

KAITSEVÄE KOOLITAJATE TOIMETULEK KOOLITUSOLUKORRAS TEKKINUD SUHTLEMISKONFLIKTIGA

Janek Reimo

Juhendaja: Halliki Põlda, PhD

Tallinna Ülikool, haridusteaduste instituut

Andragoogika ja täiskasvanuhariduse valdkond

ANNOTATSIOON

Suhtlemisostkustest koolituse kontekstis on kirjutatud ja uuritud palju (Lehtsaar, 2015; Niiberg, 2011; Krips, 2010), kuid kaitsevæ koolitusmaterjalides leiab teema vaid põgusat kajastust koolitaja käsiraamatutes (Ots, *et al.*, 2006; Carlsen, 2002). Iga koolitustegevus kätkeb endas ka suhtlemiskonflikti potentsiaali, mis ei sõltu küll alati koolitaja pädevusest, kuid mille realiseerumise tõenäosus lähtub suuresti tema suhtlemisostkusest. Seega oleks oluline uurida ja teaduspõhiselt kirjeldada just kaitsevæ koolitajate kogemusi suhtelmiskonfliktiga seonduva osas.

Uurimistöö eesmärgiks oli välja selgitada kaitsevæ koolitajate kogemused ja toimetulek suhtlemiskonfliktidega õpetegevuse korraldamisel. Eesmärgi saavutamiseks viisin läbi poolstruktureeritud intervjuud kolme kaitsevæ koolitajaga, kellelt eeldasin minimaalselt viie aastast koolitajastaaži ning regulaarset koolitajana praktiseerimist. Andmeid analüüsisin kasutades kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodit.

Uurimistöö tulemusena selgus, et kaitsevæ koolitajad omavad koolitusolukordades toimunud suhtlemiskonfliktidega sagedast ja mitmekülgset kogemust. Suhtlemiskonfliktide ja nende põhjuste detailirohked kirjeldused selgitavad kaitsevæ koolitajate sügavat arusaamist kogetud suhtlemiskonfliktide tagamaadest ja põhjustest. Tulemustest ilmneb, et oskus kuulata ja mõista teist osapoolt on oluliseim osa suhtlemiskonfliktidega toimetuleku protsessist. Koolitajate sõnul tulenevad suhtlemiskonfliktide tekkepõhjused peamiselt koolitatava grupi suurusest, isikkoosseisu osalusmääratlusest (vabatahtlik vs kohustuslik) ja väljaõppe kestvusest. Üldistavalt hindasid kõik intervjuueeritavad suhtlemiskonfliktidega toimetulekut koolitaja professiooni üheks olulisemaks näitajaks. Uurimuse tulemus on esitatud ka mudelina (Joonis 1), mis selgitab lühidalt kaitsevæ koolitajate kogemustest tulenevat toimetulekut suhtlemiskonfliktidega koolitustegevuse korraldamisel.

Võttesõnad: koolitus, suhtlemiskonflikt, kaitsevägi.

SISSEJUHATUS

Alapeatükki selgitan läbi kaitseväge õppematerjalides (Ots, *et al.*, 2006; Carlsen, 2002; Kaitseväge Võru lahingukool, 2008) kajastuva, kuna selle järgimine on kõigile koolitajatele kohustuslik.

Koolitaja suhtlusoskus on sõjaväelises väljaõppes väga oluline, kuna sellest sõltub koolitatava õpimotivatsioon. Suhtlemise efektiivsus lähtub aga osapoolte soovist informatsiooni jagada ja teineteist mõista. Seetõttu on ka kaitseväelises väljaõppes suhtluskvaliteedi kriteeriumiks osapoolte võrdväärne käsitus ning vastastikuse arvamussavalduse aktsepteerimine. Koolitaja ülesanne on initseerida avatud suhtluse praktiseerimist, mida aitavad saavutada erinevad tutvumismängud ja koolitusteemaga seotud arvamussavaldused. (Ots *et al.*, 2006)

Kaitseväge koolitaja esimese taseme koolitusjuhise (Kaitseväge Võru lahingukool, 2008) käsitleb suhtlemiskonfliktiga seotavat kaudselt, selgitades, et uue oskusteabe õppimise eeldusteks on koolitatava soov õpitavat omandada ning koolitajast aru saada. Sama allikas sõnastab koolitamist toetavaid põhimõtteid järgnevalt: esmalt on oluline õppija arengut alati tunnustada; koolitaja on vastutav koolitatavaga loodava koostöise kommunikatsiooni eest; uue oskusteabe omandamise eelduseks on koolitaja suutlikkus selle sidumine koolitatava pädevusega ning koolitaja peaks suutma presenteerida õpitut laiemas kasutegurina kui väljaõppe eesmärk seda sätestab. (Kaitseväge Võru lahingukool, 2008)

Kaitseväge koolitaja baas-õppematerjal (Carlsen, 2002) selgitab, et suhtlemiskonflikti mastaapsuse tõlgendus on koolitaja poolsest reeglina võimendatumalt tajutav kui koolitatava, mille tingib koolituseesmärgi saavutamise vastutus. Koolitatava poolse koolitusprotsessi avaliku häirimise korral peab koolitaja kindlasti sellele konstruktiivselt reageerima, paludes asjaosalisel põhjendada enda käitumist ning seejärel peab temale selgitama toimuva laiemat mõju. Oluline on seejuures jääda teemakäsitluses aupaklikuks ja viisakaks. Sarnast käitumismudelit saab rakendada ka passiivse õppija aktiveerimiseks. (Carlsen, 2002)

Seega on kaitseväge koolitajate jaoks oluline mõista suhtlemisoskuse tähtsust ning selle kvaliteedi mõju kaasvõitlejate (täiskasvanud õppijate) juhendamisel. Uuringu

tulemused aitavad mõista kaitseväge koolitajate pädevust tulla toime koolitusolukordades aset leidva suhtlemiskonfliktiga ning vajadusel alata protsess selle neutraliseerimiseks.

Uurimistööga seonduvalt püstitasin järgmised küsimused:

1. Kuidas kirjeldavad kaitseväge koolitajad koolitusolukordades kogetuid suhtlemiskonflikte?
2. Kuidas kirjeldavad kaitseväge koolitajad enda toimetulekut kogetud suhtlemiskonfliktidega?

SUHTLEMISKONFLIKTIDE OLEMUS

Täiskasvanute õpetamise keskseks ja tähtsamaks tegevuseks on suhtlemine, milles kvaliteetse tulemuse saavutamise eelduseks on võrdsusprintsipi järgimine kõigi protsessi osapoolte vahel (Märja, 2021). Siiski võivad haridusprogrammides osalevate täiskasvanute emotsionaalsed reaktsioonid, nagu ärevus-, ebakindlus- ja frustratsioonitunne soodustada või pärssida õppeprotsessi (Pastogianni & Koutsouko, 2018).

Igasugust informatsiooni on võimalik erinevalt vastu võtta ja tõlgendada, mille tulemuseks on mõõdarääkimised ja tähenduserinevused, mis viivadki suhtlemiskonfliktini (Kidron, 2004). Oma olemuselt on suhtlemiskonfliktid vastuolud, mis jagunevad välisteks ja sisemisteks, milles väline konflikt tähendab isikutevahelist vastuolu, sisemine konflikt aga vastuolu isikus endas (Krips, 2019). Seejuures on oluline mõista, et suhtlemiskonfliktide arenemisel omavad olulist rolli ka kõrvaltähendused, mis suuresti ongi põhjuseks üksteise mitte mõistmisel ja mõõdarääkimisel (Kidron, 2004). Neisse konfliktidesse on kaasatud nii indiviidi emotsioonid, kui ka väärtushinnangud (Bolton, 2006), aga ka reaaleluline tegutsemine ja käitumine (Krips, 2019).

Niiberg (2011) näeb suhtlemiskonflikti algatust kahepoolsest st nii edastaja, kui ka vastuvõtja positsioonilt. Sõnumi edastajale omistab ta järgmised suhtlemistõkked: vastaspoolega mittesobiv temperament, igav ja pikk teade, puudulik oskus sõnumi edastamiseks, väsimus, valesti valitud distants suhtlemiseks, piiratud keelekasutus, teema mitte valdamine, liigne teaduslikkus, lihtsustamine, eneseõigustus ning suurenenud eneseteadvus ja valelikkus. Sõnumi vastuvõtja puhul hindab ta aga suhtlemistõketeks: huvi puudumine, teabe vastuvõtmiseks mitte terviklikud oskused, ebapiisav pädevus ja taustinfo, vastaspoolega ebasobiv temperament, hirm õppimise või uue informatsiooni ees ning laiskus ja keelebarjäär.

Krips (2019) aga nimetab suhtlemiskonfliktide tekkepõhjusena üldistavalt isikuomadusi. Levinumaks neist on tema hinnangul puudulik suhtlemisoskus, mis tuleneb ebapiisavast informatsioonist või oskamatusest mõista ja mitte arvestada vestluspartneri käitumisega. Teiseks sõnastab ta isiksuse probleemi, mis tuleneb negatiivsest minakäsitlusest, empaatia puudusest või mõtlemise vigadest. Kolmandaks hindab ta keskkonnaprobleemi, mis tähendab vastuolu institutsiooni ja isiku väärtushinnangute vahel. Neljandaks nimetab ta liigset eesmärgistatust, milles ühe eesmärgi saavutamine tähendaks teise eesmärgi elimineerimist. Viimase põhjusena toob ta enese prioritseerimise, mille tulemusena ei arvestata teistega - nende vajadustega, õigustega ja väärtushinnangutega.

Suhtlemiskonfliktide ilmnemisel peaksid suhtlevad osapooled kordamööda ja ehedalt oma tundeid väljendama, mis võrdsusprintsiiibil toimides maandaks kõrgendatud emotsioone ja looks aluse vastastikuste erisuste produktiivsemaks aruteluks (Bolton, 2006). Konflikti lahendamise tõhusus sõltub probleemi tuvastamise täpsusest, mistõttu ei saa ka ebatäpse määratluse puhul probleemi lahendust eeldada, mis omakorda tähendab, et selle lahendamise eelduseks on ka osapoolte vaheline huvi vastastikuse koostöö jätkumisest (Lehtsaar, 2008). Kindlasti tuleks vältida igasuguse agressiivse käitumise ilminguid, näitena, karistamine on küll halb aga kui ma seda ei tee, siis juhtub midagi veel halvemat (Krips, 2019).

Suhtlemiskonflikti lahendamisel peavad mõlemad osapooled pidama samaväärselt tähtsaks nii saavutatavat eesmärki (tulemust), kui ka omavahelisi suhteid. Selle tarvis tuleb end asetada vastaspoole rolli ning mõista ka temapoolset probleemikäsitlust. Koostöö praktiseerimisel tuleb energiat rakendada vastandumise asemel loominguliste lahenduste leidmisele. (Lewicki, 2007) Konflikti oskuslikul käsitlusel võib see suurendada osapoolte lähedust, aidata kaasa suhete arengule ning võimendada isiksuslikku ja intellektuaalset kasvamist (Bolton, 2006).

Täiskasvanuhariduse käsitluses annab Märja (2021) koolitajale selgeid juhiseid suhtlemiskonfliktidega toimetulekuks, soovitades jääda kindlaks andragoogilise tegevuse põhiprintsiipidele, milles õppeprotsess peab olema õppijakeskselt kujundatud ning tegevusjuhisena lähtutakse eelkõige õppija(te)st, eesmärgiga luua õppimist maksimaalselt toetav keskkond.

Pastogianni & Koutsouko (2018) rõhutavad suhtlemiskonfliktidega seonduvalt samuti koolitajate õpetamise ja suhtlemisoskuse olulisust, täpsustades seda indiviidi tõhusa kuulamis- ja kõneoskusnõudega. Kapuri (2018) hinnangul peaks suhtlemiskonfliktis

rakendatav kommunikatsioon olema võimalikult lihtne, vältimaks teineteise valesti tõlgendamist ning eelarvamuste teket.

EFEKTIIVNE SUHTLEMINE

Inimeste ühiskondliku eksistentsi üheks olulisemaks aspektiks on sotsiaalsed suhted teiste liigikaaslastega ja sellega seonduv (Gleitman, 2015). Tulemusliku suhtlemisoskuse eelduseks on suutlikus mõista vestluskaaslast ja adekvaatselt hinnata situatsiooni, millest lähtuvalt valitakse ka käitumis- ehk suhtlusviis (Lehtsaar, 2010). Suhtlemisel tuleb alati arvestada füüsilist, sotsiaalset ja kultuurilist konteksti, sest iga nimetatud kriteerium on määrav selles, mida, millisel määral ja kuidas me käsitletavat informatsiooni mõistame (Hayes, 2002).

Inimeste suhtlemisoskus tuleneb suuresti geneetilistest eeldustest aga määravat rolli omab ka kasvukeskkond ja sotsiaalsed kogemused. Heaks suhtlejaks kujunetakse, see on oskus, mis eeldab eesmärgistatud tegevust suhtluskontaktide loomisel ja hoidmisel ning empaatiat vestluskaaslase tunnete ja mõtete mõistmisel. (Kidron, 1986) Oskus ennast väljendada on inimeste vahelises suhtluses väga oluline, kuna see kujundab arusaamise vestluspartnerist ja loob aluse vastastikuse usalduse tekkeks (Niiberg, 2011).

Kripsi (2010) hinnangul toetab hea suhtlemisoskus kiiret keskkonda sulandumist ja sellega kohanemist, lisaks aitab hea suhtlemisoskus enda seisukohtade selgitamist ja eesmärkide saavutamist. Niiberg (2011) peab teemaga seondult oluliseks asjaolu, et inimeste isikuomaduste ja tajude tundmisele aitab kaasa empaatia ja samastumisoskus, mis loovad eelduse tunda ja mõista teise isiku vajadusi, emotsioone, läbielamisi ja tundeid.

Dr. K. Usha Rani (2016) eristab suhtlemist ja rääkimist järgmiselt: suhtlemine tähendab informatsiooni jagamist kõigi osapoolte vahel, rääkimine aga informatsiooni ühepoolset edastamist. Tema sõnul tähendab suhtlus tähenduse jagamist, mistõttu ilma jagamiseta puudub ka suhtlus. Tõhusat suhtlemist pärssivateks tõketeks on tema hinnangul hoiakud, käitumine, kultuurilised tõekspidamised, keel ja keskkond. Tema sõnul võimaldab meil kaasinimeste erisuste väärtustamine toetuda laiemale hulgale arusaamadele, ideedele, kogemustele ja teadmistele. Eelarvamused, üldistused ja stereotüübid aga põhjustavad suhtlemiskonflikte. Olulisimaks isikuomaduseks erinevate suhtlemiskonfliktide ületamisel hindab ta aga empaatia rolli.

Ka Karro (2012) hinnangul tähendab suhtlemine nii verbaalset kui ka mitteverbaalset tegevust ehk rääkimist ja kuulamist. Sama rõhutab ka Lehtsaar (2010), kelle arvates efektiivne suhtlemine tähendab ühtlasi ka kuulamist. Ta võrdleb kuulamist tööga, mille tulemuslikkus sõltub pingutusest, mis peab olema ka vestluspartnerile tajutav (nt silmside ning kehakeelega huvi ülesnäitamine).

KAITSEVÄE KOOLITAJATE ETTEVALMISTUS SUHTLEMISKONFLIKTIDEGA TOIMETULEKUKS

Järgneva alapeatüki avan läbi kaitseväge õppematerjalide (Ots, *et al.*, 2006; Carlsen, 2002; Kaitseväge Võru lahingukool, 2008), kus on teemaga seonduv sõnastatud alljärgnevalt.

Carlsen (2002) kirjeldab, et koolituse fookust mõjutatavate aktiivsete õppijate ehk probeemitõstatajatega toimetulekuks tuleks neile selgitada õppetöö eesmärki ning selle muutmisega kaasnevaid ohte. Eelnimetatud diskussioonis lahenduse leidmiseks oleks abiks ka laiemalt õppijaskonnalt pärida, kas soovitav teemaarendus on ka neile huvipakkuv ning siis juba domineervast reageernigust lähtuvalt edasist õppeteema käsitlust kujundada. Koolitatavate vaheliste suhtlemiskonfliktide tekkimisel tuleb koolitajal asjaosalistele esmalt selgitada koolituseesmärki, seejuures mõlema osapoole seisukohti tunnustades ning koolitusaja piirangutest lähtuvalt õppefookuse säilitamise vajadust selgitada. Grupitöodes aitavad koolitajal suhtlemiskonflikte vältida järgmised põhimõtteid: loo tööformaati, kus kõik osapooled saavad omavahel koostööd teha. Ajalise piirangu olemasolul väldi paaritööd ning kujunda ise grupid, vältimaks standardkooslusi. (Carlsen, 2002)

Käsiraamatus „Instruktori abiline“ (Ots, *et al.*, 2006) selgitatakse, et sõjaväelise koolitaja suurimaks katsumuseks karjääri alguses on avatud suhtlemisstiili ja juhirolli ühildamine. Oluliseks peetakse seejuures mõista ning leida tasakaal familiaarse ja autoritaarse suhtlusformaadi vahel. Koolitaja peab koolitusteema ettevalmistamisel ja presenteerimisel lähtuma järgmistest kriteeriumitest: lihtsalt mõistetav eesmärgipüstitus, kõigile üheselt arusaadavad tegevusjuhised, võrdsusprintsipiist lähtuvad tegevused. Tegevusformaadi kujundamisel arvestatakse sihtrühma erisusi. Määravaks on eeskuju näitamine k.a. eksimuste tunnistamisel ja nende esitlemisel. Teise osapoole mõistmise eelduseks nimetatakse oskust teda kuulata, mis lähtub järgmistest teguritest: suutlikus keskenduda ja seda ka vestluspartnerile välja näidata ning vajadusel täpsustavaid küsimusi esitada ja toetavaid repliike sõnastada. Koolitustegevuse tagasisidetamisel peab koolitaja lähtuma eesmärgist võimendada koolitatava edasist tegevust. (Ots *et al.*, 2006)

Kokkuvõtvalt saame öelda, et suhtlemisoskust ja sellega kaasnevate konfliktidega toimetulekt hinnatakse koolitajate olulisimaks erialaoskuseks, seda nii kaitseväes kui ka väljaspool. Kuigi hea suhtlemisoskuse tingivad geneetilised eeldused, kasvukeskkond ja sotsiaalsed kogemused, siis see on ka suuresti õpitav. Oluline on seejuures eesmärgistatud suhtluskontakti loomis- ja hoidmisoskus ning empaatia vestluskaaslase tunnete ja mõtete mõistmisel. Suhtlemiskonfliktide teket saame selgitada aga ka kui võimalust edastatud informatsiooni erinevalt tõlgendada, mis on ajendatud emotsioonidest, väärtushinnangutest või vajadustest lähtuvalt. Suhtlemiskonfliktide lahendamisel on oluline mõista teise osapoole seisukohti ja säilitada kommunikatsiooniline võrdsus. Oskuslik suhtlemiskonfliktide käsitlemine võib aga aidata suhete arengule kaasa ning soodustada panustava isiksuse intellektuaalset kasvamist.

UURINGU KORRALDUS

Kaitseväe koolitajad kogevad koolitusolukordades suhtlemiskonflikte, mida pole sellisel kujul veel uuritud. Uurimistöö eesmärk oli seega välja selgitada kaitseväe koolitajate kogemused ja toimetulek suhtlemiskonfliktidega õppetegevuse korraldamisel. Uurimistöö andmed kogusin kvalitatiivse uurimismeetodina, täpsemalt individuaalsete intervjuudena, mille tarvis koostas esmalt tegevusplaani (vt Lisa 1). Kahe koolitajaga sain kokku otsekontaktis ning ühega viisin intervjuu läbi veebiteel. Poolstruktureeritud intervjuude alguses selgitasin küsitletavale uuringu eesmärgi, tema panuse (arvamuste) olulisust ning vabatahtliku osaluse eeldust.

Intervjueeritavad määratlesin sihipärase valimina, kellelt eeldasin minimaalselt viie aastast koolitajastaaži ning regulaarset koolitajana praktiseerimist (vt Lisa 2). Enne intervjuud edastas (saadan e-posti teel või sõnumina) osapoolele küsimused, et isikul oleks võimalus teemaga seonduvatele kogemustele mõelda ja neid analüüsida. Täiendavalt selgitasin intervjueeritavatele isikuandmete turvalist käitlust ning enda poolset tegevust selle tagamiseks.

Andmete dokumenteerimise viisina kasutasin heli salvestamist läbi telefonirakenduse. Salvestatud materjalid transkripteerisin kasutades veebipõhist automaatset kõnetranskriptsiooniprogrammi. Teksti parema mõistmise eesmärgil korrigeerisin seda minimaalselt. Transkripteerimise käigus muutsin osalejate isikud anonüümseks ning andsin neile koodnimed A, B ja C.

Intervjuude sisu analüüsimiseks kasutasin kvalitatiivse analüüsi meetodit, mis lihtsustas kogutud andmete mõistmist (Laherand, 2018). Transkripteeritud tekstides markeerisin olulise informatsiooni – sõnad, laused ja lõigud, milles sisaldus uurimisküsimusega seonduvalt konkreetsem vastus. Seejärel andsin sarnase tähendusega markeeritud infole selle mõtet säilitava ühise sõnastuse ning lisasin kodeerimistabelisse (vt Lisa 2).

Uurimistööga seonduvateks piiranguteks pean valimi kriteeriumeid (st koolitajate vähemalt viie aastane staaž) ja eelnevate selleteemaliste uuringute puudumist kaitsevæes.

TULEMUSED

Andmete analüüsimise käigus eristusid kolm põhikategooriat: (1) suhtlemiskonflikti väljendumine, (2) suhtlemiskonflikti põhjused ja (3) suhtlemiskonflikti lahendamine, mille konstruktsioonid on kirjeldatud järgnevates alapeatükkides. Andmete esitamisel toon illustreerivad näiteid intervjuudest, mis on esitatud eraldi tekstilõiguna ja kaldkirjas. Väljajätted tsitaadis on märgitud kolme punktiga. Lugemise hõlbustamiseks on tsitaate vähesel määral keeleliselt toimetatud (nt on jäetud välja korduvad sidesõnad jms), et need oleks ka ilma taustinformatsioonita paremini mõistetavad.

Suhtlemiskonflikti väljendumine

Intervjuude analüüsist lähtuvalt saame suhtlemiskonflikti väljendumist hinnata läbi kolme alakategooria: (1) õppija vastandumine koolitajale, (2) õppija on koolitustegevuse suhtes passiivne ja/või tegeleb kõrvaliste tegevustega ning (3) õppija kommunikatsioon on häiritud ja ebaselge.

Õppija vastandumist koolitajale saame transkriptsioonidest esiletõstatuva informatsiooni põhjal selgitada tema poolt koolitusel presenteeritava puuduliku ja eristuva eelteadmise kaudu või ebasümpaatia väljanäitamisega koolitaja suhtes. Eelnimetatud selgitavad järgmised intervjuueeritavate väljaütlemised:

- (1) *Tihtilugu peavad õppurid ennast ise targemaks. (A)*
- (2) *Omatakse teistsuguseid ootuseid koolitaja või koolitusteema osas. (B)*
- (3) *Hästi palju on „müüdi-murdmist“ ehk valede eelteadmiste kummutamist. (C)*

Õppija passiivsust ja/või kõrvaliste tegevustega tegelemist koolitustegevuse suhtes saame transkriptsioonidest lähtuva informatsiooni põhjal selgitada tema motivatsiooni- või huvipuuduse kaudu. Eelnimetatud selgitavad järgmised intervjueeritavate väljaütlemised:

(4) *Kohustuslikus korras koolitusel osalejal on huvi õpitu osas oluliselt madalam.*

(A)

(5) *Tegeletakse muude asjadega või segatakse tundi.* (B)

(6) *Passiivsus levib ja siis ei viitsi enam teised ka midagi teha.* (C)

Õppija poolset häiritud ja ebaselget kommunikatsiooni saame intervjuudest esiletõstatuva informatsiooni põhjal selgitada läbi varjatud probleemide, mis võivad olla seotud erinevate teemadega (nt kodu, töö, finantsraskused, vaimse ja/või füüsilise pinge taluvus). Järgnevad intervjueeritavate väljaütlemised selgitavad eelnimetatud:

(7) *Tavalised konfliktipõhjused tulenevad kodust eemalolekust, suhteprobleemidest ja rahalistest raskustest.* (A)

(8) *Demonstratiivselt näitab välja oma väsimust ja tüdimust.* (B)

(9) */.../ ajapikku avalduvad erinevad sisemised probleemid.* (C)

Intervjueeritavate kirjeldused suhtlemiskonfliktide väljendumisest annavad üsna detailse ülevaate koolitajate kogemustest, mõistmaks suhtlemiskonfliktidega seonduvaid väljakutseid. Intervjueeritavate selgitused õppija poolsest häiritud ja ebaselgest kommunikatsioonist loovad parema arusaamise võimalikest suhtlemiskonfliktidest koolitustegevuse korraldamisel, mille teadvustamine lihtsustab oluliselt olukorras hakkamasaamist.

Suhtlemiskonflikti põhjused

Intervjuude analüüsist lähtuvalt saame suhtlemiskonflikti põhjuseid hinnata läbi kolme alakategooria: (1) õppija eripära, (2) õpiruumi ja (3) koolituse eripära.

Õppija eripära saame intervjuudest esiletõstatuva informatsiooni põhjal selgitada läbi erinevate näitajate (nt. vanus, sotsiaalne küpsuse, haridustase, isikuomadused, kõrgendatud teadmisi- ja/või tähelepanuvajadus). Eelnimetatud selgitavad järgmised intervjueeritavate väljaütlemised:

(10) *Sõltub suuresti isikust, tema sotsiaalsest küpsusest ja veel paljust muust.* (A)

(11) *Mõnikord on olnud ka koolitatava egost lähtuvaid konflikte.* (B)

(12) *Koolitatavad on erinevas vanuses ja erineva haridustasemega, mõni on lisaks selline kange ja jääbki oma arvamusele.* (C)

Õpiruumi eripära saame transkriptsioonidest esiletõstatuva informatsiooni põhjal selgitada läbi ahistava õppekeskkonna, mis hõlmab nii füüsilist ruumi kui ka suhteid kaasõppijatega. Järgnevad intervjueeritavate väljaütlemised selgitavad eelnimetatud:

- (13) */.../ pannakse hästi palju inimesi ühte ruumi, kus nad täidavad kindlat päevaplaani ning liikumine on mingil määral piiratud. (A)*
- (14) *Kui sul on kolmkümmend inimest, siis ilmselt konflikdid tekivad. (B)*
- (15) */.../ meeskonnatöösituatsioonides on mitmeid konflikte. (C)*

Koolituse eripära saame transkriptsioonidest esiletõstatuva informatsiooni põhjal selgitada läbi mitmete erisuste (nt. kestvus - kodust eemalolek; õppekoormuse maht - vaimne ja füüsiline stress). Eelnimetatud selgitavad järgmised intervjueeritavate väljaütlemised:

- (16) *Teisalt saame nende stressist aru, lühikese aja jooksul on vaja omandada palju uusi teadmisi. (A)*
- (17) *Kui on lühike kursus, väikese grupiga, siis probleeme ei esine. (B)*
- (18) *Kõige rohkem tekitab konflikte meeskonnatööformaad. (C)*

Suhtlemiskonfliktide põhjuste kirjeldused selgitavad koolitajate arusaamist probleemi algest ja olemusest, mis lähtub konfliktiga seonduvalt koolitaja ja õppija vahelisest vestlusest. Kajastatud taustinformatsiooni mõistmine lihtsustab suhtlemiskonfliktidega seonduvat preventiivset tegevust ja loob paremad eeldused nende lahendamiseks.

Suhtlemiskonflikti lahendamine

Intervjuude analüüsist lähtuvalt saame suhtlemiskonflikti lahendamist hinnata läbi kahe alakategooria: (1) koolitaja pädevus ja (2) tegevusmetoodika.

Koolitaja pädevust saame transkriptsioonidest esiletõstatuva informatsiooni põhjal selgitada läbi erinevate näitajate (nt. väljaõpe, kogemused, isikuomadused ja kõrvaline toetus ehk mentorlus). Eelnimetatud selgitavad järgmised intervjueeritavate väljaütlemised (iga näitaja kohta kajastan kolm väidet):

- (19) *Olen teenistuslikust vajadusest lähtuvalt alaliselt täiendkoolitustel osalenud. (A)*
- (20) *Omandan haridusvaldkonnas kõrgharidust. (B)*
- (21) *Oman koolitajana kõrgharidust. (C)*
- (22) *Kahtlemata ei omanud ma nooremana veel piisavalt kogemusi, et kõikide probleemidega toime tulla. (A)*
- (23) *Esmalt kuulan nende seisukohad ära. (B)*

- (24) *Olen piisavalt koolitanud, et selle kvaliteeti tajuda. (C)*
- (25) *Probleemid tekivadki siis, kui liiga impulsiivselt tegutseda. (A)*
- (26) *Pean ennast küllaltki objektiivseks. (B)*
- (27) *Minu jaoks on oluline, et inimesed läheksid minu koolituselt positiivse enesetundega. (C)*
- (28) *Kaitsevõe Akadeemias toimivast mentorlus-programmist on suur abi. (A)*
- (29) *Võimalusel püüan eelnevalt ka vanemalt kolleegilt nõu küsida. (B)*
- (30) *Me instruktorid omavahel ka jagame oma kogemusi. (C)*

Koolitaja tegevusmetoodikat saame transkriptsioonidest lähtuva informatsiooni põhjal selgitada läbi vahetu (kiire käsitus) või viitega reageerimise (aeganõudev käsitus). Eelnimetatud selgitavad järgmised intervjuueeritavate väljaütlemised (mõlema näitaja kohta kajastan kolm väidet):

- (31) *Noorena soovisin igat probleemi koheselt lahendada. (A)*
- (32) *Ega ma tavaliselt koheselt „peale ka ei lenda“, püüan esmalt mõista milles probleem. (B)*
- (33) *Kui probleem eskaleerub, siis võtan aja maha ja kuulan ära. (C)*
- (34) *Esmalt rohkem kuulamist ja arvamust avaldan ainult juhul, kui olen probleemist arusaanud. (A)*
- (35) */.../ siis, kui mingi tõsisem vestlus aset leiab ja on oht kursuselt välja kukkuda, alles siis saab asi nagu lahendatud. (B)*
- (36) *Alati esmalt vaatlen ja tajun ning alles siis reageerin. (C)*

Intervjuudest lähtus, et reeglina saavad suhtlemiskonfliktid lahendatud läbi kiire reageerimise (käsitluse), raskemad juhtumid võivad aga päädida ka koolitatava väljaõppest kõrvaldamisega. Oluline on seejuures mõista, et suhtlemiskonflikti lahendamist selgitav teooriaosa rõhutab üheselt koolitaja rolli ainuvastutust. Intervjuueeritavate märkamised kinnitavad üldlevinud tõde, et harjutamine ja eneseharimine on meistriks-saamise eelduseks ka suhtlemiskonfliktide lahendamise teemal.

ARUTELU JA KOKKUVÕTE

Uurimistöö eesmärgiks oli välja selgitada kaitseväe koolitajate kogemused ja toimetulek suhtlemiskonfliktidega õppetegevuse korraldamisel. Eesmärgi saavutamiseks viidi läbi poolstruktureeritud intervjuud kolme kaitseväe koolitajaga, kellelt eeldati minimaalselt viie aastast koolitajastaaži ning regulaarset koolitajana praktiseerimist. Andmeid analüüsiti kasutades kvalitatiivse sisuanalüüsi meetodit. Tulemustes kajastuv annab ülevaate kaitseväe koolitajate kogemustest ja toimetulekutest suhtlemiskonfliktidega õppetegevuse korraldamisel. Kogutud andmetest selgus, et suhtlemiskonflikte nähakse läbi sündmuste väljendumise ja põhjuste seoste. Suhtlemiskonfliktiga toimetulekul (sellele reageerimisel) peetakse aga esmatähtsaks põhjuse teadvustamist. Kõik intervjuueeritavad tõdesid vajadust suhtlemiskonflikti tekkimisel teise osapoole mõistmiseks teda kuulata ning seda ka välja näidata. Suhtlemiskonfliktiga toimetulekuks peeti aga määravaks koolitaja pädevust ja sellest lähtuvat tegevusmetoodikat. Üldistavalt hindasid kõik intervjuueeritavad suhtlemiskonfliktidega seonduvat õppetegevuse korraldamisel väga oluliseks ning avaldsid uurimusega seonduvalt arvamust, et koolitajate teemakohane ettevalmistus on väga tähtis ning selle osakaal võiks olla senisest suurem.

Intervjuuandmete analüüsimise käigus eristusid kolm põhikategooriat: suhtlemiskonflikti väljendumine, suhtlemiskonflikti põhjused ja suhtlemiskonflikti lahendamine. Kajastatud põhikategooriad jagunesid veel omakorda kaheks või kolmeks alakategooriaks, milles kajastuv informatsioon kodeeriti (st kirjeldati ühise nimetajana).

Soovimatud suhtlemiskonfliktid väljenduvad reeglina üksteise mittemõistmisel ja möödarääkimisel, mis tulenevad sõnade ja signaalide tähenduste valesti tõlgendamisest (Kidron, 2004).

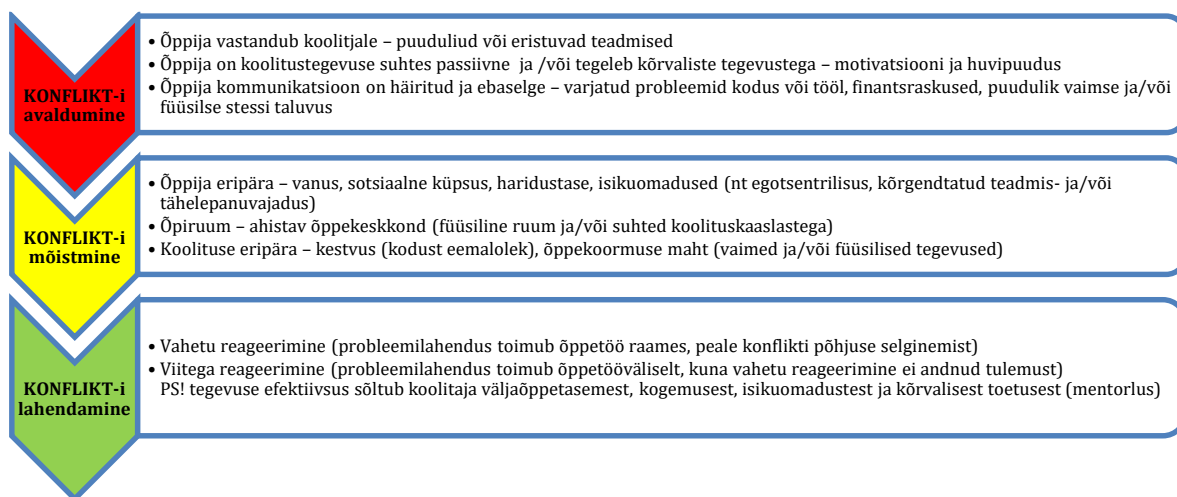
Teadaolevalt on täiskasvanud õppijad väga iseseisvad ja teadlikud oma valikutes (Rabourn, et al., 2015), mistõttu võib igasugune kehtestav käitumine õppeprotsessis põhjustada suhtlemiskonflikti teket (Kapur, 2018). Kidroni (1986) hinnangul lähtuvad suhtlemiskonfliktid neljast tegurist: keskkond, situatsioon, sõnumi edastaja ja sõnumi vastuvõtja. Eelnimetatud tegureid nimetasid ka kõik intervjuueeritavad, mis leiavad kajastust kodeerimistabelis (vt Lisa 2).

Koolitustegevustega seotud suhtlemiskonfliktide ületamine on otseselt seotud õpetaja pädevusega, kelle ülesandeks on õppetegevuse raames luua psühholoogilised ja füüsilised tingimused, mis ennetaks nende teket või toetaks lahendamist (Barieva, et al.,

2018). Kapuri (2018) hinnangul on kõige tõhusamaks ja edukamaks viisiks suhtlemiskonfliktide ületamisel optimistliku ja positiivse lähenemise kujundamine st olla viisakas, järgida häid kombeid ning olla igati austav vestluskaaslase suhtes.

Uurimustulemustest lähtuvalt oleks parim viis suhtlemisoskuse parendamiseks selle praktiseerimine. Erinevate suhtlemiskonfliktidega hakkama saamist toetaks aga enim stsenaariumipõhiste juhtumite läbiharjutamine. (Loit, 2018)

Joonis 1 esitleb uurimistööga seonduvat kokkuvõtliku ülevaadena. Kajastuvat informatsiooni saab käsitleda ka kui juhist või abimaterjali suhtlemiskonfliktiga seonduva selgitamiseks kaitseväe koolitajate kogemustest lähtuvalt.



Joonis 1. Kaitsevækoolitajate kogemustest tulenev toimetulek suhtlemiskonfliktidega koolitustegevuse korraldamisel (autori joonis)

Eeltoodust tulenevalt võime väita, et uurimistööga püstitatud eesmärk sai täidetud. Empiirilise osa tulemused annavad küll valimipõhise aga selgesõnalise ülevaate kaitseväe koolitajate kogemustest ja toimetulekust suhtlemiskonfliktidega koolitustegevuse korraldamisel. Uurimistulemustest selgus, et koolitajad omavad suhtlemiskonfliktidega alalist kogemust, on teadlikud seda mõjutavatest teguritest ning võimaluste ja oskuste piires püüavad neid ennetada ja vältida. Intervjuudest lähtuvad tulemused annavad hea ülevaate teemaga seonduvatest teguritest ja seostest. Uurimistöös kajastuvat informatsiooni saab kasutada nii temaatilise õppematerjalide koostamiseks kui ka täiendava või toetava uurimisteema läbiviimiseks.

Kvalitatiivne uurimistöö annab ülevaate kaitsevää koolitajate toimetulekust koolitusolukordades kogetud suhtlemiskonfliktidega läbi piiratud valimi. Seetõttu soovitan teemaga seonduvat uurida edasi läbi laiema koolitajate ja ka koolitavate sihtgrupi. Uurimistöös kajastuva taust- ja lähteinformatsiooni kasutamine järgmise uurimistöö teostamisel (soovitavalt kvantitatiivset uurimismeetodit järgiva) looks veelgi põhjalikuma arusaamise koolitusolukordades tekkivatest suhtlemiskonfliktidest.

KASUTATUD ALLIKAD

- Barieva, K., Kireeva, Z., Zhou, N., Kadi, S. (2018). *The Overcoming the Communication Barriers of Students as means of a Personalization of Education*. Journal of Social Studies Education Research
- Bolton, R. (2006). *Igapäevaoskused*. Kirjastus OÜ Väike Vanker.
- Carlsen, P. (2002). *Rakenduspedagoogika õpik. Kaitsejõudude Peastaap*. AS Atlex
- Gleitman, H., Gross, J., Reisberg, D. (2014). *Psühholoogia*. Kirjastus Hermes.
- Hayes, N. (2002). *Sotsiaalpsühholoogia alused*. Kirjastus OÜ Külim.
- Laherand, M. (2008). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: OÜ Infotrükk.
- Lehtsaar, T. (2015). *Suhtlemiskonflikti psühholoogia*. Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Lehtsaar, T. (2010). *Õppejõudude sotsiaalsed ja kommunikatiivsed oskused*. Sihtasutus Archimedes.
- Lewicki, J.R., Hiam, A. (2007). *Läbirääkimised: Kuidas sõlmida kokkuleppeid ja lahendada konflikte*. Kirjastus OÜ Väike Vanker.
- Kaitseväge Võru Lahingukool. (2008). *Jao instruktori käsiraamat*.
https://rapla.kaitseliit.ee/files/rapla/img/files/Jao_instruktori_kasiraamat.pdf
- Kapur, R. (2018). *Barriers to Effective Communication*. Delhi University
- Karro, K. (2012). *Kuidas me tegelikult suhtleme*. Tallinn: OÜ Agitaator.
- Kidron, A. (1986). *Suhtlemispsühholoogia*. Tallinn: Valgus.
- Kidron, A. (2004). *Suhtlemine*. Tallinn: Mondo.
- Krips, H. (2010). *Konfliktidest ja suhtlemisoskustest*. Tartu: AS Atlex.
- Krips, H. (2019). *Konfliktidest ja suhtlemisoskustest õpetamisel ning juhtimisel*. Kirjastus OÜ Atlex.
- Kõuts-Klemm, R., Korts, K. (2010). *Ülevaade meedia ja kommunikatsiooniteooriast*. Tartu Ülikool.
- Loit, R. (2018). *Alustava politseiametniku suhtlemistõkked politsei- ja piirivalvekolledži õppurite näitel*. Sisekaitseakadeemia.

- Märja, T., Jõgi, L., Lõhmus, M. (2021). *Andragoogika: Raamat täiskasvanute õppimisest ja õpetamisest*. Kirjastus Atlex OÜ.
- Niiberg, T. (2011). *Suhtlemise kuldreeglid*. Tallinn: Pegasus.
- Ots, A., Kusnets, K., Nemvalts, R., Nurmoja, V. (2006). *Instruktori abiline*. Kaitseväe Ühendatud Õppeasutused. Taktika Õppetool. OÜ Greif.
- Pastogianni, M., Koutsoukos, M. (2018). *The Role of the Adult Educator in Eliminating Internal Psychological Barriers in Adult Learning*. Education Quarterly Reviews, Vol.1, No.2. The Asian Institute of Research
- Rabourn, K-E., Shoup, R., BrckaLorenz, A. (2015). *Barriers in Returning to Learning: Engagement and Support of Adult Learners*. Indiana University
- Rani, K. U. (2016). *Communication barriers*. Veda`s journal of english language and literature, Vol.3. <https://joell.in/wp-content/uploads/2016/03/74-76COMMUNICATION-BARRIERS.pdf>

INTERVJUUKAVA

- 1) Lepin kokku (helistan ja saadan vajadusel e-kutsed) kohtumised intervjuueeritavatega.
- 2) Intervjuu läbiviimine (tegevuse pikkuseks olen kavandanud max 1 tund):
 - a) Tervitus – ajamääratlus ja enesetutvustus.
 - b) Uurimistöö eesmärgi tutvustus – välja selgitada kaitseväe koolitajate kogemused ja toimetulek suhtlemiskonfliktidega õppetegevuse korraldamisel.
 - c) Suhtlusformaadi kokkulepe – intervjuueeritava nimetamine, ettepanekuna sina-suhe, et vestlus oleks avatum, selgitan, et õigeid ja valesid seisukohti vestluses ei ole, oluline on igaühe isiklik kogemus ja arvamus.
 - d) Palun luba intervjuu salvestamiseks ning selgitan, et intervjuu tulemusi kasutatakse analüüsis anonüümselt, kedagi nimeliselt ja äratuntavalt ei tsiteerita. Helifail transkribeeritakse nii, et kõik nimed eemaldatakse.

3) Intervjuuküsimused:

I plokk (küsitletava profiili selgitamine)

- a) Koolitaja kvalifikatsioon (tegevusvaldkond ja tase)?
- b) Koolitaja staaž?
- c) Koolitustegevuse maht (keskmine tundide arv nädalas või kuus)?

II plokk (uurimisküsimuste esitamine arutelu vormis)

- a) Milliseid suhtlemiskonflikte oled koolitajana kogenud ja oskad määratleda?
- b) Kuidas toimi(si)d eelnimetatud käitumisviisi(de) ilmnemisel (kirjelda kuidas reageerisid või eeleva kogemuse puudumisel reageerisid)?

4) Intervjuu lõpetamine – intervjuueeritava tänamine, teemat kokkuvõtva küsimuse esitamine st kas on midagi olulist, mis jäi mainimata?

5) Ajakava:

- a) Eelkokkulepped intervjuueeritavatega 18.-22.09.2023.
- b) Intervjuud 02.-23.10.2023
- c) Intervjuude analüüs al. 24.10.2023

KODEERIMISTABELID

Intervjueeritav	A	B	C
Kvalifikatsioon	KV tase 3	KV tase 3	KV tase 3
Staaž	12 a	8 a	10 a
Praktika	Ca 700 h/a	Ca 700 h/a	Ca 200 h/a

Põhikategooria	Alakategooriad	Kood	Tsitaadid
Suhtlemiskonflikti väljendumine	Õppija vastandub koolitajale	Puudulikud või eristuvad eelteadmised, ebasümpaatia	Tihtilugu peavad õppurid ennast ise targemaks (A) Omatakse teistsuguseid ootused instruktori või koolitusteema osas (B) Hästi palju on „müüdi murdmist“ ehk valede eelteadmiste kummutamist (C)
	Õppija on koolitustegevuse suhtes passiivne ja/või tegeleb kõrvaliste tegevustega	Motivatsiooni ja huvipuudus	Kohustuslikus korras koolitusel osalejal on huvi õpitu osas oluliselt madalam (A) Vabatahtlikul on motivatsioon olemas, ajateenijal vähem, huvi puudub ha hakatakse muude asjadega tegelema või tundi segama (B) Passiivsus levib ja siis ei viitsi enam teised ka midagi teha (C)
	Õppija kommunikatsioon on häiritud ja ebaselge	Varjatud probleemid - kodu, töö, finantsraskused, vaimse ja/või füüsilise pinge taluvus	Tavalised konfliktipõhjused ajateenijatest koolitatavatega tulenevd kodust eemalolekust, suhte probleemidest ja rahalistest raskustest (A) Tekib väsimus, tüdimus (B) Avalduvad erinevad sisemised

			probleemid (C)
Suhtlemiskonflikti põhjused	Õppija eripära	Vanus, sotsiaalne küpsus, haridustase, isikuomadused - egotsentrilisus, kõrgendatud teadmisi- ja/või tähelepanuvajadus	Sõltub suuresti isikust, tema sotsiaalsest küpsusest ja veel paljust muust (A) Vähem on olnud siukseid nagu egokonflikte (B) Koolitavad on erinevas vanuses erineva haridustasemega, mõni on selline kange ja jääbki oma arvamusele (C)
	Õpiruum	Ahistav õppekeskkond - füüsiline ruum ja suhted	Pannakse hästi palju inimesi ühte ruumi, kus nad täidavad kindlat päevaplaani ning liikumine on mingil määral piiratud (A) Kui sul on kolmkümmend inimest, siis ilmselgelt konfliktid tekivad (B) Meeskonnatöösituatsioonides on mitmeid konflikte (C)
	Koolituse eripära	Kestvus - kodust eemalolek, õppekoormuse maht - vaimne ja füüsiline stress	Teisalt saame nende stressist aru, lühikese aja jooksul on vaja omandada palju uusi teadmisi (A) Kui on lühike kursus, väikese grupiga, siis probleeme ei esine (B) Kõige rohkem tekitab konflikte meeskonnatöö (C)
Suhtlemiskonflikti lahendamine	Koolitaja pädevus	Väljaõpe	Olen teenistuslikust vajadusest lähtuvalt alaliselt täiendkoolitustel osalenud (A) Omandan haridusvaldkonnas kõrgharidust (B) Oman koolitajana kõrgharidust (C)
		Kogemused	Kahtlemata ei omanud ma nooremana veel piisavalt kogemusi, et kõikide probleemidega toime tulla (A)

			Püüan esmalt kuulata nende seisukohad ära (B) Olen piisavalt koolitanud, et kvaliteeti tajuda (C)
		Isikuomadused	Probleemid tekivadki siis, kui liiga impulsiivselt tegutseda (A) Pean ennast küllaltki objektiivseks (B) Minu jaoks on oluline, et inimesed läheksid minu koolituselt positiivse enesetundega (C)
		Kõrvaline toetus – mentorlus	KA-s toimivast mentorlus-programmist on suur abi (A) Võimalusel püüan eelnevalt ka vanemalt kolleegilt nõu küsida (B) Me instruktorid omavahel ka jagame oma kogemusi (C)
	Metoodika	Vahetu reageerimine (kiire käsitus) , 90% ulatuses rakendatav	Noorena soovisin igat probleemi koheselt lahendada (A) Ega ma tavalislet koheselt „peale ka ei lenda“, püüan esmalt mõista milles probleem (B) Kui probleem eskaleerub, siis võtan aja maha ja kuulan ära (C)
		Viitega reageerimine (aeganõudev käsitus), rasked juhtumid, mis võivad päädida koolituselt kõrvaldamisega)	Rohkem kuulamist ja otsuste vastuvõtmist ainult juhul, kui on probleemist kindel arusaam (A) Alles siis, kui mingi tõsisem vestlus ära käib ja on oht kursuselt välja kukkuda, siis saab asi nagu lahendatud (B) Alati esmalt vaatlen ja tajun ning alles siis reageerin (C)

