam hinnata vaid utilitaarsest aspektist, otsese «kasumi» aluselt.

Küllaltki paljudes nüüdisaegseis isiksusteoorias on inimkäitumist motiveeriva keskse püüdena nähtud soovi tasakaalu, seesmise harmoonia, konfliktituse, pingete kõrvaldamise järele. Kuivõrd iga tähtis rahuldamata tarve loob pingeallika, ongi inimkäitumist motiveeriva jõuna nähtud *häiriva pinge kõrvaldamise püüdu*. E. Frommi käsitluses tuleneb suhete loomise vajadus küll püüust ületada inimest muserdav ebatäiuslikkuse ja üksindustunne, *olevas* elustiilis realiseeritud «produktiivne» suhtlemine aga eeldab tema järgi ei midagi vähemat kui inimese võimet *ise endale väärtuslik tunduda*, eneseaustust, oma tühisustunde, aga ka üleliigse suhetevajaduse (!) ületamist. Seega ei saa sotsiaalselt täisväärtset, spontaanset ja altruistlikku suhtlemist oodata indiviidilt, kes isiksusena on «ebaküps», kelle sotsiaalsena iseloomus valitseb ekspluateerija või tarbija mentaliteet.

I. Mjassištšev, I. Kon, E. Sokolov, V. Jadov ja mitmed teised nõukogude õpetlased on rõhutanud seda tähtsat momenti, et inimene suhtleb kogu oma olemusega, *tema suhted teistega on tihedasti seotud sellega, milline on ta suhtumine iseendasse, teistesse inimestesse, elusasse loodusesse,*

oma töösse või õppimisse, millised on tema väärtused. Vastavalt sellele kujuneb välja kas heasoovlik või egoistlikku kasu taotlev suhtlemislaad.

I.3. Suhtlemise sotsiaalsed ja isiksuslikud funktsioonid

Peaaegu kõik nõukogude juhtivad sotsiaalpsühholoogid on kinnitanud suhtlemise asendamatu osa nii ühiskondliku elu korralduses kui inimese individuaalses elutegevuses. Juba imikueas vajab laps mitte üksnes hooldamist, vaid ka vahetut inimlikku kontakti vanemaga. Ajaloos pole teada ainustki juhtumit, kus inimestest lahus oleks üles kasvanud täisväärtuslik *homo sapiens*. Kõigil aegadel on üksikvangistust ja ühiskonnast väljaheitmist peetud rangeimaks karistuseks.

Suhtlemise tähendus ja otstarve nii indiviidile kui sootsiumile ilmneb vahest kõige selgemini suhtlemisfunktsioonide väljaeraldamisel. Üheks küpsemaks klassifikatsiooniks on B. Lomovi oma. B. Lomov peab otstarbekaks eraldada suhtlemisprotsessis kolm kommunikatiivset allfunktsiooni. Esimesena mainib ta *informatsioonivahetust*: vaid teistega suheldes saab inimene hankida endale mitmesugust eluliselt vajalikku teavet ja anda teistele vajalikke teateid. Teine suhtlemise kommunikatiiv-

ne funktsioon on tema *regulatiivsus*: lävivate isikute vahel toimub vastastikune orienteerimine, juhtimine ja kontrollimine, aga ka käitumise korrigeerimine, teise initsiatiivi pidurdamine. Kolmas, *afektiivne* funktsioon pakub võimalusi tundeeluks, vastastikuseks emotsionaalseks stimuleerimiseks ja mõjutamiseks. Kõik need funktsioonid on küll tihedasti omavahel seotud, kuid olenevalt olukorrast saab vestluse või ühistegevuse käigus tihtilugu üht neist realiseerida palju ulatuslikumalt kui teist. Juhtub sedagi, et keegi infovahetusse haaratud isikuist kasutab teistest palju enam näiteks potentsiaalset võimalust teiste käitumist reguleerida või emotsionaalselt end välja elada.

Tooduga pole inimestevaheliste suhete individuaalsed ja sotsiaalsed funktsioonid veel kaugelki ammendatud. Just nimelt suhtlemise käigus loob inimene endale eluliselt vajalike *sotsiaalsete sidemete* võrgu, siseneb I. Kabrini määratluses «kommunikatiivsesse maailma». Suhtlemisel ja üksnes sel teel areneb *sotsiaalne enesetunnetus*, tekib ettekujutus oma sotsiaalsest «minast», oma rollist teiste inimeste jaoks. Kui võrd teabevahetus ja koostöö on mis tahes sotsiaalse tegevuse lahutamatu koostisosa, saame esile tuua veel kolm selle sotsiaalset funktsiooni: *kaasinimeste tunnetamine*; *ühistegevuse organiseerimine ja materiaalsete ning vaimsete väärtuste loomine* (tootmine) Ja lõpuks: teiste inimestega suhtlemine *annab* (nii heas kui halvas

mõttes) *suuna isiksuse kõlbelisele ja vaimsele arengule*.

Pole kahtlust selles, et inimelu väärtus või sotsioloogiaterminiga «elu kvaliteet» sõltub paljugi sellest, millised on subjekti suhted teiste inimestega õppekohas, töökollektiivis, perekonnas, sõprade ringis, harrastuskaaslaste seas, aga ka sellest, kui kompetentne on ta lahendama esiletulevaid suhtlemisprobleeme ja suhete «kriisifaase» mingis elusfääris.

Suhtlemise funktsionaalsest mitmeplaanilisusest ehk Lomovi sõnul *polüfunktsionaalsest olemusest* tuleneb paar rakenduslikku järeldust, mida tasuks silmas pidades. Esiteks on päris selge, et erinevais suhtlemisolukordades, eri inimestega lävides suudame realiseerida erinevat laadi suhtlemisfunktsioone ja saavutada ka erinevat laadi resultate. Vahel kujuneb suhtlemine üllatavalt tulemuslikuks n.-ö. kõrvalalal, selles funktsioonis, mida ei olnud plaanitsetud ega osatud isegi ette näha. Nii näiteks võib täiesti argise ametivestluse käigus kujuneda vahel erakordselt soodus olukord enese emotsionaalseks väljareaktsiooniks ja «hinge kergendamiseks». Mõnikord võime tahtmatult tundma õppida teatava inimkategoriat esindajat kui niisugust: realiseerub suhtlemise inimesetundmist vahendav funktsioon. Vahel jutleme oma partneriga ehk vaid tühjast-tühjast, kuid vihjete tasandil annab vestluskaaslane meile enesetunnetuseks hinnalist tagasisidet: tõlgendusi, muljeid ja prognoose meie isiku kohta. Tei-

seks peaks paljudel juhtudel olema võimalik inimestevahelist suhtlemist rikastada, kui vaid osataks vabastada ja realiseerida mingil momendil otseku varju jäänud suhtlemise kõrvalfunktsioon, näiteks ratsionaalsele teavetahetusele liita vabad tundeilmingud, puhtkonventsionaalne suhete ülessoojendamine kanaliseerida kasuliku teabe vahetamise vormi jne.

seks peaks paljudel juhtudel olema võimalik inimestevahelist suhtlemist rikastada, kui vaid osataks vabastada ja realiseerida mingil momendil otseku varju jäänud suhtlemise kõrvalfunktsioon, näiteks ratsionaalsele teavetahetusele liita vabad tundeilmingud, puhtkonventsionaalne suhete ülessoojendamine kanaliseerida kasuliku teabe vahetamise vormi jne.

2. Kommunikatsioon

* Teavetahetuse põhiskeem * Vahetu ja vahendatud suhtlus * Dialoogi eelised monoloogi ees * Diaad * Mitmelüuline suhtlus * Kommunikatsioon iseendaga * Märgiline käitumine * Teate ja teksti erinevus * Konteksti osa teate mõistmisel * Teksti pindstruktuur ja süvasisu * Asjatundmatu ja pädev tagasiside * Suhtlustökked * Akommunikatiivsus * Kuidas mõõta kommunikatsiooni tulemuslikkust? *

Suhtlemise põhisuks on kahe või enama inimese vahel sõnalise või sõnatu keele vahendusel loodav kommunikatsioon. Kommunikatsiooni kordaminekut mõõdab kõige otsesemalt see, millises mahus ja kui moonutusvabalt (müarakindlalt) suhtlevad pooled on suutelised vahetama üksteisega vajalikku informatsiooni. Samal ajal tehakse infovahetuse käigus järeldusi partneri kui isiksuse hindamiseks ning mõjustatakse vastastikku teineteist. Kommunikatsioon on niisiis isikutaju ja interaktsiooniga tihedalt seotud. Ja siiski saab seda pidada kõigist suhtlemise komponentidest iseseis-

vaimaks. Võib ju inimestevaheline infovahetus toimuda ka ilma, et mingit arvestatavat vastastikust mõjutamist tekiks ja partneri kui indiviidi kohta üldse järeldusi tehtaks.

Järgnevalt vaatleme kommunikatsiooni selle kitsamas tähenduses — inimestevahelise suhtlemise ühe külje ehk allstruktuuri. Lääne sotsiaalpsühholoogias mõistetakse kommunikatsiooni all tihtipeale kõiki suhtlemise külgi koosvõetuna. (On tähendusrikas, et saksa ja inglise keeles pole täpset vastet venekeelsele mõistele «обш́тствие». See on tekitanud suuri raskusi nõukogude autorite suhtlemisalaste tööde tõlkimisel.)

Kommunikatsiooni (lad. *communicatio* — ühendus, side, suhtlemine) mõiste on kasutusel aga ka palju laiemas tähenduses. Lisaks inimestevahelise suhtlemise erinevaile tasandele (kahest isikust moodustuv diaad; individid — rühm; rühm — organisatsioon jne.) vaadeldakse selle alaliigina ka loomade märgilist käitumist ning infoedastuse ja tagasiside protsesse tehnilistes küberneetilistes seadmetes. Inimestevahelise

Kommunikatsiooni vasteks on pakutud sõna «suhtlus». Selle laiemat kasutust piirab kõlaline sarnasus «suhtlemisega». Antud töös kasutamegi «suhtlust» nimelt kommunikatsiooni tähenduses, mitte «suhtlemise» sõnonüümina.

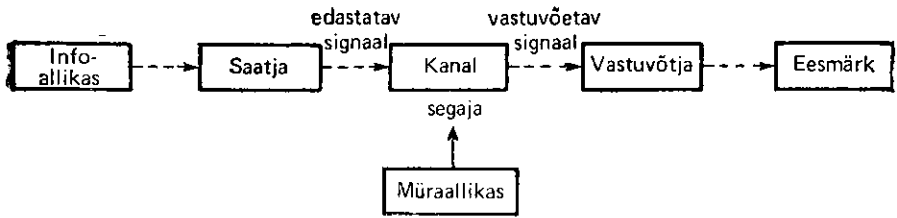
Sotsiaalne kommunikatsioon on kultuuri tekke, leviku ja põlvkondadevahelise edasiandmise põhitingimus. Sotsiaalsühholoogi huvitab põhiliselt inimestevaheline vahetu suhtlemine diaadis või grupis, niisiis kommunikatsiooni põimumine inimestevahelise vastastikuse tunnetamise ja mõjustamisega ning inimsuhete tekkega. Suhtlust on uuritud (jättes enamasti kõrvale isikutaju ja suhete kujunemise) ka mitmete teiste distsipliinide raames. Massikommunikatsiooni teoreetikuid huvitab massisuhtlusvahendite — raadio, TV, ajakirjandus — mõjukust kujundavate tegurite kompleks. Organisatsioonipsühholoog jälgib teabevahetust mingis ettevõttes või asutuses. Pedagoogikateadlast huvitab õppeprotsessis toimuv kasvatus, hariv või teadmisi edastav suhtlus. Loomingupsühholoogias uuritakse teaduse- või tehnikaalaste uute ideede leviku probleeme ja otsitakse vahendeid käibearusaamadest loodud kommunikatsioonibarjääride takistava toime kõrvaldamiseks. Psühhiaatrid püüavad leida teid suhtlusvõimetute (autistlike) inimeste abistamiseks. Hoogsalt areneb keelte intensiivõpetus. Keeleõppimist kiirendab vägagi oluliselt see, kui kuiv tuupimine asendada õppurite elava suhtlusega.

Kommunikatsioon on sedavõrd keerulise koetisega nähtus, et selle lahtimõtestamisel tuleb toetuda psühholoogiat kõrval teistelegi teadusdistsipliinidele. Küberneetika uuritakse teabedastamise ja -teisendamise üldisi seaduspärasusi; siit on pärit müra, moonutuste, kodeerimise ja dekodeerimise, tagasiside, juhtimise ja kontrolli probleemistik. Semiootika käsitleb märgilist käitumist, tähenduste ja nende tõlgenduste seaduspärasusi. Psühholingvistid, etnograafid ja antropoloogid uurivad sõnalisi ja sõnatuid suhtlusvahendeid.

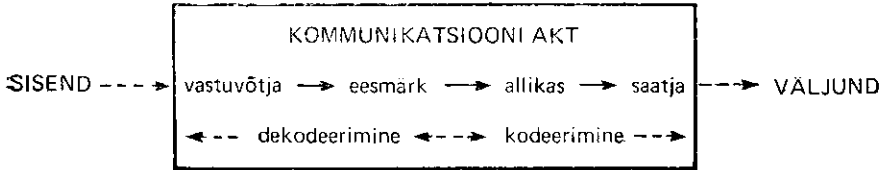
Meenutame, et 1983. a. oli ÜRO poolt kuulutatud ülemaailmseks kommunikatsiooni aastaks. 1980-ndate aastate algul töötas maailmas 10 000 TV-keskust ja 25 000 raadiosaatjat. Side tähenduse tõusust annavad tunnistust järgmised faktid. 1940-st kuni 1980-nda aastani suurenes NSV Liidu elanikkond 1,4 korda. Samal ajavahemikul kasvas reisijate vedu raudteel 2,8; merel 5,3; autoga 7 ja lennukiga 260 korda. Sidepidamine kirja teel tõusis 3,6 ja telefoni teel 13,7 korda.

2.1. Teabevahetuse põhiskeem

Paljud sotsioloogias ja psühholoogias kasutusel olevad inimestevahelise kommunikatsiooni mudelid kujutavad endast Shannoni ja Weaver'i juba 1949. a. esitatud



Joon. 1. Kommunikatsioonisüsteemi alusmodel.



Joon. 2. Ch. Osgoodi kommunikatsiooni model.

mudeli (vt. joonis 1) edasiarendust.

Toodud model kujutab endast *subjekt* — *objekt*-tüüpi suhete kirjeldust. Aktiivne pool ehk subjekt on vaid sõnumi lähetaja. Teabe saajale on jäetud suhtlusprotsessis passiivne vastuvõtja — objekti osa.

Üldtuntud on H. Laswelli mudel, mis hõlmab kuus kommunikatsiooni võtmeküsimust:

- Kes teatab?
- Mida teatatakse?
- Millise eesmärgiga?
- Kellele?
- Millise sidekanali vahendusel?
- Missuguse möjuga?

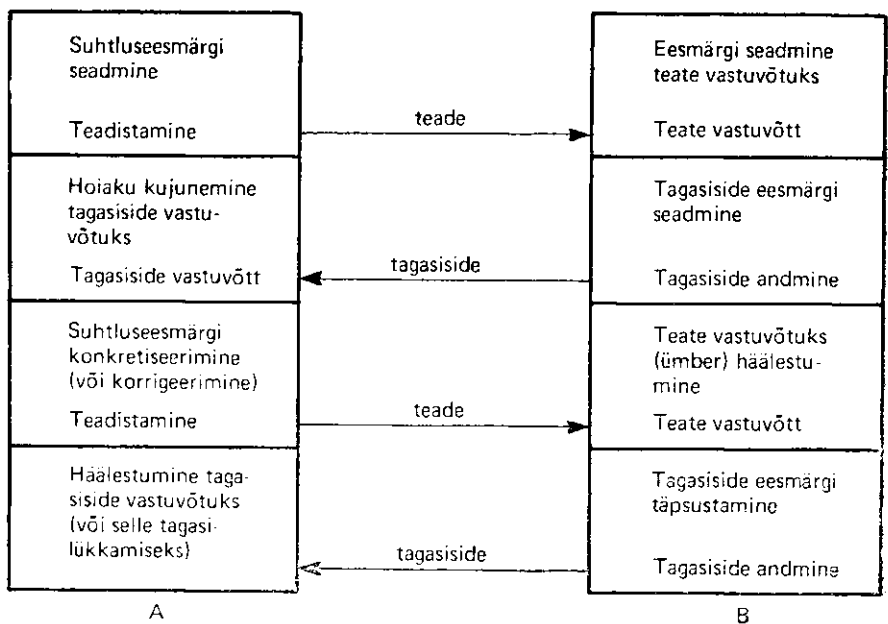
Neid küsimusi on kohane raskendada näiteks ajalehe, raadio vmt. massisuhtlusvahendi eesmärkide ja mõju uurimisel.

Psühholingvistika ühe rajajana

tuntud Ch. Osgood vaatleb kommunikatsiooni juba laiemas süsteemis: teabe vastuvõtt, selle tähenduse lahtimõtestamine (dekodeerimine), suhtluseesmärgi seadmine, mingi kindla infoallika (raamat, mälu, teine inimene) kasutamine, teate tõlkimine kindlasse väljendusse (kodeerimine) ning info lähetamine väliskeskonda kujunevad tema mudelis üheks tervikprotsessiks (vt. joonis 2).

Kõigis kolmes toodud mudelis mõistetakse suhtlust vaid ühepoolse infoedastamisena. Juhul kui vaatluse alla võtta aga kahepoolne teadistamine, kerkib kommunikatsiooni võtmeküsimusena esile see, mil määral ühe suhtleva poole tagasiside kujundab teise eesmärgiseadmist ja info lähetamist.

Toome näite (vt. joonis 3).



Joon. 3.

Alluv A seab eesmärgiks veenda ülemus B-d selles, et talle on liiga palju ülesandeid antud ja sellega seoses vajab ta abi: «Tähtajaks ma seda tööd valmis ei jõua.» B tabas A teates hädaldava noodi, see ärritab teda ja ta otsustab teist rünnata. «Mispärast?» küsib ta. A ei aimanud säärast teravat reaktsiooni ja oskab vastata vaid ebaveenva etteheitega: «Tööde maht on palju suurem, kui sa ette nägid.» B ei nõustu selle argumendiga ega soovi A-le mingit hinnaalandust teha: «Minu arust on asi selles, et sa võtsid alustamisega liiga pikalt hoogu.»

Kommunikatsiooni tuumaks on kahe poole *dialog*, püüd väljen-

dada oma (lähedasi või kaugeid) seisukohti teatud küsimuses, jõuda mingis aspektis ühisele seisukohale ja teha otsus, kuidas üks või teine pool edaspidi peaks toimima. Teadvelolek teise poole positsiooni ja vaateviisi erinevusest sunnib teadet edasiandvat isikut kas või minimaalsel määral ette arvestama ja läbi kaaluma nii võimalikud keelelised vahendid (koodi) kui ka partneri tõenäosusliku reaktsiooni. Esialgul varutud vahendeid (näiteks oma väidet tõestavaid argumente), aga ka suhtluse eesmärki ennast tuleb saadud tagasisidele vastavalt tähelepanepandavas ulatuses korrigeerida. Sel «eesmärgist taandumisel» ning vahendite väljavahetamisel

on sageli inimesi lähendav, tunnetust avardav, loovust esiletoov sisu. Kordaläinud suhtlust võiks võrrelda kunstipärase mosaiigi ühise koostamisega olukorras, kus kumbki pool ei aima täpselt partneri plaani. Sel määral, kui pooled suudavad paindlikult oma kavasad ühitada, on loota ka mosaiigi õnnestumist.

Dialogi tekkeks on vaja, et inimene oskaks mitte üksnes rääkida, vaid ka tähelepanelikult kuulata (eriti seda, mis teine pool tema teate kohta ütleb).

2.2. Kommunikatsiooni alaliigid

Suhtlusprotsessi kulgu, aga ka isikutaju ja interaktsioon olenevad paljuski järgmistest momentidest: a) kas osalejad on vahetus kontaktis või toimub teabevahetus mingi sidekanali või kolmanda isiku vahendusel; b) kas info edastamine toimub ühe poole (teadistaja) monoloogina teisele või leiab aset mõlemapoolne teadistamine — dialoog; c) kas info edastatakse diaadis (ühelt isikult teisele) või mitmeetapilisena, läbi mitme inimese; d) kuiõrd teistega rääkimisse liitub inimese arupidamine iseendaga, intrakommunikatsioon. Mainitud nelja küsimuse alusel saab esile tuua suhtlustingimuste neli vastandustasandit ning kaheksa omaette liiki:

- vahetu või vahendatud suhtlus;

- monoloogiline või dialoogiline teadistamine;
- diaadiline või mitmeastmeline kommunikatsioon;
- interpersonaalne või intrakommunikatsioon.

Vahetu ja vahendatud suhtlus. Vahetu suhtluse korral leiab kahe või enama isiku vahel aset suuline sõnaline teabevahetus, ilma et sealjuures rakendataks tehnilisi abivahendeid (näiteks telefoni) või kolmandaid isikuid (nagu tõlk, nõustaja) Vahetult suhtluses kasutatakse täies ulatuses pilkkontakti, miimikat jt. mittesõnalisi vahendeid. Tänu sellele on kummalgi poolel võimalik vahetult ja momentaanselt signaliseerida oma suhtumisest öeldusse.

Vahendatud kommunikatsioonis rakendatakse kas tehnilisi teabedastusvahendeid (raadio, tele-*taip*), mitmesuguseid näitliku eneseväljenduse abivahendeid (paber ja pliats, skeem, kaart, grafoprojektor) või — interpersonaalsel vahendamisel — kolmandate isikute abi. Vaevu rääkima õppinud lapse kõnelus võõraga toimub suurelt osalt ema või isa «tõlke» vahendusel. Tehase meistri ülesandeks on olla vahendaja tööliste ja administratsiooni vahel. *Vis-à-vis* lubab luua maksimaalse teineteisemõistmise õhkkonna. Kuid paljudel juhtudel on vahetu kontakt kui mitte lausa soovimatu, siis riskantne. Nii ongi ühiskonnas ikka kasutatud kolmandast isikust vahemeest, kelle abi võimaldab paremini kaitsta ühe või teise vahetult huvitatud poole taotlust. Mainitagu järgmisi rolle:

alaealise eeskostja, kinnisvara maakler, hageja ja kostja advokaadid, parlamentaar, kosjasobitaja. Kaug-Ida maades kutsutakse inimestevaheliste arusaamatuste ja tülide klaarimiseks appi eriline konfliktivahetajaja. See võimaldab osalevail pooltel taotleda mõistlikku sobingut, riskimata minetada «oma nägu». Interpersonaalselt vahendatud suhtlus pikendab küll kokkuleppe saavutamiseks vajaminevat aega, kuid vaibutab samal ajal ägedaid emotsionaalseid reaktsioone, võimaldab vältida kiirustamist, säästab psüühilist energiat, lubab tegutseda ratsionaalsemalt.

Mõistagi on tehnikaseadmetega vahendatud suhtlus vähem isikuline. On inimesi, kes ei õpi aastatepikkusele praktikale vaatamata end tundma kindlalt ja mugavalt telefoniga rääkides, ja inimesi, kes säilitavad telefoni teel sidet pidades kogu oma kujundikeele, emotsionaalsuse, on kontaktid ja pärssimatud. Samal kombel võib ühele isikule ka kirjajakirjutamine tunduda vastumeelse sundusena, teine aga saavutab nimelt kirjutades seemise selguse ja väljenduslikkuse.

Massikommunikatsioon kujutab endast alati tagasisidestamata teabedastust tehnilise sidekanali vahendusel — põhiosalt anonüümsele, hajutatud, massilisele auditooriumile.¹ Nüüdisajal omanda-

¹ Massikommunikatsiooni käsitatakse *retiaalse* (lad. *rete* — võrk) — hajutatud ja anonüümse teabedastusena. *Aksiaalse* (lad. *axis* — telg) infovahenduse korral on täpselt teada, kellele teave suundub.

me valdava osa oma elulisi orientiire, väärtusarusaamu, teadmisi, käitumisnorme ja ettekirjutusi vahendatud suhtlemise teel: raamatust, ajakirjandusest, raadiost, TV-st, kinost. Vahendatult hantigitud teadmisi, väärtusi, käitumisnorme püütakse sageli vahetus suhtluses kinnistada. Seega jääb kaudselt saadud teates tihti vajaka veenvusest, emotsionaalsusest, usaldusväärusest.

Sõnadel «vahetu» (vahenditu) ja «vahendatud» on ka psühholoogiline sisu. Vahetu kontakti all mõeldakse sügavat eneseavastamist ja suhtlemist minimaalse psühholoogilise distantsiga. Tuleb kohe lisada, et tehniliselt või interpersonaalselt vahendamata (vahetu) teabevahetus ei taga iseeneest veel mingeid tingimusi psühholoogiliselt vahetute kontaktide tekkeks.

Teaduslikult täpne olles on *suhtlus ka vahetuimas kontaktis isikute vahel siiski vahendatud sõnalise ja sõnatu keelega*, ühistegevuse ülesandega, rolliootusega, käitumiskonventsioonidega *Monoloogiline ja dialoogiline suhtlus*. Loengut pidav lektor või TV väliskommentaator suhtlevad monoloogiliselt. Inimestevaheline suhtlemine on aga valdavalt siiski kahepoolne ehk dialoogiline. Kordamööda ollakse teabedastaja (kõneleja) ja teabe vastuvõtja (kuulaja) positsioonil. Ka siis, kui üks vaid räägib ja teine üksnes kuulab, on suhtlus enamasti mõningal määral dialoogiline juba seeläbi, et kaasvestlejalt oodatakse mingit märguannet selle

kohta, kuidas ta öeldusse suhtub. Selle saamiseks tehakse alatasa eraldi pause, kontrollitakse enesest arusaamist, püütakse mõistvat reaktsiooni. Leidub olukordi, kus ühe suhtlusel osaleva poole otsene «õigus» dialoogi asetuda on tugevasti kärbitud, alla surutud. Nii kehtestab rühma kui teraviku poole pöörduv isik (isa — lapsed; õpetaja — õpilased; juht — alluvad) iga rühmaliikme suhtes eraldi võetuna järsult asümmeetrilise olukorra: on ju iga esineja sunnitud oma repliigi, küsimuse või vastuväite pikkust tugevasti piirama teiste rühmaliikmete võimaliku esinemissoovi tõttu.

Huvipakkuvad on säärased olukorrad, kus näilise dialoogi varjus toimub sisuliselt vaid ühe isiku monoloog, teine pool lülitub välja. Nõrgenenud dialoogilisuse juhtumeid:

a) Vestluskaaslane eemaldub teemast, ei kõnele enam asja sisust, vaid sellega seonduvaist juhtumest, probleemidest, inimestest. Säärane olukord on argisuhtlemisel küllaltki sage ja võib tuleneda nii kuulaja kehvast keskendumisvõimest kui ka sellest, et eelkõnelnu(te) jutt ei pakkunud mingit huvi (ja teemat püütakse muuta).

b) Väliseid kaasaelamise märke ilmutades mõtleb üks pool omi mõtteid või tegeleb teiste asjadega, näiteks sirvib ajakirja, vaatab telerit.

c) Jõupingutused viisipärase välise käitumise demonstreerimiseks (näiteks küsimustele vastamiseks, jutuaine ülevaheldamiseks) nee-

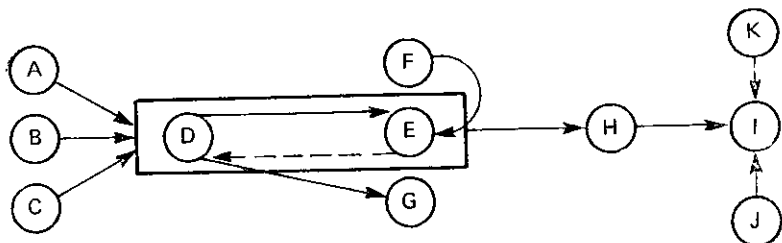
lavad kogu energia, nii et erksaks kaasamõtlemiseks ja -arutlemiseks pole enam jaksu.

d) Üks pooltest laseb end aktiivse (ja afektiivse) kaaslasel poolt sel määral suunata, et muutub teise manipuleerimisobjektiks.

Dialoogilisust suurendades antakse kummalegi osalevale poolele võimalus end aktualiseerida. Paljudel juhtudel — innustamisel, juhendamisel, õpetamisel, kasvatamisel — on säärase olukorra kujundamine kui mitte hädavajalik, siis vähemalt tulutoov. See ei tähenda, et üksikud suhtluse perioodid või etapid ei tohiks olla selgelt monoloogilised. Kellegi monoloogilise etteaste õnnestumine eeldab aga sageli seda, et kuulaja(i)le ilmutatakse oma valmisolekut sisuliseks dialoogiks. Kui inimene kinnitab oma soovi teist isikut kuulda võtta, loob ta enamasti soodsama hoiaku ka selleks, et teda ennast kuulataks. Võime nentida, et monoloog—dialoog on dialektilised vastandid, nad ei välista, vaid eeldavad teineteist.

Diadiline ja mitmelüliline suhtlus. Kahe isiku vahel aset leidva diadilise suhtlusega võrreldes on mitmeastmeline teabeedastus ja -vahetus palju aldim infomoonutustele, kärbete, lisanduste, kadude tekkele. Meenutagem kas võitunud telefonimängu!

Kahe partneri vahel toimuv suhtlus kujutab endast aga küllalt tihti kõne all oleva teema, aineala või probleemivaldkonna mastaabis väga laiaulatusliku teabevahetuse üht lüli või ristlõiget (vt. joonis 4). Info edasta-



Joon. 4. D ja E teabevahetus kujutab endast löiku palju laiemas kommunikatsioonis.

mise, vastuvõtu, tõlgendamise, kasutamise praktilist huvi pakkuvaid aspekte uurides ei tohiks seda asjaolu unustada.

Teisest küljest on mitmelülilises teabeedastuses ju mitmeid diaadina käsitatavaid löike. Olulisemaid erinevusi nende kahe suhtlusliigi vahel on see, et teabeedastusel diaadis võib kumbki pooltest vabalt kontrollida, kas tema teatest saadi üheselt aru, mitmelülilise suhtluse tingimustes on usaldusväärse kontrolli kehtestamine kaugemais astmeis raskendatud, kui mitte võimatu.

Mitmelülilise teabevahetuse spetsiifika pakub huvi kuulujuttude leviku uurimisel, aga ka organisatsioonipsühholoogias. Mõistvusvõimes peegeldub üldine koostöövalmidus, täpsemalt — need kaks näitajat on omavahel seotud. Sellega seoses võiks mingi teabe edastamine ühe kanali asemel läbi mitme isiku olla majandusjuhile originaalseks kontrollivõimaluseks, millega määratakse kindlaks mitte üksnes alluvate või kaastöötajate suhtluspädevus, vaid ka koostöövilumus. Mitme-

astmeline *korralduste andmine* kahandab oluliselt käsuandmise jõudu — ülesandeid ei võeta küllalt tõsiselt või need lihtsalt unustatakse.

Interpersonaalne ja *intrakommunikatsioon*. Teiste inimestega kõnelemine (interpersonaalne kommunikatsioon) vaheldub ja põimub intrakommunikatsiooni ehk iseendaga suhtlusega. Inimese suhtlus iseendaga saab teoks mitmel viisil: argipäevane arupidamine olukorras, kus vaagida tuleb erinevaid tegutsemisvariante, vastu võtta mingi otsus; eneseõigustamine või -süüdistamine pärast mingit tegu või tegematajätmist; pävikupidamine; kunsti loomine (luuletamine, komponeerimine, maalimine jne.); pihtimuslike kirjade kirjutamine; sisedialoog iseendaga pöördelistel või kriitilistel eluperioodidel (asetatakse vahelduvalt näiteks järgmistesse rollidesse: nautleja — askeet, konventsionaal — vabameelne). Intrakommunikatsiooni üks vorme on ka meditatsioon.

Mõnigi mõeldud mõte, varasem arusaam või suhtumine võib aja

möödukes hakata näima ekslik või tobe. Inimesel on vahel raske käsitada oma endist «mina», taibata oma kunagisi toimumisajendeid, aktsepteerida kord järgitud eesmäärke, leppida kunagi omaks võetud esteetiliste või moraalsete kriteeriumidega. Paradoksaalsel viisil jääb ka sisekommunikatsioon tihti puudu mõistvusest, leebusest, taktitundest. Kehv suhtlemiskompetentsus lävimisel iseendaga väljendub ainitises destruktiivses enesesüüdistamises, närvivais kahtlustes. Tuntumaid india nüüdisfilosoofe J. Krishnamurti rõhutab, et psüühilise tasakaalu ja meelerahu saavutamiseks on inimesel tarvis kord ja alati-seks «endale andeks anda», leplikuks saada oma ebatäiuse suhtes.

Suhtlus endaga võib aga viia ka katarsilise selguseni, kõrvaldada konfliktse alge. Seda tõsi-asja on kasutatud meditatsioonil põhinevate psühhoteraapiatehnika-te väljatöötamiseks.

Intrakommunikatsioon on see-ga mõndagi ühist interpersonaal-se kommunikatsiooniga.

Oppejõu, teadusjuhi või näitle-ja ametis tuleb kasuks võime toe-tuda innustava, hariva või estee-tilise väärtusega teksti esitamisel säärasele seesmisele inspireeritu-sele, mis liidab korduva sisu ja suunitlusega välisele kõnele värs-ke vahetu sisemoloogiga.

Erinevad suhtlusvormid hõl-bustavad inimestevahelise teabe-vahetuse ühtesid külgi ning pi-durdavad, tõkestavad teisi. Nagu eelnevast nähtub, kätkevad kõik

neli suhtlusdihhotoomiat lähema-l vaatlusel endast dialektilist üht-sust: vastandvormid otse tingivad vastastikku teist poolust.

2.3. Suhtlusprotsessi komponendid

Teabevahetuse käigus on osale-vad pooled kordamööda kas info-andjaks ehk *kommunikaatoriks* või lähetatud teabe vastuvõtjaks — *retsiipientiks*. Juhul kui ini-mest vaadeldakse samaaegselt nii teabe saatja kui vastuvõtjana, ka-sutame mõistet *kommunikant*.

Märk on iga tähenduslikku sisu eviv sõna või sõnatu väljendus-ühik: peanoogutus, kutsuv viibe, kurjustav näpuganäitamine. Ka kindla tähendusvastega toiming — pahur uksepaugutamine, kohvi serveerimine signaaliks, et küla-listel on aeg lahkuda — võib omandada märgilise iseloomu. Kõik märgid on vahendatud mingi ta-jutava (nähtava, kuuldava) sig-naali abil. Suhtlemine kujutab en-dast määrke kasutavat, vahendavat ja tõlgendavat tegevust — *mär-gilist käitumist*.

Kaugeltki mitte kõik inimese väljenduslikud signaalid pole märgilise iseloomuga. Kõhatus, sõrmede trummeldamine või ütlus «Oi, kui huvitav!» võivad mõni-kord olla selgelt märgilised, tei-nekord aga vähimagi tähendusliiku tagapõhjata, kujutada endast näi-teks vaid hajameelse kuulaja me-haanilisi reaktsioone.

Tänapäeva linlase elu on üleküllastatud visuaalseist ja akustilistest signaalidest. Reklaam, teeviidad, sildid, loosungid, liiklusemärgid, inimhääled ja autosiirenid annavad intensiivseid märgilisi signaale, millest enamik tundub tajumishetkel täiesti otsarabetuna. Sellest tulenevalt langeb meie tundlikkus ka meile vajalike või just meile määratud märkide eristamiseks. Ka vahetult suhtlemisel minetavad paljud üleskutsed, väited, teated oma märgilise tähenduse sedavõrd, kui neid üle korratakse, nendega liialdatakse.

Mingit signaali on õige märgiliseks pidada siis, kui seda lähe-tanud subjekt sellele tööpoolest teatud tähenduse omistab. Alati pole inimeste eneseväljenduse märgiline iseloom küllalt selge. Piirdume ühe näitega. Vestluse ajal käekella vaatamine on tavaliselt kiirustamise signaaliks. Kuid sageli kiigatakse kella ka vaid harjumusest või ajas orienteerumise tarbest. Lähedaste tuttavate keskel võib vabalt öelda, et aega vähe ja kellavaatamise kui «peh-mendatud» ja vahendatud väljendusvõtte järele pole mingit vajadust. Hästikasvatatud inimene on teadlik paljude väljenduslike märkide topehtähendusest ning hoi-dub seepärast kasutamast mitme-timõistetavaid, kahemõttelisi sõnu, žeste ja sümboolseid tegevusi, mida võib tõlgitseda valesti.

Sageli kaasneb käitumises tema «otsele» tähendusele mingi sümboolne varjund. Eri kultuuri-des võib üks ja sama käitumis-

seik kanda sootuks erinevaid tähendusi. Juutide seas peetakse hilinemist põlgliku suhtumise väljenduseks. Aafrikas aga hinnata-vat punktuaalset kohalejõudmist vaata et eneseväärkuse puudumi-sena. Kuubal peetakse naise puu-sade hõõritamist tema graatsia tunnuseks, Euroopas aga seksuaalseks ahvatluseks.

Üldse sugenebki suhtlemisel palju mittemõistmist ja mööda-rääkimist sellest, et osa tähendus-sisuta signaale võetakse vastu märgilisenä, mõningaid märke aga ei mõisteta.

Märgilist käitumist uurib semiootika. Üks semiootika rajajaid Ch. Morris eristab kolme erinevat liiki märke ehk täpsemini kolme erinevat tähendusliiki, mida mingi märk erineval määral võib kätke-da: a) *designatiivne* ehk objektide, asjade, nähtuste või inimeste vaadeldavaile (tajutavaile) omadustele osutav tähendus; b) *hin-nanguline* — objektide või olu-kordade põhiomadustele (väär-tusele) osutav tähendus; c) *ettekir-jutav* — eeldatavaile, soovitata-vaile, nõutavaile reageerimisviisi-dele osutav tähendus.

Mis tahes märgi ühe või teise tähenduskülje rõhutatud esiletuleku tingib see konkreetne olukord, kus seda märki kasutatakse. Sama ajal on paljud sõnad juba oma laadilt näiteks hinnangulise (hea, halb, tark, ülbe) või ettekirjutava (tuleb, peaks, ei tohi) tähendussisuga. Keeles tarvitusel olevatel sõnadel on tihti põhi-tähenduse kõrval ka kõrvaltähendus. Poliitikas ja ideoloogias vali-

takse sageli hoolikalt väljendeid selle arvestusega, et mingi teabe vastuvõtjal aktualiseeruks kasutusel sõnade soovitatav kaastähendus. «Demokraatia», «ühiskond», «rahu», «rahvas» jt. sõnad on tugeva väärtustatud kaastähendusega.

Märgilises käitumises on palju isikupärast. Lähedaste inimeste vahel kujuneb hulk sääraseid väljendusi, sümboolseid tegevusi, millel ainult osalejaile taibatav tähendus. Neurootilisuseni ülitundlikud inimesed kalduvad aga mõnikord lugema teiste kõnest ja käitumisest neid haavavat hinnangulist või ettekirjutavat ka siis, kui seda tegelikult pole.

Kodeerimine on tähenduste «tõlkimine» märgiliste signaalide keelde. Teaduslikumas definitsioonis: mingi objektide valdkonna (esemed, omadused, toimed, suhted, seisundid, resultaadid) ning selle struktuuride teisendamine teise objektide valdkonda, kusjuures need süsteemid on tähenduselt isomorfsed. Ühe ja sama tähenduse edastamiseks annab kasutada erinevaid vahendeid, valida erineva koodi. Kui mees soovib näiteks sõbrale mingis asjas edu, võib ta öelda «Ole tugev!», aga kasutada ka täpselt sama sisuga sõnatut žesti: suruda sõrmed kokku ja vibutada paar korda rusikaga. Sõltuvalt olukorra iseärasustest ja suhtlevaist isikuist tuleb tihtilugu varieerida ka väljenduslikku koodi.

Dekodeerimine kujutab endast kodeerimise vastandprotsessi, seega sõnaliste või mitteverbaalsete signaalide lahtimõtestamist, ees-

märgiga tabada neisse kätketud mõtet, tähendust.

Suhtlemisoscuse üks näitajaid on *semantiline kompetentsus*. Semantiline ettevalmistus eeldab suutlikkust tõlkida oma sõnumi aadressaadile arusaadavasse koodi, teiselt poolt aga oskust dekodeerida teate märgiline struktuur, taibata märkide tähendust. F Kafka novellid ja F Fellini filmid on paljudele raskesti mõistetavad just nende süvatasemelise koodi (märgilisuse) tõttu.

Teade on suhtluse käigus ühelt isikult teisele edastatud teave, sõnum, faktide jada, vahendatud info. Lähetatud teade kujutab endast objektiivselt, tegelikult teisele suunatud infot. Selles on teavet ka sõnumi saatja isiksuse, suhtlemismaneeri, tõekspidamiste jm. kohta. Osa teatesse kätketud infost läheb kaotsi *müra* tõttu (kehv kuuldavus; kõneleja halb diktatsioon; raskesti loetav käekiri; vilets nähtavus, mille puhul partneri ilmet pole võimalik aru saada).¹ Mingi osa sõnumist ei jõua aga päralt seetõttu, et vastuvõtjal puudub semantiline ettevalmistus (näiteks ei tea ta kasutatud võõrsõnade tähendust). Arvukad katsed on näidanud, et «keskmisel lehelugejal» on tõsiselt raskusi täiesti tavapäraste võõrsõnade täpse tähenduse taipamisega. Tea-

¹ Parkinsoni sündroomina tuntud haiguse korral on inimese miimiline eneseväljendus pidurdatud, kõne ühetooniline. Säärasest isikust arusaamine nõuab suuri jõupingutusi isegi siis, kui ta jutt on selge, loogiline.

tud osa kirjandus-, kunsti- ja teatriarvustusi näib aga ilmutav koodis, mis lõpuni arusaadav vaid kriitikute eneste peres. *Õige koodi valik on kommunikatsiooni õnnestumise võimetegureid.*

Teates on ka mängulisi elemente (sõnamängu, kalambuure jt.) ja tundeväljendust, millel otsene kommunikatiivne tähendus puudub. *Võtmeinfo* on see täiesti uude sisuga teave, mida suhtluse kontekstist ega situatsioonist ei saa tuletada. *Kordusinfo* kujutab endast näiteks meeldeajamise hõlbustamiseks ülekorratud sõnumit.

Suhtluse kui infoprotsessi kulgemise kvaliteeti näitavad *teatedastamise nobedus, selle tähendusliku osa kaal ja tähenduste edasiandmise õigsus*. Teate tekstilise sisu suur osakaal pole kaugeltki alati kommunikatsiooni hõlbustavaks teguriks. Liiga tihe, kordusteta ja sisult «höredamate» kohtadeta tekst muutub raskesti jälgitavaks. Teate vastuvõetavust ja suhtlust hõlbustavalt toimib paras infoliigsus teates. Hariilikus kõnes väidetakse see küündivat 50 %-ni, telefoni-jutuajamistel 65 %-ni, lennujaama dispetšeri ja piloodi vahelisel jutuajamisel aga kuni 90 %-ni.

Tekst on märkide kogum, millele teadet lähetav isik ise omistab *tähendust kandva funktsiooni*.

Avatud tekstis lisatakse sõnumile ohtrasti isiksuslikku ainet: näidatakse oma kahtlusi ja lootusi öelduga seoses, väljendatakse subjektiivset suhtumist. *Suletud ehk depersonaliseeritud tekstis* ei anta kommunikaatori isiksust ava-

vat infot. Mida lähedasemate tuttavatega lävitakse ja mida väiksem on suhtlemisel psühholoogiline distants, seda avatum on ka kommunikandi tekst. Keskkooli aineõpetaja, kõrgkooli õppejõu ja massiteabevahendi kommunikaatori (ajakirjaniku) tekstid on põhiosas suletud iseloomuga, oma subjektiivset suhtumist ja isiksust «näidatakse» teksti taga vähe. Teksti depersonaliseeritus kahan-dab võimalust asetuda isiksusli-kesse suhetesse. Sobival määral avatud, «inimlik» tekst võimaldab seevastu retsiptendil öelduga emotsionaalselt kaasa elada. Loomulikult tõstab see ka valmidust teabe sisu omaks võtta. Kogenud lektor, õpetaja, reporter oskabki suhelda avatud tekstiga, ilma et see looks mulje enese tähtsustamisest.

Kontekst (lad. *contextus* — ühendus, seos) on teabes teksti lahtimõtestamist ja mõistmist kujundav semantiline keskkond. Siin mängivad kaasa järgmised momendid:

- teate saaja eelteadmised objekti kohta;
- osalevate poolte ühised kogemused, nn. ühismälu;
- teate vastuvõtja (positiivne või negatiivne) hoiak öeldu suhtes;
- tegeliku teate vastavus oodatavale või lahknevus sellest;
- teate haakuvus äsja kuulduga, eelnevalt öelduga (anekdoot on äärmiselt kontekstiline, seda sobib vesta vaid «kohase» (absurdse!) juhtumianaloo-gia või assotsiatsiooni ajel);

● kommunikantide omavahelised suhted jt. situatsiooni kujundavad momendid (vt. lk. 111).

Kontekst tõstab eriti tähtsatena esile osa teateid ja muudab lausa mõtteuks teisi. Väga kauge ja võõra vastu saab huvi äratada sellega, et asetada see seosesse tuntu ja lähedasega. Samal ajal võib teate kasutusotstarve olla seotud säärase vajadusega, mis hetkel absoluutselt rahuldatud. Nii näiteks võib iseenesest huvikõitev tervishoiu teema süstemaatilise sanitaarhariduse ja meditsiiniõppuse kontekstis muutuda piinavalt igavaks.

Tekstis võime eristada *pind-* ja *süvastruktuure*. Esimese mõistmiseks piisab harilikult keele tundmisest, konteksti tunnetamine pole oluline. Süvastruktuurini jõudmine eeldab tunnetuse arengut küsimuselt «Mis ta ütles?» küsimusele «Miks ta seda ütles?», «Mis ta öelduga taotles?». Nõukogude psühholingvisti G. Kolšanski järgi võib teksti esmane dekodeerimine ehk formaalne, sõnasõnaline keeleline mõistmine takerduda näiteks kehva keeleoskuse, viletsate kuulmis- või nägemistingimuste tõttu. Teisene dekodeerimine aga võib jääda viljatuks kultuurispetsiifilistel põhjustel: võõra või kauge kultuuri keskmest saabunu «koodi» ei mõisteta täies ulatuses.

Kontekst mängib tähtsat osa teabe muutmisel ühetähenduslikuks. On ju väga paljud keeles kasutusel mõisted juba oma olemuselt mitmetähenduslikud. Ent ka kõiki täiesti ühetähenduslikke

sõnu, nagu «eile», «sina», «lähme», «peaks» saab välja ütelda väga erinevas tundevarjundis, mitmesuguseis suhtumisnüanssides. Kohane hääletoon, sobiv aja valik seisukoha esitamiseks või küsimuse asetamiseks, teise isiku eelteadmiste ja käibearusaamade ga arvestamine — kõik see kujundab teabe päralejõudmist ja ühetähenduslikku arusaamist soodustava konteksti. Ühismälule toetumine säästab aega, lubab ära jätta põhjendusi, selgitusi, tõestamisi. Suulise kõne kontekstiline edastamine võimaldab suuremat keelelist vabadust: mahlakat kujundlikku keelt, rahvakeelseid väljendeid, argosõnu jt.

Kõne kontekstiline iseloom muudab nii üksiku suhtlusakti kui ka kahe või mitme isiku vahelise suhte pikemal ajaperioodil kordumatuks ja privaatselt toimuva. Võimalus toetuda just selles diaadis või rühmas ainulisele kontekstile kindlustab kommunikatiivset sidet, ühendab isiksusi, tagab mõistetavuse ja turvalisuse tunde, otseku (sala)liidu teatud inimese või inimrühmaga.

2.4. Teksti kolm külge

Edastatavas teabes on võimalik eristada *sisu-*, *seose-* ja *suhtumise* aspekte. Lisaks sellele, et me püüame selgusele jõuda, mida keegi öelduga mõtles, millest ajendus, on sageli oluline määratleda sõnumi toetus, kehtivus, seos tegelikkusega, vastavus

reaalsusele, samuti teksti peidetud tunnustav, arvustav, pilkav, ükskõikne või heasoovlik suhtumine meisse. Suhtumises väljendub ka soov selgitada partneritevahelisi positsioone (suhteid), osutada näiteks mõlema võrdväarsusele või oma dominantsusele.

Nii sisu, seose kui suhtumise määratlemine võib kujuneda kurnikesti keeruliseks olukorras, kus vastavalt siis kas ei tunta korralikult keelilisi koode (termineid, slängi), ei orienteeruta selles kirjeldatavas objektis (probleemis, ainevallas), mille kohta midagi väidetakse või ei suudeta selgusele jõuda kaasnimese isiksuses. Teabetõlgenduse iseloomulikumaid vigu on see, et lastakse end kaasa haarata köitvast esitusviisist ja võetakse ebakriitiliselt omaks ka need andmed ja kinnitused, millel tõepõhi vajaka.

Nagu öeldud, kannab väliste nähtuste, asjade, sündmuste kohta produtseeritav tekst tihti *tugeva suhtumusliku värvinguga* infot, mis teenib osalejate staatussuhte ja võimupositsioonide väljamõõtmise eesmärke. Staatussuhted võivad tekkida näiteks lugemuse, hea maitse, arukuse, sotsiaalse positsiooni, välise ilu jne. pinnal. Toome näite (selle lähteidee autor on P Watzlawick). «Kas need pärlid on ehtsad?» küsib naine teiselt. Küsija ilme, hääletoon, rääkijate omavahelised suhted ja terviksituatsioon loovad konteksti, mis lubab küsimust võtta kas süütu teadasoovimisena või terava suhtumise väljendusena näiteks järgmises amplituudis:

«Mina küll midagi sellist endale kaela ei riputaks.»

«Küll teil on ikka maitse.»

«Kas majaostu võlad juba makstud?»

«Vaeseke, su mees ei võimalda sulle ka midagi ilusat ja hinnalist.»

«Teil on tõega hea maitse.»

«Oskaksin mina ka nii praktiline olla.»

Tähtsusetu on seegi, et seda laadi küsimusele on lausa võimatu vastamata jätta. Pärlite omanik võib anda asjaliku vastuse («Aga loomulikult!», «Muidugi mitte!»), aga ka küsimust naljana võtta: «võltsitud» tähendaks siis «ehtsad» ja vastupidi. Kuid küsimusele vastamata jätmist tõlgendatakse samuti küllalt selgesisulise vastusena («Kuidas te võite nii küsida!»).

Teksti mitmekihilisusest, selle sisu- seose- ja suhtumiste aspektidest annab ülevaate järgnev küsimusloend. Sääraste abiküsimuste vaikne esitamine endale vabastab öeldu hüpnootiseerivast toimest, aga ka liiga eelarvamuslikust suhtumisest kõnelejasse.

Abiküsimused teksti mitmeplaasilisuses selguse loomiseks:

— Mis ta ütles? Öeldu põhisisu.

— Mis ta öelduga õieti mõtles?

— Mis öeldus vastab tegelikkusele? Mis mitte? Milliseid arvamusi esitati faktidena?

— Mil määral ilmnes püüd vastuolusid ja raskusi siluda, probleeme kinni mätsida? Mingit probleemi tähtsustada ja rõhutada? Teis(t)ele kindlat vaateviisi peale

suruda? Oma asjatundlikkust ja informeeritust näidata?

— Milline on partneri suhtumine minusse?

— Kuidas hoiak väljendus? Kas suhtumist andis välja lugeda sõnadest? Vihjeist? Hääletoonist? Miimikast?

— Millega sellist hetkesuhtumist õieti seletada? Partneri enda emotsionaalse seisundiga? Minu eelneva hoiaku ja käitumisega? Situatsiooniga laiemas mõttes?

— Kui kindlaid üldistusi tohin partneri suhtumise kohta praegu teha? Millised järeldused eeldavad edasist kontrolli?

2.5. Tagasiside

Teksti sisu ja suhtumisaspektide seondus on harva juhuslik ja kaootiline, enamasti toimub see sihipärase isiksusliku tagasiside andmisena partneri kui isikutaju objekti kohta. Olukorras, kus suhtlejad edastavad üksteise isiksuse kohta arvamusi, hinnanguid ja prognoose, tekibki kommunikatsioonile iseloomulik alusstruktuur. Suhtumiste ja hinnangute väljendajast saab tagasiside kommuniikaator, tajutavast ja hinnatavast isikust aga tagasiside retsipient. Tagasisidet saab anda asjatundlikult, aga ka oskamatult, suhteid kahjustavalt. Tagasisidet edastatakse (õige oleks öelda — tagastatakse) nii sõnaliselt vormis kui ka pilgu, teo või tegema-

tajätmise sõnatus keeles. See võib olla hindav või hinnanguvaba (neutraalne), absolutiseeriv («Veeretad alati vastutuse teise õlgadele.») või konkreetne («Millega põhjendad oma väidet, et ...»).

Moskva psühholoogid A. Haraš ja L. Petrovskaja teevad vahet «asise» (v. k. деловая) ja isiksusliku tagasiside vahel. «Asist» (instrumentaalset) laadi tagasiside põhipuudus on tihtilugu selles, et sisuliselt see polegi mingi tagasiside. Lausutav ei kujuta endast mitte vastukaja öeldule, vaid partneri tekstiga vähe seotud endapoolset teemaarendust (märk nõrgenenud dialoogilisusest) Mõningate väidete suhtes ollakse etteruttavalt hinnanguline, tõlgenduse asemel pakutakse aga omaenda meelevaldset versiooni.

Isiksusliku tagasiside vajaka jäämised seisnevad järgnevas:

- tagasiside on infotühi. Tege-likult tähelepanu jäetakse enda teada (et seda väljendada kolmandaile isikuile!), partnerile peegeldub vaid valveviisakus;
- tagasiside on sedavõrd hinnanguline ja absolutiseeriv, et lükat-akse selle saaja poolt psühholoogilise kaitse käikulülitumisel ebaõige ja kohatuna tagasi;
- tunnustav tagasiside jääb eba-siiraks (komplimendid on nõrgad, banaalsed, alusetud või ülepakutud), arvustav tagasi-info aga ründav, terav, pahur;
- tagasiside tuleb hilinemisega (emotsionaalne suhtumine kujutab endast justkui peetusega reaktsiooni eilsele või tunaeilsele koh- tumisele);

● tagasiside on umbisikuline («Sinult oodatakse .», «Arvatakse et sa .»).

Psühholoogiliselt õige tagasiside otstarve võib hõlmata järgmisi võimalusi: korrigeerida käitumist; õpetada ja kasvatada; suunata ja selgitada; kujundada tagasiside vastuvõtja arvamust iseendast («*mina-kontseptsiooni*»); väljendada tagasiside andja üldist arvamust teise isiku suhtes («*sina-kontseptsiooni*»). Mida pidada silmas? Tagasiside tuleks anda konkreetselt, vastusena partneri mingile seisukohale või käitumisilmingule. Partneri isikut puudutav teade ei tohiks jääda ebamääraseks, olla üldsõnaline, kahemõtteline. See tuleks anda võimalikult viivituseeta, «*mina-sõnumina*» («Leian, et .», «Mulle tundub .») ja siiralt.

Teise seisukohti on kõige ohutum ja konstruktiivsem kritiseerida a) küsimusega, mis suunab partneri tegelema oma väite nõrga kohaga; b) mingi faktiga, mis muudab teise teates toodud seisukoha vaieldavaks.

Tunnustuse ja komplimentide jagamisel tasub samuti silmas pidada mõningaid põhimõtteid. Tunnustus peaks olema teenitud; selgelt ülepakutud kiitus tekitab piinlikkustunde, mulje meelitamisest või pugemisest. Tunnustuski peaks olema konkreetne, detailne, mitte ülemäära üldistav. Komplimentid on omal kohal suhtlemisakti algul ja lõpul, samuti lahk- arvamuste ja võrdluste tekkel (pinget maandava vahendina). Tõhusaim kompliment on opti-

mistlik ennustus (prognoos), milles väljendatakse usku partneri võimetesse.

2.6. Suhtlustõkked

Teabeedastus võib oma lihtsale põhiskeemile vaatamata osutada ületamatult raskeks ülesandeks üksnes seetõttu, et retsipient ei häälestu teate vastuvõtule. Sellest tingituna edastatakse iga päev triljoneid bitte teavet, mis ialgi ei jõua adressaadini.

Suhtlustõkked liigituvad kolme rühma: keskkonnast ja situatsioonist tulenevad häiretegurid; teate edastajast tingitud takistused; teate vastuvõtjaga seonduvad suhtlusbarjäärid.

Keskkonnast ja situatsioonist tingitud suhtlustõkked on järgmised:

● müra sidekanalis: kehv kuuldavus, vilets nähtavus, halb käekiri jne.;

● keelebarjäärid: võõrkeele mitetundmine; slängi tarvitamine, arusaamatu terminoloogia kasutamine;

● suhtlejate staatusevahedest, professionaalsest või ametkondlikust isoleeritusest või kultuurierinevusest tingitud mõistmisraskused;

● kellaaeg, ruum (koht), kõrvaliste isikute kohalolek jt. situatsioonilised tegurid muudavad sidemeloome vaeariikaks.

Kujutleme, et olete saanud võõrasse linna komanderingule.

Käes on südaöö, teie aga peate telefoni teel paluma endast palju vanemalt ja tähtsal ametikohal teisest rahvusest isikult teatud teenet, millest otseselt sõltub lähituse kordaminek. Helistada tuleb ainsast jaama korras automaat-telefonist, kärsitult oma kõneluskorda ootavate isikute juuresolekul. Kahel helistamiskatsel on kõnelus just enne asja tuumani jõudmist katkenud. Järel on vaid üks münt nendest kolmest, mille ühelt järjekorras seisjalt pika palumise peale saite. Uue ühenduse saamisel ilmneb, et samal liinil peetakse veel üht kõnet, kauge meeshääl segab toorelt teie jutule vahele. Tähtsa ülemuse telefonil näib mingi rike olevat: et ta midagi kuuleks, tuleb teil häälepaelu pingutada, nii et kogu vaksal teie keelevigadest kajab. Umberolijad näivad muigavat

Kommunikaatori loodud barjäärid:

- sõnumit asutakse edasi andma, ilma et kuulajaga loodaks elementaarset psühholoogilist kontakti ja jälgitaks, kas teine on teate vastuvõtuks valmis;
- väsimuse, hajalioleku või asjatundmatuse tõttu ei osata kuidagi oma mõtteile ja ideedele leida kohast keelelist vastet, väljendatakse segaselt, arusaamatult;
- pöördumine on pikk üksikkõne, sedavõrd «monoloogiline», et teise poole jälgiv aktiivsus lülitub välja;
- teate lähetaja ajendub «huviloiu kuulaja kujundist», püüab piirduda olulisimaga ja jätab välja (kujundlikud) detailid ning (va-

jaliku) argumentatsiooni; sellest tulenevalt muutub aga jutt kahvatuks ja ebaveenvaks;

- püüdes vältida mitterõistmist, laskutakse koolmeisterdava ülelihtsustamiseni, kuulajas äratatakse aga igavust või trotsi.

Kuigi igaüks märkab, kui temast ei saada aru, jääb paljudele selgusetuks, millest see on tingitud. Oma kommunikatiivsust kahandavad omadused on inimesele endale raskesti nähtavad. Partneripoolse mõistmise puudust põhjendatakse vaidavalt teise mõtelaiskuse ja taipamatusena. Asja püütakse tihti parandada oma teate sõnasõnalise või varieeritud ülekordamise, hääle valjuse ja ekspressiivsuse suurendamisega. Kui see ei vii soovitud tulemuseni, tuleb ainekäsitus tahtmatult lihtsustada ja «lahjendada».

Juhul kui inimene ei arenda endas välja võimet oma keerukamaid ja isikupärasemaid mõtteid teisteni viia, jääb tal tihti puudu ka mõtteselgusest «iseendale». Kommunikatsioon on seega ühtlasi tunnetusvõime treening, probleemide «selgeksmõtlemise» kool. *Teate vastuvõtja poolt loodud suhtlustõkked.* Retseptient «loob» (enamasti ikka teadmatult) suhtlustõkke järgmisel viisil:

- tähelepanu hälbib, mõtelaiskusest ei vaevuta pikemaks ajaks jääma kuulaja rolli;
- lähtutakse jäigast ootusmudelitest ning pannakse tähele vaid ootuspärase alateema, probleemi või asjaga seotud infot. Samal ajal jääb naaberteemade või

-probleemide kohta antav väärtuslik teave tarviliku tähelepanuta või unustatakse kohe. Jäiga ootusmudeliga kuulajat võiks võrrelda aardekütiga, kes peidetud varandust otsides ei oska hinnata neid aardeid, mis ta teele juhuslikult ette satuvad;

● keevaline reageerimine mingile võtmeärritajale (sõnale, väitele);

● omaenda «superesinemise» ettevalmistamine;

● psühholoogiline barjäär: kahtlev hoiak kommunikaatori asjatundlikkuse suhtes (massiteabelevi puhul stuudio, toimetuse, autori suhtes); eelarvamuslik suhtumine või otsene antipaatiat teabe lähetajasse.

Kõik ülaltoodud suhtlustõkked võivad arvutuil eri viisidei omavahel kombineeruda, kustutades vahel igati kasuliku teabe vastu viimase huvisädeme. Keskne suhtlushäire aktualiseerib alatasa ka seeria teisi. Millega seda seletada? Üheks põhjuseks on inimese vaistlik kognitiivne kaitse tarbetu, liigse, kahtlase väärtusega teabe eest. Otsus teabe väärtuse kohta kipub seeläbi olema tihti absoluutiseeriv: tarbetu või hinnaline.

Suhtlustõketega seondub nüüdisajal üha teravnev *akommunikatiivsuse* probleem. See avaldub suutmatuses saavutada emotsionaalset või intellektuaalset kontakti teiste inimestega, korduva is mõistmishäiretes, võimetuses avada teistele inimestele oma sise-maailma. Mõistvuspuudust saa-

dab üksindus- ja võõrandumistunne, sotsiaalsete sidemete püsituse ja hapruse tajut. Akommunikatiivsust elatakse läbi vastastikuse mõistmise puudumisena eluliselt olulistest asjadest. Inimsuhtes esiletulev mõistmiskriis on keskeid teemasid I. Bergmani filmides. Toome kaks näidet tema «Abielustseenidest».

Esimeses dialoogis näeb Marianne Katarina ja Peteri abielu karilemineku keskse põhjusena mõistvuskriisi, dissonantsid tema enda ja Johani vahel on veel vae-vumärgatavad.

Marianne: Ma tean, miks Katari-nal ja Peteril on põrgu.

Johan: Jah?

Marianne: Nad ei räägi ühte ja sama keelt. Nad peavad tõlkima kolmandasse, arusaadavasse keelde, et mõista, mida nad tahavad öelda.

Johan: Ma arvan, et asi on lihtsam.

Marianne: Vaata meid. Me ju räägime kõigest ja mõistame teineteist esimesest pilgust. Me räägime ühte keelt, sellepärast ongi meil nii hea.

Johan: Minu arvates on asi rahas.

Marianne: Kui nad ühte ja sama keelt räägiksid ja teineteist usaldaksid (nagu meie), siis ei oleks raha muutunud mingiks probleemiks.

Johan: Sind oma keelega!

Marianne: Töö juures ma näen seda alailma. Mõnikord tundub, nagu mehel ja naisel oleks kaugekõne rikkis telefonidega. Mõnikord nagu mängiksid kaks varem

sissemängitud grammofoniplaati. Ja mõnikord valitseb suur planeetaarne vaikus. Ma ei tea mida-gi jubeamat.

Mõni minut hiljem ilmneb aga Marianne ja Johani suhtluses ju- ba sügav mõistmiskriis.

Marianne: Kas lepime siis kokku?
Johan: Vabandust, mis asjas me kokku lepime?

Marianne: Lepime kokku, et saa- me veel ühe lapse.

Johan: Jah, muidugi, ütleme nii.

Marianne: Ma tunnen kohe nii suurt kergendust.

Johan (lahkelt): Selles pole ju tegelikult midagi imelikku, et me niihästi tahame kui ka ei taha.

Marianne: Ega vist ei ole.

Johan: See on isegi nagu reegel.

Marianne: Oigupoolest polnudki asi niivõrd lapses.

Johan: Ei, muidugi mitte.

Marianne: Vaid sinus ja minus.

Johan: Kas kavatsed veel nutta?

Marianne: Jah, ma ei tea, mis minuga on.¹

Suhtlustökked võivad vahel toimida selekteerivalt, juhtida kõrvale või lükata tagasi selle osa teabetulvast, mis pole nii oluline, sage või intensiivne, et barjääre ületada. Kommunikatsiooni para- tamatu takistatus sidekanali mü- ra, kommunikantide sisebarjääri- de jts. asjaolude tõttu on suht- luses alatiseks kestma jääv reaalsus. See loob olukorra, kus see või teine hädavajalik teade ei jõua tarbijani ja seab piirid in- mestevahelisele mõistmisele.

Vahendite ja võimaluste leidmi- ne kommunikatsiooni mürakind- laks ja barjääreläbivaks muutmi- seks on suhtlemispsühholoogia keskseid probleeme. Mõistvuspuu- dust ja akommunikatiivsust tuleks võtta täie tõsidusega, kuid siiski mitte fataalse paratamatusena. Reaalset abi saab kõigi käepäraste kommunikatiivsust tõstvate teguri- te arvestamise ja optimeerimisega. Seegi loeb palju, kui suhtlus- ja mõistmisprobleeme osatakse ära tunda ja ette arvestada. Inimeste- vahelise vastastikuse mõistvuse tõhustamiseks on korraldatud eri- lisi kommunikatsioonitreeninguid. Neis osalejad on tõdenud, et isegi täiesti lihtsate inimlike sõnumite kadudevaba edasiandmine nõuab head soovi ja sellekohast vilu- must nii kommunikaatorilt kui retsiipiendilt. Treeninguil koge- takse ka seda, millist inspireeri- vat ja terapeutilist efekti annab see, kui inimeste vahel tärkab kõrgenenud valmisolek üksteist mõista.

2.7 Milles näha suhtluse- tulemuslikkust?

Suhtluse tulemuslikkust on kõige- hõlpsam mõõta sellistes näitaja- tes nagu edastatud info maht; kui suures ulatuses kommunika- tori osas olnu suutis oma teate moonutusvabalt retsiipiendile üle- anda; kas müra ja segajaid osati neutraliseerida jne. Ent kommu-

¹ Ingmar Bergman. Abielustseenid. Tallinn, 1984, lk. 23–24.

nikatsioon on ju tihedasti seotud suhtlemisprotsessi teiste külgede: isikutaju, interaktsiooni ja suhete-kujunemisega. Seega tuleks ka suhtluse resultaate vaadelda laiemalt.

Teabevahetuse «kaasefektidest» on üks tähtsamaid see, kuivõrd suhtlus võimaldas *partneritevahelist vastastikust mõistmist*. Välise maailma objekte käsitleva teabe vahetamine on tihti seotud püüdega muutuda isiksusena teisele mõistetavaks. Mõistvus ei tulene vaid moonutusvabalt üleantud info kvantiteedist, see on midagi sügavamat. Häiriv mõistmatus sugeneb sellest, kui üks partneritest eeldab ja loodab, et temast mingis küsimuses aru saadaks, aga seda ei toimu, tagasiside on negatiivne, teine ei näi aimavatki õeldu süvatähendust. Teate süvatähendus kommunikeerib paljuski ka isiksusest. Seega võib väite taga «Ta ei mõista mind!» peituda kaks probleemi: esiteks ei soovita, ei suudeta, ei vaevuta tungida teate süvatähenduseni; teiseks tajutakse partneri isiksust märksa teisiti, kui hinnatav ootab või eeldab.

Vastastikuse mõistmise ulatus on tihedasti seotud suhtlusel asetleidva isikutajuga. Kui teise isiku teadete jadast püütakse leida vaid endale kasulikku, on isikutajugi sellele vastav: partneris nähakse üksnes mingi funktsiooni, rolli või omaduse kandjat. Kui aga kellegi õeldus püütakse jõuda teate süvatähenduseni, aimata, miks ta just nii väljendus ja seda ütles, on tegemist in-

dividualiseeriva isikutajuga. Inimeses eristatakse ja otsitakse sel korral juba isikupärast ja kordumatut. Mõistagi avab mingi ulatuslikuma teate edastaja endas tahes-tahtmatult terve hulga oma isiku tundmaõppimist võimaldavaid omadusi: intellekt, temperamendi tüüp, emotsionaalsus, energilisus, tahtejõud, dominantsus, visadus jne. Teabevahetusel tekib seega enamasti ikka eeldusi vastastikuseks hindamiseks, teise isiku interpreteerimiseks. Iseküsimus muidugi, kas neid võimalusi alati ära kasutatakse.

Kolmandaks avab kommunikatsioon tee sihipäraseks või tahtmatuks üksteise mõjutamiseks. Juba ainuüksi tähelepaneliku või hajali oleva kuulamisega tõstab või kahjustab retsiipient kommunikaatori enesetunnet, kujundab ta psüühilist heaolu. Teadmise edasiandmine, mis korrigeerib seniseid hoiakuid ja vaateviise või kujundab uusi arusaamu, on aga sisult juba võimas isiksuslik mõjustamine. Vestlemisel ja mõttevahetusel tekib taoti tõhus vastastikune tunnetustegevuse stimuleerimine. Kellelegi positiivset või negatiivset tagasisidet andes saab aga turvata või kahjustada tema eneseaustust ning soovitavas suunas ümber kujundada teise «minakontseptsiooni»

Kommunikatsiooni tulemuslikkuse arvestamisel ei peaks piirduma teabevahetuse teadlikult seatud eesmärkide ja saavutatud resultaatide kõrvutamisega. Vahel ettearvestamatud kõrvaleffektid hoopis kaalukamad ja ilmnevad

pealegi täies jõus tihti alles mingi aja: tundide, päevade, nädalate möödudes.

Ka kommunikatsiooni ebaõnnestumine võib olla «resultatiivne»: teadistada näiteks sellest, et ol-

lakse eluhoiakult või maailma-vaatelt liiga kauged üksteisele. Selles mõttes võib postuleerida järelduse: suhtlus on alati tulemuslik, pole olemas mitte-resultatiivset suhtlust!

3. Isikutaju ja inimesetundmine

* Võtmemõisted * Interpersonaalne peritsepsioon ja isikutaju * Inimeste tajumise ja tunnetamise eripära * Isikutaju mehhanismid: etalonide kasutamine, sarnasusanaloogiast lähtumine, empaatia jne. * Tajuvead * Käitumispõhjuste oletamine * Taju avivahendid: «keha keel», tundemuutus, käitumiskavatsus * Esmamulje ja korduvtaju * Lahkumismulje * Võõristusefekt * Isikutaju vahetel suhtlemisel * Partneritaju sagedaste ja harvade kontaktide korral * Inimese avatud ja peidus pool * Tunnetetaju * Inimestetundmine

Akadeemik A. Bodaljev on määratlenud inimeste vastastikust tunnetamist puudutava küsimusringi kõige psühholoogilisemana kõigi psühholoogiliste probleemide hulgas. Tõepoolest — inimesele on ju kaasinimene tähtsaim tegur elus. Selles teises on aga ohrasti erilist, etteaimamatut, mõistatuslikku, paradoksaalset. Paremale inimesetundmisele orienteerival teabel on kaheldamatu rakenduslik väärtus. Suuremale seigusele

jõudmine kelleski teises lisab pealegi lootust ka endale hõlpsamini käsitatavaks saada.

Inimese iseloomu avaldumise äratundmine, tema käitumisajendite mõistmine, subjekti enesekäsituse («mina-pildi») käitumist kujundavast osast arusaam — kõik see lubab paremini mõista, mida keegi ütles või miks ta nimelt nõnda toimis. Inimesetundmise kogemus peegeldub selleski, kui võrd suudetakse hoiduda teiste üle otustamisel ennakjäreldusist ja tunnistada, et inimeses on alatasa midagi varjujäävat, hetkel-käsitamatut. See, kuidas keegi teisi tajub ja tunnetab, näitab küllalt tihti, kes ta ise on

3.1. Isikutajuga seotud nähtusteringi kirjeldavad mõisted

Inimeste vastastikuse taju ja tunnetamisega seotud ala on üks keerukamaid ja ulatuslikumaid suhtlemispsühholoogias. Püüame

sellest mingi kiirülevaate anda sel teel, et toome mõningaid põhimõisteid, mille vahendusel mainitud valdkonna probleeme psühholoogias kirjeldatakse.

Kõiki isikutaju ja inimestetundmise nähtusi ja protsesse kokku, tervikuna nimetatakse teaduskeeles *sotsiaalseks pertseptsiooniks*. Sõnaga «sotsiaalne» osutatakse sellele, et kõne all on mingi ühiskondliku objekti (indiviid, diaad, grupp, kutseala või rahvuse esindaja abstraktne kategooria) tunnetamine, edasi aga ka sellele, et inimomane isikutaju on sotsiaalse tingitusega, oleneb hindaja enda kohast ühiskonnas, selle grupi hinnangukriteeriumidest, kuhu keegi kuulub jne.

Vahetu suhtlemisega kaasneva sotsiaalse taju teadusterminiks on *interpersonaalne pertseptsioon*; see on vastastikune, hõlmab liiksaks äratundvale ja eristavale «tajumisele» ka teise isiku sügavama tunnetuse tema isiksuse põhijoontes, käitumisesmärkide ja suhtumiste «väljalugemise», esteetilise või kõlbelise hinnanguandmise ja tõenäosusliku käitumise prognoosi.

Inimestetundmine on sotsiaalsel kogemusel põhinev suhtlemiskompetentsuse näitaja, mis avaldub inimese põhiomaduste määratlemise võimes ja tipneb isiksustüübi psühholoogilise kindlaksmääramise oskuses. Inimestetundmisel võidakse väljapaistvaid tulemusi saavutada vastandlikel teil: kas teisele isikule võimalikult suure emotsionaalse kaasaelamise kaudu või säärase «ki-

retu selgepilgulisuse» säilitamisel, mis lubab inimomaduste olbamilisel võimalikult vähe rakendada hinnangulist subjektivismi ja vältida psühholoogilise kaitse moonutusi.

*Isikutaju*¹ on nii inimese kui tema kujutise (fotol) või kuju (filmis, romaanis jne.) ühepoolne tajumine teise isiku poolt. Tajutav ei ilmuta sealjuures tunnetaja suhtes pertseptsiooni laadi kujundavat aktiivsust, teisisõnu, tajumisprotsessis vaadeldakse aktiivsena vaid üht poolt, tajujat. Seega võime öelda, et igas interpersonaalse pertseptsiooni aktis või inimesetundmise üksikjuhtumis sisaldub tingimata isikutaju, mitte kõik isikutaju juhtumid pole aga interpersonaalseks pertseptsiooniks.

Sotsiaalpsühholoogiline interpretatsioon osutab isikutaju keskele alale: tajuobjekti staatuse, rolli, sotsiaalse kuuluvuse, kutseala, hariduse jts. tunnuste dešifreerimisele. Juhul kui tajuja on ka ise haaratud vastavasse staatustruktuuri või rollisuhetesse, on kellegi positsiooni või rolli kindlakstegemisel suunav tähendus subjekti enda käitumisviisi valikule.

Interpersonaalne pertseptsioon on tihedalt seotud kommunikatsiooni ja interaktsiooniga. Tajunähtused hõlmavad suhtlemist kõigis selle aspektides. Teise isi-

¹ Antud peatükis kasutame isikutaju laiendatud tähenduses, märkides selle all ka interpersonaalse pertseptsiooni ja interpretatsiooni juhtumeid, mille kohta eesti vaste puudub.

ku teate vastuvõtul saaks registreerida omaette tunnetusnähtuse — *tekstitaju*. Tekstitunnetus mõeldab seda, mis ulatuses ja kui täpselt retsipient suudab vastuvõetud infos mõista seda teavet, mis kommunikaator ise oluliseks ja keskseks peab.

Mõningaid tajufenomene saab vaadelda hädavajalikena nii kommunikatiivse häälestumise kui mõjujõu saavutamise otstarbeks.

Situatsioonitaju tähendab konkreetse olukorra põhiolemuse ja eripära mõistmist, see on alati subjektiivne, sest igaüks suhtleb omaenda pilgu ja vaateviisi loodud situatsioonis. *Kontaktitunnetus* seisneb psüühilise kontakti (suhtlemisvalmiduse, tähelepanelikkuse, pöördumisootuse) olemasolu või puudumise tajumises. Kontaktitaju on vastastikuse mõistmise saavutamiseks äärmiselt oluline. *Mõistmistaju* on veendumus selles, et ollakse partneriga mingis küsimuses üksteisele mõistetavad. Kui mõistmistaju puudub, on raske või otse võimatu suhelda usalduslikult.

Vastastikuse lähedus-, avatus- ja intiimsusmäära tunnetamist mõeldab *distantsitaju*. Selle abil otsustatakse, mida partner peab momendi olukorras kohaseks või lubatavaks, millise siiruse ja avatusega esineda. *Partneri seisundi taju* (suhtlemiskaaslase psüühilise seisundi) kindlaksmääramine on oluline kõigil neil juhtudel, kus suheldakse emotsionaalselt tasakaalutu, kapriisse või hingemurest koormatud isikuga.

Rühmataju — see on väikegrupi

mitmesuguste karakteristikute (ühistegevuse iseloom, võimused rühmas, emotsionaalne ühtsus) määratlemine gruppi tajuva indiviidi poolt (näide: klassijuhataja tajub klassi) See hõlmab ka grupi kui terviku poolt endale suunatud ootuste tajumise. Nagu iga teinegi sotsiaalse taju alavorm, võib ka grupitaju olla erineva tõesus-, sügavus- ja detailsusastmega.

3.2. Inimeste tajumise ja tunnetamise eripära

Isikutaju pole õigupoolest kuigi õnnestunud mõiste: ühe inimese tajumisega teise poolt liitub enamasti ka vaatlusaluse mõista-püüdmine, tema tundmaõppimine, psühholoogiline analüüs, suhtumise «väljalugemine», kõlbeline või esteetiline hindamine, oletatava käitumise prognoos. Inimeste mõistmine ja tunnetamine erineb kardinaalselt loodusobjektide või asjade ja nähtuste tajumisest, ja seda järgmiste tunnuste poolest:

● Tunnetatavat nähakse ja mõistetakse sotsiaalse objektina, tajus on esiplaanil sotsiaalselt huvipakuvad jooned ja omadused: kutseala ja positsioon ühiskonnas, roll, päritolu, rahvus, perekonnaseis jne.

● Teise isiku hindamine ja tõlgendamine on sotsiaalselt determineeritud tajuja enda positsioo-

nist ühiskonnas, tööst, rollist, aga ka antud sootsiumis kasutusel sotsiaalseist stereotüüpidest, kõlblusnormidest, esteetilisest ideaalist, eelarvamustest.

● Uhe inimese tajumine teise poolt sõltub otseselt neist suhetest, mis mainituil on.

● Isikutaju objekt — see, keda hinnatakse, — on sageli agar ilmutama kindlaid käitumisviise, mis tagavad tema positiivsema hindamise. Teisele näidatavas fassaadis on mõned olemuslikud jooned teadlikult varjatud.

Nii argisuhtlemise kogemused kui eksperimentaaluuringud lubavad teha järelduse, et vahetult suhtlemisel kulgev isikutaju protsess on rõhutatult subjektiivne ja situatiivne, kuid kujuneb samal ajal täies kooskõlas suhtlemistee- ma «pealisülesandega». Me eristame, väärtustame ning võtame hinnangu aluseks isikuomadusi sõltuvuses sellest, mis ühistegevus (töö, ajaviide, õping, mäng) parajasti käsil.

Isikutaju võtmeküsimused. Isikutaju valdkonnas annab eristada järgmisi komponente: keda tajutakse (pertseptsiooni objekt); kes tajub (pertseptsiooni subjekt); kuidas tajutakse (tajumisprotsessi iseärasused); mil viisil isikutaju subjekti ja objekti (tajutava isiku) suhted kujundavad pertseptsiooni kulgu. Vaatleme toodud komponente lähemalt.

Isikutaju objekt: Mida teis(t)es inimes(t)es hoomatakse, eristatakse, ära tuntakse, tõlgendus- või hindamisaluseks võetakse, väärtustatakse? Mille alusel ühtesid

või teisi inimese omadusi kindlaks määratakse? Millistest tunnustest lähtutakse kellegi tegevusala ja rolli üle otsustamisel, emotsionaalse seisundi määratlemisel, käitumiseesmärkide väljalugemisel? Inimese püsiomaduste ja isiksustüübi üle otsustamisel?

Isikutaju subjekt: Kuivõrd isikutaju on sõltuv hindaja enese temperamendiomadustest, iseloomujoontest, kutsealast, rollist ja positsioonist, konkreetseist ootustest ja hoiakuist tajutava suhtes? Hindaja enesetajust? Millised võimed ja isikuomadused loovad eelduse teiste inimeste objektiivselt hindamiseks?

Pertseptsiooni kui protsessi iseärasused. Millised on isikutajus käikülülituvad psühholoogilised mehhanismid? Mis kujundab, suunab, sihipärastab või moonutab isikutaju? Mis kriteeriumide alusel määratleda isikutaju ja inimestetundmise kvaliteeti? Mille pooldest erineb hea inimestetundja hinnang asjatundmatu omast?

Käesoleva peatüki raames jõuame lähema vaatluse alla võtta vaid need pertseptsiooniküsimused, mis seotud diaadis asetleidva isikutajuga. Rühmataju ja mitmed teised probleemid leiavad vaid põgusalt käsitlemist.

3.3. Isikutaju protsessid, mehhanismid ja efektid

Nagu enamik teisigi suhtlemisnähtusi, nii on ka isikutaju vaadeldav erinevate teadusdistsipliinide raames.

Üldpsühholoogias mõistetakse isikutaju teisest inimesest loodava tajukujundi ülesehitamise protsessina, mille aluseks on selline analüsaatorite-siseste ja -vaheliste seoste loomine, mis tagaks vaatlusaluse inimese tervikliku tajumise talle iseloomulikes omadustes. Nägemis- ja kuulmisaitingute assotsiatsiooniga liitub sealjuures tingimata inimest ja tema omadusi tähistavate sõnade (mõistete, kategooriate) kasutamine.

Informatsiooniteooria mõisteis on isikutaju teise inimese ja tema käitumise kohta saabuva teabe vastuvõtu, valimise, hindamise ja lahtimõtestamise protsess, mille välitel toimub ka võimalike moonutuste ja vigadega arvestamine. Osajärelduste tegemiselt siirduktakse ulatuslikuma tõlgenduseni, sellest tulenevalt toimub aga teise isikusse suhtumise ja tema kohtlemise kavandamine.

Psühhooanalüütilist käsitusviisi huvitavad isikutajus ennekõike võimalikud «kognitiivse kaitse» rakendamise juhtumid: tajumoonded, häiriva märkamatuks jätmise, ülekande- ehk projektsiooni-mehhanismid, aga ka ülitundlikkus teatud omaduste või käitumisjoonte suhtes.

Alates 60-ndaist aastaist hoogsalt arenema hakanud kognitiivistlik psühholoogia hõlmab järgmisi isikutaju valdkondi: tunnetuskeemide ja -strateegiate rakendamine; tajuprotsessi sõltuvus eriliste «isiksuslike konstruktide» — tajumiskategooriate, inimese omaduste sõnaliste tähiste — eripärast ja varust; tunnetusliku (kognitiivse) kooskõla taotlemine isikutajul.

Inimese tajumine ja tema põhiomaduste psühholoogiline tõlgendamine kujutavad endast keerulist tunnetusprotsessi, kus vastastikku toimimas läbi põimunud ja üksteist tingimas on suur hulk mehhanisme: äratundmine, teabeühikute assotsieerimine ja kombineerimine, mõtestatud seoste loomine üksikjärelduste vahel, vastuoludeta terviku kujundamine

Isikutaju põhimehhanismid.

Järgnevalt kirjeldatavad isikutaju mehhanismid on universaalse iseloomuga. Igaüks neist võib käiku lülituda nii üksi (autonoomselt) kui teistega kombineeritult, näiteks nii, et üks mehhanism on juhtiv, teine korrigeeriv, kolmas stabiliseeriv. Kaasinimese tajumine, mõistmine ja hindamine võib teoks saada erineva detailsus- ja sügavusastmega, aga ka erineva subjektiivsuse ja tõepärasusega. Mingit tinglikku piiri ületades muutub subjektiivne hinnang moonutavaks tunnetuseks. Esimesed neli allpool kirjeldatavat isikutaju mehhanismi on «adekvaatsemad» — nende käikuliitumisel on mitmesuguste tun-

netusvigade ja moonutuste teke vähem tõenäoline. Järgnevad seitse tajumehhanismi on iseloomustatavad kui mitte lausa moonutatavad, siis igatahes vähem produktiivsed ja täpsed.

1. *Kategooriate kohaldamine* (stereotüüpiseerimine ja etalonide kasutamine). Tunnetustee kulgeb isikutajul üldiselt üksikule, teabedefitsiidi tingimustes võidakse alatasa piirduda sellega, et teine inimene «lahterdatakse» mingisse tüüpi, klassi, liiki. Samastades kellegi teatud kategooria või sotsiaalse rühma «keskmise» esindajaga, poogime talle seejärel täie endastmõistetavusega külge vastava inimkategooria iseloomulikuks peetavad omadused. Uhte rühma klassifitseeritavate inimeste vahelisi erinevusi loetakse sageli väiksemaks ja vähem olulisteks kui erinevasse klassi kuuluvate inimeste vahelisi erinevusi. Milliseid kategooriaid ja etalone kasutatakse?

● vanus: (raskes) murdeas, (naiivne) abiturientiiga, (optimistlik) kahekümnene, (ambitsioonikas) keskiga, pensionieelik jne.;

● kutseala: juhtivtöötaja, kooliõpetaja, kolhoosiesimees, kelner, ajakirjanik, taksojuht — igaüks neist võib vastavat kategooriat pealiskaudselt tundvas isikus äratada iseloomulikke kinniskujutlusi (kolhoosiesimees — energiline, autoritaarne, patroneeriv, mahhaka kõnepruugiga, koguka kehaehitusega .);

● rahvus: prantslane (esprii, kombepenus, kergemeelsus), keevaline, pealetükkiv) grusiinlane,

(pikatoimeline ja tasakaalukas) soomlane, (intelligentne ja kaval) juut, (kontaktne, ettevõtlik ja pealiskaudne) ameeriklane;

● mingi välistunnus: kõhukas (ja heasüdamlik), kiitsakas (ja pedantne);

● mis tahes sotsiaalne näitaja: tippsportlane; lasterikkas peres üles kasvanu; vanapoiss

2. *Loogiline järeldamine*. Teise isiku kavatsuste, käitumismotiivide ja iseloomu üle otsustatakse sageli tema kohta käiva ja tema käitumist iseloomustava teabe läbitöötamise alusel. Näide: 6. klassi õpilane Raivo näitas korduvalt, et omandab tähelepanelikul kuulamisel tunnis läbivõetava teiste lastega võrdselt või keskmisest tasemest isegi kiiremini. Ja ometi tuleb talle aeg-ajalt panna puudulikke. Õpetajal tekibki arusaam, et Raivo on «andekas laiskvorst». Loogiline järeldamine ei taga alati ja iseenestest siiski mingit kindlustatust eksimise vastu. Ja seda järgmistel põhjustel: lähtutakse vähe argumenteeritud või ebapiisavaist otsustuselustest; tehakse loogikavigu (väärjäreldusi); võetakse arvesse vaid teadaolev, jättes vaatluse alt välja kõik varjujääva.

3. *Analoogiate kasutamine*. Kaas-inimese üle otsustatakse iseendaga sarnasuse (analoogia) alusel. Näide: kui mees ei osanud pärast keskkooli mitu aastat õieti midagi endaga peale hakata, võib ta säärast sihipuudust ette kartes oma pojasse juba maast-madalast hakata sisendama huvi mingi kutseala vastu. Teise ini-

mese hindamisel mõjub moonutavalt väär-analoogia kasutamine (samasuguse nägemine seal, kus see puudub).

4. *Empaatial põhinev isikutaju.* Empaatiat (kr. *empathia* — sissetundmine) on säärane teise inimese, tema omaduste, seisundite ja käitumise tunnetamise viis, mis rajaneb võimel elada sisse tema sisemaailma, näha ümbritsevat tema seisukohalt, teda mõista ja talle emotsionaalselt kaasa elada. Empaatiavõimelt on inimesed erinevad. Liiga intensiivse kaasaelamise korral suudetakse küll teist mõista, mitte aga säilitada täit objektiivsust tema hindamisel.

5. *Projektsioon.* Teisele isikule projitseeritakse alateadlikult oma enda iseloomujooni ja omadusi. Tüüpilisel juhtumil omistatakse meeldivale inimesele ja «sõbrale» iseenda teadaolevaid positiivseid omadusi (näiteks sihikindlus, printsiipaalsus), «vaenlasele» aga kantakse üle iseenda teadvustamata negatiivseid jooni ja omadusi (ihnsus, kadedus, silmakirjalikkus).

6. *Juhtunnusest lähtumine.* Teise isiku üle otsustamisel lähtutakse sageli mingist ühest silmatorkavast või tähtsaks peetavast põhitudunnusest (tehakse osa järgi teraviku kohta järeldus). Juhul kui keegi on sümpaatne, tekib kiusatus järeldada, et ta on ka arukas ja heasüdamlik. Ebameeldiva inimese puhul eeldame kergemini sõnamurdlikkust, pedantsust jms. Juhtunnusest lähtumisel tekib sageli nn. haloefekt: põhiomadus

varjutab kõik ülejäänud. Haloefekt ilmneb sageli väikegrupi ühistegevuses: kedagi harjutakse pidama «usinaks», teist «saamatuks», üht «kohusetruuks», teist «tuulepeaks» jne.

7. *Lähtumine psühholoogilistest tavatõdedest ja nn. implitseeritud isiksusteooriaist.* Kaasinimese üle otsustamine toimub paljuski vastavus selle ettekujutusega, mis tunnetaval subjektil on isiksuse struktuurist. Reeglipäraselt ei suudeta teises inimeses lõpuni mõista seda, mis endal täiesti puudub. Eredalt ilmneb implitseeritud isiksusteooria oletatava motivatsioonikeskme määramisel. Näiteks oletavad mõned inimkäitumise põhijenditeks võimuiha, raha, kuulsuse, tunnustuse hankimise soovi ning selline madalaid käitumisajendeid keskeks pidav inimene võib kellegi suurenenud ettevõtlikkuses näha kasu- või kuulsusejano märke. Moodsate motivatsiooniteooriatega kursis olev isik seevastu võiks mõista teiste ettevõtlikkust pigem sotsiaalselt hinnalise eneseteostus- tarbe avaldumisena.

Analoogiliseks mehhanismiks on mitmesuguste inimese omadusi ja inimkäitumist tõlgendavate ja prognoosivate käibearusaamade kriitikavaba ülevõtt: vaga vesi, sügav põhi; kes valetab, see varastab; kus suitsu, seal tuld; suu ees ingel, selja taga saatan; käbi ei kuku kannust kaugele jne.

8. *Lihtsustamine (skematiseerimine).* See kategooriate kohaldamisega sarnanev protsess tingib keerulise, komplitseeritu, ainulise

redutseerimist äraseletatuks, hõlmatavaks, lihtsustatuks.

9. *Äärmushinnanguist hoidumine.* Eirates mõningaid tajutava erandlikkusele osutavaid omadusi, tehakse lõppjärelendus temast «nuditud» kujul *à la* «kõik hiired on hallid».

10. *Varemotsustatu kopeerimine.* Selmet vaadelda isikut tema kohta käivate uute faktide valguses, jäädakse inertselt temast varem loodud ettekujutuse juurde.

11. *Tajukujundi tasakaalustamine.* Seletamatut ja vasturääkivat teises inimeses tõlgendatakse nii, et tekiks loogiline arusaadav tervik. Selleks kasutatakse lihtsustamise, äärmushinnangute redutseerimise kõrval vastuolude silumist.

Kõigis toodud tajumehhanismides on ratsionaalne iva, neis peegeldub soov luua teisest inimesest säärane hõlpsasti käsitatav ja küllalt reljeefne, kuid (riskantselt!) detailsusest vabastatud tajukujund, mis oleks usaldusväärseks orientiiriks suhtlemisel. Eranditult kõik mehhanismid kätkevad endas aga ka ohu anda tajuobjektist **m o o n u t a t u d** ettekujutus.

Üldpsühholoogiast üle võetud pertseptsiooni (taju) mõistet tuleks võtta metafoorsena, ülekanatud tähenduses. Isikutaju tuum seisneb ühe inimese sotsiaalse olemuse ja isiksusliku eripära diagnoosivas **i n t e r p r e t e e r i m i s e s** (otsustamises, mõistmises, määratlemises) teise poolt. Isikuinterpretatsioon on juba loomult tugevasti subjektiivne protsess.

Isikutaju üksikprotsesside ja mehhanismide eristamisel pole erinevate suhtlemispsühholoogia koolkondade vahel olulisi lahku minekuid. Paraku on lausa võimatu kindlaks teha, kuidas siis mehhanismid mingil üksikujuhtumil omavahel põimudes ja ühinedes tegelikult ikka käiku lülituvad. Kummatigi on argisuhtlemisel teisest isikust loodav tajukujund tabamatult dünaamiline, see omandab vahel hetki uusi jooni ja minetab vanu, muutub kord «eredaks», siis ähmastub.

Käitumise põhjuslikkuse oletamine (kausaalne atribuutsioon).

Väga paljudes elulistes situatsioonides tõuseb teise inimese tajumisel, tunnetamisel, hindamisel esiplaanile «miks»-küsimus. Miks A suhtumises B-sse on toimunud järsk muutus? Miks C loobub kauaoodatud aspirantuurikohast ja läheb hoopis teisele tööle? Miks D on täna nii õhvil, E erutatud? Miks F lahkus varem seltskonnast? Miks G sooritas ühiskonnaohtliku teo?

Küllalt tihti nõuab olukord, et otsused inimeste tegude põhjuslikkuse kohta tuleb langetada mitte faktikindlalt, vaid oletuslikena, teabedefitsiidi tingimustes. Siis leiabki aset kausaalne atribuutsioon — põhjuslikkuse omistamine, juurdemõtlemine, «külgepookimine». See tajuprotsess toetub isikutaju äsja kirjeldatud põhiprotsessidele, pole aga ühelegi neist otseselt taandatav.

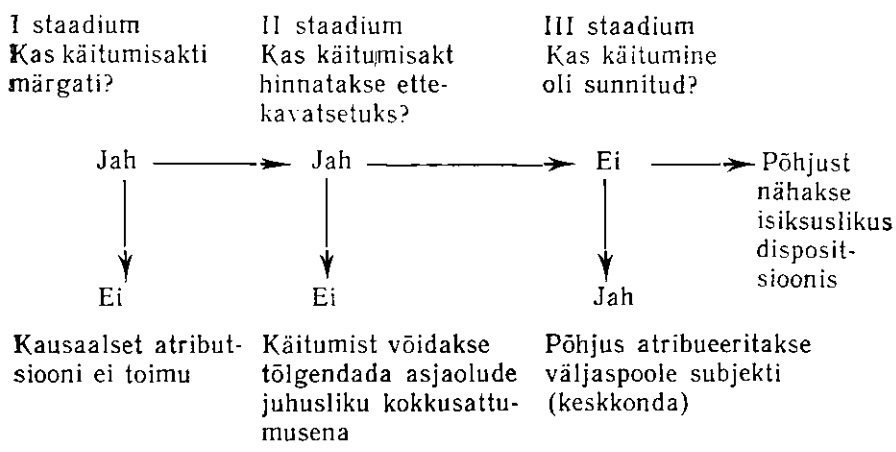
Kausaalne atribuutsioon on viimasel ajal sotsiaalse pertseptsiooni alaste uuringute keskse-

maid teemasid. Siinkohal jõuame anda vaid linnulennulise ülevaate lausa omaette teadusdistsipliini kujunenud kognitiivse psühholoogia sellest valdkonnast.

Käitumise põhjuslikkuse omistamise küsimusi asus ühena esimestest selgitama F Heider. Tema järgi atribueeritakse mingi sündmuse põhjusi kas kõnealusele isikule (eriti siis, kui põhjuste oletaja on kõrvalseisja) või situatsiooni eritingimustele (väliskeskkonnale).

Põhjusteahela lahtiharutamine toimub järgmisel naiivpsühholoogilisel skeemil: tegude tagajärjed → teod → tegija teadmised, oskused, vilumused → teo kordasaatnu eesmärgid ja kavatsused → tegija isiksuslikud omadused (võimed, huvid, väärtused, hoiakud jne.).

K. G. Shaver toob järgmise arhipsühholoogias käibel skeemi mingi toiminguga «dispositsionaalseks hindamiseks», selle põhjuslikkuse lokaliseerimiseks.



Huvipakkuv on F Heideri kirjeldatud käitumispõhjuste tasandite klassifikatsioon. Sellest ilmneb, et inimesele atribueeritav vastutus võib tugevasti varieeruda:

1) inimest peetakse vastutavaks *kõigi* (ka kaudsete) tema käitumisega seotud tegude eest; 2) inimene arvatakse vastutavat vaid nende tegude eest, millest ta ise

vahetult osa võttis; 3) vastutus atribueeritakse vaid neile tegudele, mille resultaate inimene oskas *ette näha*; 4) vastutus tuleb kõne alla vaid *sihipäraselt* ettekavatsetud tegude puhul; 5) inimene loetakse üksnes nende tegude eest vastutavaks, kus *väliskeskkonna mõju puudub*.

Mitmed kausaalse atribuutsiooni teoreetikud on arvamusel, et käi-

tumise põhjuslikkust asutakse tunnivalts otsima neis olukordades, kus inimese tegutsemises kaob (näiteks rollitaitmise või konventsionaalsete ühiselu normide austamisega loodud) *endast mõistetavus*. (Seega soovitus: kui ihtake vältida oma tegude subjektiivselt naiivpsühholoogilist lahtimõtestamist, olge rollipärane, alati «normeeritud» igas oma sammus!)

Millega kausaaltributsioon seletub? G. Andrejeva resümeerib «põhjuslikkuse tõlgendamise põhjused» järgnevas: inimesele on loomuomane otsida tõlgendust, tähendust, põhjuslikkust kaasnimemete käitumises; kuivõrd elulistes olukordades jääb tihti järeldamiseks kohast teavet napiks, järgnebki atribueerimine; sealjuures lähtutakse «endastmõisteta-vaiks» peetavaist naiivsetest skeemidest; isiksusliku atributsiooni korral nähakse põhjuslikkust tegevuse subjektis (teo kordasaatus), «isiksusetu» atributsiooni korral väliskeskkonnas, «oludes».

Kausaaltributsiooni teooriad kinnitavad, et põhjussuhteid käsitatatakse inimeste poolt vaata et vahetu sensoorse faktina, mis on juba ise sisult kognitiivne *lapsus*, tajuviga. On ju käitumispõhjuste tegelik iseloom tavaliselt palju keerukam seletusskeemidest. Teine tunnetusviga on see, et isiksuslike ja situatsioonitegureid kalduatakse, olenevalt hindaja positsioonist, aina kas üle- või alahindama. Argisuhtlemises näivad kausaaltributsiooni fenomenid aina põimuvat mitmesuguste teiste isi-

kutaju mehhanismidega, aga ka psühholoogilise kaitse võtetega.

Külge pookida, omistada, atribueerida võidakse ka tulevikku suunatud käitumiskavatsusi, iseloomujooni, isiksuslikke probleeme ja psühholoogilisi «komplekse» jpm.

Atributsiooni on nii teoreetiliselt kui ka eksperimentaalselt vaadeldud paraku lahus teistest näitajatest — subjekti sotsiaalsest kuuluvusest, konkreetsest suhtlemisülesande laadist, hindaja ja hinnatava suhetest jpm. taolisest. See et atribueerimine isikutajul toimub, on väljaspool kahtlust. Nähtavasti on mainitud protsessi iseloom siiski palju komplitseeritud kui senistes teoreetilistes kontseptsioonides on suudetud kirjeldada.

Isikutaju abimehhanismid.

Isikutaju ei piirdu sõnalise vastete leidmisega kellegi omadustele. Teadvustame ju sõnades vaid murdosa oma tunnetusest. Märkimisväärne osa interpersonaalsest pertseptsioonist toimub intuiitiivalateadlikult sääraates vormides nagu *emotsionaalse suhtumise väljakujunemine, oma psüühilise seisundi muutumine, suhtlemisvalmiduse tõus või langus, konkreetse käitumiskavatsuse teke või kustumine*. Seda, kas teine isik tundub meile sümpaatne või eemaletõukav, rahustav või ärritav, erutav või ükskõikseks jättev, «käestlibisev» või pealetükkiv, teadvustatakse sageli puudulikult. Pole harvad juhtumid, kus iseenda tegelikest tundeist või suh-

tumisest teise inimesse evitakse väär, moonutatud ettekujutus. Olles näiteks teadlik selles, et keegi on meile väga vajalik, võime endas maha suruda (blokeerida) vastumeelsuse tema teatud käitumisjoonte suhtes. Halvasti teadvustatud või blokeeritud partneritaju võib muutuda äratuntavaks säärase isikutaju abimehhanismide kaudu nagu tundmusreaktsiooni kujunemine, käitumiskavatsuse teke. Nii nagu eespool öeldud, on isikutajul käitumist reguleeriv toime ka siis, kui taju verbaalselt teadistav tähendus on psühholoogiliste kaitsemehhanismide tõttu puudulik või pärstid.

Toome öeldu selgitamiseks näiteid.

1. Naisametnik kurtis ettevõtte psühholoogile, et iga kord, kui ta oma ülemusega mingit probleemi asub arutama, tunneb ta, kuidas «midagi temas tõmbub kokku», hääl muutub ilmetuks ja kähedaks, lihased pinguldavad. Omavahelistes suhetes polnud neil sealjuures tekkinud ainsatki sõnavahetust ja ametnik ei nurisenud ka selle üle, nagu suhtuks ülemus temasse halvemini kui teistesse. Juhtumit uurides selgitas psühholoog välja, et naine soovis omal ajal ise allüksuse juhiks saada ja on palju enam häiritud ülemuse patroneerivast kohtlemismaneerist, kui seda endale tunnistab. Tegemist oli juhtumiga, kus teise isiku olulisima omaduse väljalugemine oli taju põhimehhanismide vahendusel blokeeritud. «Keha keele» sõnatut teadistust aga ju ei pärssi. Juhtum näitas sedagi,

kui oluline on kellegi tajumine «just sellisena» taju subjektile endale.

2. Saima ja Siiri tööruumi paigutati Juta. Sõnakehv ja süngevõitu Juta mõjus kahele naeruhimulisele neule kuidagi pidurdavalt. Nende suhtumises uuskusse hakkas ilmne halvasti varjatud agressiivsus. Negatiivsete tundmuste «keeles» teadistati ka iseendale uue isiku taju tulemit: tegemist on neile vastunäidustult flegmaatilise tüübiga.

3. Suhtlemistreeningul teostatud isikutaju harjutusel ei osanud ainuski treeningrühma liige ühe seni varjujäänud rühmakaaslase kohta midagi «paikapanevat» öelda. Osalejail paluti nüüd igaühel välja öelda, mis ta «fookusse võetud» isikule ihkaks anda, kuhu ta teisega koos sooviks minna, millisel teemal vestelda. Kohe soovis keegi teda kaasa suvila ehitusele, teine nõu andma oma teatud eluprobleemide lahendamisel, kolmas «kinkis» talle kimbu meelepääd jne. Teinekord on ju raske sõnades tunnistada, et meie tajuobjekt on lihtsalt südamlük, lahke inimene.

Kokku võttes võime öelda, et isikutaju abimehhanismidena kirjeldatud tunnetusvahendid annavad teise inimese kohta teavet enamasti verbaliseerimatul kujul. See sõnastamatu teave võib olla väärtuslik siis, kui teised arvesse tulevad isikutaju protsessid on blokeeritud või annavad ebaadekvaatse tajumi. Muudel puhkudel on «keha keelt», emotsioonide väljakujunemist ja käitumiskavat-

suste teket kohane vaadelda isikutaju kõrvalefektidena.

Milliseid isikutaju efekte veel eristame?

Esmamulje efekt.

Igaüks on tähele pannud, et seni tundmatu uue inimesega esma-kohtumisel luuakse temast üllatavalt lühikese ajaga tervikmulje, millel tendents hiljem kinnistuda. Esmamulje efekti on selgitatud asjaoluga, et teatud objekti (teise inimese) kohta saabuv varasem teave domineerib alati hilisema üle. Esmamulje kujunemisel arvatakse tähtsat osa mängivat inimese ürgne kohanemisreaktsioon — orienteerumisrefleks. Uue ootamatu tähtsa info (tundmatu inimese!) registreerimisel lülitub ajus käiku orienteerumisreaktsioon — tajutavas keskendutakse nüansside varjujätmise hinnaga kõige tähendusrikkama väljalugemisele. Teavet püütakse võimalikult kiiresti ühetähenduslikult lahti mõlestada, prognoositava partneri käitumise alusel asutakse valmistuma omapoolseks pöördumiseks, vastuseks.

Mis tahes stiimuli pideval kordumisel orienteerumisreaktsioon kustub. Esmamulje toimib vaid sotsiaalse kohtumise algul, tutvumisstaadiumis. Siit ka selle tähendus — mis tahes esma-kohtumisel kord loodud kehva muljet on hiljem raske parandada.

Esmamulje kujunemist on eksperimentaalselt eriti põhjalikult uuritud. Muljekujunemisel lülituvad käiku peaaegu kõik eespool kirjeldatud isikutaju mehhanismid. Tajuprotsessis peegelduvad

reljeefselt sotsiaalse pertseptsiooni kesksed seaduspärasused:

1. Tajuobjektist püütakse saada kooskõlastatud tervikpilti. Sellega seoses nähakse objektis ennekõike neid tunnuseid, mis hõlbustavad tervikkujundi loomist, ja eiratakse näitajaid ja omadusi, mis üldpilti ei asetu. Tajukujundi loomisel kasutatakse klassifikatsioone nii välimuse (vibalik, atleetlik) etnokultuurilise kuuluvuse (moskvalane, võrukas, kaukaaslane), kutseala (insener, treial) jts. tunnuste alusel. Enamasti saavutatakse üldpilt «partneri-kontseptsiooni» suure lihtsustamise hinnaga, mõnelgi juhul lastakse end mõjutada mingist juhttunnusest, tekib esmane «haloefekt».

2. Jõutakse fikseerida ka üksiktunnuseid, milleks on sagedamini inimese välimust ja kasvu, temperamendiomadust, sotsiaalset kuuluvust või käsilolevat tegevust (käitumist) kirjeldavad näitajad.

3. Mõningaid tunnuseid, võib lugeda situatsiooni-spetsiifilisteks. Nii näit. võib tajutava välimus või temperamenditüüp jääda täiesti teisejärguliseks esmatähtsa «kuidas ta minusse suhtub» kõrval, arst püüab inimese välimusest välja lugeda tema tervislikku seisundit, taksojuht sotsiaalset staatust jne.

4. Esmataju iseloomustab eriti suur variatiivsus: eri inimesed «konstruivad» samast isikust tajukujundi erinevate juhttunnuste alusel.

Korduvatju.

Esmatajus otsitakse üldorientiire partneri kõige määravamate

omaduste eksimatuks väljaselgitamiseks, paratamatult toimub siin inimese isikupära oluline redutseerimine, taju objekti halastamatu «rubritseerimine». Tutvuse jätkudes, sotsiaalsete kohtumiste kordudes muutub pertseptsiooni iseloom. Vähem otsitakse vastust küsimustele «kes ta on», «mis klassi ta kuulub» kui küsimustele «milline ta on», «kes ta mulle on», «mis on taile isikupärane». Seega toimub korduvataju esimesel etapil teatav objekti «deklassifitseerimine» või «reindividuaalseerimine», kui kasutada G. W. Allport'i määratlust.

Klassifitseerimine ja individuaalseerimine on dialektiliselt vastandatud. Silmahakkav väline joon on abiks kellegi identifitseerimisel, temast üldmulje loomisel; Sellise joone puudumine võib aga viia peenemate, tähendusrikkamate ja isiksuse süvastruktuuri enam iseloomustavate joonte avastamiseni.

Korduvataju teisel etapil taandub sellest igasugune uue-taju: me küll vaatleme, aga ei näe, kuuleme, aga ei kuule! Olemasolev tajukujund omandab vähe uusi jooni, ta sarnaneb kaega vaatlusvõimelisel silmal. Korduvataju, nii nagu seda äsja kirjeldasime, on eriline tajuilming, mitte korduva taju põhisisu.

Võõristusefekt.

Juhul kui tuttavat nähakse täiesti harjumuspärasus tegevuses, ootamatus rollis, ekstreemsituatsioonis, võidakse teda tajuda värske pilguga, nii et tavaline käibekujund taandub, korrigeerub,

asendub. Näiteid: pedantne ülemus on rikkunud liikluseeskirju ja miilitsaga kimbus; töökaaslast nähakse esimest korda isa rollis: ülikooli professor teeb pargis sörkjooksu; majanaabri teismeline tütar jutleb koridoris oma esimese kavaleriaga.

Lahkumismulje efekt.

Nende isikutega lävimisel, keda küllalt pikka aega tuntakse, muutub tähendusrikkaks mitte niivõrd kohtumise algus, nagu esmamulje kujunemisel, vaid hoopis kohtumise või vestluse lõpuosa. Psühholoogilise läheduse aste, avatusmäär, teineteisemõistmise ulatus, emotsionaalne suhtumine, impulsiivsus — kõiges selles peegeldub sõnum selle kohta, millises vormis edaspidi soovitakse suhelda, kas see on teisele poolele küllalt oluline, kuivõrd vastuvõetav on partner. Hea lõppmulje jätmiseks on käibel hulk «lahkumisrituaale»: viisakusvormelid, lahkumissuudlus, optimismi sisendamine jne.

Sotsiaalse kohtumise lõppfaasis ollakse valvas teiselt saabuva hinnangulise suhtumise eristamisel. Lõppmulje suhtes taibutu või seda alahindav isik jätab endast jäise või isegi mühakliku mulje.

3.4. Interpersonaalne pertseptsioon vahetul suhtlemisel

Teises isikus hoomatakse, uuritakse, tunnetatakse ja tõlgendatakse kõigepealt seda, mis tarvilik kindla suhtlemisülesande lahendamiseks. Võõras asulas küsime teed sellelt vastutulijalt, keda arvame olevat kohaliku. Tantsupeol huvitab noormeest neiu, kes tundub olevat sarmikas ja kontaktne. Uuele töölisele tsehi tutvustav meister püüab saada ettekujutust tulnuka sääraastest omadustest nagu seltsivus, kohusetruudus, ametialane asjatundlikkus; kõrgkooli vastuvõtueksameile minevat tudengikandidaati usutlev dekaan huvitub aga tõenäoliselt noore tahtemadustest, ainehuvist, arukusest.

Kõne vastuvõtt (tekstitaju) toimub põhiliselt kuulamise vahendusel, miimika ja žestide jälgimisest saadakse vaid lisainfot. Isikutajulgi ei peaks piirduma vaid partneri vaatlemisega: sageli annab just nimelt kuulamine võimaluse teist sügavamalt mõista ja õigemini hinnata. Alati pole aga võimalik visuaalset ja auditiivset kanalit koos kasutada. Mõnikord välistab see praktiliselt korrektse isikutaju võimaluse. Kuidas tajuda ja mõista pidusöögile kogunenud laudkonna liikmeid? Kõrvalolevale naabrile pole võimalik silma vaadata, vastasistuvat peolist aga korralikult kuulata!

Kasutatakse ka teisi meele-

elundeid. Odava või peene parfüümi, alkoholi, küüslaugu või tubaka lõhn võivad teadistada midagi olulist tajutavast inimesest. Paljudel on vastumeelt jutelda inimesega, kelle suust tuleb halba lehma. Higilõhn seevastu võib mõjuda erineval moel — nii eemale tõukavalt, ärritavalt kui ka (vastassooliste isikute puhul) vahel erutavalt. Kätlemisel või tantsu ajal saame nii teatava suhtumusliku eelhäälestuse kui ka orienteeriva info naha pehmuse, niiskuse ja soojuste tajumisest.

Suhtlemise käigus muutub ja varieerub isikutaju suundus. Vestluse hakul jälgitakse vastastikku üksteise häälestatust, seejärel püütakse mõista mõlemapoolseid rolliootusi, siis hoiakut ja seisukohta mingis küsimuses, edasi meeolumuutusi, fassaadkäitumise varjus aimatavaid kavatsusi. Kaasinimesest tehtavaist hetkejäreldestest ununeb valdav enamik situatsioonist väljumisel. Osa tähelepanekuid kinnistub aga tujukujundiks, millest ka järgneval kohtumisel lähtutakse.

Olulisel kohal teise isiku tajumisel on järelduste ja oletuste tegemine selle kohta, kuidas partner meid näeb, otsuse langetamine tema meid puudutava «sina-kontseptsiooni» kohta. Mõnel juhul võib endast jäetud mulje üle otsustamine varjutada isikutajul kõik muu mõeldava: kaasinimesest saab peegel, mille vahendusel me valvsalt jälgime iseennast, lootes näha end võimalikult sümpaatse, armastusväärse või mõjuvana. Juhul kui teise isiku ülalpidami-

ses, suhtumises ja käitumises peegeldub meie kohta säärane tõlgendus või hinnang, mis järsult erineb meie enda «mina-pildist», tekib suur kiusatus partnerile projitseerida sääraseid hinnangulisi omadusi nagu «mõistmatu», «väiklane», «pealiskaudne», «hoolimatu».

Vastastikuse tajumise ulatus ja tunnetamise laad olenevad *interaktsiooni retsiprooksusest*, sellest, mil määral suhtlus on ühe- või kahepoolne, kas osalejad on üksteisest sõltuvad ja kuivõrd vastastikku teineteist mõjustatakse. Partneritaju jääb minimaalseks *mitteretsiprookssel* suhtlemisel, kus kaks või mitu inimest arendavad igaüks oma vestlusainet või vaevad sama probleemi eri vaatenurgast, olles ükskõiksed kõige selle suhtes, mis teine räägib või arvab. Näiteks jutustavad kaks ema innukalt oma lastest; noormehed pajatavad kordamööda oma armuseiklustest; paralleelklasside tüdrukud jutustavad teineteisele oma klassijuhatajatest. Ainsana pannakse tähele hetke, mil teine pausi peab, et jutukorda oleks võimalik üle võtta. Argielus kohtab ohtrasti seltskondlikku vestlust ja isegi ametikõnelusi, kus mingis faasis puudub retsiprooksus ja isikutaju on taandunud. Ehkki kõik räägivad, ei jälgi keegi üksteist! See ei tarvitsegi alati olla laiduväärt. Lubab ju säärane olukord lõõgastuda, vabastab ebaameeldivast tundeist, et ollakse teise jälgiva taju fookuses. Võib koguni oletada, et oskus mõneks ajaks otsekui ära

unustada teiste juuresolek ja suhelda partneritajuta, on mõnelgi puhul spontaanse eneseväljenduse eeltingimusi.

Asümmeetriline retsiprooksus kujuneb olukorras, kus A suunab B aktiivsuse kindlaile rööbastele, sunnib teise kohanema ettenähtud käitumisplaani, suhtlusteema, ühistegevuse ülesandega. Initsiatiivikam pool (näiteks alaealist kasvatav vanem, õpilast juhendav pedagoog, alluvat kontrolliv ülemus, grupiliikmeid mõjutav rühmaliige) on tihti ka soodsamas seisus teiste tajumiseks. Veelgi olulisem on see, et ta kohtleb teisi täpsemini ja selgemini fikseeritud «sina-kontseptsiooniga». Kellegi täpsem, sügavam ja põhjalikum tundmine ning eriti tema käitumise etteaimamise oskus on muidugi omakorda soodumuseks tema suhtes initsiatiivi saavutamisele. Omapärane seis tekib siis, kui harilikult initsiatiivis olnud kõrgema staatusega isik on mõnes konkreetolukorras sunnitud olema kuuletuja. Loomulikult võib selline sundus äratada temas vastuseisu. Tendents kohatuks peetava asümmeetria kõrvaldamiseks või õigemini selle suunamiseks «õigesse» vormi võib avalduda ka selles, et teisele edastatakse suhtlemisakti lõpuosas midagi hinnangulist tema isiku kohta, s. t. isikutaju tulemus teadvustatakse märksa suuremas ulatuses kui tavaks. Edastatav arvamus ei tarvitse iseenest olla sugugi halb või irooniline (võib näiteks olla patroneerivalt-positiivne *à la* «Sinu algatus on kiiduväärt.»).

Enamik argipäevasest suhtlemisest näib toimuvat *sümmeetrilise retsiprooksusega* olukordades: osalejail on enam-vähem võrdne õigus oma tegevusplaani peale suruda, teist poolt mõjutada, aga ka sundus olla tolerantne teise taotluste suhtes. Kui mitteretsiprooksel suhtlemisel partnerite vastastikune mõjutamine oli minimaalne ning asümmeetriliselt kahepoolsel kommunikatsioonil ühepoolne, siis kõrge retsiprooksusega sümmeetrilisi olukordi iseloomustab mõlemapoolne avatus ja vastuvõtlikkus teise poole mõjude suhtes. Nüüd on adekvaatse isikutaju vajadus ilmselge, ulatusliku üksteise tunnetamise võimalused maksimaalsed. Retsiprooksel suhtlemisel ilmneb omapärane *taotluste konflikt*. Kindla käitumisplaani realiseerimine (juhu kui põhitähtsuseks polegi inimesetunnetus) ja täpsust ja sügavust taotlev partneritaju suunavad tähelepanu erinevasse valdkonda. Tekib omapärane vastuolu eneseväljenduse soovi ja isikutaju vajaduse vahel. Seda konflikti püütakse tihti ületada rituaalse vastastikuse mõistmise demonstreerimisega.

Mõistagi on sotsiaalsel perseptsioonil oluline tähtsus suhtlemistingimusi kujundava tegurina. Kõik suhtlemisprotsessi ja suhete arengut kujundavad komponendid on vastastikustes seostes ja mõjutavad üksteist. See, milliste taotluste ja põhiomaduste kandjana keegi teist antud olukorras näeb, sõltub *situatsioonist*. Viimane omakorda on olemas vastava isikuga

loodud *suhete põhilaadist*. Suhted võivad olla kinnistunud nimelt: sääraseiks tänu näiteks iseloomulikele rolliseostele väikegrupis. Rolliseosed (näiteks A — algatav «tegevusjuht», B — teda toetav «kaasatulev») omasoodu on välja kujunenud selle alusel, et mainitud isikuid on rühmaliikmete poolt nähtud kindlais omadustes. (A — emotsionaalne, ettevõtlik, suhtlemisjulge, enesekindel; B — arukas, kriitiline, erudeeritud, abivalmis, kinnisevõitu).

Sääraseid mõjutusmehhanismid nagu emotsionaalne «nakatumine», jälgendavale käitumisele ajendamine või hüpnoteerimine saavad käiku lülituda vaid tingimusel, et initsiatiivikam isik suudaks jätta endast kütkestava ja sugestiivse, autoriteetse või tugeva inimese mulje. Suhtlemisalane toime kujuneb valdavalt isiksusliku mõju arvel, eeldades seda, et mõjustav pool oleks hästi nähtav, kuuldav ja mingis omaduses küllalt intensiivselt tajutav. Isiksuslik-intiimses vormis lävimisel omandab otsustava tähenduse tingimus, et partnerid oleksid üksteisele *tajutavad* heatahtlike ning meeldivatena.

Isikutaju seondub situatsiooni-tunnetusega. Rõhane, korratu või hoolitsetud välimus, sarmikad või eemaletõukavad käitumismaneerid ning tudekultuur või selle puudumine kujundavad temaga kõnelusse astuva isiku jaoks juba iseenesest meelepärase või häiriva, sundimatu või pineva situatsiooni.

Inimesed erinevad teadagi

arukuselt ja keskendumisvõimelt, aga ka oskuselt arukana ja tähelepanelikuna näida. Juhul kui isik, kellele läheme kurtma mingit muret või keda kaasame lahendamina mingit probleemi, ei tundu küllalt tähelepanelik (näiteks on kibeleva olekuga, eksleva pilguga), loob see suhtlustõkke. Olenevalt probleemi kaalukusest ja keerukusest võib sääraseil puhkudel püüda selgituse ja argumenteerimisega üle forsseerida või käega lüüa ja edastada vaid küsimuse mõne aspekti või probleemi lihtsustatud versiooni. Endast mõistva isiku mulje loomine tuleks kasuks advokaadi, ajakirjaniku, pedagoogi jpt. erialade kutsetöös.

Isikutajus taandub sageli konkreetselt äratuntav vähemtähtsaks ja esmast huvi hakkab pakkuma hoopis see, mida varjatakse. Avatu ja varjatu vahekorid on informatiivne ja peegeldab suhtumist konkreetseesse indiviidi. Mõnikord saab suhete arengut pidurdavaks nimelt see, et üks või teine pool endas olevat isiksust varjab või avada ei oska, kommunikatsioonid vaid rollitaitjana. Selgitame probleemi lähemalt.

Sotsiaalseisese suhetesse lülitumult ei esineta ju kellena juhtub, vaid püütakse jätta endast üldmulje kui teatava rolli täitjast, taotluste kandjast, vanuserühma, rahvusgrupi, soo, kutseala esindajast. See tähendab, et inimene suhtleb täiesti harva spontaanselt, enamasti ikka esitab ta endast teistele sihipäraselt loodud portree, versiooni, «maski». Filosoofe, psüh-

holooge, sotsiaatreid (sotsiaalpsühhiaatreid) on ammu paelunud üks inimelu eksistentsiaalseid püsikonflikte: kuidas ühendada oma spontaanne ainuline põhiloomus (tõeline «mina») sotsiaalse «minaga», ühiskonna nõuetega esineda kindla rollitaitjana, kanda või vahetada sotsiaalsetele ootustele kohandatud maske.

Pakutud lahendeis on püütud leida väga mitmesuguseid mooduseid (õigeid eluvaateid, käitumisviise), mis lubaksid harmooniliselt ühendada oma kordumatust manifesteeriva esinemise sotsiaalselt oodatava käitumisega. Tuntud ameerika orientalist ja humanistliku psühholoogiakoolkonna esindaja A. Watts näeb väljapääsu säärase eluhoiaku ju tunnetusviisi omandamises, mis lubab sotsiaalse elu piiranguid ja omaenda järjepidavat rollis esinemist võtta (heas mõttes) mängulisena, näha läbi nn. sotsiaalne maaja (maaja — sanskr. k. illusioon, pettekujutis, võltsarusam), sotsiaalse elu korralduse puhtkonventsionaalne põhiolemus. See eeldaks muidugi selget suundust ka enesehindamisel ja isikutajul. Sotsiaalseid maske (oma kordumatust varjavat rollikäitumist), konventsioone ja hindamisstandardeid ei tule hüljata, kuna see tekitaks anarhia: neid tuleks võtta küll hädavajalike, ent täiesti tinglikena. Watts näeb sotsiaalset õnnestust just selles, et (kapitalistlikus) ühiskonnas on säärane tinglikkustaju kadunud. Inimene tunnetab end vaid sotsiaalse agregaadi kruvikesena, hindab enda

ja teiste juures vaid vastavust mingile välisele standardile (positsioon, varandus, prestiiž jne.), ei näe ega oska väärtuseks pida inimest kordumatu «loodusolendina». Watts mõnab, et enamik industriaalühiskonna inimestest on sotsiaalse maaja lummuses. Tal endal aga pole paraku samuti pakkuda sotsiaalset ravi, vahendit, mis inimeste tunnetusviisi (ka isikutaju!) muudaks.

3.5. Isikutaju olenevus inimestevahelistest suhetest

Psühholoogid Heider, Newcomb jt. on teoreetiliselt põhjendanud ja eksperimentaalselt tõestanud seda argielustki teada tõsiasja, et inimestevahelisel vastastikusel väärtustaval hindamisel toimitakse «samalaadsega vastamise» põhimõttel: meile meeldivad need, kellele meie meeldime. Need aga, kellele meie ei meeldi, on ka meile ebasümpaatsed, me näeme neis suhteliselt sagedamini negatiivset. Seega tekib kellesegi positiivne suhtumine enamasti teadmisel, et hinnatavgi suhtub hindajasse positiivselt või on sääraseks suhtumiseks põhimõtteliselt valmis. Retsiprooksselt positiivselt hindavad isikud kalduvad teineteist samastama mõningais positiivseis joontes, aga ka üksikuis nõrkustes — puudustes.

Siiski näib leiduvat olukordi, kus «samaga vastamise» seadus-

pärasus ei kehti. Lembesuhetes võib ühe partneri tõrjuv, ükskõikne või ükskõiksust teesklev suhtumine teise poole kirgi eriliselt lõkkele puhuda. Instrumentaalse põhikoega (näit. juhi — alluva) suhetes omandab positiivne või negatiivne hindamine teise isikutajumist väljakujundava tähenduse vaid siis, kui hinnangut loetakse ebaõiglaseks, teenimatuks. Isegi alati rahulolematust ülemusest peetakse lugu, kui alluv näeb temas omaeneise jooni (näit. printsiipiaalsus, õiglus, töökus jne.).

Tugev *sõltuvus teisest* annab hinnanguile selgelt subjektiivse värvingu. Uhes katses lasti rühma õpilasi hinnata õpetajaid, kellest mõnel öeldi olevat «häälõiguse» otsustamisel, keda õpilastest lubada ihaldusväärsele ekskursioonile. Osutus, et neid õpetajaid hinnati mõnevõrra kõrgemalt teistest. Lapsed otseselt projitseerisid oma lootuse mõjuvõimsa õpetaja nägemisse paremas valguses.

Ühepoolisel tingimatul sõltuvusel viibitakse sundsituatsioonis, milles ainus mõttekas strateegia on teisele meele järele olla. Mõistagi on kergem kuuletuda sellele, kes tundub kui mitte just sümpaatne, siis vähemalt mitte eemalolevult vastumeelne. Nii võibki tekkida omamoodi *kognitiivne resonants*: isikut, kellest vältimatult sõltutakse, tajutakse positiivselt (tugeva, õiglase, isaliku, usaldusväärse) isegi siis, kui kõnealune käitub tajuja suhtes lausa repressiivselt ja eksploateerivalt. E. Fromm kirjeldab oma

raamatus «Kunst armastada» säärase olukorra teket sadomasohistliku suhtetüübi aktualiseerimisenä. Ka sadistliku ja ekspluateeriva isikuga suheldes tuntakse ometi oma vajalikkust teisele ning seega võib säärane suhe olla vasturohi üksindustundele. Vastavalt sellele kujuneb ka isikutaju: teist inimest hinnatakse väärtuslikuks ja vajalikuks. Fromm omistab säärasele irratsionaalsele suhtlemistarbe rahuldamisele mõnevõrra absoluutiseeriva tähenduse. Säärane toimumisviis kujuneb tal põhiteeks iseseisvuse, otsustamisautonoomia ja tahtevabaduse rängast koormast «vabanemisel». Kindlasti saab temaga nõustuda aga selles, et real eriolukordadel võib vabatahtlik nõustumine represseeriva partneriga tõesti aset leida. Ent neid juhtumeid tuleks vaadata pigem hälbimusliku kui normipärasena. Hälbimuslikus inimsuhtes on ilmselt ka isikutaju moonunud. Normaaluhtumeil muutub aga represseerivasse isikusse suhtumine järsult olukorras, kus sõltumatus saavutamine tundub vajalik ja võimalik (näiteks on leitud meelepärased partnerid).

Selleks et jõuda teisest isiksusliku sõltumatuseni, tuleb teda õppida vaatlema säärase «paljastava objektiivsusega», kus vabaneb «halo-efektist» ja olemuslikud negatiivsed jooned saaksid esiplaanile nihkuda. Säärane tajumuutus on argisuhtlemisel sagedane. Tartu perekonnapsühholoogid on oma uuringuis tõdenud, et lahutajate abikaasakujundis on suuri

nihkeid negatiivsete hinnangute suunas. Oma abielus pettunud või teise leidnud isik suudab partnerist «vabaneda» alles siis, kui õpib teda nägema valdavalt negatiivseis joontes: tühise, tuima, igava, jõhkra või truudusetuna. Vaid nõnda ületatakse kognitiivne dissonants, mis tekib tunnetusest, et minnakse lahku endale (kunagi nii) vajalikuks inimesest.

Suhtlemiskontaktide tihedus ja suhete lähedus kujundavad isikutajul järgmisi tendentse:

— teise isiku *põhiomadustes* tajutakse suhteliselt enam just temale iseloomulikku *ainuomast* ja vähem selle konkreetse ja erilise *sotsiaalselt tausta, üldist ja stereotüüpset*, mida inimene endas kehastab. Puude tagant ei nähta enam metsa!

— teise inimese *käitumises* hoomatakse iga kord ennekõike seda, mis *erineb* tema *tavapärastest* maneeridest, kõnelusest, esinemisest. Muud eneseväljenduses võetakse loomuliku endastmõistetavusega (ka siis, kui see on võõrale veider ja kummaline). Sel määral kui teisest on saanud iseendale eksistentsiaalselt tähtis olend, *ei suudeta jääda enam objektiivseks* tema emotsionaalsel hindamisel. Endale lähedases inimeses võidakse küll mõõnda ka negatiivseid jooni, ent neist osatakse tegelikul suhtlemisel üle olla, järelikult ei peeta neid enam häirivalt olemuslikeks. Tähtsaim näib see positiivne, millest võõral võib-olla aimugi pole.

Pealiskaudse tutvuse ja harvade kontaktide korral tekib tendents

näha teises vaid mingi kategooria tüüpesindajat, skematiseerida, lihtsustada temast loodud portreed. Sagedasim on «*partsiaaltaju efekti*» — inimeses märgatakse vaid funktsioonitäitjat, rollikehastajat. Oleme partsiaaltaju ohvrid tööl, teenindusasutustes, aga nii mõnigi kord ka ülemeelikus seltskonnas, kus kedagi hinnatakse vaid võime tõtu näida lõbus.

Partsiaaltaju ei välista võimalust mõningaid omadusi või jooni lausa juveliiri täpsusega kindlaks määrata. Kellegi ülemus, õpetaja, kolleeg või rivaal võib seda inimest mingis omaduses palju põhjalikumalt tunda kui kõnealuse abikaasa, ema, vend või sõber.

Suhtlemispsühholoogia asjatundjad on seisukohal, et adekvaatseima isikutaju tõenäosus tekib «keskmise» suhtlemisageduse ja «mõõduka» psühholoogilise läheduse tingimustel, kus teine isik on muutunud küll «lähemalt nähtavaks», aga mitte veel sedavõrd lähedaseks, et objektiivne orientumisvõime kaoks.

Inimestevaheliste suhete iseloom, samasse või erinevasse väikegruppi kuuluvus, ametialane tööjaotus jmt. kujundab partnerite vahel eriomaseid ootusmudeleid. Ootusmudel loob tajuvalmiduse teatavate välimus-, käitumis- ja väljendumiselementide suhtes ning otsekuu filtri või loori selle tõrjumiseks, mis seda mudelit kahjustab. Ilmekalt väljendub see väikegrupi rollitajus. Keda on harjutud pidama tembutajaks, torisejaks, boheemlaseks, hädavare-

seks või naiivitariks, selle ootuspäratuid omadusi enam naljalt ei nähta: jäikade ootusmudelite korral ei rikastu kord kinnistunud inimkujund uute joontega. Uhes R. Akutagawa novellis on kujutatud samuraid, kes oma ennast-salgavalt kohusetruu tegutsemisega on rahva hulgas muutunud legendaarseks. Samurai katse kangelase pjedestaalilt alla tulla luhtub: rahvas on niivõrd temast loodud legendi lummuses, et keegi ei märka tema rollihälvet.

Loomulikult kujundab ootusmudel ka teisesse isikusse suhtumise, teemadevaliku temaga vestlemiseks, rollipositsioonide asetumise jne. Kui raske on vanadele tuttavatele kommunikeerida oma uutest eluhoiakutest, muutustest maailmakäsituses!

Võõras kultuurikeskmes või uute inimeste ringis puuduvad meie suhtes jäigad ootusmudelid, vabaneme vajadusest pidevalt korrata iseennast, pole hirmu, et meie uusi muutunud seisukohti ei märgataks. Kas ei seletu selle seaduspärasusega ka loovisikuile nii omane janu uute tutvuste, vahelduvate seltskondade, kauge teatuduride järele?

3.6. Inimese avatud ja peidetud tahud

Isikutajuga seoses huvitab meid spontaansuse ja maski vahekorral, see, kuivõrd kellelegi avatakse oma tegelik olemus, esinetakse

ENDALE

		tuntud	tundmatu
TEISTELE	tuntud	AVATUD ALA (iseendale teada ja teistele samuti teada)	PIME ALA (ümberolevaile teada, iseendale mitte)
	tundmatu	VARJATUD ALA (iseendale teada, aga teiste eest varjatud, peidetud)	TUNDMATU ALA (tundmatu nii iseendale kui teistele)

(retušeeritud) maskis või varjatakse olulist. Püüame neis asjus selgust luua *Johari aknana* tuntud graafilise abivahendiga.

Johari akna neli ala osutavad sellele, et me võime varieerida enda olemust avava info määra (AVATUD ALA suurust), aga ka asjaolu, et mõndagi subjektis jääb talle endale hoomamatuks, olles samaaegu osaliselt nähtav teiste pilgule (PIME ALA). Kuidas seondub alade suurus ja vahetorkord suhtlemisprotsessiga, inimsuhete arenguga? Ilmneb hulk heuristilise või prognostilise tähendusega efekte:

* Mida avaramad on kahe suhtleva indiviidi AVATUD ALAD, seda laiem on neil üldjuhul pind teineteisemõistmiseks.

* Positiivsed nihked suhete arengus julgustavad AVATUD ALASID laiendama.

* Mõistuskriis ja suhete taandareng toob üldjuhul kaasa VARJATUD alade suurendamist.

* Kohtudes võõraga või sattudes

endale uude rühma, ollakse eneseavamisel ettevaatlik ennekõike pelgusest toimida viisipäratult või jääda teistele mõistetamatuks. VARJATUD ALA kahandamine toimub sümboolse, sõnatu «usaldusleppe» alusel, kusjuures esialgu püütakse oma käitumisele saada kindlat tagasisidet («Kas minuga oldi päri? Kas minust saadi aru?»).

* PIMEDA ALA olemasolu võib olla kas üldise madala enesetundmise märk või tingitud psüühiliste kaitsemehhanismide kasutuselevõtust: teadvusest lülitatakse välja see, mis kõigutab subjekti eneseusaldust.

Oluline on tabada piiri teise isiku AVATUD, VARJATUD ja PIMEDA ala vahel. Andes kellelegi mõista, et tema poolt tahtlikult varjatu on meile teada, edastame sellega sõnumi: maskeering on läbi nähtud. Partneri PIMEDASSE ALASSE jäävate negatiivsete omaduste avalikustamine kahjustab suhteid, mõjub vahel

Ühena traumeerivalt. Kui kellelegi end armastusväärseks, targaks või ilusaks pidavale inimesele antakse prestiižika isiku poolt mõista, et teda üldiselt peetakse edevaks, keskpäraseks või tühiseks, mõjub see lausa torpedeerivalt tema eneseaustusele. Inimestele tuleks üsna ettevaatlikult pajatada sellest, mis mulje nad jätaavad. Tihti võib PIMEDAT ALA paljastav avameelne tagasiside tajuobjekti kohutada. Kord suhtlemistreeningul väljendas mitu isikut grupis arvamust, et ühe juhikarjäärile orienteerunud mehe käitumises puudub enesekindlus, et ta on paljusõnaline ja ebakonkreetne. Seni end asjalikuks, sõnakaks ja enesekindlaks pidanud keskjuhile mõjus see info kaineastava dušina! Paari kuu pärast siirdus mees tagasi spetsialisti ametikohale.

* Mida väiksemad on PIME ja VARJATUD ala, seda vähem tõenäone on piiririkumine ja seda vabamalt, impulsiivsemalt saab suhelda.

* AVATUD ALA tahtliku suurendamise—vähendamise teel reguleeritakse psühholoogilist distantsi.

* Kramplik püüd VARJATUD ALA piiri täpseks tähistamiseks muudab suhtlemise veretuks ja ebaisklikuks.

Inimese avatusemäär (AVATUD JA VARJATUD ALADE vahekorra) diagnoosimine on osutunud tulusaks organisatsiooni koostööpotentsiaali määramisel. Sensitiivstreeningul taotletakse seda, et osalejad ilmutaksid suure-

mat eneseavamise valmidust, olles samal ajal tolerantsed ulatusliku VARJATUD ALAGA inimestega lävimisel.

Olgu ülevaatuslikkuse huvides osutatud tähelepanu veel järgmistele *Johari aknas* peegelduvalle asjaoludele:

* Kui valuline ka poleks iseenda PIMEDAS ALAS teabe omandamine, teenib see lõppkokkuvõttes siiski parema suhtlemisalase kohanemise eesmärke.

* Partnerite suhted võivad olla suuremas või väiksemas asümmeetrias vastavalt kummagi poole AVATUD ja VARJATUD alade vahekordadele. Sellest tasakaalustamatusest võidakse välja lugeda häirivat kinnisust või kohutatut familiaarsust.

Taktitundeline inimene püüab teise PIMEDASSE ALASSE jäävaid seiku käsitleda tema AVATUD ALA omaduste, käitumisjoonte kaudu.

* Kõige innustavamaks tunnustuseks on partneri PIMEDASSE ALASSE jäävate positiivsete omaduste või meeldivate käitumisjoonte avastamine.

* TUNDMATU ALA võib muutuda tunnetatavaks erakordseis situatsioonides (abiandmine õnnetusjuhtumise kannatanule, käitumine paanika korral jne.)

3.7 Välimustunnuste eristamine

Uhes A. Bodaljovi juhtimisel korraldatud katses moodustati 50-st mõlemast soost inimesest viis rüh-

ma, seejärel paluti igaühel koostada teistest rühmaliikmeist nende välimuse põhjal «sõnaline portree». Laekunud 450 kirjelduse analüüs lubab teha usaldusväärseid järeldusi selle kohta, milliseid välimuselemente isikutajul enam kasutatakse. Vastused (protsentides): kasv — 83, silmad (silmade värv) — 75, juuksed (juuste värv) — 73, miimika — 66, nägu — 64, nina — 59, kehaehitus — 55, huuled — 41, laup — 36, kulmud — 23, lõug — 21, suu — 19, soeng — 13, kõrvad — 11, poos — 10,3, hambad — 9,5, hää ja kõne — 9,0, kosmeetika, kaunistused — 8,4, žestid — 7,9, eritunnused — 7,7, nahk — 7,0, rõivad — 6,8, kõnnak — 3,7, kael — 3,3, käed — 3,1, jalad — 2,6, õlad — 1,8.

Kui võtta fikseeritud elementide koguarvuks 100 %, ilmnes, et kõige sagedamini (82,5 %) lähtuti portreeloomisel välimuse füüsilistest tunnustest, seejärel ekspressiivsusest ja juba palju harvem välisilme hoolitsetusest ja korras- tusest. Katse näitas, et inimesed kasutasid portreeloomisel erinevaid «meelistunnuseid»: kes kirjeldas laupa, soengut või nina, kes silmade ilmet, kes poosi jne. Samas aga jäeti hulk teisi välimuse iseärasusi portreekujutamisel lausa kõrvale; ei kirjeldatud näiteks kehaehitust, rõivastust, silmade ilmet jne. Seega on isikutaju ka välimustunnuste alusel küllaltki individualiseeritud.

Kui vahetel tajul kasutatakse suhteliselt erinevaid välimuselemente, siis kellegi välimuse mee-

nutamisel lähtutakse vägagi pii- ratud arvust tunnustest. Rühma- noortel paluti kirjeldada oma õpe- tajate välimust ajal, mil kooli lõpetamisest oli möödunud 8 aastat. Valdav enamik suutis meenu- tatavast isikust kirjeldada vaid mingit üht külge (rõivastust, soengut, välimuse meeldivust jne.), tervikpildi loomine käis üle jõu.

Välimust kirjeldavate portreede loomisel lähtuvad lapsed palju sa- gedamini kui täiskasvanud säära- seist puhtvälistest elementidest nagu rõivastus, jalatsid. Kindla suuna annab välimuselementide eristamisele kutseala. Õpilase «ku- jundis» õpetajast on keskel ko- hal selle ekspressiivsus, kõne ise- ärasus, aga ka välimuse korras- tatus. Mitmesuguste kujutava kunsti alade tudengid fikseerisid 2 korda teistest sagedamini lõu- ga, 3 korda — nahka, ligi 8 kor- da — käsi, üle 9 korra — jalgu ning tervenisti 15,5 korda sage- damini õlgade eripära!

3.8. Tundeseisundi tajuj

Tundmusi annab teatavasti välja lugeda suurest hulgast sõnatu eneseväljenduse tunnustest: miimika, žestid, poos, punastamine või kahvatamine, liigutuste koor- dinatsioon, hingamise korrapära- sus, intonatsioonimuutused, kõne- takerdused või verbaalse väljen- duse sujuvus, kohanemisliigutu- sed. Kõnekad on ka säärased teod, käitumis- ja pöördumisviisid, mida annab seletada mingi

emotsionaalse seisundi vahetu väljendamisena.

Kaasinimese tundeseisundi eristamine ja tundeelu muutuste hoomamine on abiks kontaktiloomisel, võimaldab õigesti valida ja olukorras muuta psühholoogilist distantsi, hõlbustab üksteisemõistmist. Emotsionaalse resonantsi saavutamine muutub paljudel puhkudel tähtsamakski puhtratsionaalsest mõistmisest. Emotsioonide määratlemine pole paraku nii lihtne kui esialgu tundub. Arvukad katsed leida kindlaile emotsioonidele miimilistes või pantomiimilistes liigutustes korrelaate pole andnud positiivseid tulemusi. Oigem on kõnelda mitte teatud miimilise reaktsiooni üksühesest vastavusest kindlale emotsioonile, vaid kindlate emotsiooni-

liikide ja väljenduskäitumise vormide semantilise diapasooni vastavusest. Kuigi argisuhtlemisel arvame oskavat näoilme ja žestidest küllalt täpselt määratleda paljusid teiste inimeste tundeid, on emotsioonide väljaloetavus eksperimentaaluuringute põhjal tegelikult üsna ähmasevõitu. A. Kondratjeva ja A. Šmeljov palusid katseisikul näo miimilist väljendust kujutada joonised seostada kuue etteantud põhiemotsiooniga, leida iga ilmeskeemi puhul nii sobivaim kui kõige vähem sobiv (kontrastne) tundevasete. Allpool on toodud katse tulemused. Ilmneb hinnangute hämmastavalt suur variatiivsus. Vastikut väljendavat ilmet tõlgendatakse kurbusena, kurbust imestusena jne.

	∧ ↑ ⊂	-- ↑ ⊂	∨ ↑ ⊂	∧ ↑ —	-- ↑ —	∨ ↑ —	∧ ↑ ⊂	-- ↑ ⊂	∨ ↑ ⊂
viha	—20	—17	48	—28	—28	31	—38	—18	32
kurbus	55	30	—11	45	21	—12	14	—24	—26
vastikustunne	7	37	28	—10	—05	01	—06	—29	—08
hirm	07	—06	—10	0	—07	—18	—17	—10	—13
õnnetunne	—42	—52	—18	—33	30	—23	16	38	—01
imestus	0	03	—01	26	—11	22	31	—01	12

Ka paljud teised analoogilised katsed lubavad uskuda, et emotsioonide määratlemine neid esile kutsunud põhjusi teadmata on raske ja riskantne. Põlgust võidakse tajuda trotsi, jonni, halvaksapanuna, õnne võidurõõmu ja üleolekutundena, kurbust nii nukruse kui meelepahana jne.

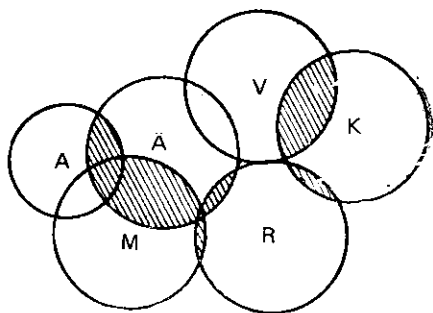
Põhimõtteliselt sama ilmneb ka emotsioonide diagnoosimisel hää-

letooni alusel. E. Bažin ja T. Korneva palusid meedikuist katseisikul määratleda 23 psüühilise häirega isiku emotsionaalseid seisundeid vaid nende kõne prosodiliste karakteristikute (valjus, kõrgus, tämber jt.) alusel. Selleks et kõrvaldada kõnekatkete tähenduse mõjusid, valiti ettelõetud lõikudeks kõigil juhtumel emotsionaalselt neutraalse sisuga teks-

tid. Ekspertideks olid psühhiaatrid-spetsialistid. Ilmnes, et psühhiaatrias eriettevalmistuseta meedik tegid psüühiliste seisundite määratlemisel tervenisti 38% juhtumeist olulisi vigu (vt. joonis 5).

Joonisel toodud viirutatud ala näitab emotsionaalsete seisundite ühte viimist (ärasegamist); ringi suurus vastab seisundi äratuntavusele. Nagu nähtub, on apaatia kõige raskemini määrateldav. Huvitav on seegi, et parimat inimese emotsionaalse seisundi määratlemise võimet ilmutasid psühhiaatreist katseisikud. Nende tulemused ei erinenud praktiliselt ekspertide omast. See osutab oma võimete treenitavusele emotsioonide eristamise vallas. Kutsetegevus võib tagada vastava pädevuse.

Erinevad on spontaanne tundeelamus ja konventsionaalne tunde edastus. Kui ehe ka poleks emotsiooni lähteimpulss, on tunde väljendus teiste inimeste juuresolekul sageli normeeritud. Valju häälega naerda pole ju kaugeltki igas seltskonnas sobiv. Ka oma viha, pettumust, üllatust, ärritatust tuleb tihti vaos hoida. Küllaltki sageli peegeldub emotsioonis ettekujutus normist. Jaapanis loetakse normiks, et kõrgemalseisva isiku (ülemus, õpetaja) poolt läbinoomitu naerataks lugupidavalt (avaldades tänu oma kasvatamise eest). Ka nutt võib olla normeeritud. Mehhiko indiaanlased valavad religioosseil tseremooniatil ohtrasti pisaraid, et kohe pärast rituaali naasta neile harjumuspärasesse eluröõmsasse



Joon. 5. Emotsionaalsete seisundite määratlemine kõne prosoodiliste iseärasuste alusel. (M — meeleolu langus (depressioon), A — ärevus, V — viha, R — rahulik, tasakaalukas meeleolu, K — kõrgenenud meeleolu.)

meeleolu, mida rõhutatakse rõivastuse valiku ja jumestamisega.

Rändurid, etnograafid ja sotsiaalantropoloogid on registreerinud ohtrasti fakte selle kinnituseks, et emotsiooniväljenduses on inimesele üldomase kõrval mõndagi kultuurispetsiifilist. Hiinlastel näiteks tähistavad pärani silmad mitte imestust, vaid raevu; kõrvade hõõrumine on rahulolu märk; suust väljasirutuv keel annab tunnistust sellest, et miski on ajanud hiinlase imestama; käteplaksutamine võib seevastu olla ärritusmärk. Samuti tehakse vigu teise etnilisse rühma kuuluvate isikute tundeseisundi tõlgendamisel. Eestlasi on mõnede teiste rahvaste poolt peetud emotsionaalselt pärsituks nende hillitsetud tundeelu tõttu. A. Okonešnikova andmeil määratlevad vene-lased fotodel kujutatud jakuudi

hirmuseisundit sageli imestuse või nõutusena, kurbust keskendumise või mõtlikkusena, rõõmu rahuloluna. Venelased alahindavad jakuutide tundeelamuste intensiivsust. Jakuudid, vastupidi, ülehindavad venelaste tundetugevust. Teisisõnu paistab jakuut venelasele «tundekülm», venelane jakuudile kohatult «tundeliiane». Omaenda etnilisse rühma kuuluvate isikute miimikat määratletakse palju kindlamini ja ühetähenduslikumalt.

Kokku võttes võib öelda, et usaldusväärselt saab määratleda ennekõike neid emotsioone, mille tekketaust on teada. Nn. konventsionaalseid (teistele väljanäidatud) meeleolusid ja tundeid tajutakse küll täpselt, kuid need on palju vähem informatiivsed kui spontaansed «egotsentristlikud» tunded. Üldjuhul suudetakse kõiki olulisi tundenüansse tabada vaid lähituttavate eneseväljenduses.

Mõned tunded on juba olemuselt mitmekihilised või isegi ambivalentid (samaaegu tajutakse kiindumust ja viha). Tavapärane väljenduslaad võib muutuda mingis ekstreemolukorras (vihane naer; raevust vaikseks ja kähe-daks muutunud hää; rõõmupisarad; õnnelundest kaotatud kõne-voime). Afektiivseisundis võib tunde väljendus olla lausa pär-situd. Emotsioonide dešifreerimisel tuleks arvestada *kultuurinorme, situatsiooni eripära, tajuobjekti individuaalset emotsioonidereper-tuaari ja tunde väljenduskoodi.*

Emotsionaalsed seisundid võivad ilmneda miimika, žestide ja

hääletooni muutuste kõrval ka otseses tundmuse teadistamises («Oi, kui huvitav.», «Kahju.», «Väga rõõmustav.») ja suhtumises ümbritsevasse. Mõningad inimesed on väga vaese emotsionaalse repertuaariga, mis võib viidata üldisele emotsionaalsele pärsitusele, tuleneda vanemate tunde-vaeseist käitumismallidest lapse kasvueas, aga ka kutsealast. Situatiivselt võib tundeolu olla pidurdatud igaühel, kes on häiritud, hämmingus, ebakindel.

Emotsioonide äratundmisel leitakse madalaima eristusläävega olevat sensitiivsed, arenenud empaatiavõimega, kõrgeenenud häiritusega, suurenenud haavatavuse ja ettevaatlikkusega inimesed. Kehva tundeeristamise võimega on ise emotsionaalselt pär-situd isikud, need, kes kardavad saada tõrjutud või välja naerdud. Ka püsivalt jahe psühhokliima ka-handab võimet märgata ja väärtustada tundetoone inimkäitumises.

Kuidas mõjub emotsioonide eristamise laadile temperamenditüüp? Ekstraverdid toetuvad inimeste tundeseisundi kindlakstege-misel suhteliselt enam vaadelda-va isiku vahetule emotsionaalse eneseväljendusele, introverdid see-vastu peavad tõlgendamisel enam silmas terviklikku situatsiooni: suhtlemise kulgu, repliikide sisu, tegevuse iseloomu jne. Lihtsustatult võiks öelda nii: ekstraverdid vaatlevad (näoilmet), introverdid mõtleavad (situatsioonile selle tervikus).

3.9 Inimesetundmisest

Isikutaju alal kogutud tohutu eksperimentaalne materjal lubab loota, et õpetlased on välja töötanud midagi «meisterliku inimesetundja meelespea» laadset. Nii see paraku pole. Võib-olla ei saa see nii kunagi olema. Tajuskeeme ei saa mingil juhul anda inimest «paikapanevana». Fenomen, mis kehtib mingi üldtendentsina («pilkkontaktist hoiduja pole küllalt avameelne», «kandiline lõug osutab, et mees on tahtekindel», «ülemäära teatraalne käitumine reedab latentse hüsteeriku») ei tarvitse mingil juhul õige olla konkreetse indiviidi puhul. Oleme eespool korduvalt rõhutanud, et inimest tuleb tunnetada ja mõista alati tema tegevuses, sotsiaalkultuurilises kuuluvuses, individuaalses eripäras jne.

Rakenduslik inimesetundmine on paljus «teadusväline». Õpetlased on kuni viimase ajani tegelnud tajufenomenide täppismõõdistustega ja püüdnud teoreetilisi üldistusi ja tuvastatud seaduspärasusi ühendada (seni tagajärjetult!) mingiks sotsiaalse pertseptsiooni «keskteooriaks», samal ajal on aga kõigil aegadel täie endastmõistetavusega kasutatud paljusid «elupsühholoogia» orientiire ja tavatõdesid, mis hõlbustaksid inimesetundmist, võimaldaksid lugeda maski taha, osutaksid välimuse ja väljendumistunnuste tähendusele ja oleksid abiks iseloomu ja võimete dešifreerimisel.

Paljud säärasast laadi laia levi-alaga tavatõed põhinevad väga-gi peeneil tähelepanekuil ja on leidnud kinnitust ka teaduse poolt. Paljusid teisi (nagu otsustus «ilusad naised on rumalavõitu») on oma absurduseski huvitav teada ja arvestada nimelt seetõttu, et neist tegelikult inimeste interpretatsioonil siiski lähtutakse.

Järgnevalt tutvustatakse ka kutseliste psühholoogide seas tunnustust leidnud inimesetundmist hõlbustavaid argipsühholoogia seotusskeeme ja osutatakse asjaolule, et paljud tõlgenduskeemid ja -stereotüübid ongi argisuhtlemisel inimestetundmise aluseks. Sellisena nõuavad nad teadushuvi ka siis, kui nende kehtivus enam kui kahtlane.

Teiste inimeste püsiomaduste ja iseloomujoonte määratlemisel otsib igaüks usaldusväärseid pidepunkte nii inimese välimuse kui ka eneseavaldamise mitmesugustest näitajatest. Kehahoiust, rühist, kõnnakust, hääle ja kõne eripärast, viipe- ja pilgukeelest, meelispoosidest ja näoildest loeb osav inimestetundja paljugi huvitavat. Ütleme aga kohe alguses, et pelgalt välimuse üle otsustajat varitsevad ohtrad tõlgenduslõksud.

Psühholoogiliselt on lausa põhjendamatu see, et ere välimuse või käitumistunnus seondatakse inimese mingi püsiomadusega. G. W. Allport mainib nende tüüpjuhtumite hulgas, kus kindla välistunnusega ühendatakse kindel isiksustüüp, järgmisi: prillidega isikut tajutakse targa ja usaldus-

väärsena, naeratavat targa ja heasüdamlikuna; elatanud ja täidlast meest tõlgendatakse enesekindla ja vastutustundelisena. Säärased hinnangud põhinevad sageli naiivseil seostustel: prillid, järelikult palju lugenud, õpetlase-tüüpi! Ühel A. Bodaljovi kirjeldatud taju-uuringul märkisid 72-st katseisikust 17: kõrge laup tähendab arukust, 14: paksud inimesed on heasüdamlikud, 10: kandiline lõug tähistab tugevat tahtejõudu, 5: ilusad näised on enese-armastajad, 5: lühikestele meestele meeldib teisi kamandada, 2: paksud huuled on suurenenud seksuaalsuse tunnusjoon.

Asume nüüd vaatlema, milliseid seostusskeeme rakendatakse näo ilme, žestikulatsiooni, hääleomaduste, kõnelemisviisi, kehahoiu, poosi ja kõnnaku tunnuste fikseerimisel.

Näoilmet loetakse välja (nagu juba eespool osutasime, mõnigi kord ka ebatäpselt!) *tundeseisundit, emotsionaalset suhtumist*. Teadusuuringud on aga veenvalt kinnitanud, et pole võimalik leida kindlat koodi emotsioonide dešifreerimiseks üksnes näo ilme põhjal. Ja nimelt seepärast, et a) näo ilme on suhteliselt hästi kontrollitav, tugevaid tunde-sööste ja emotsioonimuutusi saab varjata; b) eneseväljendus võimaldab suunata kõnnesse, viipekeel-de, seisangumuutusse, hääletooni. Samal ajal ei tule mingil juhul alahinnata ilmes peegelduvat infot, seda enam, et suurema osa kõnelusajast me ju vaatame teisele isikule näkku.

Näo tähendusrikkaimaks osaks on *silmad, pilk*. Lisas 1 on toodud üksikasjalikke suuniseid, kuidas tõlgendada silmalaugude avatust, lõtvumust (looritatud pilk), pilukil silmi. Samas on pidepunkte ka pilgu liikuvuse ja suuna võimalike tähenduste otsimiseks. Kindlasti tuleb arvestada ka teisi eneseavaldusviise, nagu näiteks viipekeelt, kõnet, hääletooni, muutusi liigutuste tempos ja rütmis.

Sile või kurruline *laup* on orientiiriks kriitilisuse, keskendumise, häirituse üle otsustamisel (vt. lisa 1).

Lõdvestatud ja pisut täidlaste huultega *suu* võib olla tajutud veidi häbeliku, heasüdamliku põhiloomusega ja vähese kriitika-meelega inimese tunnusena, pingestatud ja pruntis suu seonduda nautleva karakteriga, aga võib ka tähendada tujukust, kapriissust, sugereeritavust. Tugevasti teineteise vastu surutud õhukeste huulte puhul kaldutakse arvama, et inimene on kinnisevõitu, ettevaatlik, skeptiline, võib-olla ka rafineeritud ja peenutsev. Kramplikult kokkusurutud huultega *suu* näib iseloomustavat valju, agressiivset, otsusekindlalt end maksma panevat inimest.

Peahoid ja *peapööre* teadistab tahtejõust, aupaklikkusest, resigneeritusest, depressioonist (vt. lisa 1).

Viipekeele ja *väljendusliigutuste* puhul osutavad ohtrad žestid, pea, kulmude, õlgade mikroliigutused, näomiimika ja üldine kõneaktiivsus sageli etnokultuurilisele kuuluvusele (meenutame itaalla-

sil). Ekstraverdid viihevad rohkem kui introverdid. Kuid väljendusliigutuste intensiivistumine võib olla ka märk suhtlejat haaranud rahutusest. (K. Safranskaja ja I. Jakovleva järgi on muide «ülemääraste» väljendusliigutuste pidurdamise võime stressiolukorras tõhus eneseregulatsiooni vahend. Need isikud, kes frustratsioonis on suutelised väljendusliigutusi piirama, olevat vähem ärevil.)

Viipekeelest annab välja lugeda kultuurikeskkonda, rahvust, sotsiaalset kuuluvust, temperamendiomadusi (sangviiniku laiad, sujuvad ja laugjad, koleeriku raiuvad, flegmaatiku pikaldased ja melanhooliku «kahvatud» žestid), ilutunnet, sensitiivsust (suhtlemisel tundlikumad kohandavad oma žestikulatsiooni palju rohkem partneri omaga) Käeliigutused võimaldavad teha oletusi ka kõneleja initsiatiivikuse ja aktiivsuse ning suhtlemisstiili muutuvuse ja labiilsuse kohta. On lektoreid, kelle arsenalil kuulub pidev žestikuleerimine. Keskkooliõpetaja võib tunnis ühe mõõdistuse alusel teha 75—150 žesti: mõistagi saadab see stiilitunnet teda märgatavalt ka suhtlemisel väljaspool kooli. Nii et viipeist võib ka elukutset välja lugeda.

Mõningad spontaanselt (ilma teadistava kavatsuseta) kasutatud žestid signaliseerivad kindlaist seisundeist. Kindlas kultuurikontekstis märgivad näiteks ühendatud näpuotsad seismist tasakaalu, meelerahu (meenutame Buddhaasendit paljudel skulptuuridel,

maalidel!), huulele tõstetud näpp — häbi, ühe käe sõrme surumine teise käe sõrmedega — eneseergastamist. Üldiselt aga on ka žestikulatsioon sedavõrd tahtele allutatud ja konventsionaalne, et selle tõlgendus eeldab peent eristusvõimet. Nagu näoilme, nii ka väljendusliigutus võib tihti peegeldada vaid tajuobjekti väljendusstiili, milles ei kajastu mindeid inimese püsiomadusi, ka mitte suhtumist teise inimesse.

Hääle ja kõne karakteristikute lai diapasoon on, erinevalt ilmest ja viipeist, üsna raskesti reguleeritav tahte abil. Samal ajal peegelduvad hääle toonis, kõlas, rütmis, sujuvuses, intonatsioon ja tämbris väga kiiresti ja täpselt muutused psühhosomaatilises ja emotsionaalses seisundis ning suhtumisnüansid. Hääletoonile reageerime vaistlikult. Teise isiku ilmeist või žestidest võime end (objektiivse hinnangu langetamiseks) distantseerida, kõrvu pole aga võimalik kaasvestleja ees sulgeda. G. Allporti andmetel suudab «erkkõrv» pelgalt hääle abil määratleda kuulnud inimese vanuse kuni 10 aasta täpsusega. Tundlik kuulaja registreerib pinguldatud, tuhmi kõla alusel tekkiva ärevuse; mahlaka või kuiva tooni ja tämbrimuutuste järgi meeoleolu tõusude või languste juhtumid. Intonatsioon peitub väidete tõepärasus (siirus, teesklus); ebakindlus, viha ja energiaressursid on samuti mitmesuguste hääle ja kõne karakteristikute vahendusel küllalt hõlpsasti diagnoositavad.

Hiina rahvatarkuses leidub õpetus, kuidas hääle järgi inimesi tundma õppida. Haritud ja tark inimene evivat loomumase kalduvuse kõnelda mahedakõlalisel, rütmilisel, ruttamata. Suurt kasvu inimesed, kellel nõrk hääle, pidavat olema tahtejõuetud ja nõrga iseloomuga. Need, kes aeglaselt kõnelt lähevad üle kiirustavale, olevat suuremeelsed ja optimistlikud, seevastu aeglustuv tempo iseloomustavat pessimisti, aga ka ihnurit. Nagu teada, peeti Vana-Hiinas suures aus harmoonia ja heakõlalise saavutamist nii pillimängus, laulus kui ka argikõnes. Rütmilise ja kaunikõlalise hääle treening õilistab Hiina pärimust mööda ka iseloomu, muudab inimese harmoonilisemaks, tasakaalukamaks. Sellel väitel on alust. (Paralleeli võime tõmmata india joogast: leidub terve hulk eriharjutusi hääle harmoneerimiseks, eesmärk kirkastada vaimu ja tagada seesmine tasakaal.)

Kõnelemisviisis omandavad diagnostilise orientiiri tähenduse rääkimise kiirus, lausete pikkus ja keerukus, verbide osakaal (see osutab toimekusele, aktiivsusele!), omadussõnade ja kujundikeele kasutamine, väljenduslik täpsus või umbmäärasus, kõnelaadi muutuvus (labiilsus) ja mõjutatavus suhtlemiskaaslase poolt. Kõnest võime saada pidepunkte vestluskasvlase arukuse, peenetundelisuse või jämedakoelisuse, hariduse, pöördumismaneeri ja suhtumise kohta (vt, lisa 1) Mõistagi muutub kõne eripära tõeliselt infor-

matiivseks vaid siis, kui meil on ettekujutus rääkija harjumuspärasest kõnemodulatsioonist ja selle iseloomulikest muutustest erinevais emotsionaalseisundis.

Hääletooni ja sõnavalikuga võib soovi korral vägagi täpselt välja mõõta selle psühholoogilise distantsti, millisel partneriga soovitakse lävida. Mõnikord võib kaaslane soovivat lähedusmäära valedsti tajuda just sellest tingituna, et tal puudub ettekujutus teise isiku individuaalse keele koodist.

Kehahoid ja *rüht* olenevad paljugi üldisest somaatiliseisundist ning on tähtsal kohal inimesest meeldiva (kahvatu, ähmasse, ebameeldiva) üldmulje koomisel. Tavaliselt teadistab hea rüht sihikindlusest, heatujulisusest, eneseusaldusest, lodev kehahoiak võib olla lodeva iseloomu ja eluviiside näitaja. Pinguldatus, tasakaalutus, kõssis või vimmas olek (muserdatus), jäikus — need kõik on psühhosomaatilisel informatiivsed. Kehahoidu, rühti, poosi korrigeerides (harmoneerides!) ja psühhoregulatsiooni rakendades võib näiteks vabaneda püsipingest.

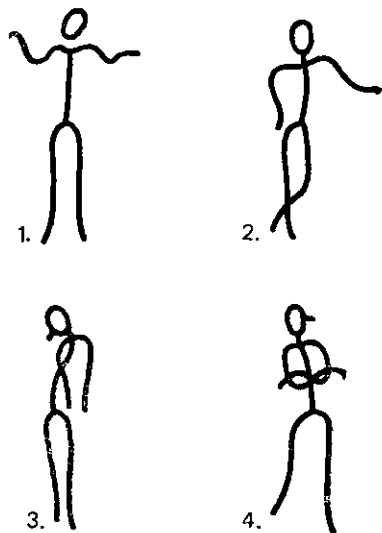
Juba loomade käitumises on täheldatud mõnede *pooside* selgelt teadistavat funktsiooni (domineeriv, võitlusvalmis ja alistuv poos). Inimestevahelisel suhtlemisel peeldub poosis

- sõltumatus, autonoomia (või selle taotlus);
- süüdistus, pettumus;
- võitlusvalmidus, vastuhakk;

- põgenemissoov;
- segadus;
- sõltuvus;
- toetuse ja abi pakkumine;
- tähelepanelikkuse ilmutamine;
- ingorantsus;
- allasurutus;
- väljakutse;
- ärapööratus, tagasitõmbuvus;
- põlgus ja üleolek;
- domineerimissoov.

Mõnikord tardub inimene mingisse poosi (näit. «tähelepanu ilmutamine», «ärapööratus»), ilma et sellel poosil tema jaoks oleks mingit suhtlusfunktsiooni. Ta ei aimagi, et on säärases poosis, veel vähem, et teised inimesed sellest asetusest mingi kindla teate või sõnumi välja loevad. Meelis- ja püsipooside tundmaõppimine võib olla abivahendiks inimese rolliootuse (näit. domineerimissoovi) tajumisel, tema spetsiifilise suhtlemistarbe (näit. abistatuse soovi) või situatiivse seisundi (näit. allasurutuse) üle otsustamisel. Pooside pidev vaheldumine, ilmekad žestid ja miimika võivad olla märk artistlikkusest ja üldisest kõrgeenenud märgutarbest. Mõne isiku puhul võib see kompenseerida kehval järjel verbaliseerimisvõimet, loogilise arutluse ja argumentatsiooni nõrkust. Ja peame meeles: eneseväljendusel on teadistava, afektiivse (elamusi väljendava), partneri käitumist suunava funktsiooni kõrval ka teatav psühmoregulatsiooni tähendus.

T. Sarbin'i ja C. Hardicki uuringus tõlgendasid katseisikud 42 eespooltoodutega analoogilise



Joon. 6. Nelja poosi tõlgendamine (G. Lindzey järgi). 1 — kirjeldav, küsiv, nõustuv; 2 — äraootel; 3 — otsustusvõimetu ja endassetõmbunud; 4 — imestav, võimukas, enesekindel, võõrastust tundev.

kriipsujuku tähendusi küllaltki ühelaadselt. Näiteks on toodud neli poosi. 1. — kirjeldav, küsiv, nõustuv; 2. — äraootel; 3. — otsustusvõimetu ja endassetõmbunud; 4. — imestav, võimukas, enesekindel, võõrastust tundev.

Üldiselt on teada, et inimese tegevusala võib kujundada tema *kõnnakut*. Vana merekaru on kuival maal kergesti äratuntav taaruvast kõnnakust. Kerge ja kiirekelderikõnnak, äsja teenistusest vabastatud sõduri samm, alpinisti astumine — need on üksikud näited elukutse ja tegevusala mõjust kõnnakule. Naise puusade lii-

kuvusest loetakse paljudes maa-
des välja tema seksuaalsust või
ka ahvatlemissoovi. Detektiivid
ja kriminalistid, aga ka vist iga
koerust teinud poisi vanemad tea-
vad väita, et on olemas eriline
«süüdlaslik kõnnak». Mures inime-
sed astuvad sageli jäigalt, puiselt,
raskelt. Väidetakse, et see, kes
sammudes kätega oma keha «esile
aerutab», prahvatab vestlemisel
kohe kõik välja, mis teda ärritab,
on valju häälega ja osav söimle-
ma. Tugeva hingelise surve all
inimene astub lühikeste takerdu-
vate, iseteadev seevastu pikkade
kindlate sammudega. Tippiva kõn-
nakuga «tõestavat» naine oma
koketeerivat (või miivist) iseloo-
mu. «Hiiliv» kõnd tõestavat taga-
sihoidlikkust, ebakindlust, alistu-
vust, eriline «hõljuv» kõnd ise-
loomu pedantsust, aga ka edevust
või upsakust. Kõnnakus võib olla
staatuse-demonstratsiooni (minist-
ri, direktori, kõrge ametikandja
väarikas samm) või soovi näida
nooruslikuna. Kõrge või lausa

liialdatud enesedistsipliiniga isi-
kute kõnd olevat eriliselt taktis,
möödetud.

Kõnnak on vaid piiratud ula-
tuses tahteliselt kujundatav: kui
õpimegi teatud viisil kõndima,
kipub meie astumisstiil üsna pea
esialgsesse vormi naasma.

Hinnatavat materjali inimese
tundmaõppimiseks pakub kirjan-
dus, filmi- ja teatrikunst, aga ka
argisuhtlemine kõigi oma võima-
like kombinatsioonide ja ühendus-
te ääretus rikkuses. Kui üldse
püüda anda inimestetundmiseks
usaldusväärseid juhiseid, võiks
neid olla kaks:

a) Ärge piirduge ühe välimuse
või käitumise näitaja või külje
tõlgendamisega, vaid võrrelge,
ühendage, kõrvutage suurt hulka
erinevaid näitajaid;

b) arendage välja nimelt teie või-
mete kohane seostamissüsteem.
Mõni on erksam tajuma hääle tä-
hendust, teine miimikat, kolmas
avastab olulist poosides või kõn-
nakus.

4. Interaktsioon

* Vahetu ja vahendatud mõjuta-
mine * Domineeriv ja alluv käi-
tumine * Sõbralikkus ja vaenulik-
kus * Sõltuvussuhete teke *
«Vangide dilemma» * Diaadipart-
neri käitumise kontroll * Trans-
aktsionaalne analüüs * Rööpsed

ja ristuvad «käigud» * Varjatud
psühholoogiline mõjutamine * Pai-
tustevahetamine * Ajatäited *
Mängud ja manipulatsioon * Koo-
pereeriv ja konkureeriv käitumi-
ne * Mõjujõu allikad ja mõjuta-
misvõtted.

Teabevahetuse käigus leiab aset suhtlevate isikute *vastastikune mõjustamine ehk interaktsioon*. Mõne inimese isiksuslik mõjujõud tekib juba tema pelgal ilmumisel, vahel aga ainuüksi seeläbi, et tema väisangut on oodata (meenutame N. Gogoli «Revidenti!»). *Seega pole ühepoolse või vastastikuse mõjuavaldamise kandjaks vaid vahetul verbaalsel suhtlemisel toimuv teabevahetus. Mõju võib tekkida ka mitmeastmelise vahenduse tulemusena.*

Sihipärane mõjuavaldamine on paljudel juhtudel suhtlemise otsene eesmärk. Kuid retsiipiendi häälestamine mingi teate vastuvõtuks — tema tähelepanu äratamine, psühholoogilise kontakti loomine, erilise huvitõusu kujundamine teatud küsimuste vastu jne. — on sisult samuti teise isiku mõjutamine. Seega on interaktsioon kommunikatiivsust kindlustavaks vahendiks.

Sotsiaalses interaktsioonis pakuvad esmast huvi küsimused, kuidas ja mida mõjutada, mil viisil võimendada oma isiksuslikku mõjujõudu ning kahandada teiste soovimatut mõju. Interaktsiooninähtuste seletamiseks on välja pakutud kümneid teaduskontseptsioone ja teooriaid. Suhtlemisel toimuv vastastikune mõjutamine on aga vaadeldav nii paljudes eri varjundis ja väljundis, et eri autorite või koolkondade käsitlustes leidub vähe ühist mingi üldteooria tuletamiseks.

4.1. Vahetu ja vahendatud mõjutamine

Esitame näited vahetul ja vahendatud suhtlemisel toimuva mõjuavaldamise kohta.

1. Ametnik hilineb tööle. «Kolmandat päeva järjest tulete teistest hiljem,» nendib ülemus kurtjalt, püüdes alluvat distsiplineerida (interaktsioon toimus vahetul suhtlemisel: alluv häiris ülemust — ülemus noomis alluvat).

2. Kasutades seda, et ülemus on komanderingus, lahkub üks alluvaist nädala aja jooksul iga päev paar tundi enne tööpäeva lõppu. Sellest saab juhuslikult teada asutuse juhataja. Ta ei informeerigi töötaja ülemust, kuid pool aastat hiljem, kui jutuks tuleb alluva palgakõrgendus, keeldub kategooriliselt. Ametnik ei saagi täpselt teada, miks temaga nii toimiti. (Interaktsioon on vahendatud).

Sotsiaalset interaktsiooni on mõnede autorite poolt tõlgendatud kõigi mõeldavate mõjude ühtepõimumisena mingi pikemaajalise protsessi keskmes. Nii näiteks sõltub kõrgkooli õppejõu loengutsükli efektiivsus otseselt sellest, milline maine tal on tudengite seas ja kui kõrge on ta meisterlikkus lektorina. Kaudselt mõjuvad aga veel paljud muud momendid: kursuse üldine õpimotivatsioon ja ainehuvi; kuivõrd sama ainevalda puudutas mõne teise õppejõu eelnev loeng; milline on

lektori kompetentsus kursusetöö juhendajana; kas teema käsitlus vaid kordab või ka täiendab tuntud autoriteedi poolt kirjutatud raamatu seisukohti jne. Üliõpilase mõju õppejõule avaldub loengutest osavõtus (auditoorium on hõredavõitu!), eksamivastustes (mitmed pole põhilist taibanud!), teiste õppejõudude ja õpingute korraldajate kaudu saabuva tagasiside laadis jne. Õppejõud võib neid mõjusid alatähtsustada ja eirata, aga nende alusel ka oma ainekäsitlust muuta, karjääri kavandada.

Käesoleva töö raames mõistame interaktsiooni nii vahetu kui vahendatud suhtlemise ühe küljena, mis üldjuhul tihedalt seotud suhtlusprotsessi, suhete kujunemisega. Kolmandana kirjeldatud juhtumi (õppejõu efektiivsuse teke) tarbeks sobib paremini mõiste «mõjude integratsioon».

Interaktsioonis ei puudu *eetiline tasand*. Juhul kui teist inimest nähakse oma ühepoolse mõjutamise objektina ning teise spontaansust tema üle kindla kontrolli kehtestamise eesmärgil pärsitakse, on tegemist *manipuleeriva* käitumisega. Sel juhul nähakse suhtlemiskaaslastes vaid oma vajaduste rahuldamise vahendeid, sihipärase mõjuavaldamise objekte.

Inimestevahelise vastastikuse mõjustamise keeruline iseloom on ajendanud paljusid sotsiolooge, psühholooge, psühhiaatreid välja töötama sääraseid kontseptsioone, mudelaid, teooriaid, mis avaksid sõltuvussuhete ja mõjujõu tekke tagamaid. Marksistliku sotsiaalk-

psühholoogia esindajate põhiline etteheide neile valdavalt anglo-ameerika autorite loodud teooriale on see, et interaktsiooni vaadatakse suhtlemise teistest külgedest lahus, jättes kõrvale nii sotsiaalse käitumise «asise» sisu kui ühiskondliku tausta. Vaatleme järgnevalt mõnda tuntuimat interaktsiooniteooriat.

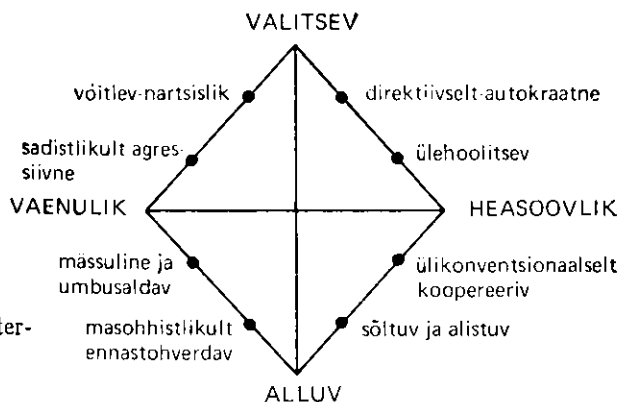
4.2. T Leary sotsiaalse käitumise orientatsioonide tüpoloogia

Kõige üldisemad vastandustasemed sotsiaalse käitumise lahtimõtestamisel on järgmised:

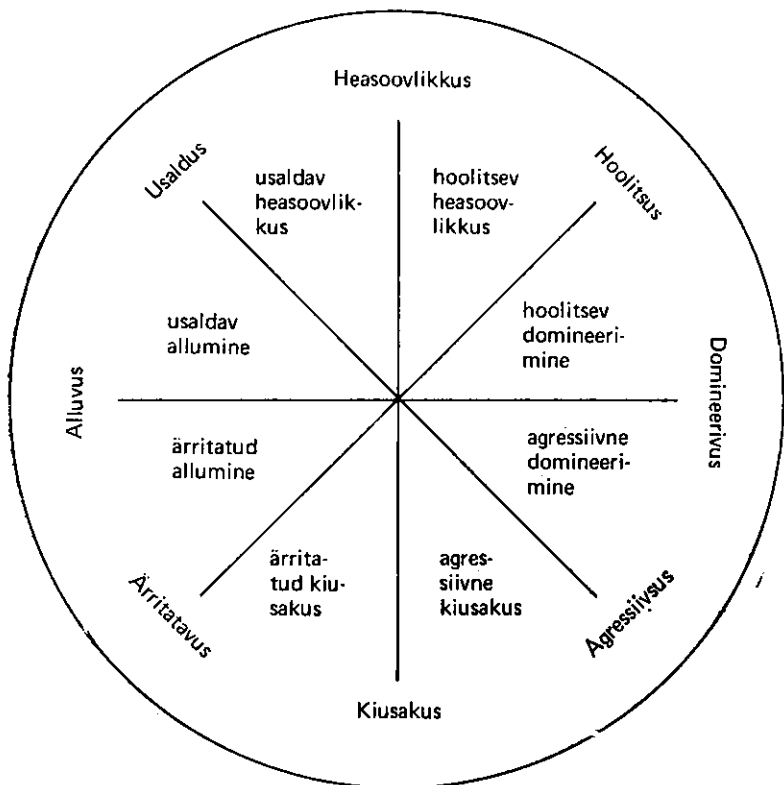
valitsev (domineeriv) või alluv (submissiivne);

sõbralik (heasoovlik) või vaenulik (vihkav)

Nende kahe näitaja ühendamisel kujuneb neli käitumisvarianti: domineeriv-heasoovlik, domineeriv-vaenulik, alluv-heasoovlik, alluv-vihkav. Ühe või teise käitumisviisi esiletulekut selle või teise isiku juures annab osaliselt seletada tema karakteri suundusega. Leidub isiksusteste, mis usaldusväärselt mõõdavad nii inimese loomupärast domineerivust kui ka tema (kõrget või madalat) heasoovlikkust (afiliatsiooni) või selle puudumist. Kalduvust näiteks valitsevale või alluvale käitumisele, aga ka suhtlemisalase loomupärase heasoovlikkuse astet



Joon. 7. T. Leary interaktsiooni tüpoloogia.



Joon. 8. Sotsiaalse käitumise orientatsioonid (T. Leary ja R. Myllyniemi järgi).

(afiliatsiooni kõrgust) on tingimata tarvilik arvestada inimeste vastastikuse sobivuse üle otsustamisel. Paremini kohastuvad dominantne ja alluv ning kõrgema afiliatsiooniga inimesed. Mõistagi sõltub käitumise suunduse väljakujunemine palju ka situatsioonist ja lävivivate omavahelistest suhetest.

T. Leary arendas ülaltoodud interaktsiooni põhimõtteid aluseks võttes suhtlemisomaduste ja neile vastavate käitumisviiside tüpoloogiat (vt. joonis 7). Kuna kõik tüübid kirjeldavad psüühiliselt aktsenteeritud isiksusi, sobib tema skeem kasutada ennekõike psühhiaatrias. (Ravivalt toimib juba ainuüksi enda äärmuslik-liialdava käitumisega kaasnevate kohanemisraskuste tunnetamine. Umberõppimine toimub käitumisviisi paindlikumaks muutmise teel.)

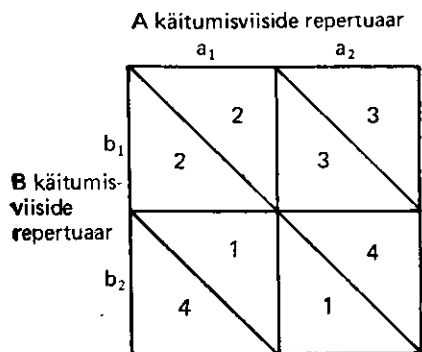
R. Myllyniemi modifitseeris T. Leary põhiliselt psühhoterapias kasutatava skeemi argisuhtlemisel toimuva interaktsiooni analüüsile kohaseks (vt. joonis 8). Kaheksa sotsiaalse käitumise suundust võimaldavad soome psühholoogi arvates mõista interaktsiooni tagamaid ja motiveeritust ennekõike sellega, et osutavad otseseosele arhailiste (loomkäitumiseski esinevate) käitumisprintsiipidega: heasoovlikkuse või kiusu (jonni), domineerimissoovi või allumisvalmidusega.

4.3. D.Thibaut' ja G.Kelley interaktsioonimudel

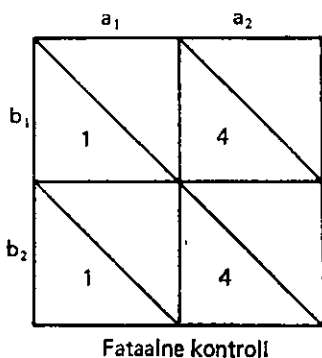
Mis tingimustel saavad partnerid teineteist mõjutada? Kuidas kehtestatakse ühe poole kontroll teise üle? Millistel asjaoludel tekib vastastikune sõltuvus? Millal hinnatakse suhteid teise isikuga rahuldust pakkuvaks? Kuidas suhtlemisalane «hüvedevahetamine» mõjub kaasa suhete stabiliseerumisele? Neile ja teistele taolistele küsimustele otsitakse vastust kontseptsioonist, mida sotsiaalsühholoogia alases kirjanduses tuntakse Thibaut' ja Kelley interaktsioonimudelina.

Mainitud autorid lähtuvad biheiviorismis üldtunnustatud seisukohast: inimkäitumine on reguleeritud hedonismi põhimõttel, inimene lähtub suhtlemisel teistega püüest saavutada võimalikult suurt rahulolu ja minimeerida ebameeldivat. Diaadilise suhtlemise korral tähendab see, et vastastikuseid suhteid hinnatakse olenevalt sellest, kuivõrd need on edukad ja kasulikud «antud» ja «saadud» väärtuste vahetamise mõttes.

Selgitame autorite kontseptsiooni lähemalt. Nii vahetu suhtlemise etappe kui ka suhete üldist bilanssi võib kummagi partneri puhul eraldi vaadelda sellelt aluselt, millises vahekorras on saadud tulud (tunnustus, teened jne.) ning kantud kahju või tehtud kulutused (kriitika, teise pri-

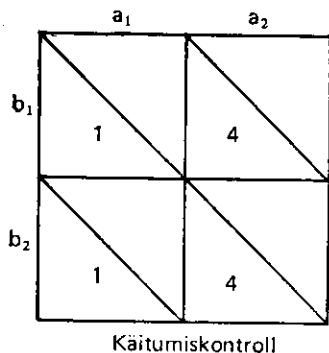


Joon. 9.



Joon. 10.

orjiteedi tunnistamine, tasumata jäetud teened jmt.). Interaktsiooni soovitakse jätkata, partnerit hinnatakse endale väärtuslikuks siis, kui «tulem» osutub positiivseks. Pooled on positiivsete tulemuste saamisel teineteisest sõltuvad. See, kas ja kui võrd üks partnereist teisele hüvesid on andnud, määrab teise võimaliku «sissetuleku». Võidetud hüvedena on vaadeldav igasugune materiaalne kasu, aga ka «psühholoo-



Joon. 11.

giline valuuta»: staatuse ja rolli tunnistamine teise poolt, oma võimu, kontrolli- ja otsustusõiguse nautimine jne.

Interaktsiooni tulemusmaatriksisse võime kanda kummagi partneri võimalike käitumisviiside repertuaari. Kujunevais ruutudes on esitatud kõik antud juhtumil arvesse tulevad võitude (tunnustuse, kasu, tasu) ja kaotuste (laituse, kahju, kulu) võimalused. Vaatleme tekkivaid juhtumeid (vt. joonis 9). Kui A valib toimimisviisi a_1 , B aga b_2 , saab A antud näitel ühe tunnustusühiku, B aga neli ühikut. Kui a_2 -le vastandatakse b_1 , saavad mõlemad võrdsest 3 tunnustusühikut. Jne.

Joonisel on kujutatud argielus nii sagedane olukord, kus kumbki partnereist ei näe täpselt ette suhtlemise mõeldavaid ja võimalikke tulemusi. Interaktsiooni alg-etappidel püütakse katsete-eksituste hinnaga hankida teavet selle kohta, milliste tulemite (skooridega) antud situatsioonis võib arvestada. Thibaut'-Kelley mudel

	a_1	a_2
b_1	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> $+4$ -2 </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> -2 $+2$ </div>
b_2	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 0 0 </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> $+2$ $+4$ </div>

1 = kino
2 = teater

Joon. 12. Mehe (A) ja naise (B) otsustusmaatriks: kuidas veeta vaba õhtut?

	a_1	a_2
b_1	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 3 kuud vaba </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 7 aastat 7 aastat </div>
b_2	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 7 aastat vaba </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 5 aastat 5 aastat </div>

1 = salgab
2 = tunnistab

Joon. 13. «Vangide dilemma».

tõestab matemaatilise mänguteooria rakendatavust suhtlemispsühholoogia nähtuste selgitamiseks. Mõistagi püüeldakse argisuhthlemisel vahakordade poole, mis töotaksid parimat võimalikku tulemit. Tähtsaks peetakse kindlust selles, et positiivse tulemiga võib arvestada ka edaspidi. Arvatavasti kaalutletakse maatriksile analoogilisel viisil näiteks siis, kui on tegemist pikaajaliste intiimsidemete loomisega, näiteks abiellu astudes.

Interaktsiooni tulemusmaatriks loob selgust võimu- ja sõltuvussuhete kindlaksmääramisel. Uhe partneri võim teise üle põhineb suutlikkusel kontrollida teise tulemit, s. t. tulude-kulude bilanssi. Arvesse tuleb kaks kontrolli (teise käitumise reguleerimise) võimalust: fataalne (fatal control) ja käitumise kontroll (behavior control).

Fataalse kontrolli korral sõltub B tulemit täielikult A käitumisviisist, tema enda käitumisviisi valik (varieerimine) ei muuda vähimatki, B sõltub täielikult A-st.

Käitumiskontrolli puhul seevastu võib üks diaadiliikmeist vaid piirata, mõjutada tulemit, mida teine saab, suutmata seda suva järgi kindlaks määrata. Jooniselt 11 selgub, et valides a_1 , võimaldab A oma partneril B-l vaid sel korral saada tulemuseks 4, kui too valib käigu b_2 . Nii võidakse teise poole käitumist siiski tähelepanudavas ulatuses reguleerida, kuigi interaktsiooni tulemit ei jää ainuüksi A otsustada.

Kontseptsiooni autorid loevad tõenäoseks, et olukorras, kus iseenda tulemit pole võimalik (täie kindlusega) tagada, asutakse sageli rakendama oma võimet kontrollida partneri tulemit! Näiteid: teenest keeldumine, komplimendi ütlemata jätmine, kriitilise märkuse tegemine, rolliootusele vastamine või vastamata jätmine. Vastastikusele tunnustamisele viib strateegia, mille korral kumbki pool muudab oma käitumist pärast kahju kannatamist või jätab selle samaks, kui on saadud ra-

huldust pakkuv kasum (tunnustus, tulu). Lihtsustatult võttes on ju vaid kaks toimimisviisi: kas partnerit (tunnustuse, teenega) premeerida või teda karistada.

Niihästi fataalne kui käitumiskontroll võivad olla ka vastastikused. Illustreerigu seda kaks näidet.

Mees (A) ja naine (B) sooviksid õhtu koos veeta. Mees eelistaks minna koos kinno (a_1, b_1), naine — teatrisse (a_2, b_2). Halvim variant oleks õhtu eraldi veeta, näiteks nii, et mees on kinos, naine teatris, või, veelgi kehvem: mees on teatris, naine kinos. Juhul kui toimitaks mehe ettepanekul, oleks mees enam rahul (+4 naise +2 vastu), kui aga talitada naise soovi järgi, saaks naine enam rõõmu kui mees ($A = +2, B = +4$). Mõistagi tekib käitumiskontrolli puhul suhetes stabiilsus vaid siis, kui üks pooltest lebib optimaalsest väiksema isikliku tulemiga. Interaktsioon kulgeb siin «turu situatsioonis», kus parim on jõuda mõistlikule kokkuleppele.

Joonisel 13 on toodud «vangide dilemmana» tuntud juhtum. Kaks ühes ja samas kuriteos kahtlustatavat süüalust on võetud vahi alla. Neid hoitakse eraldi kongsides ja kutsutakse kordamööda ülekuulamisele. Uuriija «töötleb» kumbagi eraldi, püüdes sel viisil vange sundida oma süüd tunnistama. Juhul kui üks tunnistab ja teine salgab, saab ülestunnistanu vabaks, teine aga mõistetakse 7 aastaks vangi. Juhul kui mõlemad üles tunnistavad, määratakse

kummalegi 4 aastat vanglakaristust. Olukorras, kus mõlemad salgavad, võidakse neile määrata kõige rohkem 3 kuud karistusaega. Isegi teades «mängureegleid», pole kummalgi vangil ettekujutust sellest, kuidas toimib saatusekaaslane. Antud juhtum illustreerib diaadiliikmete käitumiskontrolli. Toimimisviisi valik sõltub sellest, kuivõrd partnerit tuntakse ja usaldatakse, aga ka sellest, kuivõrd kumbki pool on kindel, et teda usaldatakse, et temale ollakse kindel.

«Vangide dilemma» taoliste situatsioonide modelleerimisega on läbi viidud suurel hulgal eksperimente, selgitamaks välja tegureid, mis determineerivad diaadipoolte käitumisstrateegiate valikut. Sääraseid lõksülesandeid võib anda ka grupi liikmeile, või mitmele grupeeringule. Lisas 3 on toodud mäng «X ja Y», mis võimaldab kindlaks määrata, kas mängurid toimivad egoistliku või koopeeriva strateegia järgi, kui kaua aega kulub mängureeglite selgekssaamiseni jne.

Kirjeldatud interaktsioonimudel võimaldab teha mitmeid prognoose selle kohta, milliseks kujunevad suhted diaadis:

- Suhete arengule ja stabiliseerumisele mõjub alati soodsalt korduva kinnituse saamine selle kohta, et lävimine antud partneriga «toodab» positiivse tulemi; pideva negatiivse tulemi korral asutakse suhtlemist minimeerima.

- Tulemi väärtuse üle otsustamisel lähtutakse ühelt poolt sellest, kuivõrd selle isikuga lävimisel

«kasum» ületab «kahjumi», teisest küljest aga vaetakse, kas ei leidu alternatiivset sotsiaalset suhet, kus võiks arvestada veel märksa kõrgema kasumiga.

● Tulemi väärtuse subjektiivsel hindamisel võetakse arvesse ka iseenda võimalusi ja suutlikkust.

● Interaktsioonipartnerid sõltuvad positiivse tulemi saamisel suuresti teineteisest (selle kohta tööme mitmeid näiteid tulemusmaatriksite analüüsil).

● Interaktsioonis suutlikumad (suhtlemisosavamad) on suurema «partneri premeerimise» (tunnustus, rahulolu loomine jne.) potentsiaaliga kui suhtlemistõketega isikud.

● Sarnase või lähedase väärtusorientatsiooni (sotsiaalsete hoiakutega) partnereil on enam võimalusi positiivse tulemi saavutamiseks: tarvitseb vaid ühel poolel väljendada oma arusaamu, kui see juba toimib teisele märgatava toetusedemonstratsioonina.

● Ka rõhutatult komplementaarsete omadustega diaadipartneriil on tähelepandavalt kõrge lootus saada positiivset tulemit: kumbki pool võib arvestada, et saab teiselt seda väärtuslikku (näiteks kogemused, vaimustuvus, tahtejõud, tasakaalukus), mis endal puudu jääb.

Thibaut'-Kelley mudeli kehtivuse kontrolliks läbi viidud arvukad katsed on kinnitanud selle põhijärelduste paikapidavust ennekõike neis suhtlemisolukordades, mis kirjeldatavad «turu situatsioonina». Pole aga alust võtta seda

kindla prognoosiva vahendina kõigi interaktsiooniolukordade tarbeks. Autoreid on kritiseeritud selles, et nad taandavad inimese masinlikult omakasu kavandavaks olendiks. Neile etteheiteile vastates väitsid autorid, et kontseptsiooniga on soovitud juhtida tähelepanu ennekõike diaadipoolte vastastikusele sõltuvusele (interdependentsile), pedantne tulemirehkendus kui selline olevat vähem oluline.

Ka toodud mudelis uuritakse interaktsiooni «üldse», lahus selle sisust ja arvestamata osalevate poolte käitumise sotsiaalset tingitust. Diaadisuhted on vaevalt üle kantavad grupi konteksti, kus kaasa toimimas muudki tähtsad mõjurid.

Tähendusrikas on see, et iseeneest ju vägagi teravmeelset psühholoogilist käitumisteooriat on arvustatud nõrga psühholoogilise läbitöötatuse pärast. Diaadipartnerid ajenduvad ühest kesksest hedonistlikust juhttaotlusest, otsekui puuduks neil sügavam ja subtiilsem psüühika. Uuea aja suhtlemispsühholoogias on loobutud interaktsiooni kui vahetussuhete käigus saadava kasu (tulude, sisetulekute) samastamisest näiteks toetuse, tunnustuse, teenega. Suhtlemishüveks võib olla ka iga sugune autentne teave (näiteks ka partneri töökspidamise kohta). Tunnetusvõime avardamine kasu täiendväärtusena on raskesti ühendatav Thibaut'-Kelley mudeliga. Mainitud puudustele vaatamata näib mudel siiski säilitavat oma väärtuse mängude teoo-

ria teravmeelse rakendamise näitena interaktsiooni süvanähtuste selgitamiseks. Autorid esitavad rea oletusi selle kohta, kuidas diaadis kujunevad võimu-, kontrolli- ja vastastikuse sõltuvuse suhted, millest sõltub suhetega rahulolu, mis kindlustab ja kahjustab suhete arengut. «Hüvede jaotamise» mehhanismi kaudu saab paremini mõista mõningaid üldisi nähtusi partnerite vastastikusel kohanemisel (interpersonaalses akommodatsioonis).

4.4. Interaktsiooni süvavaatlus — transaktsionaalne analüüs

Teeme järgnevalt tutvust ühe tuntuima ja populaarseima interaktsiooniteooria, nn. transaktsionaalse analüüsiga. Selle autor E. Berne on oma seisukohtade vahendamiseks valinud võimalikult üldarusaadava, kõnekeelele lähedase terminoloogia. See on kahtlemata üks põhjusi, millele toetub teooria menu. Praegusajaks on autori peateosed tõlgitud paljudesse keeltesse (ka vene keelde). Meie «minal» on Berne järgi kolm tasandit ehk ego-seisundit: Laps, Täisealine ja Vanem. *Lapse «mina»* on säilinud meis kõige varasemast elueast: see on välja kujunenud suhtlemisel isa, ema ja teiste vanemate inimestega. See tasand hõlmab selliseid omadusi nagu vaimustuvus, uudishimu, im-

pulsiivsus, kujutluslend, aga ka kergeusklikkus, pelglikkus, pidurdamatus, abitustunne. Lapse-tasand väljendub suhtlemisel eraldalt mittedõnalise kontrollimatu eneseväljendusena: pisarad ja naer, järsud muutused hääletoonis, žestide ja näoilme loomulikkus või kammitsetus. *Kohanenud Laps* kujundab oma käitumise Vanema mõju järgi (näit. järeleandlikuks, virisevaks jne.). *Spon-taanne Laps* on ego-alge, milles peitub nii mässumeel kui loomevõime.

Juba lapseas hakkame oma vanemaid matkides arendama endas ka vanemlikke jooni. Nii nagu igaühes meist on väike poiss või tüdruk, kannab igaüks meist endas ka oma vanemaid. *Vanemlik seisund* kätkeb kõiki keelde, reegleid, seadusi; seda iseloomustab ka vanemlik pöördumisviis — tõrelemine ja õrnutsemine. Vanemliku positsiooni tugevad küljed — autoriteetne väljenduslaad, kalduvus asuda õigustetaastaja või -kaitsja ossa, veendumus moraalnormide vankumatuses — on ühendatud mitmete negatiivsete joontega: tardunud mõtlemine, autoriteetide ületähtsustamine, enesekriitika minetamine, kama-dajatoon. Vanemlik tasand on ker-gesti ära tuntav sõnadest «tohib», «ei tohi», väärrikusemaskist, ot-suste ja järelduste tingimatusest.

Vanema-seisund võimaldab meil võtta üle reaalne vanemlik roll kasvatamisel, õpetamisel, juhtimisel. Teiseks lubab see muuta palju reageeringuid automaatseks, säästa energiat ja vabaneda aega-

raiskavatest kaalutlustest otsustamisel.

Täisealise tasand hakkab välja kujunema hiljem. See põhineb välismaailmast saabuva teabe kaine loogilis-analüütilisel läbitöötamisel. Lõviosa ametialasest või asjalik-tõsisest vestlusest toimub nõnda, et partnerid kahtlevad Täisealisuse tasandil: rahulikult, kõrge enesekontrolliga, kainelt, kalkuleerivalt. Kuid vanemliku tardumuse ja lapseliku tundeliialduse vältimisel on ka pahu-pool: emotsionaalne pidurdatus, ülemäärane kahtlemine, fantaasia-vaesus.

Meie virgeaja igal hetkel on aktualiseeritud mingi kindel «vahe-kord» toodud ego-seisundis, lihtsamalt öeldes: esineme kas Täiskasvanu, Vanema või Lapsena. Ego-seisundid on normaalsed nähtused, isiksuses on tavaliselt kõik kolm arenenud. Isikuti esineb küll suuri vahesid proportsioonides. (Tasandite vahekorra mõõtmiseks leidub eri test.) Ka elukutse mõjub tasandite vahekorra kujunemisel kaasa. Sageli säilib kooli-õpetajail vanemlik joon otsustamisskeemides, hääletoonis, inimeste kohtlemise laadis ka väljaspool klassituba. Kunstnikes on tavaliselt ülekaalus Laps, juristides ja teadlastes Täiskasvanu. Psühhoterapeutid rõhutavad eriti spontaanse, vigastamata, turvatundes (nn. *okay-seisundis*) viibiva Lapse tähendust suhtlemisel.

Vastavalt tutvusastmele, täidetavaile rollidele, emotsionaalsele õhkkonnale vahetatakse suhtlemise käigus kogu aeg ego-sei-

sundeid. Ilmeksimatu Vanema tasand asendub arutleva Täiskasvanuga, viimasest aga libisetakse hetkepealt Lapse tundeväljendusse.

E. Berne vaatleb sotsiaalse käitumise elementaarühikuna ühe partneri pöördumist või «käiku» teise poole, millele ta oma teoorias andnud nimetuse *transaktionaalne stiimul* (näide: «Mis kell on?»). Vastus kujutab endast ühtlasi ajendust järgmiseks käiguks («Kell saab kohe viis» — «Mis me siis enam ootame!»). E. Berne kontseptsiooni tähtsaimaid alustõdesid on tähelepanek, et argisuhtlemisel suundub transaktioon (käikude vahetus) ühelt kindlalt ego-tasandilt teisele kindlale ego-tasandile. Bussis nähvab tõugatu tõre Vanem kõrvalseisvale (kasvatamatule) Lapsele: «Ärge trügige!» ja vastuski «Mind ju tõugati» tuleb (ülekohtuselt süüdistatud) Lapselt (ebaõiglasele) Vanemale.

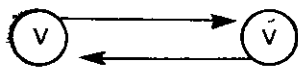
Suhtlejate käigud võivad olla kas

- 1) *vastastikku täiendavad ehk rööpsed* V—L, L—V; T—T, T—T; L—V V—L) või
- 2) *ristuvad* T—T, V—L.
- 3) *varjatud (psühholoogiliste stiimulite ja vastustega).*

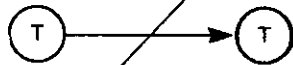
Toome selgituseks mõned näited:
1. juhtum: suhtlemiskäigud on *rööpsed ja täiendavad teineteist.*

a) Laansoo: «Veider maitse tänapäeva noortel.»

Künnapuu: «Teate, neil polegi mingit maitset, ahvivad filmi-tähti .»



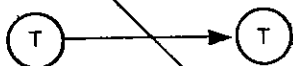
Joon. 14.



Joon. 16.



Joon. 15.



Joon. 17.

b) Patsient: «Ärritun igast tühi-
asjast. Mida ometi peaksin te-
gema?»

Arst: «Õppige jooga keskendu-
mistehnikat. Alustage hinga-
misharjutustega .»

Enam-vähem pidevalt rõõpseks
jääv suhtlemine leiab aset palju-
des tüüpolukordades: klatš (V—
V), õpetamine (V—T või V—L),
ametialane käsundamine (V—T).
Rõõpsete suhtlemisühikute korral
on vastastikune mõistmine kõige
rohkem hõlbustatud. Rõõpseid
«käike» ja asetuste täpset «ko-
hastamist» tuleks harrastada
mõistvussilla loomiseks, konflikti-

ohu hajutamiseks, tutvuse sobi-
tamisel. Eriti T—T tasandil tea-
bevahetus muutub aga mõne aja
pärast tüütuks: vahelduseks aitab,
kui veidi (mängitsetult) esineda
Vanemana või Lapsena.

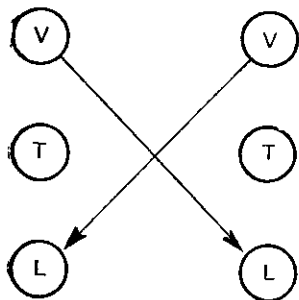
2. juhtum: vastastikused käigud
ristuvad.

Mees: «Kus mu võtmekimp on?»
(T—T)

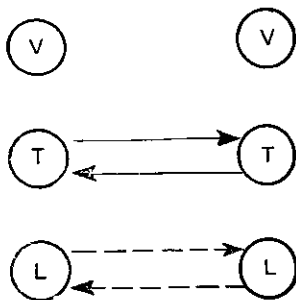
Naine: c) «Kogu aeg jäta oma
asjad hooletusse, teised ot-
sigu.» (V—L)

d) «Änds sin selle sulle ju õhtul
tagasi.» (L—V)

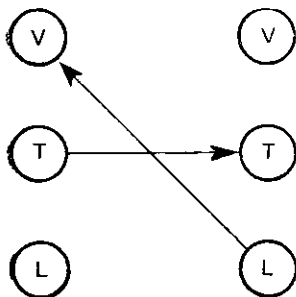
Naise vastus lülitab otsekohe
sisse ühe kahest levinuimast pe-



Joon. 18.



Joon. 20.



Joon. 19.

rekonnatüli liigist. Vanema või Lapse tasandilt reageerides annab naine mehele väikese «torke» (selle varal võib ta maandada ka oma olmepinget). Toome veel samasuguste suhtlemiskäikude näiteid olmeteenindusest.

e) Müüja: «Ütlesin juba — ilma ostukorvita me ei teeninda.» (V—L)

Ostja: «Ärge kamandage.» (V—L)

f) Klient: «Minu tellimus ikka veel täitmata?» (T—T)
Teenindaja: «Mis te mind süüdistate.» (L—V)

Käikude ristumine on hõlpsasti äratuntav ärritus- või kärsitus-

noodist hääles, tahtlikust või tahtmatust torkest või soovumisilmest. E. Berne peab ristuvat transaktsiooni psühhoterapeutide pideva hoole allikaks. Juhul kui näiteks mehe—naise suhetes on valdavad ristuvad käigud, on kodune õhk-kond väga häiritud.

Konflikti kõrvaldamiseks või leevendamiseks soovitavad transaktsionaalse analüüsi (TA) terapeudid vastata teise poole ristuvale «käigule» omalt poolt rööpse käiguga. Näite c ja d puhul võib humoorikas mees lubada endale küllalt võimalusi riiu vältimiseks: «Muidugi, kuid kus see siis ikka on?», «Oi hajameelsust!» jne. Jutt on muidugi ainult kahjutekitavaist konfliktjuhtumest. Muudel olukordadel võib juhuslik ristuv transaktsioon isegi oma-moodi ergutada. Siiski kaldub kahe omavahel vähe tuttava isiku kõneluses mitu korda korduv käikude «rist» vestlusaine kiiresti ammendama.

3. juhtum: *vastastikused käigud varjatud (psühholoogiliste) stiimulite ja vastustega.*

g) Noormees: «Lähme läbi pargi.»

Neiu: «Kuid ma pelgan hämarust.»

Pindse, nähtava, esiletoodava stiimuli või vastuse varjus võib olla peidetum, psühholoogiline käik, mis kätkeb teate allteksti ja toimub suhtlusena hoopis teiste ego-seisundite vahel. Varjatud stiimul võib olla kummalegi poolele hästi taibatud nagu näiteks g ja h.

h) Mart: «Tule õhtul külla. Sain mõned uued kassetid.»

(Meeldid mulle. Võiksime suhelda intiimsemalt.)

Maila: «Oi, siis kindlasti tulen.» (Ka sina meeldid mulle.)

Flirdis ja kurameerimisel on alati kasutatud varjatud stimulatsiooni tasandil L—L. Näites i on toodud aga juhtum äritegevusest. Müüja suunas oma (provotseeriva) sõnumi Ostjale-Lapsele, kelle enesetunne saabki haavatud. Tulemuseks on lapsemeelne reaktsioon (mida hiljem kodus tuleb kahetseda).

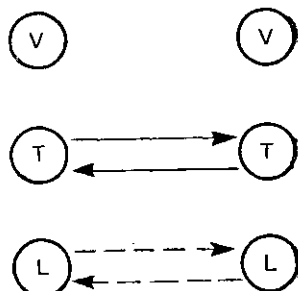
i) Ostja: «Palju maksab see suur hiina termos?»

Müüja: «Tervenisti (!) kolmkümmend rubla.»

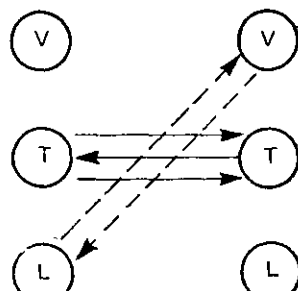
Ostja: (Mõeldes: «Ma näitan sellele ninatargale.»)

«Pakkige sisse.»

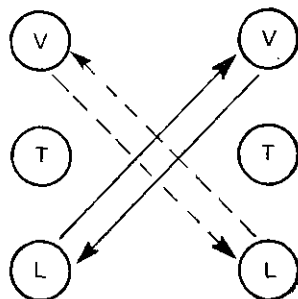
Interaktsioon muutub küllalt üheplaaniliseks, kui ühel partnerist läheb korda äratada teises Talitsematu (edev, haavuv, solvuv, süttiv, kergeusklik) Laps ja selle kaudu teist millelegi provotseerida, teisega manipuleerida.



Joon. 21.



Joon. 22.



Joon. 23.

j) A: (provotseerivalt) «Ja mis Teie, seltsimees Kork, asjast arvate?»

Kork: (tõsimeelselt) «Mina olen kogu aeg arvanud,

et » (ja järgneb ette teada jutt, mida kõrvalseisjad kviteerivad jamaks)

TA menu põhineb kahtlematult selle tähelepanuväärsele diagnoosival ja terapeutilisel väärtusel. Eespool osutasime sellele, et meetodi abil on võimalik avastada suhtlustökkeid ja ennustada arusaamatusi (ristuvad käigud!), mõista varjatud (psühholoogilist) mõjustamist ning näha teid tülide vältimiseks ja konfliktide kõrvaldamiseks (käigud muuta komplementaarseks). TA lubab veel palju muudki:

- analüüsida rituaalse suhtlemise olemust ja tähendust;
- ennustada, mis teemadel saavad ning eelistavad omavahel jutelda näiteks võhivõõrad, ammututtavad, noorukid, naispensionärid, autoomanikud, ärimehed jne.;
- avastada nii töösuhetes kui ka perekonnaelus selliseid suhtlemisfiguratsioone ehk *mänge*, mis väga tugevasti määravad mõistvus- ja intiimsusmäära ja üldse inimesuhete arengu. Peatume põgusalt mainitud kolmel TA kasutamise võimalusel.

Ka TA järgi määrab suhtlemise kulgemise osalejate alateadlik püüd saada sotsiaalsel kohtumisel kindlaid hüvesid. Kuid viimaste skaala on Berne koolkonnal palju diferentseeritum kui Thibaut'—Kelley biheivioristlikus mudelis. Siinkohal pole võimalust süveneda E. Berne poolt psühhiaatriatermineis kirjeldatud interaktsiooni motiveeriva mehhanismi peensusesse. Lihtsustatult öeldes ajen-

datakse suhtlemisel nelja põhihüve taotlemisest:

- pingetest vabanemine (pingeid saab maandada ka teisele isikule negatiivse stiimuli, *torke* andmisega);
- olusituatsioonide («mina» kahjustavate olukordade) vältimine;
- sotsiaalse tunnustuse, *paituste* saamine;
- (psüühilise) tasakaalu säilitamine.

Eriti rõhutab E. Berne sotsiaalse stimulatsiooni saamise vajadust ehk paituste saamise tarvet. Ta meenutab vana kõnekäändu: kui kassi ei silita, kangub ta seljaaju. Inimene vajab järjepidevalt sotsiaalseid paitusi — tunnustust, toetust, julgustamist, positiivseid emotsioone, komplimente, heasoovlikkust, tähelepanu. Paitused tõstavad vitaalsust, turvalisusetunnet. Paitusetarve on muidugi isikuti erinev Kui filmitähest kaunitar vajab iga päev sadu stiimuleid oma loendamatuult austajailt, võib kitsa ala teadlane leppida aastas üheainsa selge tunnustusega oma eriala respektieritud autoriteedilt.

Vaatleme *rituaalset suhtlemist*. Tervitamisel, jumalagajäätul, komplimentide vahetamisel, osavõtlikkuse ja huvi ilmutamisel jm. säärastel puhkudel on uudse teabe vahetamine äärmiselt tagasihoidlik. Sellegipoolest peetakse kõigis kultuurides, kõige erinevamate kutsealade esindajate poolt rituaale aus. Millega seda seletada? Sotsiaalpsühholoogias osutatakse harilikult sellele, et ri-

tuaal tugevdab osalejais omavahelist ühtsustunnet, turvab ja tõstab esile teatud väärtusi. Rituaalis (eriti muidugi religioosete tseremooniade ajal) avanevat võimalus näiliselt täiesti ebaisikulise suhtlemise teel ületada oma ego piiratus, saada osa millestki kõrgemast, tähtsamast. Berne ei kummuta neid rituaali määratlusi, kuid lisab omalt poolt järgmised olulised täpsustused:

- rituaalis toimub sotsiaalse tunnususe (paituste) vahetamine;
- rituaalid on sisuliselt kavandatud ja juhitud Vanema poolt, kombeid ja traditsioone austava vanemliku ego-tasandi poolt;
- rituaalid kujutavad endast lihtsate rööpsete kohastatud käikude stereotüüpset seeriat, teisisõnu: klassikalises rituaalis pole kohta ei ristuvale transaktsioonile ega ka varjatud psühholoogilisele mõjuavaldamisele (vihjele);
- rituaali pikkus, paitusteseeria kestus ei kujune kaugeltki juhuslikult, see mõõdab vägagi täpselt osalejate omavahelisi suhteid: valmisolekut paitusi jagada ja ootust kindla hulga paituste saamiseks.

Toome paar näidet. Tudengite tervitusrituaal võib olla napp: «Hei-hei», samuti ka hüvastijätt: «Nägemist!», «Näguden!». Kummalgi puhul anti ja saadi 1 paitusühik; nii ongi see kõrgkoolis sageli kombeks. Soliidseis aastais väärivad ametnikud Hannes ja Kalju tervitavad aga teineteist umbes nii:

H.: «Tere!»

K.: «Tervist!»

H.: «Mis uudist?»

K.: «Näed, puhkus läbi, tee aga tööd. Mis endal?»

H.: «Midagi erilist, vanaviisi.»

K.: «Tõmbab jälle vihmale.»

H.: «Ei pea jah see aasta vahet.»

K.: «No egas midagi, ole terve.»

H.: «Ole ise kah.»

K.: «Nägemist!»

H.: «Nägemist!»

Taas oli skoor enam-vähem tasakaalus. Seekord anti ja saadi aga juba märksa enam sotsiaalset tähelepanu. 6—7 ühikut ongi Hannese ja Kalju tavapärase «norm» juba mitu aastat. Kui nüüd emb-kumb teisele ootamatult palju paitusi annab (näiteks tunneb huvi, kuidas teisel puhkus möödus), võib vastaspool lausa kahtlema lüüa: ei tea, mis ta minust saada tahab?

Paituste vahetamine on vägagi informatiivne. Näeb keegi pealt, et tema ühised tuttavad tervitavad teineteist 10-paituselises rituaalis, teda aga 2-paituseliste käikudega, võib ta tunda end külmalt kohelduna. Leidub neidki, kellele rituaalne jutlemine eimillestki tundub äärmiselt pingutav, kes eelistavad sellele millist tahes asjalikku, Täiskasvanute poolt programmeeritud juttu, E. Berne terminoloogias *toimingut*.

Rituaalset elementi võib sugeneda ka asistesse kõnelustesse. Mõnelgi puhul kõneleb see sellest, et teema on ammandatud. Puht-rituaalne infovahetus on tihtilugu häälestavaks sissejuhatuseks enne põhiteemani asumist. Hommiku maal, kus elutempo möödub ja kärsituse ilmutamist peetakse

halvaks tooniks, pole haruldased isegi kuni 200-paituselised tervitus- ja tutvunemisrituaalid. Säärane rituaal võimaldab osalejail teineteist otsekui kombata, mõnikord nii suure selgusega, et põhi-teema ülesvõtmist ei peeta enam võimalikuks või vajalikuks.

Kui rituaali otstarve oli võimalikult kiire kombekaks peetava portsjoni sotsiaalse tunnustuse vahetamine, siis *ajatäitena* (E. Bernel *meelelahutusena*) tuntav suhtlemisvorm on just nimelt selleks, et sisustada sotsiaalse kohtumise aega. TA järgi on inimestele üldomane suhtlemisaja liigendamise ehk aja struktureerimise tarve, püüd ületada sotsiaalne *hiaatus*: vaikuspaus, tühiruum. Tuttavad, kes teatud aja peavad koos olema, arvavad, et see aeg tuleb «täita» ja seda isegi siis, kui üksteisele midagi öelda pole. Ajatäiteid võiks võrrelda vestlusvoolu neelukohaga: jutt nagu sulguks minutiks, tunniks või öhtu-poolikuks sarnasse ainevalda. Jutuajamine on poolrituaalse iseloomuga, vastastikused käigud konfliktituse pinnal kogu aeg rööpsed. Kui keegi noormees jutleb päev pärast lõbusat baariõhtut teemal **HOMMIKUL TÕUSTES** (Oo, kuidas pea valutas!) tasandil Laps-Vanem, pole kuulajal sünnis teda naljavaese Täisealise positsioonilt kohelda. Isegi «No-noo!» või «Ai-ai!» kulgeb leebelt Vanemalt üleannetule Lapsele. Ajatäite harastamisel jäävad seltskonna liikmed solidaarseks mitte üksnes jutuaines, vaid ka ilmutatud hoiakutes ja suhtumistes, ennekõike

aga vaikivas kokkuleppes mitte minna üle nähtamatu intiimsuspiiri ja vältida mingis probleemis süvenemist. Lahutades näiteks suuremas seltskonnas meelt ajatäitega **EILNE ETENDUS**, tuuakse harva esile midagi sügavamat muljetest *à la* «Mulle see meeldis!» või «Mulle too ei meeldinud!». Detailanalüüsiga rikutaks mängureegleid.

Mõned ajatäitest — **HILBUD, KEEDUKUNST, MINU HALB MEES** jt. — on tüüpilised «naistejutud»; teised — **HOKI, KES (JALGPALLIS) KEDA VÕIDAB** või **AUTO** — põhiliselt «meestejutud». Ei puudu ka teismeliste või pensionäride teemad. Kitsama kildkonna ajatäited, näiteks nn. meeste- ja naistejutud kipuvad üksteist välistama, nad ei segune ja siit ka probleem: millest siis üldse rääkida kireva koosseisuga seltskonnas. Ajatäited on tõhusa selekteeriva toimega, nende varal selgitatakse vähem tuntud isikute ringist välja need, kellega hiljem isiksuslikumas vormis suhteid arendada. Kinnist pidu või koosviibimist võiks võrrelda kindla hulga ja sortimendiga ajatäiteliste meelelahutuste galeriiga. Kui saali ühes servas mängivad mehed **MARTINIT** (kes teab parima kokteiliresepti?), ajab teises salk naisi juttu teemal **MOEJOON**, kõrva ruumis veedab vanematega kaasa tulnud teismeliste punt võib-olla aga aega arutades, **KUIDAS TOIME TULLA OMA LUBJAKATEST ESIVANEMATEGA?**

Mingile rühmale või seltskonnale harjumuspärasest ajatäidet pole alati hõlbus vahetada. Juhul kui keegi naine püüab igahommikuses kohvilauas teiste lemmikmängu MINU HALB MEES kiiluda ajatäitena PÄIKESELISED PÄEVAD (abielu vallatused ja rõõmud), jätab see laudkond talle tõenäoliselt järgmine kord tooli kinni panemata.

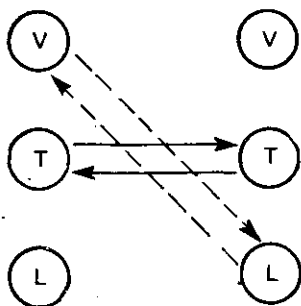
Reeglipäraselt õnnestub ajatäide väljavahetamine kergemini jutleva inimrühma liidril (näit. võõrustajal). «Jätkem HILPUDEGA mängimine praegu katki,» võib oma garderoobi täiendamiseks sädistavaile neidudele teha ettepaneku nutikas õhtu perenaine. «Meie keskel viibib ju T (mainekas arst, teadlane, arhitekt). Kui õige algataks mängu MIDA ASJATUNDJA ARVAB?»

Ajatäited on nii hinnas küllap seetõttu, et võimaldavad kõigile osalejaile kaasamängimise korral kindla hulga paitusi: huvi ilmutamine, hoiakute solidaarsus elulistes küsimustes, ühtede käibetõdede ühine vastandamine teistele. Teabevahetus on tihti puhtsümbolne, suhtlemine hoitakse valvsalt «ohutus» vööndis: ühevõrra väljastatud on nii sügavam *intiimsus* (selles näeb E. Berne toimingukõrval teist alternatiivset interaktsioonivormi) kui ka mõttepinge. Seega pole vestluslik ajatäide halb selle poolest, et see otseselt ühtki osalejat kahjustaks, ent ta on pahatihti tühine. Juhul kui kahe isiku omavaheline suhtlemine vaid ajatäidetest koosnebki, võidakse tunda end õõnsalt,

rahuldamatult, taibates oma künkimatust nii asjaliku kui ka intiiimse jutuvaine ülesvõtmiseks.

Kui ajatäidete harrastamisel käitutakse põhiliselt siiralt ja taotletakse säärast «loomulikku» hüvet nagu positiivsete stiimulite vahetamine, siis TA-s *mänguna* kirjeldatud suhtlemisvorm põhineb *pettusel*, on ellu kutsutud püüdest partneriga *manipuleerida*, teine üle trumbata, tema arvel endale kasu saada. Mäng on varjatud (psühholoogiliste) käikude ahel, mis viib kehtestuvate reeglitega ettemääratud tulemustele. Väline verbaalne käitumine on tihtilugu pelk dekoor, mis varjab, katab peidetud manöövreid. Väga sageli tärkab mäng mingi üht isikut või kahe inimese koostööd puudutava probleemi pinnalt. Olles näiliselt — verbaalsel tasandil — suunatud probleemi lahendamisele, taipavad mõlemad sisimas suurepäraselt, et asjade seis jääb muutumatuks, vastuolule lähendust ei leita. Probleemi-lahendamise-mäng pakub samal ajal kummalegi poolele selgeid suhtlemis-hüvesid — rahuldustundega saab nentida, et asjaga on «tegeldud». Suhtlemise käigus avaneb vahel võimalusi positiivse stimulatsiooni saamiseks, aga ka oma sadistlike ja masohhistlike tarvete rahuldamiseks. Vaatleme ametiruumis harrastatavat lihtsat mängu PUUDSIN SU KINNI (vt. joonis 24). Verbaalne (pindne) tasand:

Ülemus: (kõvasti hilinenud töötajale, kes oma laua taha kiirustab) «Mis kell on?»



Joon. 24.

Alluv: (alandlikult) «Vabandage, jälle hilinesin.»

Ülemus: (väga vihaselt) «Juba kolmandat korda sel kuul. Te sunnite mind abinõud tarvitusele võtma. Kui ma midagi ei tee, läheb distsipliin osakonnas käest. Mul pole õigust lasta asjadel nii minna.»

Alluv: «Püüan tõesti edaspidi olla täpne.» (Ja hilineb varsti jälle.)

Sõnatu (varjatud) tasand:

Ülemus tabab alluva üleastumiselt ja kuna see oma käitumisega seda lausa provotseerib, «karistab» teda verbaalsel tasandil rangelt. Hüveks on talle negatiivsete tunnete väljendamisel saadav pinge maandamine. Hilinenu hüveks on masohhistlik nauding: teda on ülekohtuselt koheldud. Mäng kordub aina uuesti, probleem aga ei lahene.

Manipuleerida võidakse «ülalt»: valitseja, sadisti või türannina, aga sama edukalt (enamasti masohhistlikus vormis) ka «alt»: mis tahes vastutuskõrma eest pakkuotsiva «hädis», «käsualuse» või «nõrgukesena». Masohhistlik

manipuleerija kavaldatakse üle kaasvestleja, ennekõike otsese ülemuse või juhi mängu, mille käikude loogika laseb tal lõpptulemusena täiesti priiks jääda kohustusest mingi probleem lahendada, kitsaskoht kõrvaldada ja sealjuures saab ta voli süüdistada jälle kord maailma selle lõputus ülekohtus.

Mängus KÄPARD kutsuvad peategelane ettevaatamatu teo või pahandusega esile ümberolijate (õpetaja, ülemuse, vanema) noomiv-korralekutsuva reaktsiooni. Seejärel teeskleb ta solvunud või isikut, kelle suhtes on liiga karmi sanktsiooni rakendatud, võtab andlikult kogu kriitika omaks ja saavutabki andestamise. Selleks, et esimesel võimalusel pahategu korrata! Ja tema ülemustel (kasvatajail, vanemil) puudubki tõhus käitumistaktika, kuidas häbematuga toime tulla. Jälle käivitub teiste hambutu kriitika ja jälle naudib Käpardis asuv Laps salaja kaht hüve: on oldud teiste tähelepanu keskmes ja saadud masohhistliku enesenuhtlemise mõnu, ilma et oma loomust vähimalgi määral tuleks parandada.

Verbaalne tasand:

Joonestaja: (andekspaluvalt) «Oi, tušipudel läks ümber.»

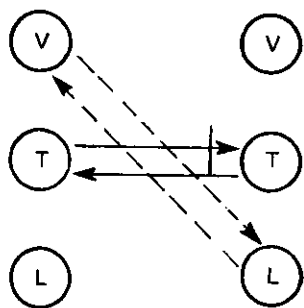
Arhitekt: «Minu kolme tunni töö on mokas!»

Joonestaja: «Andke andeks, olen nii saamatu!»

Arhitekt: «Pole midagi, see on vaid õnnetus. Ma püüin laua puhataks.»

Sõnatu tasand:

Käpard saab teisi kahjustava käitumisega üldise tähelepanu osali-



Joon. 25.

seks ning samas teiste viisaka käitumisega veel ka interaktsioonihüvituse.

Mängus PUUJALG avastab ülemus alluva töös puuduse ja püüab teda noomida. Alluv on lohutamatu: kas pole kriitika halastamatu, sest on ju teada, et temal puudub tehniline eriharidus või vaevab krooniline migreen või takistasid koolieelikuist lapsed või tuli keeltekooli kontrolltööks valmistuda vmt. Ülemus leebub ja asub ilma pikemata tehtud viga ise parandama. Mõjutamine toimub tasandil: ülekohtuselt (koheldud Laps — ülemäära karm Vanem).

Mängus võidakse muidugi punkte saada ka kelle tahes kolmanda isiku arvel. OLEKS VAID on kõigile teada koosolekusaalist või probleemiarutelult. Sm. Hele alustab: «Meile on teada nurin Z probleemi pärast. Oleks meil varustusega asjad korras, küll me siis .» Sm. Tume (toetavalt): «Täpselt! Ja pealegi pole tehases ikka veel evitatud uut tehnolo-

giat. Kui vaid .» Mängurid on osavalt vältinud probleemi läbiarutamise Täisealise ego-tasandil ja asjade seis jääb samaks.

Paadunud mängur manipuleerib elegantselt ja hasartselt; seni, kuni suhtlus püsib tema meelismängu vormis, tunneb ta end väljaspool ohtu. Ilmekaks näiteks on mäng nimega ALKHOOLIK. Joomapahe all kannataja kurdab aeg-ajalt silmakirjalikult: «Lähene oma eluga täitsa põhja. Küll tahaks end parandada.» Mäng võib olla «mitmekäeline». Joodiku Naine noomib ja keelitab, Karske Sõber ilmutab mõistvust, elab kaasa ja püüab teist delikaatselt õigele teele suunata, Kaastundlik Hing (näiteks joodiku ema) annab rahatuks joonule toitu, kasib ta poriseid rõivaid ja pakub öömaja, juhul kui naine sisse ei lase. Topsisõber näitab üles solidaarsust nii kassiahastuses kui seatempude mahasalgamisel. Baarimehe roll on kõige läbimõeldum: kui mees kaine, kallab ta talle märjukest, aga tajub ka piiri ja keeldub teinekord rangelt lisa andmast. Vahel annab ta isegi nõu näiteks Topsisõber maha jätta. Alkohoolik kuulab alandlikult kõiki mängukaaslasi, pihib patte ja töötab uut elu alustada. Ent miski ei muutu. Ja sisimas joomar võidutseb: läks korda kõiki alt tõmmata. Lisaks suurele hulgale väljakavaldatud paitustele (tähelepanu, mõistvus, siiras nõuandmine) on ta jälle korraks kõrvaldanud oma süümepiinadki: ta on ju üritanud end parandada, ja lõpuks tunneb ta üleolekut kõi-

gist «päästjatest». Muide, ALKO-HOOLIKU skeemis võib manipuleerida ka täiskarsklane. Igaüks, kes petab end või teisi mingist pahest loobumise lubadustega, kordab eespool kirjeldatud mängu faase. Mõningaid mängu võiks võrrelda narkootikumidega: mõlema poole vaikival kokkuleppel peidetakse realiteet kujutluste ja väljamõeldiste loori taha, et poleks enam vaja muret tunda argipäeva valutava probleemide pärast.

Mängu olemus seisnebki tihti selles, et üks pool meelitab suhtlemisel teiselt välja teatud annuse tunnustusi (paitusi), osates sealjuures vabaks jääda kohustusest saadud paitustele vastata; mõnel puhul aga loob endale võimaluse partnerit vastutasuks koguni salvavalt torgata — ja seda kõike väliselt laitmatu viisaka käitumise raames.

Vaadelgem näiteks oma veetlusest liigteadlike õrnema soo esindajate üht lemmikmanöövrit, nimiga MUDAKOOK. Esiteks laste variant. Võluv tüdrukuke ilmub trepile ja ütleb oma austajale: «Mätsi mulle õige üks mudakook.» Jõnglane sööstab otsemaid oma printsessi käsku täitma. Ja kuulab varsti: «Vaata, kui rämpaseks sa oled end teinud. Näe, kui puhas mina olen. Mina sinuga enam ei mängil!» Teiseks täiskasvanute variant. Piduohtul annab neiu märku kindlale noormehele, et ta on vaba. Tarvitseb aga vaimustunud noormehel teha avalik lähenemiskatse, kui järgneb nipsakas keeldumine: «Täna sind katse eest mind lõbustada. Kuid näe,

mind ootab Robert (Peeter, Rein). Pean minema.» Pole raske ette kujutada, mida tunneb seda laadi provokatsiooni ohver. (Manipulatsioon on enamasti suunatud kergeuskliku, elukogenematu või auahne Lapse ego-tasandile. Sääraste juhtumite kordudes võib ohvrit vallata kibestumine ja ebakindlus.)

E. Berne klassifikatsiooni umbes nelikümmend mängu on jaotatud seitsmesse liiki. Vaatleme veel mõnd mängu «abielumängude» klassist.

Mäng KÄHMLUS käivitub mehe poolt kerge kriitilise märkusega, näit. ülesoolatud supi kohta. Seepeale kähvab naine: «Kui kõht täis, ära siis söö!» Mees reageerib pingenuidile omapoolse teravusega. Naiselgi on vastus hetkepealt valmis. Torked saavad teravust juurde, vastastikuse nuri-na lähteaineks kõlbab, mis aga meelde tuleb. Mäng võib lõppeda juustest karvustamise ja taldrikute klirina saatel. Kähmluse skoor on teisejärguline, võidurõõmutsevad sisimas mõlemad: «vaenlast» kostitati rohke arvu torgetega. Kurbnaljakas on see, et mängu libastunult on pahatihti seda võimatu peatada, konflikt eskaleerub ettearvamatult ränkadeks vastastikusteks süüdistusteks. Aga peatuda on võimatu, kuna leplikkuse ilmutamise või torke võlgujäämisega kardetakse vastasele näidata oma nõrkust.

KULM NAINE võib alguse saada töö- või olme stressist tingituna täiesti normaalse naise ajutiselt suurenenud «torkamistarbest»

ning lõppeda naise tegeliku friiidsuse ja mehe impotentsusega. Kasutades mingit ettekäänat (äs-jane tüli, kahtlustus truudusetuses, üleelatud pettumus), tõrjub naine teravalt mehe lähenemiskatse. Teatud aja pärast muutub intiimsusepuudus mehele piinavaks ja ta üritab uuesti. Naine valmistab talle jälle valusa pettumuse. Aeg möödub ja siis ennäe! ühel õhtul ilmutab naine huvi mehe ametiasjade vastu, on õrn ja riietub nagu juhuslikult avara dekolteega poolläbipaistvasse kleiti. Mees kogub julgust. Naine lasebki ta veidi lähemale ja tõrjub siis järsult. Mees saab kuulda, et on jõhker, primitiivne ja et ta püüab armastust asendada mehaanilise seksiga. Mõne nädala pärast on naine jälle kõikelukubav just selle hetkeni, mil mehes lootused äratatud. «Vajan hellust, mitte et mind käperdataks,» peatab ta siis teise järsult. KULMA NAISE üksikud faasid võivad lõppeda KAHMLUSE sisselülitamisega, pahatihti vajatakse selle mängu isiksust kahjustava toime jäägituks kõrvaldamiseks kas lahutust või grupiteraapiat. Viimasel juhul osalevad mees ja naine suhtlemistreeningul, mille eesmärk on välja juurida osalejate nuripidised, kahjutekitavad käitumismallid.

Abielumängude puhul võivad põhjus ja tagajärg olla muidugi ka palju keerukamas seoses. Mängude paljastamine võib olla rän-gaks üleelamiseks mõlemale poolele. Meenutame E. Albee näiden-dit «Kes kardab Virginia Woolfi?», kus libisemisest illusoorse

maailma oli saanud koduse elu põhisisu. Mängus SINU PÄRAST kinnitab üks pool teisele pidevalt, et «tema pärast» on see või teine tähtis asi jäänud tegemata või talent välja arendamata. Mees, kellel kuidagi ei õnnestu endale teadusmaailmas nime teha, võib alatasa (vastavate repliikide ja märkustega) kogu süü perekonna kaela veeretada. Kui aga naine saadab lapsed suveks maale, lubab ise teha sanitaarremondi, loobub kasuka ostmisest ja suvila ehitamise plaanidest ja annab siis leebelt mõista, et miski ei takista mehel (kes endiselt tühja-tähjaga tegeleb) pühenduda dissertatsioonikirjutamisele, võib abikaasa talle pahuralt nähvata: «Mis sa segad! Sinu pärast ei tule mul inspiratsioon!» Mehe mänguvõit seisneb kahes hüves: esiteks võib ta tekitada naises süütunde, teiseks säilitada illusiooni oma võimekusest teadustööks.

Mängude varjuküljeks on asjaolu, et pakkudes võimaluse varjata ja maha salata probleemid inimsuhetes, hävitavad nad võimaluse ka mainitud probleeme konstruktiivselt käsitleda ja need ajapikku lahendada.

Üha kordudes saab mängust inimsuhete kinnikiiluja, osalejad on nähtamatute mängureeglitega — rollipositsioonidele asetumise ja käikude vaheldumise seaduspärasuse läbi — aheldatud nagu nõiaringi, kust raskemal juhtumeil väljastpoolt (näiteks psühhiaatril) tuleva abita ei väljuga.

Kirjeldasime TA-d nii põhjali-

kult seepärast, et mainitud kontseptsiooni loetakse paljude psühholoogide ja psühhoterapeutide hulgas kõige terviklikumaks, tuntuks ja rakenduslikumaks interaktsioonimudeliks. Käikude analüüsi ja mängude paljastamist on kasutatud väga laialdaselt paljude maade (näiteks ka Soome) ameti- ja õppeasutustes, juhtimiskunsti treenimisel, perekonnateraapias jne. TA on pärast looja surma leidnud kasutamist ja edasiarendamist sadade järgijate, nn. transaktorite poolt, kellest paljud korraldavad spetsiaalseid TA-seminare, sessioone, treeninguid. Berne kontseptsioon on leidnud tunnustava vastuvõtu ka paljude nõukogude psühholoogide poolt. Eestis on ego-tasandite diagnostika ja suhtlemiskäikude suunduse väljaselgitamine osutunud tõhusaks ja hõlpsasti omandatavaks abivahendiks suhtlemistreeningute läbiviijatele.

Meil nähakse TA-s käepärast vahendit suhtlemisvigade analüüsiks ja suhtlustöketek väljaselgitamiseks. TA kui isiksusekontseptsioon sisaldab aga üsna palju positiivistikule psühholoogiale olemuslikke erisusi. V-, T- ja L-tasandeid käsitatakse metafoorselt, neid võiks edukalt asendada ka mingi muu määratlus (näiteks kategooriline, ratsionaalne, emotsionaalne esinemine). Ka mängu tuleb hinnata ennekõike seetõttu, et nad võimaldavad avastada argisuhtlemisel kasutuselolevaid manipuleerimisviise. Samu nähtusi võiks määratleda ja kirjeldada aga ka teistes mõistetes (näiteks

«ebatervete» käitumismallide kasutamisenä). Mängude tekke ja külgemise psühhoanalüütiline interpretatsioon on meie sotsiaalpsühholoogide poolt enamasti kõrvale jäetud ja sellepärast ei käsitletud seda ka esitatud ülevaates.

4.5. Interaktsioon ülesannet lahendavas grupis

Inimestevahelise vastastikuse mõjuavaldamise probleemide tähtsus tõuseb järsult üleminekul diaadiliselt suhtlemiselt grupilisele. Sihtgrupis — mingi kindla ülesande lahendamisele suunduv grupis — on omavahel põimumas kaks kesket käitumisplaani: a) jõupingutused antud ülesande edukaks lahendamiseks; b) suhtlemise korraldamine ja vastastikuste suhete loomine, kindistamine, kujundamine. Grupi liikmeid võivad ühed olla selgelt suundunud vaid etteantud ülesande lahendamisele, teised peavad peale selle tähtsaks ka suhete kujundamist rühmas, aga leidub neidki, kellele ühel või teisel põhjusel ülesande lahendamine täiesti teisejärguline, heade suhete hoidmine rühma liikmetega aga väga tähtis. Mõningatel juhtudel on eeltoodud kaks plaani ühtinud: grupp peab valima endale juhi; rühm peab lahendama tüli kahe

oma liikme vahel; rühma liikmete vahel tuleb sisse seada kindel ülesannete jaotus.

Suundumus ülesandele või suhtekujundamisele sõltub muidugi tegevuse iseärasusest, koostöövilumusest, ühistegevuse edukusest, töö etapist ja tegevust häirivaist raskustest (esmane reaktsioon raskusele on rühma ühtekuuluvuse ajutine suurenemine) Kindla struktuuri, hea koostöövilumuse ning terve psühhokliimaga grupp arendab interaktsiooni, mis on kirjeldatav *kooperatiivsena*. Valitseb üksteise usaldamise, toetamise, abistamise õhkkond, tegevuste ja eesmärkide kooskõlastamise vaim. Kooperatsiooni kõrgeim aste on *altruistlik loov eesmärgipärane tegutsemine*, mille tulemusena interaktsioon «toodab» nimelt koostöö arvele kantavat lisakasu ehk sünergiat.

Koostöövalmiduse ja vastastikuse lugupidamise puududes on ülesande lahendamisel kogetav raskus ning kõrgenenud pingesuhted kerged kujundama grupiliikmete interaktsiooni *konkureerivaks*. Tähtsaimaks peetakse oma positsiooni kindlustamist, halvemal juhul ollakse isegi suundunud vastasele «kahjutegemisele», mitte ülesande lahendamisele. Nii kooperatsioon kui konkurents tekkivad tihti grupi sees eraldunud fraktsioonide vahel. Aeg-ajalt esineb muidugi ka seda, et just konkurentsi õhkkonnas suudetakse mingi ülesanne leidlikult lahendada. Üldiselt tuleb aga konkureerivat interaktsiooni pidada nii ülesande eduka lahenduse kui ka

rühma inimsuhete kujundamise suhtes kahjutekitavaks.

Juhul kui kõrge koostöövalmidus tekib üheaegselt terve sooviga olla teistest edukam, tekib *võistlus*. Võistluses on mitmete nõukogude autorite poolt nähtud just sotsialistlikus töökollektiivis iseloomulikku interaktsiooniliiki. Püüd leida võistlusel toimuvale vastastikusele mõjuavaldamisele sellekohaseid eriomaseid käitumisviise pole seni andnud rahuldavat tulemust.

Vastandustasand «kooperatsioon — (võistlus) — konkurents» jätab täiesti lahtiseks interaktsiooni konkreetsema vormi. Mingi reaalse grupi interaktsiooni jälgimisel tuleks kindlasti kasutusele võtta täpsemaid näitajaid. Grupi liikmete interaktsiooni jälgimiseks on sotsiaalpsühholoogias rakendust leidnud paljud «käitumisühikute klassifikatsioonid». Neist tuntuim on R. Bales'i grupi interaktsiooni vaatluskategooriate süsteem.

R. Bales'i esitatud 12 käitumismalli hõlmavad põhilise osa mingit ülesannet lahendava grupi võimalikust käitumisrepertuaarist. Ülesande lahendamise esimeses järgus läbitakse (a- b- ja c-ga märgitud) orientatsiooni, hinnanguandmise ja (vastastikuse) kontrollimise etapid. Otsustamine võib toimuda järkhaaval, sellele võivad eelneeda pingete regulatsioon (e), integratsioon (f), tagasipöördumine probleemis orienteerumise etappi jne. R. Bales'i skeem pakub abi sellele, kes soovib selgust saada, mis etapis, mil-

lises tööfaasis rühm parasjagu töötab, kuhu oleks otstarbekas edasi suunduda jne. Käitumismallid 10--12 (negatiivsete emotsioonide ala) halvendavad üldjuhul psühhokliimat, võivad kujundada konfliktsituatsiooni. Skeemi alusel saab diagnoosida, millises suhtlemisliinis interaktsioon

on kujunenud konkureerivaks. Näide: A ilmutab B-le passiivset vastuseisu, B näitab A suhtes otsest vaenulikkust.

Bales'i skeem on kahjuks sedavõrd formaalne, et sinna on väga keeruline kanda suhtlemise konkreetset «tegevuslikku» sisu. Selle kohta, kuidas üks käitumisviis

12 grupis tegutsemisel võimalikku käitumisviisi

Valdkonnad

Käitumismallid

Positiivsete emotsioonide ala	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ilmutab solidaarsust, tunnustab, toetab ja abistab teisi 2. Käitub pingevabalt, naljatleb, on lõbus ja rahulolev 3. Nõustub, osutab mõistvust ja passiivset tunnustust 	
Probleemi lahendamise ala	<ol style="list-style-type: none"> 4. Annab soovitusi ja juhendab, tunnistades sealjuures teiste autonoomiat 5. Väljendab arvamusi, hinnanguid, soove ja tundeid 6. Annab orientatsiooni, informeerib, seletab, kordab, kinnitab 	
Probleemi püstitamise ala	<ol style="list-style-type: none"> 7. Küsib orientatsiooni, nõutab informatsiooni, kordamisi ja kinnitusi 8. Küsib teiste arvamust, pärib nende hinnanguid (ka oma käitumise kohta) 9. Palub anda soovitusi, teha ettepanekuid 	
Negatiivsete emotsioonide ala	<ol style="list-style-type: none"> 10. Ei nõustu, näitab passiivset vastuseisu, keeldub abist, tegutseb puhtformaalselt 11. Näitab pinget, nõuab abiosutamist, eraldub ühistegevusest 12. Näitab vaenulikkust, kahjustab teiste staatust, viibib kaifseasendis 	

a) orienteerumine, b) hinnanguandmine, c) kontrollimine, d) otsustamine, e) pingete reguleerimine, f) integratsioon

tekitaab (indutseerib) vastukäitumist, võib teha üksnes ettevaatlikke prognoose. Grupiliikmete varjatunud suhted, grupi areng jmt. olulised tegurid tuleb selle skeemiga piirdumisel vaatluse alt välja jätta.

* * *

Tutvustatud interaktsiooniteooriad «tõestavad» vastastikku nii iga üksiku kontseptsiooni diagnostilist väärtust kui ka vajadust teiste mudelite järele (mis avaksid suhtlemise teisi olulisi dimensioone) Püüame nüüd üldistada vahendatud teooriate mõningaid keskseid seaduspärasusi ja otsida vastust küsimusele: milles seisneb õieti inimestevahelisel suhtlemisel tekkiva vastastikuse mõju olemus.

4.6. Mõjutamise olemus ja mõjujõu allikad

Vahetel suhtlemisel teise isikuga on võimalik teda mõjutada mitmekülgset. Mõjutamisele alluvad

- tegelik siin-ja-praegu toimuv käitumine (teatud käitumisviiside soosimine ja teiste taastamine);
- emotsionaalne seisund, tunded ja tundmused;
- suhtlemisvalmidus ja kooperaerumissoov;
- hoiakud, suhtumised, väärtusarusaamad, tõekspidamised;

- teadmised (mõningate faktide «ettesöötmine» nii, et neid võetakse tõesena, teiste tõikade varjamine ja senise faktiteabe kummutamine või kahtluse alla seadmine);
- käitumiskavatsused; eesmärki- de, püüdluste kujundamine;
- enesehinnang, «mina-kontseptsioon» ja rollitunnetus, omavahelised suhted: nende loomine, kinnistamine või ümberkujundamine, «sina-kontseptsioon»: mõjutajast poolest loodava mulje kujundamine, mis tahes vormis hüvede (tulude) saamise võimalus ja ulatus (vt. Thibaut'-Kelley mudelit);
- pingemaandamine, ohusituatsioonide vältimine, paituste saamine (Berne teooria järgi)

Mõjualtiks näib muutuvat mitte vaid inimese vahetu käitumine ja psüühiline seisund, vaid kogu isiksus. Argikogemused kinnitavadki seda. Suhtlemiskaaslaste vastastikune pikaajaline mõju avaldub lisaks ülaltoodule veel moraalsete ja tahtemaduste kujunemises, vajaduste struktuuri kinnistumises, väärtusorientatsioonide tekkes, iseloomu kujunemises.

Teadliku sihipärase mõjutamise objektina eristatakse mõistagi esmajoones neid tunnuseid ja momente teises inimeses, mis otseselt seotud konkreetse suhtlemisülesandega.

Mõjujõu kujunemist tuleks vaadelda kahest aspektist: a) sõltuvussuhte teke; b) otsese mõju mehhanismid.

Uhe isiku sõltuvusse sattumine

teisest. Sõltuvus tekib selle alusel, et ühest isikust oleneb teisele tähtsate vajaduste rahuldamine. Inimene sõltub teisest seda enam, mida tähtsam tema jaoks teatud vajaduse rahuldamine on ja mil määral teine (ainuisikuliselt) saab võimaldada selle vajaduse rahuldamist (või keelduda). Kui otsin hilisel tunnil võõras linnas öömaja, sõltub minu heaolu paljuski hotelli administraatori armulikkusest. Ent juhul kui linnas leidub ka teisi hotelle või tean seal elavat mitut tuttavat, on administraatorist sõltuvuse määr märksa väiksem. Olenevalt kellegi kvalifikatsioonist, töö iseloomust jt. asjaoludest tekib näiteks otsesest ülemusest sõltumises rida eri olukordi. Naine sõltub materiaalselt enamasti mehest enam kui mees naisest. Lapsed sõltuvad üldiselt vanemaist, kuid ka vanemate heaolu oleneb paljuski sellest, kui hoolsad, iseseisvad, sõnakuulelikud lapsed on.

Teisest sõltuvat isikut on suhteliselt hõlbus motiveerida teatud kindlal viisil käituma. «Vajadustega inimese» tegutsemine muutub küllaltki kergesti juhitaavaks. Millegi lubamisel, millestki keeldumisel, millegi andmata jätmisel kujuneb iseloomulik sõltuvusside. Seega on sõltuvusseos mõjujõu taotlemise aluseks. Juhul kui kellestki olenevust püütakse ka-handada, tuleb arvesse kaks teed: a) vabaneda neist tarbeist, mille rahuldamist domineeriv pool saab otsustada, b) leida alternatiivne isik, kes mainitud tarbeid rahuldaks.

Vastavalt inimese põhivajadustele võiks esile tuua ka rea erinevaid sõltuvusliike. Sotsiaalpsühholoogias eristatakse sagedamini referentset sõltuvust, teabe-sõltuvust ja autoriteedist sõltuvust.

Referentse sõltuvuse korral on inimene valmis oma arvamusest loobuma ja tegevusplaane muutama, kui see vaid kindlustab kuuluvuse teatavasse gruppi, tagab vastuvõetavuse mingisse ringkonda, võimaldab sarnaneda oma eeskuju või ideaaliga. Teismelise noore vastupandamatu soov soetada endale «kulukad» ja botased on üks säärase sõltuvuse liike; moekas olla soovitakse enamasti selleks, et kindlustada oma staatuse eakaaslaste hulgas. Referentset sõltuvust on võimalik (ka ebakõlbelisel viisil) kasutada survevahendina: mõjutatav isik seatakse olukorda, kus tal tuleb isolatsiooni jäämise ähvardusel nõustuda grupi arvamusega, käituda grupi poolt sobivaks peetatud viisil.

Teabesõltuvus kujuneb olukorras, kus inimene on sunnitud tõestust kontrollimata kasutama seda infot, millega teda varustab ekspert-teabevaldaja. Sellisesse sõltuvusse seatud inimeste mõtteviisi ja tegutsemisvalmidust on hõlbus juhtida soovitud suunas (meenu-tame hiina «ajuloputust»).

Edasi vaatleme *sõltuvust autoriteedist*. Õpetaja mõju õpilasele, juhi võim alluva üle, liidri prestiiž rühma liikmete seas on säärase sõltuvuse näideteks. Autoriteedisse vajaliku austusega suhtumine on

muidugi midagi muud kui selle ees kummardamine. (Pole liigne lisada, et J. Krishnamurti peab ebakriitiliselt ja mõttelaisalt omaks võetud autoriteetide kammitsast vabanemist isiksusliku eneseteostuse põhiteeks ja vältimatuks tingimuseks.)

Autoriteedist sõltuvuse teket võiks seletada spetsiifilise «autoriteedivajadusega», sooviga olla suunatud ja juhitud positsioonikast, targast, kuulsast, mõjuvõimsast isikust. Autoriteetse isiku seisukohti kaldutakse vaidlustamata omaks võtma, tema juhtnööre ja nõudeid täidetakse seemise vastuseisuta.

Omapärane olukord tekib siis, kui mingis küsimuses (näiteks kitsal erialal) vaieldamatu autori teet tundub isiksusena vastuvõetamatu, eemaletõukav. Sel korral võib sõltuv isik mainitud eriala enda silmis hakata alatähtsustama. Ja vastupidine ilming: suur autoriteet äratub enneolematu huvi mingi (seni väheseid vaimustanud) küsimuse vastu (näiteid: Valdo Pant muutis oma saatesarja «Täna, 25 aastat tagasi» vaadatavaimaks ETV-s; Tartu õpetaja Vello Saage kujundas emakeeletunnid nõnda paeluvaks, et paljud tema õpilased hakkasid tegelema kirjandusliku omaloominguga).

Otsesed mõjutamismehhanismid. Igasugune sõltuvussuhte sшипärane (või omakasupüüdlük) kasutamine, mis toimub *soovikohasele käitumisele motiveerimise* vormis, on ju sisult teise isiku mõjutamine. Mõjutamismehhanismidest

on vahest kõige rohkem kasutatav tuntud *emotsionaalne mõjutamine*: veenmine positiivsete või negatiivsete tunnete loogikaga, tõrelemine ja hoiatamine, aga ka innustamine ja vaimustamine (*fastsineerimine*). Fastsineerimisel pole eesmärgiks mitte teisele millegi sisendamine või ta veenmine, vaid erilise huvi, põnevuse, ootusele inspireerituse esilekutsumine. Seda mõjutusmehhanismi on soovitatud moodsas õpiteoorias senisest rohkem kasutada õpetegevuse tõhustamiseks koolides.

Intensiivseks mõjutamisvahendiks on *isiksuslik meeldivus*. Ammustest aegadest on teada, et meeldivale inimesele tullakse lahkemini vastu, tema ettepanekuid võetakse kergemini kuulda. Meeldivusest tekkivale mõjule saaks senisest märksa enam toetuda nii väikelastega suhtlemisel (lasteaias), kooliklassis kui ka tööl ja perekonnas. Kuidas meeldivus tekib? Küsitlused ja katsed on näidanud, et meeldivaks peetakse neid inimesi, kes: 1) on mingis mõttes meiesarnased: kellel on samad tõekspidamised, vaated ja omadused kui meil endal; 2) kellel on teatud erilisi võimeid, andeid; 3) kes on välimuselt meeldivad (võimaldavad rahuldada meie esteetilisi tarbeid!); 4) kellel on sääraseid positiivseid omadusi nagu arukus, meelerahu, ausus, sõbralikkus; 5) kes omalt poolt peavad meist lugu, hindavad meid meeldivaks. Enamik enese meeldivaks muutmise tehnikaid lähtub viiendast punktist: partnerit koheldakse (manipulatiivseil ees-

märkidel) rõhutatult lugupidavalt, lausa meelitavalt.

Otsesest füüsilisest vägivallast või vägivallaga ähvardamisest on palju laiemalt rakendatav *psüühiline vägivald*: hüpnotiseeriv sisendamine, pealekarjumine, hääletõstmine, teise isiku tahtlik segadusseajamine, hüsteeritsemine, needmine.

Jääb veel mainida *demagoogia-võtteid*: pateetika, vääramatuiile autoriteetidele osutamine, apelleerimine kainele mõistusele («terve mõistuse vastane oleks .») või (olematule) enamiku arvamusele («enamik saalisviibijaist kindlasti mäletab .»), faktide tendentslik valik või vassimine jne.

Ühe isiku sõltuvus teisest kujundab situatsiooni, milles sõltuvat poolt suhteliselt hõlbus mõjutada. Mõju laad pole aga üksüheselt määratud sõltuvuse iseloomuga. Sõltumine on teisisõnu suhteliselt universaalne, mõju aga spetsiifiline. Vägaagi tähendusrikas on see, et ühe isiku korduv mõjutamine teise poolt kujundab sageli spetsiifilise dominantse-alluva suhte, alluv pool muutub mõjualtiks ning võib nimelt sellest tingituna sattuda ka end tugevasti piiravasse sõltuvussuhtesse olukorras, kus ta muidu säilitanuks autonoomia. Sellega seoses (seda kartes) *püütakse elus sageli vabaneda nende inimeste vahetu isiksusliku mõju alt, kellest niigi tugevasti sõltutakse*. Näited: a) teadur otsib oma erialal juhtivaid autoriteete väljaspool oma töökollektiivi; b) teismeline allub meelsasti eakaaslaste

mõjule, et vaid pääseda tundest, et ollakse vanematest sõltuv. Sõltuvussuhtest vabanemine — isenesest ju tervitatav katse — lõpeb mõnigi kord paraku uude sõltuvusse sattumisega!

Vaatleme lõpuks veel *kommunikatsiooni mõjujõudu tõstvaid* tegureid. Sotsiaalsühholoogias mainitakse neid *tähelepanu võtmeteguritena*. Nende tegurite nutikas kasutuselevõtt lubab võimendada ka emotsionaalse mõjutamise ja isiksusliku meeldivuse toime jõudu.

Tähelepanu võtmetegurid:

1. *Elulusus*. Andmed, kirjeldused, probleemid ja asjaolud, mis on seotud säärase inimelu kesksete nähtustega nagu elu, surm, lapsed, tervis jts. pälvivad suurt tähelepanu. Meie nime ootamatu mainimine rahvasummas sunnib meid kohe pead pöörama, samal ajal kui muu jääb ümberolevate jutust meile samades tingimustes tõenäoliselt tajumata.
2. *Konkreetsus*. Uduse, üld sõnalise, abstraktse asemel on alati kergem vastu võtta ja tähelepanna konkreetset. Selleks nimetatakse näiteks sündmuse täpne aeg ja koht, kasutatakse detailseid kirjeldusi, isikute nimesid jne.
3. *Reaalsus*. Tegelikult olemasolev paelub rohkem huvi kui võimalik või kujutuslik. Reaalsena tajume asju, inimesi, nähtusi seda enam, mida rohkem neis on esiplaanil mõistetavad, lähedased, paljudele huvipakkuvad omadused ja küljed.
4. *Põnevus*. Teabe ootamatus ja

intriigeerivus intensiivistavad oluliselt meie vastuvõtlikkust.

5. *Konfliktus*. Tähelepanu äratav igasugune vastandamine, võitlus, konkurents, teise poole ületrumpamise taotlus.

6. *Omasus*. Harjumuspärane pakub meile turvatunnet ning me orienteerume sellele sageli meelsamini kui mõnel teisel viisil esiletulevale infole. Omasuseefekti võib suurendada sel teel, et lektor rõhutab isiklikku osavõttu juhtunust: «Olin seal-ja-seal.» Veelgi kindlam on sellise pöördumismaneeri valik, kus sotsiaalne distants esineja ja kuulaja vahel kahaneks minimaalseks. Nõnda võib kuulaja kergemini samastuda esinejaga, järelikult ka

tema mõtteviisi ja pakutavad ideed meelsamini omaks võtta.

7. *Lähedus*. Meile lähedane (olgu kutsealalt, elukohalt, rahvuslikult kuuluvuselt jne.) kõidab enam. Korterivarugusest naabermajas kõneldakse rohkem kui ohvriterohkest üleujutusest Indias.

8. *Huumor*. Kõigile on teada, et naljakas ja naermaajav tõmbab tähelepanu.

«Suhtlemisoskuse» osas on lähemalt kirjeldatud tervet rida sääraseid käitumistaktikaid, mis suurendavad suhtlevate poolte vahelist vastastikust arusaamist, kuid suunavad samal ajal ka mõjuavaldamise otstarbekohasesse vormi.

5. Inimestevahelised suhted

* Kuidas ühiskond kujundab oma liikmete vahelisi suhteid? * Emotionaalsete suhtumiste tasakaalustamine * Suhted väikegrupis * Teretutus * Konventsionaalsed, rollilised ja isiksuslikud suhted * Inimsuhete hapruse probleem * Konkureerivad ja koopereerivad suhted * Eri suhteliikide erinev osakaal tutvusringis * Häid suhteid turvavad tegurid *

On ainult üks tõeline väärtus — see on inimlike suhete väärtus.

A. Saint-Exupery

Vahetu suhtlemise käigus luuakse konkreetsete isikute vaheliste sidemete vormis *inimestevahelised ühiskondlikud suhted*. Sama nähtust võiks kirjeldada ka teistsiti: nii tootmis- kui tarbimissfääris, poliitilises, kultuuri- kui ka majanduselus saab jälgida inimsuhete aspekti, leida eriomaseid sotsiaalsete seoste liike. Esmapilgul just

kui täiesti «privaatsed» ja ühiskonnast sõltumatud diaadiseosedki on tegelikult paljus kujundatud nimelt antud sotsiaalses keskkonnas ja sellel ajalooperioodil valitsevaist ühiskondlikest suhetest.

Kuidas ühiskondlikud suhted tuletavad, tingivad, kujundavad interpersonaalseid sidemeid? Ammendav vastus oleks: kogu ühiskonna sotsiaalse, majandusliku, õigusliku, poliitilise, kultuuri- ja religioosse elu korralduse kaudu.

Osutame eraldi tähelepanu järgnevale. Esiteks: igas ühiskonnas on õigussätteis, moraalinormides, kombeõpetuses, suhtlemisetiketis, kõikmõeldavate asutuste sisekorraeeskirjades, ühiselu kirjutamata reeglites jne. kinnistatud hulgal inimestevahelist suhtlemist normivaid orientiire. Näide kombeõpetusest. K. Smolka annab raamatus «Meeldiv käitumine» suunavat nõu järgmistes küsimustes: tutvunemine ja tutvustamine; visiidid; daami galantne kohtlemine; «sina peale» minek; lauakombed; käitumine külas, peol, kodus; külaliste vastuvõtt; laste kohtlemine; lembesuhed; käitumine tänaval, hotellis, ühissõidukis, restoranis, etendusel; ametisuhtlemine; kirjavahetuse pidamine; vestluse juhtimine jne.

Teiseks: suhteid kujundatakse sotsiaalsetele rollidele vastavate (kirjutamata) käitumisootuste kaudu.

Kolmandaks: sotsiaalsete sidemete eri liike väärtustatakse erinevalt (samal ajal, kui abielusidemeid hinnatakse ühiskonnas isegi

abikaasadevahelise halva läbisäämise korral kõrgelt, loetakse abieluväliseid sidemeid isegi ideaalselt sobivate partnerite puhul amoraalseks).

Suhete ühiskondlik determineeritus tähendab seda, et igas etnokultuurilises keskkonnas on kehtestatud arvukal hulgal normeeritud selle kohta, kuidas peaksid omavahel lävima mees ja naine, vanem ja noorem, ülemus (ettevõtja) ja tööline, erinevatesse sotsiaalsetesse kihtidesse kuuluvad isikud. Mõningais aafrika traditsioonilistes kultuurides on ämmal ja väimehel keelatud isegi omavahel pilke vahetada, rääkimata teineteise kõnetamisest. Leidub islamimaid, kus abielu rikkuvat naist ähvardab surmanuhtlus. Samal ajal teatakse hipide kogukondi, kus nii meestel kui naistel on seksuaalvahekorda lubatud pidada kuitahes paljude partneritega. Jaapanis on ameti-, olme-, perekondlike ja intiimsuhete tarbeks väga kindlad rolli-etekirjutused ja käitumissätted. Inimest ei hinnata mitte selle alusel, kes võis ta indiviidina on, vaid selle järgi, kuivõrd tema käitumine on rolli- ja etiketipärane.

Isikutevaheliste suhete ühiskondlik tingitus määrab ka selle, millise psühholoogilise sisuga suhetesse sootsium võimaldab oma liikmeil astuda. Ebahumaanne või võõrandunud ühiskondlik kord dehumaniseerib või võõrandab paratamatult ka sotsiaalseid suhteid.

5.1. Inimsuhted kui suhtlemise sisu näitaja

Nõukogude sotsiaalsühholoogias vaadeldakse kommunikatsiooni ja interaktsiooni säärase suhtlemise külgedena, mis iseloomustavad ennekõike selle vormi. Inimsuhted iseloomustavad aga suhtlemist *sisulisest* küljest. Piiritõmbamine sisu ja vormi vahel on mõistagi üpris tinglik, need kaks plaani on omavahel lahutamatu seotud.

Sotsiaalse seose olemasolust annab tunnistust nii *tegelik suhtlemine* — reaalne teabevahetamine ja interaktsioon — kui ka selgelt väljakujunenud *emotsionaalne suhtumine* teise isikusse. Interpersonaalsed suhted esinevad vägagi erineval tasandil: piirduvad teretutvusega, jutlemisega tühjast-tühjast, arendavad funktsionaal-rollilist koostööd või valitud, sügavaid isiksuslikke vahekordi. Need vormid segunevad. Põhimõtteliselt on võimalik lävida emotsionaalsel isiksuslikul tasandil (näiteks flirtides või teravasse konflikti sattudes), ilma et teise isiku nimegi teataks. Ka teretutvused ja pealiskaudsed kontaktid naabritega või kolleegidega saavad osaliselt rahuldada meie vajadust sotsiaalsete sidemete järele. Sümpaatiat või antipaatiat kellegi suhtes, aga ka iga muu tugevam tunne (hellus, poolehoid, kadedus, uhkus, pettumus, nõrdumus) on oluline eriti siis, kui selle teisega sageli kohtutakse, kui tegemist on ühte gruppi või samasse

suuremasse kollektiivi kuuluva isikuga.

F Heider, Z. Zaborowski jt. on empiirilise tõestanud, et kahe isiku vahelised emotsionaalsed suhtumised on enamasti tasakaalustatud (kui A peab B-st lugu, siis ka B hindab A-d; Kui X põlgab Y-it, suhtub ka Y X-isse põlglikult. Kellele meeldiks viibida endale suunatud negatiivsete emotsioonide pingeväljas? Emotsionaalne suhtumine neisse isikuisse, kellega iga päev kohtutakse, määrab paljuski selle, kui võrd on võimalik rahuldada oma suhtlemistarbeid.

Mõnikord on tegelikest suhetest palju olulisem igatsus või püüd luua väljavahetust isiku(te)ga püsisuhteid. Tinglikult võiksime säärase ühe- või mõlemapoolse kõrgeenenud kontaktivalmiduses peegelduvat *suhtumistki* vaadelda sotsiaalse seose ühe vormina. Sotsiaalse seose loomisega ületame oma (nartsisliku) piiratuse, kogeme teiste vajalikkust endale, veendume enda vajalikkuses teistele. Austria psühhoterapeut V Frankl väidab rohke kliinilise materjali alusel, et inimese suundus teisi inimesi armastada ja püüd neile abiks olla on võimas tegur, mis taastab või kindlustab psüühilise tervise.

Nõukogude sotsiaalsühholoogias on inimsuhteid uuritud enamasti ikka grupi või algkollektiivi raames. Sotsiogrammis peegelduvad väikegrupi sisesuhted on kindlal ajahetkel vaadeldavad paljuaktilise suhtlemisprotsessi hetkeseisu või vaheresultaadina.

Grupi liikmete vahelisi vastastikuseid käitumisootusi ja emotsionaalseid suhtumisi kujundavatest teguritest on tähtsaimad järgmised kolm: 1) ühistegevuse iseloom ja osakaal üksitegutsemisega võrreldes. Kui korvpallinaiskonnas on ühistegevus valdav, siis täienduskoolituse õpperühmas jääb see täiesti tagaplaanile. Endis-aegses perekonnas olid vanemad ja lapsed üksteisest otseselt sõltuvad, tänapäeva perekonna liikmete sõltumatus üksteisest on järsult suurenenud; 2) tegevuse kooskõlastamise tase ja omavahelise tööjaotuse ulatus. Vajadus mitmete isikutega oma tegevust kooskõlastada rohkendab ehk küll asjalikus plaanis suhteid, ent muudab need tihti samal ajal formaliseerituks; ebaselge ja läbimõtlematu ülesanne jaotus pingestab vahekordi; 3) Grupi liikmete vaheline vastastikune tajumine ja hindamine. Piirdume ühe näitega: «mina-piltide» kooskõla «sina-piltidega» soodustab koostöövalmidust, terav lahkumine aga loob pinna arusaamatuste ja pingete tekkeks.

Grupiseste inimsuhete põhi-laad omandab keskse osa rühma psühhokliima kujundamisel. Just vahetul suhtlemisel tekkiv rahulolu või rahulolematust teistega (ja nendepoolse kohtlemise kaudu ka iseendaga) määrab selle, kas emotsionaalne õhkkond on mažoorne või blaseerunud, rahulik või ärevil, turvaline või ängistav.

Inimsuhteid on analüüsitud ka diaadilistena, ennekõike säära-stes paarides nagu sõbrad, abikaasad, armunud, isa — poeg, ülemus —

alluv jne. Sotsiaalsed seosed on vaadeldavad nii suhtlemissituatsiooni kujundava tegurina kui suhtlemisprotsessi vahe- või lõpptulemina. Soov leida end edaspidi meeldivate rahuldustpakkuvate inimsuhete maailmas võib olla põhiajend mingi kutseala omandamisel, ametikoha valikul, vaimsel või füüsilisel enesearendamisel. Üksildustunne ja endale eluliselt tähtsate inimsidemete defitsiitsuse ja hapruse tunnetus põhjustavad samal ajal tihti teravaid hingekriise.

5.2. Suhete liigid

Suhtlemise eriilmelist sisu on püütud liigitada mitmeti ja luua mitmesuguseid sotsiaalsete suhete tüpoloogiasid. Siinkohal kasutatud liigitusviis ei pretendeeri ainumõeldavale ega välista teisi.

Suhete liigitus neis kehtestava psühholoogilise distantsi alusel.

Kui liigitusaluseks võtta mõõde *kontaktide pealiskaudsus — suhete sügavus*, kujuneks järjest süvenevate sotsiaalsete kontaktide astmestik ligikaudu järgnevaks:

1. *Teretuttavad* (vt. lähemalt lk. 141);

2. *Konventsionaalsed suhted* — teabevahetus piirdub kõnelustega eluolust, ostudest, tuttavaist, ilmast jne. (vt. lähemalt lk. 111);

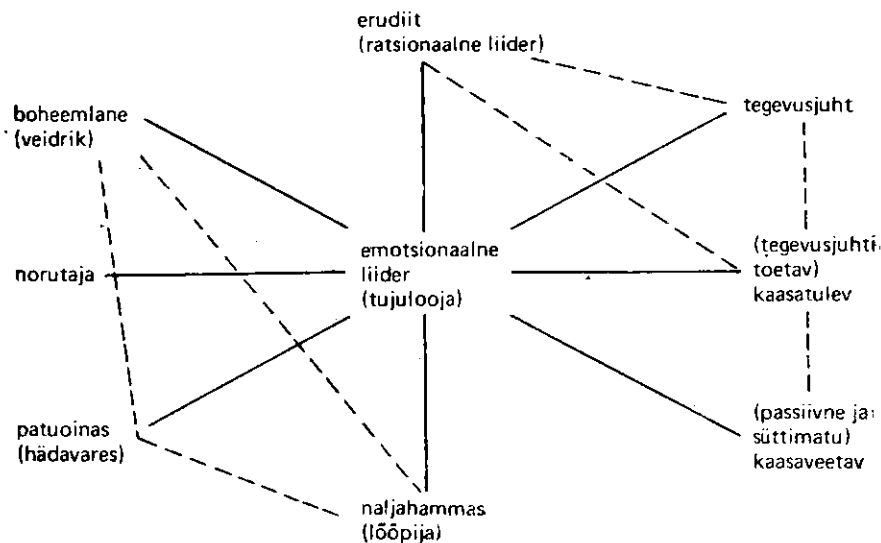
3. *Rollilis-instrumentaalsed suhted* — väga paljud kõigis suhtlemis-fäärides paari viisil aktuaalseeritavad rolliseosed: taksojuht —

klient; kaubitseja — kunde; meister — tööline; arst — hooldusõde. Neis suhtes on vahetu inimestevaheline suhtlemine enamasti raamtegevus, põhieesmärgiks on asjalik-praktiline koostöö, teene kindlustamine vmt.

4. *Rollilis-emotsionaalsed suhted* väikegrupi liikmete vahel. Toome näite selle kohta, kuidas EUE rühmas moodustuva väikegrupi emotsionaalne liider võiks olla suhetatud mõnede teiste grupi liikmetega rolliseoste vahendusel. Emotsionaalne liider saab oma toetusega olla abiks rühma juhile, innustada passiivsemaid malevasi, kaitsta «naerualust», luua õhkkonna, kus välditakse vastastikuseid teravusi jne. Mitmed gru-

pis iseloomulikud osad kujunevad rühma liikmete mingi ühe külje või omaduse eristava tähelepanemise alusel, kusjuures vastavalt rühma väljakujunemisele on tähtseldatav püüd saavutada teatavat rollide mitmekülgsust. Nagu näeme, on siin interpersonaalne pertseptsioon eristavam kui «asisel» ühistegevusel, mille puhul kaastaste isiksusliku plaani tunnetamine on tihti lausa tarbetu. Mõistagi toimub mingis väikegrupis vaid osa jutuaajamisi ja ühiseid ettevõtmisi kindlas süsteemis «grupirollide» vahendusel. Suhteid luuakse grupis ka konventsionaalsel, asjalikul ja isiksuslikul taandil.

Joonisel 26 kujutatud rolle või-



Joon. 26. Emotsionaalse liidri mõeldavad seosed väikerühma mõnede teiste iseloomulike rollidega. Punktiriga on toodud ka mõned teised iseloomulikud rolliseosed rühmas.

dakse mõistagi ka vahetada. «Tujuloojast» võib ajuti saada «norutaja», «kaasaveetavast» «erudiit» jne. Mõni isik võib esineda vahelduvalt väga erinevais osades, teine on sunnitud leppima ühe talle omase rolliga.

5. *Isiksuslik-intiimsed suhted* — inimsuhe põhineb vastastikusel puhtisiksuslikul huvil, partneris ei nähta enam niivõrd sotsiaalse või grupisese rolli täitjat kui oma isikliku arenguloo ja individuaalsusega inimest, kelle antud situatsioonis esiplaanis olev funktsioon või roll on vaid üks tema paljudest omadustest. Isiksuslikes suhetes on märksa suurenenud vastastikune usaldus; kahanenud psühholoogiline distants lubab kõnelda avameelselt real teemadel, mis näiteks konventsionaalsete suhete puhul ei tuleks üldse arvesse. Isiksuslikud suhted on palju «kaitstumad» puhtsituatiivselt suhtlemistingimusi kujundavate tegurite mõju eest (kõrvaliste juuresolek, müra, stress jne.).

Rolliline alge ei kustu inimsuhetes kunagi, kuid see muutub lähedaste inimeste vahel isiksuslikult rikastatuks. Sõprussidemeis on mõeldavad perioodid, kus ühel soov olla (range või leebe) koolmeister ja kohelda teist (laisa või usina) õpilasena. Veelgi enam — paljud omavahel hästi sobivad sõbrad täiendavad teineteist: näiteks kui A on elunäinud skeptik, siis B naiivne maailmaparandaja; kui F on pikaldane kaalutleja, siis G tormakas tegutseja. Olenevalt vestluskaaslasest võivad rollid oluliselt muutuda: A oskab paadu-

nud pessimistist P-ga juteldes näida ettevõtlik uljaspea ja B endast veelgi vähem elukogenud isikut kohelda sapiskeptikuna.

Intiimsidemed on armunute, abielupoolte, perekonnaliikmete, intiimpartnerite ja usalduslike sõprade suhted, millele ainuomane psühholoogilise distantsi puudumine ja isiksuslik eneseavamine.

Pealiskaudsuse ja sügavuse järgi on suhteid liigitatud ka mitmel teisel viisil (avatud — suletud, ametlikud — isiksuslikud, instrumentaalsed — emotsionaalsed jne.).

Ajutised ja püsisuhted

Teine mõeldav liigitusalus on efemeersete (ajutiste, püsitude) suhete vastandamine püsivatega (pikaajaliste, vastupidavate, kaukestvatega) Üks inimsuhete kujunemise seaduspärasusi näib olevat see, et teatud pikema «proovi-aja» läbinud diaadilisi isiksuslikke suhteid enam ei katkestata: nad on väärtus omaette, neis on liiga palju meid ennast, meie minevikku. Eriti alates varasest keskeast saab inimesele (C. G. Jungi järgi) tähtsaks oma individuaaliteedi tunnetamine ja turvamine. Teine seaduspärasus näib seisnevat selles, et pikemat aega konventsionaalsetena ja üksnes rollilistena fikseerunud suhteid on raske juhtida isiksuslik-intiimsele tasandile. Nähtavasti seepärast, et diaadiliikmeil on ebamugav vahetada senikehtinud selgelt rollilist «sina-kontseptsiooni». Võiks öelda ka nii: sõprussidemeid luuakse kas tiheda vastastikuse

läbikäimise algusfaasis või üldse mitte. Loomulikult pole seegi reegel ilma eranditeta.

Nüüdisaja linlik suhtlemismaaner on paljudele vastumeelt nii sellega, et inimsuhted on kujunenud pealiskaudseks, ebaisikuliseks, kui ka seetõttu, et nad jäävad hapraks ja efemeerseks; ähvardavad katkeda ajapuudusest või selle tõttu, et üks partnereist on leidnud endale paeluvama seltskonna. Leidub neidki, kellele üha uute suhete loomisest on saanud omamoodi sportlik harrastus.

Inimsuhete kui eriväärtuse alahindamine ja kergekäeline väljavahetamine on küllaltki *terav ja samal ajal puudulikult teadvustatud sotsiaalne probleem*. Selle tekkepõhjused on nii elutempo kiirenemises kui ka elustiili ja suhtlemislaadi teisenemises. Inimsuhete ebakindlust võidakse kompenseerida. Üks teid on: võtta neid juba loomult üürikestena ja arendada üha uusi sama üürikesi ja sama pealiskaudseid tutvusi. Teine võimalus: vähendada suhtlemist, orienteeruda kas ainelise heaolu saavutamisele või enda vaimsele rikastamisele. Kolmas võimalus on täiesti kompensatoorse laadi: joomarite kergelt signev tutvusringi soetamine ja alkoholi ületarbimine.

Argielus on üks selge näitaja, mille järgi mõõta, kui kindel kahe isiku vahel on. See kõigile hästituntud kriteerium on aeg. Lahusolek võib kustutada loomulikkuse, spontaansuse suhtlemisel, samuti vajaduse teise isiku järele. Teisest küljest on pikaajalisel

lahusolekul ka eriline võime muuta meie ammune tuttav otsekuü põnevamaks, kuna vaatleme teda «värske pilguga».

Konkureerivad ja koopereeruvad suhted

Vaatleme lõpuks veel üht mõõdet: *koopereeruvad* (koostööle orienteeritud) ja *konkureerivad* suhted. Kujutleme järgmist olukorda: ettevõttesse on saabunud noor spetsialist, kes hakkab veidi madalama kuupalgaga tegema sama tööd, mida teeb temast staažilt ja aastailt palju vanem kõrgharidusega kolleeg. See, kas uusik peab ennast vana praktiku suhtes ülal aupakiikult või ninatargalt ja kuidas teine omakorda temasse suhtub, määrab juba kahe nädala jooksul nende vahekorra: kas arendatakse head koostööd või häälestatakse teise poole «väljasõimisele».

Analoogiisi olukordi kohtab elus sageli: direktor ja peainseener, meister ja brigadir, väikerühma ametlik juht ja mitteformaalne liider võivad olla heades suhetes, arendada ideaalset koostööd, aga ka püüda partnerit üle trumbata ja kahjustada.

Normaalolukorras koostööle orienteeritud suhe võib ebakõla või häire korral asendada konfliktloova konkurentsiga. Näiteid: müüja ja ostja kemplevad selle üle, kumb paremini tunneb kauba realiseerimise eeskirju; isa, ema, ämm ja vanem õde nääklevad lõputult selle üle, kuidas pesamuna õigesti kasvatada.

Lähemal vaatlusel ilmneb, et ühes küsimuses valitsev armutu

konkurents ei ole tihti mingiks tõkkeks viljakale koostööle teises asjas, konkurents võib kriitilises olukorras asendada koostööga. Isekeskis tüülis perekonnaliikmed hoiavad ühte, kui läheb riuks pahatahtlike naabritega. Tehast ähvardav oht aastapremiast ilma jääda võib vaenujalal tippjuhid suunata ajutiselt viljakale koostööle. Üldse tuleb nentida, et situatsioon määrab sageli selgelt ka suhtetüübi. Samavõrd kui situatsioon on mitmeplaaniiline või vastuoksuslik, võivad ka inimsuhted olla vastuoksuslikud ja mitmepalgelised.

Huvitav on see, et nii kõrge koostöövalmiduse kui akuutse konkurentsikorral muutuvad partnerid üksteisele isiksuslikult tähtsaks (muidugi vastandlikel põhjustel). Nii ei ole üksteisest inimestena kõige kaugemal mitte konkurendid, vaid ükskõiksed, indiferentsed inimesed. Ka aktiivses vastutegutsemises on inimsuhe, mõnikord just sellisenagi vajalik. Koostöö ja võitlus osutavad kahele interaktsiooni põhivormile. Kooperatsiooni saab vaadelda vastastikuse hõlbustamise ja abistamisena, konkurentsiga vastastikuse takistamisena. Kuid nagu eespool öeldud, on vahetu suhtlemine situatiivse iseloomuga: üks suhteliik võib asendada lühiaegselt oma vastandiga, põimuda teistega jne. Üldiselt kirjeldavadki inimsuhete seni väljapakutud klassifikatsioonid üldiselt, jäävad aga küündimatuks üksiku ja situatiivse peegeldamisel.

5.3. Tutvusring

Sotsiaalseisse suhetesse lülitatud näitab ilmekalt see, kui arvukas ja millise koosseisuga on isikute ring, kellega inimene läviv väljaspool oma formaalset gruppi, töövõi õppetegevust. Tuntud kõnekäändu «Ütle mulle, kes on su sõbrad, ja ma ütlen, kes sa ise oled» teisendades võiksime öelda «Kirjelda oma tutvusringi ja ma kirjeldan sind ennast!». Tutvusringis on aktiivse osa (mingil valiku printsiibil vabatahtlikult loodud sidemed) kõrval ka passiivne pool (korterinaabrid, sugulased, perekonnatutitavad jne.). Mõistagi määrab elukoht (maa, alev, väikevõi suurlinn) ja tegevusala (õppur, spetsialist, juhtivtöötaja, vabakutseline, tööline, kodune vm.) teataval määral tutvusringi ulatuse ja koostise.

Tinglikult võiks tuttavate laia ringi arvata ka need isikud,

- kellega kontakt piirub reeglipäraselt vaid kohtumisel äratundva vastastikuse tervitamisega;
- keda ise teise isiku sotsiaalse positsiooni tõttu tervitatakse (jaoskonnaarst, õppejõud);
- kellele omakorda oma positsiooni tõttu ollakse teretamisobjekt;
- keda tuntakse küll kas nimevõi nägupidi, kuid ei tervitata (suurettevõtte eri allüksuste töötajad, ühe kooli õppurid jne.).

Tuttavate kitsamasse ringi näib olevat sobiv arvata kõik need isi-

Tabel 1

Noorte tutvusringi iseloomustavad näitajad (vastanute %/o)

Jrk. nr.	Tutvusliik	ei ole	1-2	3-4	üle 4	lähedasima sõbra kuulusus antud tutvusliiki ¹
1.	Perekonnatuttavad (sugulaste kaudu tuttavaks saanud isikud)	18,9	25,8	18,9	36,4	11,1
2.	Haritlased (kõrgharidusega isikud ja üliõpilased)	18,2	27,8	18,4	35,6	11,6
3.	Praegused ja endised töökaaslased	11,9	35,6	24,6	27,9	28,2
4.	Teenistujad ilma kõrghariduseta	15,8	36,8	22,4	25,1	4,8
5.	Töölised	28,2	32,0	17,0	22,9	3,5
6.	Huvi- ja harrastuskaaslased	29,3	36,1	15,0	19,6	10,9
7.	Praegused ja endised õpingukaaslased	30,9	41,9	15,7	11,5	24,5
8.	Korterinaabrid, naabermajade elanikud	43,3	28,4	13,0	15,3	3,9
9.	Teistest rahvustest isikud	65,2	22,4	6,0	6,4	1,3

¹ Vastused ankeetküsimusele «Tehke ring ümber sellele tuttavate liigi järjekorranumbrile, kuhu kuulub Teie lähedasim sõber, kõige parem tuttav».

kud, kellega lävitakse regulaarselt.

Uurimaks tutvusringi väljakuunemist täheldavaid seaduspärasusi, piirati 1979. a. Tartu ülikooli ja Eesti NSV TA ühisuuringul tutvusringi mõiste nende isikutega, kellega küsitletav ühiselt vaba aega veedab. Kirjeldatud sotsioloogiline uuring teostus 1966. a. keskkoolilõpetanute küsitlusega. Sellele tunnusplokile

vastanute arv oli 1457 inimest, nende keskmine vanus 31,3 aastat; mehi oli 36,2 %, naisi 63,8 %. 72 %-l oli täielik või lõpetamata kõrgharidus.

Ülalvahendatud tabeli andmestikus on joontega eraldatud need kategooriad, keda küsitletute tutvusringis leidus suhteliselt kõige enam, keskmiselt või vähesel määral. Samal kombel võime vahet teha, kuivõrd ühte või teise

		Rühma osakaal tutvusringis		
		suur	keskmine	väike
Tutvusliigi väärtus sõprussuhete loomise baasina	suur	töökaas- lased		õpingu- kaas- lased
	keskmine	haritlased sugulaste tuttavad	harrastus- kaaslased	
	väike		töölised teenistu- jad	naabrid teise rahvusse kuuluvad

tuttavate liiki kuulub ankeeditäit- ja lähedasim sõber. Nende kahe astmestuse vahel kujuneb maatriks, milles on pideva joonega eraldatud tähtsuse ja osakaalu poolest tasakaalus olevad juhtumid.

Maatriksist selgub, et eriti hinnaliseks peetakse suhteid künagiste õpingukaaslastega: vastava kategooria osakaal tutvusringis on tagasihoidlik, tähendus lähima sõbra leidmise kontingendina aga väljapaistvalt suur.

Tabeli ja maatriksi jälgimisel hakkab silma naabrite väga madal staatus nii tutvusringi kuuluvana kui potentsiaalse sõbrana.

Milles erineb naiste ja meeste tutvusring? Õpingukaasiasi on naistel veidi vähem kui meestel. Nii töö- kui harrastuskaaslaste on naiste alarühmas märgitud skaalal «1—2» isikut oluliselt enam, lahtris «üle 4 inimese» aga märksa vähem. Meestel on see tendents täpselt vastupidine: *valitud* sidemeid on töökaaslastega suh-

teliselt vähem, «muidu tuttavaid» (kuuluvus kategooriasse «üle 4 inimese») aga sagedamini. Meestel on ootuspäraselt enam tutvavaid tööliste ja teise rahvusgrupi esindajate hulgas, naistel teenistujate seas. Raskesti seletatavaks ilminguks on see, et meestel on märgatavalt enam naabritest ja perekonnatuttavaist lähituttavaid (sõpru).

Ankeetküsitluse andmete matemaatiline töötlus kinnitas, et valitseb tendents valida lähedasim sõber suhteliselt piiratum arvuga tutvavate kategooria hulgast. Nii märkisid naised valikskaalal meestest sagedamini oma lähedasima sõbra kuuluvat neisse rühmadesse, kus just meestel on enam tuttavaid: töökaaslaste, tööliste, teistest rahvustest isikud. Tulemuste tõlgendamisel tuleb arvestada tõenäosust, et lähedasima sõbra all mõtlevad naised sagedamini vastassugupoole esindajat.

Ka telefon või auto evivad tä-

henduse tutvusringi kujundava tegurina. Telefoni olemasolu laiendab oluliselt tutvusringi peaaegu kõigi kategooriate lõikes, välja arvatud naabrid ja teistest rahvastest isikud. Autoomanikel on teistest enam perekonnatuttavaid. See, kellel on auto, märgib oma parima sõbrana sagedamini haritlasi, harvem töölisi.

Omandatud eriala, kutsetöö ja elukoht annavad ka suhete väljakujunemisele suuna. Loominguline intelligents (kunstiinstituudi ja konservatooriumi lõpetanud) märgivad oma tutvusringis palju sagedamini õpingukaaslasi ja haritlasi. See seletub täiesti vastanute kutsealaga. Pedagoogilise Instituudi lõpetanuil on parim sõber kõige sagedamini teenistujate hulgas, põllumajandusspetsialistidel (EPA kasvandikud) aga — naabrite seas!

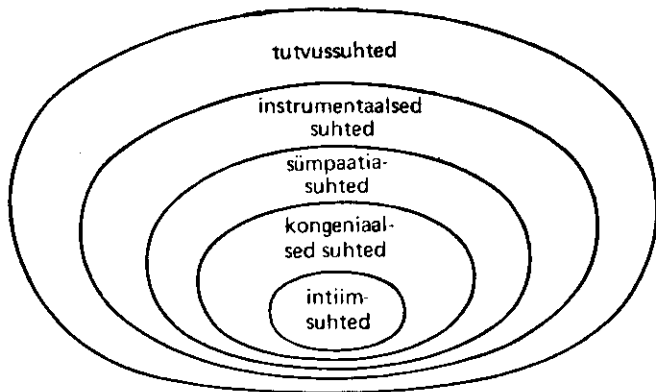
5.4. Suhete struktuuri psühholoogiline aspekt

Tutvusring iseloomustab inimese kommunikatiivset maailma sotsiaal-demograafilistes näitajates; suhtlemise instrumentaalne ja psühholoogiline sisu on selle psühholoogiline näitaja. Suhtlemisstruktuuri psühholoogilist aspekti võiks määratleda selle järgi, millisel hulgal subjektil on erinevat liiki sotsiaalseid sidemeid, kuivõrd ta mitmesuguste suhteliikide puhul tunnetab rahulolu, sotsiaalse-

te sidemete defitsiiti või üleküllastust. Võib oletada, et aktiivsesse sotsiaalsesse ellu lülitunud täiskasvanu vajab selliseid sotsiaalseid sidemeid, mis oleksid vastavuses tema tegelike, individuaalselt diferentseeritud suhtlemisvajadustega. Kuivõrd suhtlemisvajadusi on mitu (nii et kõneleme sotsiaalsete tarvete struktuurist), peaks ka sotsiaalsete sidemete loomist juhtima püüdlus need tervikuna vastavusse viia diferentseeritud suhtlemisvajadustega. Teisiti öeldes on suhtlemiskeskond *heterogeense* struktuuriga: asiste suhete kõrval hoitakse alal ka puhtkonventsionaalseid sidemeid; hinnatakse küll isikuid, kellega tekib hea emotsionaalne kontakt, kuid samal ajal peetakse vajalikuks ka tundekülmi inimesi, kui vaid tutvus nendega on pikal ajaperioodil võimaldanud kasuliku vaimsete või materiaalsete väärtuste vahetust. Tähtsa ametimehe või autoritaarse elukutse esindajaga hoitakse tutvust juba üksnes «prestiiži» pärast; mõningaid auväärse eaga sidemeid säilitame aga neis peituvate nostalgiovõimaluste tõttu.

Arvukuselt, vanuse, soo, tegevusala jt. näitajate koostiselt ligilähedane tutvusring võib katkeda endas väga mitmesuguseid suhtlemisstruktuure, olla baasiks täiesti erinevat laadi sotsiaalsete suhete realiseerimisele.

Olemasolevate suhete üldseisu tajumine peaks olema valivale suhtlemisele ajendava toimega. Iseküsimus muidugi, kuivõrd oma suhtlemiskeskkonnas üldse prob-



Joon. 27. Inimese tutvusringi struktuur I. Ljahhovi järgi.

leemi suudetakse näha. Sotsiaalse adaptatsiooni perioodidel (koolilõpetanu siirdub oma esimesele ametikohale, lahutanu katkestab sidemed abikaasa tuttavatega jne.) viibitakse mõni aeg ahenenud tutvusringis, kusjuures mõningaile sotsiaalseile vajadustele ei leita katet. Inimese isiksuslik mitmekülgsus ja küpsus peegeldub mitte niivõrd tema tutvusringi suuruses ja koosseisus, kuivõrd selles, millist liiki suhted tal tutvavatega on ja kui realistlik ta on nende suhete hindamisel. Aktiivse eluhoiaku ühe tõestusena saab vaadelda inimese sihiteadlikku püüdu oma suhete struktuuri teisendada, parendada.

I. Ljahhovi järgi kehtib inimesele põhilistes suhteliikides kindel arengu mastaapsus («tegevusraadius») ja küllastusmäär. See tähendab, et pärast kindla hulga mingit üht tüüpi suhete loomist otsekui ületatakse nähtamatu piir ning jõutakse samalaadsete kon-

taktide küllastuse vööndisse. Mainitud piiriületus osutab tarvidusele üleliigseks osutuval side- meid lõdvendada või neist isegi vabaneda. Üht liiki suhete liigsuse kaudu õpitakse ka mõistma teist tüüpi kontaktide defitsiitsust.

I. Ljahhovi poolt kirjeldatud suhtlemistasandeid võib kujutada viie kontsentrilise ringina, mille suurus osutub vastava suhteliigi osakaalule — sellekohaste suhete ohrusele, sagedusele.

Kõige valitumad, seega ka kõige harvemad on intiimsuhted. Tutvussuhted — teretuttavad, isikud, keda tuntakse nime- ja nägupidi — on suhtlemiskeskonna välisvööndis.

I. Ljahhovi käsitlusviisist lähtudes uuriti eespool kirjeldatud 1966. a. keskkoolilõpetanute ankeedis meie noorte suhtlemiskeskonda.

Kõrvutame taas suhtlemisliigi osakaalule ja tähtsusele antud hinnanguid.

Tabel 2

Noorte suhtlemisstruktuur. Suhete liikide osakaal (%)

Jrk. nr.	Suhete liigid	põhiliselt	osaliselt	vähe	väga vähe või üldse mitte	suhtlemisliigi hindamine tähtsaimaks ¹
1	2	3	4	5	6	7
1.	Kultuuriteemalised suhted («isikud, kellega sageli vahetate muljeid loetud raamatute, nähtud filmide, teiste kultuurisündmuste üle»)	17,4	48,2	26,3	8,1	6,6
2.	Vaimsed suhted («sügavate vaimsete huvidega, teadmishimulised ja mõtterikkad kaaslased»)	16,6	44,8	27,3	11,2	24,9
3.	Hedonistlikud suhted («lõbusad kaaslased, kelle seltsis saab meelt lahutada»)	15,2	41,3	26,4	17,1	15,0
4.	Konventsionaalsed suhted («isikud, kellega juttude peamiselt eluolust, ostudest, vahetate uudiseid ühiste tuttavate käekäigu üle»)	14,0	40,4	32,9	12,7	7,0
5.	Empaatiasuhted («osavõtlilikud, teid sügavalt mõistvad kaaslased, kellele saab midagi hinge pealt ära rääkida»)	16,1	28,2	34,6	21,2	33,2
6.	Kongeniaalsed suhted («aatekaaslased, kes jagavad teie seisukohta mingis tõsisel teile olulisel küsimuses»)	11,1	30,6	33,9	24,4	9,8
7.	Utilitaarsed suhted («isikud, kellega teie suhted põhinevad vastastikustel teenetel, nagu abi mingites töödes, defitsiitsete kaupade hankimisel jne.»)	4,3	22,6	27,9	45,2	3,5

¹ Vastajail paluti ringi ümber tõmmata seda suhtlemisliiki tähistavale numbrile, mille olemasolu tundus kõige tähtsam.

		Suhete osakaal		
		suur	keskmine	väike
Suhete tähtsus	suur	vaimsed suhted	empaatia-suhted	
	keskmine		hedonistlikud suhted konventsionaalsed suhted	kongeniaalsed suhted
	väike	kultuuritemaatilised suhted		utilitaarsed suhted

Tabelist ja maatriksist nähtub, et:

- vaimsete suhete osakaal on suur, tähtsus samuti (meenu-tame: enamikul vastanuist oli osaline või täielik kõrgharidus);
- kõrgeimalt on tähtsustatud empaatiasuhteid;
- kultuuriteemalistel vestlustel põhinevad suhted on antud kontingendile küll kõige kättesaadavamad, sellisena aga ka madalalt väärtustatud;
- hedonistlike ja konventsionaalsete suhete puhul näivad tege-likud võimalused vastavat hästi nõudlusele.

Meeste ja naiste hinnanguis on mõndagi iseloomulikku. Samal ajal kui esimestel on suhteliselt sagedamini utilitaarsed ja hedonistlikud sidemed, suhtlevad naised märksa enam konventsionaal-

sel, kultuuritemaatilisel ja empaatiasuhete tasandil.

Auto valdamine (iseäranis siis, kui juba olemasolevat mudelit soovitakse moodsama vastu vahetada) omandab positiivse seose utilitaarsuhete rohkusega. Isikud, kellel soov soetada lähitulevikus auto (olenemata sellest, kas sõiduriist on olemas või mitte), on teistest mitu korda sagedamini märkinud tähtsaima tuttavana selle, kellega suhted põhinevad vastastikustel teenetel! Samal ajal see vähemik vastanuist (24,5%), kellel autot pole ega ole ka kavatsust seda kunagi endale soetada, hindab teistest rõhutatumult enam vaimseid ja empaatiasuhteid. Seosed näitavad selgelt, et esemelisest kindlustatusest (varakusest) sõltuvad hinnangud suhtlemiskeskonnale ning selle ümberkujundamise soovid.

Telefoni valdamine annab tea-

tud eelise lõbusate ja mõtteri-kaste inimeste ja aatekaaslaste juurdesaamiseks. Üllatav on negatiivne seos telefoni valdamise ja konventsionaalsete kontaktide sageduse vahel.

5.5. Häid suhteid turvavad tegurid

I. Kon ja V Lossenkov on sõp-russuhete karakteroloogiliste eel-dustena maininud impulsiivsust, kõrget eneseaustust ja seltsivust

(ekstravertsust) Eesti Opilasma-levas läbi viidud uuringus püüti välja selgitada, kuidas reastuvad noorte enda väärtushinnanguis järgmised häid suhteid kindlusta-vad tegurid: suhtlemisoskus, suht-lemiseetika, kontaktide tihedus, karakteroloogiline lähedus, huvide ühtsus. Küsitluse tulemused on toodud tabelis 3.

Nagu näeme, hindavad noored tähtsaimaks kontaktiloomise oskust, suhtlemiseetikat, ühiste huvide olemasolu ja huumoritaju. Kokkusaamise sagedust ja ühist tegevusala ei peeta kuigi tähtsaks.

Tabel 3

Häid suhteid kindlustavate tegurite tähtsustamine

Jrk. nr.	Tegurid ja neid moodustanud tunnused (num-ber sulgudes osutab tunnuse kohale pinge-reas)	Keskmine hinnang kolmepallilisel skaalal: 1 — ei ole oluline; 2 — vähem oluline; 3 — väga oluline
1.	Kontaktiloomise ja emotsionaalse häälestumise oskus (2) oskus kohaneda teise meeleoludega (4) võime mõjuda siiralt ja vahetult	2,59
2.	Suhtlemiseetika (1) oskus öelda «ei» ilma teist solvamata (5) tähelepanelikkus teiste soovide suhtes (7) oma tähtsuse ja üleoleku mittetoonitamine	2,58
3.	Huvide ja ellusuhtumise lähedus (3) ühiste huvide olemasolu (9) lähedane ellusuhtumine	2,48
4.	Naljaseoon (6) huumorimeel (10) vaimukus, teravmeelsus	2,45
5.	Iseloomude sobivus (8) leppimine teise iseloomu puudustega (11) temperamentide sobivus	2,37
6.	Kontaktide tihedus (12) sage kokkusaamine (13) ühine tutvusring (14) ühine töö või harrastusala	2,17
7.	Suhtlemisetiketi valdamine (15) hea kombeliv	2,11

Hinnanguis peegeldub küllalt selgelt just noortele omane arusaam. Tegelikult on küllalt sage kokkusaamine (eriti suhete kujunemise järgus) neid põhitegureid, mis kujundab mingi vahekorra stabiilseks. Mõistagi reguleeritakse kokkusaamise sagedust omakorda mitmete teiste teguritega. Sage kokkusaamine on ühel ajal nii hea vahekorra näitaja kui ka selle kindlustaja.

* * *

Nagu äsja toodud andmestik

näitab, on inimese kommunikatiivne maailm — tutvusring ja tegelike suhete psühholoogiline sisu — küllaltki mitmepaasiline, ja just sellisena rahuldabki see nüüdisaja inimese erinevate suhtlemisvajaduste kogumit kõige paremini. Püüd parandada oma positsiooni kommunikatiivses maailmas on kindlasti üks põhjusi, mis suunab otsuse langetamist terves reas olulistes situatsioonides: kutsevalikul, töökoha otsimisel, intiimpartneri või abikaasa leidmisel, elukoha valikul jne.

6. Situatsioon

* Elukeskkond ja situatsioon * Eesmärgipärane ja reaktiivne käitumine * Mis tähendab: suhelda situatsioonipäraselt? * Teema, osalejad, käitumismall — situatsiooni põhitegurid * «Komplekssed» ja avatud olukorrad * Tavapärased ja erilised situatsioonid * Stress, frustratsioon, konflikt, kriis * Mäng * Teesklus * Probleemsituatsioon * Absurdi, turu, rituaali ja kooskõla situatsioonid * Situatsioonikujundamise keerukas kunst.

Elust võib tuua ohtrasti näiteid selle kinnituseks, et põhikoelt sama sotsiaalne toiming kujuneb erinevas situatsioonis — eri ajal, eri kohas ning erinevate inimeste puhul — täiesti erilaadseks. Rõõm

on teha omal algatusel teene heale tuttavale, vastumeelt aga kohustuse korras sellele, kes anti-paatne. Üks asi on küsida öisel tunnil teed neonist säravas kesklinnas, hoopis teine — äärelinna valgustamata elamurajoonis, kus lühikeste vaheaegade järel on toimunud kaks tapmist. Ülemuse käest nelja silma all põhjalikult noomida saada on palju talutavam, kui temalt teiste juuresolekul ühtainust skeptilist märkust kuulda. Tähtpäevakõne pidamine võib ühele tunduda eriti meelepärane toiming, teiselt röövib sääranne ülesanne mitu päeva varem unerahu.

Mida mõista selle all, et suhtlemine toimub kindlas situatsioonis? Üldistatud tähenduses mõis-

fetakse suhtlemise situatsiooni (pr. k. seisukord, seisund, olukord) all kõigi arvesse tulevate aegruumi näitajate — füüsiliste, sotsiaalsete, sotsiaalsühholoogiliste ja psühholoogiliste — tegurite kogumit, mis antud hetkel suhtlemisprotsessi kulgu suunavad ja mõjutavad. *Situatsioon kujundab nii kommunikatsiooni, vastastikutunnetamist, üksteise mõjutamist kui ka suhete formeerumist.* Ta osutab olukordade kirevate vaheldumisele ja suhtlemistingimuste muutuvusele.

Küsimus situatsiooni nähtumuslikust plaanist ja olemuslikust sisust on psühholoogias viimasel ajal äratanud elavat huvi. Ja nimelt seetõttu, et olukorratajul on selge käitumist kujundav tähendus. Piirdume ühe näitajaga. Kriminallistid väidavad, et valdav osa nn. hälbiva käitumise juhtumest (huligaansus, röövimine, vägistamine jmt.) jäänuksid ära, kui puudunuks üks või mõni situatsioonifaktoreist. Näiteks toimub grupivägistamine järgmiste situatsioonitegurite koostoimel: kamp noorukeid on omapead; ollakse pruukinud vägijooke; hiline aeg ja eraldatud koht loovad illusiooni karistamatusest; tulevane ohver on kas väga elukogenematu või lodevate elukommetega; noorukite seas leidub vähemalt üks (sageli retsidivist), kes teo algatab.

Kitsamas, psühholoogilises tähenduses mõistetakse situatsiooni na seda puhtsubjektiivselt tajutud psüühilist keskkonda, milles inimene mingil ajal — suhtlemisakti

vältel — viibib. Situatsioon piirab, tõkestab või pärsib käitumist, teisel juhul aga vabastab, kujundab kindla vaimse suunduse, mobiliseerib tegutsema. Mõnelgi maal kulutatakse suuri summasid riigipühadel pidulikuleva situatsiooni kujundamiseks. Rahvakogunemistel on vahel appi palgatud eriline rituaalimeister — situatsioonikujundaja (konferansjee, tseremooniameister, pulmanvanem). Eriline psüühiline keskkond valitseb näit. lõpuaktusel, laulupeol, matuserongkäigus jne. Meelelahutusürituse korraldamisel pole probleemiks roogade valmistamine või helitehnika hankimine, tõelist kunsti nõuab nimelt vaba sundimatu situatsiooni kujundamine.

6.1. Stabiilne keskkond, muutlik situatsioon

Vaatleme järgnevalt nimeka poola psühhooloogi T. Tomaszewski situatsioonikäsitlust. Tomaszewski tõstab inimkäitumist reguleerivate faktorite seast esile *keskkonna ja situatsiooni*. Keskkonnaks nimetab ta inimelu, isiksuse arengu ja käitumise jaoks oluliste ümbritseva maailma elementide stabiilset struktuuri. Omaette võib vaadelda loodus- ja tehiskeskkonda (kõik inimkätega loodu: elumajad ja tootmishooned, teed, sideliinid, paisjärved jne.); materiaalsel, kultuurilisel ja sotsiaalsel keskkonda. Keskkonna kui suhteli-

selt stabiilse taustteguri mõiste on kohane inimese elu ja arengu pikaajaliste protsesside analüüsil. Inimelu ja -käitumise muutuste ja kiirprotsesside seletamiseks sobib paremini just situatsiooni mõiste.

Elusituatsioonina käsitab mainitud poola autor korteri- ja palgaolusid, tervislikku seisundit, elukutse, maine ja ametialase edasiliikumisega seotud asjaolusid, tutvusringi suurust ja koosseisu, perekonnaseisu ja suurust. *Pingesituatsioonid* tekivad näit. seoses lasteaiast kooli või koolist tööle minekuga, pensionile siirdumisega, maalt linna või linnast külla elama asudes jne. Juhul kui inimene ühel või teisel põhjusel ei suuda oma keskkonnas kohaneda, kujunevad sotsiaalse *ebakohane-mise* situatsioonid. Näiteid: võõrastütar ei kohane oma ema uue mehega; maalt saabunu ei harju suurlinna äreva elutempoga; juhiks edutatu ei vabane vastustus-pingest.

*Ülesandesituatsioon*is kogeb inimene vajadust täita antud kohustus, saavutada seatud eesmärk. Ülesandelise põhikoega olukorrad on ilmse tegevusele virgutava toimega, määravad käitumise suuna, tagavad selle organiseerituse. Mingi eesmärgi püstitamine ja järgimine sõltub väärtuste võrdlemisest tegelike võimalustega. Mida suuremaid väärtusi loodame saavutada ning mida kindlamad vahendid ja võimalused käepärast, seda enam panustame energiat ülesande lahendamiseks.

Põhiosas kujutab inimkäitumi-

ne endast *eesmärgipärast tegutsemist*: me ajendume mingi teadlikult järgitud sihi saavutamise soovist. Nagu kõigile elusolendeile, on aga inimeselegi omane instinktiivne ja *reaktiivne* käitumine. Automatiseeritud reageerimisel ja tegutsemisel ei mõelda toimimise eesmärgile, sihti seiratakse n.-ö. alateadlikult. Paljudes päevast päeva korduvais olukordades on puhtmeeleliselt tajutavil märkidel ja orientiiridel nii kindel tähendus, et piisab, kui end neist juhtida lasta, sest automaatne käitumine on ühtlasi ökonoomseim. Automaatse reageerimise näiteid: kui keegi helistab ja küsib meile tundmatu isiku nime, vastame valmisvormelis («Eksisite numbriga», «Siin ei ela sellist», «Valeühendus» vmt.). Mõnigi vanem manitseb iga päev oma koolielikust last tänaval olema ettevaatlik. Paljudel on harjumus hommikul raadiost naljaminuteid kuulata, enne magamaheitmist aga pool tundi mõnd jutukat lugeda. Isikupärased käitumisautotismid jäävad suures ulatuses enesetundmise «pimedasse alasse»; me ei taipagi nende olemasolu enda juures. Mingis osas uudne, probleemne, enneolematu olukord sunnib seevastu endas otsima selgust; situatsioon tuleb algul lahti mõtestada, alles seejärel saab täpsustada eesmärgi, vaagida vahendite ja võimaluste piisavust.

Eesmärgipärast käitumist iseloomustab valem $U \rightarrow T$, kus U on ülesande situatsioon, T tegevuse resultaat, mille poole püüeldakse. Reaktiivset käitumist võib aga

kujutada valemis $S \rightarrow R$ (stiimulile järgnev vahetu reaktsioon). Terviklikku käitumise regulatsiooni saaks edasi anda valemis $U (S \rightarrow R) T$, milles $S \rightarrow R$ seos on allutatud $U \rightarrow T$ mehhanismile. Loomkäitumises on peaaegu ainuvalitsev $S \rightarrow R$ printsiip. Ka inimtegevuses, kaasa arvatud suhtlemises, esineb olukordi, kus $S \rightarrow R$ mehhanism väljub täiesti $U \rightarrow T$ kontrolli alt: õõv, paanika, moraalne alandamine, äärmine kurnatus, desorienteeritus, raevusööst.

Käitumises on seega kaks seonduvat plaani: eesmärgipärane ja reaktiivne tegutsemine. Reaktiiv-impulsiivse (alateadliku) tegutsemise osakaal tõuseb järsult säärase interaktsiooni mehhanismide käikulülitamisel nagu sisendamine, hüpnotiseerimine, emotsionaalne nakatumine, teiste matkimine. Ulalloodust järeldub mõndagi rakenduslikku suhtlemisnähtuste paremaks mõistmiseks, aga ka sihipäraseks eneseregulatsiooniks laiemas mõttes.

Situatsioonis ülesandelise osa eristamine kujundab käitumise eesmärgipäraseks. «Ülesandelisus» mobiliseerib tähelepanu ja häälestab raskusi ületama. Eesmärgipärasus võimaldab tõkesta soovimatuid ja kohatuid impulsse, näiteks tundesööste. Teisest küljest aga aitab impulsiivsus vabaneda järgalt «asisest» ja rangest eesmärgipärasusest. See võimaldab energiasäästu. Impulsiivsus võib olla omaette väärtus, nagu esteetiline nauding, naljataju, empaatia. Seega võime öelda, et kuigi eesmärgipä-

rast tegutsemist loetakse «kõrge- maks», inimesele põhiomaseks, ei tohi see mingil juhul välja tõrjuda impulsiivset käitumist.

6.2. Situatsiooni ühendusest suhtlemisel

Inimkontaktidele annab kordumatu võlu, aga ka etteaimamatuse riski see, et põhisist sama taotlust asutakse eri ajal realiseerima erinevates tingimustes. Vastuvõetava info tähtsus tõuseb mõnikord mitmekordseks tänu olukorra erilisele. Võõral maal matkates tunneme siirast huvi kauge kultuuri pisimategi detailide vastu. Hiljem kodus tunduvad giidi jutust märkmikku kantud faktid tähtsusetud, mägedest ja mererannast korjatud kivid ilmetud, sõlmitud tutvustest enamik perspektiivitud.

Teabe situatsioonipäraseks muutmise oskus tuleb abiks loengupidamisel. Kogenud lektor varieerib kas või kahesajandat korra sama teemaga esinedes midagi oma etteastes vastavusse saalis valitseva meeleolu, auditooriumi koosseisu, päevakajalisteks peetavate sündmustega. Paljude kasvatusküsimumuste lahendamine eeldab sageli mingis mõttes erilise olukorra «küpsemist». Vahel tuleb õiget aega oodata kuid või isegi aastaid. Idamaades on ikka peetud vaimse teejuhi — guru — põhiülesandeks säärase «didaktilise situatsiooni» kujundamist, mille

tekkel õppijas leiaks aset «arengule avanemine». Kõrgenenud õpi- valmidus võib tekkida ennastsalgava püüdluse tulemusena, komp- romissitu diskussiooni käigus, mingit väidet tõestava elulise näite valgusel, aga ka muserdava ebakindluse tajumisel, otsingutega ummikusse jõudmisel.

Ka heade püsisuhete loomine eeldab selleks soodsa situatsiooni läbielamist. Erakordseis, keeru- kais ja raskeis olukordades toime- tulemine sisendab neis viibinud inimestesse usaldust üksteise suhtes. Üldtuntud on ka ütlus «Ilma korraliku riita ei sugene ka sü- gavat sõprust». Noorte seas on üsna selgesti täheldatav püüd äsja leitud sõbraga alguses otsekui eralduda, omaette olla. Meil pole pulmareisid kahjuks eriti levinud, nende soodsas toimes kahe inime- se lähendamisele pole aga kaht- lust. Ja kas me ei püüa mõnikord vaistlikult luua mingis mõttes eri- list olukorda selleks, et äsjaloo- dud tutvus kinnistuks?

Situatsioonide mitmekülgsus omandab tähendust inimestetund- misel: eri tüüpi olukordades ava- neb inimene erinevais omadustes. Suhteliselt õiglase hinnangu and- misel tuleb otsuse langetamisega oodata, kuni tunnetusobjekti on nähtud erinevat laadi olukorda- des.

6.3. Situatsiooni kujundavad tegurid

Suhtlemissituatsiooni kujundavad: «just sääraseks» järgmised põhi- tegurid:

- tegevuse põhisuund ehk (suht- lemise) teema;
- kohalolevad isikud (osalejad) ja nende omavahelised suhted;
- esiletoodavad käitumisviisid (käitumismallid). Oma osa on aga ka ajal ja kohal.

Situatsiooni «psühholoogilist portreed» loonud teadurid maini- vad selle tähtsaima determinan- dina *teemat*. Teema on kas suht- lejate ühistegevusest ja koope- reerimisülesandest tulenev või vestlusainega seonduv tegutsemi- se siht, eesmärk, põhisuund. Mõ- ned teemad (seotud näit. ameti- nõupidamise, alluvate juhendamise, uudistevahetamise, tõrelemise, abipalumisega) on osalejatele ühe- selt selge instrumentaalse otstar- bega. Teiste teemade puhul on lävimise põhiline otstarve suhtle- mishüvede (paituste ja torgete) vahetamine, *siin* — ja — *praegu* suhtlemine: flirt, näaklus, nori- mine, ajatäitejutud ühistest tuta- vatest jne.

Mõned «valveteemad» (kõnelu- sed tervisest, lastest, päevatööst, eluolu üle pärimine jne.) suunavad vestluse konventsionaalsele tasan- dile. Vastastikune kõnetamine võib jääda tihti ka vaid abitegevuseks, põhiteemaks on hoopis mingi asi- ne ühistegevus (tapeedipanek,

mööbli paigutamine, tööplaani läbiarutamine).

Juhul kui teatud teemat tajutakse osalejate poolt erinevalt, toob see enamasti ikka kaasa ka erinevusi situatsiooni tõlgendamisel. Iseloomulik näide: Ants ahvatleb Peedut endale mingis asjas nõu andma. Peedu jagabki teisele siiraid soovitusi, õpetab enda arvates Antsu (suhtleb koostöö- ja õpisituatsioonis!). Ants aga lükkab Peedu pakutud soovitused üksteise järel tagasi. Mingil hetkel taipab teine jahmunult, et teda lollitatakse, et ta ei taibanud Antsu taotlust näidata, et on ise elutargem, kogenum. Seega soovis ta Peedu nõuandeid kuulates vaid tõestada partneri võhiklikkust. Suhtlemine toimus Antsu jaoks säärases konkurentsiolukorras, kus tema käes kõik trumbid teise ülemängimiseks.

Suhtlemise põhisuunda (teemat) tajutakse tahtlikult või tahtmatult erinevalt veel näiteks järgmistel juhtumitel. A. Mõned töögrupi liikmed soovivad teatud küsimust tõsiselt läbi arutada, teised on valmis leppima igasuguse otsusega, kui vaid asi kiiremini lõpetataks. B. Üks partnereist jutleb teisega vaid viisakusest, teine püüab iga hinna eest kunagisi häid suhteid taastada. C. A palub B-lt teatud väikest teenet. B leiab, et talle avaldatakse survet, ja keeldub.

Osalejad ja nende omavahelised suhted. Mingi teema raames suhtlemisse kaasatud isikute vanus, sugu, positsioon, roll, vastastikune sümpaatia või antipaatia

omandavad kindla toime olukorra spetsiifika väljakujundamisel. Olu-line on see, kas situatsiooni tõlgendav isik hindab teisi kohalolevaid endaga võrdseks või näeb neid endast erineval — halvemal või paremal — positsioonil olevana. Võrdlusaluseks võib saada autoriteet, veetus, võime, aukraad, ametipositsioon. Hetkel loodavaid suhteid hinnatakse sageli varem väljakujunenud (heade, halbade, püsivate, juhuslike) suhete uue esiletulekuna. Vastavalt sellele kujuneb ka emotsionaalne hoiak partnerisse.

Olukorda kujundavalt toimib nii see, millist rollikäitumist ja enese kohtlemist teiselt oodatakse, kui ka see, missugust ootust enda suhtes tajutakse. Teemast olenevalt võidakse kohalviibijatega loodavaid suhteid hinnata endale tähtsaks või pidada neid perspektiivituks, tühiseks.

On selge, et mõnda situatsiooni ollakse kaasa haaratud kogu isiksusega, teistel juhtudel jäädakse aga kõrvalseisjaks, suheldakse otsekuu osakesega iseendast. Säärane kaasahaaratus oleneb palju suhtlemiskaaslas(t)est. Mõnel inimesel on eriline emotsionaalne nakatavus. Ka lugupeetud, tähtis või mingis mõttes «ohtlik» isik haarab osalejad ilmselt enam kaasa, teda seiratakse tähelepanelikult, reageerimisvalmilt.

Grupis omandab ühe isiku juuresolek või ühe suhteliini olemasolu sageli situatsiooni kujundava tähenduse. Uurimisasutuse algkollektiivis töötas karjäärihimu-

liste teadurite kõrval 30-aastane kõrghariduseta naine. Osakonna suvekoolides, ühistel väljasõitudel ja muudel vähem ametlikel üritustel anti nimelt temale alati pere-naise mitte eriti kadestatav osa. Naine tuli oma rolliga aga nõnda hästi toime, et teadurid andestasid just selle tõttu talle tema kesise panuse tehnilisse töösse. Paari aasta pärast lahkus naine ametist, asus teise linna elama. Ja veel kolm aastat hiljem tunti sünnipäevadel ja väljasõitudel temast puudust. Teadurite seas ei leidunud ainustki võimekat õdusa emotsionaalse situatsiooni kujundajat. Emotsionaalse liidri roll osutus olulisemaks, kui osati arvata.

Situatsiooni kolmandaks põhi-komponendiks on inimeste *tegelik käitumine*, mille vormiline külg avaldub ühtede või teiste käitumisviiside, -taktikate või -tehnikate kasutamises. Ühelt poolt nähtubki situatsiooni eripära teatud käitumismallide ja -konventsioonide järgimises (või eiramises). Teisest küljest on esile toodud käitumismallide mõju olukorra kujunemisele nimelt «sääraseks». Käitumismallidest tuleb pikemalt juttu «Suhtlemisoskuse» osas. Lisame vaid ühe näite. Üksnes psühholoogiliselt korrektse käitumisviisi valikuga saab kerge vaevaga summutada puhkeva «olmetüli» teenindaja ja kliendi vahel. Sellega välditakse närvesööva suhtlemis-situatsiooni teket, säästes nii iseend kui ka partnerit.

Suhtlemistingimusi kujundavalt toimivad *aeg ja ruum*. Nagu igaühele teada, sobib hommikutund

paremini töötemaatikal, hilisõhtu intiimsematel teemadel suhtlemiseks. Metsarada, mererand, raudteevagun, tuulist merd sõitev laev, kantselei, õdus kaminaesine — kõik nad kujundavad teatava situatsiooni.

Olukorrataju oleneb palju subjekti meeleolust, tervisest, tema *elusituatsioonist* laiemas plaanis (töö- ja korteriolud, varanduslik seis, suhted perekonnas, tutvusring) Oma osa etendab ka üldine sotsiaal-kultuuriline keskkond: rahva elujärg ja haridustase, rahvusgruppide vaherkord, spetsiifilised suhted, eri etniliste gruppide või sotsiaalsete kihtide esindajate vahel jmt.

Konkreetsed suhtlemistingimusi tajutakse sõltuvalt oma taotlustest, hetkemeeleoludest, enesetundest ja erksusastmest mingit laadi varem kogetud tüüpolukorra taastekkena. Situatsioonitüübi alateadlik määratlemine toimub umbes samal viisil kui stereotüüpide ja kategooriate kohaldamine isikutajul. Tehakse endale selgeks, kas situatsioon on tavapärane või uudne ja eriline; turvaline või mingis mõttes ohtlik; piirava või piiramatult käitumisvabadusega jne.

Igaüks siseneb mingisse konkreetsesse suhtlemisolekorda oma erilise kogemusega. Piltlikult öeldes me loome enda jaoks tegevlikkusest käitumist orienteeriva ettekujutuse, võtame arvesse ühtesid nõudeid ja norme ja jätame teised arvestamata, otsustame, millisel määral järgida teatud tavasid ja kus etiketti pole vaja austada. *Situatsiooni olemus ning*

psühholoogiline sisu muutub hetkest, kui selle käitumist reguleeriv toime muutub, kui inimene tunneb sundi või tarvidust arvestada või eirata teatud vormi, muuta midagi olulist oma esinemis-maneeeris, pöördumisviisis.

Situatsioonitajul oleks otstarbekohane kujutlust omaenda olukorrast kõrvutada mõttes sellega, millisena teised kohalolevad asja näivad tõlgendavat. See võimaldab häälestuda paremini teiste meeleolule, valida sobiv psühholoogiline distantis jne. Situatsioonitaju muutumine peegeldub sääraseis näitajais nagu hääle valjenemine või tasanemine, keelelise vabaduse astme suurenemine (sellest annab tunnistust kujundlikkus, väljenduse teatud lohakus jne.) või vähenemine, üksisteisele häälestumine (tähelepanelik kuulamine) või mõistvustökete esilekerkimine.

Ebakindlusest annab tunnistust oma kehaosadele suunatud tähelepanu, soengu seadmine ja sääraseid «ventiiltegevused» nagu kukla kratsimine, nina sügamine, näo grimassitamine.

Kuidas signaliseeritakse situatsioonitõlgendusest «Olukord on minu jaoks segane!», «Olen häiritud!», «Asjad on minu jaoks täiesti selged!», «Vaja on midagi lõpuks otsustada!» vmt.? Sääraseid teateid lähetatakse küll ka otsesõnul, aga veel enam mõista-andva lisateatena hääletoonis; samuti ruumis asetumise ja liikumise, žestide või eriliste liigutuste sõnatus keeles.

Uude tundmatusse sotsiaalsesse

keskkonda (uude töökohta, sõjaväkke, haiglasse, vanglasse, võõra rahva keskele) sattunud käitumine on algul pingutatult situatsioonipärane. Tundmatus olukorras on suutlikkus eesmärgipäraseks tegutsemiseks kahanenud seni, kuni pole leitud orienteerivaid momente, mis võimaldaksid situatsiooni määratleda. Sedavõrd kui situatsioonis täheldatakse muutusi, asutakse kohe ka oma käitumisplaane varieerima. Esmestel tundidel, päevadel, nädalail orienteerub võõraste keskkonda saabunu halvasti suhtlemissituatsiooni tinglikkuses ja mitmeplaaniisuses. Seetõttu võib tema olekust välja lugeda nii ülipüüdlikkust talle esitatavate nõuetega kohanemiseks kui ka üha uusi ilminguid selle kohta, et ta suhte, käitumisplaanide, olukordade tagamaid ei mõistagi.

Niisiis on situatsioonitajus kompensatoorset taotlust: nähtavate orientiiride tähendust ja kaalu suurendatakse mitmekordseks. Piirdume ühe näitega. Mingisse kinnisesse seltskonda saabub ühel õhtul uus liige. Käib vestlus kultuuriteemal, millesse ka tulnukas haaratakse kaasa. Ta võtabki sõna, väljendab oma arvamust ja jälgib teisi arvamusevaldusi. Kuid pikaajaliste omavaheliste suhetega seonduvad vestluse tagamaad ning väljendatud seisukohade sügavam tähenduslikkus jõuavad temani vaid fragmentides. Äärmusjuhtumel võib olla isegi nii, et ta taipas, millest räägiti, kuid ei jõudnud äratundmisele, mis öelduga mõeldi.

6.4. Situatsioonide liigitamine

Suhtlemisolukordadest kujutavad paljud endast üsna mitmeplaani- list reaalsust. Olukorra tüüp määratakse aga kindlaks piiratud arvu tunnuste järgi. Näiteks konflikti puhul rääkijate hääletoon teravneb, kõne valjeneb, esitatud küsimustele jäetakse vastus andmata, saabub pahaendeline vaikus; intiimsituatsioonis sageneb pilkkontakt, kõnelejate hääli tasaneb, vaikuspauside ajal tuntakse end õdusalt.

Tüüpsituatsiooni määratlemisel püütakse olukorras leida usaldusväärsed ja kindlatähenduslikke pidepunkte, mille alusel oleks võimalik taibata mängureegleid, valida edukindlaid toimumisviise.

Situatsioone võib liigitada mitmelt eri aluselt. Vaatleme mõningaid võimalikke vastandustasandeid.

Määratletud (selgepiirilised, «küpised», «komplekssed») ning *määratlematud* (ebaselged, «poolleijäävad», «avatud») *olukorrad*. Mõistagi annavad selgepiirilised situatsioonid (osalejail on kindel ülesanne, vestlusteema on täpsustatud, inimesed tunnevad üksteist hästi jne.) käitumisele märksa kindlama suuna, käivitades sageli ka ladusa rollilise kokkumängu. Ebamäärane olukord (näit. kui omavahel tutvustamata inimesed peavad üksteise seltsis mitu tundi aega veetma) näib nii mõnelegi

häärivana, potentsiaalselt ohtlikuna. Üks võimalus pinget kahan- dada on endasse tõmbuda, isolee- ruda, teine — püüda olukord konkretiseerida, piiritleda, mõtes- tada. Sel juhul tekib selgepiiriline *orienteerumistarve*: püütakse ära arvata üksteise suhtlemisvalmi- dust, taotlusi, aimata, kuivõrd olukord lubab üht või välistab teist tegevust. Enne mingi kindla teema juurde minekut eelneb selle ettevaatlik «kompamine» ja proo- vimine, üksteise tajumine ja mõistmine on aga omakorda ras- kendatud endassesulgumise tõttu.

Tavapärased (korduvad) ja *eri- lised* (haruldased, harvaesinevad) olukorrad. Tavaolukorras on märksa rohkem poolinstinktiivset, automatischeeritud tegutsemist kui harvaesinevais olukordades, mil tegutsemine muutub «teadustatu- maks», psüühika mitmesugused funktsioonid (tähelepanu, mõtle- mine, tundeelu) aktiveeruvad. Mingi olukorra erilisus tuleneb muidugi täielikult sellest, kas indiviid on säärast laadi situatsioonis viibi- nud sageli või harva. Tulekahju või liiklusavarii on enamikule meist midagi erilist, tuletõrjajale või liiklusmiilitsale — tavaline. Esinemine mitmesaja kuulaja ees on ühele tavategevus, teisele era- kordne olukord.

Meeldivad (rahuldust pakku- vad) ja *ebameeldivad olukorrad*. Naudingut, rõõmu, meelerahu, enesekindlust, rahuldust pakkuvad suhtlemisolukorrad on teadagi meile enam meele järele. Rahul- dusallikat võidakse näha eri ini- meste poolt aga sootuks erinevais

võimalustes. Valdav enamik argielu suhtlemisolukordi saaks suhtlemisosavale ja end hästi aktuaalseerivale inimesele olla selge rõõmu allikas. Paraku jääb see rõõm enamasti läbi elamata sel lihtsal põhjusel, et suhtlemist enast kui protsessi ei osata küllaldaselt väärtustada.

Raske täpselt öelda, millest see on tingitud, kuid meeldivate suhtlemissituatsioonide alaliike pole psühholoogide poolt välja pakutud. Küll aga ebameeldivate, raske, häirivate ja ängistavate olukordade klassifikatsioone. Oxfordi ülikooli tudengid märkisid endale *rasketes situatsioonides* hulgas järgmisi: võõra inimese poole pöördumine (36 %), vestlusel initsiatiivi hoidmine (20 %), võõraste inimeste hulgas viibimine (22 %), oma isikust ja tundeelamustest rääkimine (19 %), inimestele silma vaatamine (18 %), ruumi sisene mine, kus on palju rahvast (17 %) jne.

Uhes teises inglise psühholoogide liigituses eristatakse raske suhtlemisolukordadena järgmisi. Intiimsituatsioonid: subjektil tuleb avada oma varjatud «mina». Dogmaatilise situatsioonid: subjekt satub olukorda, kus peab loobuma oma arusaamast, väljendama mittenoostumist, nõudma oma seaduspäraste õiguste arvestamist jne. Pingestavana mõjuvad juhtumid, kus tuleb viibida teiste tähelepanu keskpunktis. Väga täpset käitumist eeldavad rituaalid ja etikett on häirivad sellega, et neil võib kohmakas kergesti häbisse sattuda. Häirivad pinget tuntakse

olukorras, kus oht kaotuskibedust tunda (eksam, tantsule kutsumine jne.) Igasugune füüsiline valu on koormav Rängalt elatakse üle lähedaste inimeste kaotust.

Mainitud situatsioonid traumeerivad indiviidi sageli selle määranani, et ta on võimetu enesekindlaks sihipäraseks tegutsemiseks. Nagu eespool toodust nähtub, on suur hulk pinevust, ängistust ja hirmu tekitavaid situatioone seotud suhtlemisega.

F Vassiljuk toob oma raamatus «Läbielamuste psühholoogia» *kriitiliste situatsioonide* neli esinemisvormi. Psühholoogilise *stressi* seisundis on inimese eneseaktuaalseerimise võimalus tõkestatud, teisisõnu tema spontaansus halvatud. Suhtlemisel toimivad stressogeenselt (häirivalt, ärritavalt, pingestavalt) väga paljud tegurid: müra, mõistvusepuudus partneri poolt, ülemäärase kontrolli ja rollisurve tunnetamine, enese alaväärsuse, ebakindluse või abituse tajumine, sotsiaalsete kontaktide rohkus jne.

Frustratsioon kujuneb olukorras, kus tugev soov midagi saavutada (vajadust rahuldada) pörkab äärmiselt raskesti ületatavale takistustele. Tõkked võivad olla nii füüsilised (töö iseloomu tõttu olakse sunnitud lähedasest inimesest kaua eemal viibima), psühholoogilised (näiteks häbelikkus, pikatoimelisus) kui sotsiokultuurilised (normid, etikett, keeled). Tugevast frustratsioonist annavad tunnistust järgmised ilmingud: apaatia, agressiivsus; käitumise stereotüüpiseerumine — pimesi püü-

takse aina korrata ühtsama (luhtunud) käitumisviisi; regressioon — varasel eluperioodil domineerinud käitumisviisi (nutt, jonn, lunimine) kordamine ka täisealisena. Frustreeritu käitumine on kokkuvõtvalt kui mitte lausa irratsionaalne, siis ebakülldaselt sihipärane, desorganiseeritud. Seda on käsulik teada mõistmaks, mis muutub inimkäitumises, kui mingit olulist sotsiaalset vajadust kuidagi ei õnnestu rahuldada.

Konfliktsituatsioon on olnud väga paljude uurijate tähelepanu objektiks. Inimesed võivad sattuda konfliktini teravnevasse vastuolule selle alusel, et nende motiivid, taotlused, tõekspidamised, tegevuskavad on risti vastupidised. Aga ka seetõttu, et ollakse üksustena üksteisele antipaatsed või konkurentsi olukorras. Töökollektiivides, aga ka kodus on sageli konfliktide põhjuseks endalt süü ja vastutuse veeretamine teis(t)e kaela. Elukondlikus teeninduses tekib enamik kokkupõrkeid vastamata rolliootuste pinnal. Nii näit. väljub oma rollist parandusse liiga kulunud esemed toonud klienti näägutav teenidaja.

Terava konflikti korral agressiivsus kõrgeneb, situatsiooni- ja partneritaju moonduv psühholoogiliste kaitsemehhanismide toimest, suhtlemise põhiajendiks nihkub soov vastaspoolele võimalikult palju kahju tekitada. Konfliktis võidakse olla ka latentselt (hoiakute, suhtumise tasandil), kusjuures väline käitumine võib

olla viisakas ja korrektne. Sel korral püütakse vastasele kahju tekitada vahendatud suhtlemise kaudu: tagaselja kriitika, pealekaebamise või sanktsioonide abil.

Argielu kurvad kogemused elukondliku teenindamise sfääris ja ametisuhtlemisel näitavad, et üldiselt on inimesed konfliktiolukorras toimetulemiseks psühholoogiliselt väga kehvasti ette valmistatud. Head kombad ununevad konflikti puhkedes niisama kiiresti, kui kaob enesevalitsemise võime.

Kriisisituatsioon. Spetsiifiline suhtlemiskriis võib saabuda perekonnatülide või lahutuste ajal, töö- või õppekollektiivis valitseva halva psühhokliima tagajärjel, lähedase inimese kaotuse järel jne. Kriisisituatsiooni sattunu püüab algal mobiliseerida oma jõuvarud ja olla olukorras «üle». Kui see ei õnnestu, tõuseb ärevus ja tekib depressioon, hädasolijat valdab abitus- ja lootusetustunne, elu näib tema jaoks kaotavat igasuguse mõtte. Kriisiseisundis inimene januneb eriti tugevasti väljastpoolt tulevat abi. Valdav osa perekonnanõuandlais toimuvast psühholoogilisest nõustamisest toimubki suuremas või väiksemas kriisiseisundis isikute konsulteerimisena. Nagu stressi, frustratsiooni ja konflikti tajumine, nii on ka kriisiseisundi läbielamine sügavalt individuaalne. Paljudel juhtudel karastab raskuste ületamine iseloomu, tugevdab tahtejõudu.

Utilitaarsed (praktilise kasu saamisele orienteeritud) ja män-

gulised situatsioonid. «Asine», utilitaarne ameti- või olmesuhtlemine võib vahel kiiresti asendada atraktiivse, lõbustust taotleva mängleva suhtlemisega. Utilitaarsuhtlemisel on esiplaanil mingi (suhtlemisvälise) väärtuse, kasu taotlemine. Olukorras, kus suhtlemine kujuneb vaid abitegevuseks, on kasu enamasti teatud materiaalse või vaimse väärtuse hankimises või loomises. Mängu mõte on aga tegutsemises eneses, tähtis pole see, millist meelsust näidata või teavet vahetada, vaid ennekõike see, kuidas midagi öelda. Siin on teravmeelsus ja kujundlikkus palju kõrgemas hinnas asjalikkusest. Mängleva suhtlemise korral püütakse vastastikku üksteist osava käigu, triki, kavalsega üle trumbata. Mängul on oma kirjutamata reeglid. Mängureil tuleb olla spontaanne: huumoritajuta inimene jääb mängulisel suhtlemisel olukorrale alla, kehva enesetundega emotsionaalselt pärssitud isik tunneb aga end mänguvaimustuses kaaslaste keskel kohmetu ja saamatuna. E. Sokolov on soovitanud mängleva suhtlemise ühendada sügavalt vaimse vestlusaine harrastamisega, sest siis tekiks vastastikust rikastamist võimaldav mängulis-spontaanne *loominguline suhtlemissituatsioon*. Üldiselt ongi mängulist alget sageli võimalik ühendada praktiliste eesmärkidega.

«Ehtsad» (avameelsed, teesklusvabad) ja «võltsid» (teeseldud, ebasii rad) *olukorrad*. Nende juhtumite kõrval, kus inimesed väljendavad seda, mida tõeliselt ar-

vavad (lootes, et teised neile samaga vastaksid) - leidub ka olukordi, kus kogu tegutsemine on vaid silmakirjaks. Tehakse nägu, et ollakse lõbustatud, sisimas haigutatakse igavusest, ollakse väliselt tõsine või murelik, sisimas aga pulbitseb kahjurõõm. Näiliselt just nagu otsitakse mingile probleemile lahendust, sisuliselt aga tõestatakse iga väitega uuesti, et kõlblikku lahendit ei loodeta, osata ega soovitagi leida.

Olukord on kahetsusväärne siis, kui üks lävivaist pooltest suhtleb ausameelselt (ehtsas situatsioonis), teine vaid teeskleb ehtsust (pealegi nii osavalt, et esimene ei näe vaelskust läbi). Kuid tekib ka selliseid olukordi, kus terve rühm inimesi arutab midagi osavõtlike ja tõsiste nägudega, kuid keegi pole huvitatudki asja lahendamisest.

Ühes asutuses arutati kuude kaupa küsimust, kuidas lepingulist tööd paremini täita. Pakuti üha uusi ettepanekuid, millele kõigile aga leiti kohe ka tõhusaid vastuargumente. Möödus aeg; lepinguaruande esitamistähtaja lähenedes teostati tööd kiiresti ja räpalt. Ühtki tehtud asjalikest ettepanekuist ei jõutud realiseerida. Miks? Väga lihtsal põhjusel: kõik toodud ettepanekud toonuksid kellelegi rühma liikmeist tööd juurde. Mitte keegi ei soovinud endale lisakoormust, just seepärast jäidki kõik arutelud vaid mõttemängudeks.

Probleemsituatsioonid ja rutiin-olukorrad. Probleemseks muutub mingi olukord sedavõrd, kui

a) mingi eesmärgi saavutamisel (vajaduse rahuldamisel) ollakse raskustes; b) asjade seis, olukorra tähendus, situatsiooni põhiolemus on ebaselge; c) olukord nõuab kindla otsuse vastuvõtmist, lahendusvariantide leidmist.

Ametinõupidamistel ja probleem- läbiarutavais rühmades toimuva suhtluse analüüs näitab, et paljud inimesed tajuvad intensiivset mõttetööd eeldavat probleem-situatsiooni häirivana. Seda püütakse vaadelda mingi teadaoleva rutiinolukorra modifikatsioonina, kus tarvis vaid kohaldada mingit võimalahendit. Kuid leidub ka isikuid, kellele meeldib oma leidlikkus mängu panna ja kes erilise innuga asuvad probleemsituatsiooni ideedeavastaja rolli.

Probleemsituatsioon, mida pike- ma aja jooksul ei suudeta lahendada, võib paista *absurdiolukor- rana*: väljapääsu ei leidu, tekib nõiaring, lahend pole leitav. Ju- hul kui probleemilahendusega tul- lakse edukalt toime, küpseb nn. otsustamissituatsioon: osalejad usuvad mõistliku lahendi (otsuse) leidmise tõenäosusse, jääb üle vaid läbi teha otsuse langetamise protseduur, valida aimatavaist või teadaolevaist variantidest mingi kriteeriumi alusel parim.

Igasugused rühmaarutelud ja nõupidamised kujutavad endast tihti võitlust, kus ühed soovivad teistele oma situatsioonitunnetust peale suruda. Arutelu otsekui hüpleks nelja situatsioonitõlgen- duse vahel:

probleemi
uurimine

rutiinlahenduse
rakendus

arutelu
absurdseks
tunnistamine

otsustamis-
vajaduse
rõhutamine

Situatsioonide liigitust võiks jätkata veel mitmete tüüpidega. *Sundsituatsioonis* puudub tegutse- misviisi valiku võimalus, *valiku* olukorras seevastu on osalejail võimalik iseseisvalt teha valik vä- hemalt kahe erineva tomimisviisi vahel. Juhul kui indiviid või grupp on asetatud mõnd olulist otsust langetama või ülesannet täitma armutult ranges sundsituatsioonis, kahandab säärane seisund tundu- valt kõnealuse indiviidi või grupi aktiivsust ja vastutustunnet tehtu või kavatsetava suhtes¹

Turusituatsioonis läheb mingi väärtuse edasiandmise eel lahtli kauplemiseks: väärtust valdav pool püüab selle võimalikult kal- lilt loovutada. Olukord võib lahe- neda mõlemale poolele soodsa äritehingu sõlmimisega.

Silmatorkavalt mõjutab käitu- mist *intiim-, õpi- ja leinasituat- sioon*. Teatris, kinos, kirjanduses on laialt kasutatud situatsiooni- koomikat. Eluski alatas esile tu- levate *koomiliste situatsioonide* kõrval leidub aeg-ajalt ka *dra- maatiliselt* kulgevaid või lõppe- vaid suhtlemisolukordi. Neist võiks lahus hoida *dramatiseeritud* olu- korrad, milles osava suhtleja poolt mingi konflikt, probleem, mure või rahuldamata vajadus teisele ter- ravdatud kujul «ette mängitakse».

Rituaalitäitmise olukorras viiak- se mingi kindel tegevus (autasus-

¹ Siinkohal toetutakse D. Vooglau situatsioonikäsitlusele.

tamisüritus, juubeliõnnitlused, viisakusvormelite vahetamine, kaastunde avaldamine, edu soovimine) ettenähtud vormis lõpplahenduse ni. *Kooskõla situatsiooni* ühe määratlusena tuleb arvesse T. Shibutani pakutu: partnereil on täiesti ühesugune olukorratunnetus, mõlemad saavad asjast täiesti üht moodi aru. Tegelikus elus tihti paraku vaid teeseldakse kooskõla, sisimas ollakse aga olulistes küsimustes eri arvamusel.

Jaapani kultuuris tuntakse nelja «poetiliselt» *situatsiooni*, millel Euroopa kultuurikeskmes puuduvad vasted. *Sabi* tähendab vaikse tundelise üksildusega kaasneva sügava rahu seisundit, mil mõistetakse sündmuste loomulikkust kulgu. *Sabi* vaim on valitsemas paljudes jaapani kultuuri avaldusvormides: iluaias, kalligraafias, tušimaalingus, luules.

Wabi märgib säärast situatsiooni, kus üldise nukra tunde- tooni taustal märgatakse erksalt asjade ja nähtuste ainulist kordumatut olemust.

Aware on maailma nägemine sügavama, nostalgilise kurbuse seisundis, see on seotud kõige maaise kaduvuse mõistmisega, selles peegeldub tihti igatsus möödunud ja armastuse järele. Paljusid eurooplasi on vaimustanud jaapani teetseremoonia ajal saavutatav eriline meditatiivne seisund. Seda võiks kirjeldada äramainitud situatsioonide erilise «sulamina».

Jyugen on seisund, situatsiooni- taju, kus maailmas nähakse ennenägematut, müstilist, veidrat,

kummalist. Näiteks Jaapani haikumester Mukai Kyorai (1651—1704) on oma nägemust värsistanud otsekui nende nelja situatsiooni poeetilise konkretiseeringuna.

Sabi meeleolu võiks illustreerida selline haiku:

Mitte sõpragi,
Üldse mitte sõpragi
õisi vaadeldes.

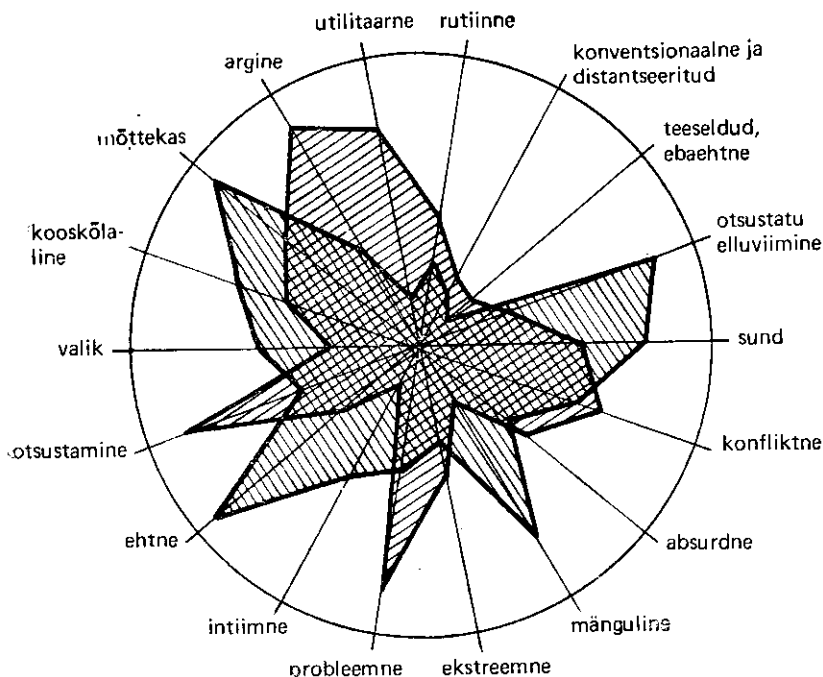
Jyugen peegeldub aga ehk järgmistes värssides:

Teiste varie näen
istudes kaljutipul
Võõrustajaks kuu.

(Värssid tõlkinud U. Masing.)

Suhtlemissituatsioonide tõlgendamine ühe või teise tüüpolukorrana toimub enamasti põhimõttel «kuna siis». Kuna õhkkond on pinev, võib juba veidigi terav ütlus vallandada konflikti. Kuna olukord on ebamäärane, on veel vara mingit otsust langetada. Kuna seisund hakkab juba ängistavaks muutuma, tuleks pingeid leevendada.

Allpool toodud joonisel on esitatud tinglik hulk situatsiooni määratlevaid mõõteid. Esitatud mõõted pole kuigi ranges süsteemis, nende situatsiooni kujundav tähtsusaste kõigub, joonis ei pretendeeri mingile teaduslikkusele. Selle ainsaks sihiks on ilmestada situatsiooni mitmepiaanisust. Üldse tuleb öelda, et situatsiooni-



Joon. 28. Suhtlemise situatsioonitüüpi määratlevad tinglikud parameetrid. Viirutatud alad tähistavad kaht tinglikku suhtlemissituatsiooni: viirutus paremalt vasakule — ametinõupidamiselt, viirutus vasakult paremale — mängimatult.

teooriat täiustada püüdvail õpetlastel pole veel korda läinud luua ammendavat situatsioonide struktuuri, mis ühtaegu oleks nii teaduslikult ranges süsteemis kui ka rakendusliku väärtusega.

Mingis situatsioonis on tegelikult eos juba järgnevgi. Parimaks analoogiaks on siin kuulus Hiina In-Yang ring: valges juba sisalub must, mustas valge, valguses vari, varjus valgus. Mängust tüdinedes võidakse suunduda otsest kasu andvale tegevusele. Ekstreemolukord taandub argiseks.

Välises kooskõlas võib peituda konflikti algeid. Jne.

Puhtad tüüpolukorrad esinevad tegelikult harva. Palju täpsemini oleks võimalik mingit konkreetset olukorda määratleda mitme «musterolukorra» kombinatsioonina. Tekkivais teoreetilistes variantides (mängitsetud konflikt; sunniviisiline turusituatsioon; suure valikuvabadusega ja pingega probleem-situatsioon jne.) peegeldub ka potentsiaal kujundada suhtlemis-situatsioonid põnevalt, mitteigapäevaselt loominguks.

6.5. Situatsiooni kujunemine

Mõnigi kord võib olukord tunduda äärmiselt ebasobiv mingi tegevuse algatamiseks (või lõpetamiseks): tegutseda ei suudeta enne, kui situatsioon on ümber kujundatud. Teisest küljest võib intiimsidemete kindlustamiseks, vaimseks keskusteluks või vastastikuks kokkuleppe saavutamiseks kohane olukord tihti käest libiseda, enne kui seda taibatakse kasutada. Ei sõanda väita, et situatsioon oleks võimalik lausa ette plaanida. Kui kriitilised situatsioonid välja arvata, pole ka ju vist ükski olukorratüüp (kaasa arvatud absurd) otstarbetu ja absurdne. Küsimus on selles, kas suhtlemis seisund tekkis sobival ajal, kas teda tunti sellisena ka ära, kas käitumine muudeti situatsiooni-päraseks, kas mingit püüdu või taotlust suudeti õigesti ajastada.

Sageli määrab teema teadlik või ebateadlik valik ka situatsiooni. Nõupidamise päevakorra otustamine, seltskondliku vestluse teema valik, ühistegevuse ülesande täpsustamine — kõik nad kujundavad situatsiooni probleem-sust, intiimsust, valikuvabaduse määra, konflikt-sust jmt. Mingist situatsioonist väljumiseks kasutatakse sageli teema vahetust. Toome näite. Külli on külas kaks sõbratari. Külaliste omavaheline jutt keerleb kogu aeg mingi neile väga tähtsa küsimuse ümber, mil-

les kummalgi täiesti vastupidine seisukoht. Külli on sellest asjast kummagagi varem rääkinud ja — kuna asi talle endale täiesti teisejärguline — algul ühe ja siis teise (vastupidisel) seisukoha heaks kiitnud. Nüüd on ta suures kimbatuses. Kumbki sõbratar pöördub vaidlushoos tema poole: «Eks ju Külli!», «Oled ju minuga nõus?». Küllil pole aga võimalik ei üht ega teist toetada. Absurdi-olukorra lahendamiseks püüab ta vaidlust naljaks keerata, käib vilkalt köögi vahet ja katsub kogu aeg jutu teemat teisale pöörata. Tema mees on vaidlejate tõsi-meelsusest ja oma naise pentsikust seisundist lõbustatud, mehe jaoks on olukord koomiline. Sõbratarid aga suhtlevad juba terava konflikti piirimail. Toodud näitest ilmnes seegi, et üks ja sama juhtum avaneb eri osalejate jaoks hoopis isesuguse situatsioonina.

Teema valik, nagu ka selle lah-timõtestamise laad seab alata-s osalejad üksteise suhtes ebavõrd-sesse positsiooni. Positsioonivõit-lus ja initsiatiivi taotlemine toi-mub sageli konkurentsi «kelle tee-ma on tähtsam» situatsioonis. Aina jõumänge harrastavad poisid jätavad füüsiliselt vähearenenud kaas-lase tahtmatult tagaplaanile. Nooruk võib seda kibedasti üle elada (ja kompensatsiooniks eri-lise innuga lülituda näiteks mingi erialaringi tegevusse).

Kireva koosseisuga seltskonnas seistakse tihti dilemma ees: kas valida kitsam ja süvenemist eel-dav teema (mis lülitaks osa ini-mesi välja) või küllalt üldine vest-

lusaine (mis jätaks teise osa igavlema). Mõnigi kord võib grupi liikmete käitumisse sugeneda ignorantsust ja irooniat selle tõttu, et juba liiga kaua nämmutatakse üht teemat. Uhistegevus või kõneaine, mis kellegi grupis jätab alaväärse või väljaeraldatu seisundisse, mõjub teadagi pingestavalt. Näib, et nii ametisuhtlemisel kui õppetöös on situatsiooni tegevusele motiveeriva toime arvestamisel veel väga palju kasutamata reserve.

Väikerühma suhtlemissituatsiooni kujunemisel meeldivaks, avatuks, psühholoogilist kaitset pakuvaks mängivad kaasa järgmised momendid:

- suhtlemisliinide elavdamine võimalikult paljude inimeste vahel;
- osalejate suutlikkus kärmelt ümber lülituda sääraustes rollipaarides nagu rääkija—kuulaja, küsija—vastaja, tujulooja—pingetõstja, infoallikas—teabetarbija.

Nagu eespool märgitud, on vaheüht käitumise stiilil, impulsiivsus- ja avatusmääral, taktitundel, lõbustusastmel ühtlasi nii situatsiooni diagnoosiv kui seda kujundav tähendus.

Nagu eespool täheldatud, loob ajafaktor suhtlemistingimusi. Vارا- või keskhommik, ennelõuna, keskpäev, pärastlõuna, tööpäeva lõpp või öötund pakuvad kõik erinevaid võimalusi situatsiooni kujundamiseks. Mingi sündmuse kulgemise tempo — kiire, mõõdukas, loid, venitatud, ebaühtlane, pidurdatud — kujundab terve gamma

erinevaid suhtlemistingimusi, millega seostub kontaktivalmidus, käitumiskindlus, suhtlemispinge. Nagu teada, kiire tempo ergastab (ka suhtlema), mõjub aga kestvana kurnavalt ja ärritavalt. Venitatud tempo roiuab, on aga tihti omamoodi rahustava toimega. Sunnitud ootelolek loob mõnelegi äärmiselt vastumeelse *ootussituatsiooni*, milles võidakse tajuda eksistentsiaalset absurdi.¹ Suhtlemise tempo-rütmi osast situatsiooni kujundamisel kirjutab põhjalikult S. Stanislavski oma teoses «Näitleja töö iseendaga».

Edasi tuleb nentida, et peenema emotsionaalse koetise suhtlemissituatsioon on raske, kui mitte võimatu kellegi soovi kohaselt kujundada. Ja on teisi olukordi — konflikt, stress, ebamäärarusus, probleemsus jt. —, mida osatakse luua paari minutiga. Mõne tüüpseisundi teke (usaldus, intiimsus) võlgneb oma olemasolu pikaajalisele eeltööle. Samal ajal võib osav intrigaan juba nõdalaga lõhkuda ja segi paisata mingis kollektiivis aastaid püsinud heade inimsuhete situatsiooni.

Peatume lõpuks praktilist huvi pakkuvale küsimusele: kuidas oleks võimalik kujundada õdusat psühholoogilist seltskondliku suhtlemise tarbeks. Jälgime seda probleemi EOM-i ja EUE rühmades läbi viidud ankeetküsitluse abil (vt. tabel 4).

Nagu toodud tabelist nähtub,

¹ Ootussituatsiooni painest vestab haaravalt V Zurlini film «Tatarlaste kõrb».

Tabel 4

Seltskondlikku suhtlemist soodustavate tegurite hindamine (% vastanute arvust)

1	2	Hinnangute jaotavus		Keskmine hinnang pallides (5-pallilisel skaalal)		
		Kindlasti vajalik (5) ja võib ju olla (4)	Ei ole tingimata vajalik (2) ja üldse ei ole vajalik (1)	EOM EUE	EOM	EUE
1	2	3	4	5	6	
1.	Osalejate kaasahaaramine vestluse juhtimisega	84,5* 87,0	15,5* 13,0	3,43	3,40	3,46
2.	Seltskondliku mängu korraldamine	83,8 84,7	16,2 15,3	3,31	3,32	3,30
3.	Kohvilaud ja muusikataust	88,9 90,4	11,1 9,6	3,28	3,02	3,54
4.	Noormeeste ja neidude tasakaal	77,8 64,7	22,2 35,3	3,11	3,22	3,0
5.	Kokkutuleku «ajendatus» (kindel sündmus, mida tähistada)	75,3 61,5	24,7 38,5	2,87	3,12	2,82
6.	Alkoholarvitamine	55,6 83,6	44,4 16,4	2,91	2,63	3,20
7.	Koosolemise juhtimine kindla isiku poolt	65,6 62,7	34,4 37,3	2,90	2,93	2,88
8.	Mugavate ruumide (korter, saunsvila) olemasolu	56,4 40,7	43,4 59,3	2,72	2,69	2,74
9.	Kellegi programmi-pärane esinemine suhtlemise raamtegevusena	42,6 65,3	57,4 34,7	2,50	2,30	2,70

* lahtrite ülemine number on EOM, alumine EUE kohta.

peetakse Eesti Õpilasmalevas ja Üliõpilaste Ehitusmalevas meelelahutusürituse kujundamisel tähtsamateks momentideks osalejate kaasahaaramist ühisesse vestlusringi, mängulise õhkkonna teket,

soodsa emotsionaalse miljöö loomist ja noormeeste ja neidude tasakaalu.

Kokku võttes võiks öelda, et situatsioonil on suhtlemise eri aspektides kaugelt suurem tähen-

du, kui seda oskame arvestada. Ehkki paljudel inimestel näib puuduvat võime suhtlemissituatsiooni grupis ümber kujundada, võib igaühest saada ergas situatsiooni-

eristaja, isik, kes mõistab olukorra (varjatud) võimalusi ja vastunäidustusi. Hea situatsiooni-taju aitab tunduvalt kaasa üldise suhtlemisoskuse tõusule.

7 Suhtlemisoskus

* Seltsivus * Kuidas jääda spontaanseks, olles konventsionaalne? * Sõnalise ja sõnatu eneseväljenduse vahendid * Konstruktiivsed ja kahjutekitavad käitumismallid * Pedagoogiline võhiklus ja pädevus suhtlemisel * Vestlemiskunst * Kuidas olla hea kuulaja? * Rollikäitumine ja rollikonflikt * Rollirepertuaar * Suhtlemisomadused * Suhtlemiskunsti tipptase: sünergia saavutamise oskus

Pole kahtlust, et kellegi suhtlemisoskuse üle otsustatakse ennekõike tema *seltsivuse* alusel. Kontaktivalmis, jutukas ja seltsivaloomuline isik hõlbustab enesega lävimist ja kujundab tihti juba üksi sellega endast sümpaatse mulje. Seltsivus on tõepoolest suhtlemiskompetentsuse selge näitaja. Kuid kas ka piisav ja kui keskne? Mille järgi veel iseenda ja teiste suhtlemisoskust mõõdetakse?

Teine väliselt hõlpsasti äratuntav joon on *seltskondlikkus*. See eeldab etiketi ja käitumistavade tundmist ning seltskondliku suht-

lemise kindlust; väljendub võimes kaasa minna jutleva inimrühma või laudkonna põhimeeleolu ja vestlusteemadega. Ehkki seltskonnatavateemadel vestlemine on enamasti ajatäitlise iseloomuga, pole ju paha end selles pretenatsioonitus suhtlemisvormis ödusalt ja vabalt tunda. Igatahes häiriv ja lausa piinlik on see, kui keegi näiteks pelgliku iseloomu või madala staatuse tõttu tunneb end seltskonnas kohmetu ja häbelikuna. Kuid erilist tähendust seltskondlikkusele omistada pole ka mõtet. Nagu transaktsionaalset analüüsi kirjeldavas osas öeldud, jätab vaid seltskondlike ajatäidete vahendusel suhtlemine vähe võimalusi nii siira eneseavamise ja intiimsuse taotlemiseks kui ka vaimsete kontaktide jaoks. Nähtavasti võib öelda nii, et nagu seltsivuse, nii ka seltskondlikkuse puhul võib mainitud omaduste puudumine küll osutada puudujäägile suhtlemisoskuses; nende omaduste ere esiletulek iseenesest ei tõesta aga veel piisavalt, et tege- mist on suhtlemisosava inimesega.

Järgmine käitumises kergesti määratletav joon on *väljendus-*

rikkus. Emotsionaalne, liikuva miimikaga, sõnaosav ning kujundliku keelega inimene äratab tähelepanu, sunnib end kuulama ja avaldab muljet. Ent samas on igaühele teada paljud lausa artistlikult väljendusrikkad tüübid, kes pole võimelised teisi kuulama ja kelle suhtlemine seisneb pidevas ekshibitsioonis, enesenäitamises.

Nagu näeme, pole mingit alust mõista suhtlemisoskust ainuüksi (efektse) välise käitumisena, kuna see on vaid sotsiaalse kompetentsuse üks külg. Suhtlemisoskus hõlmab aga ju ka kommunikatiivsuse, pädevuse inimesetundmisel, situatsioonikujundamise oskuse jne. Inimese käitumine lähtub tema isiksusest. Sama erinevad nagu on inimesed, on erinevad ka need eesmärgid ja taotlused, mis keegi teistega suhtlemisel endale püstitab. Suhtlemisalase edu või ebaedu hindamisel peetagu seda silmas. Pole põhjust eeskujuks seada inimest, kes sujuva suhtlemise ning rohkearvuliste sotsiaalsete sidemete soetamise nimel on endas välja kujundanud konformistlikult «voolujoonelise» karakteri. Samal ajal võib inimlik igatsus kongeniaalsete kontaktide leidmiseks ja sügavate intiimsidemete loomiseks tuua rohkesti kannatusi, tekitada terava üksindustunde perioode. Formaalselt võttes peaks esimest tüüpi pidama suhtlemisosavaks, teist akomunikatiivseks. Ent teisel juhul on ju eesmärgiks midagi palju enamat pealispindseist kontaktidest.

Kui vaadelda säärast kesket

näitajat nagu sotsiaalne või suhtlemisalane kohanevus (adaptsioonivõime) laiemalt, ilmneb siingi vastuoksusi. Nimekale ameerika psühholoogile C. Rogersile on omistatud ütlus: «Ma pole kohanud ainustki inimest, kes isiksusena poleks kõitev.» Kaasinimestega kohanemises just säärastena nagu need on, peegeldub kahtlematult sügav elutarkus. Ent medalil on ka teine külg. Loendamatu hulk kirjandusteoseid, filme, teatrilavastusi kujutab inimesi, kes ei suuda leppida ja kohanda oma tühise labase tutvuskonnaga. Kindlasti peegeldub säärast laadi teostes autorite eneste probleeme sotsiaalse keskkonnaga (näiteks inimeste väikluse ja tühisusega) kohanemisel. Kas annaks sääraсте eksistentsiaalse tähendusega sotsiaalse kohanemise probleemide teket põhjendada suhtlemisoskuse puudumisega? Ilma et tõttaksime vastusega, püüame määratleda neid mõõteid, milles väljendub suhtlemisoskuse psühholoogiline sisu.

7.1. Kahest suhtlemisdilemmast

Kõigi suhtlemise külgede juures täheldasime omapärast polaarsust: enese mõistmine, kontrollimine, väljendamine, väljaelamine, arusaadavaks muutmine on seotud teis(te) mõistmise ja kontrollimise, partneri(te) väljenduse sihipärase suunamise või hõlbusta-

misega. Suhtlemiskompetentsuse määratlemisel saame sellest nähtusest lähtuda. Näib, nagu eeldaks sotsiaalne kompetentsus kahe suhtlemisdilemma või püsiprobleemi edukat lahendamist.

Esimene püsiprobleem: kuidas säilitada suhtlemisel oma spontaansus, isikupärane kordumatus ja individualiteet ning samal ajal täita kõiki neid rohkeid ettekirjutusi, mis seda spontaanset «mina» kipuvad maha suruma, valjastama, piirama? Teisisõnu: *kuidas olla konventsionaalne, minetamata spontaansust?*

Puudused suhtlemisoskuses tähendavad üldjuhul ikka seda, et inimene küll täidab (või vähemalt püüab täita) mingeid käitumisnorme, rolli-ettekirjutusi, kombeid, etiketti, kuid tunneb sealjuures ebakindlust, kohmakust, pärsitust, elab konventsionaalset käitumist läbi oma olemusliku «mina» eitamisena. Käitumiskonventsioonide täitmise kohustus rõõvib sel juhul spontaansuse eneseaktualiseerimise võime. Subjekt muutub küll sotsiaalselt vastuvõetavaks, ent võõrandub mingis mõttes iseendast. Ta ütleb ja väljendab pigem seda, mida teab endalt oodatavat, mitte seda, mis kommunikeeriks otseselt temast. Häiritud spontaansusega isiku käitumine on sunnitud. Ta näib pidurdamatu, kramplik, tema mõte ja tegutsemisajendid ei saa «toitu» vahetust suhtlemisest (näiteks partneri reaktsioonidest).

Mõistagi on mitmeid tüüpjuhtumeid, kus säärane probleem sama hästi kui puudub: suhtlemine

kodus ringis, sõprade ja heade tuttavate seltsis viibimine, vestlemine lihtsust, loomulikkust ja looduslähedust armastavate inimestega. Spontaansuse defitsiit on lausa krooniline emotsionaalselt pidurdatud ja madala enseaustusega isikuil. Situatiivselt tuntakse end pärsituna sunnitud olukorras, kus tajutakse küll suunavaid norme ja mängureegleid, samal ajal aga ka oskamatus neid täita. Tekib midagi nõiarangi taolist: eneses kahtlemine alandab spontaansust, spontaansuse puudumise tõttu süveneb ebakindlus veelgi. Kirjeldatud kombel võivad kimbatuse sattuda ka üldiselt kõrge spontaansusega loominguised natuurid (näiteks kunstnikud, muusikud), kellel puudub seltskondliku, «korraliku» ja konventsionaalse käitumise soov või oskus (enamasti mõlemad).

Muidugi leidub ka teid mainitud probleemist «möödahiilimiseks». Mainigem mõningaid. 1. Teadlik esinemine sellises rollis («narrimaskis», boheemlasena, tembutajana), mille suhtes üldiselt oodatakse vähem normipärasest ja teiste käitumisootustega kooskõlastatud käitumist. 2. Piiratud sotsiaalne askees; viibimine vaid sääraseis rühmades ja seltskondades, kus ei tunta konventsioonide pidurdavat toimet. 3. Alkoholi (või narkootikumide) tarvitamine, mis kõrvaldaksid sisepidurid.

Sel määral, kui normipärasest käitumisest avastatakse mängu- ja improviseerimisruumi, taastub ka spontaansus. Paljud sotsiaalse

elu konventsioonid on just sellepärast rasked täita, et nende täitmist võetakse enda jaoks proovilepaneku, eksamiolukorrana. Kui säärane eksamipabin hajub, taastub kohe ka spontaansus. Dilemma osutub iselahenduvaks.

Suhtlemisjulgest, käitumisvabadust ja spontaansust on võimalik arendada sellekohase suunitlusega korraldatud grupiviisilisel suhtlemisõppusel (sensitiivsus-treeningul).

Teine püsiprobleem: *kuidas olla ühel ajal nii sensitiivne (tähelepanelik, tundlik, täpse partneritajuga) kui ka mõjuv ja edukas?*

Tõepoolest, peenetundeline, tähelepanelik, mõistev, empaatiavõimega isik näib sageli olevat ilma arvestatavast isiksuslikust mõjujõust. «sotsiaalse läbilöövuse» võimest. Ta ei suuda end maksma panna, oma positsiooni kaitsta, initsiatiivi haarata, vahel isegi mitte veenvalt esineda. Samal ajal on paljud dominantsed, veenva, mõjuka esinemisega inimesed madala sensitiivsusega, vietsa situatsioonitunnetusega. Ent ometi loob partneri täpne, sügav mõistmine sageli kõik vajalikud tingimused tema mõjutamiseks. Kui partnerile kommunikeerida sõnum: tajun sind täpselt, mõistan sind, väheneb kohe igasugune veenmis- ja argumenteerimisajadus. Säärane mõistmise kõrval efekt tuleb eraldit esile ka grupis. Juhul kui vestlusringi liige avastab eelkõneleja poolt ebamääraselt öeldud asja olemusliku tuuma, suutes seda selgemini esile tuua kui väite autor, avaldab

ta sellega sügavat mõju mitte üksnes kõnealusele isikule, vaid kõigile grupis. Ka teine suhtlemisdilemma osutub lahendatavaks: sensitiivsus rajab teed mõjujõu suurendamisele. Mõjujõu valdamisega kaasnevat enesekindluse tõusu (ja staatuse tõusu grupis) on võimalik ära kasutada olbavaks, tajuerksaks partneritunnetuseks.

7.2. Suhtlemis-kompetentsuse tasandid

Sotsiaalset kompetentsust tuleks vaadelda üldvõimete kogumile või võimetekompleksile sarnase struktuurina, mis:

- toetub arukusele, välimusele, tervisele, reageerimiskiirusele, meelelundite arengutasemele, hääleomadustele jts. näitajaile;
 - eeldab nii sõnaliste kui mitteverbaalsete suhtlusvahendite vaba valdamist;
 - väljendub kasutusesolevate ja käepäraste käitumismallide (malli kirjeldust vt. allpool) olemasolus ning väljavahetamise võimes;
 - on tihedasti seotud mingil kutsealal vajalike rollide valdamisega;
 - peegeldub subjekti iseloomus-tavates suhtlemisomadustes (avatus, sarmikus, veenmisvõime jne.).
- Suhtlemisoskus kujuneb ja täiustub kõigis argielu olukordades, kus tegemist instrumentaalse või emotsionaalse suhtlemisega.

Sealjuures pole hoopiski tegemist pideva täiustumisega. Ametikoha vahetus, elustiili muutmine, ise-loomu ümberkujunemine, perekondlikud arusaamatused ja lahk-
arvamused võivad kaasa tuua eba- kompetentsuse tekke säära-
stel puhkudel, kus varem oldi suhtle-
misosav.

Suhtlemisalasest pädevusest annab kaudselt tunnistust see, kui lai ja millise koosseisuga on kellegi tutvusring, milline on vastava isiku staatus ja roll oma esmastes gruppides, missuguste suhtlemistarvete rahuld-
damist ole-
masolev tutvusring võimaldab.

Sage üksindustunne, konfliktid töökohal või kodus ja tunne, et sind teiste inimeste poolt ei mõis-
teta, võivad olla tingitud suhtle-
misalasest kohanematus-
est.

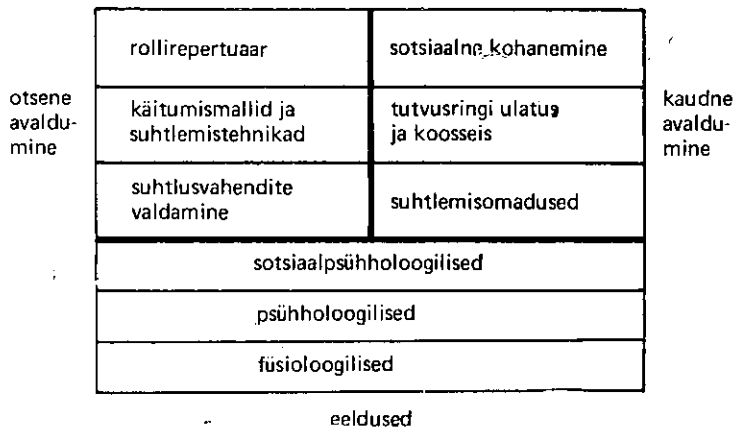
Suhtlemise edukus sõltub ka säära-
stest füsioloogilistest eeldus-
test nagu artikulatsiooni- ja aist-

miselundite normaalne arengu-
tase, tervislik seisund, välimus,
sund- ja surveseisundite puudu-
mine kehahoius ja motoorses tege-
vuses, käe- ja näolihaste liikuvus.
Väljenduse loomulikkus on seotud
keha paindlikkuse ja liigutuste
plastilisusega. Inimeste suhtlemis-
oskuse suurendamise üks teid on
kehalise paindlikkuse arendamine,
muskulatuuri vabastamine surve-
seisundeist.

Psühholoogiliste teguritena omandavad suhtlemisel tähtsuse taht-
teomadused, arukus, neurooti-
lusis, rigiidsus jpt. näitajad.

Suhtlemiskompetentsuse *sot-
siaalpsühholoogiliste* eelduste hul-
gas tuleks arvesse võtta perekon-
da (suurus, koosseis, selles ka-
sutusel käitumismallid), sotsio-
kultuurilist keskkonda, indiviidi
staatust ja rolli mikrokollektiivis,
üldist sotsiaalset kogemust.

Järgneval joonisel on suhtlemis-



Joon. 29. Suhtlemiskompetentsuse näitajad.

kompetentsuse komponendid liigitatud kolme tinglikku rühma. Kõik toodud näitajad on mõistagi omavahel tihedalt seotud.

7.3. Suhtlusvahendid

Suhtlus kujutab endast märgilist käitumist, milles kandev osa verbaalsel ehk sõnalisel eneseväljendusel. Väljaõeldud sõnad kannavad mingi teate põhitähendust; silmsidel, miimikal, žestidel, intonatsioonil jt. mitteverbaalsel väljendusvahendeil on täita saateinstrumendi osa.

Sõnaline eneseväljendus.

Paljud sõnad on surnud, isegi kui me neid ikka uuesti kasutame. Nad on surnud mitte sellepärast, et vajaksid teistega asendamist, vaid seetõttu, et nende tähendus on surnud.

I. Grotowski

Inimese vaimne küpsus väljendub suurel määral oskuses kõnelda oma sõnadega.

M. Bahtin

Sõna jõu taiplik ärakasutamine ja sõnastamislõksude tundmine ja arvestamine on suureks abiks ka üldiselt sõnakehvale ja napi kõneandega inimesele. Sõnaraamat toob terve seeria mõisteid, mis osutavad sõnastusoskuse ja suhtlemiskompetentsuse seondusele: sõnaosav, sõnapidaja, sõnasõda,

sõnaõigus, sõnamaagia, sõnakuulmine, sõnamulin, sõnasõda, sõnamäng, sõnarikas, sõnaselge

Väljenduse arusaadavust ja veenvust tõstab *tabav sõnavalik*. Suulises kõnes peaks kantselei-, ajalehe- või teaduskeel kindlasti andma teed üldkasutatavale argikeelele. Juhul kui argikeelt rikastada teatud isikupäraste joontega ning samal ajal see vabastada kirjakeelele omasest keerukusest ja raskepärasusest, muutub keelekasutus vabamaks, mõtete sõnastamine kiiremaks ja täpsemaks. *Keeletasandi valikul* (argikeel, släng; pidulik, retooriline, familiaarne või semulik pöördumine; pedagoogiliselt lihtsustav, erilist korrektsust või erudeeritust demonstreeriv kõnepruuk) toimub partneriga kohanemine, aga ka sümboolne iseenda asendi (rolli, positsiooni) näitamine.

Väljenduse meeldivust ja loomulikkust tõstab *dialoogiline ja situatiivne* kõnelaad. Selgitagem neid mõisteid. Suulises kõnes saavutatakse dialoogi-asetumine sellega, et: a) väljaõeldav tekst sobitatakse partneri eeldatavate teadmiste ja hoiakutega. Sõnajärg muutub palju vabamaks, kui grammatika ette kirjutab, kasutatakse ohtrasti «elliptilisi» (väljajäätudega ja kokkusurutud) lauseid, üksikuid mõisteid või sõnaühendeid asendatakse viipekeele vahenditega (lehvitamine, rusika tõstmine, sõrmega laubale koputamine jne.). Suulises kõnes oodatakse «jätkamisluba», partneri noogutust või naeratust, millest ilmneks ka see, kas teatest on

aru saadud. Kestev üksikkõne asendatakse lühikeste, kiiresti vahelduvate, üksteist osaliselt kordavate (katvate) või üksteisega väitlevate repliikidega.

Situatiivsuse all mõtleme ennekõike seda, et kogu väljendatav ja väljendamata jääv (!) osatakse asetada sellesse iseloomulik-konkreetseesse olukorda, milles suhtlemine toimub. Palju selgitusi, põhjendusi ja tõestusi, milleta kirjalikus tekstis läbi ei saa, võib suulisel kõnelusel julgesti kõrvale jätta. Kui asjade tähendus on suhtlejaile üheselt selge, taibatakse üksteist poolelt lauselt. Dialoogilisuse ja situatiivsuse puudumine toob kaasa umbmäärasust, ebaisikulisust ning võib olla märk kas ebakindlusest või ebakindluse ülekomponentsioonist.

Vihjamiskunst. «Sõnapidaja», «sõnamurdja», «meest sõnast, härگا sarvest» — kõik need väljendid osutavad sellele, et inimene kannab vastutust väljaõeldud ja kirjapandud sõna eest. Samal ajal ei saa kedagi otseselt vastutusele võtta mitmetähendusliku vihje pärast, mis enamasti toetub suurel määral mittesõnalisele eneseväljendusele (hääletoon, viipekeel jne.), peenelt arvestatud situatsioonile ja partnerite ühismälust (eelnevate kogemuste olemasolu!) tulenevale *kontekstile*.

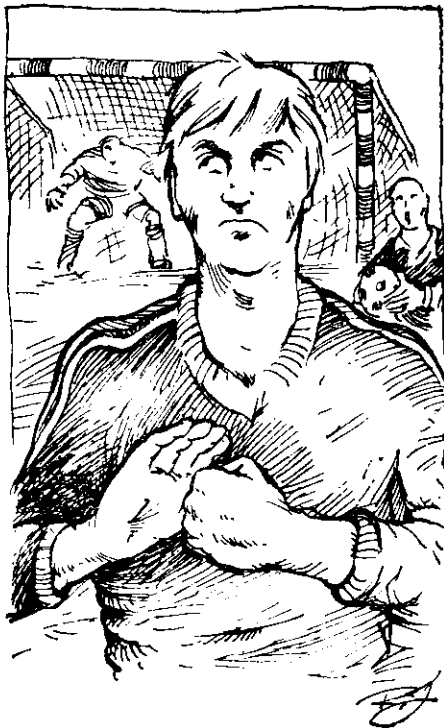
Vihjamine toimub (näiteks kurameerimisel) pooside, pilkude, žestide, puudutuste, ilmsüütute ettepanekute või isegi vaid teatud kõneteema valiku keeles. Kombekas suhtleja oskab otseütlemised asendada diskreetsete, kõrvaliste-

le ehk täiesti tabamatute vihjetega.

Vihje a) loob usaldussuhte; b) edastab teate: oled nutikas taipama teist poolelt sõnalt; c) kujundab valiku situatsiooni: kui soovid, võta mu info või ettepanek vastu, kui mitte, ära tee väljagi. Vihjamiskunst toetub sõnade *mitmetähenduslikkuse* ärakasutamisele. Samal ajal kui peen ja taktitundeline vihjamine tundub sarmikas, mõjub jämedakoeline vihje kohtlasena. On mõeldav ka avalik vihje, mille eesmärgiks sageli kolmandate isikute tähelepanu juhtimine vihje adressaadi mingile omadusele. Just säärase vihjete kujul toimub sageli seltskondlik ajaviide. Mõnigi eelistab vihjetele otseütlemist sellepärast, et pelgab mõistaandmisel «mööda panna». Mõtestatud vihjamist ei tule ära segada keerutava ja vingerdava väljenduslaadiga, kus ohtralt kasutusel mõttetut mõistuütlemist.

Sõnaohtrusel ja sõnastusoskusel pole suurt midagi ühist. Sõnamulinat võiks võrrelda mõtet ähmastava uduga. Mõnikord heietataksegi pikalt sellepärast, et nii vähe on õelda! Sageli reedab paljusõnaline oma seesmise ebakindluse: jutuheitamine kujutab endast kaitsekardinat tema ja teiste inimeste vahel.

Sõnalisel eneseväljendamisel tasuks lähtuda järgmisest põhimõttest: õelge efekitsemist vältides selgelt, otsejoones ja täielikult välja kõik see, mida antud küsimusega seoses soovite teistega jagada.



Joon. 30. Mõningate žestide tähendusi. (Toodud žeste kasutatakse eriti oht-
rasti Kesk-Euroopas.)

a) «Otsustatud!», «Oleme kokku leppinud!»

b) «Võit!»

Mitteverbaalne eneseväljendus on üldjuhul sõnalise teadistamise abivahendiks. Suhtluse põhivahendiks saab see kurtide kõnes¹, olukorras, kus näiteks kõrvulukustava müra tõttu üksteise kõnet ei

¹ Kurtide viipekeel on esperanto kõrv-
val tõeline rahvusvaheline keel. Seda
valdavad isikud saavad arhipäevastest
asjadest vesteldes põhiosas üksteisest
aru isegi siis, kui teise poole emakeelt
üldse ei mõisteta.

kuulda või (konspiratsiooni huvi-
des) tuleb piirduda vaid viipekee-
lega.

Sõnatu eneseväljendus lubab
real juhtudel suurt väljendusliku
ökonoomiat. Selle asemel, et
öelda «Too mulle teisest toast
alumiselt riulilt Silveti «Inglise-
eesti sõnaraamat», tullakse toime
osutava viipe ja sõnaga:
«Luba Silvetiit!». Intonatsioon,
otsavaade, žestide kasutamine või-



c) «Kiidan heaks!», «Tubli!»



d) Püütakse äratada kindla isiku tähelepanu.

maldaab tõsta sõnades öeldu mõt-
teselgust, ekspressiivsust, kõrval-
dada teatest võimalikku kahemõt-
telisust. Sõnatus keeles saame ka
rõhutada või korrata midagi ver-
baalselt öeldus, täita või selgita-
da vaikuspause, tugevdada psüh-
holoogilist kontakti, reguleerida
kõne tempot.

Seega on mitteverbaalsetel suht-
lusvahenditel nende esialgu taga-
sihoidlikuna näivale osale vaata-

mata täita kindel ja vahest isegi
asendamatu kommunikatiivne
funktsioon. Pärastud miimika ja
ilmetu intonatsiooniga isikuil on
mõnikord raske end teistele mõis-
tetavaks teha, veenva kõnega esi-
neda, endast meeldiva isiku mul-
jetki luua.

*Mitteverbaalne eneseväljendamine
toimub:*

● *visuaalsete vahenditega:* miimika, žestid ja viipekeel, poosid,



e) «Tervitus!»

ruumis liikumine, pilgu suund ja silmside, silmade ilme, proksemika (distsantsivalik, pöördumisnurk, ruumis asetumine);

- **akustiliste vahenditega:** intonatsioon (hääle valjus, «kandvus», tämber, tempo, rütm, kõrgus), pauside mõtestamine, parasiithelid (köhatamine, naer, nutt, keelega laksutamine, ohked);

- suhtlemise **abivahenditega:** (moodne või situatsioonipärane) rõivastus, soeng, habe, jumestamine, ehete kandmine, piip, prillid, jalutuskepp (ajaloost: kupjapiis);

- **puhttegevuslike** suhtlusvahenditega: ukse avamine, akna sulgemine, pastapliiatsi ulatamine, partneri müksamine;

- **esemeliste vahenditega:** mingi aparaadi kasutamise näitamine, dokumendi või raamatu esitamine.

Samal ajal kui verbaalne eneseväljendus on suurel määral tahteliselt juhitav, on näiteks intonatsiooni väljakujunemine, miimika ja viipekeele kasutuselevõtt enamasti vaistlik, tahte kontrollile allumatu. Just sõnatu eneseväljenduse kaudu toimub vahetu signalisatsioon partnerite psüühilise seisundi ja kontaktivõimaluste kohta, aga ka teadaandmine sellest, millisest situatsioonitõlgendusest üks või teine pool lähtub.

Kui sõnalisel eneseväljendamisel tasub treenida ennekõike argumenteerimisoskust, siis mittesõnalise suhtlemise täiustamiseks tasuks avastada kõigepealt need suhtlemisvahendid, mida me pole osanud seni kasutusele võtta! Sõnatu väljendusinstrument toimigu nõtkelt, loomulikult, väljendusrikkalt. Ilmeka ja pärssimatu mittesõnalise eneseväljenduse abil suudame ka ratsionaalsel sõnalisel eneseväljendamisel jõuda suurima väljendustäpsuseni, mille valdamine tähendab juurdepääsu psüühilise eneseregulatsiooni mehhanismidele. Teatud piires suudab igaüks oma väljenduslaadi muutes varieerida ka oma emotsionaalset häälestumist, suunduda kindlasse meeleseisundisse. Samal ajal võimaldab väljendusvahendite valdamine tõsta meie tunde-
kultuuri.

7.4. Käitumismall ja suhtlemistehnika

Nagu isikutaju seaduspärasusi tutvustavas osas mainitud, leiab teiste inimeste tajumisel ja hindamisel paratamatult aset teatav «lahterdamine», konkreetsete indiviidide vaatlemine mingi abstraktse inimkategooria «esindajana». Ka suhtlustingimusi tõlgendatakse sageli mingi varem kogitud tüüpsituatsiooni (uue) variandina. Analoogiline stereotüüpne reageering tekib ka verbaalsel käitumisel. Meie suhtlemiskannagasse on kootud lõputu hulk aina korduvaist üksikuist käitumisfiguuratsioonidest moodustavat mustrit, kindel hulk situatsioonidest veidi varieeruvaid *käitumismalle*. Käitumismall (angloameerika psühholoogiakirjanduses kasutatav *pattern* tähendab nii mustrit kui mudelit, malli) kujutab endast *psühholoogiliselt põhikoelt aina samaks jäävat fikseerunud toimimisskeemi*, mida kindlate suhtlemisülesannete lahendamiseks või mingi tüüpsituatsioonina tajutud olukorras toimetulemiseks harjutud kasutama. Saksa DV juhtivaid sotsiaalpsühholooge M. Vorweg kasutab ligilähedases tähenduses mõistet käitumiskavand («Verhaltensentwürfe» on tõlgitav ka käitumisplaani, -visandi või -projektina) Käitumismudel omandatakse nii teiste isikute ebateadlikul matkimisel kui ka teadliku õppimise, harjutamise või ümber-

õppimise tulemusel. Malle laenatakse mõjusailt, prestiižikailt või lihtsalt kõitva välimuse või sarmika esinemisega eeskujudelt nii oma tutvusringis kui ka nähtud filmidest, loetud raamatuid ja TV-st. Uue käitumisviisi teadlik omandamine ja harjutamine saab teoks enamasti uue elukoha, tegevusala, grupi või rolliga kohane-misel.

Kultuuripildis on kasutusel suur hulk üldisi ja kõigile teada käitumisvõimalusi, mida igaühel on voli muidugi isikupärastada ja stiliseerida. Kontaktivõtmise, abipalumise või abist keeldumise, konflikti reguleerimise, veenmise, õpetamise või käsundamise puhul rakendatud enamlevinud käitumistaktikad on nimelt sellistena ära tuntavad väga erinevas kohas, erinevat iseloomu, erinevast rahvusest, vanusest, soost või seisusest isikute juures.

Käitumismall kujutab endast ühe reageerimisviisi eelistust (või väljavahetamist) teiste põhimõtteliselt mõeldavate hulgas. Teise isiku poole pöördumise või tema kohtlemise malli valikus tunnetatakse sageli nii tema kindlapiirilisi taotlusi kui ka emotsionaalset suhtumist. Käitumisviisis peegeldub ka isikupärane situatsioonitaju, olukorra pidamine sundimatuks või pinevaks, tavaliseks või harvaesinevaks, koostööd võimaldavaks või konfliktseks jne. Käitumisviisi valikuga kaasneb alata kindlapiirilise situatsiooni teadlik ettevalmistamine või tahtmatu ümberkujundamine. Isiku ja situatsioonitajuga samaaegselt

toimub pertseptiivne protsess, mida võiks määratleda «mallitaju-na», partneri käitumisviisi «diagnoosina». Mainitud asjaoludel muutub tähtsaks käitumise taktikaline plaan: mitte vaid see, mida keegi näib taotlevat, vaid ka see, *kuidas* ta oma püüdlusi asub realiseerima. Käitumismall mõjutab niisiis interaktsiooni otsest kulgu: hõlbustab või häirib koostööd, annab ühele või teisele teatud positsioonile eelise jne. Mõned käitumisviisid on psühholoogiliselt soodsad: hõlbustavad vastastikuse mõistmise saavutamist, edendavad koostööd. Nimetame neid *konstruktiivseiks*. Teised mallid kujundavad nimelt oma välise suhtlemisjoonisega õhkkonna pingeliseks, halvendavad üksteisemõistmist või pahemal juhul isegi välistavad selle. Sääraseid malle võiks nimetada kahjutekitavaiks, nuripidisteks ehk *destruktiivseiks*.

Transaktsionaalse analüüsi raames mängudena kirjeldatud suhtlemisfiguratsioonid põhinesid valdavalt nuripidistel käikudeseriail. «Argineurootilisuse» kammitsas, kergesti ärrituvad, pahurad ja ülitundlikud isikud lävivad alatasa teis(t)e enesetunnet kahjustavas destruktiivses laadis. Sealjuures toimib halvasti nimelt nende käitumisviisi, tegutsemise eesmärgid isenesest ei tarvitsegi olla taunitavad.

Inimese käitumismallide konstruktiivne või nuripidine iseloom, kitsas või lai repertuaar annab küllaltki selge ettekujutuse kõnealuse suhtlemisoskusest. Põhiosa erinevate maade psühholoogide

suhtlemisalaseist soovitustest on sisult juhtnöörid otstarbekohaste käitumismallide valikuks ja varieerimiseks vastavalt olukorra nõuetele ja tingimustele. Et ülalöeldu üldsonaline ei tunduks, vaatleme nüüd käitumismalle mõne näite varal lähemalt.

Käitumine reaalses konfliktiolukorras.

Tülilahendamise *lihtsakoelised* vormid on:

— oma agressiivsuse — vimma, viha, raevu (mis ajendab ka teise poole samaga vastama) — ohjeldamatu vallandamine;

— püüd vastaspoolele võimalikult palju kahju tekitada (et too võimaluse avanedes halastamatult kätte maksaks);

— võitluseta taandumine («püssi põösasse viskamine»).

Rafineeritud võtted kujutavad endast psühholoogilisi tehnikaid vastaspoolega manipuleerimiseks. Nende hulka kuuluvad:

— teise poole ärritamine, õrritamine ja provotseerimine säärast käiku tegema, mis annab initsiaatorile eelise ning asetab teise halvemasse olukorda;

— teesklus, maskeering, pettemanöövid, mille eesmärgiks on kas vastaspoole valvsust uinutada või ta tähelepanu teisale juhtida;

— partneri desorienteerimine, segadusse ajamine.

Konflikti sattunu saaks oma positsiooni kindlustada ja initsiatiivi taotleda aga ka mitmete säärase täiesti ausate võtetega, mis

mingilgi määral ei kahjustaks omavahelisi suhteid:

— vankumatu meelerahu säilitamine partneri ärrituskatsete kiusate;

— asjast üleolek, olukorras koomiliste momentide nägemine või absurdsete joonte avastamine;

— argumenteerimisoskuse ja väitlemistehnika kasutamine;

— teise poole «keevalise Lapse» kohtlemine vanemlik-mõistvalt positsioonilt.

Radikaalseim viis riiu lõpetamiseks on *võimaluse avastamine probleemi lahendamiseks*. Alati pole see võimalik. Küll aga osutub tihti võimalikuks kas või ajutist rahu lubava *kompromissi leidmine*.

Kõigi toodud käitumistaktikatega saab situatsiooni ümber kujundada: konfliktivõimalus kõrvaldada või see esile tuua, suunduda probleemi lahendamisele või kiirele otsuselangetamisele (kompromissi korral), kujundada olukord pingeliseks või pinevust alandada jne.

Käitumismallid kasvatussituatsioonis.

Õige ja kohase käitumisviisi valik on eriti oluline laste kasvatamisel. T. Gordon palus «vanemate kursusena» toimunud suhtlemisõppusest osa võtvaid emasad ja isastd kirjeldada oma käitumist säärares situatsioonis, kus nende laps annaks teada mingist endale muret valmistavast probleemist või ilmutaks teatud negatiivset tundeseisundit. (Näit. kuulutab 15-aastane poiss: «Kool on mõel-

dud idiotidele. Seal õpid vaid igasugust jampsi, millest elus toiku pole. Mulle aitab! Ega selleks, et midagi olla, pea tingimata instituuti astuma. Ilmas võid ka sajal muul viisil hiilgavalt hakkama saada.»)

Mis tuli ilmsiks? Vanemate vastused taandusid 90 % juhtumeist kõigest 12-le võimalikule reageerimisviisile.

1. *Nõuanded, käsud, keelud*

(«Emaga ei räägita säärares toonill!» «Mine kohe Anne ja Jaagu-ga mängima.»)

2. *Hoiatused, otsused ja kaudsed ähvardused* («Korda seda ja ma kütan su naha kuumaks.»).

3. *Moraalilugemine* («Nii ei tohi teha.» «Miks sa ei kuula sõna.» «Vanemaid inimesi tuleb austada.»)

4. *Valmisettepanekud* («Oota veel paar aastat, enne kui midagi otsustad!» «Minu arvates oleks sul aeg õpetajaga sellest kõnelda!»).

5. *Selgitused ja veenmised* («Kui poiss õpib kodus töötama, kasvab temast tubli mees.»).

6. *Arustamine ja kriitika* («Sa ei ole seda asja korralikult läbi mõelnud.» «Ära ole rumal.»).

7. *Nõustumine ja tagantkiitmine* («Minu meelest on sul õigus!» Toimiksidi õigestil!»).

8. *Aasimine ja pilamine* («Võiksid häbeneda.» «Kus mul kõike-teadja väljas.»).

9. *Tõlgendamine ja diagnoosimine* («Sa ei usu seda isegi.» «Ilmselt oled Anne peale armukadel!»).

10. *Lohutamine ja mahajahutamine* («Küll homme läheb paremi-

nil» «Minule muutus kool samuti vahel vastikuks!»).

11. *Arupärimine ja uurimine* («Mis ajast sa oma klassijuhatajat vihkad?» «Kes sind nii mõtlema õpetas?»).

12. *Tähelepanu teisele juhtimine* («Olen seda ennegi kuulnud.» «Rääkigem sellest hiljem.»).

Tosina vanemliku käitumismalli hulgas oli enamik selliseid, mille vahendusel lastele edastati üheselt selge teade: nende pingesuisundeid, muret ja probleemi ei võeta üldse tõsiselt, lapsest ei püütagi aru saada. Uhtlasi lähetai veel kaks sõnumit: lapse käitumist, arusaamist ja kavatsusi taunitakse; ägedat tundeväljendust peetakse lubamatuks. Täendusrikas on see, et paljud üht või teist destruktiiivset käitumisviisi valivad isikud pole üldse teadlikud mingist teistsugusest lähenemisest, omaenda toimimisviisi nähkakse ainumõeldavana. Toodud (põhiosas destruktiiivsete) käitumisviiside valikuga kujundatakse juhtum tahtmatult laste jaoks pahatihti *survesituatsiooniks*, kus tüdruku või poisi reaalseid vajadusi ei arvestata või surutakse need koguni maha, lapse isiksust aga ei aktsepteerita üldse täisväärse, tõsiselt võetavana.

Milline peaks olema tõhus, pedagoogiliselt kompetentne lapse kohtlemine? Eesmärgiks tuleks seada vastastikuse mõistmise saavutamine, tingimuste loomine lapse pärssimatuks eneseavaldamiseks, aga ka isiksusliku arengu võimaldamiseks.

«12 tüüpilisele» kahtlasele käi-

tumismallile saab vastandada mitmeid konstruktiiivseid toimimisviise:

● *Mõistmissoovi ja -valmiduse ilmutamine*. Selleks sobivad hästi julgustavad, nõustumist ja arusaamist ilmutavad sõnalised reageeringud. Sama edukindlalt võiks aga kasutada mitmesuguseid mitteverbaalseid «ukseava-jaid» («Ahaa!» «Jaa!» «Mnjaa!»), mis julgustavad teist edasi rääkima või oma muret tunnistama, ilma et öeldust mingit otsust järel dust tehtaks. Näit. ütleb laps: «Täna ma lasteaeda ei lähe.» «Ei lähe lasteaeda?» küsib isa. Laps: «Ei lähe jah. Olen haige.» Isa (üllatunult): «MMM.» Laps: «Kõht valutab!» Isa: «Mis ajast peale?» Laps: «Juba eile õhtust!» Isa (vaikib äraootavalt). Laps (leplikumalt ja nüüd juba probleemist): «Lasteaias on kole igav. Ma ei suuda õhtut ära oodata.» Isa (kompromissivalt): «Ausõna, kui töö lubab, tulen sulle varem järele.» Laps: «Olgu.»

● *Tunnete väljaelamise võimaldamine*.

Vaba tundeväljendamine toimib pingelange tamist võimaldava psühhoteraapia nana. Seda ka laste puhul.

● *Omaenda tunnete vaba väljendamine*. Lapsevanemad, samuti õpetajad, varjavad oma sääraseid tundeid nagu solvumine, pettumus, nõrdimus, kurbus. Juhul kui laps unustab vanaema sünnipäeva, on selle esmaseks tundeks tõenäoliselt pettumus. Lapsele aga näidatakse sel korral välja pigem ärritatust, pahameelt või ironiat.

Sageli on palju õigem väljra elada oma õiglast viha, kui esineda häirimatusemaskis. Säärane käitumine õpetab lastki vabamalt väljendama oma tundeid. Teisest küljest tekitaks allasurutud, vaoshoitud tundeimpulss ka vanemas pingeseisundi.

● *Lapse kaasahaaramine tema, vanema või nende omavahelist suhet puudutava probleemi lahendamisse.* Vanem võib oma kogemustega olla lapsele asendamatuks toeks selle paljude eluliste probleemide õigel mõistmisel. Nagu eespool osutasime, leidub aga vanemaid, kes oma laste probleeme üldse tõsiselt ei vaevu võtma.

S. Sax ja S. Hollander kirjeldavad teoses «Reaalelu mängud» tõhusaid käitumismalle rea väga eriilmeliste suhtlemisülesannete raames: rääkimine ja kuulamine; oma positsiooni ja seisukoha määratlemine; rühma juhtimine; õppimine ja õpetamine; konsulteerimine; eriarvamuste läbikaalumine ja ühendumine; kirjandusteose arutelu kooliklassis; uue rühma liikme kaasahaaramine grupi ellu; koostööd segavate suhtlustökete avastamine ja kõrvaldamine; demagoogiavõtete neutraliseerimine; loovuse stimuleerimine; probleemülesande lahendumine; inimsuhete korrastamine grupis, tunnustuse andmine (komplimentide tegemine) jne. Järgnevalt toome mainitud autoreile toetudes selliseid suhtlemisjuhiseid, mida tasuks järgida juhul, kui ollakse kas usutleja (kuulaja) või rääkija (usutletava) positsioonil. Nende soovi-

tuste eesmärk on aidata kõnelejat, võimaldada tal oma tundeid ja mõtteid väljendada värskest, vabalt, loominguiliselt ja terviklikult. Sääraselt korraidatud dialoogi tulemusena võib rääkija ise millestki aru saada sügavamini ja selgemini. Lisaväärtuseks on vastastikutuste suhete tihendamine, koostöövalmiduse tõus.

Soovitused rääkijale (usutletavale):

1. Püüdke väljendada vabalt kõike seda, mida antud teemaga seoses mõtlete, tõeks peate ja tunnete.

2. Usaldage partnerit, ärge peljake talle edasi rääkimast ka seda, mida teisel on vahest raske aru saada. Arusaamatuse ilmnedes võimaldage tal esitada selgitavaid küsimusi.

3. Millestki rääkides osake iseenest jälgida ning kui kuuldu ei sobi Teie antud hetke arvamusega, siis pole veel hilja end täpsustada või väljendatut ümber sõnastada.

4. Väljendage vaid seda, mida antud hetkel tõesti usute. Kui see on vastuolus Teie endiste arusaamadega, kaaluge, kas viimased üldse väärivad säilitamist.

Soovitused kuulajale (usutlejale):

1. Kuulake tähelepanelikult ja püüdke taibata öeldu peamist mõtet. Seejärel esitage suunavaid küsimusi, mis võimaldaksid teisel antud teemat edasi arendada. Küsimusi esitage vaid viimati öeldu kohta.

2. Olge tähelepanelik ka usutletava sõnatu keele — žestid, nihelemine, asendimuutused, hää-

letoon, poos — mõistmisel. Pange tähele selgeid erinevusi teise verbaalse ja sõnatu väljenduse vahel, niivõrd kui neid esineb.

3. Analüüsi mõttes usutletava ideid ning tundeid. Sõnastage partneri öeldu ümber, näidates, kuidas olete temast aru saanud.

4. Omapoolseid soovitusi andke vaid sel määral, kui neid oodatakse. Midagi soovitades jälgige, et te ei vaidleks usutletava poolt öeldule vastu ega juhiks teda teemast kõrvale.

5. Pange tähele, millest usutletav on vaikinud ning esitage talle selle kohta küsimusi. Kui usutletav räägib vaid tunnetest, esitage küsimusi faktide ning ideede kohta.

6. Kui usutletav räägib vaid faktidest, küsitlege teda nendega seotud tunnete kohta.

7. Kui jutt on vaid tervikust, huvituge üksikosadest. Kui puudub seos terviku üksikute osade vahel, esitage küsimusi, mis aitaksid neid üksikosi tervikuks ühendada.

8. Esitage küsimusi, mis aitaksid eri valdkondadest pärit fakte ühendada.

Säärases rääkija- ja kuulajamallis suhtlemine tootab edu ametialasel probleemuurimisel, konsulteerimisel, intervjueerimisel jpt. puhkudel.

Lisades 5, 6 on toodud 9 näitajat, mille vahendusel mõõta oma suhtlemisoskust «rääkija» ja «kuulaja» rollis.

Eespool antud juhised kujutasid endast *suhtlemistehnikaid*. Paljud suhtlemispsühholoogia rakenduslike küsimustega tegelevad

pedagoogid, juhtimiskonsultandid jt. on olnud helled andma sääraseid suhtlemisvõtteid ja juhtnõure, mille eesmärgiks on suunata kuulajad või lugejad käituma edu tootavas (konstruktiivses) mallis. Neid enamasti hästi mõeldud nõuandeid võetakse mõnikord kuidagi tõrjuvalt vastu. Põhiliseks vastuväiteks on see, et ühe või teise kindla nõuande massiline masinlik järgimine robotiseerib argisuhtlemise. Selles kartuses ei puudu oma tõetera. Paljud USA psühholoogid on mõõnnud, et poolkohustuslik *keep smiling* on nivelleerinud ameeriklase esinemismaneeri, saanud omamoodi tõkkeks tõelise emotsionaalse kommunikatsiooni saavutamisel. Naeratuses või lahkuseilmingus peegeldub mõnigi kord pelk konventsioon, halvemal juhul aga annab välja lageda robustset kalkultatsiooni, püüdu teisele jagatud suhtlemishüve kaudu oma positsiooni parandada.

Teine üldteada käitumisjuhised on: «Lase teisel endast võimalikult vabalt ja pikalt rääkida.» On selge, et introvert ei tohiks seda nõuet küll endale tähtsaks pidada. Niisiis varitseb mõningate hõlpsasti realiseeritavate, üldtuntud ja kindlat edu tootavate käitumistaktikate järgijat tõepoolest teatud oht minetada oma isikupärane suhtlemisstiil. See aga ei tähenda mingil juhul, et head vastastikust koostööd kindlustavad psühholoogilised põhiprintsiibid kui sääraseid oleksid kahtluse all. Küsimuses on ikka see, kas teatud üldpõhimõtteid suudetakse oma

isikule sobival viisil järgida või osatakse vaid matkida kedagi teist, kes teatud tehnikat perfektsealt näib valdavalt.

P. Micič esitab oma raamatus «Kuidas korraldada ametialast jutuajamist» ühtekokku mitusada printsiipi, nõuet, võtet, tehnikat ja faktikat, mille ülesandeks on tõsta lugeja asjatundlikkust ameti-suhtlemisel. Suhtlemistehnikaid ei tuleks mõista punktuaalset täitmist eeldavate nõueteloendina. Otse-seid suhtlemisjuhiseid tuleks kas püüdliselt jälgida või kõrvalle jätta (või ignoreerida) vastavalt sellele:

a) milline on konkreetne suhtlemisülesanne;

b) missugune on situatsiooni eripära ja

c) millist suhtlus- või interaktsiooniprobleemi kindla printsiibi arvestamine aitaks lahendada.

Micič muide seostabki oma konkreetsemat laadi nõuanded vestluse eesmärkide seadmise, teatud üldprintsiipide arvestamise ning suhtlemistaktika valikuga (situatsiooni eripära arvestamisega).

Toome küllalt hästi läbimõeldud suhtlemistehnika näitena nõuded, mille järgimine muudab mainitud jugoslaavia autori arvates *ametivestlused tuumakamaks* (ja mõjusamaks!). Need 10 printsiipi on:

1. Professionaalsed teadmised. Erialane asjatundlikkus annab infote objektiivsuse, usaldusvääruse, sisulise sügavuse.

2. Mõtteselgus. Võimaldab vältida kahemõttelisust, ebamäärasust,

ühendada omavahel eraldiasetsevaid fakte ja detaile.

3. Näitlikkus. Kahandab väidete abstraktsust. Enamkasutatavaiks võtteiks on väidete seostamine ja paralleelide tõmbamine üldtunnuga.

4. Kindel suunitlus. Pidevalt tuleb järgida jutuajamise põhieesmärke ja sobival määral meenutada neid ka vestluskaaslasele.

5. Rütm. Vestluse intensiivsust tasub tõsta eriti kohtumise lõpu eel. Erilist tähelepanu tuleks pöörata arutluse võtmeküsimustele.

6. Kordamine. Põhiseisukohtade ja juhtideede ülekordamine aitab partneril neid paremini mõista ja meie infot vastu võtta.

7. Üllatuselement. Ergutavat üllatlikkust saab tekitada näiteks teatud faktide ja detailide ootamatu omavahelise seostamisega.

8. Infoliiasus. Selleks et vajalikul kohal suuta tähelepanu kontsentreerida, on paratamatult vaja puhkepause, mille vältel uut teavet antakse väga vähe.

9. Teabe teadlik piiramine. Voltaire'i tuntud mõtetera kõlab: «Kindel viis igavust äratada on püüd kõik edasi jutustada, mis asjast teatakse.»

10. Annus humorit ja veidi irooniat. Naljatus tõstab vestluskaaslase tuju ja on eriti oma kohal siis, kui tuleb edasi öelda asju, mis pole meeldivad kuulata.

Mis puutub *suhtlemisstiili*, siis see sisaldab kõike isikupärast, mis on eristatav kommunikatiivses käitumises ja tänu millele võib subjektis ära tunda tema indivi-duaalsuse. Mõistagi sisaldab indi-

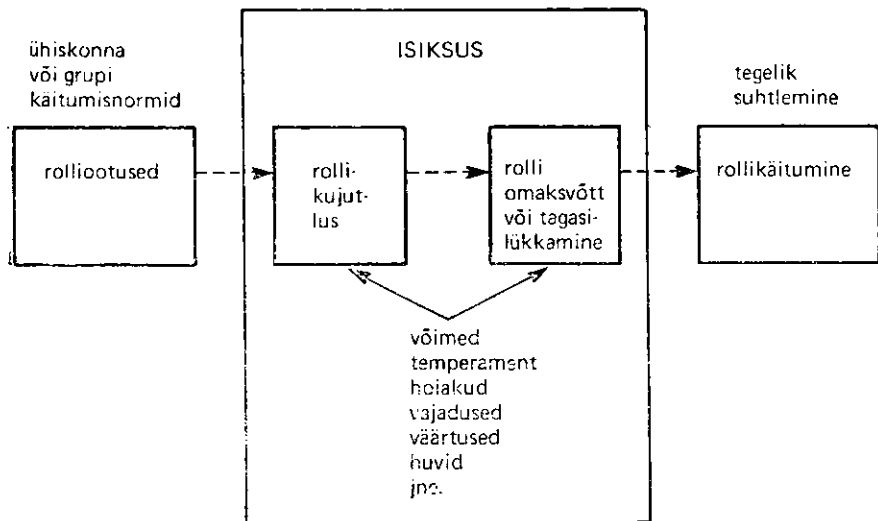
viduaalne stiil sotsiokultuuris üldist, viitab ametile, päritolule, temperamendiomadustele. Prakti- list huvi pakuvad kaks stiili- aspekti: esiteks isikupära nivelleerumine (see kahandab indiviidi veetlust), teiseks maneerlikkus. Maneerlik võidakse olla oma eri- lisuse liialdatud rõhutamisega; staatuse, kutse, «tsunfti» või gru- peeringu (kamba) stiili tunnuste- ga kõnekeeles ja pöördumisviisis; «prestiižikate» käitumismallide ülekasutamisega jne. Mall läheb üle stiiliks, viimane omakorda on kirjeldatav eelistatud mallide kee- les.

Meie keel on vägagi vaene käi- tumist iseloomustavate omadussõ- nade poolest. See on nähtavasti ka üks põhjusi, miks me oleme tõntsid eristama käitumismalle ja stiili eripärasid. Nende asemel kõ- ãeleme enamasti isikuomadustest

(kiire, kindel, ebalev, kinnine, su- letud, uje, kelmikas jne.). Prob- leem on selles, et see, mida keele eripära tõttu peame isiku püsi- omaduseks, on tihti vaid käitu- misviisi esiletulek (mis on paljus kultuurile omane, grupist tingi- tud). Niisiis pole käitumismalli ja suhtlemisstiili põhjal õige teha kaugeleulatuvaid järeldusi isiku kesksete püsiomaduste kohta. Suht- lemiskompetentsuse kohta aga kindlasti!

7.5. Rollirepertuaar

Rolli all mõistame ühiskonna, kol- lektiivi või väikegrupi poolt nor- matiivselt heakskiidetud käitumis- viisi, mida oodatakse teatud kind- lal positsioonil olevalt indiviidilt. Arsti, advokaadi, juristi, õpetaja,



Joon. 31. Rolli omaksvõtt ja rollikäitumine (G. W. Allport'i järgi).

müüja jpt. ametirollide kõrval kujunevad täiesti selged rolliootused ka *perekonnas* (isa, ema, lapse, tädi, vanaisa jt. sugulaste suhtes) ning sellises kindlakoosseisulises *väikegrupis* nagu sõprusring, jagu (sõjaväes), brigaad, kooliklass, malevarühm (vt. lk. 139).

Rolliga seonduvad neli põhimõistet (vt. joonis 31): rolliootused, rollikujutus, rolli omaksvõtt, rollikäitumine.

Rolliootused kujutavad endast kindlakujulise tegutsemise ja käitumise ootusi, mida antud rollitäitjatele esitatakse. Mõistagi oleneb ootuste täpsem sisu ja intensiivsus sellest, milline on see konkreetne isik (suhtlemispartner), kes vastavad ootused läheb. Teiselt poolt mõjutab ootuste sisepinget seegi, milline on rollitäitja isiku eripära. Põhiosas jäävad aga rollinõuded siiski samaks ja kehtima, olenemata partnerite individuaalsusest. Just see asjaolu annab ühiskonna rollisüsteemile erilise tähenduse ja stabiilsuse.

Kuidas rolliootused on fikseeritud? Osa rolliootusi on sõnastatud käitumise nõudeis, suhtlemisetikettis. Teine osa ootustest põhineb üldtunnustatud kirjutamata reeglil. Ametirollid on fikseeritud osaliselt vastava asutuse sisekorra eeskirjades, teenistuse põhimääruses või ametijuhendis. Gruppisisesed rolliootused tekivad tihti harjumuse ajel kedagi just säärases osas (näiteks eestvedaja, naljahamba või boheemlasena) näha. Rolliootuste kandjad eeldavad ja

loevad endastmõistetavaks, et rolli täitev (s.t. vastaval positsioonil olev) isik on teadlik temale suunatavaist ootustest ning neid ootusi tunnistab. Nagu allpool näeme, alati see nõnda pole.

Rollikujutus näitab, milline on mingi rolli potentsiaalse täitja enda ettekujutus oma rollist, s.t. neist ümbruskonna ootustest, millega tal tuleks arvestada. Juhul kui kellelegi «lähetatakse» sääraseid ootusi, mida kõnealuses rollis olev ei tunneta, ei tunnista või ei suuda täita, ähvardab tekkida arusaamatus või konflikt. (Näit. ootab vanem daam, et meesterahvas talle bussis kohta loovutaks, mees ei näi sellist soovi märkavatki; välismaal turismireisil viibinu ootab, et ülemus huvituks võõramaa elust-olust, viimane aga ei ilmuta reisi vastu mingit huvi.)

Rolli omaksvõtt või tagasilükkamine sõltub nii sellest, kui selgelt rolli ette kujutatakse, kui ka sellest, kuidas inimene usub suutvat rolli täita. Suurlinnas võib peaaegu iga päev näha, kuidas vanemad inimesed lepivad hulgiansete noorukite käitumisega, kuigi võiksid neid korrale kutsuda «kasvataja» rollis. Nad mõistavad selle ülesande raskust ja säästavad omi närve.

Roll võib täitmata jääda ka ainult seepärast, et vastavat ootust ei märgata.

Ka täiesti jõukohase ja hästi tunnetatava rolli täitmisest võidakse keelduda, juhul kui see on vastuolus üldtunnustatud moraalinormidega.

Segadusi ja arusaamatusi teki-

tab mingi rolli osaline omaksvõtt. Näiteks kindlustab isa küll ema ja last majanduslikult, kuid keeldub osa võtmast lapse kasvatamisest; müüja on valmis teatud kaupa müüma, kuid keeldub iga-sugustest seletustest selle kvaliteedi, realiseerimistähtaja jmt. kohta; asutuse juht käsutab ja ähvardab range kontrolliga, kuid ei anna alluvale piisavalt juhtnööre ja selgitusi, kuidas antavaid ülesandeid täita.

Rollikäitumine kujutab endast vastuvõetavaks tunnistatud rolliootustega kooskõlas tegutsemist (suhtlemist), mis mingi ametirolli puhul kattub kutsekäitumise mõistega. Kutsekäitumist normeerivad mitmesugused tööalased eeskirjad, nõuded, juhtnöörid, ametialased õigused ja kohustused.

Roll (selle omaksvõtt) küll ühelt poolt piirab käitumisvabadust ja suunab selle kindlaile rööbastele, teiselt poolt aga võimaldab suhtlemise muuta asjalikumaks, endastmõistetavaks, kõrvaldada otsustarvetu pinge ja määramatuse. Sel kombel pakub roll selle täitjale ka kaitset võimalike ootamatuste puhuks.

Rollitaju tähendab võimet tähele panna ja kindlaks määrata, mis rolli üks või teine isik antud ajal täidab. Valdav osa rolle «mängitakse» paaris: arst — patsient; teenindaja — klient; juht — alluv; õpetaja — õpilane; süüdistaja — kaitsja; kontrollija — kontrollitav; noomija — süüdlane jne. Rollide paaris-esitus tähendab seda, et neist ühe valik tä-

hendab otsemaid partner(e)ile suunatud ootust teise poolt esitatava rolli täitmiseks.

Rollikindlus põhineb eneseusul, et oma rolliettekirjutus suudetakse laitmatult täita ja väljendub käitumisviisis, millest võib välja lugeda kaht sõnumit:

● ollakse valmis täitma rolliga kooskõlas nõudeid ja ootusi;

● esitatakse kõhklematult ka teistele (partnerile) rollist tulenevaid nõudeid, ootusi. Mingil kutsealal nõutav suhtlemiskompetentsus tekibki sellel tingimusel, et ametikoha täitjal on eeldatav rollikindlus.

Rollidevaheline konflikt tekib sellest, et indiviidil tuleb täita kas liiga palju erinevaid rolle või sääraseid eriilmelisi rolle, mida raske ühitada (töötav noor naine õpib instituudi õhtuses osakonnas, on käitise a/ü komitee esinaine, klubi taidluskollektiivi juht, rahvasaadik ja kasvatab kaht last).

Rollisisene pinge tekib selle tulemusena, et eri isikud esitavad samale rollile kokkusobimatuid ootusi. (Sellist laadi roll on näit. TKO inseneri roll ettevõttes.) Mingit rolli on raske täita ka siis, kui partner või inimrühm eeldab või ootab antud isikult mingis teises rollis tegutsemist (ema on lapsele ühtlasi klassijuhatajaks; kursusekaaslasest on saanud tähtis ülemus). Kahemõttelist olukorda võidakse suhtlemiskaaslaste poolt mõnikord osavalt ära kasutada. Liiklusmiilits peab kinni linnas 90-kilomeetrise tunni kiirusega kihutanud «Ziguli». Selgub, et selle roolis istub võluv noor

naine. Miilitsaleitnandil pole sü-
dant tema trahvimiseks, ta näeb
liikluseeskirjade eirajas ennekõike
nagusat naist.

Real juhtudel on võimalik või
lausa vajalik rolle paindlikult
ühendada, kombineerida. Olenevalt
vastasrolli täitja soost, vanusest,
pöördumisviisist, omavaheliste
suhete iseloomust on ametirollis
sageli mingi osa ka isiklikku
suhtlemist. Kutsekäitumise ideaal-
vormina võiks soovitada isiksus-
liku spontaansusega rikastatud
rollikäitumist.

Leidub hulk elukutseid, milles
ühendatult koos mitu eriilmelist
rolli. Sel juhul võime kõnelda
juba *rollirepertuaarist*. Lai rolli-
repertuaar eeldab muidugi oma-
jagu vilumust kõigi ülesannetega

toime tulemiseks. Kuid see lubab
ka varieeritult ja loominguliselt
täita ametikoha põhinõudeid. Võ-
tame näiteks majandusjuhi rolli.
Majandusjuht võib olla käsunda-
ja; korralduste ja tööülesannete
andja; kontrollija, tehtu ülevaata-
ja ja hindaja; juhendaja-õpeta-
ja; distsiplineeriya ja korralekut-
suja; eestööline; mingi kitsa ala
spetsialist; ettevõtte esindaja ja
veel mimes muus osas. Eesti auto-
majandeis korraldatud uuringu-
ilmnes, et autobaaside tippjuhid
eristavad küllalt hästi seda, et
neil on alluvatega suheldes või-
malik valida ühe või teise rolli
vahel, sest mõnes osas tuleb vii-
bida sagedamini kui teises, üks
roll on teisest koormavam jne. All-
järgnevas maatriksis on rühmita-

Rollide tähtsus

	suur	keskmine	väike
väga sage	● alluvate kontrollija	● käsun- daja	
Sagedus keskmiselt sage	● probleemi- lahendaja (alluvate töös)	● innustaja ● info- vahen- daja juhtkon- nalt al- luvaile	● <i>konfliktide reguleeriya</i> ● <i>õpetaja</i> (juhendaja) ● infovahendaja alluvaitt juhtkonnale
harv	●	● <i>psühho- kliima kujun- daja</i>	● <i>distsiplineeriya</i>

tud vaatluse alla võetud rollid selle järgi, kui tähtsaks neist igaüht peetakse ja kui sageli neid kutsetöös tuleb täita. Kursiivis on antud probleemsed rollid — need, mille täitmisel juhid tunnevad end psüühiliselt koormatuna ja ebakindlalt. Uuringu andmeil ilmutasid juhid ootuspäraselt valmisolekut sellekohasel suhtlemisõppusel treenida nimelt seda, milles käitumiskindlust vajaka: konfliktide reguleerija, kollektiivi psühhokliima kujundaja, õpetaja (juhendaja), distsiplineerija rolle.

Iseloomulik on see, et ametkonnast olenevalt on rollirepertuaaris olulisi erinevusi. Analoogilisel uuringul ENSV liha- ja piimakombinaatides ilmnis, et distsiplineerija osa peetakse seal eriti tähtsaks, konfliktide reguleerija rollis tuleb viibida alatasa jne.

Rollirepertuaar näib kohaseimana selle suhtlemiskompetentsuse mõõte kirjeldamisel, mis hõlmab «asist» suhtlemist. Veel mõnede levinud kutsealade rolliprofiile.

Arst: retseptikirjutaja; diagnoosipaniija; ravitseja (näiteks haavale sideme asetaja); hingearst (psühhoterapeut); uurija — teadlane; meditsiiniõe ülemus.

Õpetaja: aineõpetaja; kasvataja; klassijuhataja; aineringi juhendaja; õpilastevahelise suhtlemise suunaja; sidepidaja kooli ja lastevanemate vahel.

Taksojuht: sõidukijuht; teenindaja; laadija (vabatahtlik roll); kliendi vestluspartner (vabatahtlik roll); remondimees; kolonni brigadir; rahvamalevlane; taidle-

ja; eelmisest abielust tütre isa; ühiskondlik autoinspektor; perekonnapea. Esitasime viimase rolli laiendatud kujul, osutamaks sellele, et täiskasvanu rollirepertuaar on küllaltki ulatuslik.

Mingi rolli meisterlikuks valdamiseks tuleb:

● mõista sellele rollile esitata-
vaid põhjendatud ja põhjendama-
ta ootusi;

● osata paindlikult ja konflikti-
vabalt tõrjuda rollinõuetega kok-
kusobimatud ootused ja soovid;

● rikastada ja pehmenada rolli
isikusliku suhtlemisega;

● osata sisse elada tüüpilisse
partnerirolli (juhil alluva omasse,
teenindajal — kliendi rolli jne.);

● mõista seda, kuivõrd situat-
siooni eripära mängib kaasa tea-
tud rolliootuste tekkes ja kadu-
mises;

● võtta oma rolli täie tõsidusega,
kuid esitada see tarbe korral män-
gulise paindlikkusega;

● mõista alati rolli taga inimest!

7.6. Suhtlemisomadused

Kellegi individuaalset suhtle-
miskompetentsust oleks väga tü-
likas hinnata ja mõõta selle jär-
gi, kui otstarbekohaseid käitu-
mismalle ta kasutab ja milliseid
suhtlemistehnikaid valdab. Selleks-
tuleks konstrueerida hulk säära-
seid tüüpolukordi, kus vaatlus-
alune näitab väljaõpetatud eks-
pertidele oma osavust erinevat
laadi suhtlemisülesannete lahen-

damisel. Suhtlemisoskus peegeldub aga ka reas inimese suhtlemisalast kohanevust määratlevais joontes.

EOM-is, EUE-s, taidluskollektiivides ja Tallinna raamatukogutöötajate hulgas korraldatud uuringu alusel võime suhtlemisoskust mõötvad tunnused jaotada järgmistesse rühmadesse: tahte- ja moraaliomadused; seltsivust ja avatust mõötvad jooned; temperamendiomadused; vahetult suhtlemisoskust näitavad tunnused (sõnaosav jt.); suhtlemisstiili iseloomustavad jooned (sarmikas jt.); välimust kirjeldavad tunnused; sotsiaalset staatust ja rolli kirjeldavad omadused.

Toodud omaduste (tunnuste) omavaheliste seoste alusel arvutas raal välja 20 suhtlemiskompetentsuse põhinäitajat ehk suhtlemisomadust. Uurimistulemuste analüüs näitas, et mõningaid omadusi määratletakse enda juures samal viisil kui seda teevad teised (eksperideks oli võetud 5 samasse gruppi — malevarühma, klubikollektiivi või asutuse allüksusse — kuuluvat isikut). Adekvaatsena tajutakse oma dominantisust, enesekontrolli võimet ja eneseaustuse taset.

Enese juures ülehinnatakse: häälestumisoskust, empaatiavõimet, riskivalmidust, sundimatust, taktitunnet, mittesõnalise eneseväljenduse taset, keskendumisoskust.

Alahinnatud joonte hulgas on haavamatus, sensitiivsus, sõnaosavus, lahedaloomulisus.

Niisiis võime järeldada, et ise-

enda kommunikatiivse häälestumise oskust ülehinnatakse (taipamata, et see on defitsiitne!), partneri haavatavust alahinnatakse (teise tundlikkusega ei arvestata piisaval määral).

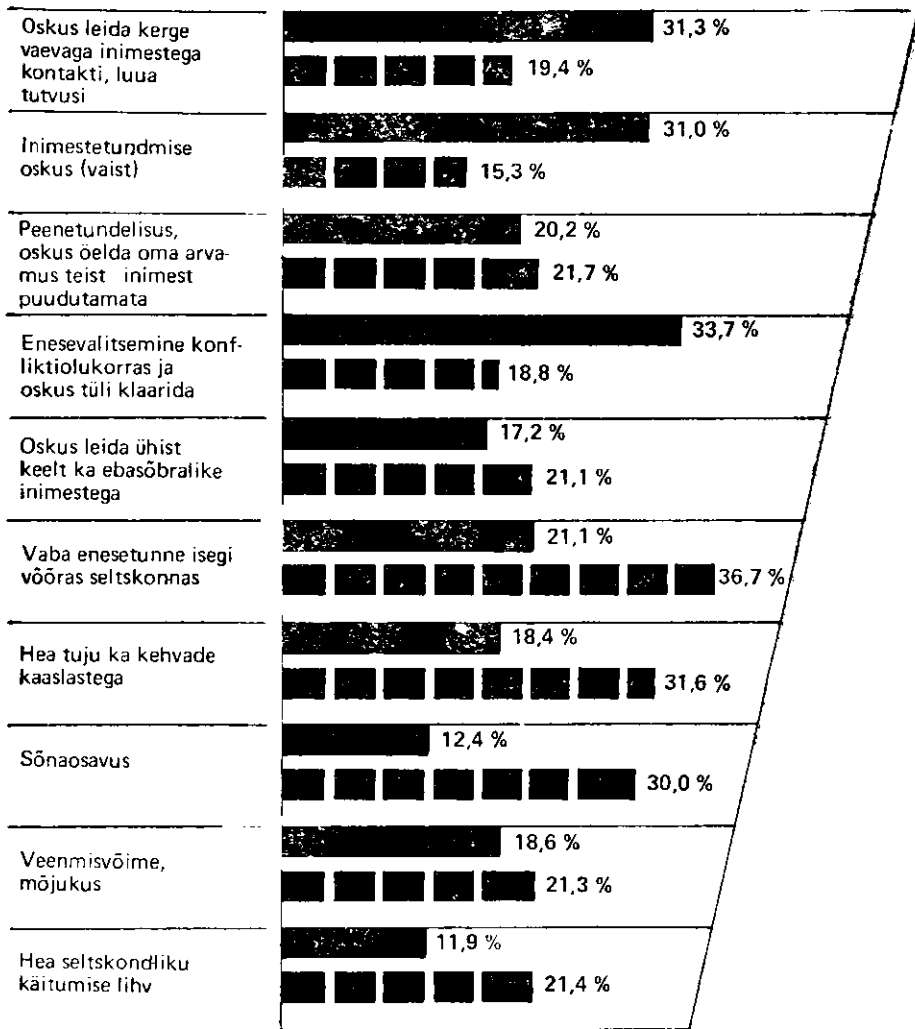
EUE-s tehtud sotsioloogilisel küsitlusel paluti vastajail hinnata end 10 etteantud suhtlemisomaduse alusel. Vastused on toodud tabelgraafiku kujul (vt. joonis 32).

Nagu graafikust näha, peetakse tähtsaimaks kontaktloomise oskust, inimestetundmise võimet ja taktitunnet (peenetundelisust). Suhtlemisomaduste pingerida jäi põhiosas samaks ka EOM-is ja klubikollektiivides korraldatud küsitlusel.

Kaheks oma tugevaimaks küljeks peavad üliõpilased inimestetundmist ja konfliktide reguleerimise oskust, kõige nõrgemaks — sõnaosavust ja spontaansuse säilitamise võimet (vaba enesetunne isegi võoras seltskonnas).

7.7 Suhtlemisoskuse arendamine

Suhtlemisoskus tekib, täiustub ja areneb argisuhtlemise kõige erinevama iseloomuga olukordades, ilma et me õpiprotsessi kui sellist üldse tunnetaks. Võib täie kindlusega väita sedagi, et igapäevase suhtlemise käigus kujuneb järjepidevalt sääraseid situatsioone, mis võiksid toimida sotsiaalset kogemust lisandava õppe- ja treeningtunnina, juhul kui vaid osataks olu-



Joon. 32.

korras õpetlikku näha. Paraku säärane oskus «elust õppida» on äärmiselt vähe arenenud ja 99 % argielu õpiolukordadest näib enamikule meist mööduvat, ilma et

isikliku suhtlemisoskuse lisa tekiaks. Antud asjaoludel ongi paaril viimasel aastakümnel kiirelt välja arenenud väga mitmesuguseid õpi-süsteeme suhtlemisoskuse sihipä-

raseks koolitamiseks grupitreeningu vormis.

Treeningrühm, väikegrupp maksimaalselt 12-15 osavõtjaga, kujutab endast otsekui laiema sotsiaalse keskkonna mudelit. Selles rühmas kujunev suhtlemine aga peegeldab osalevate liikmete tegelikus elus kasutusel käitumismalle, diagnoosib, toob esile ka kõikmõeldavaid raskusi, probleeme eneseväljendamisel, emotsionaalse kontakti saavutamisel jne. Argielus on meie «sotsiaalse õppimise» võime pidurdatud või pärssitud juba ainuüksi seeläbi, et me tihti ei sõanda loobuda oma harjumuspäraseist toimimistaktikaist ja käitumisviisidest. Uudse ja algul ebakindlalt omandatud käitumismalli valik tõstaks läbikukkumise ohtu; pole välistatud, et kujundaks võibolla olukorra meie jaoks piinlikuks ja naeruväärseks. Niisiis näivad argisuhtlemise raamid liiga jäigad, mängureeglid liiga kindlad, et üldse riskiksime oma käitumisviisi muuta. Kujutleme küllalt ähmaselt, missugused teised alternatiivsed toimimistaktikad tegelikult on. Aimame vaid üldjoontes, milles konkreetset näiteks oma suhtlemisstiili või esinemismaneeri tasuks muuta ja mitte keegi ei ütle meile seda ka sõnaselgelt. Teisisõnu see tagasiside, mida me oma käitumisele suhtlemisel saame, on enesearendamiseks täiesti ebapiisav, dešifreerimatu, kuna käitumiskonventsioonid ju keelavad teise inimese, tema isikliku käitumismaneeri kohta otseste tagasiside andmise. Ja lõpuks on isegi isiksuse ja

suhtlemispsühholoogia kontseptsioonidega hästi kodus inimesel küllalt raske ette kujutada seda, kui võrd tema suhtumine iseendasse ja kaasinimestesse määrab, kujundab, piirab või soodustab tema tegeliku isikutaju ja situatsioonitunnetust. Grupitreeningus saab aga ilma erilise vaevata kujundada olukorra, kus suhtlustingimused võimaldavad anda vastastikku kasutoovat, hindavat ja väärtustavat tagasisidet üksteise käitumisele, sellekohased harjutused ja mängud aga lausa sunnivad katsetama ja muutma käitumismalle.

Milliseid eesmärke grupitreeningul püstitatakse? Olenevalt õppuse üldisest suunitlusest võidakse põhirõhk asetada ühele järgnevaist põhieesmärkidest:

● Mingil kutsealal tarvilike käitumisvõimuste, ametialale vasta-va rollikäitumise lihvimine. Näiteks võib teostada õpetaja, tsehhi-
meistri, müüja, meditsiiniõe, kindlustusagendi, psühhoterapeudi, juristi rollikäitumise treeningut.

● Sotsiaalpsühholoogilise kompetentsuse tõstmine; tähelepanelikkuse ja selgepilgulisuse treenimine mitmesuguste väikegrupis iseloomulike nähtuste ja protsesside mõistmiseks. Mainigem järgmisi grupidünaamika ilminguid: võimusuhte teke, staatusevahede väljakujunemine, liidri(te) esilekerkimine; toetus-, koostöö-, pinevus- ja konfliktliinide teke rühmalikmete vahel; alarühmade moodustumine suuremas grupis; mõnede «võtmerollide» kinnistumine kindlaile inimestele; surve aval-

damise ja mõjutamise tehnoloogiad; emotsionaalse õhkkonna ja situatsiooni olenevus vestlusteemast, osalejate käitumislaadist ja täidetavaist rollidest.

● Koostöövalmiduse ja -vilumuse arendamine mingis reaalses väikegrupis (näiteks ettevõtte tippjuhtidest moodustuvas meeskonnas) või ametialaselt omavahel seotud inimeste (näiteks väikeettevõtte allüksuste juhid) vahel. Selle eesmärgi taotlemiseks tuleb enamasti vähemal või suuremal määral tegelda reaalses koostöös inimeste seni lahendamatuks jäänud suhtlemisprobleemide või konfliktidega.

● Osalejate isiksusliku arengu (kasvu) võimaldamine ja stimuleerimine sel teel, et neid julgustatakse ja suunatakse spontaansemale eneseväljendamisele. Isiksuslik eneseaktualiseerimine on psüühilise heaolu ja tervise kesksemaid näitajaid, selle saavutamise eeltingimuseks on ennast austava ja elujaatava hoiaku väljakujunemine, alaväärsustunde ületamine ja enesetundmise oskuse arendamine.

● Sääraste (argineurootilisuse nimetuse all tuntud) raskuste ja häirete kõrvaldamine nagu emotsionaalne pärsitus, ärritumine, kontaktipuudus, ärevus, ebatervete «mängude» mängimine (vt. lk. 119)

Kuidas suhtlemisõppusi korraldatakse? Mis tagab «õpiefekti»? Nüüdisajal võiks grupitreeningut korraldada psühholoog või psühhoterapeut valida ja kasutada väga erinevaid võtteid, harjutusi, män-

ge, meetodeid ja tehnikavahendeid, mis vastavalt oma erisustele lubavad täpsustada õppuse eesmärgi ja paremini arvestada grupi koosseisu (näiteks vanuse, soo, hariduse järgi). Treeningu võib üles ehitada nii, et lõviosa ajast läheb mitmesugustele «vestlusringi» vormis *grupidiskussioonidele*. Just omaenda seest seaduspärasustest kujundatud ja juhitud vestlusring modelleerib kõige paremini argielu probleemseid suhtlemissituatsioone. Grupivestlus tõstab emotsionaalsust, kinnistab rolle, võimaldab mõõta kelle tahes avatus- ja siirusmäära jne. Õpiefekti annab teisene diskussioon, nimelt (äsjase) diskussiooni avameelne läbiarutamine, mille käigus toimib tagasiside, andes kaudseid soovitusi kohasemaks või tõhusamaks suhtlemiseks. Esmase diskussiooni teema võib kujuneda iseeneslikult, kuid see võib olla ka treeneri poolt ette antud (näit. «Millest on tingitud liigne häbelikkus?»). Sageli kujunevad teemaks osalejate suhted või kellegi isiksuslikud probleemid.

Mingi kutsekäitumise treenimiseks on sobivaim moodus *rollimäng*. Osalejad asuvad treeneri märguandel täitma rolle, mille puhul ühel või teisel poolel tuleb lävida raskendatud olukorras.

Näiteid:

● «varustaja» veengu «laojuhatajat» talle andma defitsiitset varuosi;

● «taksojuht» keelitagu hüsteerilist «klienti» loobuma kohatuist pretensioonidest;

● «koolidirektor» mõjutagu «lap-

sevanemat» poissi kindlakäelise-
malt kasvatama.

Eriti selge õpiefekti annab rol-
limängude salvestamine *video-*
magnetofonile. Taasesitamisel saa-
vad mängurid kolmekordse taga-
siside: videomonitorilt, treenerilt
ja rühmaliikmeilt.

Neis valdkondades, kus osale-
jail suhtlemiskogemused kas väga
vähesed või üldse puudu, sobib
treeningut teha *mallõppe* vormis:
rühmaliikmeile antakse kindel
suhtlemisülesanne, selle kõrval
aga ka üldisemat laadi orientiirid
või detailsoovitused, mille arves-
tamine annab celdatava käitumis-
kindluse. Mallõppe vormis annab
treenida aktiivse (terapeutilise)
kuulamise oskust, leiundusülesan-
de lahendamise oskust väikerüh-
ma ühistööna, argumenteerimis-
ja kritiseerimisoskust, kriitika pa-
reerimise vilumust, pedagoogilisi
võimeid, diskussioonijuhtimise
kunsti jne.

«*Sokraatiline dialoog*» kujutab
endast treeneri ja rühmaliikme va-
helist kõnelust, mille käigus esi-
mene suunab teist asjakohaste
küsimuste, nappide orientiiride ja
delikaatsete vastuväidetega mingi
eluliselt tähtsa küsimuse avara-
male mõistmisele, sügavamale
enesetunnetusele, omaenda koge-
muse täisväärssele ärakasutamise-
le.

Lõpuks mainigem *treeneri enda*
rollikäitumist, mis kõige otsese-
mal viisil kujundab rühmaliikme-
te valmisolekut näiteks mingi ko-
gemuse teadvustamiseks või käi-
tumismalli ülevõtmiseks. Treener
võib hetkeolukorra tingimustest ja

vajadustest olenevalt toimida vä-
ga erineval viisil (vahetatavas-
rollis):

● olla Elav Eeskuju, demonstree-
rida käitumisviise, mida kõigil
oleks kasulik järgida;

● olla vaimne teejuht, Guru, aus-
tusväärne autoriteet;

● olla toimuva delikaatne ja ob-
jekttiivne Kommenteerija;

● toimida (näiteks «argliku»
eneseväljenduse) Hõlbustajana;

● selgitada detailselt mingit
suhtlemisnähtust Analüütiku rol-
lis;

● osaleda täiesti tagasitõmbunult,
loovutades initsiatiivi rühmale;

● käituda nagu vaikiv Sfinks,
kellelt kõik ootavad vastust, kuid
kelle huulilt ei tule ainustki lau-
set;

● sekkuda arutellu rühma Rea-
liikme positsioonilt.

Sotsiaalpsühholoogilise treenin-
gu vastu lähemat huvi tundvate
lugejale võime soovitada L. Pet-
rovskaja monograafiat (1982. a.).

Tehkem veidi juttu ka suhtle-
mistreeningute korraldamisest
Eestis. Grupitreeningu «eesti va-
riant» põhineb valdavalt mitme-
suguseil rollimängudel, kusjuures
õppusel rakendatakse videoapara-
tuuri. Treeningusse on põimitud
ka sääraseid harjutusi, mis aren-
davad sotsiaalset sensitiivsust —
suhtlemisalast tähelepanelikkust ja
tundlikkust. Psüühilise koormuse-
kahandamiseks kasutatakse lõõ-
gastava või toniseeriva toimega
saatemuusikat ja tehakse psühho-
gümnastika harjutusi. Ennekõike

tänu Henn Mikkini entusiastliku-
le algatusele on TPEDI praegus-
ajaks kujunenud NSV Liidu mas-
taabis autoriteetsemaiks asutu-
seks, kus grupitreeninguil raken-
datakse video-tagasiside süsteemi.
1984. a. võtsid TPEDI jt. asutuste
korraldatud suhtlemistreeningu
kursusest osa umbes 1000 inimest.
Nende psühholoogide arvu, kes
võimelised suhtlemistreeningut
korraldama, võiks hinnata ligi
20-nele.

Käitumiskindluse koolitamiseks
kasutatakse teisigi õppevorme.
Mitmeis ametkondades ja koolitus-
asutustes lihvitakse juhtide prob-
leemnäpu pidamistel osalemise
oskust eriliste rühmatöö harjutus-
tega. «Mainoris» töötav psühho-
loogiakandidaat Talvi Märja on
evitanud erilise meeskonnaõppuse
programmi, mida edukalt kasuta-
takse Kergetööstuse Ministeeriumi
allettevõtteis juhtide koostöövilu-
muse arendamiseks.

Üldiselt võime nentida, et nii
nagu üldse suhtlemist, nii ka
suhtlemiskompetentsust vaadel-
dakse argielus lihtsustatult. Tege-
likult hõlmab suhtlemisalane pä-
devus suure hulga üksikoskusi,
käitumismalle, rollikäitumise vi-
lumusi jmt., mida võib laias ula-
tuses kompenseerida, sihipäraselt
arendada ja kavakindlamalt ära
kasutada. Suhtlemisomaduste
eristamise, tähtsustamise ja ene-
setundmise määr on erinev. Mõ-
ningate enese omaduste ebaõige
hinnang võib olla takistuseks
kaasinimestega lävimisel, pidur-
dada enesearenemist.

Suhtlemisoscuse arendamiseks

tekib elus võrratult enam võima-
lusi, kui neid ära taibatakse ka-
sutada. Paljudes reaalseis argi-
päeva suhtlemisolekordades ava-
neb uurimishimulise olbaja pilgu-
le näitlik õpituatsioon, mis või-
maldab üht või teist suhtlemis-
probleemi näha *in statu nascendi*.
Mõistvustõkke iseloomu taipami-
ne, kellegi manipuleeriva käitu-
mise läbinägemine või näiteks
üldise ettekujutuse evimine selle
kohta, milline peaks antud olukor-
ras olema toimekindel käitumis-
mall — kõik see lubab tõsta oma
pädevust suhtlemisel. Inimeste-
vaheline vahetu suhtlemine näib
olevat suunatud ja juhitud palju-
dest kommunikatsiooni, isikutaju
ja interaktsiooni kulgu kujunda-
vaist mehhanismidest. Mainitud
mehhanismide toime mõistmine
annab teatud eelise ka nende
kontrollimiseks. Ent ka vaid näh-
tuste tekkepõhjustest sügavam
arusaam muudab argielu suhtle-
mise mitmes mõttes kõitvamaks,
täendusrikkamaks ja tuumaka-
maks.

Suhtlemisoscuse head taset näi-
tab võime kaitsta oma huve, järgi-
da «asiseid» eesmärke, kuid va-
hetada samal ajal ka nii endale
kui partnerile soodsaid tundestii-
muleid. Tiptaset tõestab aga os-
kus tuua vestluse käigus esile
sünergiaefekt: toimida nii, et va-
hetu kontakt annaks sellise tun-
netuse ja tundeelamuse, mida
kumbki partnereist teiseta poleks
saavutanud ja mis võlgneb oma
tekke sellele, et suhtlemine toi-
mus nimelt nende isikute vahel,
selles situatsioonis.

Kirjandus

- Allport G. W. Gestalt und Wachstum in der Persönlichkeit. Meisenheim am Glan, 1970.
- Argile M. Social interaction. London, 1969.
- Aronson E. Sosiaalne eläin. Keuruu, 1973.
- Bachmann T. Sõnaku keel. — Noorus, 1984, nr. 1, 3, 5, 7, 9, 11.
- Bales R. F. Personality and interpersonal behavior. New York, 1970.
- Bennett D. Viihdy työssä. Jyväskylä, 1979.
- Buba H. P. Situation, Konzepte und Typologien zur sozialen Situation und ihre Integration in der Bezugsrahmen von Rolle und Person. Berlin, 1981.
- Carlson D. Teguvõimas isik. Tartu, 1940.
- Frankl V. Eläman tarkoitusta etsimässä. Helsinki, 1980.
- Fromm E. Olla vai omistaa. Rauma, 1977.
- Fromm E. Rakkauden vaikea taito. Tampere, 1977.
- Goffman E. Wir alle spielen Theater. München, 1969.
- Gordon T. Viisaat vanhemmat. Helsinki, 1977.
- Graumann C. F. Interaktion und Kommunikation — In: Handbuch der Psychologie. Göttingen, 1972.
- Heider F. The psychology of interpersonal relations. New York, 1958.
- Korff E. Menschen besser erkennen. Band II. Heidelberg, 1966.
- Krishnamurti J. Ihminen muuttuu. Helsinki, 1973.
- Lauristin, M., Vihalemm P. Massikommunikatsiooni teooria. Tartu, 1977.
- Oišanski, V. Inimestevahelised suhted. — Rmt.: Sotsiaalpsühholoogia. Tallinn, 1978.
- Orn J. Inimesetundmine ja seda mõjutavad tegurid. — Nõukogude Kool, 1973, nr. 11.
- Piontkowski U. Psychologie der Interaktion. München, 1976.
- Sax S., Hollander S. Reality games. New York, 1972.
- Schutz W. Joy: expanding human awareness. New York, 1967.
- Sozialpsychologie. Berlin, 1979.
- Thibaut J. W., Kelley H. H. The social psychology of groups. New York, 1959.
- Tomaszewski T. Struktur, Funktion und Steuerungsmechanismen menschlicher Tätigkeit. — In: Zur Psychologie der Tätigkeit. Positionen und Ergebnisse polnischer Psychologen. Berlin, 1981.
- Watts A. Psykoterapiaa idästä ja lännestä. Helsinki, 1977.
- Watzlawick P., Beavin J. B., Jackson D. Menschliche Kommunikation; Formen, Störungen, Paradoxien. Bern, 1969.
- Vorweg M. Methodische Grundlagen des Verhaltenstrainings. — In: Sozialpsychologisches Training. Jena, 1971.
- Wiio O. A. Kas sinust saadakse aru? Tln., 1972.

- Андреева Г. Социальная психология. М., 1980.
- Андреева Г., Богомолова Н., Петровская Л. Современная социальная психология на Западе. М., 1978.
- Бажин Е., Корнева Т. О возможности узнавания эмоций по интонационным характеристикам речи. — В кн.: Вопросы психологии познания людьми друг друга и общения. Краснодар, 1978.
- Берне Э. Что мы говорим после того, как сказали «Хелло»? Психология человеческой судьбы. (Перевод, выполненный во Всесоюзном центре переводов научно-технической литературы.)
- Бодалев А. Личность и общение. М., 1983.
- Васильюк Ф. Психология переживания. Анализ преодоления критических ситуаций. М., 1984.
- Добрович А. Общение: наука и искусство. М., 1980.
- Колшанский Г. Паралингвистика. М., 1974.
- Кондратьева А., Шмелев А. Координаты экспрессивной и импрессивной трансформации в коммуникации эмоций. — В кн.: Вопросы психологии познания людьми друг друга и общения. Краснодар, 1978.
- Ломов Б. Общение и социальная регуляция поведения индивида. — В кн.: Психологические проблемы социальной регуляции поведения. М., 1976.
- Лосенков В. О юношеской дружбе — В кн.: социальная психология личности. Л., 1974.
- Ляхов И. Числовые квоты неформальных групп. — В кн.: Тезисы международного симпозиума по социальной психологии. Тбилиси, 1971.
- Миккин Х. Движения человека в процессе межличностного общения. — В кн.: Труды по психологии. Тарту, 1977.
- Мищик П. Как проводить деловые беседы. М., 1983.
- Морозов В. П. Тайны вокальной речи. Л., 1967.
- Муздыбаев К. Психология ответственности. Л., 1983.
- Мюллер-Лемми Р. О происхождении социальных ориентаций. — В кн.: Проблемы психологии личности. М., 1982.
- Обозов Н. Н. Межличностные отношения. Л., 1979.
- Оконешникова А. Опыт интерпретации мимики представителями различных этнических групп. — В кн.: Вопросы психологии познания людьми друг друга и общения. Краснодар, 1978.
- Панферов В. Общение как предмет социально-психологических исследований. Автореферат. Л., 1983.
- Парыгин Б. Научно-техническая революция и личность. М., 1978.
- Петровская Л. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. М., 1982.
- Родионов Б. Коммуникация как социальное явление. Ростов, 1984.
- Смолка К. Правила хорошего тона. М., 1980.
- Соколов Э. Свободное время и культура досуга. Л., 1977.
- Соковнин В. О природе человеческого общения. Фрунзе, 1973.
- Сухомлинский В. Сто советов учителю. Киев, 1979.
- Трусов В. П. Социально-психологические исследования когнитивных процессов. Л., 1980.
- Шафранская К. Экспрессивные движения как индикаторы эмоционального состояния человека. — В кн.: Вопросы психологии познания людьми друг друга и самопознания. Краснодар, 1977.
- Шибутани Т. Социальная психология. М., 1969.
- Шостром Э. Т. Человек — манипулятор. (Перевод, выполненный во Всесоюзном центре переводов научно-технической литературы.)

Lisad

Lisa 1.¹

Valik inimese välimust iseloomustavaid tunnuseid.

1. Rietus: puhas / korralik / uus / elegantne / soliidne / hinnaline / moodne / ülilmoodne / snooblik / tagasihoidlik / odav / vanamoodne / võidunud / kulunud / kortsunud / närune / räpane.

2. Kehahoid: sirge / rühikas / vaba / pingul / lõtv / sõdurlik / jäik / vimmas / küürus / lodev.

3. Liigutused: plastilised / graatsilised / jõulised / kiired / kontrollitud / mõõdukad / mõõdetud / nõtked / katkendlikud / ühtlased / loiid / nurgelised / kärsitud / kaootilised / närvilised / jõuetud / abitud.

4. Nägu: aval / ilmekas / lõõgastunud / naeratav / tõsine / morn / tusane / karm / ilmetu / pilves.

5. Pilk (vaade): avameelne / uudistav / röömsameelne / uuriv / takseeriv / kriitiline / tühi / jäine / luurav / eemalviibiv / irooniline / osavõtlik / väsinud.

6. Kõnd: kindel / vaaruv / tasakaalukas / hoogne / kiire / korrapärane / närviline / kerge / graatsiline / mõõdetud / sõjaväelaslik / tantsisklev / lõtv / vaba / pinges / puine / kramplik.

7. Istumisviis: sirge / lõtv / sundimatu / kindel / lohakas / nihelev / lõntis / mugav / tikksirge / kange / kühnus / kõssis / loid / stardivalmis.

8. Rääkimisviis: sugestiivne / soe / meloodiline / selge / kamandav / terav / kõlatu / jäme / jäine / takerduv / pudikeelne / kogelev / alandlik / võlts / meelitav / peenutsev / lapselik.

9. Käitumismaneer: sõbralik / viisakas / korrektne / vaoshoitud / distantsipidav / suurejooneline / pealetükkiv / perekondlik / upsakas / pelglik / ettevaatlik / tagasihoidlik / jultunud / väljakutsuv.

¹ Selle ja järgmise Lisa tunnuste leidmisel on abimaterjaliks olnud: Korff E. Menschen besser erkennen. Band II. Heidelberg, 1966.

Lisa 2.

Mõnede väljendussignaalide tähenduse tõlgendamise skeeme.

1. Silmad.

Silmalaugude avatus.

Laud avatud: + ausameelne, heatahtlik, tähelepanelik, usaldustäratav, uudishimulik;

— naiivne, tühine, mõistmatu, kergeusklik.

Laud ahenenud: + kriitiline, keskenduv, huvituv, detaile olbav, sihikindel, karm, analüüsiv;

— kritikaanlik, tõrges, kahjurõõmus, parastav, pedantne, jäine.

Laud lövdad: + läbitungimatu, kaalutlev, väsinud;

— blaseerunud, väljalülitunud, osavõtmatu, maskeeritud.

2. Pilgu liikumine.

Ekslev pilk: sihitu, igavlev, ebakindel, tujukas, unistav, toimekas, vahetu, tormakas, ebakriitiline.

Liikuv pilk: uudishimulik, mitmekülgne, vaimustuv, vaheldustotsiv, elurõõmus, usin, paindlik, avatud, soe.

Rahulik pilk: valiv, teadmishimuline, tasakaalukas, ennastvalitsev, distantseeritud, järjekindel.

Tardunud pilk: ühekülgne, huviloid, kaine, sapine, tõrges, kinnine, riiakas, fantaasiavaene, põikpäine, külm.

3. Laup.

Sile laup: + aval, nooruslik, lihtne, loomulik;

— naiivne, nõutu, tühi.

Horisontaalkurrud: + avatud, huvitundev, tundlik, ootvel;

— ebaintelligentne, piiritlemata huvidega, laialivalguv, kergeusklik.

Vertikaalkurrud: + kriitiline, keskenduv, otsusekindel, mõtlik;

— umbusaldav, kohanematu, tardunud, piiratud.

4. Suu.

Lõtv, pingevaba, täidlaste huultega:

+ sõbralik, kaasatulev, seltsiv, häbelik;

— kohmetu, pelglik, mühaklik, lapsik, ebakriitiline.

Pingestatud, pruntis huultega:

+ hindav, degusteeriv, nautlev, maias, mõjukas;

— tujukas, sugereeritav, naudinguhimuline.

Tugevasti kokkusurutud õhukesed huuled:

+ kriitiline, ootvel, ettevaatlik, kaalutlev, peen;

— kinnine, loobuv, umbusklik, kõhklev, skeptiline.

5. Peahoid.

Püsti: uhke, majesteetlik, teotahteline, energiline.

Ettesirutatud: uudishimulik.

Kuklasselõõdud: väljakutsuv, julge, agressiivne.

Tahanõjatatud: mõtisklev, muretu, lõõgastatud.

Langetatud: aupaklik, alandlik, häbistatud, kurb, jõuetu.

Lisa 3.

Mäng «X ja Y»

Mängida on soovitatav rühmas suurusega 5 liiget. Üks asub pangapidajaks. Mängu reeglid on äärmiselt lihtsad. Pangapidaja märguandel tuleb kõigil osalejail üksteisega kokku leppimata valida kas x või y. Olenevalt enda või (ja) teiste valikuist iga osavõtja kas kaotab või võidab vastavalt kas 5 või 15 punkti (kopikat). Teatud kindla strateegia (kõik valivad y-i) mängimisel «koorivad» kõik mängurid pangapidajat. Enamasti kulub mängijail 5–10 ringi, enne kui kõik jõuavad üheselt selgusele selles, milline oleks kõiki osalejaid (muidugi peale pangapidaja!) rahuldav strateegia. Ent ka siis võib keegi rühmast mängida egoistlikult (valib ainsana x-i) ja koorida armutult oma rühma liikmeid. Mängu ajal pole osalejail lubatud omavahel jutelda. Seda mängu võib mängida ka nelja meeskonnaga. X-i ja y-i väärtusi võib muuta. Mängu reeglid kirjutatakse enne algust ainsagi suunava kommentaarita tahvile. Need reeglid on:

	X	Y
4 X	-5	—
3 X, 1 Y	+5	-15
2 X, 2 Y	+5	-5
1 X, 3 Y	+15	-5
4 Y	—	+5

Plussiga märgitud summa saadakse, miinusega märgitu loovutatakse. Arvet peab pangapidaja.

Lisa 4.

Kuulamisoskuse hindamine¹

Iga punkti juures andke hinnang järgmise skaala alusel:

	5	4	3	2	1
	täiesti õige				täiesti vale
Näitaja	Hinnang				
1. Kuulaja mõistis hästi teise poole seisukohti, mõtteavaldusi ja arvamusi.	5	4	3	2	1
2. Kuulaja mõistis hästi partneri sisemaailma ja elas kaasa tema tunnetele.	5	4	3	2	1
3. Kuulaja oli taiplik ja vastuvõtlik partneri sõnalise eneseväljenduse suhtes.	5	4	3	2	1
4. Kuulaja oli tähelepanelik partneri sõnatu eneseväljenduse (hääletooni muutumine, ilmed, žestid) suhtes.	5	4	3	2	1
5. Kuulaja suutis suhtlemisel ennetada või kõrvaldada häirivaid vaikuspause.	5	4	3	2	1

¹ Nii selle kui järgmise küsimustiku kasutamisel kõrvutada enesehinnanguid partneri poolt saadud hinnangutega. Hinnata kohe vestluse järel. Toodud punktid kujutavad endast ka soovitusi tõhusa suhtlemisviisi omandamiseks.

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 6. Kuulaja aitas kõnelejal teemat (probleeme) käsitleda nõnda, et viimane saavutaks suurema selguse omaenda seisukohtades ja kõrvaldaks vasturääkivuse oma sõnade ja tunnete, hoiakute ja käitumise vahel. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7. Kuulaja võimaldas teisel vaba eneseväljendust, ei seganud teda tarbetute katkestuste ja vahelerääkimistega. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8. Kuulaja mõistmisväljendus ja komplimendid olid siirad, mitte formaalsed. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9. Kuulaja esitas enda seisukohad ning soovitusel taktitundeliselt ja paindlikult. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Lisa 5.

Rääkimisoskuse hindamine

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Rääkija tõi esile oma tõelised arusaamad, suhtumised, hoiakud. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. Rääkija väljendas vabalt oma erinevaid tundeid ega olnud pärsitud. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. Rääkija püüdis väljendada arusaadavalt ja kontrollis, kas teda jälgitakse huvitatult. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. Rääkija suutis teemat arendada ja oma seisukohti esitada sõltumatult partneri reageeringuist, huviilmutamisest, suhtumisest. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5. Rääkija püüdis peegeldada oma vahetuid, «siin ja praegu» tekkivaid suhtumisi, kujutlusi, arusaamu, tundeid. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6. Rääkija andis endale aru vasturääkivustest oma vaadetes ning lahkkelidest sõnade, tunnete ja tegeliku käitumise vahel. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7. Rääkija säilitas enesekindluse ka neil puhkudel, kui partner oli ükskõikne. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8. Rääkija säilitas eneseusalduse ka neil puhkudel, kui partner oli tõrjuv, vaenulik või irooniline. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9. Rääkija kasutas vabalt ja ulatuslikult oma mitteverbaalseid suhtlusvahendeid. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Sisujuht

- akommunikatiivsus 32—33
ajatäited 82—83, 128
auditoorium 20, 68
- dekodeerimine 16, 17, 25, 27—28
dialoogiline kõnelaad 133—134
dominantsus 28, 65, 68—70, 94, 131, 150
- eesmärgipärane tegutsemine 112—113
elu kvaliteet 14
elustiil, *omav* ja *olev* 12—13
eneseaktualiseerimine 8, 12, 21, 119, 130, 153
- fassaad (käitumine) 38, 48
flirt 79, 97, 114
- heasoovlikkus (afiliatiivsus) 68—70
hedonism 70, 74
hääli 59, 63—64
- inimesetundmine 14, 35—36, 61—66, 129
inimestevahelised suhted 6, 8, 10—13, 16, 95—110
inklusioon 11
interaktsioon 6, 8, 15, 19, 66—95, 97, 102, 113, 155
interaktsiooni retsprookus 49—50
interpersonaalne pertseptsioon 36—54, 99
interpersonaalse pertseptsiooni liigid, tajuliigid 37—38
— distantsitaju 37
— kontaktitunnetus 37
— mõistmistaju 37
— rühmataju 37
— situatsioonitaju 37, 120, 128, 131, 138
— tekstitaju 37, 48
— tundetaju 37, 58—60
intiimsus 82—83, 87, 100, 126, 128
isikutaju 19, 34—37, 39, 47—48, 120, 138, 155
isikutaju abimehhanismid 44—46
isikutaju efektid 46—47
— esmamulje 46
— korduvatju 46
— lahkumismulje 47
— võõristusefekt 47
isikutaju põhimehhanismid 39—42
— analoogiate kasutamine 40—41
— empaatia 41
— implitseeritud isiksusteooriat lähtumine 41
— juhtnunnusest lähtumine 41
— kategooriate kohaldamine 40
— lihtsustamine 41—42
— loogiline järeldamine 40
— projektsioon 39
— tajukujundi tasakaalustamine 42
— varemotsustatu kopeerimine 42
— äärmushinnanguist hoidumine 42
- Johari* aken 55—56
- kausaalne atribuutsioon 42—44
keep smiling 143
kehahoid ja rüht 64, 157
keskkond 30, 43—44, 96, 111, 117
kiindumus 12
kodeerimine 16—18, 25—26
kognitiivne kaitse 32, 39, 44
kognitiivne kooskõla 39
kommunikaator 23, 30—31, 34, 37
kommunikant 23, 27, 33
kommunikatsioon (suhtlus) 6, 8, 15—36, 97, 111, 155
kommunikatsioonimudelid 16—17

- kompensatsioon 12, 65, 101, 117, 125
 komplementaarsus 74
 kontekst 26—27, 134
 kontroll (Schutzi järgi) 11
 kooperatsioon 8, 89
 kordusinfo 26
 kõnnak 65, 157
 käitumismall 9, 87—88, 90, 116, 131—
 132, 138—145, 149, 152, 155

 Laps 75—82, 84, 86, 140

 manipuleerimine 21, 68, 83—86, 93
 masohhism 69, 83—84
 meditatsioon 22—23
 «mina-pilt», «mina-kontseptsioon» 30,
 34—35, 49, 91, 98
 mõjutamismehhanismid 93—94
 — demagogia 94
 — emotsionaalne 93
 — fastsineeriv 93
 — meeldivuslik 93
 — vägivald 94
 mängud 83—87
 — «Alkohoolik» 85—86
 — «Kähmlus» 86—87
 — «Käpard» 84—85
 — «Külm naine» 86—87
 — «Mudakook» 86
 — «Oleks vaid» 85
 — «Puujalg» 85
 — «Sinu pärast» 87
 — «Püüdsin su kinni» 83—84
 märk, märgiline käitumine 15—16,
 23—25
 müra 16—17, 25, 30, 33, 100

 nartsi(si)sm 69, 97
 neurootilisus 9, 25, 132, 139, 153

 «paitused» 10, 80, 83, 86, 115
 Parkinsoni sündroom 25
 peahoid ja -pöore 62, 158
 poos 64—65, 134, 136, 142, 157
 psühholoogiline kaitse 44—45, 120,
 126

 reaktiivne tegutsemine 112—113
 retsipient 23, 30—32, 34, 66
 ristuvad käigud 76—78, 81
 rituaal, rituaalne suhtlemine 80—82,
 86
 rollikindlus 147
 rollikonflikt 147—148
 rollikujutus 14, 145—147

 rollikäitumine 115, 145—147, 152,
 154—155
 rolliootus 48, 65, 115, 120, 145—146,
 149
 rollirepertuaar 99, 132, 145—149
 rollitaju 147
 rööpsed käigud 76—77, 81—82

 sadism 69, 83—84
 seltsivus 128—129
 seltskondlikkus 128
 semantiline kompetentsus 25
 sensitiivsus 131, 150, 154
 sihtgrupp 88, 91
 «sina-pilt», «sina-kontseptsioon» 30,
 48, 91, 98, 100
 situatiivne kõnelaad 133—134
 situatsioon 6, 8, 9, 14, 29—30, 48,
 50, 70, 98, 100, 102, 110—128, 138,
 140, 144, 149
 situatsiooni tüübid 112—116, 118—124
 — absurdi 122, 125
 — *aware* 123
 — dramaatiline 122
 — ebakohanemise 112
 — ehne 121
 — elu- 112, 116
 — eri- 47, 118
 — frustratsiooni 119
 — intüim- 118, 122
 — *iyugen* 123
 — kasvatus- 113, 140, 142
 — konflikt- 78, 86, 90, 97, 101, 118,
 120—121, 124—125, 139—140
 — koomiline 122, 125
 — kooskõla 123
 — koostöö 115
 — kriisi 98, 120
 — kriitiline 119, 125, 139—140
 — leina 122
 — meeldiv 118—119
 — mänguline 121, 124
 — määratlematu 118
 — määratletud 118
 — ohu- 80
 — ootus- 126
 — pinge- 112
 — probleem- 9, 121—122, 124
 — raske 119
 — rituaal- 122—123
 — *sabi* 123
 — sund- 122, 124, 141, 144
 — tava- 118, 122—123
 — turu 73—74, 122, 124
 — utilitaarne 120—121

- valiku 122, 124, 134
- võlts- 121
- võistlus- 9, 89, 115
- *wabi* 123
- õpi- 115, 122
- ülesande 112
- :sotsiaalne hiaatus 82
- sotsiaalne *maaja* 51
- :sotsiaalne perseptsioon 6, 8, 35—66
- :sotsiaalpsühholoogiline interpretatsioon 36
- :spontaansus 13, 101, 121, 130—131, 148
- .suhete liigid 98—109
 - ajutised 100—101
 - empaatilised 107—109
 - hedonistlikud 107—109
 - isiksuslik-intiimsed 100, 106
 - konkureerivad 89, 90, 101—102
 - kongeniaalsed 107—109, 129
 - konventsionaalsed 15, 98—99, 100, 105, 107—109, 111
 - koopereeruvad 69, 89, 101—102
 - kultuuriteemalised 107—109
 - püsivad 100—101
 - rollilis-emotsionaalsed 99
 - rollilis-instrumentaalsed 98
 - utilitaarsed 107—109
 - vaimsed 107—109
- .suhtlemise funktsioonid 7, 10, 13—15
- .suhtlemisoskus 6, 9, 12, 23, 25, 95, 128—155
 - kuulamisoskus 31—32, 153, 160
 - rääkimisoskus 31, 160
- .suhtlemisstiil 144—145, 150, 152
- .suhtlemistarbed 7, 10—13, 65, 105—106, 120, 132
- .suhtlemistehnika 5, 132, 143—145
- .suhtlemistreening 45, 87—89, 131, 140, 150—155
- .suhtlusliigid 19—23
 - diaadiline 21—22
 - dialoogiline 18—19, 21
 - interpersonaalne 9, 22—23
 - intrakommunikatiivne 19, 22—23
 - mitmelüliline 21—22
 - monoloogiline 19—21, 31
 - vahendatud 19—20
 - vahetu 19—20
- .suhtlustökked 19, 30—33, 80, 88, 142
- keskkonnast ja situatsioonist tingitud 31
- kommunikaatorist tingitud 31
- retsiptendist tingitud 31—32
- suhtlusvahendid 16, 132—137
 - sõnalised 131, 133—134
 - mittedõnalised 19, 131, 135—137
- sõltuvus, vastastikune (interdependents) 8, 70, 74, 91—93
 - autoriteedist 92—93
 - referentne 92
 - teabe- 92
 - sünergia 89, 155
- tagasiside 14, 15, 17—19, 29—30, 34, 68, 152
- teade 25—26, 30
- teema (situatsiooni komponent) 21, 38, 114—115, 116, 125—126
- tekst 23, 26—29
 - avatud 26
 - suletud 26
- teksti struktuur 27
- teksti mitmeplaanilisus 27—29
- teretutus 97—98
- Thibaut-Kelley interaktsioonimudel 70—75, 80, 91
- toiming (Berne järgi) 81, 83, 114
- «torked» 78, 80, 86—87
- transaktsionaalne analüüs 75—88, 128, 138
- tutvusring 101—110, 132
- tähelepanu võtmetegurid 94—95
- täendus, teate 24, 26
 - designatiivne 24
 - hinnanguline 24—25
 - ettekirjutav 24—25
- Täisealine 75, 76, 82, 85
- Vanem 75, 76, 81—82, 85
- «vangide dilemma» 72—73
- varjatud käigud 76, 78—81, 83
- vihjamiskunst 134
- viipekeel 62—63, 137
- välimumstunnused 157
- väljenduslikkus 130—131
- väljendussignaalid 157—158
- võtmeinfo 26
- ühismälu 26—27, 134

Nimeloend

- Adler, A. 10
Akutagawa, R. 54
Albee, E. 87
Allport, G. W. 47, 61, 63, 145
Andrejeva, G. 44
- Bahtin, M. 133
Bales, R. 89—90
Bažin, E. 58
Bergman, I. 32
Berne, E. 10, 75, 78, 80—81, 86, 91
Bodaljov, A. 35, 56, 62
Bogatōrjov, Š. 6
- Fellini, F. 25
Frankl, V. 97
Fromm, E. 12—13, 52—53
- Gogol, N. 67
Gordon, T. 140
Grotowski, I. 133
- Haraš, A. 29
Hardick, C. 65
Heider, F. 43, 52, 97
Hollander, S. 142
- Jadov, V. 13
Jakovleva, J. 63
Jung, C. G. 100
- Kabrin, I. 14
Kafka, F. 25
Kelley, G. 70—75, 80, 91
Kon, I. 13, 109
Kolšanski, G. 27
Kondratjeva, A. 58
Korff, E. 157
- Korneva, T. 58
Krishnamurti, J. 23, 93
- Laswell, H. 17
Leary, T. 68—70
Lindzey, G. 65
Ljahhov, I. 106
Lomov, B. 6, 13, 14
Lossenkov, V. 109
- Masing, U. 123
Maslow, A. 10
Micić, P. 144
Mikkin, H. 6, 155
Mjassištšev, I. 13
Murray, H. 10
Märja, T. 135
Myllyniemi, R. 69—70
- Newcomb T. M. 52
- Obuchowski, K. 10
Okunešnikova, A. 59
Orn, J. 6
Osgood, Ch. 17
- Panfjorov, V. 7
Pant, V. 93
Parōgin, B. 6
Petrovskaja, L. 29, 154
- Rogers, C. 129
- Saage, V. 93
Saar, E. 6
Saint-Exupery, A. 95
Sarbin, T. 65
Sax, S. 142

Schutz, W. 10—12
Shannon J. 16
Shaver, K. 43
Shibutani, T. 123
Smolka, K. 96
Sokolov, E. 13, 121
Stanislavski, S. 126

Safranskaja, K. 63
Šmeljov, A. 58

Thibaut, D. 70—75, 80, 91
Tomaszewski, T. 111

Vassiljuk, F. 119
Voltaire 144
Vooglaid, U. 6, 122
Vorweg, M. 138

Watts, A. 51
Watzlawick, P. 28
Weaver, W. 16

Zaborowski, Z. 97
Zurlini, V. 126

Sisukord

Saateks	5
1. Suhtlemise olemus ja otstarve	7
1.1. Suhtlemispsühholoogia probleemivaldkonnad	8
1.2. Suhtlemisvajadused ja nende rahuldamise alternatiivsed teed ..	10
1.3. Suhtlemise sotsiaalsed ja isiksuslikud funktsioonid	13
2. Kommunikatsioon	15
2.1. Teabevahetuse põhiskeem	16
2.2. Kommunikatsiooni alaliigid	19
2.3. Suhtlusprotsessi komponendid	23
2.4. Teksti kolm külge	27
2.5. Tagasiside	29
2.6. Suhtlustõkked ;	30
2.7. Milles näha suhtluse tulemuslikkust?	33
3. Isikutaju ja inimesetundmine	35
3.1. Isikutajuga seotud nähtusteringi kirjeldavad mõisted	35
3.2. Inimeste tajumise ja tunnetamise eripära	37
3.3. Isikutaju protsessid, mehhanismid ja efektid	39
3.4. Interpersonaalne pertseptsioon vahetul suhtlemisel	48
3.5. Isikutaju olenevus inimestevahelistest suhetest	52
3.6. Inimese avatud ja peidetud tahud	54
3.7. Välimustunnuste eristamine	56
3.8. Tundeseisundi taju	57
3.9. Inimesetundmisest	61
4. Interaktsioon	66

4.1. Vahetu ja vahendatud mõjutamine	67
4.2. T. Leary sotsiaalse käitumise orientatsioonide tüpoloogia ..	68
4.3. D. Thibaut' ja G. Kelley interaktsioonimudel	70
4.4. Interaktsiooni süvavaatlus — transaktsionaalne analüüs	75
4.5. Interaktsioon ülesannet lahendavas grupis	88
4.6. Mõjutamise olemus ja mõjujõu allikad	91
5. Inimestevahelised suhted	95
5.1. Inimsuhted kui suhtlemise sisu näitaja	97
5.2. Suhete liigid	98
5.3. Tutvusring	102
5.4. Suhete struktuuri psühholoogiline aspekt	105
5.5. Häid suhteid turvavad tegurid	109
6. Situatsioon	110
6.1. Stabiilne keskkond, muutlik situatsioon	111
6.2. Situatsiooni tähendusest suhtlemisel	113
6.3. Situatsiooni kujundavad tegurid	114
6.4. Situatsioonide liigitamine	118
6.5. Situatsiooni kujunemine	125
7. Suhtlemisoskus	128
7.1. Kahest suhtlemisdilemmast	129
7.2. Suhtlemiskompetentsuse tasandid	131
7.3. Suhtlusvahendid	133
7.4. Käitumismall ja suhtlemistehnikad	138
7.5. Rollirepertuaar	145
7.6. Suhtlemisomadused	149
7.7. Suhtlemisoskuse arendamine	150
Kirjandus	156
Lisad	157
Sisujuht	162
Nimeloend	165

SÄRJAS «MOSAIIK» SENI ILMUNUD:

- Nr. 1. Valeri Soifer. Pärilikkuse aritmeetika. 1973
- Nr. 2. Robert Wells. Bioonika. 1973
- Nr. 3. Samuel Lilley. Inimesed, masinad ja ajalugu. 1973
- Nr. 4. Leonard Rastrigin. Juhuslik, juhuslik, juhuslik maailm. 1974
- Nr. 5. George F. Bass. Allveearheoloogia. 1974
- Nr. 6. Vladimir Levi. Mõttejaht. 1974
- Nr. 7. Haldur Oim. Semantika. 1974
- Nr. 8. Boriss Sergejev. Huvitavat füsioloogiast. 1975
- Nr. 9. Ago Künnap, Paula Palmeos, Tõnu Seilenthal. Põhja ja itta. 1974
- Nr. 10. Samuel Tolansky. Revolutsioon optikas. 1975
- Nr. 11. Aron Gurevitš. Viikingite retked. 1975
- Nr. 12. James E. Gordon. Miks me ei kuku läbi põrand. 1975
- Nr. 13. Mihhail Volkenštein. Teaduse ristteedel. 1975
- Nr. 14. Alan Holden. Mis on tahke keha. 1976
- Nr. 15. Viktor Komarov. Universumi sügavustes. 1976
- Nr. 16. Nikolai Tšeboksarov, Irina Tšeboksarova. Rahvad, rassid, kultuurid. 1976
- Nr. 17. Marell Minnaert. Valgus ja värv looduses. 1976
- Nr. 18. Boriss Sergejev. Imetabane aju. 1977
- Nr. 19. Pierre-André Molène. Taifuunikütid. 1978
- Nr. 20. David Finkelštein. Aine puhtus. 1977
- Nr. 21. Viktor Pekelis. Sinu võimalused, inimene! 1978
- Nr. 22. Jakov Hurgin. Aga mis siis? 1978

- Nr. 23. Jevgeni Gruntenko. **Immuunsus — organismi liitlane või vaenlane?** 1978
- Nr. 24. Peter Fischer, Reinhard Göttner, Reinhard Krieg. **Mis on ja mida suudab statistika?** 1979
- Nr. 25. Bernard Glemser. **Inimene vähi vastu.** 1979
- Nr. 26. Friedrich Zavelski. **Mass ja selle mõõtmine.** 1979
- Nr. 27. Kalojan Manolov, Dobri Lazarov, Ivan Lilov. **Keemia! on oma seadused.** 1980
- Nr. 28. Robert Guter, Juri Polunov. **Abakusest raalini.** 1980
- Nr. 29. Ritchie R. Ward. **Bioloogiline kell.** 1981
- Nr. 30. Roland Glaser. **Teisitinähtud bioloogia.** 1980
- Nr. 31. Aino Lunge. **Emotsioonide psühholoogia.** 1980
- Nr. 32. Jossif Sklovski. **Universum, elu, mõistus.** 1981
- Nr. 33. Haldur Oim. **Inimene, keel ja arvuti ehk kompuuterlingvistika.** 1983
- Nr. 34. Stephen Barr. **Käärde ja paberiga topoloogiasse.** 1982
- Nr. 35. Henry Lipson. **Katsed, mis löid füüsika.** 1983
- Nr. 36. Vitali Rõdnik. **Aatomimaailma seadused.** 1983
- Nr. 37. Peeter Tulviste. **Mõtlemise muutumisest ajaloos.** 1984
- Nr. 38. Jüri Saarma. **Närvid, närvid.** 1984
- Nr. 39. Hergi Karik. **Vask, kuld ja raud olid esimesed.** 1984
- Nr. 40. Jaak Lõhmus, Laur Palgi. **Osakestest osakestes.** 1985
- Nr. 41. Irina Radunskaja. **Pöörased ideed.** 1984

LÄHEMAL AJAL ILMUB:

- Nr. 43. Aleksei Efros. **Korrapäratuse füüsika ja geomeetria.**

MOOSAIIK 42

Raamatus püütakse valgustada meie kõige harjumuspärasema tavategevuse – suhtlemise – varjatud psühholoogilist sisu. Kirjeldatakse teabevahetust, inimeste vastastikust tajumist ja tunnetamist, interaktsiooni jt. suhtlemise eri külgi. Analüüsitakse arusaamatusi, pingeseisundeid ja konfliktolukordi põhjustanud suhtlemissituatsioone ja osutatakse ka neile paljudele reservvõimalustele, mis lubaksid argisuhtlemisel püüelda vastastikusele isiksuslikule rikastamisele.

60 kop.