

Kommunikatsiooni alused

Martins Valters

Kommunikatsioon

- Ladinakeelne sõna "*communicare*" tähendab "teadet edastama" või "midagi koos tegema". See tähendab, et kommunikatsioon on olemuselt sotsiaalne nähtus.
- Ühemõttelist tähendust sellel mõistel ei ole. Sageli kasutatakse sõna mitmete erinevate nähtuste iseloomustamiseks.
- Mõnikord kasutatakse kommunikatsioonisünonüümina sõna "interaktsioon" (koostegevus). Interaktsioon on protsess, milles peab vahetult ja otseselt osalema vähemalt kaks osapoolt.
- Kommunikatsioon seevastu võib olla asümmeetriline protsess, näiteks kirjalikus vormis, kus vahetult ja otseselt kaks isikut ei pruugi osaleda. Kommunikatsiooni võib käsitada kui koostegevuse osa, kus toimub sõnumi ülekandmine.
- Kommunikatsiooni antonüüm on isolatsioon, üksildus.

Mitte kommunikeerida ei ole võimalik!

- Kommunikatsiooni funktsioon on kahe või rohkema inimese vahel suhete tekitamine. See ei erine eriti “käitumisest”.
- Rääkides ma ka käitun.
- Kui ma vaikin, siis ma ka käitun.
- Kõige tähtsam on asjaolu, et “mitte käituda” ei ole võimalik.
- Inimene saadab teiste inimeste keskel olles välja signaale. Käitudes ta kommunikeerib. Mitte kommunikeerida ei ole võimalik!

Kommunikatsiooni kanalid

- Kommunikatsioon on dünaamiline protsess, mis sõltub paljudest tingimustest, situatsioonidest, selles osalejate isiksuste.
- Kommunikatsiooni alus on võime tunda ja tajuda. Selle tagavad meeleorganid, muide, nahk kaasa arvatud.
- Kommunikatsiooni kanalid:
 - visuaalsed (nägemine)
 - audiaalsed (kuulmine)
 - Haistmine
 - Matsmine
 - Kinesteesia (puudutamine)

Kommunikatsioon

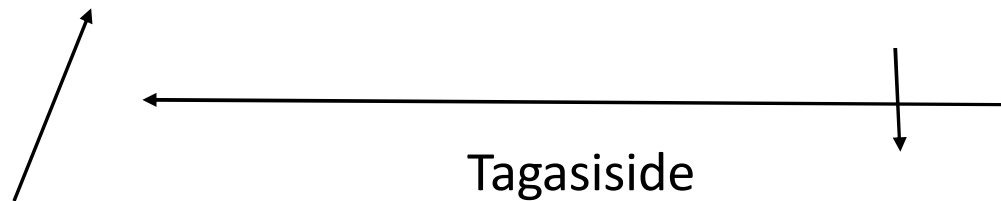
Kes?		Saatja
Räägib mida?	↓	Teade, informatsioon
kellele?	↓	Vastuvõtja
Kuidas?	↓	Verbaalsed ja mitteverbaalsed vahendid
Missuguse meedia abil?	↓	Kanal
Mis eesmärgiga?	↓	Motivatsioon, eesmärgid
Missuguse tulemusega?	↓	

Kommunikatsiooni mudelid

- Kommunikatsioon on kahe inimese vaheline suhete süsteem, milles informatsiooni saatja kontakteerub informatsiooni saajaga.
- Sõnumi tehniline mudel
- Kommunikatsiooni psühholoogiline mudel

Sõnumi tehniline mudel

- SHANNON и WEAVER (1949)
- Saatja → Kanal → Vastuvõtja
- Laiendatud mudel
- saatja → kodeerib sõnumi → edastab kanali kaudu →
→ “muugib lahti” → Vastuvõtja



Kommunikatsiooni häired

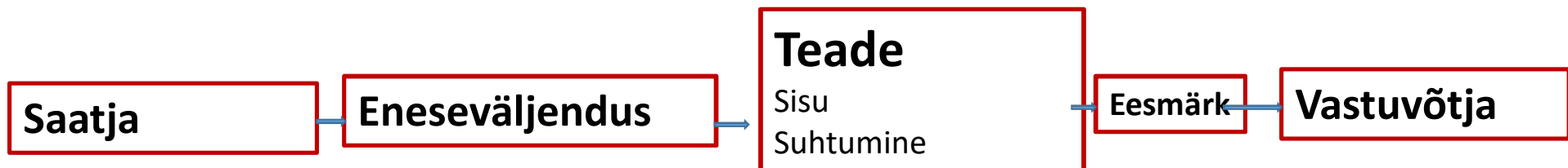
- Nii saatja kui vastuvõtja on kommunikatsioonis partnerid. Sõnumi saanud Vastuvõtja saadab Saatjale signaali, kehakeelega, miimikaga, näidates välja huvi või huvi puudumist.
- Kommunikatsioonis on palju astmeid, igas neist võib tekkida häireid.
- Häireid põhjustavad:
 - Kui info on välja saadetud, kuid ei ole vastu võetud
 - Kui info on vastu võetud, kuid sellest ei ole aru saadud

Praktiline harjutus nr 1

- Jutustage oma isikliku kogemuse põhjal kommunikatsiooni häirest.

Kommunikatsiooni psühholoogiline mudel(I)

- Friedemann Schulz von Thun
- Indiviid on lülitatud sotsiaalsesse käitumissüsteemi. Selle süsteemi osana mõjutab ta teisi süsteemis osalejaid, samas ka ise olles teiste poolt mõjutatud.
- Lisaks on süsteem avatud teistele mõjutustele väliskeskkonnast. Ehk kõik osalejad, kes ühe süsteemis raames kommuniqueerivad, on seotud ka teiste süsteemidega ja kommuniqueerivad ka nendes teistes.



Kommunikatsiooni psühholoogiline mudel(II)

- Selle süsteemi järgi omab iga teade nelja aspekti, mis toimivad üheaegselt:
 1. Sisu
 2. Eneseväljendus
 3. Suhted/suhtumised
 4. Eesmärgid
- Sellest järeldub, et Saatja lähetab 4-aspektilise sõnumi, ja Vastuvõtja peab ka selle 4-aspektilisena vastu võtma.

Sisu ehk semantika

- Teade sisaldab alati sisu: informatsiooni. Selle aspekti funktsiooniks on vastuvõtjale sisu optimaalne edasiandmine – faktid, iseloomustused jmt.
- Võimalikud probleemid saab jagada kahte gruppi:
 - Ebapiisav konkreetsus. Saates edasi informatsiooni, lisanduvad samaaegselt kolm ülejäänud aspekti, mis võivad kommunikatsiooni segada.
 - Ebaselgus.

Sisu (II)

Sisu arusaadavust toetab järgmiste kriteeriumide järgimine:

- Lihtsus (ilma keeruliste terminitega);
- Lühikesed laused;
- Lühidus ja täpsus;
- Sissejuhatavad laused huvi äratamiseks;
- Ettepanek tagasisidet saada, et olla kindel, et teade on adekvaatselt vastu võetud.

Eneseavamise aspekt (mina - teade)

- Iga teade kannab informatsiooni selle edastaja kohta.
- Seetõttu on väga tähtis, missuguste sõnade, miimika ja žestidega sõnum edastatakse. Selle põhjal võib vastuvõtja hinnata nii teate usaldusväärsust, kui ka saatja motiive, võimeid ja tundeid. Niisuguse hindamise puhul on olulised ka vastuvõtja kogemused ja huvid.
- Saatja saab ennast positiivsena esitled, kui kasutab:
 - Imponeerimise tehnikaid, mis võimaldavad ennast heast küljest näidata;
 - Fasaadi tehnikaid, iseennast varjates;
 - Nende tehnikate kasutamise peamised eesmärgid on iseenda esitlemine vastuvõtjale soodsal moel, et saada soovitud tulemust.
- Sellist nähtust, tegevuste juhtimist Jankontrolli nimetatakse erinevalt: näiteks imidži kontroll, *Self-presentation*, *Impression control*.

Suhete aspekt (sina-teade)

- Teatest saab ka järeldada, mida saatja arvab vastuvõtjast, millised on nende suhted, kuidas ta soovib suhteid kujundada.
- Seda aspekti – nii nagu ka mina-teadet, täiendab saatja mitteverbaalse suhtlemisega.

Eesmärgi aspekt (pragmaatiline informatsioon)

- Igal teatel on alati ka eesmärgi funktsioon. Üks osapool soovib teist mõjutada, panna teda käituma endale vajalikus suunas.
- Kõik teised teate aspektid väljendavad juba eksisteerivaid olukordi või situatsioone, eesmärgi funktsiooniga toimub katse saavutada mingit kindlat tulemust. See on väga tähtis aspekt: sellele on üles ehitatud reklaam, propaganda, manipuleerimised.
- Teate eesmärk on panna vastuvõtja tegema või mitte tegema midagi, mõtlema ja tundma vastavalt teate saatja soovidele.

Praktiline harjutus nr 2

- 2 Vabatahtlikku esitavad dialoogi.
- Analüüsige iga fraasi sisu aspektist, mina-teate aspektist, sina-teate aspektist, eesmärgi osas.
- A: Tervist! Mida sa teed?
- B: Tere! Istun sõpradega. Veidike kinni olen praegu. Ei saa kirjutada.
- A: Selge siis. Tuleb välja, et sõbrad on sulle tähtsamad kui mina?
- B: Mis rumalused! Ma olen lihtsalt kinni.
- A: Oleks vaid nii!

Avalikud ja varjatud eesmärgid

- Liiga erinevate eesmärkidega sõnumite väljasaatmine on üks kommunikatsiooni ebaõnnestumise põhjusi – kui avalike ja varjatud eesmärkide vahel on liiga suur lõhe.
- Näiteks: Naine ütleb mehele: “Mul on külm!” --- Mida ta soovib?
- Avalike eesmärkide esitamiseks on mõned lihtsad tingimused:
- selgus iseendas ja oma soovides;
- Eesmärkidel peaks olema informatsiooniline iseloom;
- Vastuvõtjale peaks jääma valikuvõimalus, kuidas väljendatud eesmärgile reageerida.

Praktiline harjutus nr 2

- Osalejad esitavad fraasi “Mul on külm!” erinevalt: mina-teatena, sina-teatena, eesmärkidega.

Transaktsioonianalüüs (I)

- Eric Berne, USA (1918-1970):
- Berne oli seisukohal, et inimisiksust saab paremini mõista suhtlusaktide kaudu.
- Слова- раздражители в определённых местах разговора определяют получится положительный или отрицательный разговор.
- Предусловие ведения конструктивного разговора - знание своего личного поведения.
- Критически анализируя своё поведение, можно распознать свои привычные механизмы поведения и развить альтернативные, с помощью которых можно вести разговоры в критических ситуациях.

Transaktsioonianalüüs (II)

- Transaktsioonianalüüsi keese on tõdemus, et inimese käitumise alused luuakse varajases lapsepõlves.
- Tänu sellele eksisteerivad igas inimeses erinevad isiksusetüübid, mis kommunikatsiooniprotsessis ilmnevad kui ego-staatuse (mina-seisund)
- Ego-staatuse:
 - lapsevanemlik mina;
 - täiskasvanu mina;
 - lapse mina

Transaktsioonianalüüs (III)

Peeter saabus tööle tunnise hilinemisega. Lisaks jäi hiljaks koosolekule, kus tal oli tähtis ettekanne.

Reaktsioonid:

1. "Ei tohi kogu öö ringi ajada ja tööle hilineda. Sa pead muutma oma töösse suhtumist!" "
2. "Ma vaatan, sa näed kehv välja. Pead vastu?"
3. "Jälle, nagu ikka! Ja nagu ikka, pean mina seda seisu parandama!"
4. "Olen pahane. Soovin sinu selgitusi."
5. "Mis juhtus?"
6. "Kuidas nüüd kõik korda teha?"

Transaktsioonianalüüs (IV)

- Mina-seisundi all mõistame teadvuse seisundit, seda võib ka iseloomustada sõnaga “meeleolu”.
- See mõjutab meie mõtlemist, tundeid, tegevust. Seda omakorda mõjutavad väärtused, normid ja informatsioon. Mina-seisundit ei väljenda üksnes sõnad, vaid ka kehakeel.
- Eelmiste näidete seletused:
 - 1 või 2 reaktsioonis on moraliseeriv või toetav aspekt;
 - 3 või 4 – selgelt emotsionaalsed;
 - 5 või 6 – orienteeritud informatsiooni saamisele ja lahenduste leidmisele

Lapsevanemlik mina (I)

- Omandatakse kogu elu jooksul.
- Selles sisaldub kõik see, mis on kaasa saadud oma vanematelt: väärtused, normid, keelud, käsud, kaitse. Need aspektid, mis omandati juba lapsepõlved, automaatselt määravad meie käitumist praegu.
- :Lapsevanemlik mina jagatakse
 - Moraliseeriv - kritiseeriv
 - Toetav - muretsev

Kritiseeriv lapsevanemlik mina...

- ... - juhendab, käsutab, moraliseerib, hindab, mõistab kohut, üldistab, sunnib.
- Tüüpilised selle mina-seisundi väljendid:
 - "Nii asjad ei käi..."
 - "Palju kordi ma räägin seda..."
 - "proovige kas või natuke..."
 - "teil pole õigustv seda äraunustada, et..."
 - "Meie ajal..."
- Kritiseeriv lapsevanemlik mina lahendab probleeme väga halvasti, kuna on kinni selles, mis kungi on toimunud. Esiplaanil on süüdlase otsimine, mitte probleemi lahendamine.
- Selle fooniga vestluses domineerib hindamine ja käsutamine. Koostööd takistab ka kohtumõistjalik toon.

" Muretsev lapsevanemlik mina...

- ... – aitab, annab nõu, rahustab, mõistab, lohutab, vähendab olukorra tõsidust.
 - Tüüpilised selle mina-seisundi väljendid:
 - "ärge muretsege,..."
 - "teie asemel mina teeksin..."
 - "olge ettevaatlikud..."
 - "ärge laske pead norgu, kõik saab korda..."
 - " kuidas saan teid aidata?"
- Kui ülemus kasutab muretsevat lapsevanemlikku mina, kulgeb vestlus vastastikuse arusaamise ja kannatlikkuse vaimus. Nõrk külg – võib kujuneda harjumuseks, mida hakatakse ära kasutama.

Lapse mina (II)

- Lapse minale on omane tunnetes ja reaktsioonides kõige “vanainimeseliku” mahasurumine. Sõltumata vanusest, sotsiaalsest positsioonist, iseseisvusest, on meis igaühes peidus väike laps, kõigi käitumismudelitega, mis on omased väikesele lapsele.
- Lapse mina jagatakse:
 - loomulik
 - manipuleeriv

Loomulik lapse mina ...

- ...väljendab oma tundeid ja impulsse ilman piire seadmata, ilma kriitikata. Lõbutseb, kakleb, mässab, tigetseb, on egoistlik või agressiivne, spontaanne, eriti enne ei mõtle, kui ütleb.
- Tüüpilised selle mina-seisundi väljendid:
 - “Super!”
 - ”Cool!”
 - ”Jätke mind rahule!”
 - Loomulik lapselik mina võib tuua kaaslastega suhtlemisse vahetu rõõmu, kuid enamasti see ei vasta juhi standarditele. Samas, spontaanne rõõm võib teha hea töömeeleolu. Aga, juhi standardid kehtivad ka negatiivsete pursete puhul.

Manipuleeriv lapselik mina...

- Teeb seda, mida temalt ei oodata, on lärmakas, kogu aeg kardab midagi valesti teha, käitub viisakalt, vaoshoitult, on passiivne.
- Tüüpilised selle mina-seisundi väljendid:
 - "Andke andeks, enam seda ei juhtu!"
 - "Loomulikult, see on enesestmõistetav..."
 - "Mul on väga kahju..."
 - "Mis ma teha sain..."
- Seda seisundit kasutavad sageli alluvad, kes ei ole oma võimetes ja ametikohale vastavuses kindlad või siis on pununud intriigidesse. Mitte kunagi ei tohi niimoodi käituda juht!

Täiskasvanulik mina (III)...

- ... Seisundit iseloomustab läbimõeldud ja kontrollitud eluviis.
- Täiskasvanuliku mina arendamine on pikk protsess, mis toimub reaalsusega vastastikustes mõjudes kogu elu jooksul. See on lapseliku minaga võrreldes kõige suurem erinevus – lapselik mina kujuneb välja varajases lapsepõlves, ehkki mõjutab meid kogu elu.
- Täiskasvanulik mina uurib ja hindab fakte “nüüd ja praegu”. Tegutsemine on mõistuspärane, kõhklusteta. Infot kogub objektiivselt, kontrollib ja analüüsib seda, langetab praktilised otsused.
- Täiskasvanulik mina jaguneb:
 - kriitiline
 - muretsev

Täiskasvanulik mina (III a)...

- ... – on omane nõuda informatsiooni, seda analüüsida ning nõuda vastust.
- Tüüpilised selle mina-seisundi väljendid:
- "Kuidas niisugused väljaminekud tekkisid?"
- "Millal saab aruanne valmis?"
- "Miks kirja väljasaatmine hilines?"
- Täiskasvanulik mina lahendab hästi probleeme, tal on reguleeriv roll ja soov teiste mina'sid juhtida.
- Transaktsiooni analüüsi eesmärk on täiskasvanuliku mina tugevdamine, et inimesel oleks vaba valik, missuguse mina positsioonilt reageerida antud situatsioonis. Eriti oleline on see juhtidele.
- Täiskasvanulik mina vestleb rahulikult ja tegusalt, mis aitab probleemi lahendada ja soodustab koostööd.

Praktiline harjutus nr 4

- Vaadake videoklippi: “Naiselt mehele tõlge” <https://www.youtube.com/watch?v=fiiUTEnWTpY>
- Analüüside:
 - missugune on selle perekonna materiaalne seisund?
 - Millega tegeleb mees, millega naine?
 - Missuguselt “mina” tasandilt kumbki tegutseb? Igas episoodis.

Transaktsiooni analüüs (I)

- Transaktsioon põhineb inimeste vahelisel koostööl.
- See koosneb:
 - ärritajast (näiteks küsimus)
 - reaktsioonist (näiteks, vastus)
- Transaktsiooni analüüsi eesmärk on selgitada, missugune mina-seisund on ühelt poolt, ärritajal, teiselt poolt – reageerival.
- Võttes arvesse mina-seisundeid, võib treener juhtida vestlust, millega oleksid kõik osapooled rahul.

Transaktsiooni analüüs (II)

- Küsimus:

”Kus on nõupidamiste protokollide kaust?”

- Vastused:

1 "Kolmandal riiulil, paremat kätt."

2 "Kui sul oleks kas või korra raasugi, siis sa teaksid ise ka!"

3 "Kas ma sinu arvates olen kellegi moodi, kes seda teada võiks?"

Transaktsiooni analüüs (III)

- Koostoimimises on võimaliku 3 transaktsiooni liiki:
 - paralleelne transaktsioon
 - ristuv transaktsioon
 - varjatud transaktsioon
- **1. Paralleelne transaktsioon**
- -vastuvõtja reageerib samasuguselt mina-positsioonilt kui saatja. Vestlus on etteaimatav, ilma üllatusteta.

Transaktsiooni analüüs (IV)

- **2. ristuv transaktsioon**

- See tekib, kui vastuvõtja reageerib saatjale ootamatult minapositsioonilt.
- Kui vastuvõtja ei täida saatja ootusi, tekib segadus ja konfliktsituatsioon.
- Saatja peab sellisel korral pingeid maha võtma.
- Näiteks, ilma küsimata saadud nõuande eest tänama hea soovi eest, mitte reageerima meelepahaga.
- Vaja on ka välja saata signaale, et saatja tegelikult on armastusväärne.

Transaktsiooni analüüs (V)

- **3. Varjatud transaktsioon**

- Vastuse eesmärk ei ole selgelt väljendatud. Sõnadega väljendatu ei vasta varjatud mõttele.
- Otsust ei langetatud mitte avatud (sotsiaalsel) tasandil, vaid suletud (psühholoogilisel) tasandil.
- Kommunikatsiooni iseloomustab ebakindel vale, iroonia, varjatud rünnak. Kui vestluses hakkab domineerima varjatud transaktsioon, on konflikt möödapääsmatu.
- Sellise transaktsiooni vastuvõtjal Получатель скрытой транзакции имеет лишьon väike võimalus seda “lammutada”, seletades, et partner tema arusaamisvõimet alahindab. Samas, see lisab veel konfliktile tuld.

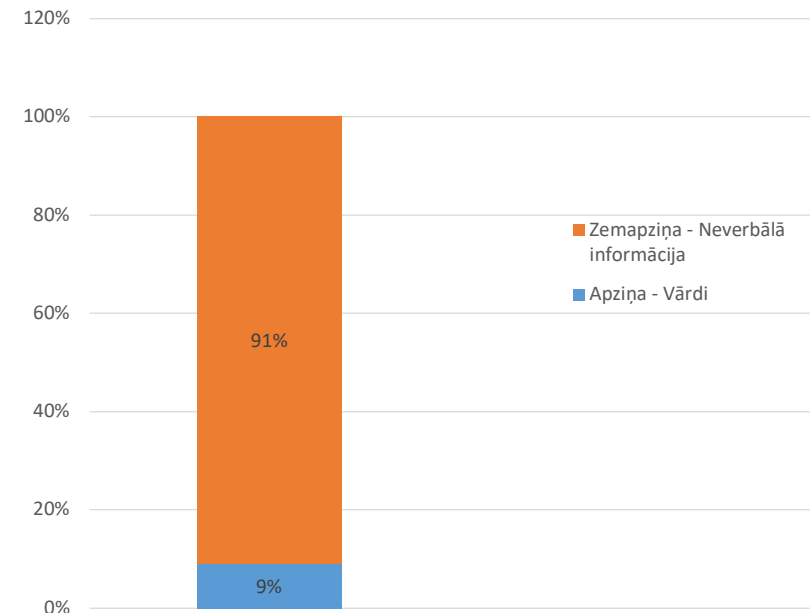
Praktiline harjutus nr 5

Vaadake veel kord varem analüüsitud videoklippi ja:

- Püüdke aru saada, missugused transaktsioonid igas episoodis aset leiavad;
- Mis on teie prognoos selle perekonna tuleviku osas?

Mitteverbaalne kommunikatsioon

- Esmakordselt kirjeldas Charles Darwin 1872 aastal “Emotsioonide väljendamine inimestel ja loomadel”. Sellest ajast peale on kirjeldatud üle miljoni mitteverbaalse signaali ja märgi.
- Mitteverbaalne kommunikatsioon on vanem kui verbaalne.
- Valetada sõnadega on tohutult lihtsam kui pooside, miimika või žestidega.
- 87% infost saame silmadega, 9% kõrvadega, 5% teiste organitega.



Sõnadeta suhtlemine

- Žestide, miimika, pooside, silmade, erinevate häälistsustega;
- Mitteverbaalset kommunikatsiooni kontrollib alateadvus, verbaalset – teadvus
- Väike valetaja – umbes viieaastane – estikuleerib vähem usustavalt kui “kogenud valevorst”.
- Mitteverbaalne suhtlemine annab informatsiooni inimese sisemistest üleelamistest ja emotsionaalsest seisundist..

Mitteverbaalse kommunikatsiooni sümbolid

Optilised-kineetilised:

- * Miimika – silmad, pilk, huuled, kulmud
- žestid – kätega, jalgadega, pealiigutused
- Poosid

• **Paralingvistilised:**

- Intonatsioon
- Tämbel
- Hääle kõrgus

• **Ekstralingvistilised:**

- naer
- nutt
- häämitsused- hmm, e-e-e, a-a-a, noo

Miimika – näo väljendused

- Miimika võib paljut avada, kuid ka varjata, kui õppida miimikat kontrollima.
- On ebameeldiv, kui kaasvestleja ei vaata silma.
- Kui pilk on kõrvale pööratud, siis mõjub see huvipuudumise või koguni vaenulikkusena,
- Kan on ebameeldiv, kui kaaslase pilk on ainitine ja pikk. See võib tähendada:
 - võimusuhet;
 - agressiivsust;
 - Vihjet: mul on kõrgem staatus!;
 - Tunnete ja toetuse puudust.

Zestid

Illustreerivad

- "osutavad" – Sõrmed, peopesad
- "Piktograafid" - vormi, kuju, suuruse näitamine
- "biit" – kätega vehkimine või sõrmedega takti koputamine
- **Regulatoorsed**
- juuste silumine
- peaga noogutamine
- **Sümbolid**-erievates kultuurides tajutakse erinevalt

Adaptatiivsed või soodustavad žestid

Negatiivseid emotsioone või keeldumist väljendavad:

- "tolmu" pühkimine riidetelt;
- lauanõude liigutamine;
- nina või kõrvade puudutamine;
- suu katmine, köha;
- köhatamine- oler küllalt kuulanud, tahan rääkida;
- Käed seljataga – võimu ja üleolekumärk.

Positiivseid emotsioone väljendavad:

- kaaslase poole kummardamine;
- lauanõude endale ligemale tõmbamine;
- peaga noogutamine;
- peopesad moodustavad "katuse" -- märk enesekindlusest;

Närveerimisest annavad tunnistust peopesade, põlvede, kaela silumine, sõrmede ristamine

Poosid

- Poosid räägivad suhetest
- Avatud- usaldus, külgetõmme
 - jalad ja käed ei ole ristatud
 - käed ei ole rusikas
 - kaasvestleja žestide kordamine
- Suletud- usaldamatus, enesesse tõmbumine, eitus
- jalad ja käed ristatud
 - sõrmed seongus
 - peopesad on kokku surutud või pressitud tooli käetoele

Suhtlemisdistsants

- Väli ümber inimese keha on umbes väljasirutatud käte laiune. See on inimse personaalne ruum. Mitte kellelegi ei meeldi, kui võõras tema personaalsesse ruumi tungib.
- Avalikus kohas distants: üle 3.5 meetri - teater, treeningud;
- Sotsiaalne distants- 1.5 - 3.5 meetrit – suhtlemine klientidega;
- Personaalne distants- 0.5 - 1.5 meetrit – vanemad, sõbrad;
- <intimne distants –venemad, lapsed, lähedased.

Praktiline harjutus nr 6

- Jagunege kolmekaupa gruppidesse. Iga grupp püüab žestide, pooside ja miimikaga näidata teistele inimese erinevaid emotsioone, teised peavad ära arvama. Õpetaja annab ülesanded kirjalikult.
- 1. grupp – häbelik, ükskõikne, suletud, teadlik, mõtlik, imestunud, kannatamatu.
- 2. grupp – murelik, vihane, õnnelik, otsustusvõimetu, võimukas, enesega rahulolev, kahtlustav, kurb.

Praktiline harjutus nr 7

- Jagunege kolmekaupade gruppidesse.
 - Istuge oma käte peal või pange käed seljataha.
 - Tuletage meelde üks naljakas lugu või anekdoot.
 - Jutustage teistele. Aga käsi ärge kasutage.
-
- Kuidas tundsitate ennast?

Kõne

- Universaalne suhtlemisvahend;
- Suhtlemise kvaliteeti mõjutavad ilmingud:
 - diktsioon
 - hääle valjus
 - tempo
 - pausid
 - hingamine

Kõne stiilid

- **Argikõne** - - igapäevane suhtluskeel, lühendatud, argoo ja žargooniga, kohaliku kõnepruugiga;
- **Asjaajamisekeel** - - informatsioon uue olulise kohta;
- **Avalikud esinemised** - - kõned, poliitilised kohtumised
- **Ilukõne** -- teater, looming, juubelid
- **Teaduskeel** - - spetsialistidele omaste väljendite kasutamine, teadusterminoloogia;
- **Professionaalne** - - sõjavägi, meedikud, ametnikkond

Stereotüübid (I)

- Stereotüübid : stabiilsed, järjepidevad ettekujutused sotsiaalsete gruppide või nähtuste olemuse kohta;
- **СтереотипSteretüüp – inimeste grupi kohta üldistuste tegemine, mille käigus identsed omadused kantakse üle kogu grupile, tähele panemata indiviidi individuaalseid eripärasid**

Stereotüübid (II)

- Stereotüübid on alati kehtinud – igal ajal ja igas maailmanurgas.
- Neist vanimad on hõimustereotüübid, sugupoolte (*gender*) ja rasside vahel. Need eksisteerivad ka tänapäeval.
- Stereotüübid on kultuuri osa. Neist mitmed omandavad lapsed esimeste elupäevadega.
- Stereotüübid on eriilmelised, püsivad ning eksisteerivad kõikides sotsiaalsetes gruppides.

Stereotüübid (III)

- Stereotüübid aitavad kiiresti orienteeruda olukorras;
- Stereotüübid omavad esmamuljele suurt mõju;
- Esmamulje korrigeerib edasist informatsiooni inimese kohta;
- Stereotüübid võivad luua suhtlemisbarjääre.

Praktiline harjutus nr 8

- Nimetage tüüpilised stereotüübid:
 - Soolised/sugupoolte osas (*gender*)
 - Rassilised / etnilised
 - Ealised
- Kas need stereotüübid on “head” või “halvad”?

Eelarvamused

- Eelarvamus on negatiivne suhtumine mõnesse gruppi või isikusse, kes sellesse gruppi kuulub.
- Stereotüüp - arvamus - ei ole eelarvamus.
- Eelarvamuste puhul täiendatakse stereotüüpi negatiivse hinnanguga.

Eelarvamuste kolm dimensiooni

- Kognitiivsed – sisse lülituvad arvamusel ja veendumused ja tunnetuslikud kogemused;
- Afektiivsed – positiivsed või negatiivsed emotsioonid, mis seonduvad veendumustega;
- Käitumuslikud – inimese reaalne tegevus, mis vastab tema veendumustele;K

Suhtlemisbarjäärid (I)

- Psühholoogilised või sotsiaalsed kokkupõrked.
- **Väga tugevast erinev väärtussüsteem.** Üks pühendub kogu elu perekonnale, teine karjäärile.
- **Erinevad iseloomud või intelligentsuse erinevus.** Üks on intellektuaalne ja loominguline, teine põgeneb vaimse töö eest ja soovib ainult füüsilist tööd teha. Üks on taktitundeline ja tundlik, teine egoistlik.
- **Tüpoloogilised erinevused.** Üks on loogiline, teine – emotsionaalne. Üks mõtleb, räägib ja teeb kõike kiiresti, teine aeglaselt ja edutult.
- **Mõnikord erinevused ei lahuta, vaid liidavad inimesi..**

Suhtlemisbarjäärid (II)

- Sotsiaalsetekarakteristikute täielik kokku sobimatus võib aset leida erinevate religioossete gruppide esindajate vahel või erinevate sotsiaalsete gruppide vaadete vahel.
- Need barjäärid ei teki konkreetses suhtlemissituatsioonis, need eksisteerisid enne.
- **Barjäärid ei ole ületamatud.** Piisavalt arenenud kommunikatiivsete oskustega inimeste puhul võib suhtlemine osutuda edukaks.

Suhtlemisraskuste põhjusi (I)

- **1 grupp**
- Partnerite individuaalsed eripärad:
- **Temperamendi** barjäär- suhtlemisel selgesti väljenduv temperament
- Iseloomu barjäär –omaenda heade omaduste alla kriipsutamine ja madal empaatia võime (soovimatus ennast läbi partneri silmade näha)
- Negatiivsete emotsioonide barjäär mõjutab sageli inimese käitumist. Mitte üksnes väga tugevad tunded nagu hirm, kannatused, vaenulikkus, häbi, süü – vaid ka kergemad tunded loovad tugeva barjääri.

Negatiivsete emotsioonide barjäär (I)

- **Kannatuste** barjäär võib olla seotud kadedusega partneri edu või rõõmusõnumi suhtes. Eriti laste puhul võib kannatus viia agressiivsiseni.
- **Vaenulikkuse** barjäär tekib, kui üks partneritest ei saa vajalikku tunnustust, kui teda ootamatult solvatakse või sunnitakse tegema midagi tema jaoks vastuvõetamatut.
- **Vastikuse** barjäär tekib enamasti mingi käitumusliku omapära tõttu – näiteks räpane pesu, halb lõhn, viletsad kombed, nõrk enesekontroll.
- **Põlgamise** barjäär tekib tavaliselt partneri mingite vastuvõetamatute iseloomujoonte, maailmavaate, käitumise, stabiilse negatiivse reputatsiooni

Negatiivsete emotsioonide barjäär (II)

- **Hirmu** barjääri toodavad nii bioloogilised (hirm elu või tervise pärast, moonitatud tegelikkusepilt) kui sotsiaalsed seisud – karistada saamise hirm, hirm kas materiaalsest või moraalsest hüvest ilmajäämise ees).
- **Häbi ja süütunde** barjäär:
 - Minevikus millegi kohatu toimunu pärast, kes iseenda või kellegi teise süül. Inimene tunneb häbi, kui teda põhjendamatult kritiseeritakse või ka, vastupidi, kiidetakse. Inimene tunneb süüd, kui ta ei saa tavapärasest kiitust. Selline sõnatu laitus võib toimida palju sügavamalt kui valjuhäälnene kriitika.
- **Halva tuju** barjäär tekib pikaajalise ja järjekindla negatiivse emotsionaalse seisundi tulemusena. Nii nagu hea, nõnda ka halb tuju kanduvad kaasvestlejale üle. Jaapanis peetakse halvatujulisust halva kasvatusse tunnuseks.

Positsioonide erinevused(II)

- **2 grupp-**
- Positsioonide erinevused partneri tajumises ja mõistmises, mis põhinevad hindamise vigadel;
- Positsioon:
- On teadvustamata valmidus midagi teha, näiteks, varasem suundumus näha teises inimeses kas halba või head.

Positsioonide erinevused(I)

- Oreooli efekt:
- mõjutab teise inimese taju ja emotsionaalseid hinnanguid temale. Sageli ootame inimeselt, kes on mingis valdkonnas edukas, ka edukus kõikides teistes valdkondades. Ja kui ta milleski läbi kukkus, siis ootuspäraselt kukub ta läbi ka mujal.
- Esimese mulje efekt:
- Kohates uut inimest, jääb domineerima esmamulje. Ja see jääb kauaks uue informatsiooni üle domineerima.
- Uudsuse efekt:
- Segab juba tuntud inimese õiget tajumist. Selles on tähtsamviimane informatsioon, mis mõjutab temasse suhtumist.
- Esimese mulje ja uudsuse efekt on nähtused, mille pinnalt saavad alguse kuulujutud.

Positsioonide erinevused (II)

- Stereotüüpide otsimise käigus kantakse grupi omadused üle isikule, jaks vastupidi.
 - Olmelised stereotüübid – kandilise lõuaga inimesed on tahtejõulised, kõrgelaubased on targad, karmide juustega on jäigad, korpulentsed on heasüdamlikud, paksud huuled räägivad seksuaalsusest, lühikesed on võimujanused, ilusad on kas rumalad või enesearmastajad, blondiinid on seksuaalsed või rumalad. Sellised kujutlused tekivad kirjanduse, kunsti, argimõtlemise pinnalt ning mõjutavad suhtlemist.
 - Etnilised stereotüübid – inglaste eriline huumorimeel, itaallaste temperament ja ekstravertsus, juutide kitsidus jaa rahajanu jne.

Sotsiaalsed ja psühholoogilised faktorid, mis moonutavad partneri tajumist(I)

- **Otsustame partneri üle iseenda analoogi põhjal:**
- Sageli projitseerime teisele inimesele omaenda isiksuseomadused ja väärtused. Pidage meeles, et kõige vähem talume teise inimese juures neid omadusi, millega me endas rahul ei ole.
- **Aplitseeritud isiksusetooria:**
- Tajume teist inimest läbi kujutluste prisma. See sõltub kasvatusest, isiklikest kogemustest, omaenda eripäradest.
- **Püüd välistada vasturääkivused:**
- Meie soov näha inimest kristallselgelt. Kui arvame, et see inimene on alatu, siis eitame tema häid külgi.

Sotsiaalsed ja psühholoogilised faktorid, mis moonutavad partneri tajumist (II)

- Idealiseerimine: meie ettekujutust teisest inimesest määravad oluliselt tunded. Tunnetel põhinevad hinnangud on sageli ekslikud.
- Iseenese stereotüübid: teise inimese olemuse hindamisel on määrava tähtsusega meie enda isik – elukogemused, kompetentsus, emotsionaalse ja intellektuaalse arengu tase, enesehinnang, kommunikatiivsus, meeleolu ja isegi füüsiline seisund. Halvas tujus või kehva tervisega kipume olema kriitilisemad, heas tujus aga liigs optimistlikud ja kergemeelsed.

Kommunikatsiooni tõkked

- Erinevalt barjääridest, mis eksisteerivad enne kohtumist, tekivad tõkked kohtumise ajal. Need takistavad vastastikust mõistmist.
- Ähvardused. Käsud. Negatiivne kriitika. Teist inimest alandavad märkused. Väljendid nagu “Peab” ja “Ei tohi!” Mittevajalikud vahemärkused. Kohatud nõuanded. Motiivide tõlgendamine. Keeldumine arutelust. Teema vahetus.
- Suhtlemistõkked võivad viia konfliktini.

Kodutöö

- Otsige internetist videoklippe, kus näete suhtlemisbarjääre või –takistusi ja/või konflikte.
- Hoidke need alles.
- analüüsige õppematerjali kasutades neid klippe mitu korda.