



# RASKED VESTLUSED

Mari Nõmm

EMSL 13. suvekool  
27. august 2011 Rakvere

## KOOLITUSE LÄHTEPUNKTID

- professionaalne töökorraldus on ka MTÜdes nii vajalik kui ka võimalik
- igaühest sõltub, kui tulemuslikud oleme ja kui asjatundlikult tegutseme
- juht vastutab nii enda kui oma alluvate töö ja tulemuslikkuse eest, tema ülesandeks on koostöös püstitada eesmärke ning anda tagasisidet nende täitmise kohta
- iga vabatahtlik vastutab enda tegevuse ja tulemuslikkuse eest, tema ülesanne on teha koostööd ühiste eesmärkide saavutamiseks, andes ja võttes vastu tagasisidet
- vähem lõplikke tõdesid, rohkem koos avastamist

## KOOLITUSE TEEMAD

- millal toimuvad olulised vestlused, mis on olulised teemad
- suhtlemissituatsiooni mudel
- mis teeb vestluse raskeks
- hea infoedastuse tunnused
- mina rasketes vestlustes

# ARUTELU

- Millal toimuvad olulised vestlused?
- Mis on need olulised ja keerulised teemad, mis MTÜs tegutsedes tekivad ning mis oleks vaja omavahel läbi rääkida?

# TÖÖVESTLUSE LIIKE

	<b>HINDAMIS- VESTLUS</b>	<b>TULEMUS- VESTLUS</b>	<b>ARENGU- VESTLUS</b>
<b>Eesmärk</b>	Hinnangu andmine töösooritusele, käitumisele, isikuomadustele, pädevusele	Kokkuvõtte tegemine tulemustest ning eesmärkide püstitamine	Arenguvajaduste ja potentsiaali selgitamine, töötaja innustamine
<b>Kasutus</b>	Personali valik Edutamine Probleemi lahendamine	Tulemusjuhtimine Tasustamine	Karjääri planeerimine
<b>Tulemus</b>	Otsus töösuhte kohta	Tagasiside Tööplaanid	Karjääri- ja koolitusplaanid
<b>Fookus</b>	Tegevused	Tulemused	Kompetentsid

# USALDUSE SAAVUTAMINE - SUHTLEMISSEITUATSIOONI MÕJUTAVAD TEGURID

**Ootused, varasem kogemus**  
on /ei ole  
positiivne/negatiivne

**Info ja reeglid**  
on/ei ole  
selgus  
mõjus

**Tulemus**

**Partner**  
Seisund  
Hoiakud  
Suhtlemisoskused  
Ülesande spetsiifika

**Mina**  
Seisund (emots+füüsil)  
Hoiakud  
Suhtlemisoskused  
Ülesande spetsiifika

# ISIKLIK KOMPETENTSUS

## Eneseteadlikkus

- Emotsionaalne teadlikkus
- Adekvaatne enesehinnang
- Enesekindlus

## Eneseregulatsioon

- Enesekontroll
- Usaldusväärsus
- Kohusetundlikkus
- Kohanemisvõime
- Innovatiivsus

## Enesemotiveerimine

- Saavutusvajadus
- Pühendumine
- Initsiatiivikus
- Optimism



# SOTSIAALNE KOMPETENTSUS

## Sotsiaalne teadlikkus

- Empaatia
- Orientatsioon kliendile
- Teiste arendamine
- Erinevuste mõistmine ja kasutamine
- Organisatsiooniline teadlikkus

## Sotsiaalsed oskused

- Mõjukus
- Kommunikatsioon
- Eestvedamine
- Muutuste algatamine
- Konfliktijuhtimine
- Seosteloomine
- Koostöö ja ühistegevus
- Meeskonnatöö



# MÕJUS SUHTLEMINE

## Eneseteadlikkus

- \* teadlikkus tunnetest
- \* teadlikkus hoiakutest
- \* adekvaatne enesehinn.

## Motivatsioon

- \* positiivsus
- \* soov suhelda, av.
- \* tähelepanelikkus

## Enesevalitsus

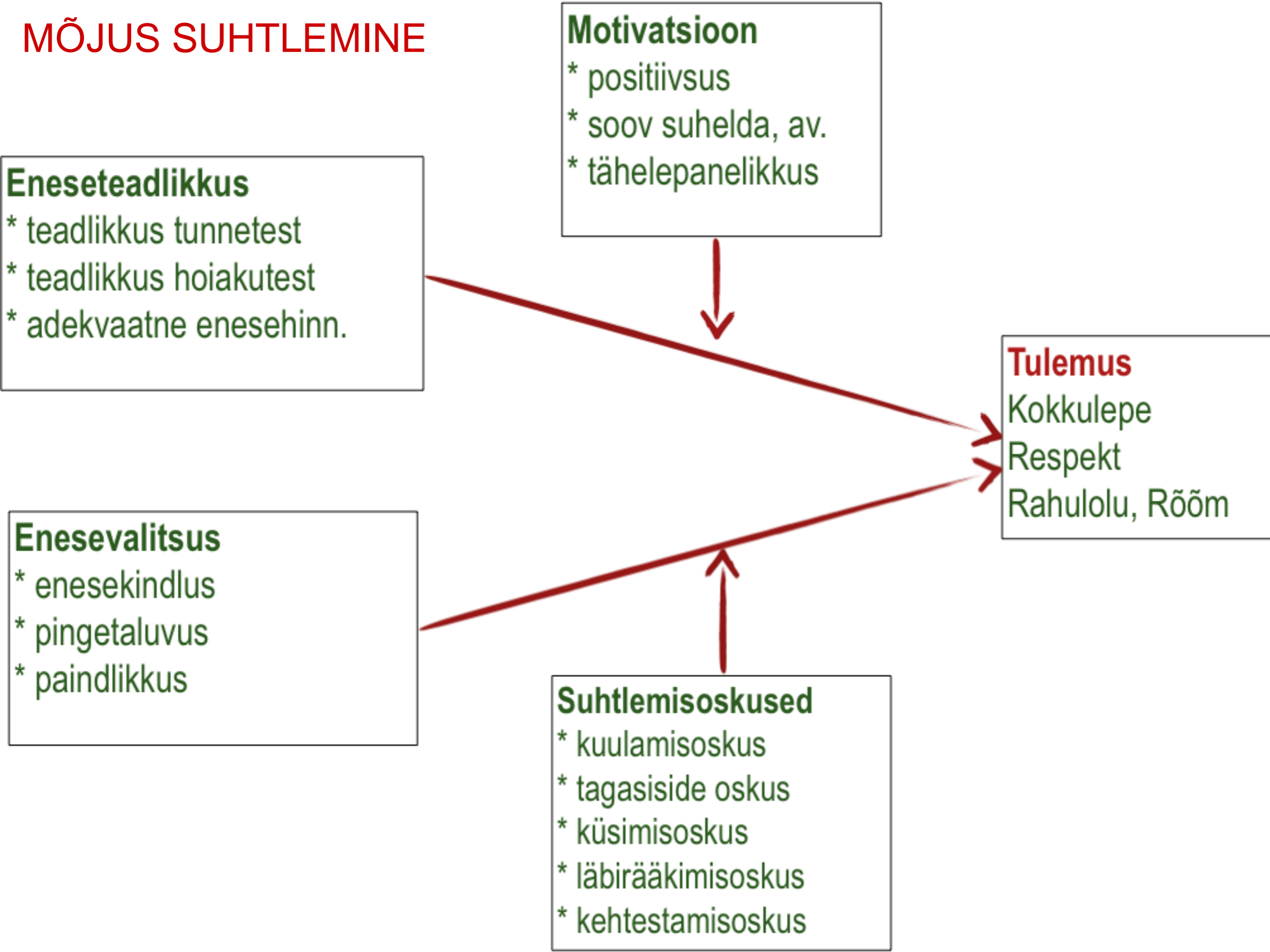
- \* enesekindlus
- \* pingetaluvus
- \* paindlikkus

## Suhtlemisoskused

- \* kuulamisoskus
- \* tagasiside oskus
- \* küsimisoskus
- \* läbirääkimisoskus
- \* kehtestamisoskus

## Tulemus

- Kokkulepe
- Respekt
- Rahulolu, Rõõm





# ARUTELU

Mõtle suhtlemissituatsiooni mõjutavatele teguritele ning mõjusa suhtlemise komponentidele

- Mis teeb vestluse raskeks?
- Kuidas vestlust komplitseerivad asjaolusid arvesse võttes siiski tulemusi jõuda ehk millele tuleks raskete vestluste puhul tähelepanu pöörata?

# MÕJUS INFO EDASTAMINE

1. Selgus ja sihipärasus – mõtle läbi peamine eesmärk, ootused, sõnumid, probleemid.
2. Arusaadavus – ära kasuta erialast terminoloogiat või ainult sulle teadaolevat infot või seleta see lahti.
3. Kujundlikkus - kasuta kujundeid, näiteid sarnastest olukordadest.
4. Erinevad argumendid – kasuta numbrilist argumentatsiooni, emotsionaalseid lugusid jmt
5. Mitmekesine edastatus - vali sõnumi edastamiseks sobivad kanalid (ametlik, mitteametlik; suuline, kirjalik, elektrooniline, tegevus jms).
6. Kordamine – omandamiseks on vaja korrata; soovitatavalt kasutades seejuures erinevaid nüansse ja kanaleid.
7. Eeskuju – edasta sõnum eeskuju kaudu; tähtsate inimeste tegevus, mis on kooskõlas soovitud muutustega, on sageli veenvaim mõjutamisviis.
8. Seleta, selgita – kommenteeri ebaselgeid kohti või näivaid vastuolusid.
9. Tagasiside – küsi ja anna tagasisidet ka vestluse enda kohta

**Dialog on mõjusam kui monoloog.**

## “KOLM VAALA”

**ETHOS** – Väärtustega seotud argumendid: ühised, universaalsed väärtused, kõlbeline hoiak.

Eesmärk: tekitada vastastikune usaldus, kuuluvuse, kaasatuse, meie tunne.

Mis on õige?

Mis on peamine, esmatähtis?

**PATHOS** - emotsionaalsed argumendid: viha, hirm, rõõm,...

Eesmärk: äratada tunded ja mis toetavad soovitud tegevusi.

Kes, mis on süüdi?

Mis vihastab, tekitab hirmu, rõõmu, üllatust?

**LOGOS** – Mõtlemise ja analüüsiga seotud argumendid: faktid, ...

Eesmärk: Kinnitus otsuste, tegevuste õigsusele.

Mis kinnitab otsuse õigsust?

Miks tekkib tulemus?

Mis suurendab tulemuse tõenäosus?

Miks alternatiivid on kehvemad?

# USALDUSE SAAVUTAMISEKS

- **Ole avatud** – positiivne, avivalmis, mõistev.
- **Kuula ja kuule partnerit** - partneri kuulamine ja tema vajaduste, ootuste märkamine, peegeldamine.
- **Räägi endast** - oma ootuste ja arvamuste selge kommunikeerimine, vajadusel enda eelistuste, hoiakute tausta seletamine.
- **Ole usaldusväärne** – lubaduste täitmine, asjatundlikkus, põhjalikkus.
- **Ole järjekindel** oma sõnumites ja ootustes.
- **Tunnista oma vigu**, arvamuste muutusi jmt.



# JUHTUMID

1. Vabatahtlik on lubanud teie poolt korraldatud teie MTÜ tegevusega seotud kohtumisel osaleda, aga ilma sellest teid teavitamata ei ilmu ta kohale. Kui talle helistada, põhjendab ta, et tal tuli muu asi tuli vahele. Kuidas käitute?
2. Vabatahtlik on andnud oma huvist teada, ta teeb esimese töö (nt tõlgib ühe artikli inglise keelde), aga töö ei vasta kvaliteedile. Töö on õigeks ajaks tehtud ja otseselt ei ole ühtki konkreetset põhjust, miks mitte enam seda vabatahtlikku „tööle kutsuda“. Vabatahtliku juhendajana tunnete, et see pole sobiv kirjastiil, keelekasutus on lohakas ja valdkonnas võõras. Vabatahtlikust loobuda te ei soovi, sest häid leidub väga vähe. Mida teete?
3. Kuulsite, et kolleeg-vabatahtlik on teid tagarääkinud. Tunnete, et see võib hakata segama teie koostööd. Pöördute selle kolleegi poole.
4. Teid süüdistatakse ebaõiglaselt.
5. Olete kuulnud, et ühe vabatahtlikuga oli eelmises organisatsioonis pidevalt probleeme. Nüüd on tekkinud koostööraskused teie MTÜs. Otsustate sellest oma MTÜ juhiga rääkida.
6. ...

Valige teid kõnetav juhtum, arutage ja mängige läbi, andke tagasisidet.

# KOKKUVÕTTEKS

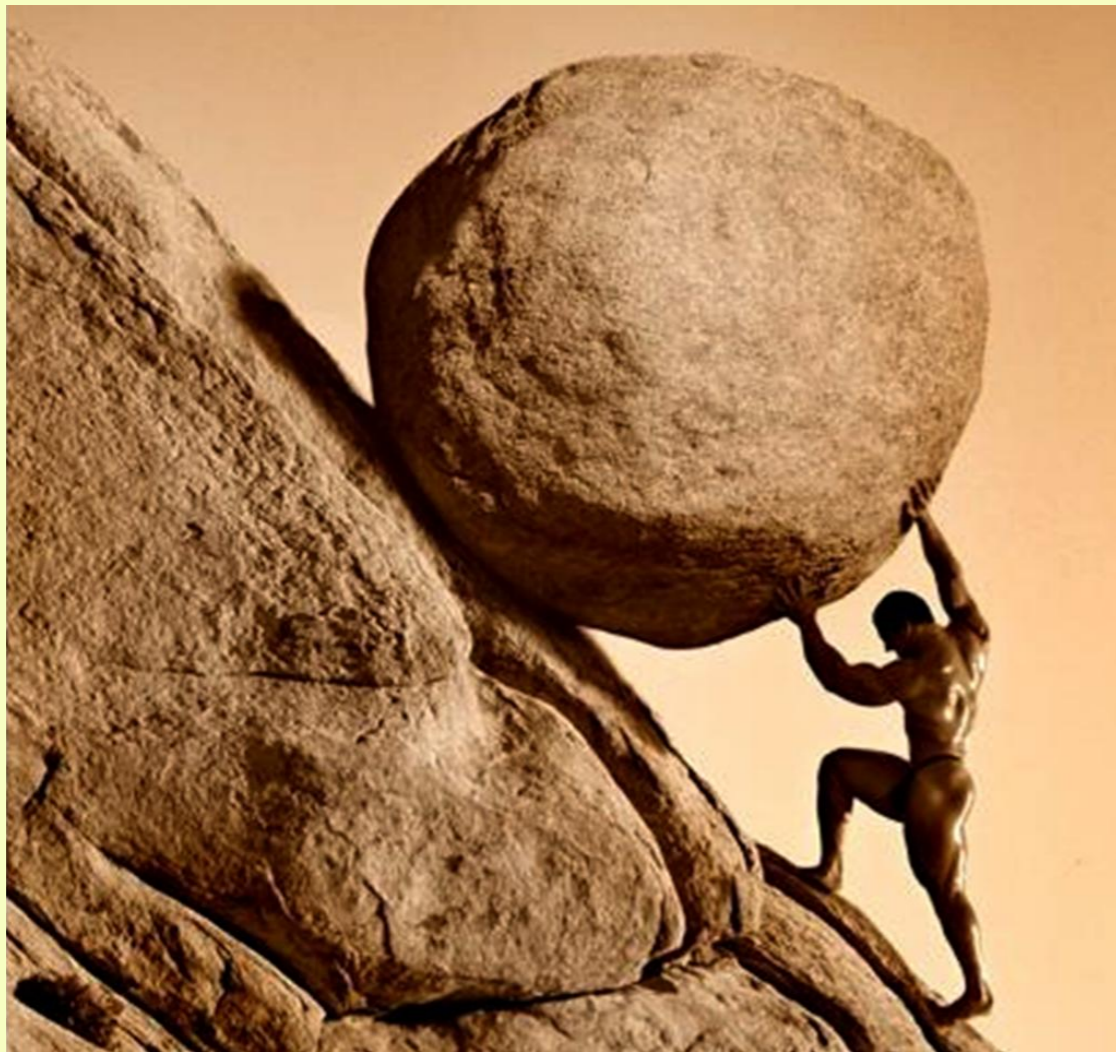
## MÕELGE

arutatule ja kogetule

- Selleks, et suhtlemine meie MTÜs oleks mõjus, luban: ...

# TEIE VALIK

ISE TEHTUD, HÄSTI TEHTUD



“ Kui küsida inimeselt, mis tunne on olla suurepärase tiimi liige, siis kõige enam rabab küsijat vastava kogemuse tähenduslikkus. Inimesed räägivad võimalusest olla millegi endast suurema osa, olla ühenduses, olla loov. Saab üsnagi selgeks, et paljudele on suurepärases tiimis saadud kogemus üheks täiuslikumalt elatud perioodiks nende elus. Mõned veedavad kogu ülejäänud elu selle tunde taaskogemise otsinguil.”

Peter Senge, "The Fifth Discipline"

**TULEMUSLIKKE JA  
NAUDITAVAD VESTLUSI!**

**Mari@iap.ee**