



TÖÖVALMIS RETSEPTID

Õige tugi järgmiseks sammuks töö!

Vali olukord. Sobita tänane toevajadus. Kasuta üht tegevust, üht lauset ja üht kontrolli.

- 1

Märka olukorda
- 2

Sobita tugi
- 3

Kasuta tegevust
- 4

Kontrolli, mis muutus



WLife Project 2024-2-FI01-KA210-VET-000293288

KASUTA TÖÖL

Leia retsept kiiresti

Alusta sellest, mida näed. Värv näitab selle olukorraga kõige paremini sobivat toevajaduse profiili.

MÄRKA → TÄPSUSTA → SOBITA →

TEGUTSE

Sa märkad, et inimene...

- 1

vaikib ja kõhkleb küsimast
- 2

saab korraga liiga palju teavet
- 3

jätab ilmselged põhisammud vahele
- 4

tardub või arvab huupi, kui pole kindel
- 5

küsib: „Kas see on piisavalt hea?“
- 6

soovib kinnitust iga väikese valiku kohta
- 7

muutub tagasiside järel kaitsvaks
- 8

jääb tingimuste muutudes hätta
- 9

on võimekas, kuid teda kontrollitakse pidevalt
- 10

töötab usaldusväärselt, kuid tema võimeid ei kasutata
- 11

tal on ideid, kuid ta lõpetab nende jagamise
- 12

jätab iga otsuse sinu teha

Brošüüris on retseptid 1–12. Iga retsept annab ühe tegevuse, ühe lause ja ühe kontrolli.

MÄRKA

Alusta nähtavast käitumisest, mitte hinnangust inimesele.

TÄPSUSTA

Täpsusta ülesannet: kas see on uus, muutunud, mitmekeelne, korduv või ohutuskriitiline.

SOBITA

Milline toevajaduse profiil sobib selle olukorraga täna?

TEGUTSE

Kasuta üht tegevust, üht lauset ja üht kontrolli.

Pea meeles

Profiil kirjeldab selles olukorras vajalikku tuge, mitte inimest.

PROFIIL 1

Struktuur ja turvatunne



MIDA VÕID MÄRGATA

Inimene vajab sammsammulist juhendamist, võib ebakindluse korral tarduda või huupi arvata ning vead tulevad sageli puudulikest algtõdedest või ebaselgetest ootustest.

MILLIST TUGE PAKKUDA

selgeid juhiseid

ettenäitamist

kindlustunnet

üht ülesannet korraga

visuaalseid vihjeid

kiiret tagasisidet

JUHENDAMISMUSTER

Näita → Tehke koos → Proovib üksi → Kontrolli varakult

Inimene suudab tuttavat põhiülesannet ohutult korduvalt täita.

HEA TOETUS KÕLAB NII

„Näita mulle esimest sammu ja ma ütlen, kas oled õigel teel.“

„Mitu korda küsida on normaalne. Küsi julgelt, kui miski jääb ebaselgeks.“

VÄLDI

- teabe kuhjamist korraga
- inimese liiga vara üksi jätmist
- ärritunult parandamist

RETSEPTID 1–4

- 1

Kardab küsida
- 2

Liiga palju teavet
- 3

Põhisammud jäävad vahele
- 4

Tardub või arvab huupi

PROFIIL 2

Selgus ja enesekindlus



MIDA VÕID MÄRGATA

Inimene saab rutiinsete ülesannetega hakkama, kuid kõhkleb, kui tingimused muutuvad. Ta võib proovida erinevaid võimalusi, kuid soovib kinnitust.

MILLIST TUGE PAKKUDA

selgeid kvaliteedinõudeid

otsustuspiire

julgustamist

hea töö näidiseid

tagasisidet plaanile

regulaarset tagasisidet

JUHENDAMISMUSTER

Selgita eesmärgi → Küsi plaani → Lase proovida → Vaadake üle

Inimene selgitab oma tegevust ja hindab töö kvaliteeti kokkulepitud nõuete järgi.

HEA TOETUS KÕLAB NII

„Näita mulle oma plaani, siis lisan ühe parentuse.“

„Milline on siin hea tulemus? Võrdleme seda näidisega.“

VÄLDI

- nõuete hoidmist enda peas
- iga väikese valiku kinnitamist
- tagasiside muutmist vigade loeteluks

RETSEPTID 5–8

- 5

Nõud on ebaselged
- 6

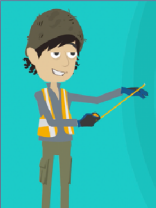
Küsib liiga sageli kinnitust
- 7

Tagasiside on ainult parandamine
- 8

Ei tule toime muudatustega

PROFIIL 3

Usaldus ja arenguruum



MIDA VÕID MÄRGATA

Inimene töötab iseseisvalt, kohandab töövõtteid, lahendab probleeme olukorrast lähtudes ja õpib tulemustest.

MILLIST TUGE PAKKUDA

konteksti

vastutust

usaldust

selget tulemust

refleksiooni

oma vastutusvaldkonda

JUHENDAMISMUSTER

Küsi → Delegeeri vastutus tulemuse eest → Tehke vahekokkuvõtteid

Inimene vastutab oma töö tulemuste eest ja teeb vajadusel parandusi.

HEA TOETUS KÕLAB NII

„Millised 2–3 võimalust sul on ja millise neist valid?“

„Võta vastutus tulemuse saavutamise eest: vaatame kokkulepitud hetkel koos üle.“

VÄLDI

- näilist vastutuse andmist, kontrollides ja kinnitades iga sammu
- ainult lihtsate ülesannete andmist
- töö enda kätte tagasi võtmist pärast esimest eksimust

RETSEPTID 9–12

- 9

Võimekat inimest kontrollitakse liiga detailselt
- 10

Saab ainult lihtsaid ülesandeid
- 11

Ideid ei kaasata
- 12

Vastutus on ebaselge

JUHENDAMISVIISI VALIK

Tee ülesanne nähtavaks

Vali, kuidas juhust anda.

01

Uus ülesanne · NÄITA

Näita + pilt/video + lase ette näidata

02

Korduv töö · KORDA

Kontrollnimekiri + esimese tulemuse kontroll

03

Muutunud olukord · VÖRDLE

Selgita, mis muutus + lase plaan üle rääkida

04

Mitmekeelne tiim · NÄITLIKUSTA

Pilt/video + ettenäitamine + vähem teksti

05

Ohutusrisk · PEATU

Peatu + kontrolli + küsi enne jätkamist

NÄIDISÜLESANDED VEEBIRAKENDUSES

Muruniiduki õlivahetus · Taimede kastmine · Istutusala rohimine

RETSEPT 3 · ÕLIVAHETUS

Tee Iga samm nähtavaks

Valmista ette → lase vana õli välja → lisa uus õli → kontrolli õlitaset → pühi puhtaks ja märgi töö tehtuks.

Kinnita masinale viiest pildist koosnev kontrollnimekiri.

Kontroll: järgmisel korral teeb inimene kõik viis sammu iseseisvalt, ilma meeldetuletuseta.



Ava kogu tööriist yebisu.ee/wlife-app

PROJEKTI PARTNERID



AhلمانEdu



WLife'i projekt 2024-2-FI01-KA210-VET-000293288. Kaasrahasanud Euroopa Liit. Avaldatud seisukohad ja arvamused on autori(te) omad ega pruugi kajastada Euroopa Liidu või toetuse andja seisukohti ja arvamusi. Euroopa Liitu ega toetuse andjat ei saa nende eest vastutavaks pidada.

Selle brošüüri õppesisu on litsentsitud CC BY-NC-SA 4.0 litsentsiga · creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0

1Inimene kardab küsida

SA MÄRKAD

Inimene vaikib, vabandab enne küsimist või ootab, kuni probleem on juba kasvanud.

„Parem küsi kümme korda, kui oletad üks kord.”

TEE NII

1. Julgusta küsima kohe, et vältida suuremaid vigu.
2. Täna inimest, kui ta küsib varakult.
3. Leppige kokku üks lihtne lause, mida ta saab ebakindluse korral kasutada.

KONTROLL

Järgmisel korral küsib inimene juba varakult.

VÄLDI

✗ Ärritunult parandamist või ütlemist: „Ma juba rääkisin sulle.”

Kas tavaülesanne sujub ja raskus tekib ainult muudatuste korral? → Retsept 8

3Põhisammud jäetakse vahele

SA MÄRKAD

Inimene alustab ülesannet, kuid jätab vahele ettevalmistuse, ohutuse või lõpetamise sammud, mida kogenud töötajad peavad ilmseks.

„Nimetame iga sammu, ka need, mis tunduvad ilmsed.”

TEE NII

1. Tee kõik vajalikud sammud nähtavaks lühikese kontrollinimekirja, pildi või näidisega.
2. Palu inimesel enne alustamist kogu töötsükkel läbi rääkida.
3. Kontrolli üks kord ettevalmistust, põhitegevust ja lõpetamist.

KONTROLL

Inimene teeb töö kõik etapid õiges järjekorras, ilma ühtegi sammu vahele jätmata.

VÄLDI

✗ Ütlemist „See on ju ilmne!”
✗ Eeldamist, et ta märkab kõiki vajalikke samme
✗ Ainult põhitegevuse kontrollimist, jättes ettevalmistuse ja lõpetamise vaatamata

Kas tavaülesanne sujub ja raskus tekib ainult muudatuste korral? → Retsept 8

5Nõuded on ebaselged

SA MÄRKAD

Tulemus on ebaühtlane, sest kvaliteedinõuded pole selged. Inimene küsib, kas tehtu on piisavalt hea, või ootab, et sina kvaliteeti hindaksid.

„Enne alustamist ütle, milline on siin hea tulemus ja mida sa kontrollid.”

TEE NII

1. Näita üht head ja üht ebapiisavat näidist.
2. Too enne töö algust välja kolm kvaliteedikriteeriumit.
3. Palu inimesel öelda, mida ta kontrollib esimesena.

KONTROLL

Inimene teeb kokkulepitud kvaliteedikontrolli enne, kui palub sinul tulemust hinnata.

VÄLDI

✗ Ütlemist „Tee lihtsalt korralikult!”
✗ Nõuete hoidmist ainult enda peas
✗ Nõuete muutmist pärast töö lõpetamist

Kas tavaülesanne sujub ja raskus tekib ainult muudatuste korral? → Retsept 8

7Tagasisidest saab ainult parandamine

SA MÄRKAD

Tagasiside keskendub peamiselt vigadele. Inimene muutub liiga ettevaatlikuks, kaitsvaks või ei taha enam proovida.

„See osa juba töötab. Valime nüüd ühe asja, mida järgmisel korral parandada.”

TEE NII

1. Nimeta üks asi, mis juba töötab.
2. Nimeta üks parendus, mitte vigade loetelu.
3. Leppige kokku üks väike järgmine katsetus.

KONTROLL

Inimene proovib järgmist parendust endasse sulgumata.

VÄLDI

✗ Tagasiside muutmist vigade loeteluks
✗ Juba toimiva osa eiramist
✗ Rohkemate parenduste andmist, kui inimene suudab kasutada

Kas tavaülesanne sujub ja raskus tekib ainult muudatuste korral? → Retsept 8

9Võimekat inimest kontrollitakse liiga detailselt

SA MÄRKAD

Inimene suudab töö eest vastutada, kuid iga sammu, ajastust või väikest otsust kontrollitakse endiselt.

„Annan sulle tulemuse, mitte sammud. Sina valid tööviisi. Vaatame edenemise üle kokkulepitud etapis.”

TEE NII

1. Nimeta tulemus, tähtaeg ja kvaliteedinõuded.
2. Leppige kokku tegutemisraamid: riskid, eelarve, ohutus ja klient.
3. Lase tal valida tööviisi ning leppige kokku vahe-eesmärgid.

KONTROLL

Inimene valib kokkulepitud raamides ise tööviisi ja teeb vahekokkuvõtteid.

VÄLDI

✗ Vastutuseks nimetamist, kui kiidad iga sammu ise heaks
✗ Iga väikese otsuse kontrollimist
✗ Tulemuse eest vastutuse andmist ilma otsustusruumita
✗ Vastutuse tagasi võtmist pärast üht eksimust

Kas tavaülesanne sujub ja raskus tekib ainult muudatuste korral? → Retsept 8

11Inimesel on ideid, kuid teda ei kaasata

SA MÄRKAD

Inimene märkab parendusvõimalusi, kuid lõpetab sõnavõtu, kui otsused tehakse mujal. Ideed kuulatakse viisakalt ära, kuid midagi ei muutu, ja ta lõpetab soovitude tegemise.

„Esita kaks valikut ja oma soovitus, siis otsustame, mida katsetada, otsustada või ootele jätta.”

TEE NII

1. Küsi kahte valikut ja üht soovitud.
2. Vali järgmine tegevus: katseta, otsusta või jäta ootele.
3. Sulge ring: näita, mis ideest sai ja miks.

KONTROLL

Inimene jätkab ideede pakkumist, sest näeb, mida katsetatakse, otsustatakse või põhjendatult ootele jäetakse.

VÄLDI

✗ Ideede küsimist ilma järgmise sammuta
✗ Otsuste tegemist mujal
✗ Ülesande vastuvõtmist ilma soovitusi arvesse võtmata
✗ Ideede vaikimisi kadumist

Kas tegelik probleem on ülesannete suurus, mitte kaasamine? → Retsept 10

2Esimene päev, liiga palju teavet

SA MÄRKAD

Inimene saab korraga palju juhiseid, noogutab kaasa, kuid unustab siis järjekorra või ei tea, kust alustada.

„Teeme praegu ainult esimese sammu. Näita mulle, kuidas alustad, siis teeme järgmise sammu.”

TEE NII

1. Vähenda ülesanne esimese kahe sammuni.
2. Näita esimest sammu ja tehke see üks kord koos.
3. Lase tal samm ette näidata, enne kui lisad rohkem.

KONTROLL

Inimene suudab õigesti alustada ilma teistkordse selgituseta.

VÄLDI

✗ Kogu päeva teabe korraga andmist
✗ Üleandmist sõnadega „Küll sa aru saad”
✗ Edasiiliikumist pärast viisakat noogutamist

Kas tavaülesanne sujub ja raskus tekib ainult muudatuste korral? → Retsept 8

4Inimene tardub või arvab huupi

SA MÄRKAD

Inimene peatub ebakindluse korral, ootab vaikides või arvab huupi kontrollimise asemel.

„Kui sa pole kindel, peatu ja küsi enne jätkamist.”

TEE NII

1. Nimeta reegel: peatu, kontrolli, küsi, jätk.
2. Harjutage pausi üks kord töö käigus, enne pingelise hetke tekkimist.
3. Märka ja tunnusta varajast kontrollimist rohkem kui kiirust.

KONTROLL

Inimene peatub ja küsib varem, selle asemel et ebakindlust varjata või huupi arvata.

VÄLDI

✗ Kiiruse tunnustamist enne, kui kontrollimisharjumus on turvaline
✗ Ebakindluse käsitlemist läbikukkumisena
✗ Pausi harjutamist alles siis, kui pinge on juba suur

Kas tavaülesanne sujub ja inimene peatub ainult muudatuste korral? → Retsept 8

6Inimene küsib liiga sageli kinnitust

SA MÄRKAD

Inimene oskab rutinset ülesannet, kuid küsib iga väikese otsuse või muudatuse puhul heakskiitu.

„Näita mulle kõigepealt oma plaani, siis ütlen, kas midagi on puudu.”

TEE NII

1. Küsi enne vastamist tema ettepanekut.
2. Nimeta, mida ta võib iseseisvalt otsustada.
3. Leppige kokku üks olukord, kus ta tegutseb esmalt ja kontrollib pärast.

KONTROLL

Inimene tuleb esmalt ettepanekuga ja küsib kinnitust ainult kokkulepitud otsustuskohtades.

VÄLDI

✗ Vastuse andmist enne, kui ta on proovinud otsustada
✗ Sõltuvuse kinnistamist kõiki väikseid valikuid kinnitades
✗ Ütlemist „Kasuta oma otsustusvõimet!” ilma piiri nimetamata

Kas tavaülesanne sujub ja raskus tekib ainult muudatuste korral? → Retseptid 2–3

8Inimene oskab ülesannet, kuid ei tule toime muudatustega

SA MÄRKAD

Inimene teeb tavaülesannet hästi, kuid jääb hätta, kui materjalid, inimesed, tööriistad või prioriteedid muutuvad, või ootab uut juhist selle asemel, et vana kohandada.

„Vaatame, mis muutus ja mis jäi samaks. Seejärel vali, milline reegel endiselt kehtib.”

TEE NII

1. Näita kaht väikest muudatust.
2. Küsi, mis muutub ja mis jääb samaks.
3. Lase inimesel proovida ülesannet muutunud olukorras ja ole talle toeks.

KONTROLL

Inimene suudab selgitada, mis muutus ja mis jäi samaks, ning proovib kohandatud tööviisi.

VÄLDI

✗ Standardjuhise kordamist, kui tegelik lünk on selle kohandamises
✗ Täiesti uue juhise andmist iga väikese muudatuse jaoks
✗ Iseseisvuse ootamist enne, kui kohandamise reegel on selge

Kas ülesanne ise on veel uus või on põhitõed puudu? → Retseptid 2–3

10Inimene saab ainult lihtsaid ülesandeid

SA MÄRKAD

Inimene töötab usaldusväärselt, kuid saab peamiselt lihtsaid või korduvaid ülesandeid. Tema töö seos suurema eesmärgiga jääb ebaselgeks ning motivatsioon langeb, sest tema võimeid ei kasutata täielikult.

„Soovin, et vastutaksid selle valdkonna eest, mitte ainult ei täidaks ülesandeid. Lepime kokku tulemuse, tegutemisraami ja oodatava mõju.”

TEE NII

1. Vali üks tegelik vastutusvaldkond.
2. Määratlege tulemus, tegutemisraam ja otsustusruum.
3. Vaadake üle mõju, mitte ainult ülesannete täitmine.

KONTROLL

Inimene vastutab ühe valdkonna eest, teeb selle piires otsuseid ja suudab näidata oma töö mõju.

VÄLDI

✗ Võimeka inimese hoidmist lihtsate ülesannete juures
✗ Ülesannete täitmise nimetamist arenguks
✗ Vastutuse andmist ilma tegeliku vastutusvaldkonnata
✗ Keskendumist ainult tehtud ülesannetele, arvestamata vastutusalal tervikuna

Kas ta pakub ideid, mis ei vii kuhugi? → Retsept 11

12Vastutus on ebaselge

SA MÄRKAD

Inimene on võimekas, kuid otsustamine aeglustub, sest vastutus- ja otsustuspiirid on ebaselged. Seetõttu ootab ta otsuste tegemisel ikka sinult kinnitust.

„Sina vastutad selle tulemuse saavutamise eest. Lepime kokku, milliseid otsuseid teed ise ja millal pöördud minu poole.”

TEE NII

1. Nimeta tulemus, tähtaeg ja kvaliteedinõuded.
2. Leppige kokku otsustuspiirid: mida ta otsustab ise, millal teeb ettepaneku ja millal kaasab sind.
3. Vaadake üle, kas otsuseid tehakse kiiremini ja kas sinu sekkumist vajatakse vähem.

KONTROLL

Otsuseid tehakse kiiremini, sinu sekkumist vajatakse vähem ja inimene tegutseb kokkulepitud piirides.

VÄLDI

✗ Vastutuse andmist ilma otsustusõigusega
✗ Iga väikese otsuse heakskiitmist
✗ Vastutuse tagasivõtmist pärast üht eksimust
✗ Otsustuspiiride ebaselgeks jätmist

Kas tavaülesanne sujub ja raskus tekib ainult muudatuste korral? → Retsept 11