Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond
Eesti tuleviku heaks
Programm „Kutsehariduse sisuline arendamine 2008-2013“ 1.1.0501.08-0004

Suhtlemise põhioskused lihtsas keeles

Koostaja: Sirje Schumann

Tallinn 2012

Sisukord

Eessõna ... 3
Suhtlemise põhioskused ... 4
1.Kontakti loomine ... 5
1.1Kontakti etapid ... 9
2.Kehakeel ... 12
(mitteverbaalne/mittesõnaline suhtlemine) ... 12
3.Kuulamisoskus ... 21
3.1 Kuulamistõkked ... 24
3.2 Aktiivne – tegutsev kuulamine - kuulamisoskuste rühmad ... 27
4.Selge eneseväljendus ... 33
4.1 Hea eneseväljenduse reeglid ... 34
5.Enesekehtestamine ... 40
5.1 Suhtlusstiilid ... 42
6.Konfliktide lahendamise oskused ... 50
6.2 Konflikti märgid - tunnus, tundemärk, märguanne ... 51
6.4 Konflikti seos emotsioonidega (tunnetega) ... 55
6.4.1 Emotsioonidega (tunnete) toimetulek ... 55
6.5 Konfliktile omased käitumisviisid (konfliktispetsiifiline käitumine) ... 60
Täida alljärgnev tabel kolme käitumisviisi olukorra kohta. Kasuta kõiki teadmisi, mida said õppides teemat konfliktile omased käitumisviisid (konfliktispetsiifiline käitumine). ... 64
6.6 Konflikti lahendamine koostööl põhineva käitumisega ... 65
Abiks õpetajale ... 73
Kasutatud kirjandus ... 75

Eessõna

Tõhus suhtlemine ei tule inimestel kergelt. Suhtlemine on valdkond, kus ikka ja alati on midagi uut omandada. Tööandjad väärtustavad erialaste oskustega võrdselt või isegi enam töötajate suhtlemisoskust.

Käesolev õppematerjal põhineb suhtlemise põhioskustel. Õppematerjali aluseks on peamiselt minu suhtlemistreenerite koolituse lõputöö.

Õppematerjali on mõeldud haridusliku erivajadustega õppijatele (*edaspidi* HEV õppijad). HEV õppijate kutseõppele on eelnenud lihtsustatud õpe põhikoolis.

Raskusi tekitab HEV õppijale kutsekoolides teoreetiline õpe, mis oma sõnalise keerukuse ja esitustempo tõttu jääb HEV õppijatele suures osas mõistmatuks. Sellise haridusvajaduse puhul on otstarbekas õpingutega seotud tekstid (suulised ja kirjalikud) esitada LIHTSAS KEELES.

Lihtsa keele tekst koostatakse HEV õppijate vajadusi arvestavalt. Hea lihtsa keele teksti esitus sarnaneb inimeselt inimesele jutustamisele, kui mõlemad vestluskaaslased on vastastikku heas teineteist mõistvas ja arvestavas sotsiaalses suhtes. Õpetaja kutsemeisterlikkus HEV õppijate õpetamisel põhineb õppija eripärasuse tajumises ja nende erivajadustega arvestamises.

Tänan ESF programmi „Kutsehariduse sisuline arendamine 2008-2013” raames töörühma „Kutseõppe materjalide kohandamine püsivate õpiraskustega õppijatele” moodustajaid HTM-st ja REKK-st, töörühma koordinaatorit Erle Põiklikut SA Innovest, eksperti Ana Kontorit ja juhendajat Helma Tähte. Tänan koostöö, täienduste ja ettepanekute eest. Tänan ka kõiki töörühma kaaslasi innustavate ja julgustavate mõtete eest.
Kutseõppe materjalide kohandamist lihtsas keeles toetavad Euroopa Sotsiaalfond ja Eesti riik.

Sirje Schumann

Suhtlemise põhioskused

Suhtlemisoskus on inimeste oskus üksteisest aru saada ja üksteisega arvestada. See on väga vajalik oskus, sama vajalik kui töö tegemine, arvutamine, lugemine või kirjutamine.
Suhtlemisoskustest võib sõltuda sinu edukus tööelus ja eraelus.

Suhtlemise põhioskused:

- **Kontakt teise inimesega -** see on esmane side kaaslasega.
- **Kuulamisoskus** – see on oskus teise inimese juttu kuulata ja mõista.
- **Selge eneseväljendus -** see on oma mõtte selge välja ütlemine või kirjutamine teisele inimesele arusaadavalt.
- **Enesekehtestamine –** on oma vajaduste, soovide, tunnete teisele inimesele kindlalt teatavaks tegemine. Enesekehtestamise puhul on ka oluline teise inimese ärakuulamine, tunnustamine ja mõistmine nii rõõmus kui mures.
- **Konfliktide lahendamine -** see on kahe või enama inimese erinevatele arvamustele ühise lahenduse leidmine.

1.Kontakti loomine

Kontakt on esmane side kaaslasega.

Hea kontakti korral on suhtlemine tulemuslik.

Hea kontakti loomine

- Hea kontakt algab teineteisele otsa vaatamisest ja tervitusest.
- Hea kontakti juurde kuulub naeratus ja sõbralik käitumine. Näide: hommikul tuttavaid inimesi kohates vaatame neile otsa, naeratame ja tervitame neid sõbralikult.
- Kontakti loomine sõltub sellest kellega sa suhtled ja kus sa inimesega kohtud.

Harjutus.

Kirjuta vastus küsimustele.

Miks inimesed üksteist tervitavad?

……

……

……

Ruumi sisenedes tervitab hea suhtleja alati esimesena. Miks?

……

……

……

Mis on esmase kontakti puhul oluline? Kirjelda kontakti alustamist.

……

……

……..

Mida peaks üks tervitus sisaldama?

1)……

2)……

3)……

Hea kontakti puhul on rääkija kõne hästi kuulda. Tema jutt on selge ja kuulajale arusaadav. Sellist rääkimist nimetatakse selgeks eneseväljenduseks.

Selget eneseväljendumist toetab kehakeel. Näide: „ Ma olen rõõmus, et sind nägin“. (Kõneleja vaatab kaaslasele otsa, naeratab ja tema tähelepanu on suunatud kaaslasele.) Ta teab, millest ta tahab rääkida.

Hea kontakti puhul räägivad suhtlejad alustatud jutu teema lõpuni.

Näide: „ Tere Toomas!“

„ Tere Rauno, tore sind näha. Kuhu sa lähed?“

„ Ma lähen Lennusadamasse, seal on väga huvitav muuseum.“

„ See on tõesti huvitav. Mina olen seal käinud. Tore, et saad sinna minna. Mida sa Lennusadamas kõige rohkem näha tahad?“ (küsib huvi tekitava hääle ja ilmega)

„ Allveelaeva. See pidi vägev olema.“

„ See on tõesti vahva. Uurisin ise ka seda tükk aega. Soovin sulle ilusat päeva muuseumis.“ (kinnitab huvi sõbraliku käeviipega).

„ Head aega Rauno!“

„ Head aega Toomas!“

Arutle!

1. Miks Toomas vestlust alustas?
2. Mida ta tahtis öelda?
3. Mis sõnu vestluses kasutas Toomas ?
4. Mis sõnadega Rauno vastas ?
5. Millest oli märgata, et poisid olid tuttavad? (et oli käinud .....).

Harjutus

Mida sa ütled vastu (sõbrale, õpetajale või praktika juhendajale)**, kui sulle öeldakse?** (vali sulgudest õiged vastused)

Tere hommikust!.....

Aitäh!.....

Jõudu tööle!.....

Nägemist!.....

(Tere päevast! Tere hommikust! Jõudu tarvis! Head aega! Tule appi! Palun! Võta! Nägemiseni!)

Suhtlemine ja arutlus oma kogemuste üle

I osa HEA KONTAKT KAASÕPILASEGA

Homme hommikul kooli tulles alusta kontakti ühe rühmakaaslasega. Tervita teda. Räägi kaasõpilasele, milliste mõtetega täna kooli tulid. Selgita ka milline on praegu sinu meeleolu. Küsi kaaslase mõtete ja meeleolu kohta. Vestlus lõpeta mõne hea sooviga: Ilusat päeva! Head päeva jätku!

II osa HINNANG OMA SUHTLEMISOSKUSELE

Kirjuta harjutuse I osa tulemuste alusel.

1.Millest märkasid, et olid saavutanud kaasõpilasega kontakti?

.....

.....

.....

.....

2.Mis meeldis sulle vestluse juures?

.....

.....

.....

.....

3.Mis oli raske vestluse juures?

.....

.....

.....

.....

4. Millise hinnangu annad oma suhtlemiskogemusele?

.....

.....

.....

.....

1.1Kontakti etapid

ehk teise inimesega esmase sideme loomise sammud.

1) Ümberlülitumine on eelmise tegevuse lõpetamine ja suhtlemiseks valmistumine:

- soov suhelda
- tähelepanu suunamine kaaslasele, tema valmisoleku märkamine
- kaaslase lähem tundmine, tema kohta teadmine või aimamine (kes ta on? mis on tema amet? jm)
- olukorra märkamine (kus toimub suhtlemine - õppetunnis, tööl, mängides; millal toimub suhtlemine - hommikul, õhtul; kuidas toimub suhtlemine - vaba suhtlemine jne)

Näide: Tuled hommikul kooli. Lähed õppeklassi ja näed õpetajat.
Ütled õpetajale:“ Tere hommikust!“
Õpetaja vaatab sulle otsa, naeratab ja vastab: „ Tere hommikust!“

2) Positiivse suhtumise loomine ehk psühholoogilise kontakti loomine

- Sobiv kehakeel (silmside, näoilmed, kehaasendid, kaugus kaaslasest, puudutused, hääletoon jne).
- Sõnade valik, kellega kuidas räägid (Hei!, Tead!, Kuule!, Tere! Kuidas läheb?).
- Suhtlemise olukorras endale sobiva rolli valik (olen suhtlemises kaaslasele - sõber, õpilane, töökaaslane või keegi muu jms).

3) Põhiteadete (mõtete) vahetamine

- Sisu – mida tahan öelda?
- Esitus – kuidas mõtte edastan?
- Otsustamine – mida pean tegema?

4) Kontakti lõpetamine

- Kehakeel (silmside, näoilmed, kehaasendid, kaugus kaaslasest, puudutused, hääletoon jne).
- Sõnad (nägemist! head aega! homseni!)
- Lahkumisrituaalid ehk kombed (kehakeel: kätlemine, lehvitamine, kallistamine; ütluste valik: nägemist! kõike head! tsau!)

<u>Kordamisküsimused</u>

1. Mida tähendab mõiste kontakt?.....
……
……
2. Mida on vaja selleks, et kontakt inimeste vahel oleks hea?.....
……
……
……
3. Kirjelda head kontakti……
……
……
……

……

……

4. Kirjelda halba kontakti……

.....

.....

.....

.....

5. Otsusta, millise kontakti etapiga on tegemist? Kirjuta etapi nimetus.

5.1 Lähed koju ja tervitad ema, tema katkestab töö ja vaatab sinu poole……

5.2 Ema naeratab, vaatab sulle otsa ja vastab tervitusele……

5.3 Ema küsib: „ Kuidas päev möödus?“ Sina vastad talle……..

5.4 Ema ütleb sulle lahkelt otsa vaadates: „ Mul on vaja nüüd söögitegemine lõpetada ja sina mine vaheta riided.“
Vastad talle naeratades: „ Hästi, õhtusöögi ajal näeme.“
……

2.Kehakeel

(mitteverbaalne/mittesõnaline suhtlemine)

Kõikide suhtlemise põhioskuste juures saab kehakeele kaudu oma mõtteid väljendada. Alati pole vaja rääkida. Ka vaikides võib avaldada oma suhtumist, soove, tundeid.

Harjutus

I osa. Anna kehakeelega edasi rühmakaaslasele ühte järgmist mõtet:

a) Mul pea valutab.
b) Ma olen rõõmus.
c) Matemaatika tund on raske.
d) Helista mulle.
e) Tule pärast kooli arvutisse.

II osa. Vasta küsimustele:

1. Kuidas klassikaaslane sinust aru sai?.....
   ……
   ……
2. Mida ta sinu esitlusest välja luges?.....
   .....
   ……
3. Mis aitas klassikaaslasel sinu mõtet mõista?.....
   ……
   ……

4. Mis eriti hästi õnnestus?.....
   .....
   .....
   .....

Suhtlemisel saad kaaslase tunnetest teada tema kõnet tähelepanelikult kuulates ja kehakeelt jälgides.

(Tunded ehk emotsioonid)

1. Auditiivne (kuuldav kõne)

- sõnad
- hääle kõla
- kõne kiirus

2. Visuaalne (kehakeel)

- näoilme
- kehahoiak
- liigutused (žestid)

Mittesõnalised signaalid (mitteverbaalsed märgid):

- Näoilme – peegeldad oma tundeid, eriti silmade ja suuga, silmside näitab, et soovid või ei soovi suhelda.
- Hääl – häälega väljendad tahtmatult oma tuju ja suhtumist.
- Liigutused, žestid - käte liigutused ja kehahoiak - poosid aitavad paremini aru saada sõnumist. Kaaslast jälgides ja matkides saad temast paremini aru. Kaaslase liigutusi matkides mõistad tema kehakeele sõnumit.
- Kehahoiak ja hingamine - kehahoiak võib anda märku tujutusest, väsimusest, solvumisest või soovist olla märkamatu.

Harjutus

Avalda kehahoiaku ja hingamisega oma väsimust. Kirjelda milline oli kehahoiak ja hingamine väsimuse puhul……..

……

……

……

- Naha olekud ja muutused (nahareaktsioonid) – punastamine, higistamine jm väljendavad midagi. Punetus võib tähendada piinlikkust, arglikkust vm. Higistamine võib tähendada ärevust, pinges olemist või muud. Sellised reaktsioonid võivad olla sõnatud vastused mõnele küsimusele.
- Ruumisuhted – kui kaugel rääkija vestluskaaslasest asub. Tähtis on tähele panna ka seda, kuidas on ruumis mööblit paigutatud ja kus vestlejad mööbli vahel asuvad (sõbralikult ümarlaua juures või on hoopis üks suhtlejatest kapi taha peitunud).
- Inimese riietus ja hoolitsetus on sõnum teistele inimestele. Igaühe kohta saab teavet nii riietumise viisi, välimuse korrasoleku, kui ka näiteks töökoha ja -vahendite korrashoiu järgi.

Kehakeele lugemiseks on oluline:

- Kas rääkija liigutused (kehakeel) ja sõnad sobivad omavahel kokku.
  Näide: näed, et sõbral on midagi viga ja tunned muret. Sa küsid temalt põhjust hooliva hääletooniga ja mureliku pilguga.
  Sõber saab aru, et hoolid temast.

- Kas on vastuolu – kehakeele ja sõnades väljendatu vahel.
  Näide: Sõbra nägu murelik, ta väldib silmsidet. Ta ütleb: „Mul ei ole midagi viga“. Tema jutt ja kehakeel ei sobi kokku. Sa saad aru, et sõbral on mure, kuid ta ei taha sellest rääkida.

Harjutus:

Kuidas väljendad sõnadega?	Kuidas väljendad kehakeelega?
Sa oled vihane.....	.....
……	……..
……	……..
Sa oled rõõmus.....	.....
……	……
……...	……
Sa oled millegi üle üllatunud.....	……
……	……
……..	……
Sa oled kurb.....	.....
……	……
……..	……

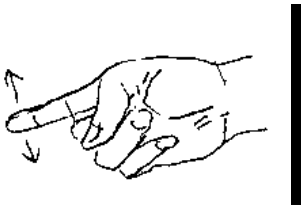
Harjutus: erinevad pildid kehakeele kohta

Mida tähendavad piltidel kujutatud liigutused, kehahoiakud või näoilmed.

Kirjuta oma arvamused piltide kõrvale.

Võrdle oma vastuseid kaaslaste omadega.

1. Käte liigitused



.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....

2. Jalgade asendid

.....

.....

.....

.....

3. Poosid ehk kehahoiak

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

……

……

……

……

4. Tõmba joon alla sõnadele, mida sobib öelda pildil väljendatud tunnete (emotsioonide) kohta.

- ehmunud
- kurb

- rõõmus
- vihane

- rõõmus
- mures

- üllatanud
- õnnelik

- kurb
- ehmunud

Kordamisküsimused

1. Millisel viisil saame kaaslase emotsioonide ehk tunnete kohta teavet?

1.1 .....
……..

1.2 ……
……

2. Mis ei sobi järgmises suhtlemisolukordades omavahel kokku? Tüdruk on tädi juures külas ja tädi tahab lõunasöögiks pakkuda piimasuppi. Tädi küsib tüdrukult: „ Tiiu, kas sa piimasuppi sööd?“ Tüdrukule ei meeldi piimasupp, kuid ei taha tädi solvata. Ta ütleb, et talle väga maitseb piimasupp. Suppi süües ei tõsta Tiiu taldrikult silmi ja keerutab lusikat taldrikus.

……
……
……
……

3. Kuidas väljendad kehakeelega seda, et sina said kingituse. Kirjelda kehakeelt.

.....

.....

.....

.....

3.Kuulamisoskus

Kuulamisoskus on inimese oskus kuulata ja mõista teise inimese juttu. Kuulamisoskus on inimsuhete loomisel ja püsimisel hädavajalik. Kuulamiseks ei piisa ainult kuulmisest, tuleb ka kuulata – kõrvakuulmine ja kuulamine on kaks erinevat asja.
Hea kuulmisega inimene ei pruugi alati olla hea kuulaja.

Harjutus:

Nimeta elukutseid, mille juures on teise inimese jutu kuulamise oskus väga oluline. Põhjenda arvamust.

……..

……

……

……

Huviga kuulamine:

- Teise inimese juttu kuulates püüad aru saada, mida inimene tahab sulle öelda st (see tähendab) sa tahad tema juttu mõista.
  Huviga kuulajale on abiks ka silmaga nähtavad märgid.
- Kellegi seltskonna nautimine – oled rõõmus, kui saad temaga koos olla, usaldad teda.
- Midagi teada saamine – teise juttu kuulates on sul võimalik saada teada, mida kaaslane mõtleb, tunneb või arvab.
- Abi või lohutuse pakkumine – kaaslase jutust võib selguda, et ta vajab abi või lohutamist. Huviga juttu kuulates on võimalik seda teha.

Näide: Malle ja Kati kohtuvad. Malle on väga kurva näoga.

Kati :„ Mul on hea meel, et päike paistab. Mis sind hetkel rõõmustab?“

Malle: „ Mind ei rõõmusta hetkel miski.“

Kati: „ Kuidas nii, ilm on ilus ja saab minna randa.“

(Kati ei kuulanud tegelikult Mallet, vaid rääkis enda huvidest. Hea kuulamise puhul tulnuks tal küsida, miks on Malle kurb.)

Kuidas oleks Katil olnud õige käituda?

……

……

……...

Kuulamisoskuse test

Hinda oma käitumist järgmiste punktide alusel.

Kirjuta tabelisse oma kuulamisoskust iseloomustav number.

2 -peaaegu alati, 4 – tihti, 6 – mõnikord, 8 – harva, 10 - peaaegu mitte kunagi.

Küsimus	Punktid
1. Teema või vestluskaaslane ei paku Sulle huvi. Kas püüad vestlust lõpetada?	
2.Kas Sind ärritavad vestluskaaslase kombed?	
3.Sulle on öeldud väga halvasti. Kas halvasti ütlemisele vastad samuti halvasti ütlemisega?	

4.Kas väldid vestlust võõraste inimesega sellepärast, et tunned end ebakindlalt?	
5.Kas Sul on kombeks oma vestluskaaslase juttu katkestada?	
6.Kas teed näo, et kuulad tähelepanelikult, ise aga mõtled millelegi muule?	
7.Kas Sinu hääletoon, näoilme või sõnavara muutuvad sõltuvalt sellest, kellega sa räägid?	
8. Kas muudad vestlusteemat, kui Sinu kaaslane räägib asjast, mis on Sulle piinlik?	
9.Kas parandad vestluskaaslase sõnastust, kui tema kõnes on valesti hääldatud ja kasutatud nimetusi ja termineid või labaseid sõnu?	
10.Kas oled vesteldes vahel üleolev, irooniline või õpetav?	
Punktid kokku:	

Testi tulemus: saanud üle 62 punkti oled üle keskmise kuulaja. Oskad teisi kuulata ja sõbrad tahavad alati tulla Sinuga rääkima. Võid olla endaga rahul, kuid alati saad muutuda veel paremaks kuulajaks.

Alla 50 punkti saanud pead tegelema kuulamisoskuse arendamisega. Peab õppima olema tähelepanelik ja kannatlik teisi kuulates. Pead arendama oskust panna ennast vestluskaaslase olukorda.

3.1 Kuulamistõkked

Kui teine inimene sinu jutust aru ei saa, siis on tegemist kuulamistõkkega.

Võib juhtuda, et mõni inimene küll oskab hästi rääkida, aga ei oska teise juttu tähelepanelikult kuulata.

Kuulamistõkked vähendavad suhtlemisel kaaslaste enesest lugupidamist ja kutsuvad esile pahameelt.

Mis takistab jutu mõistmist?

1. Kuulamisele lisandub **võrdlemine** – kuulaja asub kohe end ja oma olukordi teise inimese omadega võrdlema, selle asemel, et teist inimest lõpuni kuulata ja mõista.
Näide: Klassikaaslane räägib oma tööst, sina võrdled seda oma tööga. Kuulamise asemel mõtled endast: mul õnnestus see töö paremini…

2. **Mõtete lugemine** – arvad teadvat, mida teised mõtlevad, tunnevad, arvavad.
Näide: Ta ütles, et tahab kinno tulla, kuid tegelikult ta ei viitsi kodunt välja tulla.

3. **Vastuseks valmistumine** – sa mõtled kogu aeg, mida vastata, sa ei suuda kuulata.
Näide: Sõber räägib reisist, mis ees ootab. Sina ei saa reisile minna ja teda kuulates mõtled, kuid seda talle öelda. Sõbra juttu sa ei kuula ja ei oska vastata tema ootamatule küsimusele.

4. **Sõelumine** – kaaslase jutust kuulad sa vaid, mis sulle huvi pakub.
Näide: Oled muuseumis ja õpetaja tutvustab erinevaid eksponaate. Sind inimese rakuehitus ei huvita ja ei kuula õpetajat. Kuulama hakkad uuesti siis, kui õpetaja räägib suitsetaja kopsudest, sest see teema on sulle huvitav.

5. **Siltide kleepimine** – teed järelduse kaaslase kohta enne tema lõplikku ära kuulamist.
Näide: kuulutad vestluskaaslase mõttes napakaks ja sa ei kuula teda enam.

6. **Unelemine** – sa ei kuula kaaslast, lased oma mõtted uitama.
Näide: Õpetaja seletab uut teemat, mis on sulle lihtne. Hakkad õpetaja kuulamise asemel mõtlema sellele, mida teha koos sõpradega peale kooli.

7. **Samastumine** – kaaslase poolt räägitu tuletab sulle meelde mõne oma isikliku kogemuse. Sa hakkad selle peale mõtlema ja unustad kaaslast kuulata.
Näide: vestluskaaslane kurdab hambavalu ja kohe tuleb meelde viimane käik hambaarsti juurde. Hakkad selle peale mõtlema ja ei pane tähelegi, et tema on juba oma jutu lõpetanud.

8. **Nõuandmine** – sa ei kuula juttu lõpuni, vaid hakkad talle nõu andma. Kiirustamine nõuannetega alahindab kaaslast ja ei lase sul kuulata vestluskaaslast.

Näide: Rühmakaaslane ütleb sulle: „ Tead tegin seda matemaatika ülesannet … “ Sina ei kuula teda lõpuni ja ütled: „See on nii lihtne, ma kohe seletan Sulle …“ (Kaaslane tahtis tegelikult rääkida sellest, et leidis ülesandele mitu lahendust)

9. **Väitlemine** – sinu tähelepanu kulub sellele, et leida kaaslase jutust see osa, millele vastu vaielda ja sa ei keskendu enam kuulamisele.
Näide: Kaaslane räägib töödest, mida tegi praktikal. Sinu tähelepanu äratab seinte pesemine. Kaaslase töö tegemise järjekord ei olnud sinu meelest õige. Hakkad kuulamise asemel mõtlema, kuidas talle õpetada seinapesemist.

10. **Oma õiguste tagaajamine** - Sa ei kuula kaaslast, vaid püüad oma mõtteid või tegevust õigustada.
Näide: Sulle ei meeldi, et sõber alati hilineb kohtumisele. Sa räägid talle, miks sulle hilinemine ei meeldi. Tema kuulamise asemel mõtleb, kuid oma hilinemist õigustada ja ei tunne end süüdi.

11. **Teema vahetamine** – pöörad jutu teisele, kui see sulle ei meeldi või on sulle endale piinlik.
Näide: „ Ah, unusta ära.“ „ Ärme sellest söögilauas räägi.“

12. **Takkakiitmine** – teed seda siis, kui soovid kaaslasele meeldida ja loodad, et kaaslane kuulab pärast sind. Tegelikult sa kaaslast ei kuula. Sa kasutad sõnu:
Näide: Just... Täpselt nii … Jaa … . Sul on õigus …

Harjutus: Leia milliste kuulamistõketega on tegemist.

1. „ Sa oled üks ärahellitatud jõmpsikas.“

   ……..

2. „Ma soovitan sul sellest oma õpetajaga rääkida.“

   ……..

3. „Jäta nüüd, räägime parem millestki meeldivamast.“

   …….....

4. „ Olen sinuga nõus.“

   ……..

3.2 Aktiivne – tegutsev kuulamine - kuulamisoskuste rühmad

Mis kasu annab suhtlemisele aktiivne -tegutsev kuulamine:

- aitab aru saada tunnetest ja tegelikest probleemidest;
- aitab mõista kaaslase ütlust;
- julgustab inimest endast ja oma tunnetest rääkima;
- aitab inimestel jõuda arusaamisele, tundma, et neid on kuulatud.

Näide: Laps: „ Ema, millal õhtusöök valmis saab?“

Ema: „ Sa tahad veel väljas mängida?“

Laps: „ Ei. Mul on kõht tühi ja tahan juba süüa.“

Ema: „ Ah soo. Sa oled näljane. Tahad vahepeal midagi näksida? Söök saab valmis tunni aja pärast.“

Laps: „ See on hea mõte. Ma võtan midagi näksimiseks.“

1. Tähelepanu väljendamise (näitamise) oskused.

Mis näitab, et sind huvitab inimene ja tema poolt öeldu?

- Pingevaba keha kallutamine rääkija suunas, avatud kehahoid (käsi ja jalgu ei asetata risti), sobilik kaugus rääkijast – so osavõttu väljendav kehahoid;
- Kuulates on vaja hoiduda häirivatest liigutustest ja žestidest, vähem liigutusi kuulates ja rohkem liigutusi rääkides;
- Silmside - kaaslastele otsa vaatamine;
- Keskendu rääkija jutule – eemalda kõik see, mis segab: telefon, teler, arvuti, muusika.

2. Jälgimisoskused

Need on oskused, mis aitavad aru saada, kuidas rääkija olukorda näeb:

- Ukseavajad on vastused, milles ei ole enda mõtteid ja tundeid. Nad julgustavad teist inimest rääkima ja oma mõtteid jagama. Need avavad talle ukse, kutsudes teda kõnelema.

  Näited:

  „ Või nii.“

  „ Huvitav.“

  „ Räägi mulle sellest.“

  „ Mind huvitab sinu arvamus.“

  „ Ma võin sinult midagi õppida.“
- Väikesed julgustused – lihtsad vastused, mis hoiavad kuulaja aktiivse ja innustavad rääkijat jätkama: Jah? Noh? Kas tõesti?

  Näide:

  Laps: „ Tead mis, issi? Ma tegin jalgpallimeeskonna!

  Isa: „ Kas tõesti?“

Laps: „ Ma taha, et minu meeskond oleks kooli parim.“

Isa: „ Oh-hoo!“

Laps: „ Selge see …“ (jutuajamine jätkub)

- Küsimuste esitamine. Vähesed küsimused – küsi ainult siis, kui midagi jäi ebaselgeks ja esita üks küsimus korraga.
- Tähelepanelik vaikimine – rääkijaga kaasa mõtlemine. Kuulajana vaikimine annab rääkijale aega mõelda, mida ta tahab öelda ja annab võimaluse rääkijale oma tunnetega toime tulla.

3.Peegeldamisoskused - oskus kuulaja poolt uuesti sõnastada ja väljendada rääkijale temalt kuuldud mõtteid/ tundeid.

Mis annab rääkijale kindlustunde, et temast on õigesti aru saadud?

- Jutu ümbersõnastamine – kas ma sain su jutust õigesti aru: mõistsin ma sind õigesti …, tahad sa öelda, et …, sinu jutu mõte on vist….

  Näide: Sõber räägib sulle korvpallivõistlustest ja on sellest väga innustunud. Tema juttu kuulates teed talle ümbersõnastuse: „ Sulle meeldib korvpall. Ma saan aru, et sa tahad trenni minna.“
- Tunnete peegeldamine – sa sõnastad rääkija tundeid: sa oled kurb, et reisile ei pääsenud.

  Näide: Poeg kurdab isale: „ Ma ei saa mängus üldse palli puutuda, kui suured poisid meiega koos mängivad.“

  Isa: „ Sa tahad samuti mängida, ja oled kurb, et nad su mängust välja jätavad.“
- Tähenduste peegeldamine – rääkija paneb kuulaja tunded ja faktid (tõsiasjad) ühte lausesse: sa tunned ärevust, sest kodune töö on esitamata.

Näide: Tõnu: „ Vaata isa, ma tegin oma uute tööriistadega lennuki!“ Isa: „ Sa tegid oma tööriistadega lennuki ja oled selle üle väga uhke.“

- Kokkuvõtlik peegeldamine – kuulaja võtab kokku rääkija jutulõigu peamise sisu ja tunded: mulle tundub, et sinu peamine mure on … Näide: Tütar rääkis isale edenemisest koolis. Ta oli mures, et hinnete seis on halvem kui kunagi varem. Tütrel oli tekkinud soov kool pooleli jätta. Isa kuulas tütre ära ja tegi jutu lõpus kokkuvõtte: „ Sa oled löödud ja tahad selle pärast alla anda.“

Harjutus

I osa. Harjutuse näide peegeldavast kuulamisest:

Tütar: „ Isa, mis sulle tüdrukute juures meeldis kui sa koolipoiss olid?“

Isa: „ Sa tahad teada, mida teha, et poistele meeldida?“

Tütar: „ Jah. Mulle tundub, et ma ei meeldi neile ja ei tea miks …“

Isa: „ Oled segaduses, miks sa neile ei meeldi.“

Tütar: „ Nojah, ma ei ole eriti jutukas. Ma kardan poiste ees rääkida.“

Isa: „ Sa ei taha, et nad arvaksid, et sa oled tobe.“

Tütar: „ Jah. Kui ma vait olen, siis ei ütle midagi rumalat.“

Isa: „ Tundub, et kindlam on olla vait.“

Tütar: „ Jah, kuid vaikimine ei vii kuhugi, sest siis nad mõtlevad, et ma olen imelik.“

Isa: „ Vaikimisega ei saavuta sa seda, mida tahad.

Tütar: „ Ei. Ma arvan, et pean lihtsalt proovima …“

II osa. Mine sõbra juurde, kellele meeldib katsetada uusi asju.

Ütle talle, et sa tahad tema juttu kuulata. Sõbra ülesanne on rääkida mõni lugu oma elust. Sinu ülesanne on kuuldu aeg-ajalt oma sõnadega ümber jutustada. Sõber otsustab, kas oled tema jutust õigesti aru saanud. Kasuta peegeldamisoskustest ümbersõnastamist, tunnete ja tähenduste peegeldamist.

1.Pane kirja, mis õnnestus ülesande juures hästi.

……

……

……

……

……

……

2. Mida pead veel harjutama?

……

……

……

……

……

Kordamisküsimused

1. Mida tähendab hea kuulamisoskus?

   ……

   ……

   ……

2. Millest on näha, et kuulad teist inimest huviga?

   ……

   ……

   ……

3. Millest on näha, et ei kuula teist inimest huviga?

   ……

   ……

   ……

4.Selge eneseväljendus

Selge eneseväljendus on oma mõtte kuulajale arusaadav välja ütlemine.

Selgel eneseväljendusel on neli osa.

1.Tähelepanekud – on sinu poolt kuuldu, loetu, märgatu kaaslase ja tema käitumise kohta. Tähelepanekute aluseks on alati tõsiasjad ehk faktid. Faktid põhinevad sellel, mida kaaslane teeb, räägib, kirjutab.
2.Mõtted- on sinu ettekujutused sellest, mida oled kuulnud, lugenud ja märganud.
3.Tunded – sinu emotsioonid ehk tunded, mis tekivad mingis kindlas olukorras.
4.Soovid – keegi peale sinu enda ei tea, mida sa tahad öelda.
Näide: „ Ma vaatan, et sa hakkad end jälle üles kruvima.“ (Öeldud ärritunud toonil, mis varjab ärevust ja solvumist. Tulid hilja koju ning ema on juba pool tundi vait olnud.)
Näide selge eneseväljendusena:
Tähelepanekud: Sa pole sellest ajast saadik, kui ma koju tulin, sõnagi lausunud.
Mõtted: Küllap sa oled pahane, et hilinesin.

Tunded: Ma olen ärevuses ja solvunud, et sa minuga ei räägi.

Soovid: Ma soovin sulle rääkida, miks ma hiljaks jäin.

4.1 Hea eneseväljenduse reeglid

1.Sõnum (teade) peab olema avameelne ja andma teisele inimesele teada, mida sa mõtled, tunned või soovid.

Näiteks: 15 aastane neiu läks alati oma tuppa, kui tema lahutatud emale tuli külla uus meestuttav. Tütarlaps kurtis alati peavalu ja läks oma tuppa. Ema oli talle lubanud, et tema on alati kõige tähtsam. Tüdrukule tundus, et ema jaoks ei olnud ta enam oluline.

Ema arvas, et tütar lihtsalt häbeneb ja saab sellest varsti üle.

Miks olukord selliseks kujunes? Kumbki ei väljendanud oma mõtteid, tundeid või soove avameelselt. Tütre meelest ei olnud tema emale enam kõige tähtsam ja oli solvunud, et ema tema käitumist tähele ei pannud. Ema ei taibanud, et tütar tunneb ennast hüljatuna ja ei muretsenud tütre käitumise pärast.

Seda olukorda oleks ära hoida, kui ema tütrele oma uuest tuttavast oleks rääkinud. Tütar oleks saanud välja tuua ka oma mured ja hirmud, mis tal võisid selles olukorras tekkida. „ Maie ma tahan sulle midagi öelda. Ole hea tule ja istu minu kõrvale. Ma tutvusin hiljuti ühe toreda mehega ja soovin, et ka sina temaga tuttavaks saaksid.“

„ Ema ma veidi kardan seda uut olukorda. Mul on sinuga kahekesi nii hea olla. Mul on tunne, et mina pole sulle enam tähtis.“

„ Mul on hea meel, et selle välja ütlesid. Sa oled mulle kõige olulisem. Kuid ma tunnen end üksildasena kui sa sõpradega väljas oled ja varsti lähed teise linna õppima ning mina jään üksinda. Mul on hea meel, saan veeta aega kellegagi, kui sind enam kodus pole.“

„ Ema, ma saan sinust aru ja olen nõus selle mehega kohtuma.“

2.Oma tunded peab edastama kohe – kui sa oled solvunud, vihane või tunned soovi teisiti teha, ütle seda kohe. Nii saavad teised teada, mida sa vajad ja arvestavad seda oma tegutsemises.
Näiteks: Üks õde solvus teise õe peale hirmsasti, kui see ei veetnud temaga koos jaanipäeva. Ta ei öelnud õele midagi, kuid ei läinud õega kinno ja „ unustas“ õe sünnipäeva.

Mõlemad õed on üksteise peale solvunud ja ei mõista teise käitumist. Seda olukorda oleks saanud vältida, kui esimene õde oleks oma solvumisest rääkinud õele kohe, kui see otsustas jaanipäeva eraldi veeta. „ Ma olen solvunud, et minuga koos jaanipäeva ei veeda.“
Samuti oleks esimene õde saanud teiselt õelt teada, et põhjus eraldi jaanipäeva pidamiseks ei olnud seotud temaga, vaid õe tööga. „ Mul on kahju, et nii tunned. Sellel jaanipäeval pean olema tööl, sest minu paariline jäi haigeks.“
Kuna teine õde ei teadnud, et ta oli solvanud esimest õde, siis oli tema jaoks arusaamatu, miks õde ei tulnud temaga kinno ja ei õnnitlenud teda sünnipäeval.

Mõned nõuanded:
1.Ära esita küsimusi, kui sul on vaja avaldada oma mõtteid.
Näiteks: Tütar isale: „ Kas meil tuleb tänavu pisike meetrine jõulupuu?“ Tütrele meeldivad sõprade kodudes nähtud uhked kuused, mille ümber võib koguneda terve pere. Tütar tahab, et ka nende peres oleks kõrge ja kahar jõulupuu. Tütar tegelikult tahab, et pere oleks rohkem koos ja kuuse ehtimine oleks selleks hea võimalus. Õige oleks, et tütar

sõnastaks oma arvamuse järgmiselt: „ Toome sel aastal endile suure kuusepuu, sest seda on mõnus koos perega ehtida .“

2.Kehakeel ja sõnum peavad kokku sobima.
Näiteks: Sõbratar tahtis oma sõbrannale muret kurta ja see oli nõus teda kuulama. Aeg- ajalt kuulaja sõbranna lausus: „ Jah, ma mõistan sind,“ kuid ta istus tooli serval ja ning heitis pilke peegli poole. Tema näoilme ja žestid ütlesid: “ Tee ruttu, mul on kiire.“

Selles olukorras on näha, et sõbranna ei süvene sõbratari juttu, sest teda teema hetkel ei huvita ja tema kehakeel kajastas seda. Kehakeelest võib välja lugeda, et sõbranna kiirustab kuhugi. Sõbranna oleks pidanud ütlema:“ Mul ei ole täna aega sind kuulata, saame homme kokku.“

3.Väldi kahte vastandlikku mõtet ühes lauses ehk topeltsõnumeid: kiitus ja laitus, tule ja ära tule, armastan sind ja vihkan sind.
Näiteks: Isa pojale: „ Mine ja lõbutse. Ma nägin sinu tunnistusel halbu hindeid. Mida sa kavatsed ette võtta?“ Poeg ei saanud aru, mida isa selle sõnumiga öelda tahtis ja mille kohta käis tema küsimus.

Isa andis loa pojale välja minna ja kohe pööras isa ka tähelepanu poja kehvale tunnistusele. Kuna kaks erinevat mõtet olid koos väljendatud, siis ei saanud poeg aru kumba kohta küsimus käis: „ Mida sa kavatsed ette võtta?“ Isa tahtis teada, mida poeg halbade hinnetega ette võtab. Isa küsimus peaks olema selline: „ Mulle teeb muret sinu halb tunnistus. Mida sa kavatsed ette võtta, et tulemus on parem järgmisel veerandil?“

4.Ütle välja, mida tunned ja tahad – kui sa ainult pisut vihjad oma soovidele või tunnetele, siis ei pea kaaslane seda mõistma.
Näiteks: Ema tütrele: „ Loodetavasti sa lähed sel nädalal vanaema vaatama.“ Ema utsitab tütart vanaema juurde minema. Ta tunneb muret ja süütunnet, sest vanaema on üksildane ja kehva tervisega, kuid ei selgita tütrele oma tundeid.

Ema väljendab oma lootust, kuid ei põhjenda seda. Tütar ei mõista, miks on nii oluline sel nädalal vanaema juurde minna. Ema õige pöördumine tütre poole: „ Mul on sel nädalal palju tööd ja ma ei jõua vanaema juurde. Mulle meeldib, kui lähed teda vaatama. Vanaema tervis on praegu halb ja ma olen mures, et ta on üksinda. Sinu külaskäik toob talle rõõmu ja ta ei tunne end nii üksildasena.“

6.Tee vahet tähelepanekutel ja mõtetel – sa pead oskama eristada oma arvamusi, teooriaid, veendumusi sellest, mida oled näinud ja kuulnud.
Näiteks: „ Ma vaatan, sa oled Mikuga jälle kalal käinud“ võib olla lihtne tähelepanek. Kuid tähelepanek võib muutuda mõtteks, kui ema keelas sul suhelda Mikuga: „ Sa ei arvesta minuga.“

Tähelepanekute puhul inimene toob välja selle, mida ta on näinud. Mõtte puhul inimene võib tõlgendada sinu käitumist nagu ema tegi järelduse poja käitumisest. Tema arvates poeg ei kuuletu ja ei pea emast lugu. Pojale jääb ema sõnum sellisena arusaamatuks.

Ema poolt õige sõnastus: „ Ma panin tähele, et olid koos Mikuga. Minu meelest sa ei arvestanud minu soovi, mitte suhelda Mikuga. Ma olen pahane ja ärritunud, et ei kuula mind. Ma soovin, et paned tähele, mida sulle räägin.“

7.Keskendu ühele asjale korraga – ära vaheta teemat kuni mõlemad olete saanud oma seisukohad selgelt välja öelda.
Näiteks: Sul tekib arusaamatus sõbraga. Tahad sellest temaga rääkida. Sõber ei kuula sind, vaid hakkab sulle meelde tuletama vana tüli:
„ Eelmine kord sa ….“

Sõbrale tuleb meelde tuletada, et eelmisel korral juhtunust praegu ei räägi.

Harjutus:

I osa. Näide harjutuse juurde.

„ Söögilauas põrsad ei söö.“ (Lapsevanema märkus lapsele, kes unustas käed pesemata enne söömist. Laps solvus sellise ütluse peale ja ei tulnud üldse sööma.)

Lapsevanema täissõnum:

Tähelepanekud: „ Ma näen, et sul on käed pesemata.“

Mõtted: „ Ma arvan, et kiirustasid sööma ja unustasid käed pesemata.“

Tunded: „ Mul on paha süüa, kui näen sinu määrdunud käsi.“

Soovid: „ Mulle meeldib, kui lähed ja pesed käed puhtaks.“

II osa. Lahenda ülesanne sarnaselt näitele. Püüa teha igast lausest täissõnum. Pane täissõnum kirja minavormis.

1. „ Tean-tean, te ei pea seda mulle meelde tuletama.“ (Vanemad tuletavad 16-aastasele Kaarlile neljandat korda meelde, et varsti algavad eksamid. Kaarel tunneb, et teda kamandatakse.) Pane kirja Kaarli täissõnum vanematele.
   Tähelepanekud:

   Mõtted:

   Tunded:

   Soovid:

2. „ Ma pean koju minema, sest mul pea valutab.“ (Tüdruk ütleb seda poiss-sõbrale, kes kutsus teda peole kaasa. Peol tegeleb poiss ainult oma sõpradega ja tundub, et ta ei tee tüdrukust välja. Tüdruk on solvunud ja pahane, et poiss temast ei hooli.) Pane kirja tüdruku täissõnum poiss-sõbrale.
   Tähelepanekud:

   Mõtted:

   Tunded:

   Soovid:

5.Enesekehtestamine

Enesekehtestamine – see oma vajaduste, soovide ja tunnete kindel ja selge teada andmine teisele inimesele. Teise inimese ärakuulamine, tema tunnustamine ja mõistmine nii rõõmus kui mures. Jõudmine ühisele kokkuleppele, teineteise vajadustega arvestamisel.

Enesekehtestamise teema sissejuhatuseks soorita test, mis annab sulle teada, milline on sinu käitumise eelistatud suhtlusstiil: alistuv, agressiivne või kehtestav.

Enesekehtestamise test

See test kirjeldab rea olukordi, mis suhtlemises võivad ette tulla. Otsusta, kuipalju iga lause kirjeldab Sinu käitumist, kui sagedasti sa nii käitud. Vastuste variandid (valikud) on:

1. mitte kunagi
2. mõnikord
3. enamasti
4. alati

Vastuse variandi (valiku) number kanna vastuse kõrval olevasse kasti. Kui on test tehtud, siis liida eraldi kokku AL (alistuva käitumise) punktid, AG (agressiivse käitumise) punktid ja KE (kehtestava käitumise) punktid.

AL - ..... punkti

AG - .... .punkti

KE - .... .punkti

Suurim punktide arv näitab sinu käitumise eelistatud suhtlusstiili.

1. Kui keegi sinu tööd kiidab, siis sa ei näita välja, et sul on hea meel.	AL
2. Kui inimesed on sinu vastu ebasõbralikud, siis käitud ka sina ebasõralikult.	AG
3. Inimesed peavad sind huvitavaks ja tahavad sinuga suhelda.	KE
4.Võõraste ees on sul raske oma arvamust välja öelda.	AL
5. Sa võid olla vabalt teisi halvustav, kui see aitab sul oma eesmärki saavutada.	AG
6. Kui tunned, et väärid paremat hinnet, siis küsid seda.	KE
7. Kui teised sinu jutu vahele segavad, siis kannatad selle ära ega ütle midagi.	AL
8. Kui inimesed sinu tööd kritiseerivad (halvustavad, arvustavad), siis püüad leida viisi, kuidas nende kriitika ümber lükata.	AG
9. Sa oskad tunda uhkust oma saavutuste üle ilma liigse hooplemiseta.	KE
10. Inimesed kasutavad sind ära ehk panevad sind tegema nende tahtmist.	AL
11. Kui see aitab sul oma tahtmist saada, siis räägid inimestele just seda, mida nad kuulda tahavad.	AG
12. Leiad, et sul on kerge teistelt abi paluda.	KE
13. Sa laenad teistele oma asju isegi siis, kui sa seda tegelikult teha ei tahaks.	AL

14. Kui sa jääd mõnes vaidluses peale, põhjuseks see, et sa võtad vaidluse juhtimise enda kätte.	AG
15. Kui sa kellestki tõesti hoolid, suudad sa väljendada talle oma tõelisi tundeid.	KE
16. Kui sa kellegi peale vihastad, siis sa pigem surud viha maha, kui näitad viha välja.	AL
17. Oled märganud, et inimesed vihastavad, kui sa nende tööd kritiseerid (arvustad, halvustad).	AG
18. Ma olen kindel, et suudan oma õiguste eest seista.	KE

5.1 Suhtlusstiilid

1. Alistuv (alla andev) käitumine (AL)

- Sa ei ütle välja oma mõtteid, tundeid ja soove. Väljendad end kaudselt nutu, sosina või kulmukortsutusega.
- Sa hoiad oma tundeid vaos.
- Sa kipud palju naeratama ja vaikides kuulama.
- Teiste tahtmised on olulisemad kui sinu omad.
- Sinu laused on rohkem vabandused: „ Ma pole selles kindel …“ „ Ma ei tohiks seda öelda …“
- Sinu kõne vaikne, ebakindel ja lauses on palju pause, kõhklust, sõnade otsimist.
- Sa väldid silmsidet (otsa vaatamist).
- Alistuvalt käitudes saad vältida konflikte, kuid oma vajadusi ja tundeid maha surudes muutud pahuraks ja kibestud.

- Oma tahtmise saamiseks hakkad alistuvalt käitudes teisi mõjutama, hakkad kasutama salakavalust (manipuleerima). Inimesed tajuvad sinu pahurust ja hakkavad sinust eemale hoidma.
- Sa ei väljenda tavaliselt oma negatiivseid tundeid. Tunnete väljendamata jätmine tekitab sinus pingeid, mistõttu võid väga sobimatul ajal ja vale inimese peale ägedalt ja raevukalt vihastada.

Harjutus:

I osa. Mine peegli ette ja toimi järgmiselt:

Aseta üks jalg teisest taha ja kanna keharaskus sellele. Siruta käed ette, peopesad ülespoole. Kummardu veidi ettepoole nii, et tasakaalu on raske hoida. Tõsta pilk ja lausu vaikselt:

“ Ma olen nõus kõigega, mis sa ütled.

Minu ülesanne on sind õnnelikuks teha.

Mul ei ole mingit võimu.

Ma ootan, et sina teed otsused ja hoolitsed minu eest.

Anna andeks, kui sulle raskusi valmistan.“

Püsi selles asendis ja korda sama sõnumit mitu korda kolme minuti jooksul.

II osa. Pärast harjutuse sooritamist vasta küsimustele:

1. Milliseks muutus sinu hääl?.....
……
…….....
……

2. Kuidas sa hingasid harjutuse ajal?.....
……
……

3. Kas lihased olid lõdvad või pinges?.....
……
……
4. Kuidas tundsid end harjutuse ajal?.....
……
……
……
……

2. Agressiivne (üleolev, ülbe) käitumine (AG)

- Sa väljendad oma tundeid, vajadusi ja mõtteid julgelt ja sageli teisi halvustades ja alandades.
- Sa võidad peaaegu alati vaidlused ja sinust kiirgab üleolekut.
- Sa oled valjuhäälne, teisi alandavate naljadega ja ebaviisaka sõnakasutusega.
- Sa valitsed pereliikmete, sõprade, alluvate üle ja teeninduses näägutad teenindajaid viletsa teeninduse pärast.
- Sinu laused algavad sageli sõnaga „ Sina alati…“ , „ Sina mitte kunagi…“
- Sa ei kuula kaaslast isegi siis, kui ise esitasid kaaslasele küsimuse … Ainult sinu arvamus on sinu arvates õige.

- Sa oled üleolev ja teised inimesed võivad hakata sinust eemale hoidma.

Harjutus:

I osa. Mine peegli ette ja kujuta, et oled agressiivne tööandja, kes karjub alluva peale.

Aseta üks jalg teisest ettepoole ja vii keharaskus sellele. Pane üks käsi puusa ja teise käe nimetissõrm suuna „alluva“ poole.

Ütle valjul süüdistaval häälel talle järgmine sõnum:

„ Sa teed alati kõike valesti.

Sa hilined pidevalt …

Alati teed sa mingeid rumalusi…

Oled lihtsalt üks laisk inimeseloom.

Mina olen siin ainuke, kes tööd teeb…

Mul on kõrini, et pean kõike üksi otsustama.

Sinu suust ei kuule ma ainsatki ettepanekut.“

Püsi selles asendis ja korda sõnumit mitu korda kolme minuti jooksul.

II osa. Pärast harjutuse sooritamist vasta küsimustele:

1. Milliseks muutus sinu hääl?.....

……

……

……

2.Kuidas sa hingasid harjutuse ajal?.....

……

……

3. Kas lihased olid lõdvad või pinges?.....

……

……

4. Kuidas sulle meeldis selles rollis olla? ……..

……

……

……

……

5. Kehtestav käitumine see on enda ja teise vajadusi arvestav käitumine (KE)

- Sa ütled otse välja mida mõtled, tunned ja soovid ning kuulad ka kaaslase mõtteid, tundeid ja soove.
- Sa kuulad kaaslast tähelepanelikult ja annad talle selgelt teada, et mõistad teda.
- Kehtestavalt käitudes sa esitad otsekoheseid (ausaid) soove ja otsekoheselt ütled ka kaaslasele ei.
- Sa oskad teisi kiita (komplimente teha) ja kiitust vastu võtta.
- Sa oskad vestlust alustada ja lõpetada.
- Sa talud sulle tehtud kriitikat ja ei hakka kätte maksma.
- Sa oled enesekindel ja suudad aru saada, mida kaaslane tunneb (oled empaatiline).
- Sinu hääletoon on rahulik ja kindel, pilk sõbralik ja kehahoiak sirge .

Kordamisküsimused:

1. Kirjuta tabelisse alistuva käitumise lahtri kõrvale sinna sobiv kehtestav käitumine.

Alistuv käitumine	Kehtestav käitumine
1. Oma mõtete, tunnete ja soovide varjamine.	1.
2. Ei talu kriitikat.	2.
3. Ei oska kiitust vastu võtta.	3.
6. Kõne on vaikne ja ebakindel.	4.
5. Salakavaluse kasutamine.	5.

2.Tee tabelisse rist (X) õigesse kohta. Rist (X) annab teada, et väide on õige või vale.

Kahtlased väited		Õige	Vale
1.	Agressiivselt käitudes sa võidad peaaegu alati vaidlused ja sinust kiirgab üleolekut.		
2.	Kehtestavalt käitudes sa ei esita otsekoheseid (ausaid) soove ja ei ütle otsekoheselt kaaslasele ei.		
3.	Alistuvalt käitudes sa kipud palju naeratama ja vaikides kuulama.		
4.	Agressiivselt käitudes sa pole valjuhäälne, ei alanda teisi naljade ja ebaviisaka sõnakasutusega.		

5.	Kehtestavalt käitudes sinu hääletoon on rahulik ja kindel, pilk sõbralik ja kehahoiak sirge .		
6.	Alistuvalt käitudes sa väljendad tavaliselt oma negatiivseid tundeid.		

3. Loe tähelepanelikult erinevate olukordade kirjeldusi. Peale lugemist vasta küsimustele.

1. Oled kutsutud töövestlusele. Marsid koputamata uksest sisse ja räntsatad istuma. Nätsu närides ütled: „ Siin ma olen. Minust paremat sa ei leia. Sul veab, et ma end siia pakkuma tulin. Kui palju pappi kuus kukub?“

2. Hiilid külg ees uksest sisse. Tervitad ruumis istujaid väga vaikse häälega ja ei julge neile otsa vaadata. Seistes tammud jalalt jalale. Istud tooli esiservale, kui sulle istet pakutakse. Küsimustele vastates teed pikki pause ja vastad ebakindlalt. Sa ei julge esitada küsimusi ja räägid endast vähe.

3. Koputad uksele enne sisenemist. Tervitad seesolijaid neile otsa vaadates. Ootad kuni sulle istet pakutakse ja istud enesekindlalt toolile. Oskad ennast iseloomustada. Oskad põhjendada, miks on sind kasulik tööle võtta, kuid ei käitu üleolevalt. Oled sõbralik ja viisakas. Lahkudes tänad, et sinu jaoks aega leiti.

Vasta küsimustele:

1. Milline situatsioon jätab sinust kõige parema mulje? Põhjenda!

……
……
……
……

2. Millise inimese võtab tööandja parema meelega tööle? Põhjenda!

……
……
……
……

3. Milliste käitumisviisiga (suhtlusstiiliga) on tegemist?
   1. ……
   2. ……
   3. ……

6.Konfliktide lahendamise oskused

Konfliktide lahendamine on erinevate arvamuste esitamine ja lahendamine mõlemale poolele sobivalt.

6.1 Konflikti olemus

Inimene puutub igasuguste konfliktidega kokku:

Vanemad ei mõista sind alati ja ka sina neid.

Nii mõnegi sõbra vanemad lahutavad abielu oma erimeelsuste tõttu.

TV või raadio uudistes kuuled röövidest, mõrvadest,

Vahel vaidled sõpradega mõnest filmist eriarvamuste tõttu.

Inimestel on erinevad arvamused paljudest asjadest ja selle tõttu tekivad ka konfliktid.

Konflikt on erinevate huvide, arvamuste eesmärkide vastuolu ja kokkupõrge, isegi võitlus.

Harjutus: Oled sõbraga tülis, miks tekkis konflikt. Too välja põhjused.

……

……

……

……

6.2 Konflikti märgid - tunnus, tundemärk, märguanne

Näide: Tiit asus sügisel õppima uude kooli. Oma klassis pani ta tähele kahte poissi. Nende käitumine teineteise suhtes tundus talle kummaline. Nende kehakeel oli vaenulik ja täielikus vastuolus sellega, mida nad rääkisid. Neil polnud peaaegu üldse silmsidet ja mõned nende märkused olid halvustavad, kuigi väliselt olid nad sõbralikud. Hiljem sain koolikaaslastelt teda, et nad ei salli üksteist.

Harjutus: Vasta näite põhjal küsimustele.

1.Millise mulje jätsid poisid Tiidule?.....

……

……

2.Milline oli poiste kehakeel?.....

……

……

Konflikt ei avaldu alati valjuhäälsetes vaidlustes ja karjumises või teistes nähtavates märkides.

Sa võid aimata, et midagi on valesti, kuid nähtavaid märke ei esine.

Konflikt võib olla väliselt märkamatu (avalduda passiivselt). Siis on inimene loid või lihtsalt kõrvaltvaataja: tööd jäävad tegemata , õpilane puudub koolist, ilmsiks tuleb teesklemine, puudub koostöö tahe.

Konflikt võib väljenduda agressiivselt, siis on inimene ründav ja sõjakas: ta karjub, isegi sõimab ja norib.

6.3 Konflikti tasandid (aste, järk)

Näide:

Ebamugavuse tasand. Pille käis töövestlusel ja teda võeti tööle. Pillele ei meeldinud tööandja suhtumine temasse juba töövestlusel. Vaatamata ebameeldivustundele otsustas Pille töö vastu võtta.

Juhtumi tasand. Firma kuhu ta tööle läks oli hea mainega ja Pille sai head palka. Tööandja pööras Pillele palju tähelepanu. Pille ei saanud aru, miks teda teistele eelistati. Ühel õhtul kutsus tööandja Pille restorani. Pille keeldus. Järgmisest päevast alates hakkas tööandja leidma pidevalt tema töös vigu.

Arusaamatuse tasand. Pille mõtles, mida ta selles olukorras valesti tegi. Ta ei teadnud, kuidas oleks pidanud käituma, et sellist olukorda poleks tekkinud. Pille leidis, et ta ise pettis ennast kui töö vastu võttis ja ta ei teinud välja tööandja suhtumisest temasse.

Pinge tasand. Pille surus halvad tunded alla ja tegi oma tööd edasi. Tööandja igapäevane norimine ja etteheited tekitasid pingelise olukorra (stressi). Pille tundis suurt väsimust.

Kriis. 18 kuud hiljem ta lahkus, sest ei suutnud enam taluda tööandja halba suhtumist.

Harjutus: Vasta küsimustele näite põhjal.

1. Mida tundis Pille töövestlusel ja milline oli tema otsus?
   ……
   ……
   ……

2. Kirjelda, mis juhtus Pillega uuel töökohal.
   ……
   ……
   ……
   ……
3. Mida tegi Pille enda arvates valesti?
   ……
   ……
   ……
   ……...
4. Kuidas tundis Pille ennast enne töölt lahkumist?
   ……
   ……
   ……
   ……
5. Mida sina õppisid sellest olukorrast?
   ……
   ……
   ……
   ……

Enamasti sa näed konflikti ohumärke enne kui konflikt on käes.

Näide: Kaaslane ei vasta sinu tervitusele, eirab sind.

Mida varem tunnetad konflikti saabumist, seda lihtsam on konflikti ära hoida või lahendada. Mida kaugemale konflikt areneb, seda keerulisemaks muutub konfliktiga seotud olukord.

1.Ebamugavuse tasand – sa üritad aru saada, mis toimub. Sa saad aru, et midagi häirib sind.

Näide: Paned tähele, et kõik jäävad vait, kui tuppa astud. Hakkad mõtlema, mis on juhtunud.

2. Juhtumi tasand (intsidenti tasand) – sa pead juhtunud olukorrast rääkima teise inimesega ja pead üritama jõuda kokkuleppele. Kasuta selleks suhtlemisoskuseid (kontakt, kuulamine, selge eneseväljendus, kehtestamine) ja oma empaatiavõimet (võime märgata ja mõista teise inimese tundeid, oskus olla osavõtlik).
Näide: Ma soovin meie vahel tekkinud arusaamatusest rääkida. Ma arvan, et üheskoos leiame lahenduse. Kuidas sulle sobib täna peale lõunat kell 14.00?

3. Arusaamatuse ehk vääritimõistmise tasand – sa pead hindama oma osa konfliktis ja suhtumist teise inimesse.
Näide: Mari on sinu peale vihane. Pead arutlema, mida sina ise tegid selleks, et Mari sinu peale vihastas.

4. Pinge tasand – sa tunned halbu (negatiivseid) tundeid konfliktse olukorra ja sellega seotud inimese suhtes. Pead leidma võimaluse, kuidas tunnetega mõistlikult hakkama saada.
Näide: Sõber pettis sind. Oled nii pahane, et tahaks sõpra lüüa. Füüsilise vägivalla asemel mine jõusaali ja ela oma negatiivsed tunded sporti tehes välja.

5. Kriisi tasand (keeruline olukord, kus midagi võib halvasti lõppeda) – kui lased konfliktil kriisini areneda ei pruugi sa olukorraga hakkama saada. Selles olukorrad vajad erapooletu inimese abi.
Näide: Tööandja märkis lepingus, et palgapäev on iga kuu 5.kuupäeval. Kaks kuud oled saanud palka lubatust kuupäevast hiljem. Esitad

tööandjale kaebuse ja tema ütleb, et oled vallandatud. Palga jätab ta sulle maksmata. Tema meelest oled halvasti tööd teinud. Sa pead enda kaitsmiseks pöörduma Töövaidluskomisjoni.

6.4 Konflikti seos emotsioonidega (tunnetega)

Emotsioonid tekivad erutusest, mõtetest, hinnangutest ja kehalistest väljendustest (näiteks naerust).
Emotsioonid põhinevad isiklikel tunnetel, mitte tõsiasjadel ehk faktidel. Põhiemotsioonid ehk põhitunded on rõõm, mure, viha, hirm, üllatus, vastikus.

Harjutus: Kirjuta, mille järgi tunned ära, et:
1.Inimene on vihane?……
……
……
……
2.Inimene on rõõmus? ……..
…….....
……..
…….....

6.4.1 Emotsioonidega (tunnete) toimetulek

Konfliktis on kaks põhilist osa: probleem (vastuolu) ja emotsioon. Probleemi lahendamiseks on vaja oma emotsioonidega toime tulla. On vaja rahulikus toonis rääkida.

- Teise inimese kuulamine, pead laskma vestluskaaslasel oma jutt ära rääkida. Sina pead suutma kuulata vahele segamata vaikselt kuulates (silma vaadates, noogutades). Lase kaaslasel end tühjaks rääkida. Näita, et sinu tähelepanu on tema jutul.

- Kaaslase jutu mõistmine, tagasiside (vastamine) andmine. Sinu ülesandeks on anda kaaslasele teada, et oled teda kuulanud ja tema arvamust mõistnud. Kasuta lühikesi peegeldavaid vastuseid: „ Ma mõistan, kui ootamatu see oli.“ „ Sinu asemel oleksin ma ka pettunud.“ „ Ma olen õnnetu, et minu tehtud töö teis pahandas. Ma vajan teie abi, et töö hästi teha.“
  Näita kaaslasele, et oled temast aru saanud ja mõistad tema emotsiooni (viha, rõõmu).

Harjutus: Koosta head tagasisidet andvad vastused järgmistele lausetele:

1. Õpetaja ütleb pahaselt õpilasele: „Jälle pole tulemus see, mida ma sult palusin. Ma olen tõeliselt nördinud sellest, mida sa valmis tegid.“ Pane kirja õpilase hea tagasiside õpetajale.

……
……
……

2. Kliendi vihane ütlus klienditeenindajale: „ Alati kui ma Teie firmaga asju ajan, hakkab üks jama pihta.“ Pane kirja klienditeenindaja hea tagasiside kliendile.

……
……
……

- Nõustumine, ühele meelele jõudmine –sa pead teada andma kaaslasele, et sinu ja sinu kaaslase arvamused langevad mõnes asjas kokku. See tähendab, et sa nõustud mõne osaga tema jutust: „ Ma olen nõus, et eile ei jõudnud oma tuba koristada.“
  Näide: Õpilane hilineb tundi. Õpetaja ütleb õpilasele: „ Jälle sa hilinesid. Mitte kunagi ei jõua sa õigeks ajaks tundi.“
  Õpilase osaline nõustumine: „ Jah, ma hilinesin täna pool tundi. Palun vabandust, rongi ei tulnud ja tulin bussiga.“
  Näide: Pidid sõbraga laupäeval kokku saama, kuid jätad kohtumise ära. Sõber helistab ja on solvunud: „ Kas sul oli raske mulle seda varem öelda. Minu peale sa üldse ei mõtle.“
  Sinu osaline nõustumine sõbraga: „ Ma tõesti ei teadnud varem, et pean laupäeval maale sõitma.“

Harjutus: Nõustu mingi osaga nendest väidetest.

1. Pille on hirmul ja ütleb Matile: „Kui sa sõidad nii hooletult, teeme avarii. Sa kiirustad vastutustundetult.“
   Pane kirja Mati osaline nõustumine Pillega: ……

……

……..

2. Ema pahane ütlus pojale: „Sa askeldad muudkui oma ratta kallal, aga kõik muu oled sa lohakile jätnud.“
   Poja osaline nõustumine emaga:……
   ……
   ……
   ……..

- Vabandamine – sul tuleb vabandada, kui sinu vestluskaaslase jutt vastab tõele. Vabanda tuleb ennast ja teisi süüdistamata. Vabandamine näitab, et sulle on olulised head suhted kaaslasega.
  Vabanduse sõnastamise näited:
  „ Ma vabandan eksimuse pärast.“
  „ Mul on kahju, et asi nii läks.“
  „ Ma vabandan oma käitumise pärast.“

<u>Harjutus kordamiseks:</u> Kasuta seda ülesannet lahendades kõiki teadmisi, mida sa konflikti teemat õppides oled saanud.

<u>I osa.</u>

<u>Olukord:</u> Kujutle, et sul on rühmakaaslane Rain. Kaasõpilased peavad temast lugu ja tal on mõjuvõimu.

Sa tegid klassiväliseks tegevuseks uue ettepaneku. See idee meeldis rühmajuhatajale ja kaaslastele. Rain puudus koolist, kui selle ettepaneku

tegid. Tema kuuleb seda infot alles, siis kui kooli tuleb, rühmajuhataja tunnis.

Peale tundi tuleb Rain sinu juurde. Ta on ärritunud. Seda tõestab see, et ta räägib kätega vehkides ning väga kõva häälega.

Ta pole rahul sellega, et muutust temaga ei arutatud. Tema jutu mõte on tegelikult selles, et ta tunneb end kõrvale jäetuna. Sa saad aru, et vaatamata heale plaanile, pole Rainile meelepärane …

<u>II osa.</u>

Koosta vastus Rainile. Vastuses kasuta mõistmist, nõustumist ja vabandamist.

1. Mõistmine: anna Rainile teada, et sa saad aru, miks ta ärritus.
   ……
   ……
   ……
2. Nõustumine: ole Raini jutust nõus sellega, et tal on õigus mitte rahul olla otsusega.
   ……
   ……
   ……
3. Vabandamine: vabanda Raini ees, et muutust temaga ei arutatud.
   ……
   ……
   ……

6.5 Konfliktile omased käitumisviisid (konfliktispetsiifiline käitumine)

Inimene saab ise kontrollida oma vastuseid ja teha valikuid.
Konfliktis on alati kaks tähtsat osa: probleem (keeruline, raske olukord, mureküsimus) ja sellega seotud inimesed.
Konflikti lahendamisel käituvad inimesed erinevalt.

1.Näide: Tüli kahe õpilase vahel.

Kristina: „ Miks sa rääkisid rühmajuhatajale meie tülist?“

Kristel: „ Ma arvan, et ta peab sellest teadma.“

Kristina: „ Sinu pärast sain ma tema käest riielda. Ma räägin kõigile milline pugeja sa oled. Mina ei ole millestki süüdi, sina ise alustasid tüli. Mitte kedagi sa rühmas ei kuula, vaid ainult käid kaebamas. „
Kristel: „ Palun andeks, ma teinekord enam nii ei tee.“
Antud olukorras käitus Kristina võitluslikult so agressiivselt ja süüdistas Kristelit. Kristina võitis selles olukorras,
sest süüdistamise ja ähvardamisega sundis Kristeli vabandama.

Võitluslik käitumine – so agressiivne käitumine (kus üks on võitja ja teine kaotaja)

a. Otsid süüdlast, patuoinast;
b. Ähvardad;
c. Lähtud, et mul on alati õigus;
d. Mina võidan mõtteviis.

Võitlusliku käitumisega tahad lahendada enda probleemi või keerulist, rasket olukorda. Konfliktiga seotud kaaslase tundeid ja heaolu sa ei arvesta.

2. Näide: Tüli kahe õpilase vahel.

Kristina: „ Miks sa rääkisid rühmajuhatajale meie tülist?“

Kristel: „ Ma arvan, et ta peab sellest teadma.“

Kristina: „ Sinu pärast sain ma tema käest riielda. Ma räägin kõigile milline pugeja sa oled. Mina ei ole millestki süüdi, sina ise alustasid tüli. Mitte kedagi sa rühmas ei kuula, vaid ainult käid kaebamas. „

Kristel: „ Palun andeks, ma teinekord enam nii ei tee.“

Antud olukorras käitus Kristel põgenevalt so passiivselt. Tal puudus enesekindlus ja ta tahtis konflikti vältida. Kristel jäi kaotajaks.

Põgenev käitumine – so passiivne käitumine (kus üks on kaotaja ja teine võitja, kuid mõlemad võivad olla ka kaotajad)

Soovid hoida rahu;

a. Väldid konflikti;
b. Puudub endast lugupidamine;
c. Lähtud, et temal on alati õigus;
d. Mina kaotan mõtteviis.

Põgeneva käitumise korral pole sa probleemi korralikult läbi mõelnud.

3. Näide: Tüli kahe õpilase vahel.

Kristina: „ Miks sa rääkisid rühmajuhatajale meie tülist?“

Kristel: „ Ma arvan, et ta peab sellest teadma.“

Kristina: „ Sinu pärast sain ma tema käest riielda. Ma räägin kõigile milline pugeja sa oled. Mina ei ole millestki süüdi, sina ise alustasid tüli. Mitte kedagi sa rühmas ei kuula, vaid ainult käid kaebamas.“

Kristel: „ Ma olen kuulnud etteheiteid enda töö kohta. Ma rääkisin rühmajuhatajale, et ma ei taha olla rühmavanem.
Ma olen väsinud ja solvunud etteheidest. Ma soovin, et keegi teine tegeleks selle tööga.“
Kristina: „ Ma arvan, et ka minul on õigus oma arvamust avaldada. Mina soovin, et rühma kooliväline tegevus oleks huvitav. Sellepärast ma alati oma arvamuse välja ütlen. Mina tahan, et oled edasi rühmavanem.“
Kristel: „ Mõistsin ma sind õigesti, et sa tahad osaleda rohkem rühma kooliväliste tegevuste korraldamises?“
Kristina: „ Jah, mulle see meeldiks. Mul on hea meel, et sain sinuga asjad selgeks rääkida.“

Antud olukorras käitusid mõlemad lõpuks ennast kehtestavalt. Mõlemad tüdrukud olid mõistvad ja tegid oma käitumises muudatusi. Mõlemad hakkasid mõistma koostöö vajadust.

Kohanev käitumine, so ennastkehtestav käitumine (võitja- võitja ehk kaotajateta käitumine)

a. Kohaned vastavalt olukorrale ja teed oma käitumises muudatusi;
b. Sina koos kaaslasega oled lahendusega nõus;
c. Sa mõistad kaaslase tundeid ehk oled empaatiavõimeline;
d. Sa ei suru kaaslasele otsust peale;
e. Sa lepid kaaslasega lahenduses kokku;
f. Sa mõistad, et mõlema vajadused on olulised.

Kohaneva käitumisega tahad lahendada probleemi ja olla samas hooliv probleemiga seotud inimeste suhtes.

Näide:

Hoda Lacey oma raamatus „ Kuidas lahendada konflikte töökohal“ tõi ilmeka näite ämbliku kohta, kes on vannis. Meil on võimalik valida vähemalt kolm tegutsemisviisi, et ämblikust vannis lahti saada:

1. Võta ajaleht. Keera see rulli ja löö ämblik lihtsalt laiaks.
2. Jookse minema. Keeldu vannituppa seni minemast, kuni keegi ämbliku ära viib.
3. Libista ämblik millegi peale ja vii ta ukse või akna juurde ning lase ta vabaks.

Esimene valik on agressiivne, tegeled probleemiga kuid ämbliku suhtes käitud ebameeldivalt.

Teine valik on passiivne, sa ei tegele ämbliku ega probleemi lahendamisega

Kolmas valik on ennastkehtestav. Sa tegelesid probleemiga ja olid ka hooliv ämbliku suhtes.

Probleemiks ei olnud tegelikult ämblik, vaid see, et tema oli vannis.

Harjutus kordamiseks:

I osa. Loe läbi järgnevad olukorrad:

Agressiivne: Rühmavanema ütlus kaasõpilastele: „ Eelmisel õpilasesinduse koosolekul otsustasime teha muutused puudumistõendite esitamisel. Tänasest alates tuleb puudumistõendid võtta arstilt. Mingid erandid ei loe. Jutul lõpp.“

Passiivne: Rühmavanema ütlus kaasõpilastele: „ Nagu te teate, toimus õpilasesinduse koosolek. Ma kardan, et puudumistõendite esitamise korda on muudetud. Ma kardan, et see otsus ei ole eriti meeldiv, kuid…ee… tegelikult ei saa me sinna midagi parata. Ma loodan, et te ei pahanda, kuid otsustati puudumise kohta vastu võtta ainult arstitõendeid.“

Ennastkehtestav: Rühmavanema ütlus kaasõpilastele: „ Kutsusin teid kokku, et anda teile teada puudumistõendite esitamise korra muutustega. Kool ei arvesta enam mitte ühtegi lapsevanema tõendit. Kui kellelgi tekib probleeme arstitõendi saamisel, siis anda teada rühmajuhatajale. Rühmajuhataja püüab teid tõendi saamisel aidata.“

Täida alljärgnev tabel kolme käitumisviisi olukorra kohta. Kasuta kõiki teadmisi, mida said õppides teemat konfliktile omased käitumisviisid (konfliktispetsiifiline käitumine).

Käitumisviisid konflikti Puhul.	**Mis sinu arvates juhtus edasi?**	**Mille poolest on see käitumisviis halb või hea?**	**Milliseks jäävad suhted rühmavanema ja kaasõpilaste vahel ?**
Agressiivne käitumine			
Põgenev käitumine			

Ennastkehtestav käitumine			

6.6 Konflikti lahendamine koostööl põhineva käitumisega

(võitja-võitja käitumisviisiga)

Näide: **Stelle lugu**

Õpilased elavad neljakesi ühiselamu toas koos. Kaks õpilast vaidlevad pidevalt toasoojuse üle. Kui Stelle saabub koolist, lülitab ta kohe radiaatori nõrgema kuumuse peale. Natuke aja pärast hakkab Triinel külm ja ta lülitab radiaatori suurema kuumuse peale. Selline olukord kestis mitu päeva ja juba vahetasid tüdrukud omavahel vihaseid ütlusi. Ühel päeval soovitas Maarika ärritunult : „ Kas on raske riideid rohkem selga panna kui on külm või ära võtta kui on palav?“

„ Asi pole üldse selles,“ vastas Stelle. „ Kui radiaator on suurema kuumuse peale lülitatud, on õhk toas nii kuiv, et mõjub halvasti mu ninale ja kurgule ning mul on nüüd kurgupõletik.“

Kuidas lahendada olukorda?

1.Probleemi määratlemine ja sõnastamine – selgita välja, mis on Stelle vajadus, mis on Triine vajadus .

Sõnum: sinu vajadused on mulle tähtsad, sinu sõnum on mulle oluline. Ka mina ütlen oma vajaduse. Me võime sinuga teineteise vajadusi mõista.

Oluline on jõuda probleemi täpse ja lühida sõnastuseni. Näiteks: temperatuur toas.
Vajadusi aitab selgitada vastus küsimusele: miks tahan just seda lahendust.
On vaja mõista ka teise vajadusi, mida ta sõnastas.
Näide: Stelle: „ Mul on vaja niiskemat õhku toas, sest kuiv õhk oli halb tema tervisele.“
Triine: „ Vajan kõrgemat temperatuuri toas, sest olen külmakartlik.“

2.Võimalike lahenduste leidmine - kui vajadused on sõnastatud saab koos (Triin ja Stelle) leida erinevaid lahendusi.
Võimalikke lahendusi Stelle ja Triine loole:

Näiteks:
1. Stelle või Triine vahetavad tuba.
2. Radiaatori temperatuuri vahetatakse iga tunni tagant.
3. Triine paneb ennast paksemalt riidesse.
4. Ostetakse tuppa õhuniisutaja.

Sõnum: Koos võime leida oma ühisele probleemile lahenduse.

Lahenduste leidmiseks kasuta järgmiseid näpunäiteid:

a. Ära anna hinnanguid lahendusele (sobib- ei sobi);
b. Ära selgita ega küsige selgitust kaaslaselt;
c. Käi välja erinevaid, isegi hullumeelseid ideid;
d. Kirjuta iga mõte üles;
e. Ära kirjuta mõtte taha inimese nime, ära kirjuta iga inimese mõtteid eraldi tulpa.

3.Erinevate lahenduste hindamine – valige koos välja lahendus(ed), mis sobivad kõige paremini mõlema poole vajadustel. Arutage, kas pakutud variant viib asjaliku lahenduseni.

Näiteks:

1.Stelle või Triine vahetavad tuba – see lahendus ei sobinud toast mitte kellelegi, sest tavaliselt saadi omavahel hästi läbi.

2. Radiaatori temperatuuri vahetatakse iga tunni tagant – see lahendus tundus toakaaslastele alguses isegi sobiv, kuid kardeti, et unustatakse temperatuuri vahetamine ja graafiku koostamine tundus tüütu.

3. Triine paneb ennast paksemalt riidesse – Triine ei olnud nõus end paksemalt riietama.

4. Ostetakse tuppa õhuniisutaja – lahendus meeldis kõigile, õhk on toas niiskem ja Triine ei pea külmetama.

Sõnum:

1. Ma tahan, et sinu vajadused saaksid rahuldatud.
2. Ma tahan, et minu vajadused saaksid rahuldatud.
3. Ma ei lepi sellega, et üks peab teise kasuks oma vajadusest loobuma.

4.Kokkuleppe sõlmimine – Koostage plaan, kes mida teeb, kus ja mis ajaks teeb. Hea on koostada kirjalik kokkulepe, mis aitab kokkulepitut meeles pidada.

Näiteks: Tuppa otsustati osta õhuniisutaja. Rahasumma jagati nelja õpilase vahel, sest igaüks saab õhuniisutajast kasu. Pandi kirja, kes raha kogub, mis ajaks raha on koos ja kelle ülesandeks on otsida internetist sobiv õhuniisutaja mudel.

Samuti pandi kirja, kes toob õhuniisutaja poest ära ja seab selle tuppa üles.

Lepiti ka kokku, millal toimub õhuniisutaja puhastamine ja hooldamine.

Kokkuleppele kirjutasid kõik toakaaslased alla ja see pandi seinale üles.

Sõnum: Sina ja mina tahame teha ühiseid otsuseid ja mõlemale sobivaid plaane. Need on vajalikud selleks, et mõlema vajadused saaksid rahuldatud.

5.Otsuse elluviimine – tuleb toimida kokkuleppe järgi.

Näide: Kokkuleppes lubatud ajaks oli õhuniisutaja toas olemas. Kui mõni toakaaslane unustas oma kohustuse õhuniisutajat puhastada, siis tuletati talle meelde kokkulepet.

Sõnum: hea kokkulepe aitab otsust ellu viia. Kokkuleppega, kes teeb mida ja mis ajaks, võetakse endale kohustus. Kohustust ellu viies saad muuta oma käitumist ja suhted muutuvad paremaks.

6.Hilisem hinnang konflikti lahenduse toimimisele –

Vaadake kahe nädala pärast koos kaaslasega kokkulepet, kas kõik toimub nii nagu soovisite.

Sõnum: Sina ja mina tahame omavaheliste probleemide lahendamise viisi aina paremaks muuta. Me arutame oma suhtlemisega seotud tundeid. Me ei piirdu ühe lahenduse või tegevuskavaga. Kui meie otsus ei ole nii hea, nagu me lootsime, siis me parandame seda (mõtleme uusi lahendusi).

Näide: Kahe nädalapärast korraldasid toakaaslased nõupidamise. Nad arutasid selle üle, kas toimisid õigesti, et ostsid õhuniisutaja.

Triine oli rõõmus, et ei pidanud enam külmetama. Stelle tervis oli paremaks muutunud. Teised toakaaslased olid rahul, sest nääklemisi tüdrukute vahel enam ei toimunud. Nende kõigi jaoks oli õige otsus õhuniisutaja ostmine.

Konflikti lahendamise lõppjärgus lepi kokku aeg, millal arutate koos kaaslasega lahenduse sobivust ja toimivust teie mõlema jaoks. Kui tegevusplaan ei toimi, tuleb seda parandada või uus kava välja mõelda.

Harjutus kordamiseks: Pille ja Karli juhtum

Olukord: Pillel ja Karlil on olnud sageli konflikte ühes küsimuses. Pille on orkestris viiulimängija ja peab iga päev vähemalt tund aega harjutama. Sel ajal paneb Karl aga sageli oma lemmikmuusika mängima. Ta keerab CD- mängija hääle hästi valjuks. Vali muusika takistab Pillel keskendumist oma nootidele ja see häirib tema mängimist.

Lahenda antud olukord konflikti lahendamise 6 sammu abil.

1. Millised on Pille ja Karli vajadused? Mida vajab Pille ja mida vajab Karl.

……

……

……

……

2.Leia vähemalt 5 erinevat lahendust Pille ja Karli juhtumile.

……

……

……

……

……

……

3.Võrdle (hinda) erinevaid lahendusi. Arvesta, et lahendus peab sobima nii Pillele kui ka Karlile. Mis on sinu arvates kõige parem lahendus? Põhjenda valikut!

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

4. Mida peavad Pille ja Karl tegema, et sinu valitud lahenduse järgi toimida? Mis on kummagi ülesanded? Sõnasta kokkulepe.

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

5.Kujuta ette, et Pille ja Karl on toiminud sinu lahenduse kohaselt. Millised probleemid võivad neil tekkida kokkulepet täites? Kuidas nad tekkinud probleeme lahendada?

……
……
……
……
……
……
……
……

6. Kas lahendus sobis mõlemale? Milliseks kujunesid Pille ja Karli edasised suhted? Mida peavad Pille ja Karl lahenduse järgi elades edaspidi veel arvestama?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Abiks õpetajale

Antud õppematerjali rõhuasetus on suhtlemisoskuste omandamisele.
Loodan, et antud õppematerjal aitab paremini mõista suhtlemisoskuste tähtsust ja teeb HEV õppijale teema jõukohaseks.
Antud õppematerjalis on käsitletud 5 suhtlemise põhioskust:

1. Kontakti loomine;
2. Kuulamine;
3. Selge eneseväljendus;
4. Kehtestamine;
5. Konfliktide lahendamine.

Soovitav on kasutada iga suhtlemisoskuse läbimiseks 6-8 tundi aktiivõppes, kus harjutused ja arutelud vahelduvad lühikeste teoreetiliste osadega. Võimalusel teha 2 tunni ulatusel videoharjutusi, et kinnistada uusi käitumismudeleid.

Tundide üleehitusel on hea arvestada 3 - faasilise õpiprotsessiga ja õpilaste individuaalsete õpistiilidega.
3 – faasiline õpiprotsess koosneb:
<u>I evokatsioonifaas – õppimiseks valmistumine</u>

- Häälestamine;
- Huvi äratamine;
- Eelteadmiste esiletoomine;
- Tegevuste eesmärgistamine (õpetaja ootused ja õpilaste ootused);

Selles faasis on hea kasutada mitmesuguseid eesmärgistamise meetodeid (tean, tahan teada, sain teada jms) ja häälestamise meetodeid (võtmesõnad, sõnakett jms).

<u>II tähenduse mõistmise faas – õpisisule tähenduse loomine</u>

- Uue materjaliga tutvumine;
- Uue info ühendamine tuttavaga;

Selles faasis tuleb õppija aktiivsuse alahoidmiseks toetada ja arendada endas õpiprotsessi teadliku jälgimise oskusi.
Selles faasis on hea kasutada erinevaid meetodeid õppijate aktiivsuse alahoidmiseks (mosaiik, galerii, vastastikune õpetamine, juhitud lugemine jms).

III Reflektsioonifaas – õpitu kinnistamine

- Õpitu kasutamine uutes seostes ja uutes olukordades;
- Omapoolse suhtumise kujundamine õpitavasse;
- Motiveerimine õpitu kasutamiseks või iseseisvaks uurimiseks.

Selles faasis on õpitu kinnistamiseks hea kasutada järgmiseid meetodeid (magnetkokkuvõtted, kokkuvõtted paarides, tegelaste jälgimine jms).

Õpistiil tekib õppija eelistustest selle kohta, millal, kus ja kuidas peaks toimuma õpiprotsess. Õpistiil on õppija poolt eelistatud viis informatsiooni vastu võtta, töödelda, mõista ja selle üle mõelda. Igal õppijal on erinevad sensoorsed eelistused:
I visuaalne – eelistus õppida nägemise kaudu, oma kujutlusvõime kasutamine.
II auditiivne – eelistus õppida kuulmise abil. Näiteks, teksti on lihtsam jälgida ja see jääb paremini meelde, kui seda valjusti loetakse.
III kinesteetilis- taktiilne – eelistus kasutada õppimiseks füüsilist kogemust. Õppijad vajavad õppimist tegutsemise kaudu.

Tuleb arvestada, et õppijal oleks õpitunnis võimalik arendada kõiki osaoskusi: lugemine, kuulamine, kirjutamine ja rääkimine.

Suhtlemisoskuste arendamise seisukohalt on oluline harjutamine ja rääkimine. Teadmised on selles õppematerjalis olemas, kuid need tuleb õppija igapäevaelu silmas pidades tema kasuks tööle panna.

Loodan, et minu nägemusest on kasu nii õppijatele kui ka õpetajatele.

Kasutatud kirjandus

R. Bolton, Igapäevaoskused, Väike Vanker 2006

D.Buehl, Interaktiivõppe strateegiad klassiruumis, SA Omanäolise Kooli Arenduskeskus, 2010

Th. Gordon, Tark lapsevanem, Väike Vanker 2003

Th. Gordon, Tõhus juht, Väike Vanker 2003

D. Goleman, Emotsionaalne intelligentsus, Väike Vanker 2000

D. Goleman, Sotsiaalne intelligentsus, Väike Vanker 2007

R. Fisher, W. Ury jt, Kuidas panna nad ütlema JAH!, Fontes 2004

M. McKay, M. Davis jt Suhtlemisoskused, Väike Vanker 2000

H. Lacey, Kuidas lahendada konflikte töökohal, Elmatar 2002

S.Pree, Suhtlemispsühholoogia, 2001-2006

A. Seilenthal, M. Vainre, Henn Mikkin ja suhtlemistreeningu arengu lugu, Tartu 2006

S.Schumann, Suhtlemistreenerite koolituse lõputöö, Konflikti juhtimise treening postiteenindajatele, 2007

Ü. Vihma, Inimene konfliktide keskel, Äripäeva Kirjastuse AS, 2006

Koolitusmaterjalid, Suhtlemistreenerite koolitus, Iseseisvad Konsultandid 2006-2007

Koolitusmaterjalid, LAK- õppe põhimõtete ja metoodika koostöine rakendamine kutseõppeasutuses, Avatud Meele Instituut 2012