



# SUHTLEMISPSÜHHOLOGIA

Liina Randmann MSc TTÜ Humanitaar- ja  
sotsiaalteaduste instituut



- Kommunikatsioon on protsess, mille käigus inimesed kollektiivselt loovad ja reguleerivad sotsiaalset reaalsust
- Protsess on pidev liikumine ilma selge alguse ja lõputa ning mille käigus toimuvad pidevad muutused.
- Inimese suhtlemise vormid erinevad oluliselt loomade suhtlemisvormidest. Inimese suhtlemise muudab paindlikuks ja loovaks keel.



- Kommunikatsioon on kollektiivne protsess. Inimühiskonna ja inimsuhete vahel eksisteerib sõltuvussuhe.
- Inimkommunikatsiooni otseseks tulemuseks on looming, mingi reaalsus.
- Suhtlemise käigus me mitte ainult ei loo reaalsust, vaid see ka võimaldab meil kontrollida ja juhtida oma keskkonda



# SUHETE TASANDID

- Situatsioon, milles suhtlemine aset leiab määrab ära ka suhtlemise vormi
- Intrapersonaalne suhtlemine – toimub enamasti inimese sisekõne vormis. Inimene on ise nii teate edastaja kui vastuvõtja.
- Interpersonaalne suhtlemine – on diaadiline enamasti spontaanne ja mitteformaalne suhtlemine.
- Grupitasandi suhtlemine – grupp peab olema piisavalt väike selleks, et inimesed saaksid luua vahetuid kontakte. Suhtlemine ei katke, kui katkeb side kahe inimese vahel.



# SUHETE TASANDID

- Organisatsioonitasandi suhtlemine – suhtlemine toimub selgelt määratletud hierarhia, rollide ja formaalsete reeglite raames.
- Avalik suhtlemine – teade edastatakse hüpoteetilisele vastuvõtjale. Suhtlemine enamasti formaalne. Vastuvõtja suhteliselt passiivne.
- Vahendatud massikommunikatsioon – kõneleja ja vastuvõtja on teineteisest eraldatud ajas ja ruumis.



# SUHETE KVALITATIIVSED TASEMED

- Inimesevahelised suhted erinevad kvalitatiivsete tasemete poolest.
- Kultuuri tasandi reeglid – suhtlemist reguleerivad reeglid, mis on teada ja mida järgivad kõik antud kultuuri liikmed.
- Sotsiaalse tasandi reeglid – reeglid on välja kujunenud ja teada kindlale sotsiaalsele grupile.
- Psühholoogilise tasandi reeglid – on suhtelmisreeglid, mis kujunevad välja sõprade ja lähedaste inimestevahel. Siin suhted ei baseeru stereotüüpidel, käitumine ja motiivid on ennustatavad



# SUHTLEMISEGA SEOTUD MÜÜDID

- Edastatava teate tähendus on sõnades
- Rohkem suhtlemist on parem kui vähem suhtlemist
- Suhtlemine lahendab kõik probleemid
- Suhtlemine on loomulik oskus
- Saame valida ka mittesuhtlemise
- Suhtlemissituatsioonid on korratavad
- Suhtlemine on alati teadvustatud ja tahtlik



# KOMMUNIKATSIOONI ALUS

## Sotsiaalsed vajadused on inimese

- kommunikatsiooni vajaduse aluseks:
- füüsilised vajadused
- identiteedi vajadused,
- emotsionaalsed vajadused,
- kuuluvusvajadused,
- praktilised vajadused.





# SOTSIAALNE REAALSUS

- Kommunikatsiooni abil toimub subjektiivse reaalsuse konstrueerimine.
- Erinevate kommunikatsiooni kogemustega inimesed kogevad maailma erinevalt.
- Kuna reaalsus on kommunikatsiooni produkt, siis tihti kommunikatsiooni kaudu loodu omab kontrolli meie üle.
- Samas oma subjektiivse reaalsuse loomises pole inimene kunagi lõpuni vaba, kuna iga kommunikatsioon toimub teatud kultuurkontekstis.



# SOTSIAALNE REAALSUS

- ❑ Interpersonaalses kommunikatsiooni protsessis ei ole oluline mitte iga inimese subjektiivsest reaalsusest juhitud individuaalne käitumine, vaid need käitumisvormid, milles osaletakse koos - oluline on see, mida inimesed teevad koos.
- ❑ Kommunikatsioon ei ole kunagi vaid ühe inimese jõupingutuste ja tegevuste tulemus.



# KOMMUNIKATSIOONI KOMPONENDID

- Kommunikaator – info andja
- Retsipient – info vastuvõtja
- Kommunikant – samaaegselt nii teabe saatja kui vastuvõtja.
- Märk – iga tähenduslikku sisu omav sõna või sõnatu väljendus.
- Märgiline käitumine – märke kasutav, vahendav ja tõlgendav tegevus ehk kommunikatsioon.



# KOMMUNIKATSIOONI KOMPONENDID

- Teade – on kommunikatsiooni käigus ühelt isikult teisele edastatud teave, mis peale informatsiooni sisaldab endas ka teavet saatja isiksuse, väärtuste, kogemuste jne. kohta.
- Tekst – on märkide kogum, millele teadet edastav isik omistab tähendust kandva funktsiooni.
- Kontekst – on teabes teksti lahtimõtestamist ja mõistmist kujundav semantiline keskkond.



# KOMMUNIKATSIOONI KOMPONENDID

- Müra – situatiivsed, semantilised ja füüsilised tegurid, mis takistavad kommunikatsiooni protsessi sujuvat kulgemist.
- Tagasiside – isiku vahetud reageeringud ja info edastamine kommunikatsiooni protsessis partneri, kui isikutaju objekti suhtes.



# KOMMUNIKATSIOONI MÜRA

## □ Keskkonna teguritest tingitud müra

- Füüsilised takistused –halb nähtavus, palav, halb kuuldavus, halb käekiri
- Situatsioonilised tegurid – aeg, ruum, teiste kohalolek

## □ Semantiline müra

- Keelebarjäärid
- Erinev koodsüsteem
- Kultuurierinevused



# KOMMUNIKATSIOONI MÜRA

- ▣ Isiksuse tasandi müra
- ▣ Tervislik seisund – väsimus, valud,
- ▣ Asjatundmatus
- ▣ Selektiivsus
- ▣ Isiksuse omadused
- ▣ Staatusvahed
- ▣ Erinevad motiivid, hoiakud, väärtused



# BERLO KOMMUNIKATSIOONI MUDEL

- Berlo käsitleb kommunikatsiooni diaadilise protsessina ning oma kommunikatsiooni teoreetilises käsitluses rõhutab suhet, mis kujuneb allika ja vastuvõtja vahel.
- Berlo põhiseisukohaks on see, et kommunikatsiooni edukuse tagab kommunikatsiooni protsessis osalejate suhtlemisoskused.
- Ühepoolsed oskused ei taga veel edukust, kommunikatsiooni oskuste tase peaks olema võrdne.





# BERLO KOMMUNIKATSIOONI MUDEL

Allikas	Sõnum	Kanal	Vastuvõtja
<b>Suhtlemis-oskused.</b> <b>Teadmised</b> . Sotsiaalne süsteem . Kultuur . Hoiakud	Elemendid . Struktuur . Sisu . Käsitlus . Kood	Nägemine . Kuulmine . Puudutamine . Haistmine . Maitsmine	Suhtlemis- oskused . Teadmised . Sotsiaalne süsteem . Kultuur . Hoiakud



# VIIS VERBAALSE KOMMUNIKATSIOONI OSKUST

- Neist kaks on seotud kodeerimisega
- kõnelemine,
- kirjutamine
- ja teised kaks seotud dekodeerimisega
- kuulamine,
- lugemine,
- viies oskus on seotud nii kodeerimisega kui dekodeerimisega
- loogiline mõtlemine, arutlusoskus



# BERLO KOMMUNIKATSIOONI MUDEL

- Mida väiksemad on meie lingvistilised ressursid -meie mõistete pagas ja sõnavara - seda vaesem on meie kogemus maailmast ja seda vähem oleme me võimelised väljendama oma kogemusi.
- Kui meil puuduvad suhtlemisoskused, mis vajalikud sõnumi kodeerimiseks, siis meie oskus väljendada ja edastada oma eesmärke ja kavatsusi on piiratud. Kommunikatsiooni oskuste vähesus piirab ideede hulka, mis on meile kättesaadavad ja millega me oleme võimelised opereerima.



# BERLO KOMMUNIKATSIOONI MUDEL

- Kommunikatsiooni oskused kätkevad endas:
- koodide teadmist ja õiget kasutamist
- suure sõnavara omamist ja kasutamist
- tavade ja kommete tundmist ja õiget rakendamist
- kasutatavate koodide kohandamist kuulajaskonnale.



# BERLO KOMMUNIKATSIOONI MUDEL

- Teadmiste tase kommunikatsioonis.
- Kodeerija kommunikatiivset käitumist mõjutavad tema teadmised:
  - oma hoiakutest
  - võimalustest edastada ja töödelda sõnumit
  - kommunikatsiooni kanalite valiku osas
  - käsitletavast teemast



# BERLO KOMMUNIKATSIOONI MUDEL

- Sotsio-kultuuriline tasankommunikatsiooni protsessis
- Sõna tähendused ei pruugi olla erinevates kultuurides või sotsiaalsetes süsteemides samad.
- Oma sõnavara ja mõisted omandab inimene vastavuses oma sotsiokultuurilisele keskkonnale, mis tähendab, et inimesed erinevatest kultuuridest ja sotsiaalsetest gruppidest kasutavad erinevaid suhtlemisvahendeid.



# BERLO KOMMUNIKATSIOONI MUDEL

- Sotsiaalne ja kultuuriline süsteem mõjutab osaliselt:
- inimeste sõnavara kujunemist ja sõnade valikut suhtlemises;
- kommunikatsiooni eesmäärke;
- sõnadele omistatavat tähendust;
- kommunikatsiooni kanalite valikut;
- kuulajaskonna valikut

