

## KOMMUNIKATSIOONI PÕHITÕED

### Kommunikatsiooniprotsess koosneb:

1. Teate e sõnumi vastuvõtt, töötlemine ja edastamine.
2. Sotsiaalne isikutaju ja sellega seonduv.
3. Sotsiaalne mõjustamine e veenmine.

### Kommunikatsiooni (suhtlemise) etapid:

#### 1. Ümberlülitumine iseendalt partnerile

- tähelepanu suunamine partnerile
- partneri määratlemine (isikutaju)
- situatsiooni määratlemine ( ignoreerimine, rituaal, töö, ajaviide, mäng, avatud suhtlemine)

#### 2. Psühholoogilise kontakti loomine:

- mitteverbaalsed vahendid (silmside, distants, kalded, puudutused, paralingvistika)
- sõnalised vahendid
- rolli valik

#### 3. Põhiteate vahetamine

- sisu (argumendid jmt)
- esitus (keelevahendite valik)
- informatiivsus
- emotsionaalsus
- lihtsus
- tihedus

#### 4. Psühholoogilise kontakti lõpetamine

- mitteverbaalsed vahendid
- verbaalsed vahendid

### Sümmeetriline kommunikatsioon

Saatja – kodeerimine-Teade-  
KOMMUNIKATSIOONIKANAL

dekodeerimine- Vastuvõtja –

Tagasiside

MÜRA

Reaktsioon

Hea kommunikatsioon on kontakti otsiv, juhendav, otseselt vahendatud.  
Kommunikatsioon ei tohi olla kontrolliv ega valitsev.

### Sümmeetriline

### Asümmeetriline

#### Kommunikatsioon

võrdse kohtlemise printsiip  
autonoomsus  
innovatsioon  
mittejuhikeskne juhtimine  
vastutustunne ja selle jagamine  
konfliktide lahendamine  
huvigruppide liberalism

orienteeritus sissepoole  
suletud süsteem  
kontroll on tähtsam avatusest  
elitaarsus- liider on tõe monopol  
konservatiivsus  
jäigad traditsioonid  
keskvõim

#### Kommunikatsiooni koostoime mudel (R. Bolton):

1. Aktiivne kuulamine.
2. Enesekehtestamisoskus.
3. Konfliktidega toimetulek.
4. Avatus kogemusele ja meeskonnatöö.
5. Õigete ressursside kasutamine.

#### Eric Berne'i transaktsioonid kommunikatsioonis (suhtlemistasandid)

##### V- VANEM

**väärtused, normid  
toetus, hinnangulisus**

teab kõike  
ei kahtle ega kõhkle  
tal on alati õigus  
õpetab, suunab, manitseb  
lubab, keelab  
kiidab, hindab, laidab  
arvustab  
hoolitseb  
aitab  
kaitseb  
lohutab  
karistab

##### T-TÄISKASVANU

**info, ratsionaalsus  
emotsioonide kontroll**

analüüsib  
kaalutleb  
põhjendab  
toetub faktidele  
eelarvamuste vaba  
kontrollib emotsioone

##### L-LAPS

**vabad emotsioonid,**

väljendab tundeid, soove  
tahab, nõuab  
vaimustub  
küsib, uurib  
fantaseerib  
protesteerib, vaidleb  
kardab  
otsib tuge  
usub kergesti, usaldab

Kombinatsioonid:

V-V   V-L   L-V  
T-T   V-T  
L-L   T-L

### Johari aken sotsiaalse mõjutajana

#### MINA

tunnen	ei tunne
<p><b>teised tunnevad</b></p> <p><b>Avatud ala</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• pilt, mida esitan endast</li><li>• mõtted, tunded, mida võin vabalt avaldada</li><li>• minu tegevus</li></ul>	<p><b>Pime ala</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• pimedad kohad minus</li><li>• teiste arusaamised, kogemused minust</li></ul>
<p><b>teised ei tunne</b></p> <p><b>Varjatud ala</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• asjad, tunded, oskused, teadmised, mida ma ei taha teistele avaldada</li><li>• väljendamatud soovid</li></ul>	<p><b>Tundmatu ala</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• tundmatud ja tunnetamata tunded</li><li>• tunnetamata jõuvarud ja võimed</li></ul>

Mida suurem on **avatud ala** meie isiksuses, seda vabamad me oleme väljendama ennast. Avatud ala suurus on inimestel erinev. Tavaliselt on meie avatud ala kõige suurem parimate sõprade keskel. Uus ja võõras rühm vähendab meie avatust.

**Pime ala** minus on minu omadused tõekspidamised, kombed ja normid, mida ma ise ei märka, kuna olen nendega nii harjunud. Teistel on neid kerge märgata. Suheldes saame tagasiside kaudu teada, mida teised meis näevad. Tagaside annab meile uusi teadmisi meie endi kohta.

**Varjatud ala** on sageli meie lemmikala. Seal on meie intiimsed ja isiklikud asjad, mida me ei soovi teistele näidata. Teised võivad vaid aimata selle ala olemasolu. Meie isiklikud saladused võivad olla kas sellised, mis teevad meile haiget või siis sellised, mis toovad meile rõõmu.

Siia valdkonda kuuluvad sageli ka ebakindlus ja hirm. Paljud inimesed peidavad ka oma parimaid külgi, nagu oskust armastada, loomevõimet ja positiivseid tundeid.

**Tundmatu ala** peidab endas isoleeritud ja eemale tõrjutud tundeid. Siin on varjul ka meie jõuvarud. See ala mõjutab tihti meie tegevust ja reaktsioone.