

SUHTLEMISPSÜHHOLOGIA

21.10: mälu ja suhtlemine, meedia ja kommunikatsioon;

Kuuldused ja linnalegendid;

Kognitiivne dissonants;

Intervjuu kui suhtlemine.

Mälu ja suhtlemine

- Pole saladus, et mälu (ja ka teised kognitiivsed funktsioonid) avaldab mõju suhtlemisele.
- Võib tekkida triviaalne küsimus – miks me mäletame seda mida me mäletame? (Kui palju oleme unistanud)?
- Mitte eriti triviaalne küsimus: kas see mida me mäletame oli reaalne?
- Uue informatsiooni saamine põhjustab mälus *interferentsi* – c
- Mineviku meenutamisel tekivad vead (mälestustega seguneb uus info).
- Tihti puudutab segunemine informatsiooni selliste sündmuste kohta –
- Millest saadi teada alles pärast sündmuse toimumist.
- Psühholoogias eristatakse 2 liiki interferentsi –
- Proaktiivne: varem omandatud materjali segavat mõju hiljem omandatule.
- Retroaktiivne interferents: uue informatsiooni segavat mõju varasemale informatsioonile (kogemusele).

Frederic Bartlett ja tema katsed

- Bartlett: meie mälestust mingist sündmusest võivad hägustada ka meie üldised teadmised maailma kohta.
- Uuriija esitas Briti katsealustele Ameerika indiaanlaste rahvajutte: inglaste jaoks oli seal üpris palju arusaamatut ja tundmatut.
- Kui katsealused lugusid hiljem meenutama hakkasid – olid lood palju vähem kummalised.
- Kui sisu oli arusaamatu (nt. üleloomulike jõuga seotu) – tõlgendati endale sobival viisil.
- Samuti lisasid katsealused ka omalt poolt elemente, mis aitasid neil seletada.
- 1932. aasta – Bartletti kuulus raamat „Remembering“.
- Katsealused püüdsid lugude mõistmiseks siduda neid asjadega, mida nad mõistsid.

- Katsealustel tekkisid mälus seosed – mis ühendasid lugudest kuulnud elemendid nende enda teadmistega maailma kohta.
- Samas tekitasid just need seosed probleeme hiljem – kui meenutama hakati:
- Katsealused *ei suutnud enam täpselt eristada, millised elemendid kuulusid algupärase loo juurde ja millised olid üksnes abivahendid loo mõistmiseks.*
- Hilisemad uurimused: Bower, Black, & Turner (1979) –
- Kirjeldasid katsealustele visiidi hambaarsti juurde.
- Hiljem paluti neil lugu meenutada: paljud katsealused mäletasid, et patsient olevat registratuuris end kirja pannud või ooteruumis ajakirja sirvinud.
- Kuigi selliseid üksikasju neile räägitud loos puudusid.
- Brewer & Treyens (1981): lasti osalejatel professori kabinetis veidi aega oodata ning paluti neil seejärel kohe kabineti sisustust meenutada.
- Kolmandik osalejatest mäletas, et kabinetis olid raamatud, kuigi neid seal tegelikult polnud.
- Meenutada paluti vahetult pärast kabinetist lahkumist.

- **Elizabeth Loftus' e katsed mälu** ja väärinformatsiooni mõju:
- Loftuse katsetes on näidatud, kuidas tunnistaja hinnang varem nähtud liiklusõnnetuse asjaolude kohta sõltub oluliselt sellest, millises vormis talle küsimusi esitatakse.
- Katseisikutele (2 rühma) näidati videot ühest auto avariist.
- Paluti inimesel avariis osalenud autode kiirust mälu järgi hinnata.
- Kui küsimusi esitati järgmiselt:
 - 1) „Kui kiiresti autod liikusid, kui nad teineteise vastu puutusid?“ või
 - 2) „Kui kiiresti autod liikusid, kui nad teineteise vastu põrkasid?“.
- Esimese rühma osalejate mälupõhised kiirushinnangud väiksemad kui teise rühma esindajatel.
- Teise rühma osalejad vastasid sageli, et nad nägid purunenud klaasi, mida varem esitatud sündmuses tegelikult ei olnudki.
- Tähtis: kuidas räägitakse asjadest, milliseid sõnu kasutatakse ja kuidas on suunavad küsimused üles ehitatud.

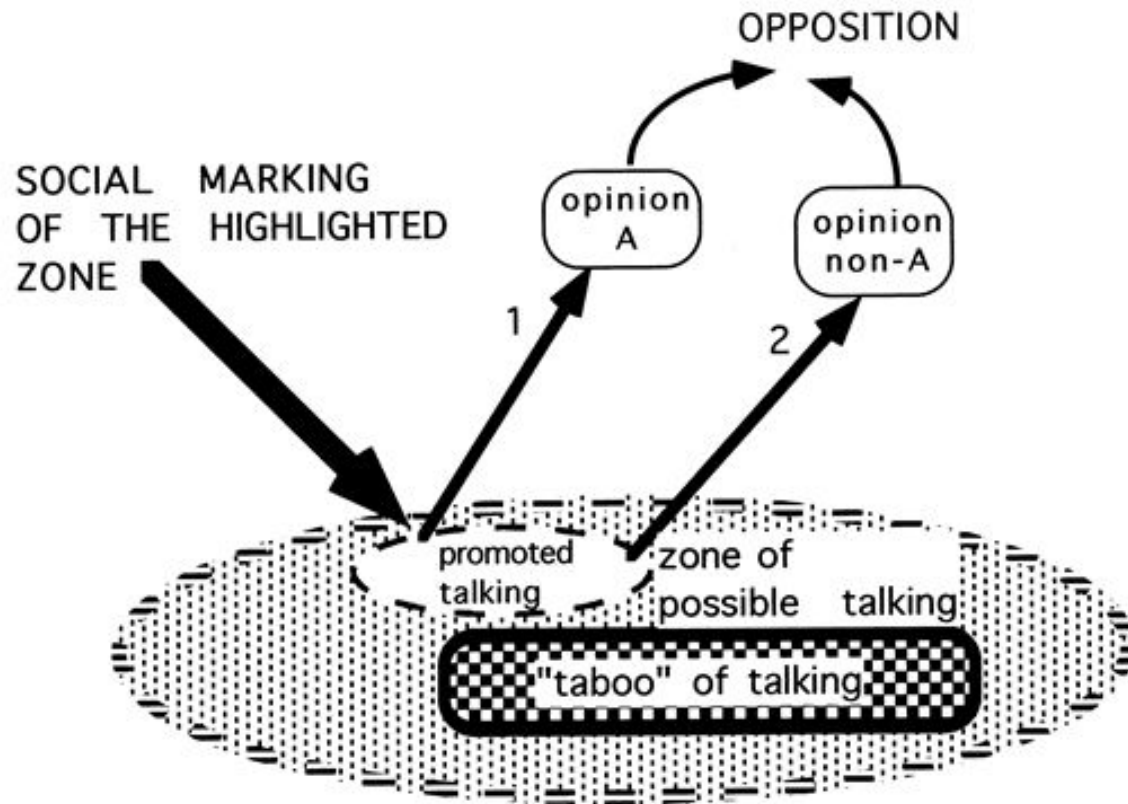
- Richard-Zapella (1990) kirjeldab uurimuse, kus 2 rühma katseisikuid pidid vastama küsimustele:
- 1) Kas te usute jumalat?
- 2) Kas jumalat te usute?
- Esimese rühma tulemus: 66% oli jaatavad vastused.
- Teise rühma puhul (küsimus kõlas rangem) – 81%
- Katseisikud olid statistiliselt sarnased (e. võrdväärset sotsio-demograafilised karakteristikud).
- Näiteks küsimuste koostamisel (lõputööks, küsitluseks jms) on tähtis arvesse võtta, et–
- „Kas te kiidate heaks, et...“ ja
- „Kas te pooldate seda, et“ alati annavad erinevaid tulemusi ühe ja sama asja kohta. (Fenneteau, 2002).
- Kui uurija (intervjueerija, üliõpilane) asendab sõnu sünonüümidega – vastused võivad olla erinevad.
- Kuidas probleemi lahendada?
- Piloot-uurimused (et olla kindel, et kõik saavad küsimustest ühteviisi aru).

Semiootilise nõudetingimuste kontekst (Semiotic Demand Setting; Семиотические ситуации запроса).

- **SDS**: on rääkimise (arutlemise) raamistik või kontekst igasugusest nähtusest, sündmusest, teemast jne.
- Meie maailm on struktureeritud kui rääkimise fenomen: kui asjast ei räägita (nt. uudistes) – see asi ei eksisteeri.
- Vastupidine on ka õige – kui uudised (telekanalid, internet, meedia) hakkab asjast üleliigselt rääkima – sellel on oma põhjus ja struktuur.
- Igas „stooris“ (igas teemas, mis eksisteerib meedia ruumis) on vähemalt 3 rääkimistsooni (zone of talking; Valsiner, 2007).
- 1) Lubatud rääkimise ala (zone of promoted talking),
- 2) Tõenäolise rääkimise ala (possible talk) ning
- 3) keelatud teemad (zone of taboo talking).

- В любой «истории» в массовом обсуждении различают 3 зоны говорения:
- 1) Зона разрешенного говорения (zone of promoted talking),
- 2) зона возможного говорения (zone of possible talk).
- 3) запрещенные темы (taboo talking zone).
- Igasugused **talk-show'd** tihtipeale töötavad lubatud rääkimise alal:
- Seal toimuvad igasugused arutlused, diskussioonid, poleemikad,
- Kuid arvamuste diapason ei ole liiga suur.
- Kui teemal on „ajalugu“ (juhtub kestab kaua aega) – siis tekkib juurde ka võimaliku rääkimise ala (side-stories).
- Samas – igas ühiskonnas on teatud hulka teemasid, mille arutlemine (e. erinevate, polaarseste arvamuste väljendamine) ei ole lubatud –
- Igas ühiskonnas (rühmas, riigis, kogukonnas) on nn kaanonid – mis on püsimatud.
- Diskussioon kaanoni teemal võib olla tõlgendatud kui rüvetamine.

SDS



SDS

- „Suletud“ ja „avatud“ ühiskonnad erinevad ainult selles, kui palju „hääli“ nemad lubavad nn. „lubatud kõnelemise alas“.
- Näide: Edward Snowdeni juhtum.
- Promoted talking: kuidas ta töötas kui CIA agent, kuidas põgenes, kus hetkel elab, kui palju teab jne.
- Possible talk: kui juhtumil on oma ajalugu, siis sellele lisanduvad kõrvallood – näiteks: lapsepõlv, vanemad kes teda ootavad jms.
- Keelatud rääkimine: mida ta tegelikult tegi, miks teatud riigid lubavad endale lubamatuid meetodeid infokogumiseks jne.
- Важно: каким образом регулируются зоны говорения, как не допустить разговора о запретных темах, методы ухода от запретных тем:
- Igas ühiskonnas on erinevad tsentsuuri tüüpilised meetodid, kuidas vältida rääkida sellest, mis on keelatud.

- 1) rääkija füüsiline eemaldamine (ka likvideerimine),
- 2) allika keelamine („spetsiaalsed kogud“ raamatukogudes, juurdepääs oli reglementeeritud).
- 3) leebemad meetodid – „ülilobisemine“ (proliferation of opinions) –
- Üksik hääl kaob ära teiste taustal.
- 1998. aasta Hong Kongi juhtum.

Omistamine

- Inimesed üle kogu maailma kulutavad palju aega sellele, et teisi inimesi vaadelda ja endalt küsida „Miks ta seda tegi?“
- Sotsiaalpsühholoogias see kannab nime – põhjuslik omistamine.
- Inimesed teevad omistusi umbes samamoodi kui teadlased teevad kindlaks nähtuste põhjusi:
- Teadlane (füüsik) on kindel, et kui ilmneb nähtus B, siis sellel peab olema ka põhjus A, mis on omakorda ka nähtus.
- Harold Kelley väitis, et inimesed kasutavad sama printsiipi teiste käitumise seletades.
- Kelley püüdis aru saada, kuidas tavaline inimene omistab teiste käitumist.
- Sündmuste osaleja tavaliselt kasutab situatsioonilist omistamist.
- Sündmuste pealtvaataja – kasutab dispositsioonilist omistamist.

- **Situatsiooniline omistamine**: inimvälised faktorid (nt. ta käitus niimoodi, et olukord nõudis temalt seda).
- **Dispositsiooniline omistamine** – inimese seesmised tegurid (nt. ma käitun niimoodi, sest see on minu iseloomu joon).
- Näiteks sündmuse osaleja enda halba tulemuse korral kipub otsima põhjusi väljaspool olukorda (nt. „Moskva käsi“, „Ameerika imperialistid“, „ilm oli selline“ jms.).
- Aga kui tal veab (saab hea tulemuse) – siis omistab ta oma tulemuse juba seesmisele tegurile – („no vot selline ma olengi“, „see on mu veres“!)
- Pealtvaataja vastupidi – kui ta näeb situatsioonis edu – siis omistab seda välisteguritele ja vastupidi.

- Individualistlikes kultuurides (Euroopa, Põhja-Ameerika): inimene on ise süüdi oma probleemides ja välised mõjutused seda ei mõjuta.
- Inimene on sõltumatu isik, temast sõltub palju („self made man“ jms).
- Inimese käitumise määravad tema mõtted, väärtused, tunded, vajadused ja eelistused.
- Kollektivistlikud kultuurid: rõhutavad grupimõju ja rühma tähtsust, ning seega kipuvad omistama asju välisteguritele.
- Rõhutatakse perekonna ja teiste gruppide normidest ja traditsioonidest kinnipidamise tähtsust.
- Kuid kindlasti käesolev dihhotoomia on väga kunstiline.

Fundamentaalne omistusviga

- Kalduvus pidada käitumise põhjuseks inimese loomust, alahinnates olukorra mõju.
- Selles ongi probleem, et paljud inimesed pigem otsivad põhjusi konkreetsetes inimestes aga mitte asjaoludes (keskkonnas).
- Miks tekkib fundamentaalne omistusviga:
 - 1) väärkorrelatsioonid (kui B tekkib või toimib kohe pärast A, siis me usume, et A ongi B põhjus ja kutsus ta esile).
 - 2) väärnõusolek: me arvame, et just meie käitumine on tavaline, reeglipärane, tüüpiline... ning see, mis ei lähe kokku – on ebanormaalne.
 - 3) mitte võrdväärset võimalused (mõnikord me arvame, et teine isik käitus ebanormaalselt, kuid äkki tema asjaoludes see oli kõige parem alternatiiv käituda.
- Teised võimalused olid veelgi hullemad.
- 4) Me alati leiame fakte mis pooldavad meie arvamuse, kui hakkame otsima.

Stereotüübid ja eelarvamused

- Stereotüübid – skeemid, mis on sageli negatiivsed ja mida kasutatakse inimrühmade liigitamiseks.
- Eelarvamus – negatiivne suhtumine inimesse tema rühmakuuluvuse põhjal.
- Stereotüübid – räägime rühmadest nii nagu nad oleksid ühetaolised (однородные).
- Eelarvamus: koosneb kolmest tegurist, nn. eelarvamuse ABC:
- A: afektiivne (emotsionaalne) komponent (tavaliselt negatiivne).
- B: käitumuslik komponent – teatud viisil käitumine grupiliikmete suhtes (nt. diskrimineerimine).
- C: kognitiivne (stereotüüp ise). Teadmised (üldised ja spontaansed), mis me saame masskultuuri kaudu.

Stereotüüpide tagajärjed

- Isetäitav ennustus (самоисполняющееся пророчество):
- Rosenthal ja Jacobson (1968) klassikaline uurimus algklassiõpetajatega.
- Uurijad teatasid õpetajatele, et osa nendest õpilastest on „küpsejad“, e. algava aasta jooksul on oodata nende IQ märgatavat tõusu.
- Kuid (!) uurijad nimetasid õpilasi suvaliselt ja juhuslikult.
- Tulemus – neid õpilaste õppeedukus tõepoolest märkimisväärselt paranes.
- Miks? Õpetajad said „info“ ja alustasid toetama neid õpilasi, julgustada nende õppimist. Algne info (saatesõna, instruktsioon jms) mõjutab.
- Shih, Pittinsky, Ambady (1999) uurimus: paluti maistel lahendada matemaatikaülesandeid.
- Kuid enne seda juhiti poolte maiste mõtted nende soole („teate, aga tegelikud lahendavad naised neid ülesandeid halvasti“).
- Selle meeldetuletuse mõjul nende testitulemused halvenesid.

- Mis nendes uurimustes toimub?
- Meeldetuletus mingisse rühma kuulumise kohta sunnib katseisikuid mõtlema oma rühma kohta käivatele stereotüüpidele.
- Teisisõnu – järjekordne SDS mõju meie elule (e. kuidas rääkimine on struktureeritud) –
- Kui räägitakse teemal X, siis millest konkreetselt räägitakse.
- Huvitav on ka see, et edasistes uurimustes (afroameeriklaste näitel) – isegi palve märkida oma rassi (ethnicity) küsimustikkudes mõjutas seda kuidas inimesed vastasid (tulemused olid 7-8 palli võrra madalam kui tavaliselt).
- Inimesed teavad, et teised ootavad neilt viletsaid tulemusi ja teavad, et kui nad head tulemust ei saa –
- Siis nad üksnes kinnitavad seda stereotüüpi.
- Hirmud hajutavad katseisikute tähelepanu, kulutavad kognitiivseid ressursse ja takistavad inimestel oma võimete realiseerimist.

Kognitiivne dissonants (tunnetuslik ebakõla)

- On ebakõla inimese tegude, veendumuste, hoiakute või tunnete vahel, mis tekitab inimeses ebamugavust. Seega püüavad inimesed oma teod ja tunded kooskõlla viia.
- Ebakõla näide: inimene kes suitsetab loeb ajalehest, et suitsetamine võib tappa jms.
- Tal tekib ebakõla: e. korraga 2 vastuseisvat arvamust, hinnangut – „Ma suitsetan“ ja „See on kahjulik“
- Mis teha? Suitsetamisest loobumine on raske (ka füüsiliselt). Mida inimene siis teeb?
- Ta hakkab alla hindama uurimusi ja allikaid:
- „Need teadlased jälle avastasid midagi, koguaeg avastavad ju“, „Aga elu ju lõpeb surmaga“, „Ma lugesin teisest ajakirjast, et kõik see on jama“ ...
- „Mu vanaisa suitsetas nagu hull ja suri 94-aastasena“
- „Kui ma suitsetan, ma ei taha süüa“.

Kognitiivne dissonants

- Leon Festinger (1957) kognitiivse dissonantsi teooria looja.
- Klassikaline uurimus: andsid katseisikutele mitut äärmiselt tüütut ülesannet – niidirulle kastidesse pakkida ja siis jälle lahti pakkida.
- Kui nad lõpetasid – palusid uurijad ütelda teistele, et ülesanne oli huvitav ja kasulik ja maksid pooltele 20 doll., teistele alles 1 dollari.
- Kui hiljem neilt küsiti, kuidas ülesanded meeldisid, siis kõrgema tasu saajad väitsid, et töö oli tüütu ja igav ja 1 dollari omanikud – huvitav.
- Miks oli selline tulemus? (paistab, et pidi olema ju vastupidine).
- Festinger: need, kes said suurema tasu leidsid välise õigustamise oma käitumisele (nemad andsid raha – mina osalesin, kuid katse oli jube igav)
- Need, kes said vähe ei suutnud niimoodi mõelda – ja pidid leiutama arvamuse, et uurimus oli huvitav ja kasulik -
- «Need ostsid mind 1 dollari eest? Ei või olla! Jama! Ülesanne oli lahe!»
- Tähtis – väline õigustamine

Kuuldused, keelepeks ja linnalegendid. Слухи, сплетни, городские легенды

- Teemaatilised kuuldused haaravad kõike teemasid, mis eksisteerivad avalikus ruumis („tavalise inimese maailmas“)
- Синонимы: молва, разговоры, толки, кривотолки, слава («дурная слава»), огласка («предать огласке»), пересуды.
- Sõltumatult sotsiaalsest staatusest – kuuldused „tasakaalustavad“ inimesi („kõik on ühesugused“), («как все»).
- Kuuldused – kinnitamata sõnumid väga tähtsatest sündmustest, inimestest, nähtustest.
- Tihtipeale kuuldus on suulise kommunikatsiooni viis.
- Kuuldused – rahvahulkade suhtlemisviis.

- Kuulduse rääkimise tsoon = reeglipärase (ametliku) infokanali vaikimise tsoon.
- Kuuldus kunagi ei korda seda, millest räägib ametlik infokanal (meedia).
- Kuulduse omapära – ühekordne taasesitus (ühe ja sama kuulaja/saaja ees). Teist korda ei jutusta.
- Selles on kuuldus sarnane anekdootiga („on väga raske iseendas kinni hoida“), («трудно удержать в себе»).
- Kuid – mis on see, mis määrab kuivõrd tähtis ja vajalik on sündmus, millest kuuldused räägivad? Kust see tähtsus tuleb?
- Semiootiliste nõudetingimuste kontekst, **SDS**
- Konstrueerib seda välja (tähenduste kogumi, raamistikku).
- Grupi tähelepanu fokuseeritakse (sihilikult) teatud teemadel:
- Pidevalt ja üleliigselt räägitakse (ainult ühest vaatenurgast) –
- Kui tekkib olukord (nt. kriis, määramatus) - inimesed võtavad vastu otsuse tuginedes SDS poolt tehtud alternatiividel
- Kasutades ka heuristikuid.

- Kuuldused on sarnased anekdootidega ka selles, et neid jutustatakse ainult „omadele“ („meie inimesed“).
- Kuuldused on umbisikulised – „üks tuttav ütles“ (Dubin, 2001).
- Kuid see ei ole jutustaja repliik aga kolmanda isiku ütlus (aga jällegi see „kolmas umbisikuline keegi“ on meie oma, kuid põhimõtteliselt ta ei ole isikustatud □ “keegi naine“, „üks sõber ütles“, „mul on üks tuttav, kes...“).
- Kuuldused on levinud nn. ülemineku ajastul, perioodil (kriisid, revolutsioonid – kui vana maailm lakkab oma olemasolu).
- Sama kehtib ka huumori kohta – „Kevade“ (O. Luts), Hašek, Зоценко, Ильф и Петров.
- Maailma on vaja ümber mõelda, ümber struktureerida, „vana maailma hajutamine“.
- Osalejate teadvuses eksisteeribki mainitud piir „omade“ ja „võõraste“ vahel.
- K. on omased ajastule, kus toimub tavade, traditsioonide murdmine (nt. perestroika NLiidus).

Kuulduste levitamine

- Tähtis (elutähtis) sündmus inimeste jaoks (sõda, konflikt, valimised, põud, katk, maksude suurendamine jms).
- Kuuldused alati rahuldavad psühholoogilist rääkija ja kuulaja vajadust ja vähendavad psühholoogilist pinget.
- Tunne: ma pean sellest rääkima.
- Kui puudub adekvaatne (piisav) info – me alustame oma ärevusi ratsionaliseerima: me peame enda jaoks selgeks tegema miks me oleme hirmutanud.
- Samuti: kui olemasolev info (adekvaatsetest allikatest) on vasturääkiv ja segane.
- Ebastabiilsuse perioodidel tavalistest infokanalitest enam ei piisa, sest infovajaduse määr tõuseb.

Kuulduste tüpoloogia

- Klassifitseerimiseks on 2 karakteristikut: **informatsiooniline** (usaldusväärsus) ning
- **Ekspressiivne** (emotsionaalne komponent).
- Ekspressiivse skaala järgi on olemas 3 tüüpe kuuldusi:
- a) soov-kuuldus, b) hirmutis ning c) agressiivne kuuldus.
- Soov-kuuldus: („Jaapanlastel saab bensiin otsa poole aasta pärast“ USA, talv 1942).
- Sellise kuulduste levitajate eesmärgiks on inimeste demoraliseerimine, pettumus –
- 6 kuud on läbi aga bensiin ei saa otsa.

- Hirmutis-kuuldus: eksisteerivad ühiskondades (rühmades, kogukondades), kus on kõrge pingelisuse määr –
- Sotsiaalsed, rahvuslikud, poliitilised, soolised jm vastuolud.
- Kui on kriisi ajastu – tekkib tendents eralduma ja vaenlasi otsima.
- „Meie“ ja „nemad“ piiritlemine (raamistik selleks juba on üles ehitatud tänu SDS ja endiselt toimuvatele diskussioonidele ühiskonnas).
- **Agressiivsed kuuldused:** kõige ohtlikumad.
- Hirmu süvendamine, hirmu „sisse pumpamine“ (nt. igapäevaste käitumismallide kaudu).

- **Hirmutis-kuulujutt** tavaliselt on käibel gruppides või kogukondades kus valitseb hirm ja ärevus, ning tavaliselt ta põhineb tavainimeste ebausul (superstition).
- Samuti suurt rolli mängib ka lootus (ootus), et järgneval kuulajal on piisavat selleks, et kuulujuttu ümber lükkata.
- Need kuulujuttud on väga populaarsed traagiliste sündmuste ajal—sõjad, looduslikud kataastroofid, poliitiline ebastabiilsus jms.
- Neil perioodidel tavaliselt toimub see, et tavalised infokanalid on mingis mõttes häiritud ja/või ei saa tagada inimeste rahu.

- Tüüpiline paranoiat tekitav käitumisviis.
- Kuid vastupidine töötab ka: Viktor Emil Frankl ja tema logoteraapia.
- Koondlaagris käitumine.
- Elumõtte ja igapäevane käitumine.

Kuuldused ja psühholoogiline seisund

- Miks inimesed edastavad kuuldusi? Äkki asi on psühholoogises seisundis?
- 1) Emotsionaalne kompenseerimine – jutustaja ikka saab naudingut. Vabastamine emotsionaalsest pingest.
- 2) Sotsiaalne põhjus: enda autoriteedi kindlustamine teatud rühmas („üks mu tuttav ministeeriumist ütles, et...“).
- Kuulduse edastaja eesmärk on emotsionaalse reaktsiooni esile kutsumine, aga mitte info edastamine.
- Kui me ei tea, kust see kuulmus on pärit – usume, et allikas on usaldusväärne.
- Samuti me usume, et kui kõik (või enamus) nii arvab – see peab olema tõde („inimesed ei hakka valetama“).