

Lisa 1

Kompetentsipõhise eneseanalüüsi vorm täiskasvanute koolitaja 6. taseme kutse esmataotlejale

Taotleja ees- ja perekonnanimi: *INGELISE ISRAEL* ([nimemuutuse tõend 2014](#))

Esmalt palume Teil analüüsida 6. taseme täiskasvanute koolitaja kutse läbivaid kompetentse.

Nr	Kompetentsi lühikirjeldus
1	Valdab koolitusel käsitletavat valdkonda/teemat/ainet, hoiab end kursis valdkondlike uuendustega, arvestades valdkonna- ja ainealase teadmuse, teaduspõhisuse ja parimate praktikate ning õppekavast/koolitusprogrammist tulenevate nõuetega.
Minu peamised koolitusvaldkonnad ja teemad on: ○ klienditeenindus ja keerulised olukorrad teenindussituatsioonides ning ○ vaimne tervis, stressijuhtimine ja psühholoogiline enesehoid, isiklik areng, ○ meeskonnatöö. Alustan ajaloolises järjekorras.	
KLIENDITÖÖ TAUST Minu teeninduse, müügi ja kliendisuhete kogemustpagas on 17-aastasest panganduskogemusest, millesse kuulub Swedbanki Privaatpanganduses varakate eraisikute teenindamine kliendisuhete juhina, Sampo Panga finantsnõustamise nõuandliku kontseptsiooni ja protsessi väljatöötamine ning pilootprojektgrupi vedamine, Sampo Panga Contact Centri meeskonna treenimine ja müügitulemuste toetamine. Oma põhitöö kõrval koolitasin alustavaid tellereid, finantsnõustajaid ja viisin läbi erinevaid meeskonnaüritusi ja coachinguprojekte. Klienditeeninduse kompetentsid pärinevad panganduses töötamise ajast.	
1994 – 2005	Sampo Pank klienditeenindaja, personaalpanganduse finantsnõustaja, <i>teamleader</i> ja sisekoolitaja.
Peamised tööülesanded	· <i>Personaalpanganduse klientide teenindamine ja kliendihaldus, aktiivne müük;</i> · <i>Nõuandliku säästu- ja investeerimisnõustamise protsessi väljatöötamine Sampo Pangas ja töösse rakendamine 2001-2002 (s.h. koolituste ja (video)treeningute korraldamine ja läbiviimine, müügitootusmaterjalide koostamine);</i> · <i>Finantsnõustamise kontseptsiooni ja protsessi väljatöötamine; pilootprojektgrupi vedamine (koolitused, treeningud, coaching) (2002–2005);</i> · <i>Nõuandliku müügi koolitused ja -treeningud alustavatele telleritele, finantsnõustajatele ja finantskonsultantidele;</i> · <i>Sampo Panga Contact Centri meeskonna treenimine ja müügitulemuste toetamine (peale nende teenindusprofiili muutust; 2004–2005).</i>
2005 – 2010	AS Swedbank Privaatpanganduse üksuses Personaalse varahalduse kliendisuhete juht;
Peamised tööülesanded	· <i>Swedbanki varakate eraisikute teenindamine ja kliendisuhete haldamine;</i> · <i>Erinevate koolitusprojektide korraldamine: Coachingu-programmi väljatöötamine ja elluviimine Personaalpanganduse töötajatele (2008–2009); Investeeringute juhtimise kooli väljatöötamine, vedamine ja modereerimine Privaatpanganduse klientidele; investeerimisseminaride korraldamine klientide lastel (2007–2009);</i>
Töö käigus läbisin hulgaliselt erinevaid tööandja poolt korraldatud koolitusi nii klienditeeninduse, müügipsühholoogia kui kliendisuhete juhtimise kohta. 2004 aastal sain Müügiguru eriauhinna.	

Lisaks praktilisele tööle kirjutasin **müügi- ja teenindusalaseid artikleid koostöös Äripäevaga**. Olin Äripäeva Müügikäsiraamatu peatoimetaja ja üks autoritest ning koos kaasautoritega koostanud Äripäeva Kirjastuse poolt välja antud müügialase raamatu „Küsi, kuula, peegelda“.

2008 – 2009	AS Äripäeva Kirjastus Äripäeva Müügikäsiraamatu peatoimetaja;
Peamised tööülesanded	<i>Müügikäsiraamatu artiklite (müügialaste ja müügipersonali arendamiseks mõeldud artiklite) koostamine, kaasautorite kaasamine ja redigeerimine; 2008-2009.</i> <i>Koos kaasautoritega koostatud, toimetatud ja välja antud antud müügi- ja klienditeenindusalane raamat „Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi väljakutsed“ (Äripäeva Kirjastus, 2011)</i>

Viide: [Israel, Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi väljakutsed](#), Äripäeva Kirjastus, 2011

Usun ja tean, et klientidega töö on õpitav oskuste kogum - teatud seaduspärasusi järgides muutub see, mis enne tundus raske, põnevaks väljakutseks või inimestevaheliseks vastastikku kasulikuks suhtlemismänguks.

VAIMNE TERVIS

Stressijuhtimise, ärksameelsuse ja vaimse tervise teemade praktiseerimise ja koolitamisega olen tegelenud aastast 2008. Töötades ülemaailmse finantskriisi ajal privaatpanganduses, hakkasin otsima viise, kuidas leida sisemist rahu ja tasakaalu enda sees, kui ümberringi on nii katastroofiline, inimeste elusid ja finantsseise raputav kriis. Õppisin meditatsiooni ja erinevaid teadvelolupraktikaid, sain mentordamist Mare Porkilt ning hakkasin koolitamise kutse peale läbi viima stressijuhtimise kursusi.

Nii inimese kui koolitajana usun, et vaimse tervise, sisemise rahu, oma võimekuste ja õnnelikkuse võtmeid hoiame oma elus enda käes. Vahel oleme selle lihtsalt unustanud või liialt väsinud.

Vaimse tervise, stressijuhtimise ja isikliku arengu koolituste teadmised olen omandanud saanud JCI Treeninginstituudist, Holistilise Teraapia Instituudist, terapeudina töötamisest, Tartu Ülikooli psühholoogiaõpingutelt, aga ka elust ja autodidaktina õppides.

2019-	Tartu Ülikooli Psühholoogia Instituut , psühholoogia magistriõppe eelprogramm (bakalaureusetase, erialaained);
2010-2014	Holistilise Teraapia Instituut , holistiline regressiooniteraapia;

Tõendid ja tunnistused:

- [Tartu Ülikooli tõend 2022-2024](#)
- [Tartu Ülikooli tõend 2019-2021](#)
- Holistilise teraapia Instituut, [tunnistus](#), [kutsetunnistus](#) ja uuendatud/taastõendatud [kutsetunnistus](#).

MEESKONNATÖÖ

Gruppide juhendamine ja meeskondade inspireerimine sai alguse aastal 2003, tegutsedes Eesti Noortekojas (www.jci.ee). Eesti Noortekoda on noorteorganisatsioon, kus õpitakse “one year to lead” ja “learning by doing” põhimõttel. Erinevatel ametipostidel omandatakse kogemusi projektijuhtimisest ja meeskonna juhtimisest. Seda toetavad nii JCI liikmetele läbiviidavad mitmekesised treeningprogrammid kui reaalne praktiline kogemus. Kuulusin Toompea Noortekoja juhatusse aastatel 2004-2011, 2010 aastal olin Toompea Noortekoja president ja Treeninginstituudi direktor 2006-2007. Minu poolt juhitud presidendiaastal viidi läbi kaks suurt konverentsi - JCI Tervisekonverents ja JCI

Aastakonverents. Kahel aastal valiti mind JCI Toompea Parimaks Liikmeks. JCI kaudu avastasingi oma kutsumuse töötada gruppide juhendaja ja koolitana.

Kõigepealt omandasin koolitaja ja treenerioskused JCI Treeninginstituudis (2004). Läbisin JCI Treeninginstituudis vastavad koolitused (JCI Presenter ja JCI Trainer) ning viisin nõutud mahus (25h + 25h) läbi jci-liikmetele ja väljaspool jci-d läbi erinevaid koolitusi (tollal peamiselt meeskonnatöö, projektijuhtimise ja isikliku arengu koolitusi). Sain JCI kohaliku treeneri (JCI Local Trainer) ja JCI rahvustreeneri (JCI National Trainer) kvalifikatsiooni.

Tunnistused:

[JCI Local Trainer](#)

[JCI National Trainer](#)

Usun, et muutused saavad alguse meist endist ja oma teadlikkuse tõstmisest. Meeskonnas on oluline, kui saame rohkem olla need, kes me päriselt oleme, mitte "õiged". Nii vabanetakse hirmule baseeruvast harjumuslikust automaatsusest ja käivituvad sisemised ressursid ja loomingulisus nii oma tööloigis kui kogu meeskonna hüvanguks.

Meeskonna juhtimisega seotud kogemused ja teadmised sain, olles kümmekond aastat aktiivne liige Eesti Noortekojas JCI Estonia (JCI Toompea president, JCI Estonia Treeninginstituudi direktor).

2003 – 2013	tegevliige MTÜ Eesti Noortekojas, JCI - Junior Chamber International, www.jci.ee 2011 JCI Toompea IPP (Immediate Past President); 2010 JCI Toompea President; 2009 JCI Toompea Täidesaatev Asepresident; 2006 – 2007 JCI Estonia Treeninginstituudi direktor.
2006-2007	MTÜ JCI Estonia Treeninginstituudi direktor <i>Eesti Noortekoja (JCI) üle-eestilise ja kohalike kodade koolitus- ja arendustegevuste juhtimine (koolitusvajaduste väljaselgitamine, koolituskavade väljatöötamine ja koolituste planeerimine, korraldamine (suhtlemine koolitajate, koolitavate ja koostööpartneritega), turunduse korraldamine, tulemuste hindamine ja tagasisidestamine; kohalike kodade toetamine koolitustegevustes; JCI treeninginstituudi koolitajate arendamine; koolituste läbiviimine;</i>

AVATUD ISIKLIKU ARENGU KURSUSED NAISTELE

Avatud, eraisikutele suunatud kursused on mõeldud naistele, sest mu südameasjaks on naistele kogukonna kui sotsiaalse tugivõrgustiku loomine, nende emotsionaalne toetamine ja "äratamine iseendale".

Aastaringi, 9-kuulised kord kuus toimuvaid kursusi naistele hakkasin korraldama aastal 2013. Tegu on vaimset kasvu ja hingerõõmu pakkuvate naistekursustega, mis võimaldavad vaadata iseendasse, ürgse naiselikkuse sügavamatesse soppidesse ja saada ühendust hingerikkuse, tarkuse ja intuitsiooniga. Eesmärgiks on, et me naistena oskaks hoida ja toetada nii iseennast kui teisi. Emadena, sõpradena, tütaradena, töötajatena ja inimestena on meie roll väga vastutusrikas. Usun, et teiste naistega kooskäimistes ja -olemistes on suur tugi ja ühenduses olemise tunne - naistevägi. Sel aastal (2025-2026) toimub kaks kursust: [Jutu-ja meditatsiooniõhtud naistele "Naised, kes jooksevad huntidega"](#) raamatu baasil ja [Vaiuseretked looduses](#).

Mu südamesoovi on, et maailmas oleks rohkelt õnnelikke naisi, kes tunnevad, et seisavad jalgadega maa peal, süda on lahti ja pea on selge.

TÄIENDKOOLITUSED

Olen aastate jooksul läbinud hulgaliselt erinevaid täiendkoolitusi järgmistes valdkondades:

- **Erinevad enesejuhtimiskoolitused** (sh Vain&Partners Saavutama õppimine, LifePlanning (Norra), LifeBook (Mindvalley), ajajuhtimine, loovus, mälu treeningud, kehakeel, NLP jpm),
- **Erinevad juhtide arenguprogrammid; meeskonnatöö, supervisiooni, coachingu, ja DISC koolitused** (sh Manfred Kets de Vries, Mare Pork, Peep Vain, Bill Humphries; Aira Tammemäe, Kai Roer, Invicta, Ene Seidla, NLP Instituut, Swedbanki juhtide arendusprogramm, Inscape, ATTF Luxemburg jpt)
- **Müük, müügipsühholoogia, teenindus ja kliendisuhete juhtimine** (sh. 2-nädalane Senior Client Relationship Manager'i koolitustreening (Euromoney, Luxeburgis); Advanced Skills for Private Banking (DC Gardner, Londonis), Sampo panga finantsnõustajate väljaõpe: nõuandliku müügi koolituse ja müügitreeningud 2004-2005)
- **Andragoogika meistriklässid, rahvusvahelised täiskasvanute koolitamise koolitusprogrammid** (sh 2004 PRIME Leedus; 2007 Designer Training Moskvast);
- **Erinevad psühholoogia, psühhoteraapia ja vaimse tervise valdkonna täiendkursused**, (sh metameditsiin; anatoomia ja füsioloogia; TRE (trauma release exercises); erinevad hingamispraktikate kursused ja töötoad; meditatsioonikursused; Silva meeletekonn; mindfulness-praktikate treeningud jm)

VIIMASTEL AASTATEL LÄBITUD TÄIENDKOOLITUSED (koos tunnistustega):

- [2020-2021 Kehapsühhoteraapia väljaõpe](#)
- [16-17.10.2022 Kehapsühhoteraapia: Kehatöö ja emotsioonid](#) (Innermind, Robert Randma)
- [8.12.2021 Teraapiatöö laste ja noortega](#) (Merle Vetesina-Unn)
- [14.06.2024 Visuaalne lihtsustamine](#) (Kati Orav)
- [2025 Mindfulness Daily](#) (Tara Brach, Jack Kornfield)
- [13.03.2025 Kuidas käsitleda ärevust holistilises regressiooniteraapias](#) (Kadi Kütt; Horetas)
- [7.05.2025 Valikute uurimine teraapias](#) (Marina Paula Eberth, Holistilise Teraapia Instituut)
- [16.09.2025 Teadvelolek kui tõendus põhine sekkumine](#) (Mark Williams, Vaikuseminutid, Teadveloleku Kompetentsikeskus)

Minu jaoks on väga rikastav on töö inimestega. Mulle meeldib, et mu töö on vaheldusrikas ja et vahel toimub see grupiga ja üks ühele.

2	Teab täiskasvanukoolituse põhiprintsiipe ja lähtub koolitusel täiskasvanud õppija eripäradest.
---	--

Püüan oma töös luua õpikeskkonda, kus täiskasvanud õppijad tunnevad, et see, mida nad õpivad, on praktiline, neid ja nende kogemust austav ja seotud nende eluga.

Lähtun oma töös täiskasvanuhariduse põhimõtetest - arvestan koolituste planeerimisel ja läbiviimisel järgmist:

1. Täiskasvanud tajuvad end iseotsustajatena ja tahavad, et neid kaasatakse. Täiskasvanud õppija on enastjuhtiv, ta tahab olla osaline oma õppeprotsessis, selle planeerimises ja läbiviimises.

- Seepärast **kaasan osalejaid õppeprotsessi** - koolituse eelselt koolitust ette valmistades, koolituspäeva alguses ja töö käigus.
- Kogun enne koolitust infot nii tellijalt (juht) kui võimaluse korral osalejatelt. Viin selleks läbi enamasti **koolitusele eelneva veebikohtumise**. Kõsin infot nende töökeskkonna spetsiifika kohta, palun tuua näiteid praktilistest olukordadest, sellest mida osalejad koolituselt ise sooviksid saada, milline on nende varasem koolitustaust.
- Samuti alustan koolituspäeva sellega, et kaasan osalejad kujundama õpiprotsessi, küsides neilt koolituse alguses: nende **soove, vajadusi ja eesmärke**. Toon välja ja rõhutan, et nad on enastjuhtivad õppijad ja vastutavad oma õpingute eest.
- **Kaasaamine:** kasutan arutelusid, kogemuste jagamist, grupitöid – õppijatele meeldib, et neid kuulatakse ja kaasatakse. Väga sageli tuuakse tagasisides välja, et “meeldis, et ei olnud vaid kuiv loeng”

- **Näiteks üks tagasiside:**

"Koolitus oli väga põnev, milles oli nii klienditeeninduse teoreetilist poolt, kuid lisaks ka praktilisi ülesandeid. Ingelise väga suureks plussiks lisaks professionaalsusele tooksin välja selle, et ta oli end kurssi viinud meie ettevõttega ja terve koolitus oli üles ehitatud täiesti meie ettevõtte vajaduste põhiseelt." (24/7 Fitness spordiklubid)

2. Arvestan sellega, et Igal õppijal on isiklikud varasemad teadmised ja kogemused, mis mõjutavad uut õppimist. Igal täiskasvanud inimesel on kogunenud oma elukogemuse pagas, mis on juba ise väärtuslikuks õppimise allikaks. Arvestan sellega, erinevates elufaasides omandatakse teadmisi erinevalt, et inimese varasem elukogemus kujundab tema õpikogemust.

- Töötan peamiselt **töötoa formaadis**, mille kujundan õppijat kaasava ja õppijakeskse. Loon turvalise, avatud, toetava, usaldust, kaasatust ja usaldust väärtustava õhkkonna, kus eksimine ja katsetamine on lubatud.
- Kui on tegu noorte osalejatega - 20-30a, kes on oma valdkonnas alles "roheline" ja algajad, siis nad vajavad/ootavad sageli rohkem eestvedajat ja liidrirolli õpetamisel. Aga muidugi mitte alati :) On palju sellineid noori, kes jagavad heameelega kohe oma arvamusi ja kogemusi.
- Oma valdkonnas professionaalid naudivad seda, kui **töötuba on nende teadmisi ja kogemusi arvestav ja hindav**. Kuulen sageli seda, et öeldakse *"arvasin, et olen kõike kuulnud/näinud, aga see töötuba oli tõesti huvitav"* - sest osalejad ei ole pidanud kuulama ainult kellegi teise (koolitaja) mõtteid, vaid on ise saanud oma mõttega aktiivselt panustada - kas siis oma arvamusi või kogemusi jagades või enda kogemusi reflekteerides.
- Kuna gruppides on enamasti **erineva vanuse, iseloomu ja õpistiiliga inimesed**, siis püüan kasutada **mitmekesiselt erinevaid meetodikaid**. Kasutan nii individuaal- kui paaritööd, grupiarutelusid ja muid erinevaid osalejaid kaasavaid meetodikaid (avatud ruum, õpikohvikud, diskussioone, väitlusi, kaasuste lahendamist, arutelusid hüpoteetiliste situatsioonide üle). Olenevalt õpikontekstist kutsun tegema läbi individuaalseid (või meeskondlikke) ülesandeid ning seda hiljem reflekteerima (kirjalikult või suuliselt).
- **Paindlikkus:** loon dialoogi, annan ruumi küsimustele ja õppijate huvidele, kohandan vajadusel oma koolitusplaani.
- **Tempo ja koormus:** täiskasvanutel on piiratud tähelepanu – vahetan meetodikaid - (loeng, arutelu, harjutus), teen sirutus ja tähelepanupause. Arvestan sellega, et iga õppija on eriline ja ainulaadne ning vanusega kasvab ka ajakulu uue info meeldejätmiseks, milleks loon toetava ja soodustava õpikeskkonna.

Tunnen, et koolitajana olen õppijale partner ja suunanäitaja, seega autsan õppija vaateid ja tõekspidamisi.

3. Täiskasvanud õppija tahab aru saada, miks midagi on vaja õppida ja kuidas see neid aitab. Osaleja tahab näha õppematerjali praktilisi kasutusvõimalusi oma vajadustest tulenevalt. Siis on ta valmis investeerima sinna oma aega ja tähelepanu, siis avaneb huvi.

- Püüan alati hoida kuklas seda, et osaleja peab tixsub vaikimisi küsimus: *"Mida mina sellest saan?"*
- Koos õppijatega hindame koolituse algusel vajadusi ja lõpus tulemusi eesmärgiga, et iga õppija käsitleks õppimist kui eesmärgistatud tegevust iseenda teadmiste, oskuste ja võimete arendamisel ning hoiakute toetavamaks muutumiseks.
- Loon dialoogil põhineva turvalise ja usaldusliku suhte kogu grupiga ning märkan ja tunnustan iga õppijat, et tekiks tunne, et uue teadmise omandamine on huvitav ja jõukohane. Arvestan, et reaalsed kogemused (ka vigade läbi õppimine) on õppimiskogemuse aluseks, aga et ka sellest tekiks positiivne elamus.
- **Praktilisus:** seon teooriat kohe praktiliste näidete ja harjutustega, mis on seotud nende töö ja eluga. Teooriaosad vahelduvad praktiliste harjutustega ning grupitöödega.

4. Täiskasvanud inimese õpihuvi ja õpimotivatsioon tekib siis, kui teema on seotud tema jaoks hetkel oluliste rollide, töö või eluga.

- Täiskasvanud õppija on huvitatud õppimast seda, **millel on kohene mõju ja olulisus tema tööle või isiklikule elule**. Täiskasvanud eelistavad probleemikeskset ja praktilist lähenemist,

mitte pelgalt teemakeskset lähenemist ja liigset teooriat. Minule endale on muidugi teooria ka maiuspala :)

- Koolituse ettevalmistavas etapis intervjuus ja koolituse algul kaasan koolitajana õppijaid oma õpivajaduste teadvustamisse ning orienteeruma oma eesmärkidele. Sisemine soov (eneseareng, töö edukus, heaolu) ajendab täiskasvanud inimest õppima rohkem kui välised stiimulid. Ettevõtte sisekoolitustes (eriti mis puudutab klienditeenindust), aga juhtub kahjuks pahatihti nii, et osalejad tulevad koolitusele, sest "juht käskis". Ja vahel on ka nii, et nad isegi ei tea, mis koolitusega on tegu. Sellised olukorrad on väga kahetsusväärsed. Püüan siis koolituse alguses täita selle olulise lünga - aidata inimesel saada üle vastuseisust ning vaadata endasse, et leida sealt sisemist motivatsiooni õppimaks.
- **Tähenduslikkus:** alustan teemade sidumisega nende igapäevase reaalsusega.
Näiteks keeruliste kliendiolukordade koolitust alustan sageli sellega, et toon välja, kuidas ma olen nenda igapäeva probleemistikust ja kitsaskohtadest aru saanud. Ning mida mina eksperdina ja koolitajana oma kogemuste ja teadmiste baasilt leian, kuidas ja millised klienditöö oskused võiksin nendes olukordades abiks olla. Sellega püüan tekitada osalejas huvi, et "tahaks juba seda kõike saada" ja selgust „mis kasu ma sellest saan”.
- Näiteks kui koolitus on näiteks kliendisuhtlusest, siis:
 - Alustan sageli küsimusega: „Mis on teie jaoks kõige keerulisemad kliendisituatsioonid?” (kasutan vastamiseks arutelu, paaritööd või maailmakohviku-meetodit).
 - Seon teooria nende näidetega. Arutame kaasusi, reaalseid situatsioone elust.
 - Teeme rollimänge, kus saab turvalises keskkonnas katsetada uusi lähenemisi.
 - Lõpetan kokkuvõttega: „Kuidas te seda homme oma töös kasutate?”

Kasutan oma töös palju kogemuslikku õpet: kogemus → refleksioon → teooria → katsetamine. On väga rõõmustav, kui koolitus lõpeb osalejapoolsete sõnadega: "ootan juba nii järgmist tööpäeva, et saaks seda juba kõike katsetada"!

3	Väärtustab täiskasvanud õppijat, järgib oma töös eetilisi norme (vt lisa 3 „Täiskasvanute koolitaja eetikakoodeks“) ja konfidentsiaalsusnõudeid, hoiab kutse mainet.
	Oma töö käigus väärtustan iga õppijat ja tema kogemust. Püüan luua võimalikult avatud, turvalise ja lugupidava õhkkonna. Olen ise valmis tunnistama oma vigu ja vajadusel muutma seisukohti. Turvalise õppimist soodustava ruumi loomiseks jagan muuhulgas oma kogemuste seast näiteid, kus olen olnud algaja õppija ning naeran heatahtlikult oma “ämbrite” ja õppimiskogemuse üle. Näited. <i>Jagan teenindusoskuste töötoas sageli lugu, kuidas algaja teenindajana arvasin, et olen igati väga hea kuulaja. Videotagasisidega koolitusel avastasin, kuidas ma küsin kliendilt küsimusi ja ise muudkui rääkisin edasi. Üldse ei kuulanud! Alles siis sain teadlikuks vajadusest kuulamist õppida. Ilmestan selle looga ebateadlikku ebakompetentsust.</i> <i>Teine lugu on seotud sellega, kuidas peale finantsnõustaja põhjalikku väljaõpet pidime hakkama potentsiaalsete klientidega kontakti võtma ning neid kohtumisele kutsuma. Mina haarasin kohe “härjal sarvist” ja leppisin kokku kohtumise meie enda panga divisjoni juhiga, kui meie panga kliendi ja potentsiaalse investeeriva kliendiga. Kohtumise alguses olin nii närvis, et ei suutnud mitte midagi muud alustuseks öelda, kui et: “Sul on nii kena lips!” See oli heaks soojenduseks ja kohtumine läks hästi. Hiljem oli ta mind minu juhile kiitnud, et ma olla talle isegi komplimendi öelnud :))</i> Ma väärtustan iga inimest kui endaga võrdväärset partnerit. Ma ei tee eristusi ei tausta, soo, rahvuse, keeleoskuse, puude, orientatsiooni vms. järgi. Näited: <i>Ida-Virumaal koolitades on osalejate hulgas sageli neid, kelle eesti keele oskus ei ole väga hea. Saan siis kasutada enda vene keele oskusi ning sageli on gruppides lahkeid tõlkijaid.</i> <i>Mul on olnud grupis pime inimene. Selline olukord oli väga põnev ja pani proovile kohanemisvõimekuse - kuidas suuta edasiantav info teha ka talle hästi kättesaadavaks ning seda viisil, et ei tema (ega ka teised) tunneks end kuidagi teistest liiga teistest erinevana.</i> <i>Tänapäeval on eriti noortest koosnevates gruppides on aegajalt neid, kelle puhul ei saagi aru, kas tegu on nais-või meessoost inimesega (mees tundub naisena või tüdruk poisina) või kuidas nad end selles osas identifitseerivad. Aegajalt märkan, et selline uudne olukord vajab minus harjumist.</i> Austus ja partnerlus: kohtlen osalejaid võrdsete partneritena, kelle kogemused on väärtuslikud. Minu jaoks on loomulik olla kõigi suhtes võrdväärselt sõbralik ja võtta iga inimest väärtuslikuna. Isegi kui tegu on ebaeeldivald käituva inimesega ja mul on vahel vaja end selleks kokku võtta, tegutsen ausalt, läbipaistvalt ja vastutustundlikult. Suhtes õppijaga lähtun alati õppija huvist ja vajadustest, mitte enda ettevalmistatud stsenaariumist ja mugavustsoonist. Ma usun iga õppija loomupärasesse võimekusse ja püüan aidata tal oma potentsiaali realiseerida. Loon kogu koolituse jooksul osalejatega dialoogi. Püüan kasutada parimaid meetodeid, mis toetaksid õppimist. Professionaalsus. Koolitan ainult teemadel, kus olen pädev ja kogenud. Tunnen oma pädevuse piire ja ütlen sellistes olukordades koolituskutsest ära. - Nii koolitajana kui inimesena olen lugupidav nii teiste täiskasvanute koolitajate kui koostööpartnerite suhtes. - Austan nii ettevõtte kui iga õppija privaatsust ja kaitsen teda puudutavat infot. Kogu informatsioon, nii ettevõtte kohta kui õppijate poolt jagatud, on konfidentsiaalne ning ma ei too ei koolitustel ega eraelus näiteid ühegi ettevõtte ega inimese kohta nii et viimane oleks ära tuntav. Käesolevas portfoolios olev informatsioon on konfidentsiaalne. Palun seda selliselt käsitleda. Kõik koolituse käigus tehtud materjalid on paroolidega salvestatud arvutis, paberkanalil lukustatud kapis. Materjalide aegumisel hävitatakse need, kasutades Ragn-Sells dokumendide hävitamise teenust. Autorikaitse. Oma koolitustegevuses kasutan teiste loodud materjale ainult autori(te)le viidates ja/või luba küsides. Austan teiste intellektuaalomandit sama palju kui ootan austust oma loodu suhtes. Näide: koolitusmaterjalides teiste autorite materjalide kasutamine - Koolitaja maine hoidmiseks ja täiskasvanuharide väärtustamiseks julgustan õppijaid leidma erinevaid enesetäiendamise võimalusi, toonitades, et kõigil inimestel on õigus õppida, sõltumata nende tasemest, varasemast haridusest, vanusest, soost ja rahvusest.

Näide: Mäletan üht Raplas toimunud müügikoolituste programmi, mille käigus peale müügiälase kutsesobivuse arendamise sai osalejatele ka motivatsiooni sisendatud. Sellest grupist läks hiljem 3 inimest edasi kõrgharidust omandama ning ütlesid hiljem, et said tõe ja vajaliku enesekindluse just meie koolitusprogrammist. Näide: [osaleja hilisem tagasiside, julgustamise ja motiveerimise tulemus](#)

4 Järgib täiskasvanuõpet ja teisi valdkonna tegevusi reguleerivaid õigusakte.

Koolitajana hoian end kursis elukestva õppe ja täiskasvanuhariduse teemadega ning järgin oma töös järgmisi täiskasvanuõpet reguleerivaid õigusakte.

1. [Haridusseadus](#) annab üldised põhimõtted hariduse korralduse kohta Eestis.
 - Oma töös arvestan elukestva õppe põhimõttega – igal inimesel on õigus õppida kogu elu jooksul. Minu enda isa lõpetas pea 60-aastasena kunagi lõpetamata jäänud keskkooli ja tegi riigieksamid, astus TTÜ-sse ja sai aasta õppija tiitli ([2009](#)).
2. [Täiskasvanute koolituse seadus](#) reguleerib täiskasvanute koolituse korraldamist ja pakkujate (sh koolitajate) kohustusi.
 - Nagu Täiskasvanute koolituse seadus nõuab, olen koolitusettevõttena, mis pakub täienduskoolitust majandustegevusena, kantud Eesti Hariduse Infosüsteemi (EHIS) täienduskoolitusasutuste registrisse. Selleks tuli esitada majandustegevusteade - esitades oma õppekavad ning tagada õppe kvaliteedi ning järgida seaduses toodud nõudeid (sh õppijatega lepingute sõlmimine, tunnistuste väljastamise kord jms).
 - Koolituse läbiviimiseks sõlmin enamasti tellijaga kirjaliku lepingu (või teeb seda minu esindajana koolitust korraldav firma, kui koolitus tellitakse nende kaudu), milles on selgelt kirjas kõik tingimused ja omavahelised konfidentsiaalsusnõuded kokkulepitud (hind, kestus, õppekava jmt).
 - Koolitajana tagan, et õppekava vastab seaduses toodud nõuetele (eesmärgid, õpiväljundid, sihtrühm, maht, õppekeskkond jne). Õppekavade koostamisel lähtun [Täienduskoolituse õppekava koostamise standardist](#).
3. **Isikuandmete kaitse üldmäärus ja [isikuandmete kaitse seadus](#)** reguleerib õppijate isikuandmete töötlemist ja kaitset.
 - Näiteks kui kogun osalejatelt registreerimisankeete, selgitan neile, milleks neid andmeid kasutatakse (nt osalejate nimekiri, tunnistuste väljastamine).
 - Koolituse käigus kogutud andmeid (nt e-posti aadressid, hinnangud tagasisideankeedis) ei jaga ma kolmandatele isikutele ning säilitan salasõnaga arvutis ja lukustatud kapis.
4. **Võrdse kohtlemise seadus ja soolise võrdsuse seadus** tagavad, et koolitusel ei diskrimineerita kedagi soo, vanuse, rahvuse, usuliste vaadete, erivajaduste jms tõttu.
 - Koolitusel loon koolitajana keskkonna, kus kõik saavad võrdselt osaleda (nt ligipääsetav ruum, õppematerjalid arusaadavas keeles, vajadusel alternatiivsed vormid).
5. **Autoriõiguse seadus** reguleerib koolitusmaterjalide kasutamist ja jagamist.
 - Kui ma kasutan koolitusel teiste autorite tekste, pilte või teste, viitan korrektselt allikale või hangin loa nende kasutamiseks.

5 Annab õppijatele tagasisidet kogu koolitusprotsessi vältel.

Leian, et koolitaja töö üks olulisemaid osiseid on õppijale antav tagasiside, mis aitab õppijal **sihipäraselt liikuda õpieesmärkideni**. Tagasiside aitab õppijal mõista, kus ta parasjagu on, mida ta juba oskab, mis vajab veel harjutamist ja milliseid samme järgmiseks teha. Tagasiside üks eesmärk on ka **toetada motivatsiooni ja õppijat innustada**. Tunnustav tagasiside suurendab enesekindlust ja aitab näha enda edasiminekut. Aus ja heatahtlik tagasiside loob keskkonna, kus õppija julgeb katsetada ja vigu teha. Minu jaoks on tähtis olla austava ja toetava hoiakuga – tagasiside ei tohiks kunagi kelleski tekitada häbi, alandustunnet või kaitset. Usun, et õppimiseks turvalise ja motiveeriva keskkonna loomine aitab kaasa reaalsele muutustele käitumises ja oskustes.

Usun, et parim tagasiside koolituse käigus on pidev, konkreetne ja õppijat toetav.

- Ma otsin koolituse käigus kogu aeg **võimalusi anda spontaanseid julgustusi, positiivseid kinnitusi, arenguvihjeid koos lahendustega**, tunnustusi ja soovitusi. *Nt: „Väga hea näide, tõi klientide suhtluses välja just selle, mida me eelnevalt arutasime.“*
- Tagasiside andmisel keskendun pigem käitumisele, mitte inimesele. Püüan siduda tagasiside **konkreetselt nähtud käitumisega**, mitte üldiste hinnangutega. See aitab õppijal aru saada, mida ta täpselt hästi tegi ja mida saaks teistmoodi proovida. Näiteks „Mulle meeldis, et sa kuulasid klienti lõpuni ja ei katkestanud teda – see lõi rahuliku õhkkonna“ või „Kui saaksid rääkida veidi aeglasemalt või teha pause, oleks klientil lihtsam sind jälgida.“
- **Kasutan tagasiside andmisel positiivset raamistikku** - kõigepealt tunnustan tugevusi ja edusamme ning alles seejärel toon välja arenduskohad, pakun lahendust või soovitusi. Näiteks: „Sinu toon oli rahulik ja sõbralik – see mõjus väga professionaalselt. Kui lisad sinna veel väikese kokkuvõtte klienti õeldu kohta, siis saad talle anda veel rohkem tunnet, et teda kuulati.“ või näiteks ütlen vahel: „Alguses kõlasid natuke kaitsvana. Kui alustaksid näiteks lausega ‘Ma mõistan, et see on teile ebamugav olukord’, võtaks see paremini pinget maha.“ Sageli küsin õppija enesereflektiivset tagasisidet: „Mida sa ise tagasivaates, tänase tarkusega, teistmoodi teeksid?“
- Oma oskuste ja õpingu tagasisidestamiseks pakun osalejatele erinevaid võimalusi teha **eneserefleksiooni** ja õppida ka iseenda kõrvalpilgust. Kasutan selleks erinevaid viise, nii suulisi kui kirjalikke, nii individuaalselt kui paari või väikeses grupis.
- **Osaleja vastuvõetamatu käitumise puhul** peegeldan seda tagasi sõbralikult ja mina-sõnumeid kasutades. Näiteks kui keegi räägib pidevalt vahele: „Kui mitu inimest räägib korraga, on mul raske kõiki mõtteid kuulda. Ma annan heameelega igaühele sõna, aga räägime kordamööda.“ Või kui osaleja on liigselt domineeriv: „Mul on tunne, et sa oled väga aktiivne oma mõtetega, ja see on väärtuslik. Samas tahan, et ka teised jõuaksid oma kogemust jagada. Kas sulle sobiks, kui kuulame vahepeal teisi ka?“
- Mõnikord **kaasan ka gruppi** – see annab signaali, et normid ei tule ainult minult kui koolitajalt. Võiksin näiteks öelda midagi sellist: „Mulle tundub, et jutt läheb liiga kaugele teemast. Kas tundub teile ka? Ja toome fookuse tagasi?“ või „Mis teie arvate – kuidas saaksime arutelu nii juhtida, et kõik saaksid oma mõtteid jagada?“

Kasutan erinevaid tagasisideviise:

- **Suuline tagasiside** (jooksvalt harjutuste ajal, aruteludes) ja läbivalt ja tedlikult **kehakeeles**.
- **Õppijate omavaheline tagasiside** – lasen õppijatel üksteisele jagada, mida nad märkasid ja hindavad.
- **Eneseanalüüs** – palun õppijal ise hinnata, mis tal õnnestus ja mida saaks parandada.
- **Kirjalik tagasiside** (peale koolituse toimumist annan omalt poolt meeskonnale ja õppeprotsessile tagasisidet juhile).

6	Kasutab koolitustel korrektset läbiviimise keelt kõnes ja kirjas.
---	---

Usun, et koolitaja korrektne keelekasutus on üks olulisemaid professionaalsuse ja usalduse näitajaid. Seda nii **suulises suhtluses** (koolituse ajal) kui ka **kirjalikus vormis** (õppematerjalid, õppekavad, meilid, tunnistused, töölehed). Püüan olla oma keelekasutuses **korrektne, selge ja lugupidav**, samas kohandada keelt vastavalt sihtrühmale ja olukorrale.

- Koolitaja töö on edastada õppijale uusi teadmisi ja juhendada uute oskuste omandamist, kus **hea keeleline eneseväljendus** on justkui eeltingimuseks. Tänapäeval kipub enamik psühholoogia- ja juhtimisalast teadmiskirjandust olema võõrkeelne ja vahel on tõesti vaja endalgi otsida head eestikeelset terminoloogiat. Jälgin eesti keele korrektset kasutamist nii kõnes kui kirjalikes koolitusmaterjalides.
- Suulises keeles püüan olla **selge ja arusaadav, vältida** liigset erialasõnavara ja kantseliiti. Vajadusel selgitan mõisteid lihtsas keeles. Pöoran tähelepanu õigekeelsusele ja hääldusele. Vahel küsin osalejatelt **tagasisidet arusaadavuse kohta** („Kas see sõnastus on piisavalt selge?“).
- Valin ja kohandan keelt ja stiili vastavalt sihtrühmale, osalejate tasemele ja valdkonnale (*nt juhtide ja äriüksustega on hea rääkida natuke ametlikumalt, loomemajanduse inimestega ja teenindajatega vabamalt, avatud kursustel kasutan vähem mõisteid ja rohkem metafoore*). Tonaalsuses olen **heatahtlik, sõbralik ja lugupidav** – väldin etteheitvaid, iroonilisi või liigselt familiarseid väljendeid. Pingelistes olukordades kasutan **mina-sõnumit ja peegeldamist** ning pigem kirjeldavat keelt. Näiteks „Ma kuulen, et see teema tekitab küsimusi“.

	Jälgin, et kirjalikud materjalid (õppekavad ja ametlikud dokumendid, õppematerjalid ja töölehed, meilid osalejatele, tunnistused) vastaksid korrektsele õigekirjale ja oleksid üles ehitatud arusaadavalt, selgelt ja loogiliselt. Väldin pikki keerukaid lauseid ja kasutan pealkirju ning punktloendeid.
7	Kasutab asjakohaseid info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) vahendeid õppeprotsessi ettevalmistamisel, läbiviimisel, hindamisel ja enesearengu toetamisel; oskab allikakriitiliselt veebipõhist infot otsida; teab digiõppe võimalusi ja oskab kasutada sobilikke meetodeid digiõppe läbiviimiseks täiskasvanute koolituses; oskab luua, kasutada ja jagada veebipõhiseid materjale. IKT vahendeid kasutan oma töös erinevates etappides: ETTEVALMISTUSES – kogun andmeid ja loon õppematerjale: Õppekava ja materjalide koostamisel kasutan MS Word/Google Docsi (ühistööna), XMind (mindmap planeerimisel), Notioni, Figmat/Canvat (visuaalid, töölehed, plakadid), PowerPoint/Keynote/Canva (slaidid), Chat GPT (kokkuvõtete tegemine, assistendina). Kasutan usaldusväärseid allikaid (nt teadusartiklid, erialakirjandus ja -portaalid) ja eristan neid arvamusedokumentidest. Kontrollin infot mitmest allikast ja võrdlen infot erinevates kohtades. Tean tehisintellekti loodud sisu piiranguid (Chat GP ja teiste AI genereeritud tekstid vajavad kontrolli ja viitamist). Koolitusvajaduse kaardistamisel olen kasutanud Google Forms ja Mentimeterit, et koguda osalejate ootusi ja küsimusi. Ajakava ja korralduse planeerimiseks kasutan Toggle't, aga olen katsetanud ka Trello (projekti planeerimiseks) Süsteemsuse hoidmiseks ja märkmete tegemiseks kasutan: Notes, Notion (siin on ka käesolev portfoolio koostatud), Word&Excel. Olen katsetanud ka Evernote'i ja OneNote'i. - Haldan oma tegemiste tarvis mitut veebilehte: www.teadlikareng.ee koolitusi ja teraapiate kohta käiva infoga koduleht https://www.facebook.com/Teelseendani https://www.facebook.com/naisedkesjooksevadhuntidega LÄBIVIIMISEL – esitluste tegemiseks, et hoida osalejaid visuaalselt kaasatuna ja luua interaktiivset õhkkonda: - kasutan peamiselt Powerpointi (olen katsetanud ka Prezit), videoklippide näitamiseks Youtube'i. Distsantsõppe ja hübriidõppe puhul olen kasutanud: Zoomi, MS Teamsi, Google Meeti (mis võimaldavad ekraani (esitluse) jagamist, grupitöötube, salvestamist). Koostöises õppimises olen katsetanud Miro, MURAL, Padlet. Mulle endale meeldib kõige enam viimane, mida olen kasutanud töö käigus ideede kogumiseks ja grupitöödeks digitaalses „seinapildis“. Interaktiivsus ja kaasamine: Mentimeteris saab teha küsitlusi ja viktoriine (viimane on mul küll praegu veel idee kujul). Salvestused ja järelvaatamine: Zoomi või Teamsi salvestused, õpin praegu Loom-keskkonda (Maci videoseletused), - Tean Slideshare'i ja Google Drive/OneDrive'i kasutamist koolitusmaterjalide jagamisel, aga ei ole seda veel kasutanud. Viimast oleme kasutanud kolleegidega koostöös valmivate koolitusmaterjalide puhul. Õppijate digipädevuse toetamine – kui grupp vajab, õpetan neid tööriistu kasutama (nt enne Padlet kasutamist teen kiire juhenduse). Digitaalne refleksioon ja kogukond – kasutan näiteks suletud Facebooki/Teamsi gruppi, kus osalejad saavad pärast koolitust kogemusi jagada. HINDAMISEL – aitavad ITK vahendid koguda ja anda struktureeritult tagasisidet: Koolitusjärgse tagasiside kogumiseks kasutan enamasti paberikandjal tagasisideküsimustikku, aga olen kasutanud ka Google Forms. Olen uurinud ka Mentimeteri ja Padlet võimalusi, mis võimaldavad samuti teha nii anonüümseid kui nimelisi vastuseid, aga eelistan siiski koguda tagasisidet vahetult peale koolitust kohapeal. Õppija tööde hindamine: Google Classroom, MS Teams, GoogleDrive – saab jagada ülesandeid, kommenteerida, anda personaalset tagasisidet. Alustavate ettevõtjate koolitustel hindasime ja tagasisidestasime valmivaid äriplaanid Google Drives. Refleksioonivahendid: näiteks Padlet on hea vahend, (kunagi kasutasin Google Jamboardi), aga igasugused digitaalsed päeviku vormid, mida osalejad ka ise kasutavad

(nt Notes, Notion, OneNote) ja kuhu panevad kirja vastuseid refleksiooniküsimustele.

- **ENESEARENGUS – aitavad õppida, reflekteerida ja täiustada oma metoodikat:**
 - **Veebipõhised õppekeskused ja veebikursused**, mida olen kasutanud: Moodle (Tartu Ülikool), Coursera, [PESI](#) (psühholoogia ja vaimse tervise teemad), edX, TedX, Youtube, Slideshare, rahvusvahelised veebiseminarid.
 - **Professionaalne kogukond ja koostöövõrgustikud**: Osalen Facebooki täiskasvanud koolitajate, psühholoogide ja terapeutide gruppides, kohtume aegajalt suuremates ja väikesemates tiimides kas Google Meetis või Teamsis.
 - Et saada **refleksiivset teadlikku tagasisidet enda tööle, olen** salvestanud koolitusi (Zoom, Loom), et vaadata üle oma sõnadekasutus, hääleämbre, pausid, kehakeel, tempo.
 - **AI-tööriistu** (näiteks ChatGPT, [NotebookLM](#)) kasutan aegajalt materjalide struktureerimiseks, õppemängude ideede genereerimiseks, harjutuste loomiseks ja omavaheliseks aruteluks.
 - **Elukestev digipädevuse arendamine** – ise hoian end kursis uute platvormide ja tööriistadega (nt AI-põhised lahendused, uued e-õppe trendid).
- **Olen teadlik OHTUDEST, mis kaasnevad IKT vahendite kasutamisega - riistvara kahjustumine, küberturvalisus, viirused, digihügieen, ühilduvusprobleemid.**
 - **Küberturvalisus** – oskan hoida nii enda kui õppijate andmeid turvaliselt (nt ei jaga meililisti avalikult, kasutan turvalisi parooli).
 - **Digihügieen** – hoian oma esitlused ja failid korras, väldin liigset visuaalset müra.
 - Lisaks - kõik minu tööalased materjalid asuvad **pilveserveris**, mitte füüsiliselt arvutis. Elukogemus on näidanud, et tuleb olla valmis erineval viisil tehniliste vahendite mittetoimimiseks. *Näiteks 2024 aasta juunis juhtus olukord, kus vahetult enne koolituspäeva ujutas (uue EL korgisüsteemiga) veepudel arvuti üle, nii et see ei käivitunud. Pidin koheselt päevapikkusel hambaarstidele mõeldud teeninduskoolitusel, millele olin loonud kaasava ja interaktiivse esitluse, kõik ümber mängima ja võtma kasutusele oma visuaalse võimekuse pabertahvlil. Õnnestus! Koolitus sai väga hea tagasiside, aga minu jaoks oli oluline meeldetuletus - ei tohi liigselt sõltuda IKT vahenditest. Õnneks ei kaotanud ma lõppkokkuvõttes ühtegi oma faili ega dokumenti, sest kõik asusid DropBoxi pilveserveris.*

Palume Teil analüüsida 6. tasemele vastavaid kompetentse, kus iga kompetentsi puhul on esitatud tegevusnäitajad. Lahtris „Kompetentsi tõendamine“ on võimalik sisestada tekst pikkusega kuni 2000 tähemärki. Kirjeldage, analüüsige ja tooge näiteid oma tegevuse kohta koolitajana, mis iseloomustab kõige paremini Teie käitumist koolitusprotsessis. Lahtris „Viide tõendusmaterjalile“, kus on märke **Tõendusmaterjalide esitamine** palun lisage faktilisi andmeid, materjalide linke jne, mis tõendavad kompetentsi ilmumist vm olulist informatsiooni enda kui koolitaja tegevuse kohta.

Portfoolios esitatud tõendusmaterjalid peavad iseloomustama konkreetset kompetentsi ja olema otselingiga kättesaadavad.

Loe lisaks www.andras.ee kodulehelt „E-portfoolio koostamise juhendit“, et saada infot, millised materjalid on sobilikud tõendusmaterjalid.

1. Õppeprotsessi ettevalmistamine	
1.1 Selgitab eelnevalt välja ja analüüsib konkreetse õpperühma õpi- ja erivajadusi ning nendest lähtuvalt seab eesmärgid ja õpiväljundid ning planeerib koolituse sisu (vt lisa 2 „Kutsestandardis kasutatud terminid“).	
Kompetentsi tõendamine	Väljundipõhist loogikat saan kasutada peamiselt teenindusoskuste koolituste puhul, kus saab üsna selgelt sõnastada, mida õppija oskab koolituse lõpuks teha, näidata või rakendada. Vaimse tervise ja stressijuhtimise koolitused on aga tihti rohkem psühhohariduse ja eneseteadlikkuse suurendamise formaadis. Seal on keerulisem mõõta, kas ja kuidas inimene tegelikult oma elu muudab, sest tulemused ilmnevad pigem hiljem ja isiklikus praktikas. Ettevõttesiseste teeninduskoolituste ettevalmistamisel alustan konkreetse õpperühma vajaduste kaardistamisest selliselt: • Kogun eelinfot tellijalt (lähteülesanne, ettevõtte/osakonna probleemistik, nende sõnastatud ootused, vajadused ja eesmärgid, aga ka osalejate ametikohad, tööülesanded, ametijuhendid, teeninduse puhul olemasolevad klienditeeninduse standardid või head tavad, varasemalt läbitud koolitused, klientide rahulolu-uuringute tagasiside jmt). • Selgitan välja osalejate õpivajadused. Enamasti kasutan eelnevat (veebi)kohtumist või telefonikõnet, vahel harva ka küsitlust või registreerimisankete. Eelnevalt kogutud infot täiendab alati koolituse alguses läbiviidav ootuste arutelu. Veebikohtumisel osalevad juht ja võimalusel (kuid kahjuks mitte alati) juhi poolt soovitatud mõned osalejad. Küsin lähemalt teemakohaste kitsaskohtade kohta, palun tuua välja, millised on tüüpilised keerulised kliendisituatsioonid, millega nad oma töös kokku puutuvad, uurin milliseid teadmisi või oskusi nad tunnevad vajadust juurde õppida ning milliseid teemasid võiks veel koolitus võiks adresseerida (nt kaebuste lahendamine, keerulised telefonikõned, konfliktide maandamine). • Arvestan erivajadustega, nt kui rühmas on eri tasemega õppijaid, planeerin nii baasteadmiste kordamise kui ka süvendatud harjutused edasijõudnutele; vajadusel loon digitaalseid tugimaterjale (PDF-kokkuvõtted, tööriistade juhendid, lingid harjutustele ja lisalugemisele), et õppijad saaksid neid hiljem kasutada omas tempos. Samuti kasutan mitmekesiseid õppemeetodeid, mis toetavad erinevaid õppimisstiile – visuaalseid skeeme, arutelusid ja kuulamist, rollimänge ja praktilisi harjutusi, aga ka refleksiooni- ja kirjutamisülesandeid. Kui rühmas on erineva tasemega õppijad, pakun lihtsustatud harjutusi baasteadmiste kordamiseks ning keerulisemaid juhtumianalüüse või edasijõudnutele mõeldud arutelusid. • Kasutan näiteks selliseid erinevaid õppimisstiile toetavaid lahendusi • Visuaalid (skeemid, joonised, mudelid teenindusprotsessidest või suhtluse juhtimise tehnikatest). • Auditiivsed elemendid (suuline selgitus, helifailid, arutelud). • Kinesteetilised elemendid (rollimängud, praktilised harjutused, kehaga seotud tehnikad nt hingamine, liikumisega paaristööd).

	• Lugemine ja refleksioon (artiklid, eneseanalüüsi küsimused, päevikuülesanded). • Väiksemates rühmades töö – algajatele rohkem baasoskuste läbimängimist, edasijõudnutele keerulisemate situatsioonide analüüs. • Analüüsini kogutud infot ning seon selle tellija organisatsiooniliste eesmärkidega. Tõendusmaterjalides on näide ühele hiljutisele kirjale tellijaga peale esmast telefonikõnet. Kirja stiil on soojem kui tavakliendi puhul, kuna tegu on kunagise lähedase töökaaslasega pangandusest. Õpivajaduste kaardistamisele järgnevalt: • Sõnastan koolituse eesmärgi, mis väljendab üldist muutust või kompetentsi, mida koolituse lõpuks oodatakse. ○ Vt allpool näidet: väljavõtte pakkumisest (teeninduskoolituse pakkumine hotellile, 2025) • Sõnastan õpiväljundid väljundipõhise õppekava loogika järgi, st kirjeldan, mida õppija pärast koolitust teab, oskab või suudab teha. Näiteks kui osalejad toovad esile raskused kaebuste käsitlemisel või rahulolematute klientide rahustamisel, siis võib planeerida õpiväljundiks erinevalt: ○ „õppija oskab vastata kliendi kaebusele empaatilisel ja professionaalsel viisil“, ○ „oskab rakendada erinevaid tehnikaid ärritunud kliendi rahustamiseks“ ○ „oskab kasutada praktilisi tööriistu enda emotsioonide juhtimiseks“, ○ aga enamasti sõnastan selle järgmiselt: <i>“tunneb end kindlamalt keerulistes olukordades ja oskab rakendada võtteid kaebustega toimetulemiseks.”</i> Jälgin, et õpiväljundid oleks: ○ õppijakesksed (kirjeldades, mida õppija koolituse lõpuks oskab või teab), ○ mõõdetavad (et oleks võimalik hinnata, kas ta seda päriselt omandas) ja ○ realistlikud (sobiksid minu koolituse mahu ja sisu juurde). ○ Planeerin koolituse sisu ja meetodid õpiväljunditest lähtuvalt. Näiteks valin rollimängud ja juhtumianalüüsid oskuste harjutamiseks, arutelud kogemuste jagamiseks ning lühiloengud vajaliku teoreetilise raamistiku andmiseks. Vaimse tervise koolituste puhul on rõhk tellija ootuste ja olukorra väljaselgitamisel enne koolitust ning osalejate individuaalsete vajaduste kaardistamisel juba koolituse käigus. Enne koolituse kavandamist selgitan välja tellija ootused ja organisatsiooni vajadused, küsides, miks teema on just praegu oluline ja milliseid muutusi või milliste teemade adresseerimist koolituselt oodatakse. Kasutan sellisel juhul näiteks küsimust: <i>“Mille järgi me saame aru, et koolitus on õnnestunud?”</i>. See aitab mul seada üldised koolituse eesmärgid, õpiväljundid ja kujundada sobiva sisu (nt kas rõhk on läbipõlemise ennetamisel, töökoormusega toimetulekul või meeskonna vaimse vastupidavuse suurendamisel). Näiteks õpiväljundid stressijuhtimise koolituse jaoks (teadmiste, oskuste ja hoiakute tasandil): Teadmised: Õppija <i>teab</i> stressi ja läbipõlemise peamisi tunnuseid ning oskab selgitada, kuidas need avalduvad tööelus ja igapäevaelus. Oskused: Õppija <i>oskab kasutada</i> vähemalt kahte stressi leevendamise või taastumise tehnikat (nt hingamisharjutused, mikropausid, mõtteviisi muutmise võtted). Hoidakud/hoiakud: Õppija <i>väärtustab enesehoidu</i> ning oskab sõnastada ühe konkreetse sammu, kuidas ta oma töö- või eraelus hakkab enesehoidu senisest teadlikumalt rakendama.
--	---

	Osalejate individuaalseid vajadusi kaardistan koolituse käigus, kasutades arutelusid, harjutusi ja küsimusi (nt millised on peamised stressiallikad, mida nad praegu taastumiseks kasutavad). Saadud info põhjal kohandan rõhuasetusi ja toon näiteid just nende olukordadest. Näiteks kui selgub, et osalejatel on raskusi tööpäeva jooksul pauside võtmisega, suunan rohkem tähelepanu lühikestele taastumistehnikatele. Kui aga rohkem kerkib esile emotsionaalne koormus, toon sisse harjutusi, mis aitavad emotsioonidega teadlikumalt toime tulla. Nii on koolituse eesmärgid ja õpiväljundid seatud üldisest vajadusest lähtuvalt, kuid koolituse sisu kujundamisel arvestan ka koolituse käigus ilmnevate konkreetsete vajadustega.
Viide tõendusmaterjalile	Näide hiljutisest kirjast tellijaga peale esmast telefonikõnet Näide: väljavõte pakkumisest (Allikas: teeninduskoolituse pakkumine hotellile, 2025)
1.2 Koostab koolitusprogrammi ja planeerib oma tegevuse, lähtudes õppekavast (selle olemasolul).	
Kompetentsi tõendamine	Koolitusprogrammi koostamisel lähtun, nagu eelnevalt juttu oli, organisatsiooni tellimusest ja eelnevalt kogutud sisendinfost. Koolitusprogrammi koostan alati detailsemalt kui õppekava, arvestades konkreetse sihtgrupi profiili ja õpivajadusi. Koolitusprogrammi ülesehitus sisaldab tavaliselt: • Eesmärgi ja õpiväljundeid (seotud eelneva vajaduste analüüsiga). • Teemade jaotust ja mahtu, et oleks selge, millises järjestuses teemad käsitlemist leiavad. • Õppemeetodeid ja töövorme, mis toetavad õpiväljundite saavutamist. • Õppekeskkonna kirjeldust ja vajalikke vahendeid. • Hindamismeetodeid, kui koolitusel on vaja hinnata õpiväljundite saavutamist. Planeerin oma tegevuse vastavalt koolitusprogrammi loogikale – valmistun iga teema käsitlemiseks, koostan või kohandan õppematerjalid, valin sobivad harjutused ja arutelud ning kalkuleerin ajajaotuse. Jätan endale siiski vabaduse töö käigus teha teemade järjekorras ja ka mahus muudatusi ning rõhutan seda eelnevalt pakkumises, järgmiselt: <i>“Koolitaja jätab endale õiguse teha paindlikult muudatusi toodud teemade käsitlemisel, et vastata paremini osalejate soovidele ja vajadustele.”</i>
Viide tõendusmaterjalile	Viited tõendusmaterjalile. Lisatud 3 koolitusprogrammi näidised, kus on kirjas eesmärk, õpiväljundid ja teemade struktuur, ajamaht. 1. Klienditeenindus automaatmajutusega hotellile. Sisekoolituse koolitusprogrammi näidis. 2. Vaimse tervise ja psühholoogilise enesehoiu koolituse pakkumine 3. Töötuba keeruliste kliendisituatsioonidega toimetulekuks ja iseenda toetamiseks
1.3 Valmistab ette konkreetse koolituse sisu ja valib meetodid, lähtudes koolitusprogrammis (õppekavas, selle olemasolul) koolitusprogrammis/õppekavas fikseeritud õpiväljunditest ja varasemast tagasisidest.	
Kompetentsi tõendamine	Lähtun koostatud koolitusprogrammist ja viin see konkreetsele grupile sobivaks plaaniks, harjutuste valikuks ja meetoditeks. Arvesse võtan nii kokkulepitud õpiväljundid kui ka varasem tagasiside (mis on tulnud eelmistelt koolitustelt või tellijalt). Ettevalmistus hõlmab: • Sisu täpsustamist: valin teemade käsitlemiseks sobiva sügavuse ja ulatuse, arvestades rühma vajadusi ja eelnevaid teadmisi. • Meetodite valikut: valin õppemeetodid (nt rollimäng, arutelu, juhtumianalüüs, lühiloeng, paaris- ja grupitöö, kohaloluharjutused), mis aitavad kõige paremini saavutada vastavat õpiväljundit.

	• Tagasiside arvestamine: kasutan varasemate koolituste osalejate tagasisidet, et täiustada materjale, muuta tempo sobivamaks või lisada rohkem praktilisi harjutusi. Näide praktikast: Sama koolituskava, aga ettevõttepoolne rõhuasetus ja sellest tulenev õpiväljund oli erinev (vt link allpool) Näide. Kordasin ühte ja sama koolitusprogrammi (keeruliste teenindusolukordadega toimetulek) ühe ettevõtte erinevate gruppidega. Esimese grupi läbiviimisel ja nende tagasisidest sain aru, et sissejuhatatus võiks olla lühem ja kaasavam, et soovitakse rohkem praktilisi situatsiooniharjutusi ja neid ka läbi mängida, ning et koolituse teine osa (enesehoid stressirohketes olukordades) võiks olla suuremas mahus ja rohkem käsitletud. Viide tõendusmaterjalile: Väljavõte osalejate tagasisidest, mille tulemusena muudatused tegin (vt allpool) Järgmiste gruppide jaoks kohandasin sisu vastavalt – vähendasin sissejuhatavat osa, lisasin rohkem kaasuste arutelusid ja simulatsioone ning tõstsini stressimaandamisharjutuste ja enesehoiuteemade mahtu. See aitas osalejatel õpiväljundeid paremini omandada ning suurendas rahulolu koolitusega. Kokku sai seal ettevõttes läbi viidud 7 gruppi ja järgmisel aastal kutsuti veel 3 gruppi koolitama.
Viide tõendusmaterjalile	Näide praktikast: Sama koolituskava, aga ettevõttepoolne rõhuasetus ja sellest tulenev õpiväljund oli erinev (slaidil) Väljavõte osalejate tagasisidest, mille tulemusena muudatused tegin.
1.4 Koostab ja/või kohandab õppematerjale, lähtudes õppekavast või koolitusprogrammist, teema käsitlemise loogikast ning õppekeskkonna võimalustest. Viitab korrektselt allikatele, arvestades autoriõigusi.	
Kompetentsi tõendamine	Õppematerjalide loomisel ja kohandamisel lähtun koolitusprogrammi teemadest ja õpiväljunditest. Valin materjali mahu ja vormi vastavalt rühma vajadustele ning õppekeskkonna võimalustele (nt kas koolitus toimub klassiruumis, veebis või hübriidina). Jälgin, et materjal oleks loogiline ja arusaadav. Nagu juba ülalpool märkisin, arvestan ka sellega, et inimeste õpistiilide eelistused ehk taju- ja töötlemise kanalid on erinevad (visuaalsed, auditiivsed, kinesteetilised). Sellest lähtuvalt kasutan õppematerjalides vastavalt erinevaid väljendusviise ja mitmekesistan õppimist (visualiseerimine + arutelu + praktika) paremaks infoomandamiseks. Materjalide loomisel ja kohandamisel tegutsen nii: • Koostan või kohandan slaide, töölehti, juhendeid ja harjutusi, mis toetavad iga õpiväljundi saavutamist. Kohandan materjale vastavalt rühmale - lihtsustan keelekasutust, toon sisse rühmale tuttavaid näiteid või lisan sobivaid illustratsioone. Otsin slaidide ilmestamiseks sageli ettevõtte kodulehelt või nende sotsiaalmeediast nendekohaseid fotosid (ülal oli juba näha, kus oli "sama koolituskava, aga erinev rõhuasetus" - laevandusettevõtte ja spordiklubide slaidid) Vt tõendusmaterjal: Slaidide personaliseerimine • Arvestan õppekeskkonnaga: Koolitusruumis toimuvate auditoorsete koolituse puhul kasutan esitlusi powerpointis, aga ka välja printitud töölehti, joonistan palju skeeme ja jooniseid pabertahvile. Grupiharjutuste puhul on ka juhised kas slaidil või väljaprintitud töölehel. Oma väheste veebikoolituste puhul kasutan break-out-room'e, chat-akent ja praegu katsetan Padlet'it. Näited: - Teeninduskoolituse tööleht Diltsi tasandid - Grupiharjutus maailmakohviku meetodil (slaid) - Kasutan videosid, ka huumorit ilmestamiseks (teenindussituatsioon laiskloomaga) - slaid

	• Viitan korrektset allikatele – kui kasutan teadusartikleid, raamatuid või teiste autorite tööriistu, lisan materjalidele viited, järgides autoriõigusi. ○ Viited teenindusraamatutele (vt allpool) ○ Ajajuhtimise test ○ Daniel Goleman emotsionaalse intelligentsuse mudel ○ David Rocki SCARF-mudel meeskonnatöös
Viide tõendusmaterjalile	1. Slaidide personaliseerimine 2. Teeninduskoolituse tööleht Diltsi tasandid 3. Grupiharjutus maailmakohviku meetodil (slaid) 4. Kasutan videosid, ka huumorit ilmestamiseks (teenindussituatsioon laiskloomaga) - slaid 5. Viited teenindusraamatutele 6. Ajajuhtimise test 7. Daniel Goleman emotsionaalse intelligentsuse mudel 8. David Rocki SCARF-mudel meeskonnatöös Veel näiteid praktikast: 9. Väljavõte teeninduskoolituse slaididest: individaalne ja paarisharjutus + videoanalüüs 10. Klienditeeninduse koolitusel kasutan sageli töölehte „Keeruliste olukordade analüüs“, mille olen aja jooksul täiendanud töökogemuse põhjal. 11. Probleemse kliendisituatsiooni simulatsioon (slaid) 12. Klienditöölalaste kompetentside eneseanalüüs 13. Valemälestuste loengu esitlusmaterjal
2. Õppeprotsessi läbiviimine	
2.1 Selgitab õppijatele õppekavas (kui õppekava on olemas) seatud õppe eesmärgid. Toetab õppijaid individuaalsete õpieesmärkide seadmisel, aidates siduda neid koolitusprogrammist tulenevate eesmärkidega.	
Kompetentsi tõendamine	Täiskasvanud õppija tajub end iseotsustajana ja on avatud õppima vaid seda, mis on talle oluline ja vajalik, mis on talle tema elus või töös ajakohane ja mida ta saaks kohe rakendada. Minu kui koolitaja roll on õppija õppimise toetamine. Seetõttu püüan ma täiskasvanud õppijat kõikvõimalikel viisidel oma õpieesmärkide teadvustamisele ja väljaütlemisele kaasata. Koolituse alguses annan osalejatele teada, millised on ettevõtte või juhi poolt koolitusele seatud üldeesmärgid ja milliseid õpiväljundeid soovime saavutada. Kasutan lihtsat ja arusaadavat keelt ning toon näiteid, kuidas need eesmärgid on seotud osalejate igapäevase töö või eluga. Samas julgustan õppijaid sõnastama oma individuaalseid õpieesmärgid. Küsin: „Mis on see, mille sina tahaksid siit enda jaoks kaasa võtta?“ või „Millises olukorras sa tahaksid end pärast koolitust kindlamini tunda?“. Enamasti palun neil neid sõnastada 4-5 lihtsast lausest koosnevate lausetele kolleegidele (et oleks turvalisem ja lihtsam sõnastada ja välja öelda). Seejärel palun tuua suurde ringi. Panen need pabertahvlile nähtavale kirja ning viitan neile koolituse jooksul, et hoida õppijaid fookuses ja seostada nende eesmärgid koolituse programmiga. Vaid lühikeste, õpiampsudena tehtavate koolituste puhul ei ole võimalik eesmärgid läbi arutada. Sellisel juhul teab iga osaleja ise, miks ta koolitusele tulnud ja mis on tema õpisoov või -eesmärk. Enamasti lahkub osaleja ikkagi enamasti mõne teadmise võrra rikkamalt. • Viide tõendusmaterjalile: Koolituse alguse grupitöö slaid (4 erineva küsimusega laudkonnas arutlemiseks ja seejärel laudkonnaga suures ringis jagamiseks) ja 3 erineva koolitusgrupi õppijate vastused nende õpiotustele (väljavõtte tellijale tehtud kokkuvõttest). Tõendusmaterjal. • Foto: õppijate õpieesmärgid pabertahvilil keeruliste kliendisituatsioonide töötoas (2024)

2.2 Rakendab erinevaid võtteid õppimist toetava füüsilise, vaimse ja sotsiaalse keskkonna loomiseks.	
Kompetentsi tõendamine	Peaa õppimiskeskkonna turvalisust ja õppikesksust üheks kõige olulisemaks õppimist soodustavaks faktoriks. Peale füüsilise keskkonna heade tingimuste püüan omalt poolt luua sooja, humoorika, avatud, kaasava, uudishimuliku ja hinnanguvaba õppimisatmosfääri. Selleks teen järgmist: • Füüsiline keskkond: jälgin, et ruumis oleks piisavalt valgust, õhku ja mugavat paigutust. Ruumikojundus oleneb koolituse eesmärkidest ja grupi suurusest. Enamasti töotan töötoa formaadis ja paigutan lauad-toolid nii, et inimesed istuvad laudkonniti. Koolitusruumiks valin võimaluse korral avarama ruumi, et seal oleks võimalik sirutada ja liigutada ning teha aegajalt osalejatega erinevat tüüpi liikumist sisaldavaid harjutusi või mängu. Ruumi paigutan selliselt, et õppijad kuleksid ja näeksid hästi mind ja esitlust, tahvli, üksteist. Kontrollin, et tehnilised vahendid oleksid töökorras, õppematerjalid ja -vahendid, joogivesi oleksid käepärast, ruum õhutatud. Vahel kasutan grupitööde ajal meeleolu loomiseks ja jutumüra ühtlustamiseks neutraalset taustaheli (klaver, kitarr, linnuhääled), eelnevalt osalejatelt nende eelistust muusika või vaikuse osas küsides. • Tõendusmaterjal: 5 erinevat koolitusruumi (eelviimane suurele grupile, 60 osalejat) • Vaimne keskkond: loon sooja ja sõbraliku avatud õhkkonna, kus igaüks võib oma arvamust avaldada. Modereerin seda omalt poolt selliselt, et keegi liigselt ei domineeriks ja julgustan tagasihoidlikumaid oma arvamust erineval moel väljendama (näiteks kasvõi väikeses grupis või paaritööna). Positiivne ja toetav emotsionaalne keskkond aitab hoida osalejate tähelepanu ja keskendatust. Teeme koolituse alguses omavahelised koostöö kokkulepped (nt lugupidav suhtlemine, alati on õigus eksida, konfidentsiaalsus, sinatamine, telefonidega rääkimine väljaspool ruumi jne). • Sotsiaalne keskkond: kasutan soojendusharjutusi ja väikseid grupitegevusi, mis aitavad osalejatel avaneda ja usaldust kasvatada. Koolituse algusel asutan väikesi avaharjutusi. Näiteks „üks sõna minu tänasest meeleolust“, „mitu palli on minu tänane energiatase 10p skaalal“, „mis viimati rõõmustas? mis viimati meelehärmi tegi?“ või palun end tutvustada „läbi taime“, esimese mis pähe tuleb. Ja teen enda näite esimeseks viisil, et osaleja tunneb, et ta on teretunud sellisena nagu ta on. Kogu koolituspäeva jooksul kaasan õppijaid arutelude, simulatsioonide, mängude ja harjutustega aktiivsesse õppeprotsessi. • Tõendusmaterjal erinevatest grupitöödest
2.3 Viib läbi õppeprotsessi, vajaduse korral muudab õppe etappide järjestust ja töövorme, kaasates õppijaid ja arvestades õpperühma vajadusi.	
Kompetentsi tõendamine	Koolitajana peaa äärmiselt oluliseks väljundipõhisest kavast lähtuvat, kuid paindlikku, õppijate võimete ja eripäradega kohanevat õppeprotsessi juhtimist. Kui rühm vajab rohkem aega mõne teema käsitlemiseks või kui arutelud toovad välja uusi praktilisi küsimusi, kohandan ajakava. Õppijate eripäradega arvestan järgmiselt: • Nagu varasemalt öeldud, alustan sageli ootuste (ja ka töömotivatsiooni) kaardistamisega, et selgitada välja osalejate varasemad kogemused ja vajadused ning seon koolituse teemad nende igapäevatööga. • Kasutan erinevaid õppemeetodeid (teoorialoeng, arutelu, praktilised harjutused, paaris- ja grupitööd, erinevad kaasavad meetodid), et toetada erineva õpistiiliga õppijaid – nii neid, kes eelistavad kuulata ja arutada, kui ka neid, kes õpivad paremini läbi tegevuse. • Kaasan õppijaid pidevalt: kasutan aruteluküsimusi, töögrupe ja paaristoid, individuaalseid ülesandeid ja praktilisi harjutusi, maailmakohvikut, avatud ruumi meetodikat, simulatsioone, mängu. Kogenud koolitajana olen valmis

	kohanema muutuvate ja ootamatute olukordadega. Kui märkan, et osalejate fookus hajub, muudan töövormi – nt liigun loenguliselt osalt paaritööle, arutelule või praktilisele harjutusele, teen sirutuspausi või räägin mõne isiklikuma kogemusloo. • Arvestan erinevat tempot – annan kiirematele lisaküsimusi või väljakutseid, samal ajal kui teised saavad rahulikult omas tempos liikuda. Toetan nii jutukamaid kui vaiksemaid osalejaid, pakkudes võimalust panustada nii mingite osade vedamise (jutukamatele) väikse grupi ülesannete kaudu (vaiksematele). Samuti kasutan visuaalseid abivahendeid ja konkreetseid näiteid, et toetada erinevat tausta ja keeletaset. • Erivajaduste ilmnemisel toetan õppijat, lähtudes tema vajadusest ja piirangutest, samas arvestan ülejäänud grupiga. • Lisaks pean oluliseks luua turvaline ja positiivne õhkkond, kus õppijad tunnevad, et nende arvamus ja kogemused on väärtuslikud. Vajadusel kohandan ruumi ja ajakava (pausid, liikumine) vastavalt osalejate energiatasemele ja erivajadustele. Nii tekib mitmekesine ja kaasav õpikeskkond, kus igaüks saab õppida talle sobival viisil. Näide. Klienditeenindusoskuste töötubade, mis käsitlevad keeruliste kliendiolukordade juhtimist ja iseenda emotsioonide regulatsiooni ja stressimaandamist, tuleb sageli ette, et erinevatel tasemetel osalejatel ja gruppidel on teemade vastu erineva sügavusega huvi. On grappe (eriti kui sisaldavad vähesema koolituskogemusega ja osalejad on noored), kes eelistavad rohkem teoreetilist aluspõhja kliendikogemuse kujundamiseks ja neile meeldib teha simulatsioone, aga stressimaandamise ja emotsioonide reguleerimise teemad neid väga ei kõneta. Ja siis on grappe (enamasti kõrge professionaalsusega ja pika kogemustepagasiga 40+ vanusega osalejad), keda teoreetiline osa üldse ei huvita. Pigem väärtustavad nad kaasuste arutelusid, minu isiklikke vaatanurki ja on väga huvitatud emotsioonide regulatsioonist ja stressimaandamise viisidest (eriti teadvelolu praktilistest harjutustest). Eelnevast sisendinfo kogumisest hoolimata selgub see enamasti kohapeal, koolituse käigus. Eelistused on vahel implitsiitsed ega olene vaid kogemusest ja vanusest. Kujundan õppeprotsessi kohapeal vastavalt. Liigume osade teemadega sügavamale kui teistega ja vahetame teemade järjestusi (vahel käsitlen neid hoopis läbipõimunumana kui tavaliselt). Viide tõendusmaterjalile: Fotod erineval viisil õppijate kaasamisest
2.4 Märkab ja tunneb ära grupi arengus toimuvaid muutusi, reageerib olukorrale õpiprotsessi toetaval viisil.	
<i>Kompetentsi tõendamine</i>	Iga õppegrupp on eriilmeline ja koolitajana lähtun õpitegevuste valikul ja koolitusprotsessi juhtimisel grupi arengufaasidest. Jälgin, kuidas rühm koolituse jooksul areneb. Märkan, millal grupp vajab eestvedajat, millal võtab ise vastutust, millal on aktiivne, millal väsib või millal tekivad pinged. Kui grupis tekib pinge, peegeldan seda sõbralikult tagasi ja suunan arutelu konstruktiivselt edasi. • Kujunemisfaasis vajavad õppijad minu tuge, suunamist ja selget struktuuri, kuna selles etapis juhendatakse eestvedajast. • Konfliktifaasis kerkivad esile erinevad arvamusel ja rahulolematuse (grupikaaslaste, temaatika, koolitaja, keskkonna vmt suhtes). Märkan ja toetan seda kui loomulikku osa grupi arengust. Reflekteen, kasutan küsimusi, empaatiat ja peegeldamistehnikaid. Rõhutan, et probleemid ja konfliktid on suurepärane õppimise võimalus. Oluline on neisse mitte kinni jääda, vaid õppetundi kaasa võttes targemana edasi liikuda. Armastan kasutada metafoore ja lugude jutustamise tehnikat: toon sarnase, kuid anonüümse loo, mille põhjal õppijad ise järeldusi teevad ja õpivad oma käitumist reguleerima. • Eraldumisfaasis, kus on töörahu taastunud, kuid koostöö pole veel täielikult kujunenud, julgustan õppijaid tegema rühmatöid ja arutelusid. Hoian fookust eesmärgil, kuid sekkun vähem, et lasta grupil võtta rohkem vastutust.

	• Koostööfaasis on tekkinud „meie“-tunne, usaldus ja avatus. Olen siin pigem suunaja ja tunnustuse jagaja rollis. Huumor, märkamine ja tunnustamine loovad positiivse õhkkonna, mis toetab õppimist. • Lahkumisfaasis väljendatakse rohkem emotsioone – sageli kogetakse lausa „leinatunnet“, et turvaline õpikeskkond lõppeb. Julgustan siin osalejaid rakendama õpitut oma igapäevaelus ja rõhutan, et täiskasvanu on elukestev õppija. Püüan siin teha nendega koos teadliku ülemineku – õppijad saavad korraks peatuda, hinnata oma teekonda ja luua silla igapäevaellu. Näiteks lasen osalejatel teha isikliku refleksiooniülesande (”1-2 konkreetset sammu, mida koolituselt kaasa võtad ja rakendad”), mille eesmärk on võtta koolituselt kaasa midagi reaalselt ja praktilist. Ning lasen mängulise harjutusena leida endale järgmiseks paariks nädalaks selle ülesande täitmise toetamiseks vastutuspartneri. Näen grupiprotsesside jälgimist ja nendega arvestamist samuti kui üht olulisemat koolitaja oskust – see aitab luua turvalise, kaasava ja õppimist toetava õhkkonna igas grupis. Nii on osalejal hea olla, ta saab olla avatud õppima ja ära minnes võtab ta kaasa positiivse emotsiooni ja isikliku, eneseusaldust suurendanud kogemuse.
3. Õppeprotsessi analüüs ja hindamine	
3.1 Kogub õppijatelt arvamusi õppeprotsessi kohta, valides sobivad meetodid.	
<i>Kompetentsi tõendamine</i>	Kogun õppijatelt tagasisidet nii koolituse ajal kui ka lõpus, et mõista, kuidas õppeprotsess neid on toetanud. • Koolituse jooksul kasutan kiiret vahepealset peegeldust. Näiteks: ○ Palun näidata sõrmedega 1–5, kui hästi teema arusaadav tundub (1 - segane, 5 - väga selge); ○ Lasen kirjutada ühe lause või märksõna: „Mis mõte praegu selles osas kõige enam kõnetas?“ või „Mis jäi segaseks?“ märkmepaberile ja panna pabertahvlile. Fotonäide tagasisideharjutusest teema kohta. ○ Või annan paar minutit, et paarilisega arutada: „Mis sind selles materjali osas kõige rohkem kõnetas?“. Seejärel küsin vabatahtlikult suures ringis jagamist. • Kirjalikku tagasisidet kogun paberil või digivahendite (nt Google Forms) abil. Tagasiside ankeedi näidis Google Formsis ja kokkuvõtte saadud vastustest. Paberil tagasiside vorm on avatud küsimustega. Tarkusekompassi kaudu korraldatud koolituste puhul kasutame nende tagasiside vormi. • Kasutan suulist tagasisidet (lisaks kirjalikule tagasisidele) arutelude või refleksiooniringide vormis. Slaidide näidis. Püüan valida meetodi, mis tundub rühmale rohkem sobivat – mõnes grupis töötab paremini anonüümne küsimustik, mõnes eelnevalt paaris-kolmikus läbi arutatud, mõnes kohene avatud arutelu. See oleneb nii grupi suurusest, aktiivsusest kui avatusest.
<i>Viide tõendusmaterjalile</i>	Fotonäide tagasisideharjutusest teema kohta. Tagasiside ankeedi näidis Google Formsis Kokkuvõtte saadud vastustest Paberil tagasiside vorm Tarkusekompassi koolituste tagasiside vorm Slaidide näidis – suuline tagasiside.
3.2 Valib sobivad hindamismeetodid ja lähtudes kavandatud eesmärkidest, analüüsib õppeprotsessi.	
<i>Kompetentsi tõendamine</i>	Pärast koolitust analüüsin kuidas protsess tervikuna kulges: millised tegevused toetasid õpiprotsessi ja õpiväljundite omandamist ja kus oleks vaja midagi muuta. Õppeprotsessi analüüsin ja hindan järk-järgult. • Kavandamise etapis kontrollin, kas koolituse eesmärgid ja õpiväljundid vastavad õppijate vajadustele. • Läbiviimise käigus jälgin, kuidas valitud meetodid ja töövormid toimivad, ning vajadusel teen jooksvalt muudatusi.

	• Pärast koolitust kogun osalejatelt tagasisidet (nii kirjalik kui suuline) ja hindan, kuivõrd õpiväljundid saavutati. • Seejärel teen eneseanalüüsi: mis läks hästi, mida saan järgmine kord parandada. Analüüsi seon alguses kavandatud eesmärkidega. Näiteks olen oma praktikast järeldanud, et kui koolituse eesmärk on arendada praktilisi oskusi, peab vähemalt pool ajast olema kaetud harjutuste, arutelude, kaasuste arutelude ja simulatsioonidega, mitte loenguvormis. Hindamismeetoditena kasutan kokkuvõttes järgmist: • osalejate ja tellija tagasisidet ja selle analüüsi (nt ankeet, intervjuu, refleksiooniring); • enda eneseanalüüsi pärast koolitust (refleksioon ja tehtud märkmed, kaastreenerilt/koostööpartnerilt saadud (enamasti suuline) tagasiside); • koolituse käigus tehtud vaatlused ja märkmed õpperühma dünaamika, kaasatuse ja meetodite sobivuse kohta; • koolitusprotsessi võrdlus kavandatud eesmärkide ja õpiväljunditega.
<i>Viide tõendusmaterjalile</i>	Õppeprotsessi ma ei analüüsi enamasti kirjalikult. Teen lihtsalt endamisi järeldused järgmisteks kordadeks.
3.3 Valib sobivad hindamismeetodid ja hindab õpiväljundeid.	
<i>Kompetentsi tõendamine</i>	Valin hindamismeetodid vastavalt koolituse eesmärkidele ja õpiväljunditele. Kui õpiväljund on seotud teadmistega, kasutan lühikesi kirjalikke ülesandeid või suulist arutelu. Kui õpiväljund on seotud oskuste ja käitumisega, kasutan rollimänge, simulatsioone või praktiliste ülesannete lahendamist, mida hiljem ühiselt analüüsin. Kui õpiväljund seostub hoiakute ja eneserefleksiooniga, kasutan refleksiooniküsimusi, paari ja grupiarutelusid. Valitud meetod peab sobituma õpiväljundi olemusega (kas mõõdan teadmisi, oskusi või hoiakuid) ja andma õppijale võimaluse näidata, et ta on soovitud tulemuse saavutanud. Õppijatele annan tagasisidet nii jooksvalt koolituse käigus kui ka lõpus, et nad saaksid selge pildi oma arengust. Õpiväljundite hindamisel kasutan meetodeid, mis on otseselt seotud õpiväljunditega. Näited oma praktikast: • Klienditeeninduse koolitusel on õpiväljund „Osaleja kasutab sobivaid suhtlemisstrateegiaid keerulises kliendisituatsioonis“. Hindan seda rollimängude, simulatsioonide või paarisharjutuste kaudu. Hindamiskriteeriumid on näiteks: kas osaleja rakendas aktiivse kuulamise tehnikat, väljendas empaatiat ja suutis säilitada rahuliku suhtluse. • Stressijuhtimise koolitusel on õpiväljund „Osaleja rakendab vähemalt kahte stressi leevendamise tehnikat“. Hindan seda praktiliste harjutuste kaudu, millele järgneb arutelu. Hindamiskriteerium: osaleja proovib tehnikaid kaasa teha ja oskab neid hiljem sõnastada. Pean oluliseks, et hindamine on õppijale arusaadav, seotud koolituse eesmärgiga ja annab talle tagasisidet edasiliikumiseks. Oma koolitustel kasutan mitteeristavat hindamist: õppija saab suulist ja kirjalikku tagasisidet, mille põhjal ta saab ise hinnata oma edusamme. Eristavaid hindeid (1–5, A–F) ma ei kasuta, kuna need ei ole täiskasvanute täienduskoolituse kontekstis motiveerivad ega asjakohased. Oluliseks pean arendavat tagasisidet, mis toetab õppijat ning aitab tal teadlikumalt oma tugevusi ja arenguvajadusi märgata.
<i>Viide tõendusmaterjalile</i>	Hindan õpiväljundite täitmist enamasti jooksvalt ja tagasisidest samuti jooksvalt. Teen jooksvalt märkmeid, kuid ei säilita neid hiljem. Kokkuvõtte neist teen vaid sellisel juhul, kui tellija on seda soovinud. Ettevõtte sisekoolituste puhul juhtub seda kahjuks harva.

3.4 Teavitab seotud isikuid õppe tulemustest, kasutades kokkulepitud meetodit ja tuginedes faktidele.	
Kompetentsi tõendamine	Koolituse lõpus koostan tellijale, vastavalt eelnevale kokkuleppele, ülevaate koolituse tulemustest. Erinevate projektide raames läbiviidavate koolituste tulemuste kajastamine on ääretult erinev ja sõltub koolituse tellijast- lühikesest osalejate tagasiside ja grupitööde kokkuvõttest kuni põhjaliku ja mahuka tulemuste analüüsini raportini. Raportis kasutan faktipõhist infot – osalejate arvamused, hindamistulemused ja minu tähelepanekud. Väldin hinnangulisust ja toon välja nii tugevused kui ka arendusvajadused Teen juhile alati ettepaneku ka veebikoosolekuks, et koolitusjärgselt teha koos kokkuvõtteid ja järeldusi. Paraku on ettevõtete sisekoolituste puhul juhid vaid üksikutel juhtudel sellest huvitatud.
Viide tõendusmaterjalile	Näide ühest lühemast kokkuvõttest ja ühest pikemast kokkuvõttest .
4. Tegelemine arendus-, loome- ja teadustööga	
4.1 Osaleb aktiivselt täiskasvanute koolitajate võrgustikes ja koolitajate kogukonna tegevustes, avaldades arvamust ja tehes ettepanekuid täiskasvanuõppe valdkonnas.	
Kompetentsi tõendamine	Arendus-, loome- või teadustegevus täiskasvanuhariduse valdkonnas: Osaleb aktiivselt täiskasvanute koolitajate võrgustikes ja kogukonna tegevustes, avaldades arvamust ja tehes ettepanekuid täiskasvanuõppe valdkonnas. Täiskasvanute koolituse valdkonnas pean oluliseks mitte ainult koolituste läbiviimist, vaid ka kogukonna ja võrgustikega seotud tegevustes osalemist. Ettevõtjana tegutseva koolitaja töö võib olla natuke üksildane, mistõttu pean oluliseks teadlikult luua ja hoida erialaseid koostöövõrgustikke. Covidi ajal katkesid mitmed seni toimunud tegevused, kuid viimased aastad on taas uusi võimalusi toonud. Minu tegevused on hõlmanud näiteks: 1. Osalemine erialaüritustel (seminarid ja konverentsid), kus õpin kolleegidelt ja olen kunagi varasemalt jaganud ka ise oma kogemusi. Olen osalenud Andrase Meistriklassidel, JCI Konverentsidel (mille raames kunagi kohtusid kaks korda aastas kõik JCI treenerid), EPALE Koolitajate Mittekonverentsidel ja kalendris on oktoobrikuuks taas Tallinna Ülikooli hariduskonverents "Elukestva õppe väärtused ja paradoksid". Viimastel aastatel olen koostöös koolitusettevõttega Addenda osalenud nende finants- ja tööõiguskonverentsidel, et populariseerida elukestvat õppe kaudu vaimset tervist ja enesehoidu. 2. Osalemine koostöövõrgustikes ja ettepanekute tegemine täiskasvanuõppe arendamiseks - Olen aktiivselt seotud erinevate täiskasvanuõppe ja koolitusvaldkonna koostöövõrgustike ning töögruppidega. Näiteks teen koostööd koolitusettevõtetega Addenda ja Tarkusekompas, kes pakuvad minu koolitusi oma klientidele. Lisaks koolituste läbiviimisele oleme nendega läbivalt dialoogides, et arutada koolitusprogrammide arendamist, turundusvõimalusi ning õppijatele lisaväärtuse loomist. - Lisaks osalen koostöövõrgustikulistes kohtumistes, mis toetavad koolitajate professionaalset arengut ja üksteiselt õppimist. Näiteks oli meil just ühine veebikohtumine JCI treeneritega, et arutada, kuidas koolitajad saavad omavahel kogemusi jagada ja võrgustikuna tõhusamalt toimida. Rääkisime metoodikatest, õpiväljunditest täiskasvanute täiendkoolituste raames ja hindamisest, tagasisidestamisest. Varasemalt toimis JCI treenerite omavaheline kogemuste jagamine JCI poolt koordineerituna, kuid viimastel aastatel enam mitte. Suhtleme peamiselt vajadusepõhiselt. Helistame, küsime nõu ja jagame vahel kliente.

	3. Koostöö kolleegidega koolituste läbiviimisel, koolitusmaterjalide ja metoodikate arendamisel. Üks minu viimaseid suuremaid koostööprojekte oli aastatel 2014-2018 koostöös EASi ja OÜ BDA Consultinguga alustavatele ettevõtjatele mõeldud baaskoolituse programmid ja ettevõtjate mentorklubid. Kõik koolitusmaterjalid (esitlusslaidid, äriplaani töövihik, alustava ettevõtja meespea jmt) valmisid omavahelises koostöös BDA ja koolitajatega. Baaskoolituse koolitajateks olid Elmo Puidet, Dmitri Volov, Kalev Kaarna, Andro Kullerkupp, Algis Perens, Markko Karu, Siiri Einaste, Argo Teral ja mina. Koolitavad teemad ja arendatavad maakonnad olid omavahel ära jagatud. Minu poolt läbiviidavad koolitusmoodulid olid: I moodul "Ärimudel ja strateegia. Mina, ettevõtja.", III moodul "Turundus ja müük" ja V moodul "Äriplaanide esitlused". Tõendusmaterjalid: https://www.teadlikareng.ee/eas-ettevõtjate-baaskoolitus Näidis: I mooduli jaotusmaterjal (Ärimudel ja strateegia. Mina, ettevõtja) Sellel sügisel algatasime koos teiste holistiliste terapeutidega miniloengute sarja „Terapeudilt Terapeudile“, mille eesmärk on tuua akadeemilisemaid psühholoogialaseid teadmisi meie valdkonda ning tugevdada kolleegide kogukonnatunnet. Projekt on üles ehitatud kui avatud kursus: loome ja viime koos läbi koolitusmaterjale, katsetame erinevaid metoodikaid ning toetame üksteist professionaalses arengus. Tegemist ei ole õpiväljundipõhise koolituskavaga, vaid kogukondliku arendusalgatusega, mis täiendab täiskasvanuõppe valdkonda ja loob innovatiivseid õppimisvõimalusi. Tõendina esitan ühiselt loodud materjalid ja ürituse kutse ja sündmuse kirjelduse Facebookis. Tõendusmaterjalid: kutsed loengutele, FaceBooki üritus, Valemälestuste loengu esitlusmaterjal. 4. Teen ettepanekud innovatiivseteks muudatusteks Meie koostöökohtumised ja -vestlused Addenda ja Tarkusekompassiga on olnud osaliselt justkui ka arendus- ja turunduskoosolekud. Olen teinud ettepanekuid innovatiivseteks muudatusteks, mille eesmärk on kohandada koolitusi õppijate ja tellijate muutuvate vajadustega. Meie arutelude tulemusel on sündinud selleks sügiseks (2025) järgmised ideed: 1. Lühivideod minu kui koolitajaga (5–10 minutit), mis tutvustavad koolituste sisu ja väärtusi – see annab potentsiaalsele tellijale võimaluse koolitajat juba ette näha ja tajuda. 2. Õpiampsude formaat – traditsiooniliste päevapikkuste koolituste kõrvale lisame lühemad 1,5–2 tunnised veebikoolitused, sest paljud kliendid ja õppijad eelistavad praegu paindlikke lahendusi. 3. Avalik vaimse tervise koolitus hilissügisel (kaamose ja jõuluhooaja eel), et pakkuda inimestele tuge ja ideid, kuidas selles pingelises ajas paremini toime tulla. 5. Erinevate artiklite kirjutamine ja veebilehtede pidamine Olen aegajalt kirjutanud artikleid ja pean mõningaid veebilehti, mis on suunatud minu koolitus- ja teraapiavaldkonna sihtgrupile ning vaimse tervise, naiste kogukonna ja isikliku arengu toetamiseks. Nii artiklite kui veebilehtede kaudu panustan täiskasvanuõppe arendamisse väljaspool otseseid koolitusolukordi, pakkudes lisandväärtust laiemale sihtrühmale.
Viide tõendusmaterjalile	Ekraanitõmmised viimastest veebikohtumistest: • Koostöökohtumine Tarkusekompassi juhtidega 15.09.25. Osalesid Liisi Asi ja Maarja Ojassalu. • Koostöökohtumine Addenda koolituste projektijuhiga 23.09.25 Helen Tammesalu.

	• Ekraanitõmmis ICI treenerite veebikohtumisest. Seekord osalesid Harald Lepisk (www.inspiratsioon.ee) ja Ene Seidla (www.hal.ee). Lisaks: • Alustavate ettevõtjate koostööprogrammi materjalid: - https://www.teadlikareng.ee/eas-ettevtluse-baaskoolitus - Näidis: I mooduli jaotusmaterjal (Ärimudel ja strateegia. Mina, ettevõtja) • Koostöös teiste terapeutidega tehtava miniloengutesarja - kutsed loengutele, - FaceBooki üritus, - Valemälestuste loengu esitlusmaterjal. • Ekraanitõmmis terapeutide koolitust planeerivalt veebikohtumiselt 15.09.25 Viited erinevatele veebilehtedele ja mõningatele artiklitele: • Koduleht www.teadlikareng.ee, näiteks artikkel „5 tehnikat, kuidas tulla toime raskete klientidega“ • Raamat „*Küsi, kuula, peegelda. Väärtuspõhise müügi väljakutsed.”* koostaja ja kaasautor, Äripäeva Kirjastus 2011 • Artikkel „Mõtisklus naiselt naistele: mis juhtub sinuga siis, kui Ürgnaise endas üles leiad ja välja lased” Delfi, rubriigis Naistekas>Vaimne elu; allikas “Naised, kes jooksevad huntidega” Estes, C.P, Varrak (2013); • Artikkel Kuulata ürgnaiste iseendas, Sensa 2016 • FB leht: Tee iseendani • FB leht: Naised, kes jooksevad huntidega
5. Professionaalne enesearendamine	
5.1 Analüüsib ja hindab oma tegevust õppeprotsessis, toob välja enda tugevused ja arenguvajadused.	
<i>Kompetentsi tõendamine</i>	Pean väga oluliseks osata ja võtta aega end koolitajana analüüsida ja hinnata, ennast igakülgsest reflekteerida. Teen seda erineval moel Pärast iga koolitust teen jooksvalt põgusat eneseanalüüsi, kus vaatan tagasi nii õppeprotsessi kulgemisele kui ka enda koolitajakäitumisele. Küsin endalt: • Mis läks hästi ja mis toetas grupiprotsesside juhtimist ja mis õpiväljundite saavutamist? • Mida järgmine kord teha teisiti? Kuigi teemad on justkui samad, on iga kord erinev ja omanäoline. See tuleneb ettevõtte taustast, tööülesannetest, grupist ja seda moodustavatest inimestest. Sellest, kus nemad parasjagu on. Nii et teatud mõttes justkui on võimalik õppida, mida teha järgmine kord teisiti ja samal ajal nagu pole ka. Nii palju on iga kord muutujaid. Koolituse kava, teemad, ülesehitus ja mina olen ilmselt kõige stabiilsemad muutujad selles pildis. Tugevustena näen oma oskust luua turvaline õhkkond, kus osalejad julgevad kaasa rääkida, ning head oskust seostada teooriat praktiliste näidetega. Arenguvajadusena olen märganud, et mõnikord kipun andma liiga palju infot korraga – selle tasakaalustamiseks olen õppinud enam kasutama lühikesi refleksiooniharjutusi ja arutelusid. Kõige lihtsam ja tõhusam tugevuste ja arenguvajaduste tööriist on SWOT-analüüs. Seda ikka teen aegajalt ja tegin nüüd esitamiseks (vt allpool). Samuti küsin ma endalt aegajalt (vähemalt korra aastas): “<i>Miks ma seda tööd teen? Ja kas ma tahan seda ikka veel teha?</i>” “<i>Kas võib olla, et soovin inimestesse panustada mingil muul moel?</i>”, “<i>Kas see toidab veel mind ennast ka?</i>” Ettevõtjana on mul julgust ja vabadust ka teistmoodi valida, kui enam ei taha, ei jaksa või see mind enam ei köida.

Viide tõendusmaterjalile	• SWOT-analüüs koolitajana • Tagasisided koolitajale koostööpartneritelt
5.2 Hindab oma füüsilist, vaimset ja emotsionaalset seisundit, võtab kasutusele abinõud tasakaalu saavutamiseks ja säilitamiseks.	
Kompetentsi tõendamine	Inimese ja vaimse tervise asjatundjana pean kõige olulisemaks iseenda keha ja vaimu kui oma kõige tähtsama “instrumendi” eest hoolitsemist. Ma ei tee seda selleks, et “mul oleks töövõime”, vaid selleks, et mul oleks “eluvõime”. Koolitajatöö on intensiivne, see sisaldab mahukat intellektuaalset tööd koolituste ettevalmistamise ja kokkuvõtete tegemise käigus ning esinemist ja grupiprotsesside juhtimist. Minu jaoks on isiklikult kirjatöö vaevalisem ja energiamahukam kui reaalne töö inimestega. Kuigi ka see võtab sageli päris võhmale. Mida ma teen, et oma akusid laadida ja tasakaalus olla? Esiteks ma püüan olla võimalikult palju kohal ja teadvel sellest mis toimub minu sees. See on iseendast hoolimine. Nii ei jää mulle märkamata, kui ma olen füüsiliselt, vaimselt, emotsionaalselt või sotsiaalselt väsinud. Kui vajan pikemat und, pehmemat treeningut, väiksemat koormust. Kui vajan sooja vette, ujuma, kaissu või loodusesse. Ma olen päris hea asjatundja, kuidas mu sisemaailm erinevaid väsimusi ja oma vajadusi näitab. Ja ma kuulan seda. Keerulisem on siis, kui lühikese ajaperioodi peale kuhjub rohkelt ajakriitilisi või tähtaegadega tegevusi. Seda ei oleks muidugi, kui oleks endal paremat võimekust neid ajaperioode pikemaks teha. Praegu on samuti olukord, kus olen septembri algusest hoolega oma protfooliot kokku kirjutanud, kuigi aega oli terve suvi. Ja nüüd on samal ajal Tartu Ülikooli psühholoogiaõpingud, koolitused ja teraapiakliendid... Kõike seda on selle kuu jooksul natuke liiga palju. Nii et ma jälgin hoolega, et saaksin teha tööd segamatult, pikemate ajaplokkide kaupa. Teen minipause - teen erinevaid liikumis-, hingamis- ja kohaloluharjutusi. Tööde vahepeale jätan rohkelt taastumisaega. Vahel lihtsalt käin koeraga pargis või teen aias tööd, et teha meeleseisundis ümberlülitusi ning liigutada keha. Tavapärase töökoormuse puhul jätan ma koolitusjärgsetesse päevadesse rohkelt taastumise aega. Mul on oma hommikused ja õhtupraktikad. Istun igapäevaselt meditatsioonis, treenin ja puhkan oma meelt, teen joogat ja jõutrenni. Toitun hästi. Loen, mõtisklen ja kirjutan. Veedan aega sõpradega ja perega ning olen palju looduses. Teen palju seda, mida tahan ja mida armastan. Enamikest hetkedest, kust end leian, võin öelda, et olen õnnelik, elan südamega ja oma väärtuste järgi. Ja oskan tulla toime ka elu muutuste ja laintetustega. Mõned fotod isiklikust elust
5.3 Hoiab end kursis uuemate suundadega täiskasvanukoolituse valdkonnas. Käsitleb ennast õppijana, vastutab enda arengu eest.	
Kompetentsi tõendamine	Olen nii inimese kui koolitajana ka ise elukestev õppija. Olen saanud õpetust mitmetes koolides ja kursustel nii Eestis kui välismaal, aga oma suurimaks õpetajaks õigupoolest pean Elu ennast. Elu on tarkuste jagamisel lõputult lahke ja hunnitult rikkalik, kui me vaid ise tähelepanuga kohal oleme. Pean end avatud meelega, uudishimulikult ja põnevil igaveseks teelolijaks. Kõik muutub kogu aeg. Me muutume ja uueneme kogu aeg, nagu ka meid ümbritsev elu. Iga grupiga, keda koolitan, olen omamoodi ka ise õppija. Nii inimese kui koolitajana. Aga lisaks uuendan ka oma teadmisi ja oskusi pidevalt, sest meid ümbritsev elu, minu koolitatavad valdkonnad ja täiskasvanukoolituse valdkond areneb kiiresti. Selleks: • Osalen erialastel koolitustel, täiendan praegu ka akadeemilist haridust Tartu Ülikoolis, Psühholoogia Instituudis. • Loen erialakirjandust ja töötan läbi artikleid (nii eesti kui ka inglise keeles). • Jälgin kolleegide tegemisi ja jagan kogemusi võrgustikes. • Katsetan uusi meetodikaid ja digivahendeid oma koolitustel • Täiskasvanuhariduse ja -koolituse suundadega ning sündmustega hoian end kursis jälgides aegajalt EPALE veebikeskkonna artikleid.

Viide tõendusmaterjalile	Tartu Ülikooli tunnistused (2019-2021) ja (2022-2024) õpingud jätkuvad. Koolitajale vajalikke oskusi õppisin Kati Orava Visuaalse lihtsustamise koolitusel
-----------------------------	---