

Työssä onnistuminen alkaa luottamuksesta ja arvostuksesta

Tunnista hyvän kommunikoinnin ja palvelun työvälineet

Teksti: Taru Mälkiä
kuva: BoMentis Oy



Se, miten arvostat itseäsi, heijastuu käyttäytymiseesi. Se, miten luotat itseesi, vaikuttaa siihen, miten uskallat heittäytyä erilaisiin asioihin ja tilanteisiin.

BoMentis Oy:n toimitusjohtaja, organisaatio- ja sosiaalipsykologi **Marjo-Riitta Ristikangas** puhui *Mercurin Palvelu polttopisteessä 2014* -seminaarissa menestymisen tärkeistä työvälineistä: kommunikoinnista, luottamuksesta, itsetuntemuksesta sekä arvostuksesta itseä ja toisia kohtaan.

Helposti vaadimme, että muiden on arvostettava minua. Kuitenkin tärkeintä on, että ihminen ensin arvostaa itseään. Itseään arvostava ihminen on halukkaampi ja rohkeampi kokeilemaan uusia asioita. Ei kuitenkaan riitä, että tietää omat heikkoutensa ja vahvuutensa, on myös lähdettävä kokeilemaan ja harjoittelemaan uusia taitoja ja asioita.

Uskalla myös epäonnistua

Luotatko itseesi? Uskotko, että sinulla on kaikki mitä tarvitset onnistuaksesi? Usein vähätelämme saavutuksiamme ja kykyjämme. Kuitenkin meissä on potentiaalia paljon enempi kuin aina uskommekaan.

Itseensä ja toisiin luottava ihminen uskaltaa ottaa epäonnistumisen riskin. ”Aito asiakaspalvelu vaatii usein rohkeutta heittäytyä uusiin ja epävarmoinakin pidettyihin tilanteisiin. Luottamuksesta kertoo se, miten uskallamme mennä mukaan niihin. Opimme kuitenkin parhaiten asioista, joissa mokellamme”, Ristikangas muistutti.

Meihin aikuisiin on istutettu epäonnistumisen pelko. Mallia voisimme ottaa lapsista. Lapsi suhtautuu luontevasti epäonnistumisiin. Ei hän ajattele kaatuesaan, että onpa noloa. Hän nousee ylös ja jatkaa yrittämistä.

Aseta rajat

Hyvän asiakaspalvelun tuottamisessa tärkeintä on se, miten kommunikoimme ensi sijassa itsemme kanssa. Se luo perustaa kanssakäymiselle toisten kanssa.

Ristikankaan mukaan voimme myös ohjata tietoisesti ajatteluamme myönteiseen suuntaan ottamalla omasta kehoitamme voimaa ja rohkeutta. Se, miten kannamme itseämme ja mitä teemme kehollamme, kertoo meistä. Esimerkiksi ryhtimme viestii aivoihimme suhtautumisestamme asioihin.

Myös hymy kertoo omaa kieltään. Kun alamme hymyillä, poskilihaksemme viestivät aivoihimme hyvästä olost. Tekohymykään ei ole pahasta.

Unelmointi kannattelee

Ristikangas kehotti myös unelmoimaan enemmän. Kun liiketoiminnassa menee huonosti, on tärkeää unelmoida paremmasta. Ongelmista kielii, jos ihmisellä ei ole enää kykyä unelmoida eikä hän näe maailmassa mahdollisuuksia. Masentunut ihminen ei unelmoi.

Yhtä lailla meidän tulisi sparrata ja innostaa toisia. Myös sopivan huumorin käyttö edistää työntekoa.

Jokainen pystyy vaikuttamaan työyhteisön tunnelmaan pienilläkin asioilla ja suunnanmuutoksilla. ”On hyvä miettiä, mitä puhun, kun puhun työstäsi. Kiitän vai arvostelen? Hymykin on iso tunnelmaan vaikuttava teko.”

Ristikangas piti tärkeänä sitä, että nostamme esiin pieniäkin onnistumisia ja kiitämme niistä. ”Parhaat onnistumiset tapahtuvat jokapäiväisessä työssä. Mitä pienempiä tekoja arjessa kiitämme, sitä suurempi vaikutus kiitoksella on.”

Emme voi aina välttää hankalia tilanteita, mutta voimme vaikuttaa siihen, mitä tunteita ne meissä nostattavat. ”Voit sa-

”Luomme menestymiselle vankan pohjan, kun täytämme kolme kriteeriä: olemme arvostavia, osallistavia ja tavoitteellisia”, sanoi Marjo-Riitta Ristikangas Mercurin foorumissa.

noa esimerkiksi räyhäävälle ja huutavalla henkilölle, että et kestä hänen käytöstään ja se saa sinussa aikaan paniikin tunteen. Näin kerrot, mitkä ovat rajasi. Kyse ei ole siitä, että olet huono tai hyvä.”

”Kyllä, mutta” -terrorismi

Monen ongelman taustalta löytyy arvostuksen puute. Esimerkiksi ”kyllä, mutta”-sanaparilla pystymme tehokkaasti terrorisoimaan toisia. Saamme näillä sanoilla toisen ihmisen helposti tuntemaan itsensä arvottomaksi ja sulkemaan suunsa seuraavissa kanssakäymistilanteissa.

Työpaikalla on myös ihmisiä, jotka kokevat olevansa näkymättömiä. He eivät saa tarvittaessa apua tai heidän työpanostaan ei huomoida. Kukaan ei oikein muista edes heidän nimiään.

Ihmisten kokema arvostuksen puute vaikuttaa yrityksen toimintaan ja tulokseen. Kun ihminen kokee olevansa arvoton, hän ei anna parastaan työssään.

Me-sanan voima

Jotta jaksaisimme tuottaa asiakkaillemme myönteisiä kokemuksia, on kotipesän tarjottava riittävästi tukea.

Ristikangas viittasi ”nostemestari”, kirjailija **Heikki Peltolaan**, joka on oivallisesti maininnut kirjassaan, että menestys alkaa me-sanasta.

”Nautinnon tunne syntyy, kun työyhteisössä yhdessä tartutaan haasteisiin ja onnistutaan.”

Valittaja, kannattaisiko vaihtaa silmälasit!

Lipsahtiko valitus kuin varkain suustasi? Ei hätää, et ole yksin ongelmiasi kanssa. Suomessa toimii nykyisin valittajien kuoroja, joissa lauletaan läpi ihmisten valituksia, kuten että WC-paperirulla on väärinpäin.

”Silmälasimme ovat sellaiset, että näemme helposti vain valituksen aiheita. Olen

itse syntyisin Etelä-Pohjanmaalta, joten olen perinyt vahvan kriittisen silmän. Tekisi usein mieli sanoa, että joku asia on huonosti tai jonkin asian voisi tehdä paremmin”, Marjo-Riitta Ristikangas kertoi Mercurin forumissa.

Mikä sitten avuksi? Nähdäkseen toisin ihmisen on

pysähdyttävä pohtimaan, miten maailman näkee. Muistatko, kuinka lapsena katsoit ja ihmettelit muurahaisten kävelyä? Mitä tarkemmin tutkimme maailmaa, sitä enemmän näemme ja ihmettelemme - ja sitä enemmän näkökulmammekin laajenee. 🌱

Helmeri-koulutusta

Perhe- ja perintöoikeus puhututti kurssilaisia

Helmerien järjestämä juridiikan kolmituntinen iltakurssi, jonka aiheena oli Perhe- ja perintöoikeus, pidettiin yhdistyksen toimistossa Pengerkadulla 3. huhtikuuta. Tilaisuuteen osallistui seitsemän hengen aktiivinen Helmeri-ryhmä, jota juridiikan koukeroihin opasti varatuomari Hannu Äimänen.

Koulustilaisuus sai hyvää palautetta osallistujilta – kuten viime syksyn ryhmäläisiltäkin. Kurssilaiset kyselivät niin innokkaasti aiheeseen liittyvistä tapauksista, että he maltoivat pitää välillä vain lyhyen kahvitauon.

Hannu Äimäsen mukaan jokaisen onkin tärkeää selvittää ja hoitaa ajoissa kuntoon avioehto-, testamentti- ja muut tärkeät juridiset asiakirjat.

Pidämme vastaavan koulustilaisuuden jälleen ensi syksynä. Päivästä sovimme lähempänä syyskautta.

Merja Äimänen



Perhe- ja perintöoikeuden opiskelua tulevana syksynä

Mitä Helmerien koulutuksessa käsitellään?

Hannu Äimänen vastaa:

Ovatko perheoikeuttasi koskevat paperit kunnossa? Oletko miettinyt avioehdon ja/tai testamentin tekemistä? Haluatko estää omaisuutesi joutumisen kenties ihan vieraaseen sukuun? Tunnetko ositusta ja perinnönjakoa koskevat periaatteet? Mitä lakiosa merkitsee? Miten ositus, perunkirjoitus ja perinnönjako tehdään? Kuka vastaa vainajan ja kuolinpesän veloista? Entä kuka maksaa perintöveron ja kuinka paljon? Jos olet avoliitossa, tunnetko siihen liittyvät säännöt, jos tulee avoero tai toinen kuolee?

Tämänkaltaisia ja monia muita kysymyksiä mietimme yhdessä luennolla. Kaikki kysymykset ovat tervetulleita ja niihin pyritään myös vastaamaan. Voit miettiä niitä jo etukäteenkin. Luento on käytännönläheinen ja sen tarkoituksena on kertoa

sinulle perhe- ja perintöoikeuden keskeiset periaatteet, jotta osaat turvata omat ja läheistesi oikeudet.

Itselläni on kokemusta asianajotehtävistä asianajo- ja lakiasiainoimistoissa noin 25 vuoden ajalta ja pankkilakimiehenä noin 13 vuodelta. Lisäksi olen toiminut takausjohtajana ylivelkaantuneiden auttamista varten perustetussa säätiössä sekä kouluttajana lakiasioissa erilaisissa tilanteissa.

Tervetuloa kuulemaan! Asioittesi kuntoon laittamisen aika on nyt.

Lisätiedot tulevasta koulutuksesta seuraavassa Helmerissä ja yhdistyksen nettisivuilla. Voit ilmoittaa jo halukkuudestasi osallistua syksyn koulutukseen sähköpostitse: helmeri(at)helmeri.fi tai puhelimitse: 050 428 5588.