

Lojaaluse loomise lõuend

Emotsionaalsed ootused / vajadused töötajakogemuses

Töölehe eesmärk

Selle töölehe eesmärk on aidata sul ja su meeskonnal mõtestada, millised emotsionaalsed ootused juhivad töötajakogemust ning kuidas neid ootusi igapäevastes tööolukordades teadlikult täita.

Töötajakogemus ei kujune üksnes hüvede, rollikirjelduste või protsesside kaudu, vaid eelkõige selle järgi, kuidas inimesi koheldakse, kuidas otsuseid tehakse ja kuidas kokkulepetest kinni peetakse. Kui emotsionaalsed ootused on organisatsiooni sees teadlikult kaetud, tekib suurem pühendumus, usaldus ja soov panustada ka keerulistes olukordades.

Kuidas töölehte kasutada

1. Töötage üksi või väikestes gruppides, lähtudes konkreetsest tööolukorrast (nt 1:1 vestlused, muutuste juhtimine, töökoormus, koostöö, tagasiside, uue töötaja sisseelamine).

2. Valige üks emotsionaalne ootus korraga (nt usaldus, kindlustunne, järjepidevus, empaatia, lihtsus või personaalsus).

3. Arutage, mida see ootus töötaja jaoks päriselt tähendab, mitte teoreetilises mõttes, vaid igapäevases töökogemuses.

4. Pange kirja 3–4 konkreetset käitumist või tegevust, millega:

- ettevõtte tervikuna,
- meeskond,
- või juht / roll

seda emotsionaalset ootust töötajakogemuses teadlikult täidab või ületab.

5. Lähtuge päris olukordadest, mitte ideaalsetest lubadustest.

Küsimus ei ole „kuidas peaks olema“, vaid „mida me tegelikult teeme“.

Miks see tööleht on oluline

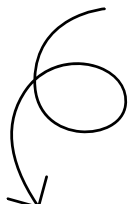
Töölehe täitmine aitab luua ühise ja konkreetse arusaama, milline töötajakogemus on emotsionaalselt toetav, usaldusväärne ja järjepidev.

See loob aluse:

- teadlikumale juhtimisele,
- selgematele ootustele meeskonnas,
- väikestele, kuid mõjusatele muutustele igapäevases käitumises, mis mõjutavad otseselt pühendumust, koostööd ja pikaajalist lojaalsust.



Töölehe leiad järgmiselt lehelt



Lojaaluse loomise lõuend

Emotsionaalsed ootused / vajadused töötajakogemuses

Töölehe eesmärk

Töölehe täitmine aitab luua ühise ja konkreetse arusaama, **milline töötajakogemus on emotsionaalselt toetav**, usaldusväärne ja järjepidev.

Kuidas töölehte kasutada

Vali üks **tööolukord** ja üks **emotsionaalne ootus** ning kirjelda **3–4 konkreetset käitumist** või tegevust, millega seda ootust igapäevases töös teadlikult **täidetakse** või **ületatakse**.



Abiks mõtlemisel:

Millised on sinu enda vajadused selles olukorras?
Millist käitumist või kohtlemist sa ise ootad?
Mis selles olukorras ületaks sinu ootusi?

Katrin Differt

<https://360kogemus.ee/tooriistakohver/>

360° Kogemus

Emotsionaalsed ootused / vajadused

USALDUS - „Ma saan sind usaldada.“

Usaldus tekib siis, kui töötaja kogeb, et juhi ja ettevõtte sõnad ja teod on kooskõlas ning otsused on läbipaistvad ja põhjendatud.

Võtmekäitumised ja tegevused:

- Aus ja selge kommunikatsioon ka ebamugavates olukordades (muutused, vead, ebakindlus).
- Sama info ja sõnum kõigile, ei ole „tagatoota infot“.
- Ootuste ja otsuste selgitamine enne, mitte pärast nende rakendamist.
- Töötaja aja ja tähelepanu austamine (koosolekud eesmärgiga, mitte harjumusest).
- Privaatsuse ja usalduse hoidmine (tagasiside ei muutu jutuks kõõlurõõgast).

Kui see puudub: inimene hoiab infot tagasi, ei küsi abi ja väldib vastutust.

LIHTSUS - „Sa teed mu elu lihtsamaks.“

Lihtsus ei tähenda vähem nõudmisi, vaid vähem tarbetut koormust.

Võtmekäitumised ja tegevused:

- Selge eesmärk ja järgmine samm igas ülesandes.
- Lihtsalt mõistetavad ja loogiliselt üles ehitatud töövahendid
- Vähem tarbetuid kooskõlastusi ja dubleerimist.
- Keeruliste teemade selgitamine arusaadavas, inimlikus keeles.
- Abi ja tugi enne, kui töötaja peab ise küsima.
- Ebavajalike reeglite, protsesside, vormide ja raportite kriitiline ülevaatamine.

Kui see puudub: töötaja väsib, kaotab fookuse ja motivatsiooni isegi huvitava töö juures.

JÄRJEPIDEVUS - „Sa teed seda, mida lubasid ja võimalusel rohkemgi.“

Järjepidevus tekib siis, kui juhtimine loob turvalise mustri, millele töötaja saab toetuda ka muutuste ajal ning kus ootused on selged, juhitud ja täidetud. Ootuste teadlik ületamine loob eristuva ja usaldust süvendava kogemuse.

Võtmekäitumised ja tegevused:

- Kokkulepped kehtivad ka siis, kui on kiire või keeruline.
- Ootused, tähtsajad ja rollid on selgelt sõnastatud ning neist peetakse kinni.
- Sama juhtimisloogika ja põhimõtted kehtivad kõigile, mitte valikuliselt.
- Muudatustest räägitakse ette ja põhjendatult ning vajadusel tehakse rohkem, kui algselt lubati.
- Töötaja ei pea oma olukorda või muret iga kord uuesti selgitama.

Kui see puudub: inimene kogeb segadust ja väsimust isegi siis, kui üksikud hetked on head.

PERSONAALSUS - „Sa tunnend mind.“

Personaalsus tekib siis, kui töötajat ei käsitleta „ressursina“, vaid inimesena oma konteksti ja tugevustega.

Võtmekäitumised ja tegevused:

- Huvi töötaja kui inimese vastu.
- Töötaja arengueesmärkide teadvustamine ja nendega arvestamine vestlustes ja tagasisides.
- Personaalselt sobivad töövahendid ja töökorraldus seal, kus see on mõistlik ja võimalik.
- Keele, tagasiside stiili ja suhtlusviisi kohandamine vastavalt inimesele, mitte „üks toon kõigile“.
- Märkamine ja meelepidamine (nimi, varasem panus, eelistused, olulised verstapostid).

Kui see puudub: inimene tunneb end vahetatava osana, mitte väärtusliku koostööpartnerina.

EMPAATIA - „Sa mõistad mind.“

Empaatia tekib siis, kui töötaja tunneb end nähtuna, mitte lihtsalt juhitud.

Võtmekäitumised ja tegevused:

- Kuulamine ilma kohese lahendamise või kaitsepositsioonita.
- Küsimused, mis aitavad mõista olukorra tausta, mitte ainult tulemust.
- Emotsioonide tunnustamine enne reeglite või protsessi selgitamist.
- Inimlik ja lugupidav keelekasutus, ka pingelistes olukordades.
- Paindlikkus olukorra, mitte ainult reegli alusel.

Kui see puudub: inimene võib öelda „kõik on korras“, kuid ei tunne end tegelikult hoitud.

KINDLUSTUNNE - „Sa teed asjad korda.“

Kindlustunne tekib, kui töötaja tunneb, et olukorrad on juhitud ja keegi vastutab terviku eest.

Võtmekäitumised ja tegevused:

- Lubaduste andmine ainult siis, kui nende täitmine on realistlik.
- Selged vastused ebamäärastele küsimustele („mis saab edasi“, „millal otsus tuleb“).
- Probleemide kiire märkamine ja lahendamine, mitte süüdlaste otsimine.
- Ühtlane kvaliteet juhtimises sõltumata ajast, survest või inimesest.
- Selged rollid ja vastutusala – töötaja teab, kelle poole pöörduda.

Kui see puudub: inimene muutub ettevaatlikuks, kontrollivaks või eemaldub vaikelt.

Katrin Differt
360° Kogemus

<https://360kogemus.ee/tooriistakohver/>