



**Asiakaspalveluhenkilöstön  
vuorovaikutuskoulutus**

Ennakkolukemisto

## Tervetuloa kehittämään asiakaspalvelussa tarvittavia viestintätaitojasi!

Asiakaspalvelussa keskeisellä sijalla ovat viestintätaitosi. Viestintätaitojen kehittäminen on mielenkiintoinen matka omaan itseen sekä innostavaan sisältöön. Viestintä on teema, jonka kautta voit peilata monia työhösi liittyviä kysymyksiä työyhteisösi sisäisistä vuorovaikutussuhteisista ja -tilanteista erilaisiin asiakaskohtaamisiin.

Toisin kuin usein uskotaan, voidaan puhumisen, kuuntelemisen ja kirjoittamisen taitoja kehittää aivan samoin kuin esimerkiksi käsityötaitoa, uimataittoa tai vaikkapa tanssitaikaa. Sinun ei siis tarvitse, eikä kannata lukkiutua ajattelemaan itsestäsi vain tietynlaisena viestijänä. Viestintätaitomme ovat muuttuvaisia koko elinkaaren ajan. Ajatuksesi itsestäsi viestijänä ja asenteesi itseäsi kohtaan ovat oman sisäisen oppimistapahtumasi ydintä.

### Viestijäkuva – millainen olen viestijänä?

#### Vahva viestijäkuva

- koen, että minulla on vaikutusmahdollisuuksia
- uskon onnistuvani vaativissakin tilanteissa
- mielestäni viestintätaitoni ovat monipuolisia
- koen, että voin ohjailta viestintätilanteita
- tiedän jääväni helposti muiden mieleen

#### Heikko viestijäkuva

- koen, että minulla on vähäisiä vaikutusmahdollisuuksia
- en useinkaan mielestäni onnistu, minua ei kuunnella, puheeni saattaa takellella
- uskon, että minulla on käytössäni vain vähän viestinnällisiä keinoja
- tiedän vetäytyväni usein taustalle

Viestintätaitojen koulutuksen keskeisenä tavoitteena on vahvistaa käsitystäsi itsestäsi viestijänä eli viestijäkuvaasi. Viestijäkuva on osa minäkuvaasi, joka on kehittynyt ja muuttuu jatkuvasti vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa.

Viestijäkuva muokkaavat kokemuksemme aiemmista viestintätilanteista sekä erityisesti muilta saamamme palaute. Oma viestijäkuva voit arvioida peilaamalla ajatuksia itsestäsi viestijäkuvan ääripäihin vahvaan ja heikkoon viestijäkuvaan.

Pohtiessasi huomaat ehkä, että viestijäkuvan itsearvioiminen ei ole kovin yksinkertaista. Voimme toimia joissakin tilanteissa vahvan viestijäkuvan piirteiden mukaisesti ja toisissa tilanteissa heikon. Tilanne ja viestintäkumppanisi vaikuttavat siihen kuinka toimit. Toisaalta päivät ja elämäntilanteet vaihtelevat ja tuovat oman mausteensa viestintäämmä.

Viestijäkuvan kehittäminen lisää varmuutta toimia vaativissakin tilanteissa ja auttaa sitä kautta meitä



keskittymään olennaiseen eli asiaan ja toisiin ihmisiin. Tämä johtuu siitä, että saatuamme riittävästi palautetta omasta viestinnästämme, meille rakentuu selkeä käsitys omista vahvuksistamme kuin myös kehittämiskohteistamme. Kun viestijäkuva on heikko, olemme epävarmoja juuri omista mahdollisuksistamme onnistua sekä vaikuttaa. Itsekriittinen sisäinen puheemme syö energiaa ja huomiomme siirtyy turhaan itsetarkkailuun.

Koulutuksessa tavoitteenamme on siis täsmentää viestijäkuvaa realistisemmaksi (= oma ja muiden käsitys sinusta viestijänä ovat lähellä toisiaan) sekä kehittää viestintätaitoja. Taitojen kehittyminen lisää tarkoituksenmukaista ja tehokasta toimintaamme vaihtelevissa tilanteissa, joissa viestintätaitoa on kyky mukauttaa viestintäkäyttäytymistä tilanteen edellyttämällä tavalla. Tätä joustavuutta vahvistaa realistinen viestijäkuva, joka kehittyy palautteen avulla.

Iloisiin tapaamisiin  
koulutuksessa!

Terveisin  
Maiju

Maiju Ranta  
Viestintäkouluttaja

