



Kesk-Eesti turismikonverents

Kuidas külalistele head emotsiooni pakkudes meelde jääda?

Tauri Tallermäe
26. september 2025

Meelde jäämine



“Meelde jääb see, millest sa mõtled.”

Bryan Goodwin
raamatust “Learning that sticks”

**“Neurobioloogiliselt on sõna otseses
mõttes võimatu mõelda sügavuti
sellest, mis sind ei huvita.”**

Dr. Mary Helen Immordino-Yang
hariduslik neuroteadlane

Emotsioonid, tunded, tujud

Emotsioonid → Lühiajalised, intensiivsed reaktsioonid välistele stiimulitele, mis väljenduvad rõõmuna, vihana, hirmuna jms



Tunded → Subjektiivsed kogemused, mis tulenevad emotsioonidest mõjutatuna isiklikest uskumustest, tõlgendustest ja kogemustest



Tujud → Pikema perioodi jooksul kestvad vähem intensiivsed emotsionaalsed olekud väljendamiseks oma seisukohti



Emotsioonide roll õppimises

Rõõm – nauding, paremad otsused

Hirm – koondab energia

Viha – võimalik oht, ebaõiglus

Kurbus – ootamatu kaotus

Üllatus – ärgitab tegutsema

Vastikus - hoiatus vältimiseks



Õnnehormoonid



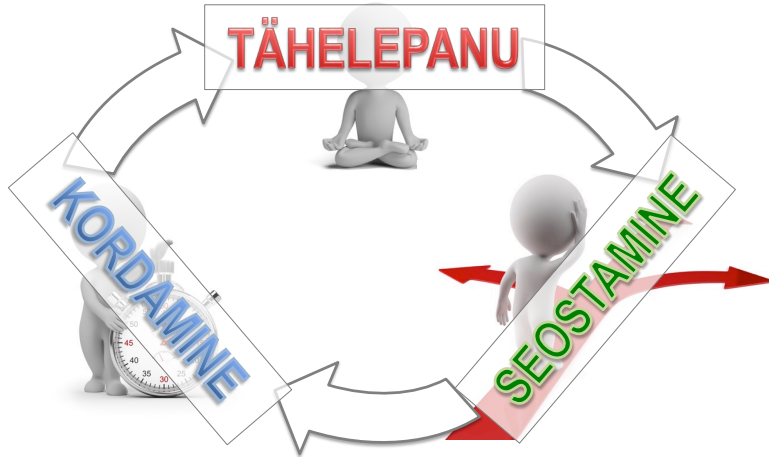
Oksütotsiin – armuhormoon, õnnehormoon, emadushormoon

Serotoniin – veresooni ahendav, aju virgatsaine; toodetakse aminohappest, mida saadakse toidust

Dopamiin – seotud mootorika ja motivatsiooniga, naudingute kujunemisega, aga ka une, tähelepanu, töömälu ja õppimisega

Endorfiin – valu ja stressiga toimetulemiseks; vallanduvad trenni tehes, süües, massaažis, seksides

Meelde jätmise protsess



Eesmärgi püstitamine



80% MIKS?

20% mida?

“Miksi” kaks vastust:

PEAN



TAHAN

“Miksi” kaks vastust:

PEAN



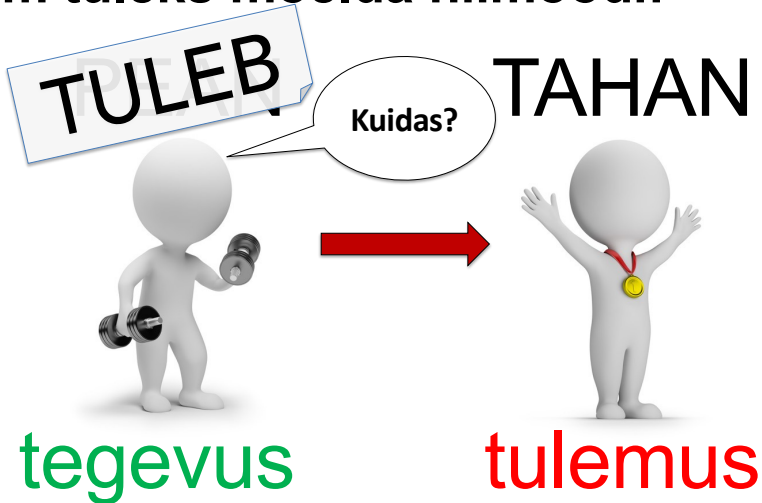
teistele

TAHAN



endale

Pigem tuleks mõelda niimoodi:



Motivatsioon



... see on

HEA ENESETUNNE.

Milvi Tepp

TTÜ professor,
pikaajaline personalijuht

Mida on tähelepanuks vaja?

- varasemaid teadmisi
- uudishimu ja huvi
- energiat



3 psühholoogilist vajadust

Allikas: Edward L.Deci ja Richard M.Ryan; Enesemääratlemise teooria

Teooria püüab ühendada nii inimese sisemisi kui väliseid põhjuseid motivatsiooni tekitajana.

Sisemised:

- **Autonoomia**
- **Kompetentsus**
- **Seotus**



Tähelepanu trikid

Allikas: "Imeline Teadus" 06/2013

1. Räägi primitiivse ajuga
2. Paki kenasti sisse
3. Kärbeste pähe ajamine
4. Tee asi lihtsaks
5. Üllata klienti
6. Näita empaatiat
7. Loo illusioon võiduvõimalusest



Nr1. Räägi primitiivse ajuga

Kõik, mis tekitab meis spontaanselt positiivse tunde, lükkab kõrvale ettevaatlikkuse ja eelarvamused. Juhtimise võtab üle aju tunnetega tegelev limbiline süsteem amügdala ehk mandelkeha.



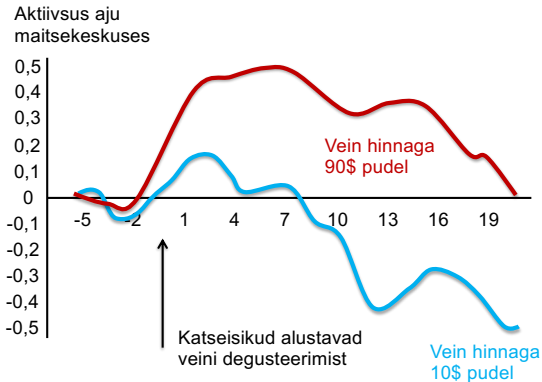
Test. Tagastatud rahakott (Hertfordshire Ülikool, prof Richard Wiseman)

- keskmiselt 42%
- doonoritõendiga 20%
- ainult aadressiga 15%
- beebi 88%
- koer 53%
- perekond 48%
- vanem abielupaar 28%

Allikas: "Imeline Teadus" 06/2013

Nr2. Paki kenasti sisse

Esmamulje tekitab positiivse ootuse.



Allikas: "Imeline Teadus" 06/2013

Nr3. Kärbeste pähe ajamine

Paljud meie valikud on alateadlikud otsused.
Teeme asju, mis tunduvad loomulikud ja
iseenesestmõistetavad, aimamata, et meid on
mõjutatud.

Näiteks “kärbsed” või ”jalgpallivärav” meeste tualetis;
petisest miljonär Frank Abagnale (“Catch Me If You Can”)
jt



Nr4. Tee asi lihtsaks

Sõnum peab olema selgemast selgem ja kergesti mõistetav. Kõik, mis tundub vastuvõtjale segane, teeb asja keerulisemaks ning siis oleme juba kaotanud ...

Michigani Ülikooli katse: kui retsept on raskesti loetav, on ilmselt ka toitu keeruline valmistada.

Löö munad suuremasse kaussi ja klopi kahvliga, kuni mass on ühtlane. Aseta madala kuumusega pliidile keskmise suulada. Ära pruunista. Kui või on sulanud ja hakkab kergelt mullitama, ...



Nr5. Üllata klienti

Positiivne üllatus peatab meie aju harjumuspärastel mõtteradadel, et seletust otsida, ja pakutu saab võimaluse läbi lipsata. Hea uudis ja huumor mõjuvad samamoodi.

Monmouthi Ülikooli katse restoranikülasta-jatega: lahkumisel kaks šokolaadikommi kingituseks korraga või ükshaaval. Teise puhul oli jootraha suurem ...



Nr6. Näita empaatiat

Heatahtliku suhtumisega usaldusväärne inimene tekitab meis positiivse ootuse.

Harvardi Ülikooli uurimusest selgus, et kui arst on kaastundlik ja käitub professionaalselt, paranevad patsiendid kiiremini. Kui arst käitus närviliselt ja ülbel, halvenes patsientide tervis.



Nr7. Loo illusioon võiduvõimalusest

**Soodne pakkumine, mis jätab mulje võimalikust kasust, kõnetab meie aju “tasukeskust”.
Ükspuha, kas on tegu reaalse kingitusega või on aju seda lihtsalt uskuma pandud.**

Lõuna-California Ülikooli autopesula sooduskaardi katse: tasuta pesu pärast 8-ndat templit. Sagedamini kasutasid teenust need, kes said kohe alguses boonuseks kaks templit.



Allikas: "Imeline Teadus" 06/2013

Kokkuvõtteks



**“See, mida me peame õppima
tegema, õpime ainult seda tehes.”**

Aristoteles
antiikaja filosoof (384-322 e.Kr)

Täna tähelepanu eest!



Ja mälu on Sul väga hea!

Tauri (@) Tallermä (.ee)



Tauri Tallermä koolitused



tauritallermä_koolitused