

## 8. MAJANDUSPSÜHHOLOGIA

Majandusteadus ja -psühholoogia uurivad inimeste tegevust, nende majanduslikku käitumist. Majandusteadus keskendub selle käitumise välistele külgedele ja seaduspärasustele. Ainuüksi majandusteadusele toetudes on raske vastata küsimusele, miks inimene käitub just nii, aga mitte teisiti. Psühholoogia kirjeldab käitumise põhjusi. Kasutades psühholoogia teadmisi majandustegevuse analüüsimisel, on võimalik selgitada mitmeid inimese tegevuse tagamaid ja mõista käitumise seaduspärasusi. **Majanduspsühholoogia uurib inimest majandussuhete süsteemis.**

### 8.1. Inimeste rollid

Majandussuhete süsteemi on inimene haaratud tootmise või tarbimise vahendusel. Inimene võib olla müüja, ostja, töötaja või tööandja. Ühiskonnas on palju tööandjaid-töötajaid ja müüjaid-ostjaid. Nende tegevuses on sarnaseid tunnuseid. Ka psühholoogias toetutakse inimeste käitumise kirjeldamisel sageli sellele, et teatud olukordades käituvad inimesed sarnaselt. Psühholoogias kasutatakse käitumise ühelaadsuse iseloomustamiseks mõistet **roll**, mis iseloomustab inimeste ühelaadset käitumist erinevates olukordades.

Igal hetkel on inimene teatud rollides ja see võimaldab rollikirjelduse kaudu iseloomustada meie käitumist. Igapäevases elus täidame lapse-vanema, õpilase-õpetaja, sõbra, juhi-alluva ja paljusid teisi rolle. Majandustegevuse seisukohalt on tüüpilised tarbija, müüja, juhi ja alluva roll. Ühel inimesel võivad olla koguni kõik need rollid.

Rolle tunnetavad inimesed peamiselt teistega suheldes. Sõbralt oodatakse näiteks abi ja nõuandeid. Seda kinnitab ka vanasõna: "Sõpra tuntakse hädas". Rolli võib kirjeldada teiste inimeste ootuste abil. Need on peamiselt ebaisikulised ja kehtivad rollitäitjast olenemata. **Rolliootused** on käitumise ja tegutsemise ootused, mida mingi rolli täitjale esitatakse

Ostja ootab, et ta saaks meeldivalt talle vajaliku kauba. Müüja loodab, et tema kaupu ostetakse. Alluvad ootavad juhilt, et ta mõistaks nende soove ja vajadusi. Juht ootab töötajalt, et ta täidaks korrektselt oma ülesanded. Erinevates ametites olevailt inimestelt oodatakse teatud käitumist. Suhtlemisel inimene tavaliselt arvab, et teine pool teab, milliseid ootusi tema rollile esitatakse. **Rollikujutus** näitab, milline on rollitäitja ettekujutus oma rollist ja mida ootavad teised tema käitumiselt.

Töö seisukohalt on sageli tähtis see, et töötajate rollikujutus vastaks teatud nõudmistele. Ametis oleva inimese rollikujutlust püütakse vormida rolliootuste abil. Seetõttu võib ametijuhendeid vaadelda rolliootuste kirjeldustena. Töö korraldamisel on ametikirjeldusel suur tähtsus, sest inimesed arvestavad käitumises ettekujutust sellest, mida nad tegema peaksid.

Koristaja realiseerib kujutlust oma kohustustest, müüja käitub vastavalt oma ettekujutusele müümisest ja juht toimib vastavalt oma arusaamale juhtimisest.

Mõnikord kujutab rollitäitja oma tegevust ette erinevana sellest, mida teised temalt ootavad. Rollikujutluse ja rolliootuste lahknemine on potentsiaalne inimestevaheliste arusaamatuste ja ebameeldivuste allikas. Ostjad ootavad sageli, et müüja tunneks hästi kaupa, mida ta müüb. Näiteks olukorras, kus müüja rollikujutluses puudub arusaam, et ta peab oma kaubast võimalikult palju teadma, võib see esile kutsuda ostja nõutuse või viha. Viha ja ebakindlus mõjutavad sageli eitavalt otsustama. Ostja loobub soovitud kauba ostmisest ja võib-olla kaupluse teenustest üldse.

Teistele nähtav käitumine sõltub väga paljudest asjaoludest. Seepärast võib inimese tegelik käitumine erineda nii rolliootustest kui ka rollikujutlusest. **Rollikäitumine** on inimese käitumine teatud rollis teatud ajahetkel.

Rollikäitumise ebaselguse põhjusi võib olla mitmeid. Sageli mõjutab tegelikku käitumist inimese soov või suutlikkus soovitud rolli täita. Raske on suhelda inimesega, kes on rolli osaliselt omaks võtnud. Partner tunnetab ebakindlust, sest ta ei

tea, millisel määral kavatses rollitäitja talle püstitatud ootusi täita. Koostegevus on osalise rollikäitumise korral häiritud ja paratamatult jäävad mõned ülesanded täitmata või kulutatakse selleks tegevuseks ülemääraselt energiat.

Inimese käitumise kirjeldamise seisukohalt on otstarbekas määratleda, mil määral inimene teatud rolli täitis. Osaliselt täidab oma rolli juht, kellele meeldib ilusaid kõnesid pidada, kuid kes ei soovi lahendada ettevõtte teravaid konflikte. Ostja rolli välistab see, kes üritab kauplusest varastada. Poolikult täidab müüja rolli inimene, kes kannab küll kaupluse vormirõivaid, seisab müügisaalis, aga väldib ostjatega suhtlemist. Alluv minetab oma rolli siis, kui ta hakkab teiste tegevust korraldama.

Psühholoogiast pärinev rolli mõiste aitab seletada majandussuhetes olevate inimeste käitumist. Rolli abil on võimalik selgitada, miks kõik juhid, alluvad, müüjad ja ostjad teatud määral üksteisega sarnanevad ja üksteisest erinevad.

Rolliootused, mida rollitäitjale esitatakse, on ühelaadsed kõigile ühe teatud rolli täitjatele. Rollikujutus ja rollikäitumine võivad ühes rollis olevaid inimesi erinevaks muuta. Inimene täidab rolle sujuvamalt siis, kui ta teab rolliootusi ja on analüüsinud rollikujutlust. Seetõttu käsitleme järgnevalt kahte olulist rollipaari majandustegevuses.

## 8.2. Müüja roll

Müüja rollis tuleb teenindada, sest müüja käekäik on sõltuvuses ostja otsustustest. Müüja peab ostjat veenma, et ta pakub kaupa, mis on ostja raha väärt. Seega tuleb analüüsida, kuidas ostja kujutab ette käitumist mingite kaupade müümisel. Tavaliselt ostja ootab, et ta saaks soovitud kaubad kätte mugavalt. Ta tahab viisakat suhtlemist, häid nõuandeid. Sageli ootab ta ka abistamist. Ostja tahab, et ta oleks kaupluses oodatud ega peaks kartma võimalikke ebameeldivusi. Vahel ootab ostja "osturõõmu", positiivset kinnitust sellele, et ta on teinud toreka ostu. Ostja ootab, et müüja oleks rahulik ja tasakaalukas. Ostja ja müüja suhtlemine on ladus siis, kui müüja kujutus oma rollist vastab ostja ootustele.

Müüja rollikujutlust aitab teadvustada müüja suhtlemismudel (vt. tabel 8.1.). Mudeli lahtrites peitub iga numbri taga terve hulk suhtlemisvahendeid, mille abil müüja annab ja võtab vastu teateid suhtumistest, vajadustest ja kaupadest.

Tabel 8.1. Müüja käitumise mude

	Mitteverbaalsed suhtlemisvahendid	Verbaalsed suhtlemisvahendid	Hinnang teabe sisule
Kontakti loomine	1	2	-
Müümine	3	4	5
Kontakti lõpetamine	6	7	-
Hinnang meeldivusele	8	9	10

**1. Mitteverbaalsed suhtlemisvahendid kontakti loomisel.** Kontakti loomiseks kasutatakse silmsidet, lahkete näoilmet, korrektset kehahoiakut ja valitakse suhtlemiseks sobiv vahemaa.

**2. Verbaalsed suhtlemisvahendid kontakti loomisel.** Ostja poole võib pöörduda sõnadega "Tere! Teie soov palun?", "Tere! Saan ma teid aidata?". Tervitamise otstarbekus sõltub kaupluse tüübist ja ostjatest. Müüja rollis ei pruugi rangelt järgida arusaama, et esimesena tervitab ruumi siseneja.

**3. Mitteverbaalsed suhtlemisvahendid kauba müümisel.** Kauba müümisel on vajalikud vahendid, millega näidatakse ostja ärakuulamist (peamiselt silmside, pealiigutused, näoilmed ja kehahoiak). Suure tähtsuse omandavad mitmesugused kauba demonstreerimise liigutused. Kaupa on kasulik demonstreerida nii, et peamised kauba omadused oleksid hästi jälgitavad.

**4. Verbaalsed suhtlemisvahendid müümisel.** Üks olulisemaid müügitehnika võtteid on jaatuse andmine ja saamine. Ühe võimalusena võib kasutada ümbersõnastamist. Ümbersõnastamise puhul alustab müüja näiteks väljenditega "Nagu ma aru sain...", "Sain ma teist õigesti aru, et te soovite...", lause teine osa sisaldab ostja poolt esitatud soovi või mõtet. Müümise verbaalsesse ossa kuulub ka kauba tutvustamine. Müüja kõne peab olema suhteliselt lihtne ja arusaadav.

**5. Hinnang teabe sisule.** Müüja peab tegema valiku, millist teavet ostjale kaubast anda. Ostjale sobiva informatsiooni valiku kriteeriumiks võivad olla ostja vajadused. Ostja rollis rahuldab inimene oma vajadusi. Inimese vajadusi võib määratleda erinevatest vaatepunktidest. Ostja käitumise seisukohalt mõjutavad vajadused teda kaupu ostma. Seega võib öelda, et ei tuleks müüa mitte nõudepesumasinat, vaid vajadust töö kokkuhoiu ja mugavuse järele; mitte kosmeetikavahendit, vaid ilusamat nahka.

Ostja motiive vaatlеме ostja rolli käsitlemisel. Müüja peaks ostja puhul tunnetama, millist vajadust inimene parajasti rahuldab, ja valima selle vajaduse seisukohalt olulise informatsiooni. Muidugi eeldab sobiva teabe valimine väga head kauba tundmist.

**6. Mitteverbaalsed suhtlemisvahendid kontakti lõpetamisel.** Suhtlemise lõpetamisest annab inimene tavaliselt esmalt märku mitteverbaalsete vahenditega. Kontakti lõpetamine sõltub sellest, kuidas käib kaupluses arvlemine. Kontakti lõpetamisel tuleks luua ostjaga ka silmside, millega kaasneb sobiv näoilme ja edaspidise teenindusvalmiduse näitamine.

**7. Verbaalsed suhtlemisvahendid kontakti lõpetamisel.** Rahaline arvlemine esitab kindlad nõuded ka müüja sõnade valikule kontakti lõpetamisel. Korrektnе arvlemine eeldab, et müüja ütleks kauba maksumuse, ostja antud raha ja tagasiantava raha summa. Loomulikult tuleb alati lisada sobiv viisakusväljend "tänan" või "palun".

**8. Hinnang mitteverbaalsete suhtlemisvahendite meeldivusele.** Mitteverbaalsetest suhtlemisvahenditest mõjutavad meeldivust suhtlemise abivahendid (riietus, soeng, jumestus, ehete kasutamine jne.), sobiva suhtlemisdistantsi valik, näoilmed. Küllalt tähtis on ka see, et müüja liigutused oleksid rahulikud. Ostja mõjutamine lõhnade abil on suur kunst ja see moodustab meeldivuse olulise komponendi.

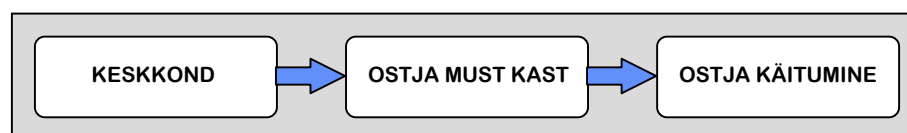
**9. Hinnang verbaalsete suhtlemisvahendite meeldivusele.** Ostjale meeldivad viisakusväljendid, nii et ka ebameeldivates olukordades ei tohiks seda unustada. Müüja sõnavara hulka peaksid kindlasti kuuluma "tänan", "palun" ja "palun vabandust". Ostja hindab meeldivaks tema jaoks arusaadavat sõnastust.

**10. Hinnang teabe meeldivusele.** Inimese informatsiooni vastuvõtmise võime on küllalt piiratud. Seetõttu meeldib ostjale see, kui ta saab just tema jaoks vajalikku teavet.

### 8.3. Ostja roll

Ostja rollikäitumise prognoosimisega tegeldakse väga palju. Pole leitud ühtset mudelit, mis suudaks täpselt ennustada, kuidas kujuneb lõpptulemus ostuprotsessis. Seetõttu öeldakse, et ostja tegelik käitumine sarnaneb nn. musta kastiga, mille sisu on raskesti kirjeldatav (vt. Joonis 8.1).

Joonis 8.1. Ostuprotsess



Musta kasti sisu avamiseks püütakse leida erinevaid võtmeid. Üks neist on inimese vajadused. (Vajadusi on käsitletud tarbija käitumise peatükis.) Need kujundavad ka ostja rollikujutlust. Vajadused kutsuvad esile ostmise motiivid. Ostu motiivid on emotsionaalsed ja ratsionaalsed. Motiivid näitavad, miks inimesed kaupu ostavad.

**Emotsionaalsed motiivid** kujunevad paljude vajaduste toimetel ja seonduvad inimeste tunnete, hoiakute ja soovidega. Loetleme siinjuures mõningaid ostmist mõjutavaid motiive.

- 1. Eneseteostuse vajadus** avaldub loovas töös, edenemises ametialal, võimuses, positsioonis, populaarsuses, tegutsemissoovis.
- 2. Armastuse vajadus** mõjutab soovi olla mehelikum või naiselikum.
- 3. Seltsimisvajadus** avaldub sõpruses ja kiindumuses.

4. **Enesealalhoiustinkt** ilmneb toidu- ja tervisevajaduses.
5. **Kasuiha** avaldub omandamise ja majandusliku edukuse soovis.
6. **Uudishimu** mõjutab teadmistejanu ja katsetamissoovi.
7. **Mugavustarve** ergutab puhkamise ja laiskusega seotud soove.
8. **Turvalisustarve** avaldub soovis olla kaitstud valu, hirmu ja ebakindluse eest.

**Ratsionaalsed motiivid** kirjeldavad, milliseid asjaolusid ostja teadlikult kaalutledes arvesse võtab. Ratsionaalseid motiive on inimesel endale kergem selgitada kui emotsionaalseid motiive.

1. **Ökonoomsus** avaldub kasulikkuses.
2. **Praktilisus** ilmneb otstarbekuses.
3. **Sobivus varem ostetud kaupadega** avaldub soovis täiendada olemasolevaid asju.
4. **Universaalsus** on erinevate vajaduste rahuldamise võimalus.

Tarbija käitumine sõltub samuti tema psüühilistest protsessidest. Ostja otsustusi mõjutavad taju, tähelepanu, tunded ja mõtlemine. Nende vastastikusel koostoimel vajadustega kujuneb rollikäitumine. Üks tähtsamaid ostja käitumise osi on otsustamine. Ostja otsustab teatud viisil oma vajadusi rahuldada. Laialdaselt on seostatud ostja käitumist osalusmääraga otsustamisel (eelmisses peatükis väikese väärtusega ja kõrgelt hinnatavate kaupade puhul.). **Osalusmäär** on aktiivsus, mida inimene ilmutab probleemide lahendamisel.

Kõrge osalusmääraga on inimene otsustamisel tavaliselt siis, kui otsus on tema jaoks tähtis. Madala osalusmääraga, väiksema aktiivsusega toimib inimene siis, kui tulemus ei ole talle väga oluline.

Taju abil tunnetakse kaupade omadusi. Näiteks kauba maksumuse hindamisel pööratakse esmatähelepanu esimesele numbrile. Seda asjaolu püüavad kaupmehed ära kasutada ja määravad kauba hinnaks 2.95, mitte 3 krooni. Ostja taju on tundlik ka mitmete suuruse illusioonide suhtes. Silmas pidades ostjate huve, püütakse Suurbritannias vähendada kaupmeeste võimalusi kuritarvitada taju illusioonide. Teatud kaupu tuleb müüa kaalukaubana, et välistada pakendi mõju kauba koguse hindamisel. Ostja tähelepanu saab köita värvide, vormide, tunnete ja paljude teiste võtetega. Tähelepanu tõmbamise mooduseid kasutatakse reklaami koostamisel.

Ostja rolli täitjale esitavad ootusi müüjad. Müüjad ootavad, et ostjad on tasakaalukad ja järgivad inimestevahelise suhtlemise elementaarseid tõekspidamisi. Samuti loodab müüja, et ostja ei rikuks kaupa ega unustaks kaupade eest maksta. Rõõmsameelne ostja saavutab müüjaga kindlasti parema kontakti.

#### 8.4. Juhi roll

Juht ühendab eesmärkide saavutamise nimel tegutsevate inimeste eeldused ja pingutused. Seetõttu oodatakse, et juht esindaks, mõjutaks inimesi, koguks ja jagaks vajalikku informatsiooni, otsustaks kriitilistes situatsioonides, jagaks vahendeid. Seega püstitavad peamised rolliootused juhile alluvad. Nad ootavad, et juht laseks neil tegutseda ja tagaks kindlustunde rasketes olukordades. Rollikujutus peaks seonduma juhtimise ülesannetega.

1. **Planeerimine.** Juht peab oskama ette näha ettevõtte tulevikku ja koostada tulevikuplaane.
2. **Organiseerimine.** Juht peab looma vastutuse ja tööjaotuse süsteemi, mis tagaks ülesande täitmise.
3. **Mõjutamine.** Juhi ülesandeks on alluvate juhtimine ja juhendamine. Selle ülesande täitmisel on olulised suhtlemisoskus, tasude ja karistuste kasutamine.
4. **Kontrollimine.** Kontrollimine ühendab tegevused, mille abil tagatakse planeeritud eesmärkide ja tegeliku tegevuse kooskõla, vastavus plaanile.

Juhi ülesanded on omavahel tihedalt seotud. Rollikäitumise seisukohalt peab juht teadma, et pole olemas juhtimisstiili, mis oleks sobiv kõigis olukordades. Edukuse tagab see, kui juht oskab arvestada juhitavatega, ülesandega ja olukorraga.

#### Sir Arvi Parbo kirjeldus juhi tööst.

1. Juhi esimene kohustus on eesmärkide ülesseadmine nii firmale kui ka üksikutele inimestele. See tähendab, et tuleks määratleda, mis on peamised ja neile järgnevad eesmärgid.
2. Juhi teine ülesanne on leida õiged inimesed õigetele kohtadele. Inimesed pole alati lõplikult valmis seda tööd tegema, seepärast tuleb neid treenida ja arendada.
3. Kolmas kohustus on võrrelda töö arengut püstitatud eesmärkidega. Nendes lõikudes, milles tekivad erinevused, tuleb alati küsida, miks need on tekkinud ja kas neid oluks võimalik vältida.
4. Neljas ülesanne on positiivse ja konstruktiivse miljöö loomine. Tuleb tekitada olukord, et inimesed tahaksid olla organisatsiooni osa ja et organisatsiooni sihid oleksid nende sihid.

### 8.5. Alluva roll

Nüüd vaatleme rolliootusi peamiselt juhi kui vastandrolli täitja seisukohalt. Alluva rollis oodatakse inimeselt talle pandud kohustuste täitmist. Iga töötaja tegevus moodustab osa kogu organisatsiooni tegevusest. Korrektses töökorralduses jagatakse ülesanded nii, et kõik tegevuse osad oleksid esindatud ja et üksikute liikmete kohustused kattuksid minimaalselt. Alluva rollikujutluses tuleb arvestada mõlemapoolsete, nii juhi kui alluva vajaduste, soovide ja võimalustega. Rollikujutlust aitavad täpsustada järgmised nõuanded.

#### 1. Tee kindlaks oma vajadused ja võimalused!

Inimene realiseerib elus oma vajadusi. Vajadused ajendavad tegutsema. Sageli sõnastatakse vajadused tegutsemise sihtidena. Alluva rolli on kergem täita, kui teatakse oma eesmärgid. Eesmärkide realiseerimisel aitab inimest see, kui ta teab oma tugevaid ja nõrku külgi. Alluva rolli täitmisel on tähtis, et inimene tunneks oma isiklikku tööstiili. See koosneb paljudest teguritest, nagu iseseisvuse aste, soov üksinda või kellegagi koos töötada, töötamise tempo jne. Oma võimete, huvid ja vajaduste tundmaõppimisel abistavad mitmesugused testid ja vestlused erinevate inimestega. Inimene, kes armastab domineerida, peab allumisega sageli tegema suuremaid tahtelisi pingutusi kui teistest sõltuv alluv.

#### 2. Tee kindlaks, kas mõistad oma juhi huve!

Juhi huvid ja vajaduste mõistmine aitab rolliootusi täpsustada. Selleks tuleks mõelda, millised on juhi huvid ja eesmärgid. Kindlasti sõltub juht oma tegevuses paljudest teistest, seetõttu on oluline mõista, millised asjaolud tema käitumist ja otsuseid mõjutavad. Juhti võivad mõjutada piiratud vahendid, tema juhid või mõned väliskeskonna probleemid. Ka juhil on oma tugevad ja nõrgad küljed ning eelistatav tööstiil. Nendega tuleb samuti arvestada. Nagu inimestevahelises suhtlemises üldse, pole ka allumisolukorras eriti tark tegu rõhutada teise inimese nõrkusi.

#### 3. Arenda ja säilita suhteid!

Koostöö on alati viljakam siis, kui püütakse leida partneri tugevaid külgi, teineteist täiendada. Alluvana tuleks arendada suhteid, mis on seotud mõlema poole ootustega. Suhted peaksid olema kasulikud mõlemale poolele. Juhti tuleks hoida oma tegevusest informeerituna. Siis mõistab ta sageli paremini alluva taotlusi ja võib rasketes situatsioonides abiks olla. Oluline on ka oskus arvestada oma tegevuses juhi aega. Juhtide, eriti tippjuhtide aeg on sageli väga tihedalt tegemistega täidetud. Seetõttu tuleks alati oma probleem enne vestlust võimalikult täpselt läbi mõelda. Paljud juhid hindavad seda, kui alluvad oskavad ise kerkinud küsimustes lahendusi pakkuda. Seejuures ei tohiks unustada ka teiste nõuandeid ära kuulamast.

Paljudes ametites töötavad erinevad inimesed koos. Üheaegselt täidetakse nii alluva kui juhi rolle. Need on peamiselt tööülesannetega seotud. Peale selle on tööl olulised ka omavahelised suhted, sest need rahuldavad inimese suhtlemisvajadust. Tööl on hea hoida asjalikke ja sõbralikke suhteid. Need seisnevad tähelepanelikus suhtumises kaastöötajatesse ja teiste inimeste eripära arvestamises. Head suhted tööl aitavad paremini nii ettevõtte kui ka oma eesmärgid saavutada. Vihase näo ja

tusase olemisega inimene pole hea koostöökaaslane. Isegi paljude raskete olukordade lahendamisel aitab naeratus või sõbralik suhtumine.

Neid mõtteid illustreerivad hästi Dale Carnegie aegumatud raamatud. Carnegie mõtted on eriti vajalikud neile, kes on oma elu otsustanud siduda ametitega, milles on olulisel kohal inimestevaheline suhtlemine.

Inimese tegevust ja käitumise põhjusi on keeruline kirjeldada. Ükski mudel ei üldista kõiki tegureid, mis neid mõjutavad. Inimkäitumise käsitlemine rolli seisukohalt hõlmab küll palju erinevaid aspekte, kuid ka see mudel jätab mitmed nähtused selgitamata. Seetõttu peab praktilises tegevuses igäüks leidma sobiva viisi, kuidas käitumist analüüsida. Üks võimalusi on rolli mõiste rakendamine.