

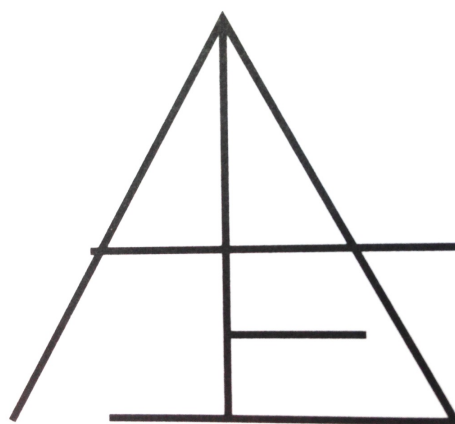
Kommunikatsioon ühistus

24.-25.aprill 2018

Ene Seidla



Individuaalne ülesanne:
Missugused tähestiku tähed on joonisel?



Ära eelda! Küsi. Tee kokkuleppeid

- Eeldamine on 99% vigade allikas
- Eeldamine tekitab loomulikku vastupanu
 - “Ma tean, mida te tunnete!”;
 - “Teie muidugi arvate, et ...”
- Inimestele ei meeldi olla lihtsustatud ja läbinähtav
- Sa ei või kunagi teada, mida tema näeb
 - Küsi: “Mis sa arvad, kuidas meil läheb?”
- Kõik, mis kehtis eile, ei pruugi kehtida täna
 - Küsi vähemalt: “Mis on muutunud meie viimasest kohtumisest?”





Iga kommunikatsiooni sündmus on kui lennureis.



- Katastroofid juhtuvad peamiselt õhukutõusmisel ja maandumisel
- Tihti lendab lennuk “tühjalt” – reisijat pole veel kohal. Reisija tunneb end ebaturvaliselt või nagu vales kohas.

Mõttele ette loomulikule kaitsekäitumisele

- Tee kontakti algul tööd, et luua turvatunn 
 - Kes on kes? Mis rollis, mis volitustega?
 - Check-in: korraks kõigile sõna
 - Häälesta koostööks.
 - Häälesta ka raskusteks:
 - “See on pikk teekond”;
 - “Me ei pruugi leida lahendust kõigile probleemidele.”;
 - “Protsess ei saa kunagi lõplikult valmis. Parendame.”
 - Enese positsioneerimine
 - “Meie soov on hoida avatust igas olukorras”
 - Ütle, mida teed, tee kokkuleppeid 

On tavaline, et alustame keskelt või lõpust

- “Hakkame siis peale. Oleme graafikust 3 päeva maas. Ega meil midagi röömustavat ei ole”
- “Et äää.., mina arvan, et süsteem ei tööta – nagu tavaliselt - ja võiks selle jama üldse ära lõpetada”
- “Nii, andmed näitavad, et...”



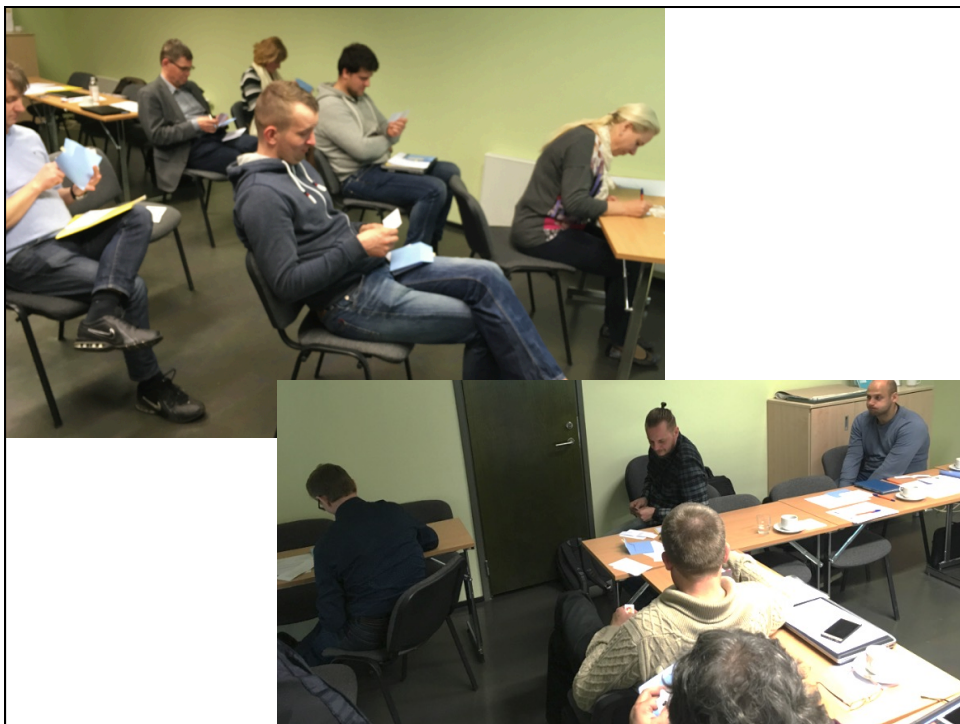
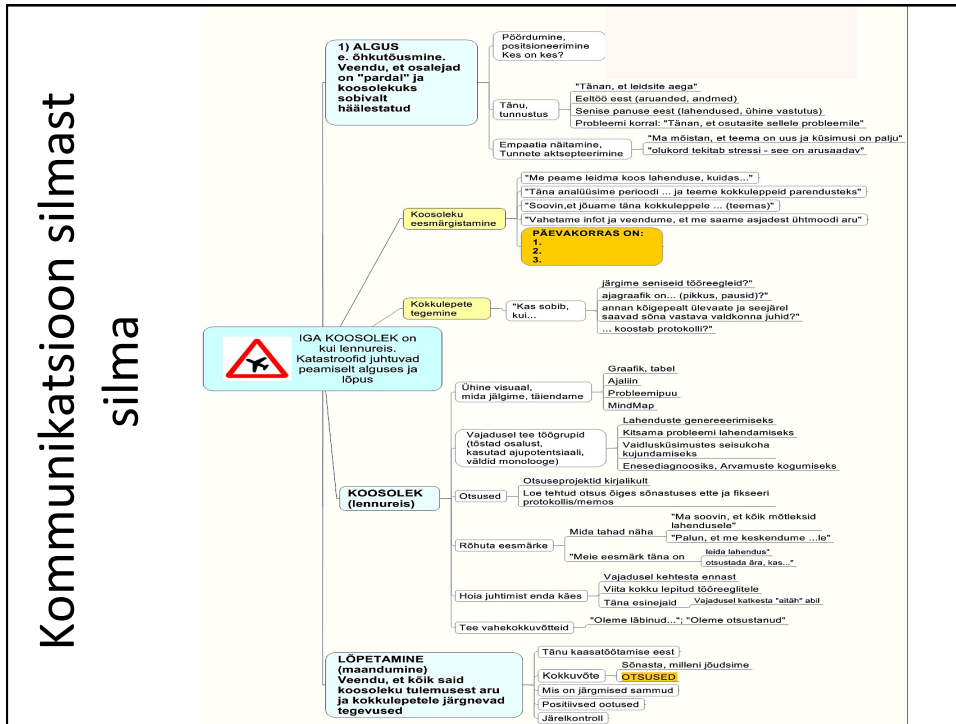
Enamikule inimestest ei avalda see soovitud mõju

Kas ta oli ikka “kohal”, “kuuldel”?

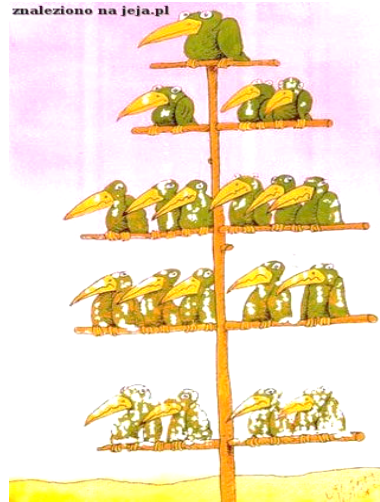
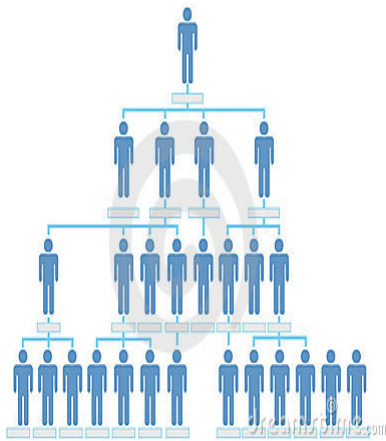
Meeleolu kujuneb kehvaks.

Kuna osalust ei looda, saad vastandumise

Kommunikatsioon silmast silma



Kommunikatsioon ja motivatsioon



<u>Motiveeriv kommunikatsioon on:</u>	<u>Mis demotiveeriv kommunikatsioon:</u>
<ul style="list-style-type: none"> * piisavalt sage infovahetus ja tagasiside * ülevaade suurest pildist peab olema kõigil osalistel. 	<ul style="list-style-type: none"> * teadmatus * mis toimub
<ul style="list-style-type: none"> * tunnustan ja aktsepteerin inimlike suhtlusevõim 	<ul style="list-style-type: none"> * terminitest mitte osavõtmine. <i>NÄIDE SELGITUS</i>
<ul style="list-style-type: none"> * juhitud süsteemne <i>JOOJÄÄLLA, TÄNU KÄTE EEST, KÄRAEG, TOOVORM</i> 	<ul style="list-style-type: none"> * segadus
<ul style="list-style-type: none"> * järjepidev, eesmärgipärane, seostatud 	<ul style="list-style-type: none"> * informüea <i>MILLEKS MIS MÄSSELEGA TEEN?</i>
<ul style="list-style-type: none"> * "meie" rõhutamise 	<ul style="list-style-type: none"> * miks me teeme seda - <i>MISSION</i>
<ul style="list-style-type: none"> * väikesed võimed <i>MIDA ON TEHTUD</i> 	<ul style="list-style-type: none"> * lihtsalt ootam - <i>mind ei kaanata</i>

Arusaamise ja oskamisega kasvab motivatsioon

- AITA tal aru saada – selgita näite abil
- Tee temaga koos see tabelitäitmise, info-otsing läbi ja ta on Sinu „paadis“
- Tekita töögrupe, kus on oskajaid
- NB! Inimesed ei julge küsida, st tunnistada, et nad ei saa aru/hakkama



Autonoomsus (mitte sunnitud sammud)



- Võimalus ise otsustada, mida ja kuidas, on innustav
- Hirm end ette ära lubada ja hiljem “klambrisse” jääda takistab
- Mõttele varakult, mis on see iseotsustamise ruum, mis Su partneritele jääb. Serveeri seda võimalusena
- Uuesti valimise võimalus



Tähendus tõstab motivatsiooni vähemalt 50%

- Ava tähendust – kellele, milleks, mis on meie osa suuremas missioonis
- Hoia silme ees tehtava ja tehtu mõju – kasutajate tagasiside, edulood

Inimene on motiveeritud, kui

- ta teab, et tema tegevus on vajalik millegi olulise jaoks
- ta tunneb, et tema tööd väärtustatakse teiste poolt

Adam Grant

Y ja Z generatsioonid

“Mind on kasvatatud nii, et ma võin muuta maailma. Ma ootan meeleheitlikult seda, et sa kasvõi natukenegi annad mulle põhjust uskuda, et see, mida me teeme, omab sügavamad tähendust ja aitab muuta maailma.”



Y ja Z generatsioonid

- Ma pühendun täielikult, kui sellel on tähendus
- Kui sellel on tähendus, siis ma teen asju tasuta ja pühapäeviti – ma annan kõik
- Ettevõtte kultuur on ülikriitiline: pühendunud kolleegid, visiooniga juht
- ROI ei ole põhjus pingutamiseks
- Keskpärase ja madala soorituse tolereerimine ei ole okei

Kommunikatsioon ja suhted



- Suhted eestvedajatega/juhtidega – kas ma saan jutule, kui on vaja?
- Võrdne kohtlemine – kas minuga jagatakse sama, mis teistega?
- Positsioon kollektiivis – kas minust peetakse lugu?
- Formaalne/mitteformaalne positsioon – kes on “vana olija”, arvamuslimiit, mõjutaja jne

Kaasa algusest peale – vähendada vastuseisu

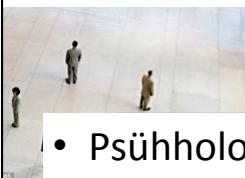
Kaasa juba faasis, kus selgitatakse välja tekkinud probleemid.

Probleemilahendusi on alati kergem ja meeldivam vastu võtta, kui ollakse ise osalenud probleemide väljaselgitamisel ning lahenduste väljatöötamisel

Otsi võtmeisikuid. **OTSI TEGELIKKU OSTJAT!**



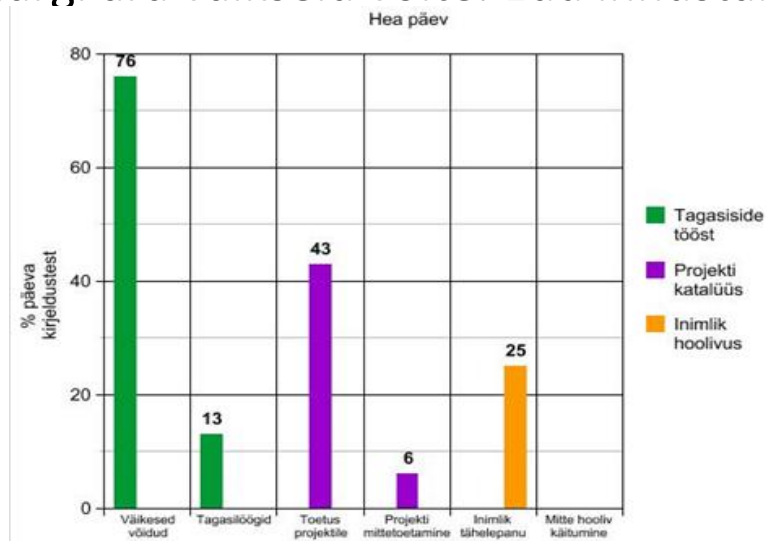
Kaasamine ja vastutus



- Psühholoogid on uurinud vastutustunde tekkimist ning jõudnud järeldusele, et see on otseselt seotud otsustamisega.
- Kes otsustab, see ka vastutab.
- Kaasav stiil suurendab initsiatiivi ning tõhustab nende omavahelist koostööd.



Hoia esil positiivset. Märgi ära väikseid võite. Edu innustab



Hoia esil positiivset. See on suur jõud



- Tunnusta seda, mida näha tahad
 - “Olete olnud tasakaalukad keerulises olukorras.”
- Tunnusta probleemi korral
 - “Aitäh, et sa seda mainisid!”
 - “Tegite õigesti, et tõite selle teema lauale.”
 - “Aitäh aktiivse mõttevahetuse eest!”
- Tunnusta tegu (mitte niivõrd inimest)
 - “Teie kiire tegutsemine hoidis ära suurema kahju.”

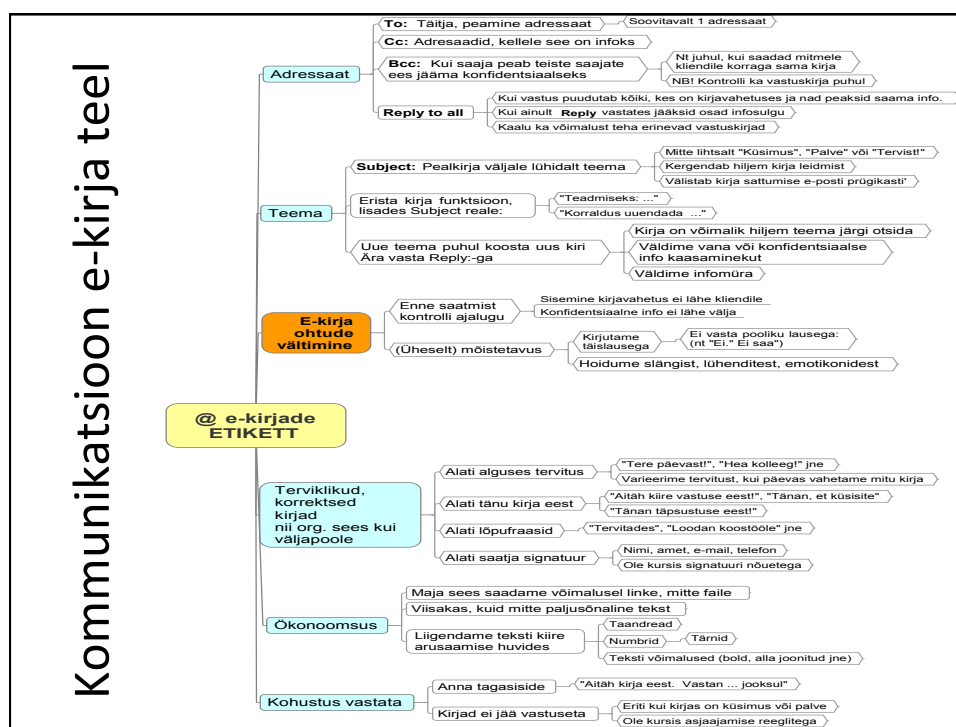
Negatiivne mõjub pidurdavalt



- Ära kurda a' la: "Meil ju ei ole..."; "Meie inimesed ei loe kirju."; "Mina küll ei usu, et ..."
- Pigem küsi:
 - "Kas me saame selle probleemi lahendatud?"
 - "Kas sel korral suudame aruande kooskõlastada 2 nädalaga?"
 - "Mis te arvate, kas see on mõttekas tegutsemine?"
- Tunnusta seda, mida näha tahad."
- Ära ise nulli enda positiivset sõnumit: "See on küll tubli, AGA ..."

Millele keskendud, see kasvab

- Filtrid
- Alateadlikult hakkame leidma seda, mida otsime



Minu isiklik mõju kommunikatsioonis

- Mina ütlesin üht, aga tema kuulis...
- Reaalajas näeme, kui palju meie sõnumist üldse kohale jõuab
- Kui palju jääb „filtrisse“
- Kuidas mõjutab „müra“



Kust tulevad komm. probleemid:

- * mõisted üheselt defineerimata, saadakse erinevalt aru.
- * kui teine pool ei taha suhelda
 - VAIKUS = NOUS
 - KINNITA, EI...
- * eelarvamused, uskumused
- * ajapuhkus (OSKA AJASTADA PRIORITEEDID)
- * liigne informatsioon (→ KORREKT ADRESSAAT)
- * vastaspoolega mitte arvestamine, tundmine
- * tagasiside puudus, selle mitte küsimine
- * siindlaste ot silmine

Kommunikatsiooni probleemide ennetamineks

- * Eesmärgi selgus (miks teeme?)
- * Suur pilt
- * tagasiside
- * terminoloogia
- * mõtte, süs tegutse
- * kaasamine

ÜHISTU EESM. ON TEENIDA
TULU OMA LIKMEETE LE,
MITTE ÜHISTULE

Kommunikatsioon

Määravad tegurid

- Saatja teadmised ja kogemused
- Vastuvõtja teadmised ja kogemused
- Barjäärid
 - Müra
 - Ärevus
 - Erinev taust, erinev keel
 - Erinevad eesmärgid
 - Selektiivne kuulmine (vt tähenduse modifitseerumine)
 - Huvi puudus



Kommunikatsiooni reeglid

- Anna alguses ALATI “suur pilt”
 - “Tagasiside mõte on kvaliteedi parandamine”
 - “See on osa... protsessist”
- Anna taustsüsteem, mõõtkava
 - “Siin on 3 osapoolt”
 - “Seaduses on 2 tingimust”
- Lepi kokku terminites – mis on mis
 - “väljamüügihind”, “käive”, “omahind”
- Hoia dialoogi – juhi kontakti
- Ära eelda. Tee kokkuleppeid. Pange kirja!



Karid



- Info modifitseerub – juba järgmises lülis on see teisenenud või jääb „filtrisse“ kinni
- Alahindad visiooni jõudu („Suur pilt“ hajub)
- Usud, et üks inimene suudab. Ei. Vaja on ka mitteformaalseid liidreid (evangeliste)
- Kannatamatus – tahad liiga kiirelt.
- Teed „jõuga“ ära (käskkiri, sanktsioonid)
- „Info on olemas, igaüks loeb ise“- suhtumine
- Ei märka ega tähista kiireid väikesi võite



Heiska oma lipp ise!



Tähtsusta seda. Korda. Jää selle juurde

Küsi edasisi küsimusi/andmeid selle põhjalt

- “Meie soov on hoida ja aidata oma liikmeid”
- “Ühistu eesmärk on ...”
- “Meie soovime, et teil läheks hästi.”

NB! See pole iseenesestmõistetav ja see on kerge ununema (keskendutakse sellele, mis hetkel häirib)

Nad võtavad Sind sinu rollis tõsiselt

- Naljaviskamine
 - Sarkastilisus. Iroonia
 - Lapsekäitumine
 - Murphy seaduste tsitaat
 - Klientide lahterdamine
 - Kolleegide tagarääkimine
 - Ebalojaalsus otsustes
- OHTLIK**



TURU-UURING

1. Missugused on head suhtluskanalid ühistu jaoks? Sisesuhtluseks ja väljapoole?
2. Head nipid ühistu kommunikatsioonis. Mida juba kasutan, mida võtan kasutusele?
3. Näiteid meeldejäätavatest intervjuudest, esinemistest meedias. Miks nad õnnestusid/ ebaõnnestusid?

4. AJAKAVA:

- 3 min ettevalmistuseks
- 15 min turu-uuringu läbiviimiseks
 - 3-4 min analüüsiks
 - 2-3 min esitluseks

Kuulamine on tähtis. Kasutame töövorme, kus

- Paralleelselt mitu küsimust kõne all
- Vastused ja nimed ei ole seostatavad
- Kõik saavad ja peavad arvamust avaldama
- Tekib tunne, et mind on ära kuulatud

Toetu sellele, mida inimesed ütlesid ja tsiteeri neid



Kanalid sise- ja välissuhtluseks

- S.M.G.
- * FOORUM (HÄSTI EI TOIMINUD)
 - * SMS-iga SAADETAISE INFOT
 - * WHATS APP
 - * KOOLITUSED, KOOSVABIMISED, ÜHISED ÕPPEREISID - MITMEPÄEVASED
 - * ARENGU SEMINARID
 - * E-MAIL, TELEFON
 - * VAHETU SUHTLUS-VÕTTA AEGA ^{NE KORD KVAARTALIS}
 - * GOOGLE DOC, KALLUP
 - * GOOGLE KALENDER
 - * ÜLDKOOSOLEK
 - * KODULEHT ^{VÄLJA}
 - * SOTSIAALMEEDIA - FB
 - * PÕLLUMADANDUS.EE
 - * ÜHISTE GEVUSE KONVERENTSID
 - * ERR - ^{VEND KÕELS} MAAHOMMIK ^{KA}
 - RINGVAADE
 - (HOMMIKUTEREVISIOON)
 - AV VIKERRADIO
 - * KU KU RAADIO
 - * MAALEHT - MAAELU
 - * BLOGI
 - * INSTAGRAM
 - * MESSID, LAADAD
 - * REKLAAM
 - * YOUTUBE
 - * VALIREKLAAM

ÕNNESTUNUD/EBAÕNNESTUNUD

3. ESINEMISED MEEDIAS

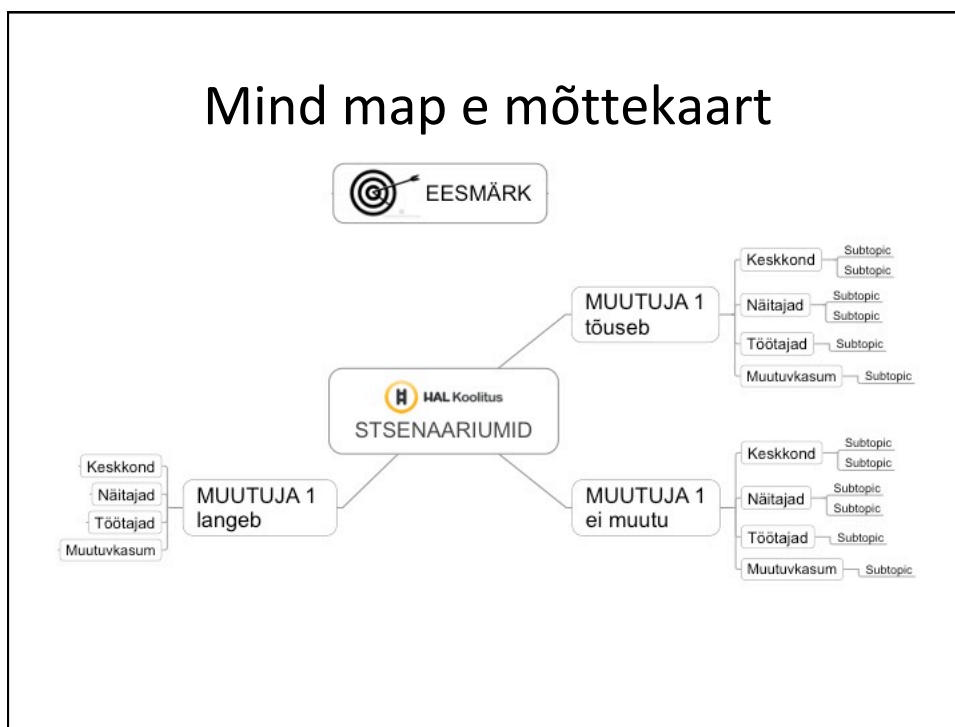
- + KÜSIJA VALDAB TEEHAT
 - + SUUNAVAD, MITTE RÜNDAVAD
 - + RAHULIK
 - + TETTEVALMISTUS MÕLEMALT
 - + POOLT, HARSUTAMINE
 - + näide: Ülle Madise
-
- PALJU JUTTU, VÄHE SISU
(näide: peanüristor)
 - PARASITVÄLJENDID
 - TEEHAST MÕÖDA RÄÄKIMINE
 - näide: Urve Palo

Visualiseeri!

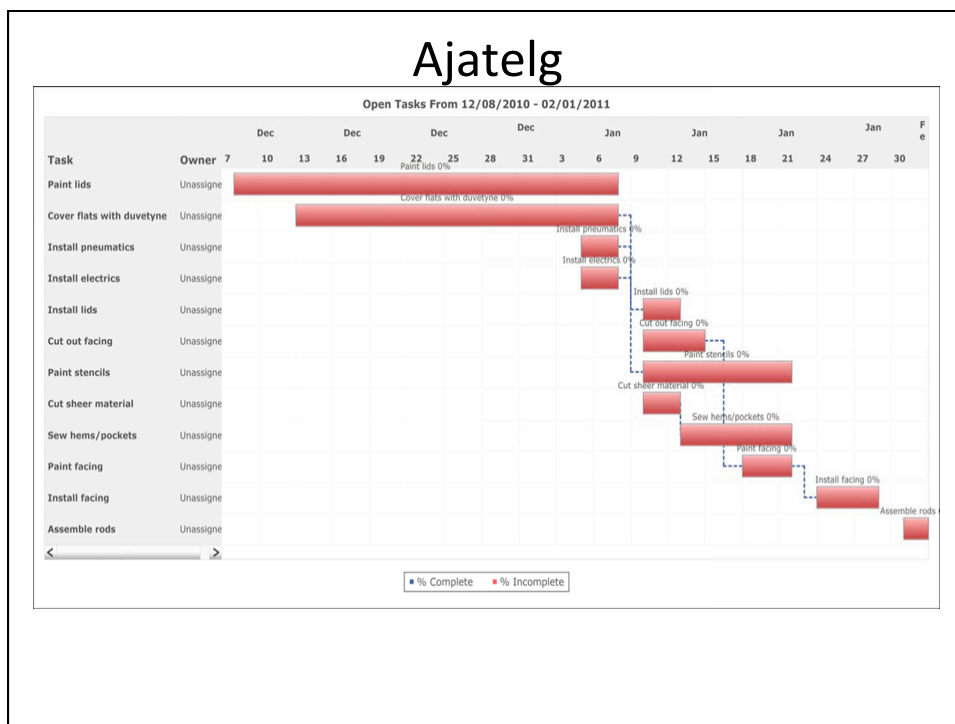
Ühine visuaal – meie põhiprotsessid



Mind map e mõttekaart



Ajatelg



Kommunikatsioon väljapoole. Teie eesmärk

- Müük
- Turundus. Tuntus
- Positsioon turul.
- Edukuse ja elujõulisuse kinnitamine. Usalduse loomine ja kinnitamine
- Liikmete juurdesaamine
- Otsustajate mõjutamine
- Ühistulise tegevuse propageerimine

Teema avamine

Probleem

Kirjelda probleemi.

Võimenda

Kui seda probleemi ei lahendata, siis mis juhtuks. Tagajärjed.

Lugu

Igal asjal on oma lugu - kuidas see alguse sai, kes olid seotud, mis seisus me praegu oleme? Miks just sina või teie aidata saaks? Mis on teie lugu?

Tsitaat

Too näiteid või tsitaate inimestelt, kes on sarnase mure lahendanud ja kuidas nende elu nüüd on.

Pakkumine

Ütle selgelt välja, mida teie pakkuda saate antud mure või probleemi lahendamiseks

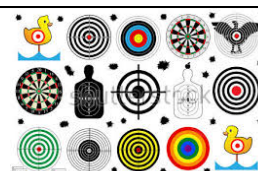
Üleskutse

Ütle inimestele mida nad tegema peaks pärast selle sisu lugemist - tule, helista, kirjuta, räägi, jaga jne.

Veel võimalusi oma sõnumiks

- Näidata oma inimesi, rääkida nende lugusid/ tsitaate, mõtteid, pilte jne (artiklid, pildid, videod, blogi, newsletter, postkaart jne)
- Seostada ära oma inimesed ja tegevus suure pildiga. Mis väärtus on teie tegevusel Eestile, turistidele, kohalikele jne.
- Päevakajalised teemad. Nt puidu väärindamise teema on kuum. Sellega seostada ka oma saaduste väärindamine, mida ühistulises vormis tehakse
- Osaleda oma regiooni üritustel ja mõttevahetustel - hoida fookust oma ühel sõnumil

Huupi vs täpne sihtimine



- Kes on need inimesed, kes seda infot otsivad ja vajavad?
- Kas on neid, kes vajavad küll, aga ei oska märgata?
- Mis meediakanaleid nad tarbivad?
- Kas on ajakirjanikke, kelle nn leiva-teema see on?
- Kas on olemas mõni rubriik, saatelõik TV-s, ajalehes, raadios, kust sellist infot tavaliselt otsitakse?
 - Oksjonid
 - Laatade kalender

Kas see on üldse uudis? Kriteeriumid

1. Värskus
2. Päevakajalisus
3. Konfliktisus
5. Emotsionaalne ja geograafiline lähedus
6. Mõju
7. Erakordsus

Ühistu koondab maheviljakasvatajaid - Põllumajandus - Maa Elu

<https://maaelu.postimees.ee/4394413/uhistu-koondab-maheviljakasvatajaid> ▼

1. veebr 2018 - Ida-Virumaal Avinurme aleviku piiril Maetsma külas asuv Wiru Vili TÜ koondab mahevilja kasvatajaid ja on võtnud eesmärgiks mahepõllumajandust laiemalt propageerida.

Miks puudub Eestis üks suur piimaühistu? - Põllumajandus - Maa Elu

<https://maaelu.postimees.ee/4454147/miks-puudub-eestis-uks-suur-piimauhistu> ▼

29. märts 2018 - Põllumehed ütlesid ühe suure piimaühistu loomise arutelul välja mõtte moodustada ühistu asemel hoopis enam suurtootjate ärihuve arvestav aktsiaselts.

Eesti Tõuloomakasvatajate Ühistu 25 edukat aastat - Põllumajandus

www.pollumajandus.ee/uudised/.../eesti-touloomakasvatajate-uhistu-25-edukat-aastat ▼

29. märts 2018 - Täna tähistab oma 25. tegutsemisaastat Eesti Tõuloomakasvatajate Ühistu. 1993 . aastal loodud ühistu on Eesti piima- ja lihavedelikekasvatajaid ühendav organisatsioon, kes korraldab kogu veiste aretustööd Eestis. Ka tuli ühistu 2017. aastal Äripäeva põllumajandustootjate edetabelis esimesele kohale ...

TÜ KOSTERA avas uue kuivati - Põllumajandus

www.pollumajandus.ee/uudised/2015/08/19/tu-kostera-avas-uee-kuivati ▼

19. aug 2015 - 14. augustil avas TÜ KOSTERA Jõelähtme vallas Kostiveres uue kuivati. Uus kuivati on võimsusega 700 tonni ööpäevas ja mahutab 2500 tonni vilja. Ühistu...

Pressiteade nagu tagurpidi püramiid

- Point olgu kohe alguses, mitte tipus (lõpus)
- Põhiküsimused
 - kes
 - kus
 - mida
 - millal
 - miks
- Tsitaat – elav, värske kõnepruuk
- Kes annab täiendava info (tel nr)



www.suhtekorraldus.ee/blog

Kõigepealt puánt, alles siis ülejäänud detailid



- „Pärast mitu tundi väldanud jälitamist päätsid X maakonna jahimehed valeliku hundi kõhust vanaema ja lapselapse. Mõlemad kannatanud pääsesid vigastusteta.”
- Sellesama info peaks lühemal kujul andma edasi ka pealkiri: „Jahimehed päätsid Punamütsikese ja vanaema. Hunt tapeti”.

Daniel Vaarik

Soovitusi

- Saatke teade välja kl 8.00-11.00
 - Toimetuste tööütm
 - Hommikuste uudiste tarvis kl 5.00 -6.00
- Võimalda copy/paste tõstmist
 - Sõnum e-mailis mitte attachis
 - Ära kasuta formaate, kust ei saa kopeerida
- Kirjuta pressiteade juba artiklina
- Lisa tõlge vene keelde
 - Rohkem kanaleid, rohkem kõlapinda

Pressiteate vead

- kuupäevata
- saatja nimeta või kontakt ei vasta telefonile
- grammatikavigadega
- pole uudist
- samasisulised teated igal aastal

Ajakirjanikud

PRESSITEATE SAATMISE LIHTSAIM VIIS



journalists.ee

Ajakirjanikke: 976 / Meediakanaleid: 362 / Kontrollitud: 2018-02-15 / Täiendatud: 2018-02-07

Ettevõttest | Teenused | Grupid | Liitu | KKK | Kasulikku | Kontaktid



Jõuad meediani ühe minutiga!



Sõlmi liitumisleping siin!



Ajakirjanikud Eestis, Leedus, Lätis, Soomes ja Rootsis!

See on imelihtne!

Kui olete liitunud ajakirjanikud.ee teenusega ei võta pressiteadete saatmine rohkem aega kui ühe minuti. Lihtsalt valite sobivate gruppide aadressid, saadate e-kirja teele, klikkrite autoriseerimiskirja kontroll-linki ja pressiteade lähebki teele.

Ei mingit aadresside otsimist või parandamist. See kõik on juba tehtud ja enamgi veel, Teie teade jõuab enamate ajakirjanikeni, kui kunagi varem. See on lihtsaim viis pressiteadete saamiseks!

Ühekordne pressiteate saatmine

Hind 25 €, tasumine krediitkaardiga

Sõlmi leping siin

Ühe saatmise lepinguline hind 18 € + km

Küsi pakkumist

Kui saadad rohkem kui 8 teadet kuus või vajad lisateenuseid

Hindadele lisandub käibemaks.

Minu teema (3-4 min)

- Kuidas kaasad kuulajat?
- Kuidas visualiseerida?
- Sind juhitakse
 - Vaja on harjutada enda sõnumit
 - Vaja on valmis olla provokatsiooniks



Valdur Mikitaga intervjuu



- <https://kultuur.err.ee/646674/valdur-mikita-kukeseen-on-taiuslik>
minut 6:16

Visualseeri oma andmeid

- Me parandasime oma efektiivsust 30% – see teeb välja sama, nagu ujuks Michael Phelps 400 meetrit minuti jagu kiiremini.



- Igal aastal sureb südamehaigustesse 56 000 naist. Mõelge selle peale, kui palju istekohti on pesapalli-staadionil. Südamehaiguste ohvrid ei mahuks keskmisele staadionile äragi.



- Me avastasime vea, mis põhjustab igas kuus 375 000 dollarit kahju. See on umbes sama, kui automüüja lubaks iga kuu ühel kliendil Ferrari Testarossa pärast proovisõitu endale jätta. Sellega ei saa ju kuidagi leppida!”



Bill McGowan, Alisa Bowman. “Täpne toon.”

Kust leida lugu?



- Enda elust
 - „Kui ma olin 17, siis ...“; „Minu isa oli ... ja tema põhimõte oli...“; „Meie teaduskonnas olid kunagi ...“
- Tööpraktikast
 - „Brigadiril oli põhimõte, et...“; „3 sahtli süsteem“; „Töötajad olid tema jaoks kas „insenerid“ või „filoloogid““
- Tänavalt, bussist, rongist, seminaridelt
 - „Paar päeva tagasi seminaril ...“
 - „Kaks teoreetikut arutasid ...“



Tsitaat

“Isa, ma tahaksin põllumajandusega katset teha, kui see sulle liiga kalliks ei lähe.

See näib olevat ainus eluviis, mis kellelegi kahju ei tee.

Peale kunsti muidugi.”

Kust leida lugu?



- Kogu ideid, tsitaate, talleta
 - Hetkel, kui neid on vaja, ei kipu meenuma
 - Koosta oma isikupärane lugude valik
- Töötle lugusid
 - Kui see oleks juhtunud näiteks täna Rõngus, ...
 - Kui oleks läinud teisiti
 - Kujutame ette, et mööda on läinud 10 a ja meie lapsed vaatavad tagasi ja püüavad mõista, mis oli meie mõtteis, kui...



Pealkirjade/klikkide maailm

- Pealkirjad/sildid – ajakirjaniku kõrv töötab alati
- Sõnasta midagi mahlast ja kujundlikku pigem ise
 - “Me peame rääkima “elevandist” elutoas”
 - A. Jöks: “Kui see juhtub, siis ma hüppan oma magamistoa aknast välja.”
- Hoia fookus alati peateemal
 - Täna olen siin ... esindajana
- Ettevaatust küsimustega
 - “Te ei eita niisiis, et...”
 - Vasta selgelt “See ei ole nii”.

<https://menu.err.ee/647147/mu-enim-saiakesed-ja-sukkpüksid>

Müüjaid pahandavad enim saiakesed ja sukkpüksid



Kriisisõnumid ja ärev küsitleja

<http://www.err.ee/639871/ria-juht-id-kaardi-probleemist-vastutuse-kusimusega-tegelemehomme> (3:30)

- Korda suurt pilti, mõõtkava
- Ütle, mida teed järgmiseks
- Ütle, millal tuleb uus info
- Tegele inimeste tunnetega:
 - “Ma mõistan neid inimesi, kes...”
 - “Vabandame inimeste ees, kes...”



Sõnasta konflikt korralikult läbi. Kasuta see enda huvides ära

- Alar Karis
- <http://www.err.ee/639432/karis-erm-peab-senisest-enam-konetama-mitte-eestlasi>



Kriis on siis, kui ...

1. inimesed tajuvad ohtu millelegi, mida nad oluliseks peavad,
2. nad mõistavad, et nad peavad midagi kiiresti ette võtma,
3. kuid neil ei ole üldse selge, mida tuleks ette võtta.



Arjen Boin

Kriisikommunikatsioonis

- Komisjoni põhimõte
 - Võidab aega, aitab faktid välja selgitada
- Usaldusväarsuse põhimõte
 - Ole väga täpne kõiges, mida ütled
 - Anna ainult teostatavaid lubadusi
- Pressikeskuse põhimõte
 - Koht, kust infot saab
 - Praegu pole uut infot
 - Millal tuleb järgmine info
- Koordinatsiooni põhimõte
 - Kokku lepitud rollid
 - Soovitavalt 1 kõneisik või ära jagatud teemad
 - Arvesta, et inimesed väsivad – puhkeaeg, asendamine



Kriisisõnumid



- Halvimad uudised ütle ise kohe alguses välja
 - “Reostuse ulatus võib olla ...km2”
 - “On võimalik, et 85% saagist on hävinud.”
 - “Tekkinud olukord võib viia ... vallas 90% töötuseni”
- Ütle, mis on olukord, mida teeme/oleme tegemas
 - “Praegu on väljas 5 brigaadi”
 - “Kogume andmeid ümbritsevatelt aladelt”
- **NB! Luba ainult seda ja ainult siis, kui oled 100% kindel. Vajadusel korda, mis on seis praegu, mida me teeme/oleme tegemas**
- Ütle, millal tuleb järgmine info
 - “Homme hommikul koguneb üldkoosolek/komisjon ja siis teeme ülevaate. Anname täpsustatud infot kl 11.00.”



Kriisitegevuses juhi kontakti



- Ütle, mida teed. Lühidalt, miks.
 - “Tegeleme analüüsiga/ülevaate saamisega/kriisi lokaliseerimisega.”
- Ütle, mida teised peaks tegema
 - “Teie palun püsige ... tsoonis. Ma tulen teie juurde.”
 - “Uut infot jagame homme kl 11.00 siin samas.”

Ole hooliv, vali ainult viisakaid sõnu
Korda seda, mis on teada ja mida sa teed
Ära mine kaasa spekulatsioonidega

- <http://www.err.ee/639856/vaher-taserid-voetakse-kasutusele-jargmise-aasta-suvel>
- Minutist 2:31



Korda seda, mida tulid ütlema. Ära
lase teemat kõrvale kallutada

- “Kas meie julgeolek on ohus?”
- “Õppus on õppimiseks.”
- “Me oleme jõudnud oma arengus punkti, kus...”



KRIISI VÕIMALUS?

- Valitsus eraldas reservist 515 000 eurot kartuli- ja avamaaköögivilja kasvatajatele **erakorraliseks toetuseks**, kuid toetust saab taotleda vaid aprillikuu nelja päeva jooksul.
- Värskest uuringust selgub, et **taimekaitsevahendite jääke** esines enam kui pooltes proovides. 137 proovist leiti kokku 49 aine jääke. 9 taimekaitsevahendi ja laguaine sisaldus ületas piirnormi kokku 34 proovis.
- Rändlinnud, eeskätt haned, rüüstavad põlde. **Põllumehed** soovivad saada lindude peletamiseks kevadise **heidutusjahi õigust**, Ornitoloogiaühing on sellele kategooriliselt vastu.
- Tööjõukaubandus ja töötajate ärakasutamine kui **"tänapäevane orjandus"** on Euroopas tõusuteel, leiab Euroopa Nõukogu värske raport. Kõige suuremas riskigrupis on mehed, kes töötavad **põllumajanduses**, majutusettevõtluses ja kalanduses.

Kui vastad, siis

- NB! Vasta alati täislausega
 - Intervjuust võidakse kasutada ainult lõiku
- Vasta selgelt "Ei", kui sa pole küsijaga nõus
 - "Kindlasti mitte. Ma selgitan."
- "Hea küsimus" on klishee. Ole originaalsem
 - "See on kasulik küsimus."
 - "See on väärtuslik küsimus."
 - "Ma mõistan selle küsimuse motiivi. Me kõik sooviksime, et..."
- Provotseeriva küsimuse puhul
 - Ignoreeri. Alusta oma "suure pildi" ja mõõtkavaga
 - Ühiskonnas on alati osapooled. Meie ühistu seisukoht on..."
 - "On tõepoolest kõlanud erinevaid arvamusi. Tegelikult ..."
 - "Kindlasti mitte"

Pane alati tähele, millele sa vastad

- Margus Saar: Töökohtade ülekolimisel, nagu ma aru saan, on 2 eesmärki: anda **maapiirkondades** tööd ja tagada töö likvideeritud maavalitsuse töötajatele.
- Jaak Aab: Jah. ... Tallinnas on tööd võtta. Aga näiteks...
- Margus Saar: 200 töökohta läheb Tartusse. Mis maakohat see Tartu on?
- Margus Saar: HTM juba hiilib TLNsse tagasi. Kas teie ka...?
- <http://www.err.ee/646843/ministeeriumid-viivad-tuhat-tookohta-maakondadesse-laiali> (2:17)



Haara ohu korral ise vastase relvad

- Guugelda ennast. Oma teemat Mis on haavatav?
- Mis on analoogsetes olukordades olnud löögi all?

Võta vastastel relvad käest:

- “Aeg-ajalt seatakse küsimärgi alla ka põllumajandus kui selline. Kui vaatame ...”
- “Ühistegevust on minevikus ka alavääristatud. Tegelikult on see ainus ...”
- “Palju räägitakse ettevõtjatele soodsa keskkonna loomisest. Meile tundub, et põllumeeste jaoks on toimumas pigem vastupidine.”