

Eesti Kaupmeeste Liidu mentorite programm

KUIDAS TOETADA MENTOREID UUE INIMESE SISSEELAMISEL?



**EESTI
KAUPMEESTE
LIIT**

1. ALUSTUSEKS

Kolm kiviraidurit

Võimsa katedraali ehitusel oli töödejuhatajaks munk, kellele usaldati töötajate kamandamine/juhendamine. Munk otsustas uurida kiviraidurite töömeetodeid ja valis välja kolm kiviraidurit, kellel lasi rääkida oma tööst.

Esimene peatas hetkeks töö ja vastas vihasealt:

„Nagu näed, istun ma siin oma kiviploki ees. Selle mõõdud on meeter, pool meetrit ja pool meetrit. Ja mul on tunne, et iga peitlilöögiga vastu plokki täksin maha tükkese oma elust. Mu käed on mõhnlised ja kõvad, mu nägu on kortsuline ja juuksed hallid. See töö ei lõpe kunagi, iga päev on ühtemoodi. See vaevab mu ära. Alles palju aastaid pärast mu surma saab sellest katedraalist valmis ehk vaid veerand.”

Teine kiviraidur vastas pehmel ja mahedal häälel:

„Nagu näed, istun ma siin kiviploki ees. Selle mõõdud on meeter, pool meetrit ja pool meetrit. Ja mul on tunne, et iga löögiga vastu plokki kujundan ma oma elu ja tulevikku. Mu perekond elab mugavas majas, mu lapsed käivad koolis. See kõik on saanud võimalikuks tänu mu tööle. Selle, mille annan katedraalile oma töö ja oskustega, annab katedraal mulle tagasi.”

Kolmas kiviraidur vastab rõõmsalt ja naeruselt:

„Nagu näed, istun siin oma kiviploki ees. Selle mõõdud on meeter, pool meetrit ja pool meetrit. Ja ma tean, et iga peitlipaitusega vastu plokki vormin oma saatust, näen, kuidas selle kivi sisse peidetud ilu nähtavaks saab. Siin töötades ei ole ma õnnelik ainult oma meisterlikkuse üle, vaid annan oma panuse kõigele, mida väärtustan ja millesse usun. Kuigi ma terve katedraali valmimist ei näe, olen selle ploki kallal töötades endaga rahul ja tänulik, sest tean, et see katedraal seisab veel tuhat aastat ja on minu testament, mille nimel kõigevägevam mind maa peale on loonud.”

Järgmisel päeval esitas munk lahkumisavalduse töödejuhataja kohast loobumiseks ja asus kolmanda kiviraiduri juurde õpipoisiks.

Millest see lugu mulle kõneleb?



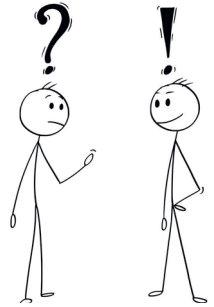
Nagu te teate, miski siin elus ei ole juhuslik, nagu ka see lugu... Valisin selle, kuna loodan, et see jääb teid metafoorina saatma terve mentorluse aja... Minu jaoks on **hea mentor elukõige õppiija**, kes on uudishimulik ning avatud kõige uue suhtes.

Mille suhtes me seekord uudishimulikud oleme ehk õpiväljundid:

Õpiväljundid on mentorluses „püha lehm“ ehk mentorkohtumine saab alguse õpiväljundite sõnastamisest, kuhu tunni/päeva/X aja jooksul tahetakse jõuda, milliseid väljundeid saavutada.

Õpiväljundite sõnastamise aluseks on põhimõte, mida õppija mentorkohtumise tulemusel teab, oskab, mõistab, mõtestab, oskab nimetada, rakendab, kasutab, analüüsib jne. Oluline on õppijat kaasata õpiväljundite sõnastamisel või äärmisel juhul mentorkohtumise alguses panna teda nende üle mõtisklema.

Lisaks õpiväljunditele tuleb mentorsuhte alguses **paika panna ootused üksteisele või kokkulepped**, millised on meie piirid. Tänapäevaks on selgeks tehtud, et üks peamisi turvatunde tekitajaid meeskonnas/suhtes on kaks tegurit:



1. **rolliselgus** – oleme omavahel läbi rääkinud, mida ootame üksteiselt ning mida saame pakkuda;
2. **rollikindlus** – läbiräägitust ja kokkulepitust kinni pidamine.

Mida ma ootan oma õppijalt/menteelt?

Mida ma saan pakkuda oma õppijale/menteele?

Mida ma ei saa pakkuda oma õppijale/menteele?

Meie kokkulepped?

2. TÄISKASVANUD INIMESE ARENG

Õppimiskontekstis on täiskasvanud inimese määratletud temapoolt omandatud sotsiaalsete rollide hulgast ja nende täitmise kvaliteedist. Üks täiskasvanud õppijat iseloomustav tunnus on **vastutuse võtmine enda õppimise eest**.

Õppimist täiskasvanueas tuleb vaadata laiemalt. **Õppimine on igasugune tegevus/kogemus, mille teostamise käigus ja tulemusena indiviid omandab uusi väärtusi, hoiakuid, teadmisi, oskusi, arusaamu, suhtumisi ja mõtteviise.**

Mida ma õppisin eile? Millise kogemuse võrra sain rikkamaks? Kuidas saan seda kasutada?

Täiskasvanud õppija õpib **elkõige läbi refleksiooni ehk iseenda tegevuse mõtestamise ja analüüsi**. Kogemusest, mis jääb läbi reflekteerimata, pole võimalik õppida.

Õpitava lõplik omandamine on võimalik üksnes järgneva loogilise ahela kõigi elementide järjestikuse läbimise tulemusena:



Mentori roll on toetada õppijat kõigis nendes etappides ning teha seda järjepidevalt.

Minu mõtted selle teema kohta:

3. TÄISKASVANUD ÕPPIJA ERIPÄRAD

- Täiskasvanud õppija jaoks peab õpitav olema tähenduslik ning praktiline. Õpitav peab olema seotud tema praktilise eluga. Selleks on oluline selgitada välja õppija ootused või nende arengukohad antud teema raames.

Too 1 näide, kuidas Sina saad seda enda töös rakendada:

- Täiskasvanud õppijal on juba varasemad teadmised, oskused ja kogemused õpitava kohta, mida tuleb austada ja tunnustada. Uued teadmised ja oskused tuleb siduda juba olemasolevatega.

Too 1 näide, kuidas Sina saad seda enda töös rakendada:

- Esituse laad ja õppemeetodid peavad varieeruma iga 20–30 minuti tagant.

Too 1 näide, kuidas Sina saad seda enda töös rakendada:

- Täiskasvanud õppija tahab arutleda ning diskuteerida. 70/30 REEGEL.

Too 1 näide, kuidas Sina saad seda enda töös rakendada:

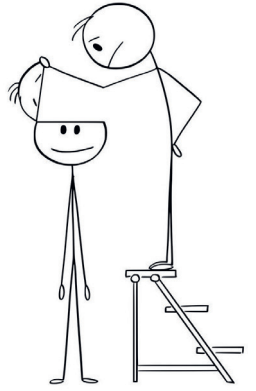
- Täiskasvanud õppijal võivad olla negatiivsed eelarvamused ja hoiakuid õppimise suhtes.

- Täiskasvanud õppija on tundlik väliste ärritajate suhtes. Nt temperatuur, valgustus jne.
- Täiskasvanud õppija kasutab õppimiseks erinevaid kanaleid. Kuulates, vaadates, kaasa rääkides ja tehes (rakendades) omandab täiskasvanu kogu õpitavast materjalist kuni 90%.

Too 1 näide, kuidas Sina saad seda enda töös rakendada:

- Täiskasvanute õppimise tulemuslikkust võivad mõjutada sotsiaalsete rollide rohkus, kuna ei ole aega tegeleda taasmeenutamisega.
- Individuaalsed erinevused täiskasvanute vahel on suuremad kui lastel.
- Täiskasvanutel on parem kriitilise mõtlemise võime ja analüüsioskus.
- Täiskasvanud õppija on motiveeritud õppima, kui ta saab ise kaasa rääkida enda õpiväljundite formuleerimisel, õppeprotsessi kujundamisel ning õpikeskkonna loomisel. Ta tahab teada, miks, mida ja kuidas. Võtmesõna – KAASATUS!

Too 1 näide, kuidas Sina saad seda enda töös rakendada:



4. TAGASISIDE

Mentori töös on üks peamisi tööriistu **tagasiside andmine ja vastu võtmine**. Tagasiside on palju laiem mõiste, kui oleme harjunud sellest mõtlema. Lisaks **verbaalsele ja tahtlikule tagasisidele**, mida meie teiega täna õpime, tuleb tähelepanu pöörata ka sellele, mida me ei tee tahtlikult ning anname edasi enda kehakeelega. Selle suhtes on inimesed kohati väga tundlikud. Näiteks silmade pööritamine, kui keegi rääkima hakkab.

Kui me räägime tahtlikust/eesmärgipärasest tagasisidest, jaguneb see kolmeks:

1. **positiivne tagasiside/tunnustus** – eesmärk on motiveerida ja kinnitada soovitud käitumist;
Nt: „Sa täna nii ilusasti tervitasid seda klienti ja naeratasid talle.“
2. **negatiivne tagasiside/kriitika** – eesmärk on koheselt peatada ebasobiv või ohtlik tegevus;
Nt: „Stop, nii ei tohi teha.“
3. **kriitilis-konstruktivne tagasiside** – eesmärk on kutsuda teises pooles esile areng/muutus.
Nt: „Ma ootan, et sa igale kliendile naerataksid nii nagu sellele.“

Minu mõtted selle teema kohta:



Evolutsiooniliselt on inimene üles ehitatud nii, et reageerib tagasisidele tundlikult, see tekitab ärevust ja ohutunnet. **Selleks, et ärevust vähendada ning muuta tagasiside mõjusaks, on järgmised tagasiside kuldreeglid:**

1. Tagasiside peab olema konkreetne.

Näide:

2. Tagasisidestame tegevust ja tulemust, mitte inimese isiksust.

Näide:

3. Kriitilis-konstruktivset tagasisidet anname 4 silma all.

4. Võrdleme inimest tema varasema sooritusega, mitte inimesi omavahel.

Näide:

5. Anname koheselt.

6. Eelistame näost näkku tagasisidet telefoni teel antavale ja telefoni e-kirjale.

7. Kirjeldame olukorda + (lisame emotsiooni) + sõnastame soovitud muutuse.

Näide:

8. Kriitilis-konstruktivne tagasiside lõppeb alati kokkuleppega.

Näide:

9. Tagasiside peab olema tasakaalus (5/1).

10. Alustame tagasisidet küsimusega: „Kas ma võin anda sulle praegu tagasisidet?“

Kindel reegel on see, et ärevus seoses tagasisidega väheneb läbi praktika, seega **mentorina küsime ise enam tagasisidet ning suhtume sellesse kui suurimasse kingitusse, mida teine pool saab meie arenguks teha.**

Minu mõtted selle teema kohta:

TAGASISIDE PRAKTIKUM

JUHTUM:

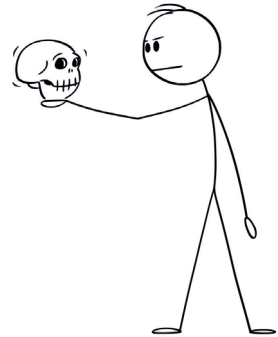
MINU TAGASISIDE:

5. JUHENDAJA TOETAV TÖÖVORM JA LÄBIPÕLEMISE ENNETAMINE

Mis on SÄILENÕTKUS?

Inimese säilenõtkust suurendavad peamiselt kaks komponenti:

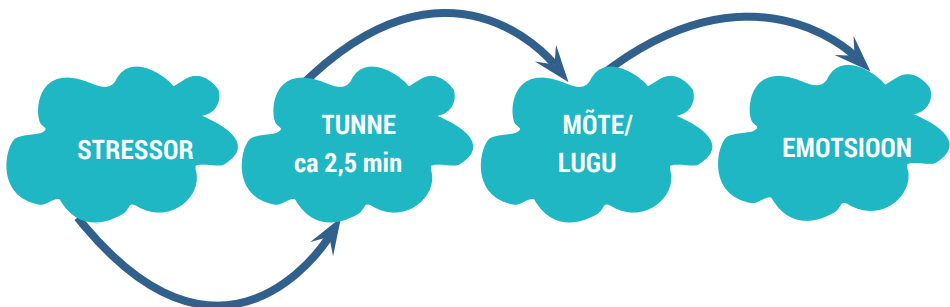
1. **agentsuse tajumine** ehk enda käitumise ja emotsioonide üle kontrolli omamine;
2. **ühenduse tunne teistega**



Kuidas suurendada enda agentsust?

- Mõtteviis „Mina olen oma elu piloot?“
- Tänuikkus
- Hoolimine iseendast ja teistest
- Areng kui väärtus
- Kontakt enda väärtustega

Loomulikult ei saa me kontrollida seda, mis meiega toimub, küll aga seda, kuidas me sellele reageerime. Oluline on teadvustada, et saame kontrollida enda mõtlemist ning seeläbi tekitada endas emotsioone.



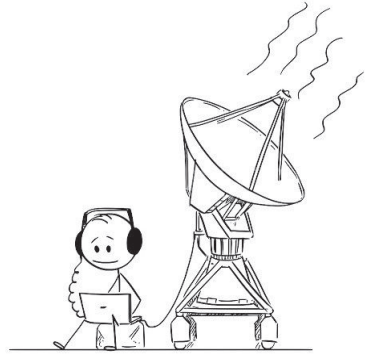
Toetavamate mõtete leidmiseks küsi endalt:

- Mis on selles olukorrast positiivset või mis võimalusi see mulle annab?
- Miks ma arvan, et see on õige? Mis veel võib õige olla?

6. SUHTLEMINE

PINGEVABA SUHTLUSE PÕHITÕED:

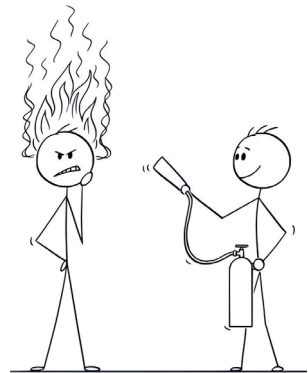
- Suhtlemine on õpitud oskus – alati saan täiendada.
- Avan oma suhtlemise eesmärgid.
- Jagan informatsiooni terviklikult.
- Võimalusel jälgin, et sisu ja vorm on teisele poolele arusaadavad ja vastuvõetavad.
- Muudan oma vormi vastavalt suhtluspartnerile.



Minu mõtted selle teema kohta:

RAHULIKUKS JÄÄMISE JA TASAKAALU TAASTAMISE HOIAKUD:

- 95% inimestest omab oma peas positiivset eesmärki. "Elus on vähe solvamist, palju solvumist."
- Kaitse on maailma kõige normaalsem asi ning see, et inimesi kaitsetesse ajame, on töösse sisse kirjutatud.
- Kõik kaitsereaktsioonid on võrdselt "head".
- "Manipulaator" ei ole isiksuse tüüp, vaid käitumismuster.
- "MINA OLEN MINA ja SINA OLED SINA".
- Teemakesksed konfliktid on loomulik osa elust ja neid tuleb aktiivselt lahendada.



Minu mõtted selle teema kohta:

7. MÕTESTAME ÕPITUT

MIDA ÕPPISIN?

MIDA PRAKTISEERIN?



KÜSIMUS/KAHTLUS?

KUIDAS TOETADA MENTOREID UUE INIMESE SISSEELAMISEL?

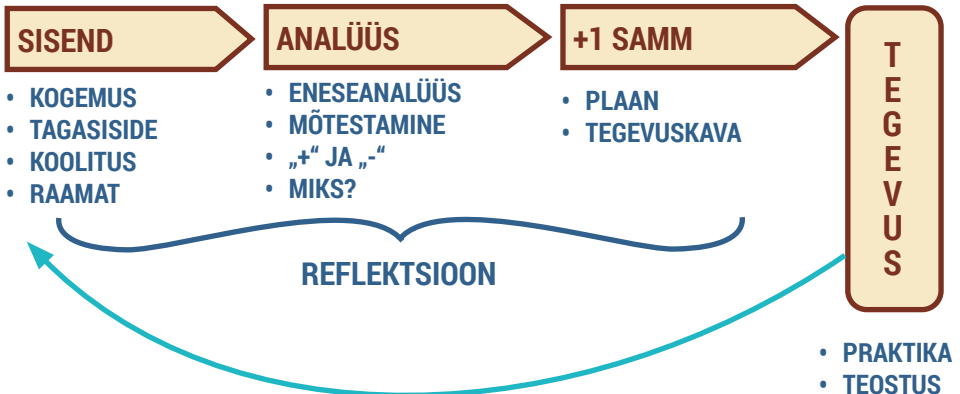


- EESMÄRGID
- KOKKULEPPED
- ROLLISELGUS
- ROLLIKINDLUS

ARENGUMUDEL

ARENG SAAB ALGUSE
KONFLIKTIST MEIE PEAS!

KUIDAS INIMENE ÕPIB?



HEA ÕPETAJA / JUHENDAJA / MENTOR ON ISE VÄGA HEA ÕPPIJA!

TÄISKASVANUD ÕPPIJA (TÕ) ERIPÄRAD

ARVESTADES NENDEGA KASVAB
ÕPPIJA MOTIVATSIOON

TÕ kasutab
õppimiseks
erinevaid kanaleid:
kuulamine, väitlus,
kaasa tegemine

Esitlus ja meetodid
peavad varieeruma
20–30 min tagant.
Tähelepanu püsib
ühel teemal
20–30 min

Teema peab olema
oluline ja praktiline.
Selgita õppija
ootused ja
arengukohad

Teema peab olema
oluline ja praktiline.
Selgita õppija
ootused ja
arengukohad

Teema peab olema
oluline ja praktiline.
Selgita õppija
ootused ja
arengukohad

TÕ on tundlik
väliste ärritajate
suhtes!
Temperatuur,
valgus, müra jne

TÕ-l võivad olla
negatiivsed
eelarvamused ja
hoiakud õppimise
suhtes

Õppija vajab
arutlemist ja
diskuteerimist.
70/30 reegel.
70 – praktiline,
30 – teoreetiline

Uued teadmised
ja oskused tuleb
siduda juba
olemasolevatega

TÕppijal on
parem kriitilise
mõtlemise ja
analüüsi oskus

Tulemuslikkust
võib mõjutada
sotsiaalsete rollide
rohkus – puudub aeg
taasmeenutuseks

TÕ on motiveeritud
õppima kui ta saab
kaasa rääkida.
Tahab teada: miks?
Mida? Kuidas?

TAGASISIDE

M
T

Mõtted ja tunded
tasakaalus

POSITIIVNE TUNNUSTUS

Toetab arengut

KRIITILIS- KONSTRUKTIIVNE

Soovitud muutus
Ootus

NEGATIIVNE KRIITIKA

„STOP“

KULDREEGLID

- ANNA TAGASISIDE INIMESE TULEMUSELE VÕI TEGEVUSELE
- 1:1 (KONSTRUKTIIVNE)
- ÄRA VÕRDLE TEISEGA!
- PEAB OLEMA KOHENE / VAHETU
- TAGASISIDE PEAB OLEMA KONKREETNE
- OLUKORRA KIRJELDUS
- SOOVITUD MUUTUS
- LISA EMOTSIOON (MÕJUSAM)
- KÜSI, KAS VÕIN ANDA TAGASISIDET
- VÄLDI ÜLDISTUSI!
- KOKKULEPPED
- TASAKAAL 5 (+) / 1
- KÜSI TAGASISIDET

M
T

Kõrvad lukus!
Tunded on
kaaperdanud aju!



RAAMATU SOOVITUS:
„Nine lies about work“

TAGASISIDE FUNKTSIOON ON ARENG!

SÄILENÕTKUS

KUMMIPAELA NÄIDE!

VAIMSE TERVISE PEAMISED
PROBLEEMID / HÄDAD:

ÄREVUS
DEPRESSIOON
LÄBIPÕLEMINE

SÄILENÕTKUS ON
INIMISE VÕIME TAASTADA
PINGEVABA SEISUND!

INIMISE SEISUND
ON TEMA ENDA MÕTETE
TULEMUS!

MINA ISE VÕTAN VASTUTUSE OMA MÕTETE
JA TUNNETE EEST!

- IGA KORD KUI TUNNEN END HALVASTI,
PEAN KOLIMA ENDA PÄHE – MIS
MÕTTED SEDA PÕHJUSTASID?

MIS VÄHENDAB SÄILENÕTKUST?

- PERSONALISEERIMINE
(MINA OLEN JÄRGMINE)
- PÜSIVUS (SEE KESTAB KAUA)
- LÄBIVUS (KÕIKI VALDKONDI LÄBIV)

KUIDAS SUURENDA
SÄILENÕTKUST?

ENESETÕHUSTUS KINDEL MÕTTEVIIS

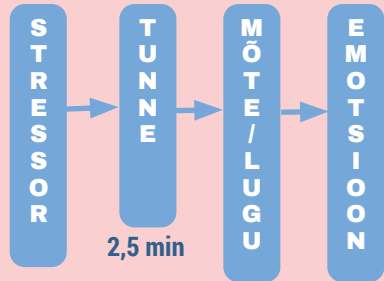
1. MINA ISE OLEN OMA ELU PILOOT!
2. TÄNULIKKUS
3. HOOLIMINE (ISEENDAST)
4. ARENG KUI VÄÄRTUS!
5. KONTAKT ENDA VÄÄRTUSTEGA!

Näljane
ema ei saa
oma last
toita!

AGENTSUSE TAJUMINE

- RESILIENTSUS
- PSÜH. KOHANEMISVÕIME
- TOP 1 KOMPETENTS 21. saj

ÜHENDUSE TUNNE



! MÕTE MÄÄRAB, KAS TUNNE ON
POSITIIVNE VÕI NEGATIIVNE

MEIL ON ÕIGUS TUNDA END HALVASTI
2,5 MIN

LOO UUS LUGU OMA PEAS!

INIMISE AJU HAKKAB
AUTOMAATSELT VASTUST
KÜSIMUSELE OTSIMA

- MIS ON POSITIIVSET?
- MIS VÕIMALUSI SEE ANNAB?
- MIKS MA ARVAN, ET SEE ON ÕIGE?
- MIS VEEL ÕIGE VÕIB OLLA?

MENTORINA OLE ABIKS
KÜSIMUSTE KÜSIMISEL!

SUHTLEMINE

SUHTLEMINE ON
ÕPITUD OSKUS!



Mõtted ja tunded
tasakaalus

- PÕHITÕED
- TASAKAALU HOIAKUD

SUHTLEMINE KOOSNEB
SISIUST JA VORMIST!
INIMENE ON VORMI
SUHTES TUNDLIKUM
VALI VORMI



KUI ÜKS INIMENE
HAKKAB TEISEGA
SUHTLEMA, SIIS
REEGLINA OMAB TA
PEAS POSITIIVSET
EESMÄRKI (95%)

„ÜHES PAADIS“ OLEMISE REEGEL
SISU JA VORM PEAVAD OLEMA MÕLEMA OSAPOOLE JAOKS
AKTSEPTEEBITAVAD JA VASTUVÕETAVAD!



EESMÄRK:

AVATUD

VARJATUD

ELUS ON VÄHE SOLVMIST
JA PALJU SOLVUMIST!

INIMESE AJU SOOVIB INFOT TERVIKUNA,
MUIDU HAKKAB LÜNKI TÄITMA JA
NEGATIIVSEGA

„PAADI ALL“
EHK KAITSES

- Aktiivsed
- Passiivsed

HELP!

KAITSE ON NAKKAV!



Kõrvad lukus!
Tunded on
kaaperdanud
aju!

KAITSE ON NORMAALNE JA LOOMULIK OSA
KÕIK KAITSED ON VÕRDESELTS HEAD!

- MANIPULAATOR ISTUB ALATI PAADIS!
- TEESKLEB KAITSET
- MANIPULAATOR ON SUHTLEMISE MUSTER!
OLE AVATUD!

IGNOREERIB • HUUMOR • ÄHVARDA MINE

SOLVUMINE

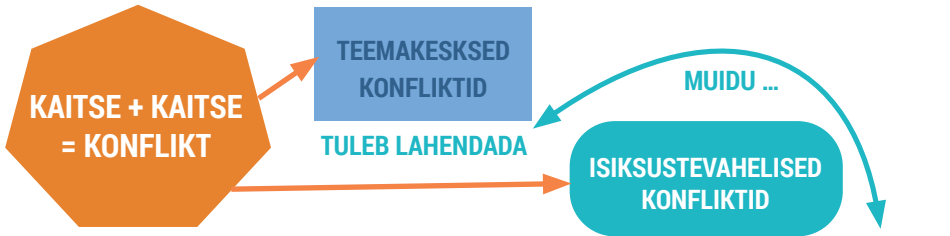
ÕIGUSTAMINE • PÕGENEMINE • KARJUMINE • ROPENDAMINE • SOLVAMINE • VAIKIMINE

RÜNDAMINE • SÜÜDISTAMINE

NUTMINE • EITAMINE

EITAMINE • ENESEHALETSUS • ENESESÜÜDISTUS

PAADI ALL EI SAA
PAATI JUHTIDA!



MEIL ON LIHTSAM TOIME TULLA SARNASE VORMI JA KAITSEGA,
MIS MEILE ENDILE OMASEM!
KOMMUNIKATSIOON SAAB ALGUSE VAIKUSEST!

AITA PAATI



KASUTA TEHNIKAID!

PAUS

- Füüsiline
- Mõtteline
- Ära jäta stopile 24 h

AVATUD KÜSIMUSED

- Kuidas sina seda olukorda näed?
- Mis lahendusi ...?
- Mida sa vajad...

MINA SÕNUMID

- Minule ei sobi...
- Minu jaoks on väga...

MÕISTMINE

- Ma saan aru...
- Ma mõistan, et...
- Siiralt!

LISATEGEVUS

- Kõpsetame saiu ja arutame teemat
- Mina sõnumid
- Minule ei sobi...
- Minu jaoks on väga...

KATKINE PLAAT

- Korda sama lauset +
- Ära anna lisainfot
- Kasuta manipulaatoriga

VABANDUS

- 1x ja asja eest
- Mul on kahju...

AITAB PAADIS PÜSIDA!

MINA OLEN MINA JA SINA OLED SINA!

MINU TUNDED ON MINU OMAD JA SINU TUNDED ON SINU OMAD!

(KORDA OMA PEAS)

