

ELARI TAMM
VABADUSE
HIRMUTAV
VÕIMALUS

**67 BLOGILUGU, MIS VÕIVAD
MUUTA SINU ELU, KUI NII
OTSUSTAD**

ISBN 978-9949-81-081-9

Kirjastus: St Elmar Invest OÜ

Toimetaja: Karin Kastehein

ELARI TAMM

VABADUSE HIRMUTAV VÕIMALUS

**67 BLOGILUGU, MIS VÕIVAD MUUTA SINU ELU,
KUI NII OTSUSTAD**

Meie ees on suur võimaluste maailm, vabadus valida ja lihtsalt mitte olla valitud. Aga see on valik, mida me sageli ei tee, kuna hirm läbi kukkuda võtab võimaluse juba enne, kui alustame.

Rääkisin aastaid endale sellest, kuidas ma ei oska kirjutada, sest just nii mu emakeele õpetaja mulle ütles.

Minu eeskuju Seth Godin inspireeris mind muutama seda lugu ning innustas mind kasutama mulle Jumala poolt antud võimalust teha midagi, mis on tähtis. See blogiraamat on selle tõestus.

Ma kirjutan siin raamatus asjadest, mis on mulle olulised, mida olen märganud ja mis võiksid muuta ka sinu igapäevast elu ja tööd paremaks, kui sa nii otsustad.

Minu blogi elaritamm.com täieneb iga nädal 3–4 uue looga, aga see ei ole põhiline. Peamine on see, et need ideed, see inspiratsioon, mida siit raamatust saad, viiks sind tegema asju, millest oled unistanud ja mis on sulle tähtsad.

PÜHENDUS

See on teile,
Kärt,
Richard Markus,
Hetek Johanna,
Taaniel Filip,
Naatan.
Mu isa ja ema.
Mu pere.
Mu Looja.



KAS ON

eluv

VÄLJASPOOL MU
ENDIST TÖÖKOHTA,
KINNISVARAFIRMAT
UUS MAA?

JUBA KUUS KUUD? Vau, aeg lendab kiiresti. Pool aastat tagasi tegin otsuse lahkuda ettevõttest, kus olin töötanud ligi 11 aastat. Alustasin Uus Maas maakleri assistendina, sain proovida mitut juhiametit ning olla ettevõtte osanik. Aeg möödus kiiresti kuni paari viimase aastani, mil väsimus muutus juba päris kurnavaks. Olen tänulik saadud kogemuste eest. Ma ei oleks see, kes ma olen, ilma nende inimesteta, kes minusse uskusid. Mitmed neist on mu sõbrad kogu eluks.

Nüüd on alanud elu pärast Uus Maad.

Ma saan siimaani kõnesid, kus inimesed küsivad nõu kinnisvara kohta. Kas osta seda või toda? Vastan meeleldi, sest valdan seda teemat. Samas olen astunud justkui kellegi teise maale, sest koolitaja ja blogijana olen õppija rollis. See on uus algus.

Pärast seda, kui oled kauaaegsest töökohast ära tulnud, mööduvad kuud nagu teisel planeedil olles. Ma ei käi koosolekutel ja mu e-kirjade arv on vähenenud vaid paarini nädalas. Arvasin esialgu, et serveriga on midagi lahti, siis aga mõistsin, et on saabunud on nn vaikiv ajastu mu elus. Mahasõit kiirteelt on olnud stressirohke.

Ma ei pidanud teist kuud uues tempos enam vastu ja hakkasin rapsima. Midagi peab ju inimene tegema! Tundsin, justkui oleksin liiga kaua puhkusel olnud - ei suutnud enam ära oodata, et tööle tagasi saaks.

Võtsin ette telefoniraamatu ja helistasin läbi kõik, kellega võiks midagigi rääkida. Pakkusin koolitus-teenust. Rääksin uutest ideedest. Lõin sidet ja otsisin võimalusi. Kuu sai läbi ja ma olin nii väsinud. Uksed olid kinni, läbimurret ei tulnud. Tean, et kuu-kaks on liiga lühike aeg, kuid see orienteeritus pidevale arengule, kasvule, aktsioonis olemisele, mis mu varasemat elu iseloomustas, oli mul veel lihasmälus.

Olen tänulik oma perele, kes mu elu pausiajal minust puhkust ei võtnud. Rääkisin sageli oma otsingutest ja tunnetest abikaasa Kärdile. Mäletan, kui ühel sellisel õhtul pani ta käed mu õlgadele, vaatas mulle üsknes talle omasel viisil otse silma ja ütles: „Elari, rahune! Sa saad suurepäraselt hakkama. Sa oled üksteist aastat rabanud tööd teha. Nüüd on aeg pisut puhata. Meil on vahendeid, et hetkel hakkama saada. Usalda Jumalat, kõik saab suurepäraselt korda! Sa näed seda peagi ise ka.” Ma hingasin sügavalt sisse, puudutasin huultega õrnalt ta suud ning mõistsin: tal on jälle õigus. Tema ongi olnud mu suurim fänn ja julgustaja.

Lubasin endale terve järgmise kuu rahu ja vaikust. Mängisin lastega, lugesin, käisin sõpradega lõunal. Paraku ei jõuagi kõik neist seda teha, nimelt süüa. Nad elavad igapäevast aktiivset kontorielu. Mäletasin seda küll, ja tundsin end taas luuserina. Üks ja teine raputas veel soola ka peale: „Mõni peab tööd ka tegema.” Paraku kipuvad äri tehes inimsuhted tahaplaanile jääma.

ÜHEKSA KUUD



PÄRAST TÖÖLT LAHKUMIST

ISTUN VORMSI SUVEMAJA UKS EES.

Vaatan kaugusesse. Lihtsalt pörnitsen, millegagi haakumata. Naaber kuulab 60. aastate eesti muusikavaramut. Astub siis mõne aja pärast lähemale ja küsib: „Kas soovilugu tahad? Ma ostsin bänditehnika. Saan nüüd valjusti muusikat kuulata. Tahad midagi?”

Mõtlen hetkeks.

„Pane „Igal majakal on oma tuli““

„Kas soovid seda selle või tolle teise esituses,” küsib tema.

Ma polnud kummastki kuulnudki. „Ah, pane see teine,” ütlen tüdinult.

„Aa, tema oli suurepärase laulja. Kahjuks sai autoõnnetuses surma, kui ma olin väike poiss...”

Ja siis see algas. „Igal majakal on oma tuli...”

Üheksa kuud tagasi sai mu elus läbi ajajärk, mida ma võin kokkuvõtvalt nimetada Uus Maa ajastuks. II aastat on niivõrd pikk aeg, et see annab ainekogu eluks. Endiste kolleegidega kohtudes räägin ikka *meie* ja uusi asju õppides mõtlen jätkuvalt oma tiimi peale. Vana arm ei roosteta!

Nii nagu naabrimees oma muusikaga, olen minagi oma ajastu ohver või võitja. See oleneb otsusest.

Esimised kuus kuud oli suur ootusärevus.

Lootsin, et lahendused tulevad kiiresti, palju kiiremini, kui need tulid. See aeg on olnud lihtsalt ootamine. Olen hakanud mõtlema sellele suurele vabadusele, mis mulle osaks sai, hoopis teistmoodi. Iga teine, kellega olen rääkinud, tahaks sedasama. Kui olen küsinud, mida nad täpsemalt selle all mõtlevad, siis vastavad nad, et arvatavasti on see soov olla iseenda peremees.

Suurepärase tunne: vabadus on nii suur, et eksi või ära! Või tee reis kosmosesse. Ometi polnud see kõik nii lihtne.

Klaustrofoobid kardavad kitsast kohta, vabadusefoobid piiramatuid võimalusi. Ikka oleks vaja, et keegi ütleks, mis on hea, mis halb; mis on õige, mis vale; millest on kasu lühemas, mildest pikemas plaanis.

Kui on võimalus minna ükskõik kuhu, siis mille järgi sa suuna valid? Mõni ütleb, et südame või oskuste, soovitude või kasvõi suva järgi. Paraku ei pruugi lõpp-punkt alati olla see, kus sa olla tahaks.

Olen jõudnud arusaamisele, et tuleb kasutada seda, mis hetkel olemas on, selleks et saada see, mis on südames. Lihtsalt tuleb alustada. Millegagi. Vaatamata tunnetele. Järjepidevus on alahinnatud. Anne tahab arendamist. Vabadus – see on täielik vastutus.

Aasta aega

OLEN TÄNASEKS rohkem kui aasta vabakutselisena tööd teinud. Kas ma olen edukas?

Keegi otsustas blogilistist lahkuda. Keegi arvas, et pakutud koolitus ei olnud seda väärt. Sajad inimesed ei ole vaatamata minu üleskutsesele oma lugusid jaganud.

Kuna mul puudub autoriteeti andev firmamärk ja ametikoht, olen muutunud oma tegemistes palju tundlikumaks. Oli aegu, kus ma ei hoolinud eriti sellest, mida mu tegemistest arvatakse. Kuid ainult endana tegutsedes olen hakanud kuulama tagasisidet. Tähelepanelikult. Lootusega leida teed edasi.

Siis aga andis keegi teada, et minu blogipostitus aitas teda ühe suure otsuse langetamisel. Teine kutsus mind oma ettevõttesse koolitama. Kolmas teatas, et minu lood on saanud osaks tema igapäevasest mõtlemisest ja arengust.

Olin edutu. Minu tegemised ei avaldanud mõju, kuid ma ei loobunud töötamast, kirjutamast, ennast koolitamast ja teistele õpitut jagamast. Olen aus. Ma joobusin positiivsest tagasisidest. Mõistsin, et ebaõnnestumine ongi katsetamiste etapis





eduti

vältimatu. Kui keskendusin sellele, mida oluliseks pidasin, hakkas ka mu tegemistest väljaulatuv mõju kasvama. Keegi sai puudutatud; kellegi elu sai muudetud.

Vabakutselisena töötamise valude kõrval annab see võimaluse leida oma tee. Teha ise otsuseid ja vastutada tulemuste eest. Tänu otsingutele ja katsetamisele muutud üha paremaks selles, mis sa oled ette võtnud.

Muidugi piirab sellist vabadust asjaolu, et sul on tarvis elamiseks hädavajalikku resurssi. Aga sa ei pea ju püsitöölt kohe ära tulema, et katsetada uuega. Tuleb lihtsalt alustada millestki, kasvõi viie minuti kaupa päevas. Aasta peale tuleb neist minutitest kokku mitu tublit päeva uusi lootustandvaid katsetusi.

A close-up photograph of a dark, textured surface, possibly a metal grille or a piece of machinery. The surface features a central circular hole at the top, two circular vents on either side, and a small circular hole at the bottom. The text "MIKS MA KÕIGILE EI MEELDI?" is superimposed on the image, following the curve of the bottom edge.

MIKS MA KÕIGILE EI MEELDI?



anasti tuli füüsiliselt videolaenutusse minna, kui tahtsid filmi laenutada. Need oli VHS-ide peal, dubleeritud valdavalt vene keelde ning seda oli teinud üks ja sama inimene. Kas tuleb tuttav ette?

Nüüd on film ühe nupuvajutuse kaugusel.

Käisin poisina kord videolaenutusest koguperekomöödiat toomas. Vaatasin kassettide kaanepilte ja küsisin teenidajalt nõu. Ta ulataski mulle filmi, mis pidi olema nii naljakas, et kuku või pikali.

Kütsin kodus pere ootused üles: *nüüd näete parimat filmi, mis iial tehtud!*

Kuid see oli täielik läbikukkumine. Keegi ei naernud ja see film ei meeldinud neile. See polnud naljakas. Üks pereliige ütles seepeale: „Sind, Elari, me enam filmi tooma ei saada!” Mul oli selle üle isegi hea meel, sest kõigi meele järele ongi ju raske olla. Hoopis kergem

on tarbida ja kritiseerida, kui langetada otsuseid, mis teisigi mõjutavad.

Filmi tegemine on risk. Tuleb aga välja, et selle väljavalimine riulilt on samuti riskiga seotud. Raamatu kirjutamine, blogi pidamine, näitlemine, laulmine, koolitamine, tantsimine on risk – see kõik tähendab haavatavust ja võimalust läbi kukkuda. Sinu töö ja otsused ei pruugi kõigile meeldida.

Kellele siis peaks keskenduma? Kas neile, kellele ei meeldi, või neile, kellele meeldib? Kas üldse meeldivusele keskenduda?

Meeldivuse teema on popkultuuri vundament, aga ka selle surm. Meeldimisel pole ju häda midagi, kuid see, kui püüad kõigile meeldida, tapab su iseloomu.

Tuleb julgus kokku võtta, avastada oma hääl ja mitte muretseda meeldimise pärast. Või vähemalt mitte nii palju, et loobuda sellest, mis sulle südamelähedane on.



**MA EI OLE VEEL
VALMIS - OOTA!**

VAHEL LOHUTATAKSE INIMEST:

„Küll kõik loksus paika.“ Kuid alati ei loksus. Mitte nii, nagu peaks, või nii kiiresti kui oleks vaja.

Ebaõiglus Aafrika mandril loksab aastasadu. Ülekohus on suur. Ent inimesed, keda ahistatakse, harjuvad selle olukorraga. Või harjub ülejäänud maailm selle infoga: keegi sureb, keegi jääb ellu.... See kõik juhtub meist kaugel.

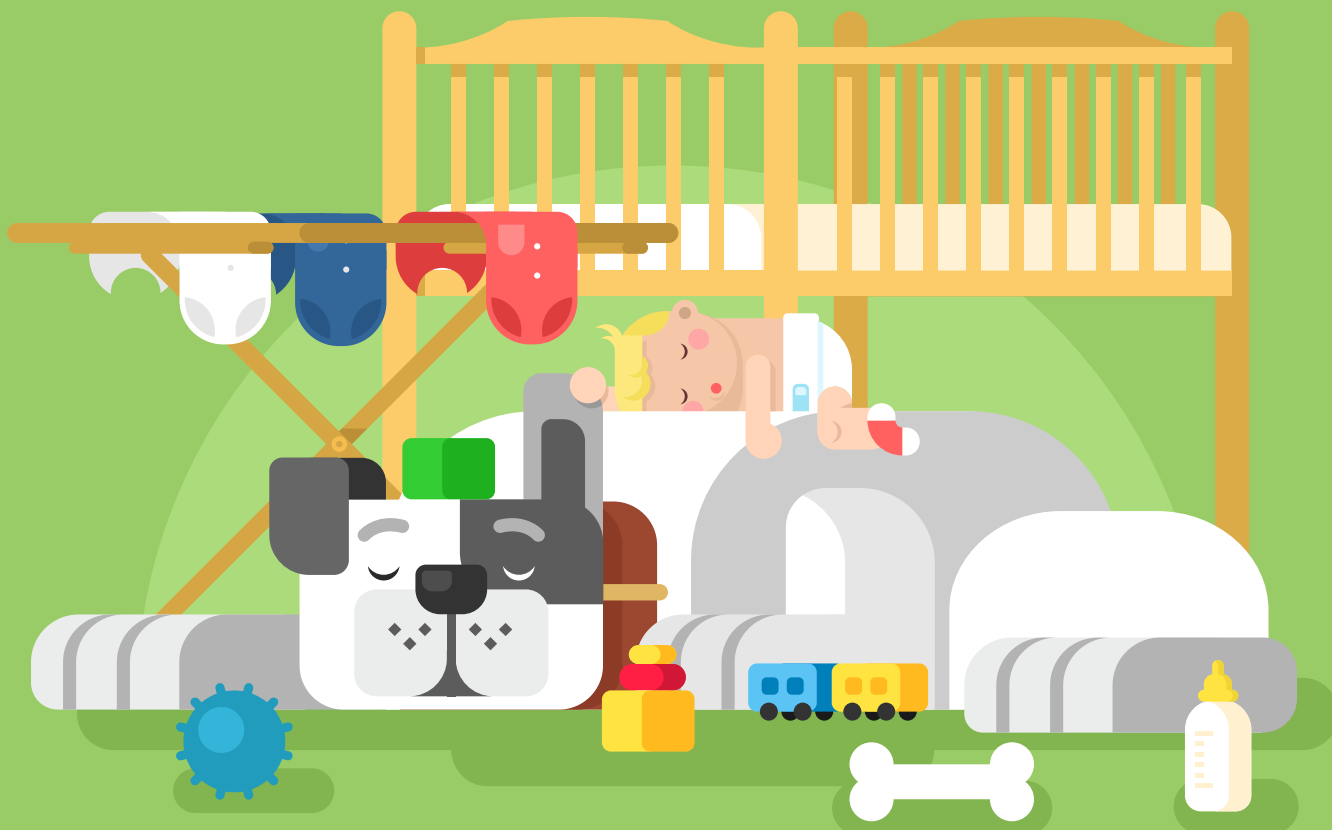
Minu hea tuttav Carla Bell Neumann otsustas ühel hetkel, et tema vastutab ka Aafrikas toimuva eest, ja alustas mõned aastad tagasi ettevõtmisega „Dream Sponsors“. Nad aitavad Aafrika lastel ja orbudel kooliharidust omandada.

Ma küsin endalt: „Mis see on, mida mina nii oluliseks pean, et oleksin valmis kasvõi hirmuga tantsima?“ Vaikin. Mõtlen. Võitlen endaga.

Vastutus on midagi, mille piirid me tõmbame endale ise. Me maksame arveid, laenu, tuleme ja läheme, nagu kokku lepitud ja paika pandud. Aga see vastutus, mis on lisaks töö-, laenu- ja abielulepingule? Kas ma olen valmis võtma vastutust millegi ja kellegi ees ilma, et keegi mind selleks otseselt kohustab? Välja arvatud valu hinges, mida uudised minusse on jätnud, või see ideaal: jätta jälg, muuta elusid, anda kellelegi tagasi rõõm ja elu mõte.

Suurimad valed sünnivad mugavusest ja hirmust. *Ma ei ole veel nii hea ja pädev, aeg pole sobiv; ma maadles alles paari viimase projektiga* – rutiinsed kohutused tapavad unistused, võimaluse alustada muudatustega. Kuid need, keda ma igal õhtul uudistest näen – kas nad jaksavad ära oodata, kuniks ma end diivanilt üles ajan?

KUTTI TEISED
SEGAVALD SU
PLAANE...



Uäikeste laste vanemad teavad, et laste uneaeg on vanemate rahu-
aeg. Söödad neil kõhu täis, pesed puhtaks ja voodisse. Siis saad
ise aega süüa ja tegutseda. Suvemajas Vormsil kipun aga lastega
koos magama jääma. Mõnus.

Mäletan seda päeva. Andsin lastele süüa, tegin toaakna lahti, kust
voolas sisse värsket suveõhku. Kujutasin juba ette, kuidas lapsed magavad
ja ma hakkan kohe kirjutama. Aga siis lõi mu vaikusesse ja unistusse
terav heli. Olin sekundiga püsti nagu punast rätti märganud pull. Keegi oli
otsustanud hakata ketassaega hullama. Keset minu laste uneaega?!

Hetk hiljem mõistsin, et see oli mu naabrimehe valik ja vabadus. See
olin mina, kes pidi uue olukorraga kohanema. Kui keegi ütleb, et kõik
läheb hästi, siis pole see kogu tõde. Pigem tähendab see, et sinust mitteole-
nevate üllatuste maailmas tuleb pidevalt ise kohaneda.

See pole ju tegelikult mingi katastroof, kui alustatud äri ei lähe päris nii,
nagu sa ette kujutasid. Tuleb uuesti alustada, kohaneda ja luua, proovida
teisiti. Me ei saa alati seda, millest oleme mõelnud, sest keegi teine kon-
kureerib samas aegruumis oma mõtete ja tahtmistega. Vihastad, lepid ja
kannatad – nii saadaksegi hakkama. Lõplikult mitte heitudes.

OTSI ENDALE UUS JUHT

Aeg-ajalt käivad töötajad koolitustel ja saavad sealt innustust. Nad on täis uut energiat, soovi muuta ja muutuda. Kui nad aga tööle tagasi jõuavad, palub juht neil maha rahuneda ja edasi teenida.

Keegi on öelnud, et sa oled just nii hea, kui sinu juht ütleb sind olevat. Aga kui ta ei arva sinust eriti palju, siis otsi endale uus juht.





ISIKLIK

„Ma olen maruvihane,” teatab ta.

„Miks? Mis juhtus?”

„Ta on nii nõme, ignorantne ja tal ei ole aimugi, millest jutt käib.”

„Miks sa seda nii isiklikult võtad?”

Meid puudutab ju ikka isiklikult, kui keegi arvab, et ta on targem, pannes kahtluse alla meie maailma-vaate, arukuse või oskused. Vahel tunneme ka sõnatut etteheidet, kui keegi on lihtsalt ilusam ja kiirem või saavutab paremaid tulemusi.

Me võtamegi seda isiklikult, sest meil on hirm kaotada, eksida või teiste silmis naeruväärseks jääda. Kõige hullem pole ebaõnnestumine – kõige hullem on juba ette kaotada, seetõttu, et me kardame.

Hirmu vastand on armastus. Sellest suuremat ei ole. Armastust praktiseerides ja head tehes kaob hirm pikkade sammudega. Siis hakkame isiklikult võtma üksnes seda, millel on suurem tähendus kui *mina*.



KAS
MA
MÕISTAN
SINU
ÄRI?

ISTUN SÖÖGIKOHAS laua taha ja olen valmis lõunasööki tellima.

Minu juurde astub rõõmus ja abi-valmis preili: „Ja teile, härra?”

Tellin oma lemmiktoidu, mille juurde kuulub karastusjook, millega kaasneb võimalus võita veel teinegi. Kraabin loosisedelit, millelt aiman sõnu: „Proovi uuesti!” Söön ja tunnen, et midagi on seekord toiduga teisiti. Hmm. Söön edasi.

Mu jook saab otsa. Tellin uue. Kraabin taas loosisedelit. Välja tuleb sama tekst: „Proovi uuesti!” Küsin ettekandjalt, kas keegi on kunagi uue joogi ka võitnud? Preili vastab, et tema teada mitte. Hmm. Söön edasi, aga tunnen ikka, et toit ei maitse nii vürtsikas nagu tavapäraselt. Mis siin siis muutunud on?!

Lõpetan söömise ja küsin arve. Preili astub kaardimakseterminaliga ligi ning ütleb: „Ma pean ikka

selle kohustusliku küsimuse ka ära küsima: kas toit maitstes?”

„Midagi oli nagu toidus puudu. Vürtsi polnud,” vastan talle.

„Täiesti võib olla,” vastab preili. „Meie kokk lahkus ja tema asendaja toidud ongi kuidagi teistmoodi.”

„Jah, aga see ei lohuta mind,” ütlen mina. „See toit ei ole üldse see mis tavaliselt.”

„Nojah, pole midagi teha,” vastas tema, „peame ootama, kuni meie kokk tagasi tuleb.”

Kena ettekandja, aga ta ei töötanud oma ettevõtte heaks. Võimalik, et juhile polnud pähegi tulnud teda muutustega kurssi viia ja paluda tal öelda klientidele, et toidud võivad olla teise maitsega kui varasema koka ametis olles.

Ometi on just tema see, kellest oleneb, kas ma jaksan ära oodata, mil kokk tagasi tuleb.

A pair of bare feet is shown from a top-down perspective, standing on a light-colored wooden floor with visible grain. The feet are positioned at the top of the frame, with the toes pointing slightly outwards. The skin is fair and the toenails are short and clean.

Õige

ja

VALE



Hakkan lapsele jalanõusid jalga panema. Võtan ühe kinga maast ning tõstan lapse ette. Ta sirutab oma väikese jalakese välja. Minu esimene reaktsioon on: „See on vale jalg!” Siis aga peatun. Mõtlen. Miks see vale jalg on? Äkki on minu käes hoopis vale king?

Asetan jalanõu maha ja võtan teise. Õige. Tehtud.

Moraal on lihtne. Kas olla lapsekeskne (loe: kliendikeskne) või selgitada inimestele (lastele), et see on meie ettevõtte poliitika ja teisiti me ei saa ega tohi. Me oleme kogu aeg nii teinud. Alati on aga võimalik valida pool või standard, mida esindame ja mida me loome.



KAS TAHAD MU PUDELEID ENDALE?

EST. 1985

UUE INIMESEGA KOHTUDES püüame esimese asjana selgusele jõuda, kas ta on n-ö minu inime-
ne. Kas me oleme sarnased? See käib nii kiiresti,
et me isegi ei mõtle selle peale.

Täna mõtlesin. Nimelt
käisin taarat ära viimas. Kui ma
pudeleid masinasse panin, jäin
vaatama inimesi enda kõrval.

Üks ema väikese poisiga, kes
oli nii põnevil: „See lahe masin
sööb kõike.”

Siis noormees kotitäie pude-
tega. Ja üks väga tagasihoidliku
välimusega vanem mees kolme
pudeliga.

Ma ei tea, kas sul on elus
ette tulnud olukordi, kus sa ei
tunne ennast ära. Tavaliselt
juhtub see kriitilistes situat-
sioonides, milleks sa pole val-
mistunud. Kui ma oma viimase
koti avasin, vilksas see vanem
mees vaid korra minu poole
vaadata. Sellest piisas. Mu
süda hakkas kiiremini lööma.

Sirutasin pudeleid täis koti tema poole: „Tahad?”
See küsimus tundus mulle endale nii imelik. Pak-
kuda inimesele kotitäit pudeleid!

Ta võttis selle vastu ja tänas mind. Ma ei tund-
nud ennast ära. Mitte et ma ei oleks kunagi kedagi
aidanud, vaid see olukord tundus nii sürrealistlik.

Ootamatutes olukordades avastame iseennast
ja oma loomust. Saame vajaliku signaali selle
kohta, kes me oleme. Sealt edasi võime mõelda,
kas peeglistse vaatamine meeldis meile või peame
endaga tööd tegema.

MA OLEN SINUST

PAREM

Kes on kiirem, rikkam, ilusam, edukam? Me võrdleme pidevalt ennast teistega: naabrid, ettevõtted, lapsed, mehed, naised.

Hiljuti nägin üht videolõiku jooksjast, kes oli oma võidust sedavõrd joovastuses, et hüüdis esimese asjana kaotajale: „Sa oled luuser!”

Aga mis siis juhtub, kui me enam ei võrdle? Taastub loovus – võrdlemine tapab esmalt just loovuse.

Kui sa näed midagi, mida sul ei ole, aga mida sa tahaks, siis hakkad selle nimel pingutama. Või kui näed kedagi, kelle sarnane sa tahaksid olla, siis hakkad selles suunas tööle, kas teadlikult või mitte.

Aga mis siis, kui sa keskendud iseendaks olemisele. Oma asja tegemisele. Saad selle, mida kellelgi pole. Kriitika on selle protsessi paratamatu osa, mida paljud ei kannata. Võrdlejad otsivad tuge oma nõrgale egole. Kui otsustad võrdlemise tabelist oma nime otsimise lõpetada, leiad unikaalsuse.



RAHVUSVAHELINE



GATE

LENNUJAAM

MINU KÕRVAL on perekond: ema ja isa kahe lapsega. Väike tüdruk on selgelt reisirist väsinud. Ta jonnib. Vennas on juba vanem ja tema jonnib viisakamalt: istub süvenenult telefonis. Isa püüab osavõtlik olla, mis puudutab tütre jonnit, aga tema kehakeel räägib muud: „Jää vait! Meil on suuremaid probleeme kui see, mis sind pillima ajas!” Ainult ema on päriselt kohal – seda on tema silmadest näha. Tema jaoks pole suuremat probleemi kui see, mis tüdrit vaevab. Järgmisel hetkel lülitan nad oma pildist välja.

Minu selja taga on seltskond noori, nii kuue-seitsmeteistaastaseid. Pean samas tunnistama, et vanuse määramine on järjest keerulisem. Vaatan kasvõi oma tüdrit. Tema vanus ja väljanägemine pole päris kooskõlas. Nad kõik paistavad vanemad.

Seltskond noori räägib mulle arusaadavas keeles. Nad on soomlased. Põhiline jututeema

on juuksevärv. Keegi seletab, et kui aluspõhi on vale, siis järelkult on ka tulemus täielik jama. Uhh! Jätan nemadki oma maailma ja lülitan ümber.

Silma hakkab vanem paar. Nende vanuses ma ei eksi, sest mida vanemaks ise saad, seda lihtsamini oskad inimeste vanust ülespoole hinnata. Tundub, et nad on vanemad kui minu ema-isa. See on minu hindamise kriteeriumiks. Mees on kui maailmavalitseja – jalg üle põlve, prillid silmadel, mugavad riided, hästi hoolitsetud. Tema kaasa on selle kõige täielikus harmoonias. Nad on tõeliselt ilus vaatepilt: väarikad vanainimesed, kellest õhkub rahulikkust ja elukogemust. Nad on kohal, mitte minevikus ega

ka unistustemaailmas. Nemad tegelevad sellega, mida käesolev hetk pakub. Mees silitab õrnalt abikaasa kätt ning nad naeratavad teineteisele.

See pilt pakub turvatunnet. See justkui kinnitaks: „Kõik saab korda, ära muretse.”

Mõtlen, et elu ei ole alati selline, aga küllap me saame oma elu selliseks elada. Ma tahan ka sellist elu. Harmooniat. Kui mitte kohe, siis vähemalt selleks ajaks, kui olen nende ikka jõudnud.

Mu sõber reisis mingil ajaperioodil kolm-neli korda nädalas välisriikide vahet. Istus lennujaamas, vaatas ringi, sõi ja jõi. Lõpuks huvitas teda vaid äralennu ja kohalejõudmise aeg. Mina olen palju enamast huvitatud. Vaatan ringi ja maailm hakkab oma lugusid jutustama.

Mis lugu jutustab maailm sinu ümber? Mida sa tahad sellest õppida?

A photograph of Michael Jordan in a white Chicago Bulls jersey with the number 23, holding a basketball with both hands. He is looking down at the ball. The background is dark with some blurred lights.

KUKU LÄBI JA VÕIDA

Ma ei tee vahel otsust, sest valik võib olla vale. Ma kardan muutusi, sest see ei ole turvaline. Ma ei astu välja teiste kaitseks, sest see tähendab vastutust ning ohtu läbi kukkuda. Oleme harjunud edu jumaldama ja ebaõnnestumisi vältima.

„Vaata, et sa seda vussi ei keera” on ehe hirmu külvamine poisi hinge, kui isa on tema kätte midagi olulist usaldanud. Kõige hullem, mis võib juhtuda, on läbikukkumine, kriitika ja häbi osaliseks saamine.

Kõigi aegade parimaks korvpalluriks peetakse Michael Jordanit. Ta on kunagi öelnud: „Ma olen elus rohkem kui 9000 korda mööda visanud. Olen kaotanud peaaegu 300 mängu. Mulle on 26 korral usaldatud võiduvõimalusega vise ja ma ei ole korvi tabanud. Olen oma elus üha uuesti ja uuesti läbi kukkunud ning sellepärast olengi edukas.”

Kindel on see, et tegijal juhtub ning õppimine toimub ebastaabiilsel pinnasel. Kuna sajabrotsendilist õnnestumist sel teel pole, siis jäetakse võimaliku kriitika pärast üldse asi proovimata. See ongi see, mis jätab nii mõnegi inimese ilma suurimatest võimalustest elus.

Millise otsuse sina oled ebaõnnestumise kartuses edasi lükanud? Mida sa tegelikult tahad ja saad teha, kui sa vaid nii otsustad?



ERISTU VÕI SURE

„Lähme kindla peale välja” on sama, mis öelda „Teeme nii nagu alati.”

Läbiproovitud tee on turvaline, kuid see ei muuda tavaliselt midagi. Ja on igav, sest tulemus on ju ennustatav ja tundub riskivaba. Paraku ei pane praegune turg enam keskpäraseid ettevõtteid tähele ja muutused tulevad nendelt, kes on valmis riskima ja läbi kukkuma.

Kui teha nii nagu ikka, saame ka sellised tulemused nagu alati. Ühelt vene peaministrilt pärineb ütlus: „Tahtsime paremat, aga välja tuli nagu alati.”

Õnnestumise ja ebaõnnestumise risk peitub peamiselt otsuses, kas olla keskpärane või eristuda julgusega? Sa saad kriitikat, tulevad tagasilöögid, aga sa tead, mis on õige, ja lähed seepärast edasi.

DETAILID

DETAILID

DETAILID

SAKSAMAAL ehitatud uus laev toodi Eestis liinile, kuid selle lift hakkas kohe tõrkuma. Inimesed naersid ja kirusid. Mitu kuud on möödas, aga lift ei tööta siiani.

Kiirete ja tulemuslike tulemusteni viib esmajärjekorras julgus probleemid kindaks teha ja nendest rääkida. Viivitus on number üks äri tapja. Piisaks sildistki, mis teavitab, et murega tegeldakse, näiteks: „Lahendus on teel. Seniks mõnusat trepikogemust.”

Enamiku suurte asjade taga on detailid. Muidugi, laevaehitus on keeruline, alates sõukruvist kuni korstnani. Seda ei saa alahinnata. Iga detaili funktsioonist ei pruugi tavasõitja aru saada, küll aga saab igaüks aru lifti tähendusest, eriti erivajadustega inimestele.

Klienditeeninduses sümboliseerib lift klientide vajadusi. Laeva mootori kubatuur ei huvita inimesi. Nead küsivad, millal lift tööle hakkab.

Kriitika, mis ei tee haiget

Igäühel on oma arvamus.
Kõik võivad asjadest arvata,
mida nad tahavad, ja internet
on selle ka erakordselt
lihtsaks teinud.

Keegi ütleb, et see on hea
ja too teine ei ole. Sina laulad
hästi, tema aga mitte; sinu
kirjutis on huvitav, aga sel
teisel pole mõtet kirjutamise
peale enam mõeldagi.

Kuna kriitikat on palju
ja seda on lihtne teha, siis
tasub seda harva kuulda
võtta.

Head kriitikat
on raske teha ja leida.





VÕLUSÕNA

Aitäh ja *palun* on elementaarsed. *Ei* ja *jah* on printsiipaalsed.

Selleks et oma organisatsioon uuele tasemele viia, ei piisa elementaarsusest, vaid tuleb öelda üheksa korda *ei* ja *jah*.

Ei on raske öelda, kuna see nõuab loobumist ja see omakorda hirmuga tantsimist. Kuid samas võimaldab *ei* ütlemine öelda õiges kohas ja õigel ajal *jah* ning aitab tegeleda õigete hirmudega.

Jah õigele asjale muudab maailma.



Mida sa müüüd?

ÜHEL KENAL PÄEVAL ütles mu ammune tuttav, et võiks kokku saada. Töötasin toona kinnisvara valdkonnas ning pidasin iseenesestmõistetavaks, et juttu tuleb kinnisvarast.

Saime kokku ühe hotelli *lobby's*, kus tuttav ütles kohe, et paar inimest tuleb veel. Ma olen avatud inimene, aga sel hetkel ei läinud minu ootused ja reaalsus kuidagi kokku. Läksin lukku.

„Olgu, vaatame, mis juhtub,” ütlesin ja panin käed rinnale risti.

Peagi nad tulidki: ülikonnas mees ja kostüümis naine.

„Tere, Elari,” alustati mu nimest. Pole midagi paremat kui hästi ettevalmistatud kohtumine. Kuid seejärel sai minu jaoks meeldiv osa ka otsa.

„Sina kui juht peaksid seda toodet ostma, sest see on sulle kasulik.”

Mulle taheti müüa mustikamoosi. Muidugi oli see keerulisem ja peenem. Ma ei ostnud. Lugu ei jõudnud minuni.

Me kõik ostame lugusid ja müüme neid, kuid ainult mõned neist saavad tähelepanu.

Samamodi rääkis just hiljuti üks tuttav ühest süsteemist või sooduskaardist, millega olevat võimalik palju raha teenida. Kui palju, seda ta ei öelnud. Ma ei ostnud seda. See lugu kostis tuttav, aga mitte usutav.

Kõik lood ei ole kõigile. Kõik lood ei ole usutavad. Ja kõik lood ei müü.

Müüb see, mis puudutab ja muudab midagi. Selle üle, mis puudutab ja muudab, otsustab klient.

Loo üle, mida sa räägid, otsustad sina. Kui su lugu ei puuduta kedagi ja ei muuda midagi, siis otsi edasi.

Klapid peas laulan mööda

Kas oled kuulnud, kuidas inimesed laulavad, kui neil on klapid peas ja nad enda häält ei kuule? Üldiselt kipub see helikeel olema must, nagu muusikud ütlevad.

Kui sa ei kuule oma häält, pole aju häälesektoril kontrolli toimuva üle.

Me pimestume, kui keeme üle.

Me pimestume ka siis, kui oleme ülientusiastlikud.

Me pimestume, kui armume.

Me pimestume, kui saame haiget, pettume, kurvastame.

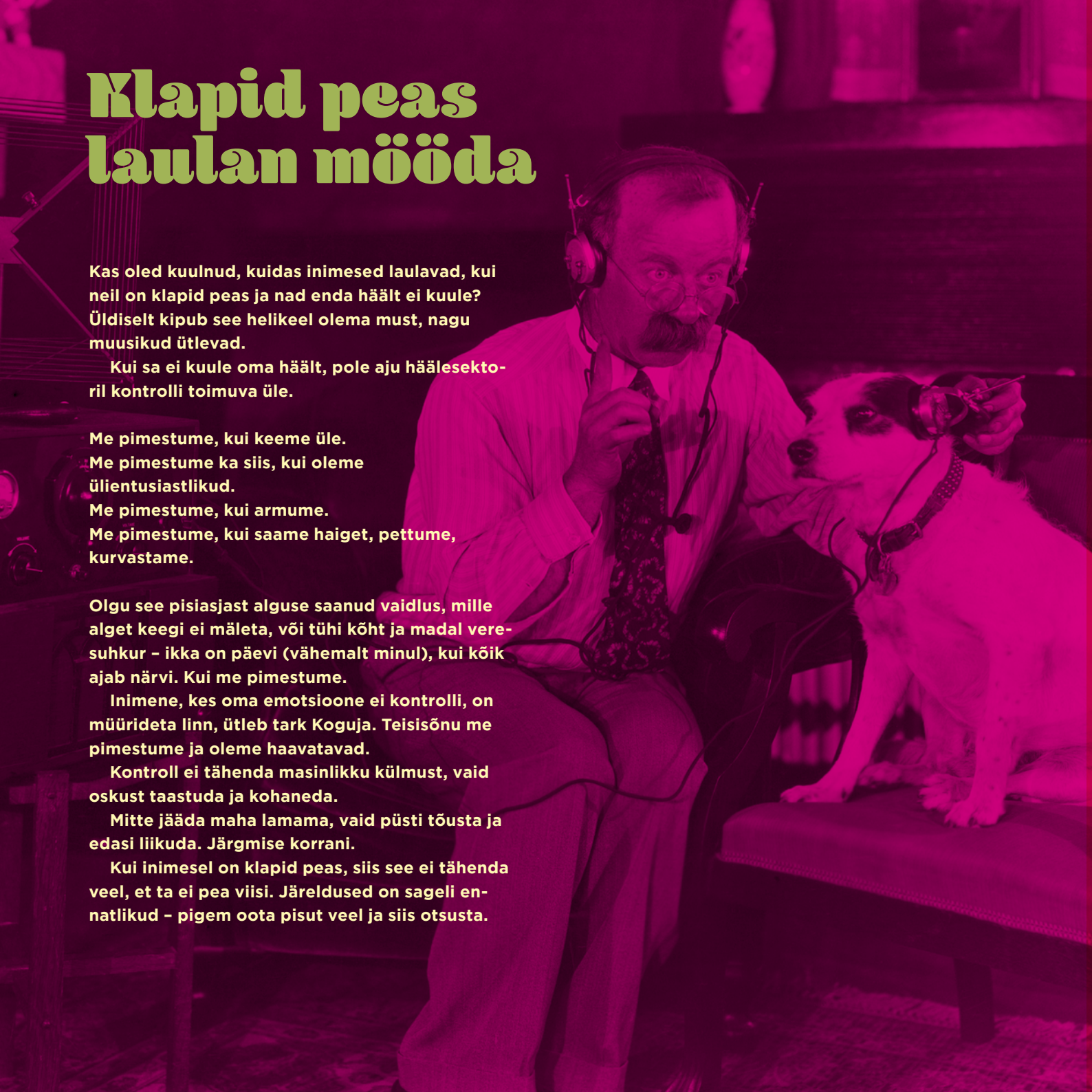
Olgu see piasjast alguse saanud vaidlus, mille alget keegi ei mäleta, või tühi kõht ja madal vere-suhkur – ikka on päevi (vähemalt minul), kui kõik ajab närvi. Kui me pimestume.

Inimene, kes oma emotsioone ei kontrolli, on müürideta linn, ütleb tark Koguja. Teisisõnu me pimestume ja oleme haavatavad.

Kontroll ei tähenda masinlikku külmust, vaid oskust taastuda ja kohaneda.

Mitte jääda maha lamama, vaid püsti tõusta ja edasi liikuda. Järgmise korrani.

Kui inimesel on klapid peas, siis see ei tähenda veel, et ta ei pea viisi. Järeldused on sageli ennatlikud – pigem oota pisut veel ja siis otsusta.



KELLE SABAS SA SÖRGID?

HUNT KÕNDIS mööda metsa ringi. Äkki pani ta tähele, et keegi jälitab teda, ja kui ta ümber pööras, oligi seal jänes.

„Mis tahad?” küsis hunt jänese käest.

„Tahan teada, kuhu sa lähed,” vastas jänes.

Hunt läks edasi. Siis tundus talle, et tema taga on veel keegi. Kui ta siis ümber pööras, nägi ta karu, rebast, põtra... ja poolt loomariiki.

„Mida te tahate?” küsis hunt järgijate käest.

Keegi ei vastanud midagi.

Masside käitumist on väga pikalt uuritud. On teada, et inimesed tahavad olla osa nn suguharust, nagu Godin seda oma raamatus „Tribes” kirjeldab. See on meisse sisse programmeeritud. Aga viimase 100 aasta industriaalajastu on teinud nende suguharudele karuteene. Nimelt on see koondanud nad ühetaolistesse gruppidesse. Kuidas? Kasutades hirmutamist. See on aidanud kasvada ja arene- da, aga ennekõike pealikutel ja eesminejatel. Me oleme harjunud hirmust juhtitud majan- dusega. Nüüd on see läbi. Nende jaoks, kes nii otsustavad. Jah, selleks tuleb minna teist teed või vähemalt hakata teistmoodi mõtlema. Aga muutuse juures kehtib üks printsiip: keegi peab hakkama teistmoodi käituma, muidu seda ei toimu.

Hundi toit on jänes. Seega, kui jänku oma teed ei leia, lõpeb tema uudishimu igal juhul hundi kõhus.



Teed, MIS RÄÄGIVAD

*S*stun lastega mänguväljakul ja minu kõrvu kostavad mängivate laste sõnad.

„Sa oled väga paha olnud, rohkem süüa ei saa.”

„Teeme nii, et võtame need joogid, mis ajavad oksendama, ja siis viskame diivanile magama.”

„Teeme nii, et teie olete meie isa ja ema ja te hiilite vaikselt minema ja meie hakkame nutma, kui teid ei ole.”

Need on ainult mõned lausekillud...

Olin just poja juures haiglas pärast tema jalaoperatsiooni ja tema kõrvalvoodis oli üks poiss, kelle telefonivestlus jõudis paratamatult minuni.

„Ma jah laman haiglas, mul on käsi kipsis... kukkusin vastu betooni.”

„Kuule, mul on tuletõrjeauto katki. Sa oled ju mehaanik, ehk saaksid selle korda teha?”

Teed räägivad alati valjemini kui sõnad.



Te kõik olete...

...joodikud, vargad, liiderdajad, laiskvorstid, taignapead!"

(filmist „Viimne reliikvia“, Tallinnfilm 1969)

Tõusikud, hipsterid, targutajad, snoobid, šovinitsid – need on kõik sildid, millega märgistatakse inimesi nende käitumismudelite põhjal. Näed kedagi, kes räägib-käitub mingil viisil, ja otsustad: sina oled selline.

Samas ei pruugi meil inimese teekonnast aimugi olla, kui me neid silte paneme. Pooletunnise tööintervjuu ajal on võimalik teha vaid tähelepanekuid, millest mõned on õiged, teised mitte. Personalijuht võib olla väga kogenud värbaja, aga inimese tõelised väärtused paljastab ikka aeg.

Elarvamus on kõikide jamade ema.

Deeldivuslahter on subjektiivne ja selles eksitakse sageli: „Sa tundusid mulle alguses..., aga nüüd, kus ma olen sind tundma õppinud, oled hoopis teistsugune.“

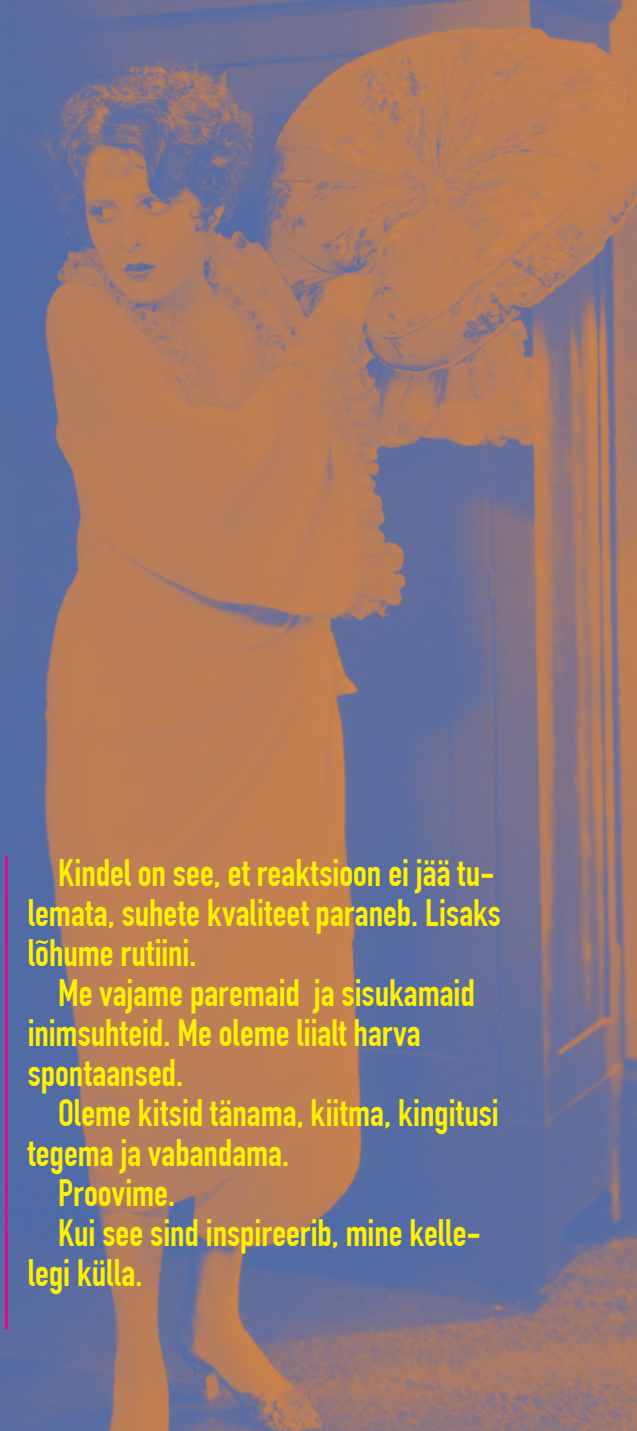
Uus sõprus kulgegu pigem aeglaselt.

OOTAMATU KÜLALINE



ME TÄNAME JA VABANDAME enamjaolt siis, kui tänu ja vabandus on oodatud, samuti teeme kingitusi, mis on soovitud ja loodetud. Külaskäime ikka planeeritult.

Mis siis, kui tänaks ootamatult või võtaks initsiatiivi ja vabandaks siis, kui seda ei oodata (aga selleks on põhjust)? Kui teeks kingitusi sel ajal, kui polegi mingit tähtpäeva — siis, kui me ise tahame seda teha? Võtame ette külaskäigu, lihtsalt üllatuseks.



Kindel on see, et reaktsioon ei jää tulemata, suhete kvaliteet paraneb. Lisaks lõhume rutiini.

Me vajame paremaid ja sisukamaid inimsuhteid. Me oleme liialt harva spontaansed.

Oleme kitsid tänama, kiitma, kingitusi tegema ja vabandama.

Proovime.

Kui see sind inspireerib, mine kellelegi külla.

SEBIMA PEAB



MINU EES LIIKUS KAKS NOORMEEST, ÜHEL
OLI KÄES ÕLLEPURK, TEISEL KILEKOTT, MÕLE-
MAL SELJAS UHKE VÄLISMAA DRESS. KELL OL
9 HOMMIKUL JA NENDE VESTLUS OL
SELLINE:

„KUULE, SUL LÄHEB IKKA SIGA HÄSTI!“

„NOH SEBIMA PEAB MEES, SEBIMA.“

OLIGI KÕIK.



On sul mõni halb idee?



Küsisin üksipäev poja käest, miks ta oma YouTube'i kanalit enam ei täida? Ta vastas, et tal pole ühtegi head ideed tulnud.

Küsisin seepeale, kust siis tema halvad ideed tulevad? Ta ütles, et igalt poolt!

Sama on heade ideedega. Selle üle, kas üks või teine idee on hea või halb, tuleb otsustada hiljem.

Meil ei ole ideede kriis, vaid hirm kriitika ees. Me arvame juba ette, et need ideed ei ole head. Aga ette kartmine on juba kaotus.

Esimene reegel suurepäraste ideedeni jõudmiseks on luua lihtsalt ideid, ilma hinnanguta.

Ootamatu läbimurre on teel

Seda on raske ennustada, millal ja millisel kujul see toimub, aga on kindel, et see tuleb. Võib-olla. Vist. Ebakindlus on esimene ootamatuse röövel. Ta sööb ära usu ja lootuse. Kui teeme asju ühtemoodi ja loodame teistuguseid tulemusi, ei saa samamoodi jätkata.

Ootamatu läbimurre ongi *ootamatu* ja murdeline, järelikult tuleb tegutseda teistmoodi ja uuel tasemel.

Kui meie plaan õnnestub takistusteta, siis seetõttu, et me mängisime liiga turvalist mängu. Panuseid tõstes hakkame kohtama ootamatusi, mida me ei osanud ette näha, aga tänu millele näeme ka uusi tulemusi. Ikkagi tuleb otsustada: kas tundmatu, kuid ootamatute läbimurretega tulevik või turvaline, planeeritud, analüüsitud ja 100% õnnestuv plaan. Igav.

Tegelikult tulevad tõelised tulemused sellisel viisil, millesse enamik ei usu või mida enamik alahindab.



Anna andeks

MA TAHTSIN ÜHELT INIMESELT ANDEKS PALUDA.

See oli juba mõnda aega tagasi. Kuid see on üks neist asjadest, millega ei saa või ei taha kiirustada.

Mind saatis ebamugavustunne ja pidev ratsionaliseerimine: kinnitasin endale, et ma ei teinud ju tegelikult midagi; igal mündil on ju kaks poolt jne. Aga muudatuste elluviimise puhul kehtib üks reegel: selleks et midagi muutuks, peab hakkama keegi (mina) teistmoodi käituma. Analüüsist, põhjenduste otsimisest või nutmisest ehk emotsionaalsest väljaelamisest ei piisa.

Tegin esimese sammu. Astusin talle ligi ja hakkasin läbiharjutatud teksti ette kandma. See kostis jubedalt. Sain kohe aru, et see ei vii tulemuseni, ja otsustasin proovida midagi, mis alati toimib. Isegi siis, kui tundub, et ei toimi. Rääkisin südamest, otse, siiralt ja vahetult. Tunne muutus. Asjad said lahti räägitud ja elu läheb edasi. Seda oli vaja teha!

Südamest on palju parem kui peast. Mida sul on vaja südamest teha, mida sa siiani pole teinud?



ÕNNE VALEM NIMEGA SHALOM.

PALJUD ARVAVAD, et õnne valemiks on raha, staatus või hea suhe. Hiljutise vestluse käigus kolleegiga tuli välja veel üks võimalik retsept: iseendaga rahu elamine. Kuidas elada endaga rahu? Armastades kõigepealt ennast ja siis teisi? Kust tuleb enesearmastus ja rahulolu?

Psühholoog Henry Cloud ütleb oma raamatus „Õnnelik olemise saladus”, et ükski asi, mille kohta me ütleme: „Oh, kui mul oleks see ja see asi olemas, siis ma oleksin õnnelik”, ei tee meid õnnelikuks.

Õnnelik olemine on paljude inimeste jaoks eesmärk omaette. Muidugi, keegi ei taha ju olla taotluslikult õnnetu. Kuid tundub, et see nii ihaldatud õnn eksisteerib ainult naabrimehe õuel.

Cloud viitab ühele uurimusele, kus on välja selgitatud asjad, mis tegelikult õnne toovad. 10% meie õnnetundest annavad välised asjad: töö, suhe, kodu, vidinad. Seesama, mille kohta me ütleme, et oleks mul ainult see või teine olemas.

Kui mul oleks rohkem raha, siis oleksin õnnelik.

Kui ma kohtaksin kedagi erilist, siis oleksin õnnelik.

Kui ma saaksin ametikõrgendust, siis oleksin õnnelik.

Kui ma sellest jamast lahti saaksin, siis oleks elu ilus.

Ligi 50% õnnetundest põhineb sisemistel määrajatel, nagu geneetika, temperament ja põhiväärtused. Me oleme kõik erinevad, isegi väiksed, äsja sündinud beebid.

Ja ülejäänud 40% õnnetundest määrad sina ise. Need on asjad, mida sa teed tahtlikult, eesmärgistatult, teisisõnu sinu valikud: suhtumine, käitumine.

Mis valikuid teha, et jõuda hinge täitvate eesmärkideni? Me loome aasta aasta järel ise seda suunda, kuhu me liigume. Sellest, millega me suurema osa oma elust täidame, sõltub ka õnnetunne. Või panustame ainult 10%-le?

Välistel mõjutajatel ja asjaoludel ei ole jätkusuutlikku jõudu, et meid õnnelikuks teha. Uus auto, uus suhe, rohkem lapsi ja raha ei anna täit õnnekomponenti kokku. Keegi on öelnud tabavalt, et „rahaga ei saa osta õnne, küll aga saab selle eest osta suure punase Cadillaci, mis aitab õnnele lähemale.” Kui me otsime õnne asjadest, millel ei ole väge meid õnnelikuks teha, siis magame maha selle, millel see vägi on olemas.

Mõtles nii: „Õnneks ei ole mul vaja asju, vaid luua midagi, millel on tähendus ja mis midagi muudab.”



Võimalik

Mis siis, kui sa oleksid olukorras, kus sul poleks ajalisi ega rahalisi piiranguid, stressi, perekondlikke kohustusi?

Kui saaksid tegutseda hirmuvabalt? Teha seda, mis sind täidab, rikastab ja on sinu jaoks tähendusrikas.

Millest sa unistad?

Kirjuta see paberile: „Ma unistan...”

Jaga neid mõtteid inimestega, kellest sa hoolid.

Ideed ja unistused ärkavad ellu, kui neid jagada, sõnadesse panna ja võtta vastutus öeldu ja mõeldu ees.

Muidugi ei lähe kõik täide või pole sinu jaoks. Kuid kõik on võimalik. Kas sa usud seda?



KÕIGE TÄHTSAM ASI

Mis on see üks asi, mida sa praegu veel ei tee, aga mis tooks sinu ellu tohutul hulgal positiivset?

Üks asi ei lahenda kõike ära, aga kõik saab alguse ühest asjast.

Ölle asemel õun, mis loob füüsilise vitaalsuse. Head müügitlemused, mille aluseks on järgmine kõne. Rahuldust pakuv suhe, mille allikaks on soov maha istuda ja lihtsalt rääkida. Suurepärane juhtimine on peidus soovis teenida.

Mis on see üks asi, mida sa saad hiljemalt homsest teha ja mis muudaks sinu elu? Muudaks järgmise kolme kuuga täielikult, kui oleksid järjepidev ja kesken-dunud?

Tee endale ja neile, kellest sa hoolid, üks teene. Räägi neile sellest tähtsaimast asjast.

Päris kingitus

KAS MÄLETAD oma eelmise aasta jõulukingitusi, mis sa said või ise tegid? Arvatavasti tuleb meelde, kui väga püüad. Aga toidulõhnad? Laste naer? Kliendi üllatus, kui ilmusid tema uske taha jõuluvana kostüümis? Või midagi muud, mis sulle oli oluline.

Esimesel adventil tegi Kärt ilusa laua ja sättis päkapikusokid valmis, nii et terve kodu oli täis ootust.

Kingitused on toredad, aga kõige enam jääb meelde midagi, millel on tähendus.

Tee üks muudatus: kingi väärtust, mitte asju.

See muudab elu ja ka terveid organisatsioone.

El Greco mure

Töö tehtud, vaev nähtud, kuid ei mingit väärilist tunnustust ei enda ega teiste silmis. Kõrvalt vaadates on tegevused, mida teeme, lihtsalt tegevused, nendes puudub vaade kogupildile.

Näiteks kõne kliendile, järgmine e-kiri... Koosolekul istumine on protsessi osa – need inimesed loovad midagi homsesse. See, mida nad loovad, võib välja kukkuda või mitte. Tulemus on igal juhul tagajärg.

Kui me keskendume töö keskel pidevalt sellele, et hindame selle väärtust, võime laskuda kriitikasse. See aga võtab ära suure pildi nägemise võime ja tööroõmu.

Alguses tuleb lihtsalt luua nii kaua, kuni kaob hirm kriitika ees, ja siis vaadata, mis on väärt, mis mitte. Tooda ideid ja lahendusi. Edukas inimene on paindlik tööviiside, mitte väärtuste suhtes.

Loomine on inimese võimalus. Me õpime selles protsessis, kuidas luua oma oskustega väärtust, uusi võimalusi. Kui vaatad oma elu kui suurt maali, siis mida see kujutab?

El Greco elutöö ei pärjunud väärilist tasu, ei

tema eluajal ega veel ka mõnda aega pärast tema surma. „Vaid tema poeg ja mõni vähe tuntud maalikunstnik valmistasid nõrku koopiaid tema töödest.” ütleb Wiki.

Aga...

„El Greco on avastanud terve uute võimaluste maailma. Ta isegi ei suutnud kõiki neid võimalusi am-

mendada. Kõik põlvkonnad pärast teda elavad tema reaalsuses.”

Julius Meier-Graefe, *The Spanish Journey*

Kui tulemus ei vääri makstud hinda, siis mine edasi! Kui ka keegi kohe seda ei märka, siis hiljem kindlasti.



JÄRGMINE SUUR ASI...



.... peaks tulema kohe-kohe, aga millegipärast viibib. Ootused on kõrged, vajadused veelgi kõrgemad. Mis siis, kui järgmist kulminatsiooni ei tulegi? On lihtsalt sinu igapäevane algatus, töö, mida sa teed.

Kui keskendume ootamisele, laseme mööda võimaluse olla hetkel kohal ja teha mis vaja. Kogu energia läheb mingi läbimurde ootamisele. Nii magame maha suhted, mis vajavad meie tähelepanu nüüd ja praegu. Võimalused, mida kohal olemine meile annaks.

Täna saame teha rohkem kui homme, sest homset veel ei ole. Anna oma panus praegu, tehes tööd, mis on raske, aga oluline. Sedasi elades mõistame, et pole vaja oodata suuri läbimurdeid, vaid see töö, mis me praegu teeme, on tähtsam. Õige asja eest seismine on olulisem. Selleks on vaja iga päev alustada või täpsemalt öeldes *restartida*.

Kasuta seda, mis sul käes on, et saaksid selle, mis sul südames on.



Kui miski on
mõeldud kõigile,
siis ei sobi see
kellelegi

Kõik ei ole huvitatud sinu tootest ja teenusest. Kõigile ei lähe sinu töö korda. Kõik ei otsi sinu hinnangut.

Kui teed tööd lisaks armastusele ja hoolele kui professionaal, siis valid töö, mis on raske ja õige – sind märgatakse ja sind otsitakse.

Neid inimesi ei ole võib-olla miljon, piisab ka tuhandest ja ehk sajastki.

Kliente on kolme tüüpi. Esiteks rahulolematud, kes kurdavad kogu aeg ja teevad kõik selleks, et teised seda kuuleksid. Teiseks rahulolevad kliendid, kes on neutraalsed, kuid kaovad kohe, kui konkurent pakub enamat. Ja kolmandaks lojaalsed kliendid, kes usaldavad sind.

Nemad on sinu suurim varandus, neid tuleb toita ja hoida.

Suur osa meediast ja ärist käib teist teed. Keskpärane toode, suur eelarve, eesmärgiks töö massidega.

Tarkusesõna Kreekast: „Su süda löögu vaid neile, kes seda kuulda tahavad.“

KUI ASENDUSTEGEVUSED RÖÖVIVAD AJA

MISKI VÕI KEEGI
püüab rohkem sinu
tähelepanu saada kui
see, mida sa tahaksid
hetkel teha: suhtlema
klientidega, tegema
ammu lubatud kõne,
kirjutama koolitööd,
küllastama kedagi, pühendama perele aega...

Kuid siis vajab kolleeg ootamatult sinu abi. Telefon heliseb, muremõtted kerkivad. Kuhjuvad lahendamata küsimused ja jooksev töö võtab oma osa.

Psühholoogid räägivad asendustegevustest, mille järele me haarame, kui oleme ülekoormatud. Inimene

hakkab ennast ise petma stiilis: *ma olen väsinud, ma rohkem ei jaksa*. Seda võiks nimetada ka loominguiseks eiramiseks.

Me teeme asju, mis asendavad päris tegevust ja meile kõige olulisemat.

Leia inimene, kes tuletab sulle meelde sinu unistusi, väärtust ja annab sulle jõudu keskendumiseks. Keegi, kes innustab sind!

Me kõik vajame seda. Ja ehk oled kellegi jaoks täna see inimene sina?



Aeg kätte maksta

Mul on soojad tunded korvpalli suhtes. Mängisin kunagi palju, unistades professionaaliks saamisest. Ma ei saanud professionaaliks. Nüüd elan seda unistust oma poegade peal välja. Kas see on mõistlik? Hmm, arvatavasti ei ole. Aga see on ilus mäng, täis strateegiat, taktikat ja muidugi puhast adrenaliini.

Selles mängus on aga ka üks hirmus koht. Kui keegi püüabki vastast takistada palliga tema korvile lähenemast ja võtab temalt võimaluse skoordia, tekib etteaimatav kättemaks. „Ta võttis minult selle võimaluse, nüüd võtan mina temalt.” Seejärel teeb palli kaotanud mängija teisele vea, tahtliku, soovitud ja eesmärgipärase.

Kõik käib sekundite jooksul, ilma pikema mõtlemiseta. Miks?

Psühholoogid on põhjalikult uurinud kättemaksu temaatikat (võid lugeda ingliskeelset uurimustööde kokkuvõtet kättemaksust siit: www.psychologicalscience.org, märksõna: complicated-psychology-of-revenge. Mina aga lihtsustan.

Kättemaks peatab vastase, aga alati mingi hinnaga. Kättemaks on magus ainult hetkel, edaspidi muutub tunne järjest mõrumaks – ikka selle tagajärje tõttu, mis see toob. Korvpallur, kes vea hinnaga teist takistab, saab seda teha ainult viis korda, seejärel võetakse temalt mänguõigus.

Ebameeldivusele vastatakse ebameeldivusega. Valule valuga. Raevule raevuga. Löögile löögiga.

Kõigel on hind, mille maksmine ise kinni. See võib osutuda tunduvalt kallimaks kui hetk magusat kättemaksu.

Proovi nii. Paku mõistmist ja andestust. Vasta heaga, otsi lahendusi, loo usaldust, hooli. Õige asja tegemine tasub alati ära, isegi kui kohe ei saa oodatud vastust.

„Mees, kes maksab kätte, hoiab oma haava avatuna, mis muidu paraneks.“

Francis Bacon



KUNINGA VÄÄRILINE TEENINDUS

„Mina ei tunne sind, sina ei tunne mind.... ja juba sa vihkad mind?” küsis Capella Hotel Grupi tegevjuht Horst Schulze retooriliselt ühelt klienditeenindajalt, kelle nägu väljendab ainult üht: sa ei meeldi mulle.

„Miks ma ei meeldi sulle? Ma ootan ainult kolme asja,” ütleb härra Schulze.

1. Ma tahan, et mind tervitatakse.
2. Ma soovin, et mu vajadustele vastatakse ja need täidetakse.
3. Mulle soovin, et mulle öeldakse head aega.

Muidugi on ka neljas tase, kus teatakse mu nime ja teenus on individuaalne.

Aivo Adamson oli kolm aastat maanteeameti juht. Tema hakkas nimetama kodanikke klientideks, viies fookuse paragrahvidelt inimesele ja küsides, mida inimene vajab.

Klient on kuningas. Teenindaja on kuninga vääriline.

Horst Schulze nimetab oma töötajaid härradeks ja daamideks.

„Kui me soovime, et härrasid ja daame teenindatakse parimal võimalikul viisil, tuleb samamoodi suhelda ka oma töötajatega. Seepärast kohtlemegi oma ettevõttes töötajaid kui härrasid ja daame,” ütleb härra Schulze.

Horst Schulze on The Ritz-Carlton Grupi rajaja ja endine president. Tema juhtimisel said sellised mõisted nagu *luksus* ja *kvaliteet* uue tähenduse. Praegu on Horst Schulze Capella Hotel Grupi tegevjuht.

Kui *kohalolek* on tegusõna

Astun kodust välja, mind tervitab meie maja-hooldaja. Ta on lahke, soe ja heatahtlik inimene. Täna ta ei korista, vaid jalutab oma koeraga. Naeratan ja tervitan ning liigun auto poole.

Mul on kiire ja ma olen mõtetes juba kliendi juures, kui ta küsib: „Aga kuidas printsess elab?” (Pidades silmas mu abikaasat.)

Tahaksin vastata midagi üle öla ja joosta autosse, aga ei saa. Asi ei ole küsimuses, vaid esitusviisis. Ta keerab ennast ringi, peatub, astus sammu minu poole ja küsib. See ei ole hei-kuidas-sul-läheb-küsimus – see küsimus väljendab siirast huvi.

Kui me hoolime tagasisidest, siis ei ole pearõhk õiges küsimuses, vaid esitusviisis. Külme-kiri peakirjaga „Rahuloluküsimustik” ei puuduta, ei loo usaldust ja ei muuda midagi.

Tegevuse peatamine, hetk pühendumust, keskendumine, isiklik puudutus, kuulamine, telefonikõne – need on tegusõnad, mis on ainult sõnadesse jäädes vähe väärt.

Kehakeel räägib kordades valjemini kui sõnad. Sõnu on lihtne teha, seetõttu need devalveeruvad ka kergesti.

Proovi nii. Peatu, suru kätt, kallista, nõjatu natuke ettepoole, väljendades uudishimu... ja siis räägi, kui sõnu on veel vaja.

See puudutab ja muudab midagi paremaks.

HEA ÄRI VÕI HEA TEGU

Astun kauplusesse, et osta jalanõusid. Seekord mitte endale, vaid abivajajatele. Jah, olen otsustanud aidata üht ema väikelastega ja lihtsalt ühte poissi. Talviste jalavarjude ostmine käib päris paljudele peredele üle jõu.

Arvo Pärt ütleb, et armastusel on ohvrimeelsuse hind. Tõeline andmine on alati valus, aga seda sügavam on muutus.

Aitäh Crocsi müüjale – tema nimi on vist Merle.

Astun müüginimese juurde, annan talle numbrid, mida otsin, ja ütlen, mis jalatseid vaja on. Küsin oma küsimusi sooja, veepidavuse, kvaliteedi ja garantii kohta, kui kaupleja küsib, kellele ma neid jalanõusid ostan.

Avaldan talle oma saladuse. Näen tema silmis sära. Ta ütleb: „Ma ei saa allahindlust niisama teha, aga ma saan kasutada enda sünnipäeva allahindlust – tahan ka abiks olla.”

Ma olen liigutatud, abivajajad on liigutatud ja kaupleja on liigutatud.

Aga asi ei lõppenud sellega. Mul oli vaja veel kahte paari jalatseid, mida pidin otsima mujalt. Astusin järgmisesse poodi sisse ja tegin läbi sama protsessi, et leida parim lahendus neile, kellest hoolin. Ka Skechersi müüginimene hoolis, andes lisaks tavapärasele allahindluse ka oma panuse.

Heategu tasub ennast alati ära ning hea äri ka, aga mitte kunagi heateo nime all.



Kui küsimine küsimusi

Küsimused tulevad alati koos eeldustega. Enamik vastuseid aga ei vasta eeldustele, vaid kuulnud küsimusele.

Siis tekivad lahkkelid.

Lõvi käib mööda saart ringi ja küsib, kes on selle kuningas. Ahvipoiss vastab, et lõvi. Jänes vastab, et lõvi. Kui lõvi küsib seda elevanti käest, annab elevant küsimuse peale lõvile tõelise koosa.

„Miks siis kohe vägivallega, ma küsisin ju lihtsa küsimuse,” on lõvi üllatunud.

Küsi ja püüa mõista, mis on su küsimuse taust. Veel parem, küsi ja räägi seda, mida päriselt teada või öelda tahad.

Muide, just hiljuti näitas Tartu ülikooli doktorant Andra Rumm oma töös, et eestlased kasutavad küsimusi sageli vestlustes etteheidetena (ei tahetagi saada teavet, vaid väljendatakse oma seisukohta, nt „Miks sa koolis ei ole?”)

Loe lähemalt: www.ajakiri.ut.ee/artikkel/1748.



Kui saan, siis aitan

Kui midagi vahele ei tule, siis olen olemas.

Lubaduse andmine võib rohkem maksma minna kui kokku lepitud. See võib nõuda meilt lisatööd ja -pingutust.

Keskpäraste tulemuste jaoks ei ole vaja palju riskida, lubadused võib ümber mängida. Teha vastavalt võimalustele.

Erakordsete tulemuste jaoks ei piisa aga kunagi pelgalt ettekirjutatud käsikirjast. See vajab veelgi suuremat panust, hoolivust ja tööd. Ja see läheb alati rohkem maksma kui keskpärased lubadused.

Kui palju oled sina valmis lubama, et saavutada tulemusi, mis on erakordsed?

Lubadus on midagi, millel seisab sinu bränd.



MEELDIB – EI MEELDI

Virtuaalne kogemus on reaalne. See paneb end tundma kas aktsepteerituna või tõrjutuna.

Palju või vähe klikke võrdub meeldivuse või selle puudumisega. Aga see pole tõsi. Inimesed klikivad harva sellepärast, et see meeldib neile või muudab midagi.

See jätab lihtsalt hea mulje ja seda tehakse rutiinist, väsimusest või selleks, et saada vastuklikke.

Muidugi võime ehitada spetsiaalse kliki-magneti või osta boosti ja saada rohkem klikke. Ent see on harva tähendusrikas ning ei muuda suurt midagi.

Kuid sul on võimalik otsustada, et sa lood midagi, mis päriselt muudab, ja see ei ole mõõdetav klikkide, vaid muudetud elude ja äridega. Olgu selleks siis õhtusöök perega, puudutav film, oma meeskonnale kaasaelamine, innustav koosolek, jagatud raamatuelamus või tunnustav käepigistus esimese tehingu puhul.

Kui kogeme midagi, mis meid päriselt liigutab, muutub klikkimine teisejärguliseks. Tähtis on puudutus, mida oleme loonud või saanud ja see ei vaja heakskiitmist.

MILLEKS ETTEVÕTLUS?



Äriühingu eesmärk on teenindada oma klienti, pakkuda parimat teenust või toodet ning rikastada inimeste elu, lisades väärtust, mis neid rõõmustab.

Millal me otsustasime, et äriühingu eesmärk on kasumi teenimine?

See ei peaks niipidi olema.

Kui äri eesmärk on „parima tootluse pakkumine investo-ritele” või „omaniku kasum”, rõõvib see arusaam kliendilt tema positsiooni. Kasumi eesmärgil või selle puudumisel muutub kliendikesksus rahakesksuseks.

Mis te arvate sellistest väärtustest, kus sisaldub *muu hulgas* ka jätkusuutlik majandamine (kasum)? Näiteks sellises, kliendile orienteeritud järjekorras:

1. ÕIGE ASJA TEGEMINE.
2. POSITIIVSETE PÜSIVATE MÄLESTUSTE LOOMINE KÕIGIS OMA SUHETES.
3. MILLEGI PAREMAKS MUUTMINE.
4. EDUKUS ORGANISATSIOONINA, SUUREPÄRASUS INDIVIIDINA.
5. ÕPPIMINE JA KIRGLIKULT SELLE ALUSEL TEGUTSEMINE.
6. ETTEVÕTTE MAJANDAMISE JÄTKUSUUTLIKKUS.

Kindlasti leidub ettevõtjaid, kellel on kirk luua ja rikastada inimsuhteid, ja see annab neile ka hea marginaali. Inimesed maksavad neile meeeldi, kui saavad midagi olulist vastu.

Ehita suhteid ja raha tuleb.

Vastupidi

Einestasime perega restoranis. Kõrvallauas ärritub ema oma poja peale, kes ei taha süüa tema soovitatud toitu. Ema ähvardab isale ära rääkida, iPadil ära keelata ja ta koduaresti panna.

Mõne hetke pärast seisab poiss klaaspaneeliga köögiukse taga. Ta vaatab, kuidas valmib pitsa, mis ema on talle peale sundinud. Siis tuleb teenindaja ja ajab poisi ära: „Mis sa seisad siin ukse taga!”

Vaatasin Kärdi poole ja küsisin: „Mis siis, kui ta oleks poisi kööki kutsunud ja pakkunud talle võimalust lähemalt vaadata, kuidas pitsat valmistatakse?”

Kärt vastas: „Arvatavasti saaks sellest poisist pitsameister.”

Võib-olla. Aga ehk hoopis keegi, kes hoolib rohkem kui teised.

Oleme nii harjunud *status quo*’ga, sest kõik, mis on teistmoodi, tundub kontrolli alt väljas olevat.

„Kui üks tahab kööki tulla, siis varsti soovivad seda kõik.”

„Me ei tohi seda teha, see on meie firma poliitika.”

Kuid võimalused arenguks ongi selles kohas. Mitte tingimata vastuvoolu ujudes, vaid teises suunas ujudes.

Proovi.

**OTSITAKSE
SUUREPÄRASEID
TÖÖTAJAJD
KESKPÄRASESSE
ETTEVÕTTESSE**

LUGESIN KUULUTUST, mis polnud mitte millegi poolest eriline – ikka otsitakse ausaid ja töökaid meeskonnainimesi. Arusaadav, et keegi ei otsi töötajaid, kes oleks laiskvorstid, valetajad, nõmedad ja räpased. Kõik ettevõtted otsivad suurepäraseid inimesi ja siin ongi konks – selliseid inimesi otsivad ka need, kes seda ise ei ole.

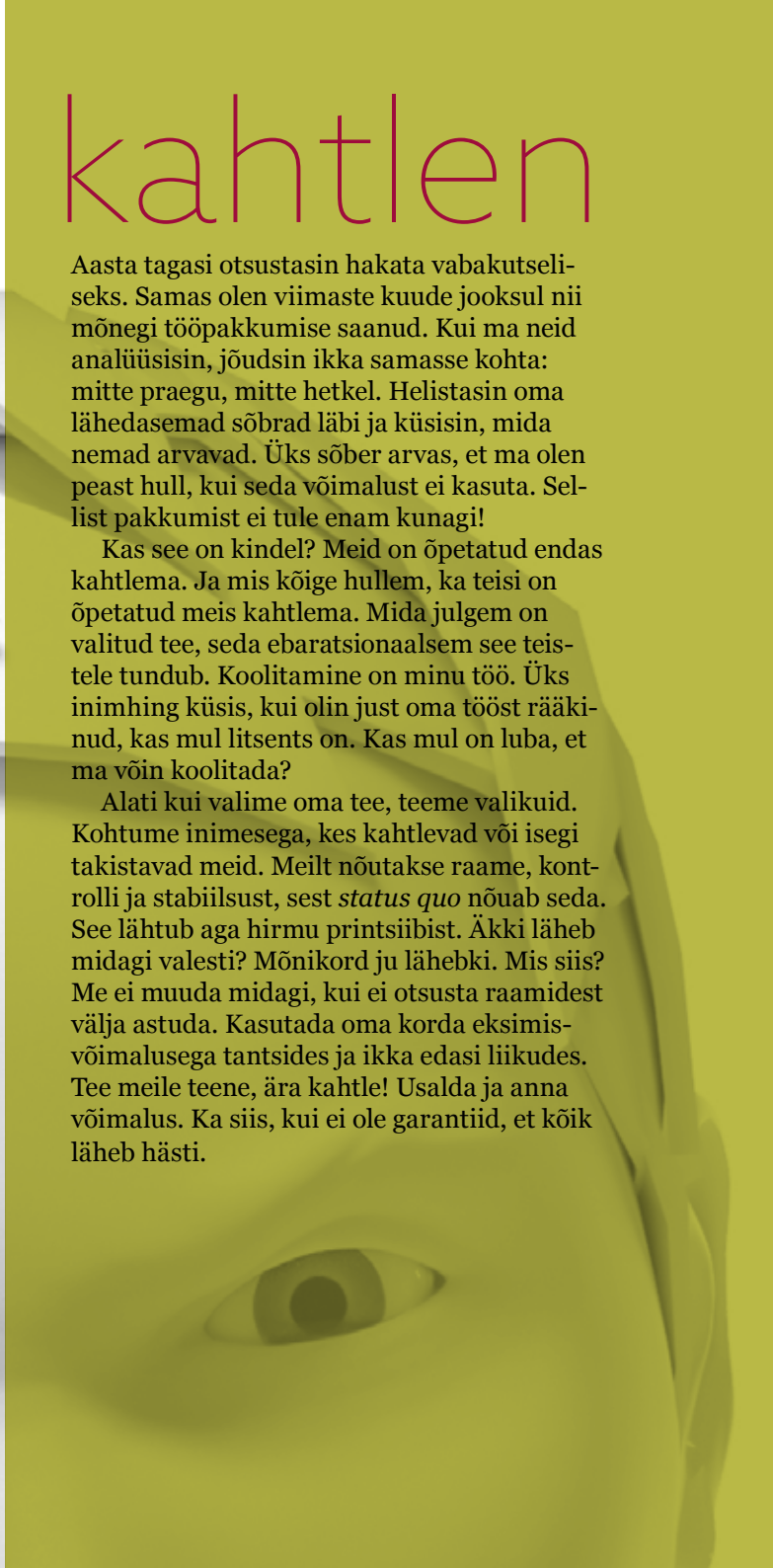
Selleks et kasvada suurepäraseks, peab mõne takistuse eemaldama. Esimene probleem on selles, et inimesed ei saa oma tõelist annet näidata enne, kui neid on täielikult usaldatud. Teiseks ei tule suurepärasus välja, kui ettevõtte on optimeeritud keskpäraseks ning inimesed on lihtsalt töö äratagemiseks. Kolmandaks on keeruleine leida suurepärasust, kui sa ei anna inimestele võimalust läbi kukkuda. Suurepärase ettevõtte loomine nõuab julgust uskuda nendesse, keda me oleme välja valinud.

Kui ma kahtlen

Aasta tagasi otsustasin hakata vabakutseliseks. Samas olen viimaste kuude jooksul nii mõnegi tööpakkumise saanud. Kui ma neid analüüsisin, jõudsin ikka samasse kohta: mitte praegu, mitte hetkel. Helistasin oma lähedasemad sõbrad läbi ja küsisin, mida nemad arvavad. Üks sõber arvas, et ma olen peast hull, kui seda võimalust ei kasuta. Selist pakkumist ei tule enam kunagi!

Kas see on kindel? Meid on õpetatud endas kahtlema. Ja mis kõige hullem, ka teisi on õpetatud meis kahtlema. Mida julgem on valitud tee, seda ebaratsionaalsem see teistele tundub. Koolitamine on minu töö. Üks inimhing küsis, kui olin just oma tööst rääkinud, kas mul litsents on. Kas mul on luba, et ma võin koolitada?

Alati kui valime oma tee, teeme valikuid. Kohtume inimesega, kes kahtlevad või isegi takistavad meid. Meilt nõutakse raame, kontrolli ja stabiilsust, sest *status quo* nõuab seda. See lähtub aga hirmu printsiibist. Äkki läheb midagi valesti? Mõnikord ju lähebki. Mis siis? Me ei muuda midagi, kui ei otsusta raamidest välja astuda. Kasutada oma korda eksimisvõimalusega tantsides ja ikka edasi liikudes. Tee meile teene, ära kahtle! Usalda ja anna võimalus. Ka siis, kui ei ole garantiid, et kõik läheb hästi.



Mida teha, kui toit ei maitse?

Ma ei saa kõhtu täis prantsuse autorite Claude-Michel Schönbergi ja Alain Boublili muusikalist „Les Misérables”, mis põhineb Victor Hugo samanimelisel romaanil. Mind kõnetab stseen, kus Jean Valjean varastab kirikust lauahõbeda ning jääb vahele. Vaimulikult küsitakse, kas Jean on pätt ja kas ta on süüdi? Preester vastab, et ei ole... ta olevat ise andnud talle need esemed. Usaldus muudab kõike. Jean sai uskumatu heatahtlikkuse ja armu osaliseks.

Enamik tõe või vale hinnanguid läheb vett vedama. See on nagu kulli ja kirja viskamine. Oletame, et restoranis on keegi, kes teatab, et söögi sees on juuksekarv, ja nõuab raha tagasi. Ta on suurema osa praest ära söönud. Kas see pole kahtlane? McDonald'sis oli kunagi absurdsena kõlav reegel, et kui paned pool söödud Bic Macist

oma pooleldi joodud joogi sisse ja teatud teenindajale, et tahad raha tagasi, sest sinu joogi sees on burger, siis saad pool raha tagasi. McDonald's teadis, et teenindaja ei suuda teha brändi toetavaid õigeid otsuseid sellistes olukordades, ja oli teinud raha tagasi andmisest ametliku poliitika.

Teenindaja tänab klienti, vabandab ja annab pool rahast tagasi. Ta toonitab samal ajal, et nende restoran ootab klienti alati tagasi. Inimene, kes on valinud teiega vastanduva käitumise, on nüüd avatud. Ta teeb oma valiku igal juhul: „sa ei meeldi mulle” või „ma olen su klient kogu eluks”. Kliendi otsus on tema oma, aga meie teha on valik, kuidas ja millist poliitikat me ajame. Toida usaldust. Aeg-ajalt eksid nii või naa. Paremini on anda võimalusi.



MILLIST KUNSTI SA LOOD?

Kunst on palju laiem kui ainult maalimine, joonistamine, fotograafia või muu loov kategooria. Kunst on inimese loovuse väljendus. Teisisõnu, kõik, mida inimene teeb, annab või loob, on kunst.

See ei pruugi olla täiuslik, ei peagi olema. Ometi võib see olla siiras väljendus sellest, mis on meie sisse pandud. Seda ei pruugi kõik isegi hinnata, kuid see ei vähenda grammigi selle kunsti väärtust. See kunst on sageli ühenduslüli inimeste vahel. Olla lahke ja avatud on kunst, mis väärrib riskimist.



NII VÕI NAA?

Poeg pöördub isa poole: „Isa, ma tahaksin krossikat!“

Isa vastab: „Ennast saab tappa ka lihtsamini. Pealegi, kui õnnetus peaks juhtuma, siis ära minu peale looda. Pead ise hakkama saama.“

Või teisiti. Poeg pöördub isa poole: „Isa, ma tahaksin krossikat.“

„Ma olen sulle selle ohtlikkusest rääkinud. Aga tea, et olen alati sinu kõrval. Ka siis, kui peaksid haiglavoodisse sattuma.“

Eksida, läbi kukkuda, pöruda pole lihtne. Eduga on kergem hakkama saada – selleks pole suurt tuge vaja. Ebaedu aga vajab kannatlikkust ja neid, kes sinusse usuvad. Lähemate tugi ja soosing on lausa hädavajalik. Hinda õnnestumisi, sest need tulevad alati läbi katsumuste ahela.

Ilmateade

Istun lennukis ja kuulan kapteni tervitust, mis koosneb ilmateatest ja infost kõrguse kohta. Mõtlen irooniliselt: „Riideid vahetama enam ei jõua, kuigi ilm pidi sihtkohas kehv olema. Lennukõrgus on üüratu, langevarjuhüpet ei plaani.” Järgneb info rihmade kinnituse ja selle kohta, kus on päästevest ja kuidas seda kasutada. Enamik inimesi ei kuula seda, nad pole sellest huvitatud.

Banaalsused kurdistavad, teevad olulise teema igavaks. Haridus, mis ei ole relevantne, jookseb kõrvust mööda. Aga mis siis, kui juhid looks hoopis keskkonna, kus ei toimu pelgalt info edastamine, vaid elav diskussioon. Midagi, mis on oluline ja puudutab. Õpetajad keskenduvad õpilaste uudishimu kasvatamisele. Vanemad laste loovuse toetamisele. Paraku võib see osutuda keerulisemaks, kui tundub, ikka hinna tõttu, mis pühendumise eest tuleb maksta.

Mille eest sa seisad?

Ema Teresa ei ole erand, Steve Jobs, Rainer Nõlvak („Teeme ära“ algataja), Kristjan Randalu (andekas pianist), Arvo Pärt ei ole erand. Need on inimesed, kes on otsustanud läbikukkumise ohu või kriitika kiuste arendada oma unikaalset võimet.

Jah, nad on julged, andekad ja sihikindlad. Aga kui seda väita, annab see nagu vabanduse neile, kes seda justkui ei oleks. Seda tehes paigutad ennast teise klubisse, mitte nende omasse, kus on julged, edukad ja tublid.

Tegelikult on igal inimesel oma unikaalsus, anne ja talent. Me rikume seda võrdlemise ja edu tagaajamisega. „Suurim geenius on see, kes julgeb olla tema ise,“ on öelnud helilooja ja džässpianist Thelonious Monk. Oma hääle loomine on iga inimese võimalus.

Me ei vaja eduks kellegi heakskiitu. Me ei vaja piitsa ega präänikut. Me vajame julgust ajada oma asja, eriti seal, kus me hetkel oleme, seistes millegi eest, mis midagi muudab.

Tee meile teene, arenda oma unikaalsust. Tõsta alustuseks ootusi endale ja elule.



KIRI JUHILE

Karjuvast juhist on veel hullem ignoreeriv juht. Keegi, kes ei taha suhelda, ei taha tagasisidet anda. Ta eelistab pigem pageda, kui silma vaadata ja öelda, mis vaja on.

Kas tunned mõnda sellist? Kindlasti.

Juhiks ei sünnita. Ei, kindlasti mitte. Juhil ei ole ka neid 10–15 isikuomadust, mis panevad ta tema erilise iseloomu tõttu eelisseisu. Ei. Eristuv juht teeb asju, mida teised ei tee. Mida nad ei taha teha või mis neile ei meeldi.

Palju pole vaja, alustuseks piisab küsimusest: „Kuidas sul läheb ja kuidas saan sind aidata?“ Suurepärase juht suhtleb.

Anna oma töötajatele põhjus ikka ja jälle innustuda. Aga ehk pead esmalt endalt küsima, mis sind ennast innustab ja kas see võiks olla kütus ka su meeskonnale.

Su meeskonna suurim inspiratsioon on entusiastlik juht. Mitte karismaatiline, vaid keegi, kellel on oma visioon homsest ja kes jagab seda teistega.

KRIITIKAMINISTEERIUM



Kriitika võib vahel haiget teha. Nii kaitseme ennast kriitika eest paksu nahaga ehk ükskõiksusega või üksikule saarele kolimisega ehk solvumisega.

Sinu projekt, luuletus, artikkel või esinemine saab näiteks Delfi kommentaariumis tagasisidet. Mõned on head, mõned halvustavad.

Proovi nii. Kirjuta oma tegevuse või töö kohta kommentaar paberile või arvutisse.

Esiteks pane tagasisidesüsteemis sellele 5 täрни, mis tähendab: *said asjale*

pihta, see meeldis väga, tõi välja olulised punktid ja soovitan seda tööd ka teistele. Teiseks kirjuta n-ö 1 täрни tagasiside: *see, mis sa teed, on kasutu ja arulage.*

Kumb tagasiside on sinu fookuses? Kas teed kõik selleks, et ühe täрни tagasisidet vältida, või on töö eesmärk saada viisi ja neid reprodutseerida?

Paraku on nii, et kriitika vältimine on turvavõrk, mis kaitseb sind suurepärase tulemuste eest.

Arengutoode

Raul Rebane küsib Gerd Kanterist kirjutades: „Kas kettaheide sai valmis, kui Gerd saavutas soovitud tulemused?”

Kas kinnisvarabüroo on valmis, kui ta on saavutanud kõige suurema tuntuse?

Kas kaubanduskett, mille poed on iga nurga peal, on valmis?

Kas Apple on valmis? Kusjuures tundub, et Steve Jobsi peamine roll oli just selle arusaama – *me oleme valmis* – lammutamine. Apple on kahjuks valmis.

Me saame valmis, kui keskendume edule. Sageli on edu just see, mis tähendab suuremat bürood, rohkem inimesi, kasvavat turundusplaani ja kompromisse, eriti lubaduste osas, millele bränd on loodud.

Me saame valmis, kui ei hooli piisavalt. Suurepärane töö või toode nõuab tohutul määral hoolt ja pühendumust.

Hansapank oli suure südamega ettevõtte, mis jäi hinge nii töötajatele kui ka klientidele.

Me ei saa valmis, kui me hoolime tööst, mida teeme, ja inimesest, kellega koos töötame. See on arenguspiraal, ikka selleks, et tähtsam ja meist suurem visioon saaks ellu viidud. Kasum on selleks liiga kitsas ja pealegi alati saavutatav.

Hooli tööst rohkem kui edukas olemisest.

Enam mõjust kui kasumist.

Nii ei saa valmis, kuid areng jätkub.

INNOVATSIOON ON SURNUD

Me võime ja saame omandada mitmeid oskusi: parema müügitaktika, uue juhtimisviisi... Me tuvume ülikoolis ja raamatute najal eduka äri meetoditega. Seda tehes võime liikuda sirgjooneliselt, samm sammu järel, tehes läbiproovitud tegevusi ja harjutusi.

Selliselt liigume turvalises taktis – nii, nagu kirjeldas Jim Collins oma „hea” kategoorias. Nii teevad kõik.

Suurepärane töö tahab aga katsetusi, tavapärasusest kõrvalekaldumisi, ebanormaalselt suurt pingutust, katkematut hoolivust, maksimaalset panust.

Enamik innovatsiooni saabub sellest suunast, kuhu teised ei vaata.

Taxify võttis üle taksoturu Eestis, Uber ülemaailmselt. Need on kaks ideed, milleni me ei pruugi kunagi jõuda. Unikaalsed ja globaalsed.

Head ideed õnnestuvad siis, kui ollakse valmis tootma ka halbu ideid. Õnnestumine on ebaõnnestumise tagajärg. Innovatsioon on ennekõike ebaõnnestumine, mis õpetab läbi lööma, uuel ja paremal viisil.

Kui ootad ühte head ideed, siis võidki ootama jääda. Kõik ideed on omamoodi head. Selle asemel tooda lihtsalt ideid, nii kaua kuni oled sedavõrd julge, et vastu võtta kriitikat ja suurepäraseid tulemusi.

Alusta, jätka ja ära anna alla. Elagu algatus, ükskõik milline, peaasi, et see on tähtis ja muudab midagi! Uuenduslike ideede kõrval on kõige olulisem teha suure kirega igapäevast, regulaarset tööd – nii muudad maailma.



KAHETSEN JA ANNAN ANDEKS

Ma oleksin võinud olla edukam.
Ma oleksin võinud teha rohkem.
Ma oleksin võinud selle tööpakkumise vastu võtta.
Ma oleksin võinud perega rohkem koos olla.

• Mineviku möödalaskmine takistab pahatihti muudatusi ellu
• viimast. Miks peaksime midagi taas ette võtma, mis meenutab
• möödaniku jamasid?
• Probleem mineviku jamades elamise puhul on just selles, et
• see hoiab kinni meie arenguvõimalusi.
• Sa saad alustada täiesti uult leheküljelt, andes endale andeks.
• Vastutasuks saad parema aasta. Kahetsetud ja andeks antud läbi-
• kukkumised aitavad meil teha paremat tööd juba homme.

ÜKS SÕNA

Ma ei ole kolm aastat enam uusaastalubadusi andnud. Ei endale ega teistele. Ei kaalu, õppimise, suhte, töö, raha, sõpruse – mitte millegi kohta.

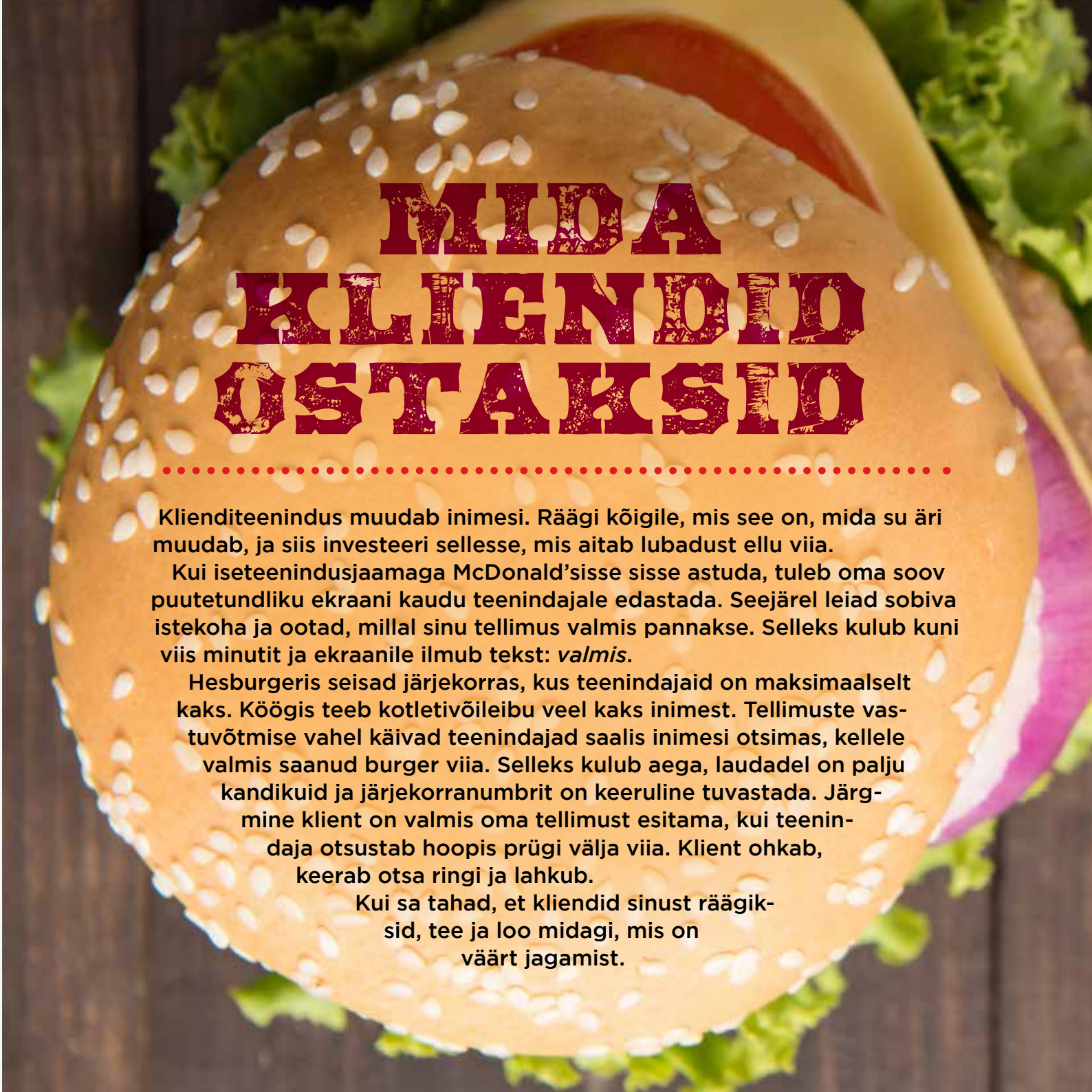
Aga ma olen valinud kolm aastat järjest ühe sõna, mille järgi joonduda.

Kaks aastat tagasi otsustasin, et 2014 tuleb MUUDATUSTE aasta. Märksõnaks oli *muudatus*. Alustasin uue projektiga 2014. aasta keskel, aasta lõpus müüsin oma osaluse ettevõttes, kuhu olin kümme aastat panustanud.

Pärast suuri muudatusi otsustasin, et 2015 tuleb ÕPPIMISE aasta. Ma lugesin rohkem, osalesin koolitustel, õppisin ja täiendasin ennast. Selliseks see aasta kujuneski.

2016. aasta märksõna on KASV. Selle aasta eesmärk on kasvatada kõike, mida olen õppinud ja mida ma oman. Keskendumine kasvatamisele ja edasiarendamisele nii sise- miselt kui ka numbriliselt.

See ühe sõna võte on aidanud mul hoida fookust millelgi, mida ma tahan saavutada ja luua. Milline on sinu sõna, mille järgi sa oma strateegiat lood?



MIDA KLIENDID OSTAKSID

Klienditeenindus muudab inimesi. Räägi kõigile, mis see on, mida su äri muudab, ja siis investeeri sellesse, mis aitab lubadust ellu viia.

Kui iseteenindusjaamaga McDonald'sisse sisse astuda, tuleb oma soov puutetundliku ekraani kaudu teenindajale edastada. Seejärel leiad sobiva istekoha ja ootad, millal sinu tellimus valmis pannakse. Selleks kulub kuni viis minutit ja ekraanile ilmub tekst: *valmis*.

Hesburgeris seisad järjekorras, kus teenindajaid on maksimaalselt kaks. Köögis teeb kotletivõileibu veel kaks inimest. Tellimuste vastuvõtmise vahel käivad teenindajad saalis inimesi otsimas, kellele valmis saanud burger viia. Selleks kulub aega, laudadel on palju kandikuid ja järjekorranumbrit on keeruline tuvastada. Järgmine klient on valmis oma tellimust esitama, kui teenindaja otsustab hoopis prügi välja viia. Klient ohkab, keerab otsa ringi ja lahkub.

Kui sa tahad, et kliendid sinust räägiksid, tee ja loo midagi, mis on väärt jagamist.

Alla anda ja jääda

„Kui bürokraatia ei ole enam meie vaenlane, siis mis on? Kerge on süüdistada oma ülemust või süsteemi ja siis lahkuda töölt varem, sest nii on mugavam,” ütleb Seth Godin.

Kui loome enda ümber võrgu, mis koosneb põhjustest, miks me ei saa midagi ette võtta, et kasvada, areneda, õppida, siis anname alla hirmule ja loobume millegi olulise kordasaatmisest.

Alati ei saa seda, mida tahad, aga püüdmata midagigi alustada, hirmuga tantsides, kaotad juba ette.

Mingi hetk otsustasid mõned inimesed mitte lahkuda, aga mitte ka enam panustada, olgu siis põhjuseks ülemus või süsteemi viga. Aastaid tagasi oli aga säde ja unistus olemas..

Meid ei ohusta enam tänapäeval metsloomad, vaid mõtteviis, mis võtab jõu teha meile ja kõigile teistele tähendusrikast tööd.





MILLAL
SA ASJAST
RÄÄGID?

Kui oled oma kaasa ja lastega sõprade pool
külas ja üks sõpradest on ebaõiglane teie lapse
suhtes, kas ja millal te seda arutate?

Kui tabate tööle hilineja, millal sellest räägi-
te?

Kui teie ettevõttes on inimene, kes töötab
pooles vinnas, siis kui kaua ta saab jätkata?

Enamik probleeme kuhjub aastaid enne, kui
midagi muutub.

Siis muutub miski juba hilinenult ja jõumee-
todil.

Me saame öelda, kui kiired ja tulemuslikud
on muudatused, puhtalt selle baasilt, millal
probleemid on identifitseeritud ja kui kiiresti
nendel teemadel räägitakse.

Aga päris elus on inimestel tunded ja need
on fakt. Ning tunnetega hakkama saamine
nõuab teadlikkust ja abi.

Proovi nii.

Ole uudishimulik.

Ära süüdista.

Toetu faktidele.



Kuidas sa kõlad?

Lisaks sellele, et orkester koosneb paljudest inimestest, koosneb see ka mitmetest instrumentidest. Kõigil on oma osa etendada. Nende koos toimimine on müstika.

Mida kõrgemal tasemel orkester mängib, seda valjemini kostab välja ebakõla. Seda saab küll kompenseerida mõne teise instrumendi soolo või lihtsalt valjema esitlusega, aga mustalt mängimine ei jää kellelegi märkamata, varem või hiljem paistab see välja.

Asi ei ole professionaalsuses – see on eelduseks, et üldse mängida maailma parimas ja Euroopa vanimas kollektiivis, näiteks Viini Filharmonikutes. See 1842. aastal loodud Euroopa vanim kollektiiv on tuntud peamiselt kõla tõttu, mida nende esitus loob, mitte parimate solistide või pilli valdajate pärast.

Nende erilisus seisneb kooskõlas.

Kui ettevõtlusest rääkida, siis meie tooteks on mingi ese või teenus. Võistleme selle nimel, et olla teistest kasumlikum või väljapaistvam. Mõõdame edu läbi numbrite.

Aga organisatsiooni tõeline mõõteühik on tema kooskõla. Kuidas meeskond ühel ajal ja sama eesmärgi nimel tegutseb, välja kostab.

Maailma parim ei ole tingimata maailma suurim, kasumlikum, vaid see, kes kõlab ajas ja ruumis ühtselt, pakatab sünergiast ja on inspireeriv.

Kuula oma kolleegi, juhti, sekretäri, püüa hoida oma fookus ühtses taktis. See muudab tunduvalt ettevõtte kõlapilti, kui keegi ei püüa kellestki üle rääkida, vaid iga meeskonnaliige saab teha tööd, mis midagi tähendab.

Vali inimesi, mitte nende oskusi. Vali helipildi järgi. Kas see on sinu organisatsioonis või ettevõttes ühtne?

AEG KIIRUSTADA

JA KIIRUSTAMISEST
LOOBUDA



„Mul on kiire,” ütleb keegi
justkui uhkustades.

Tunda, et on kiire, või teha
õiget asja – need on kaks täiesti
erineva tagajärjega lugu.
Üks teeb elu veel kiiremaks,
teine viib eesmärgile lähemale.

Kui mul oleks rohkem aega,
mis siis muutuks? Jõuaksin
kiiremini... kuhu?

Kiirus on loovuse vaenlane,
aga just luues saame teha
tööd, mis midagi muudab.

„Mitte aeg, vaid inimene surub peale!”
W. Mitsch

Ühe tabletiga

Kui sa saaksid ühe maagilise tableti, mis aitaks sul täita hoobilt kõik unistused, siis kas sa võtaksid selle või mitte? See on ei- või jah-vastus. Lihtsalt teed otsuse, kas tahad kohest lahendust, mis aitab vahele jätta kogu selle raske töö, tülikad inimesed, probleemid, mure, hirmu ja higi. See on lahendus, millega jõuad kohe finišisse.

USA-s küsiti tipp sportlaste käest sama küsimus, aga sportlike unistuste võtmes. Kas nad sooviksid võlurohtu, mis tagaks neile kõik võidud ja tulemused? Nad saavutaksid kohe kõik, ilma higi valamata ja valu kannatamata.

Lisati, et selline tablett oleks küll täiesti illegaalne, aga vahelejäämist poleks karta, sest seda ei suudeta kuidagi avastada. Tegemist oleks tõelised-unistused-kohe-kätte lahendusega. Tõsi, tasuta lõunaid ei ole olemas. Hind kõigi sportlike unistuste täitumise eest oleks see, et võlurohu mõjul sureksid nad 10 aasta pärast ära.

Pooled sportlased vastasid jah! Tõsilugu. Seda siis tähendabki kompromiss iseloomuga – valida tee, mis on lihtsam, kiirem ja ka tulemuslik (muidu ei valiks ju keegi otseteed).

Sellise mõtteviisi taga on tegelikult arusaam, et:

- * võitmine on kõik
- * teine koht on kaotus
- * võida mis iganes hinnaga

Uskumus, et võitmine teeb kõik kohe väga heaks, teeb olukorra üsna kiiresti koledaks. Võtame või nokaudimeistri Mike Tysoni, kes tekitas nimelt konkurendile kehavigastuse, või USA endise iluuisutaja Tonya Hardingi, kes lasi samuti korraldada nii, et see juhtuks. Mõlemad on elavad tõestused sellest, kuidas veri voolab võidu nimel. Me näeme mentaliteeti „võit enneköi-



õnnelikuks

ke“ tegelikult peaaegu igas valdkonnas: äris või valitsuses, kirikus või koolis. Tallinna Sadama afäär meenutab paljuskki just selliseid valikuid.

Paljud ilmselt ei usu, aga töö iseenesest on tähtsam kui võit. Töö, mis ei ole küll kerge ega lihtne, aga pakub oma keerukuses tunduvalt pikemaajalist rõõmu kui ühekordne saavutus. See võit ei ole ainult hingeline ja sisemine, vaid võib olla vabalt ka majanduslik.

Näiteks võimalus vana mehe või naisena kogu elu ehitatud ettevõtte järeltulevale põlvele edasi anda. See võib olla üsna võimas kogemus – luua ja jätta midagi neile, kellest hoolime.

Jätkusuutlik äri on pikk äri, aeglane ja kannatlik. Mitte kohe ja praegu, vaid töö kaudu, mis loob pärandit. Kusjuures võit ei ole omaette eesmärk.

Otsetee eduni eeldab juba iseenesest kompromis- se ennekõike sellise printsiibiga nagu „Kõik head asjad kasvatatakse, mitte ei teki“.

Oma karakteri arendamise töö ei ole lihtne – vastupidi, see on raske ja nõuab meilt palju. Eriti kui loobume kohese võiduiha kontrollivast toonist, sest protsessis kogetud valu annabki tulemusele tähenduse.

Ma annan aru, et see tekst ei paku kiiret mõnu ega kohest lahendust. Vastupidi, see loob pinget, mitte ei lahenda seda.

See oligi eesmärk, ärgitada sind otsima pikemaajalist äri ja miks mitte ka elu.

PS! Otsetee on harva tulemuslik. Otsi raskemat, tähendusrikkamat ja suurema väärtusega rada – see kasvatab iseloomu.

Kliendi- teeninduse ABC

**või siis
mitte**



Amazon on õpetanud oma inimestele, kuidas käituda kliendiga, kes on mingil põhjusel rahulematu. Tellisin hiljuti mõned raamatud, mis ei jõudnud kohale. Kui ma sellest Amazonile teatasin, tuli vastus kümne minuti jooksul.

Vastus oli jahmatav: nad ei eeldagi, et ma olen petis, kes kaupleb uusi raamatuid välja. Vastupidi, vabandus oli asjakohane, kiire ning nad pakkusid kompensatsiooniks uut tellimust. Uued raamatud pandi posti sõnumiga: „Garanteerime seekord kohaletoimetamise.”

Olen kaubaketi Rimi kassajärjekorras. Minu ees on proua. Kui üks tema toode kassast läbi lastakse, ütleb proua, et selle sildil oli teine hind kui nüüd ekraanil. Kassas olnud tütarlaps ohkab, lahkub nii viieks minutiks ja saabub sõnumiga, et jah, hind on odavam.

Siis tuleb juhataja, sest teenindajal ei ole õigust hinda muuta.

Ja siis ta lahkub. Ei mingit vabandust, kompensatsiooni. Ei mingit hoolimist.

Rimi ja Amazon kulutavad klienditeeninduse peale palju raha ja aega. Õpetavad ütlema tere ja head aega ja muid elementaarseid asju.

Üks asi on teisiti: üks on loonud kultuuri, „kuidas käituda kliendiga, kui midagi läheb kehvasti“, mõistes, et rahulematus on hea koht hoolivuse näitamiseks ja lojaalsuse kasvatamiseks.

Kõige käegakatsutavam viis eristuda oma äri ja eluga on ennekõike siis, kui miski on valesti läinud – siis saad klienti üllatada oma positiivsuse ja hoolivusega. Kõik teevad vigu, ent ainult suurepärased tunnistavad seda.

Õpeta oma inimestele, kuidas rahulematu kliendiga tööd teha. Nii loome lojaalseid suhteid.

KAS TEED ÕIGET ASJA?

SUL ON IGA PÄEV VÕIMALUS teha midagi, mis toob rõõmu teistele. Neile, kes seda vajavad.

Toidupank toidab 1700 perekonda nädalas (selline vajadus on 100 000 Eesti inimesel). MTÜ Saagu Valgus toetab lapsi hügieenitarvete, soojade rõivaesemete, raamatute, kunstitarvete ja mängudega. Lootuse küla annab uue võimaluse neile alkoholi- ja narkosõltlastele, kes seda otsivad.

Aga mitte ainult heategevus ei ole õige asja tegemine, vaid igasugune suurepärane töö, mille taga on soov rikastada ja väärtustada inimeste elu.

Heategevuse eesmärk on aidata hädasolijaid, et anda neile lootust igaks päevaks.

Äri eesmärk on teenida oma klienti, anda talle parim toode või teenus, luues usaldust

ja saades vastutasuks lojaalsuse. See annab võimaluse kasumile, kui kliendid sinu pakutud väärtust hindavad.

Mõtlen nii, et sul on võimalus teha suurepärase tööd, ilma et keegi peaks seda sinult nõudma. Sa saad selgeks õppida uue oskuse, ilma et keegi peaks seda sulle peale suruma. Sinu võimalus on suhelda inimestega, kes sinu häält kuulda tahavad ja seda ootavad.

Kui tunned, et sa vajad pidevalt kellegi heakskiitu, et teha oma tööd, siis ei tee sa õiget asja. Tõeline motivatsioon õige asja tegemiseks, mis on väärtuslik ja hea, on mees sees olemas. See tuleb avastada ja seda peab kasvatama, kui nii otsustad.



Piiratud vabadus

Üldiselt arvatakse, et juhtidel on suurem vabadus teha, mida nad tahavad.

Tegelikult on vastupidi.

Vastupidi arusaamisele juhtimisest kui suurest vabadusest on suurepärane juhtimine hoopis võimu ja vabaduse piiramine ning teadlik kitsendamine.

Juhist sõltub organisatsiooni moraal, tulemused, heaolu, õige personal, suund.

Suurepärane juhtimine ei keskendugi juhi isikule, vaid teenimisele. Juhtimine on teenimine. See Robert K. Greenleafi 70. aastate väljend *teeniv juhtimine* on küll laialdaselt tuntud, aga seda ei kasutata eriti.

Miks? Sest see viib juhi fookuse endalt teistele ja lisaks tähendab võimu ja otsuste jagamist. Häid juhte on vähe, sest hea juhtimine on raske – see ei peida ennast tiitlis, vaid HOIAKUS.

Proovi suurepäraast juhtimist, sest kaotada pole midagi, võita aga küll. Eriti nendel, kellega sa koos töötad.

Me vajame suurepäraseid juhte.

Elari Tamm on blogija,
juhtimiskonsultant, koolitaja
ning ajakirja Director kolumnist.

Aitäh, et hoolid.

