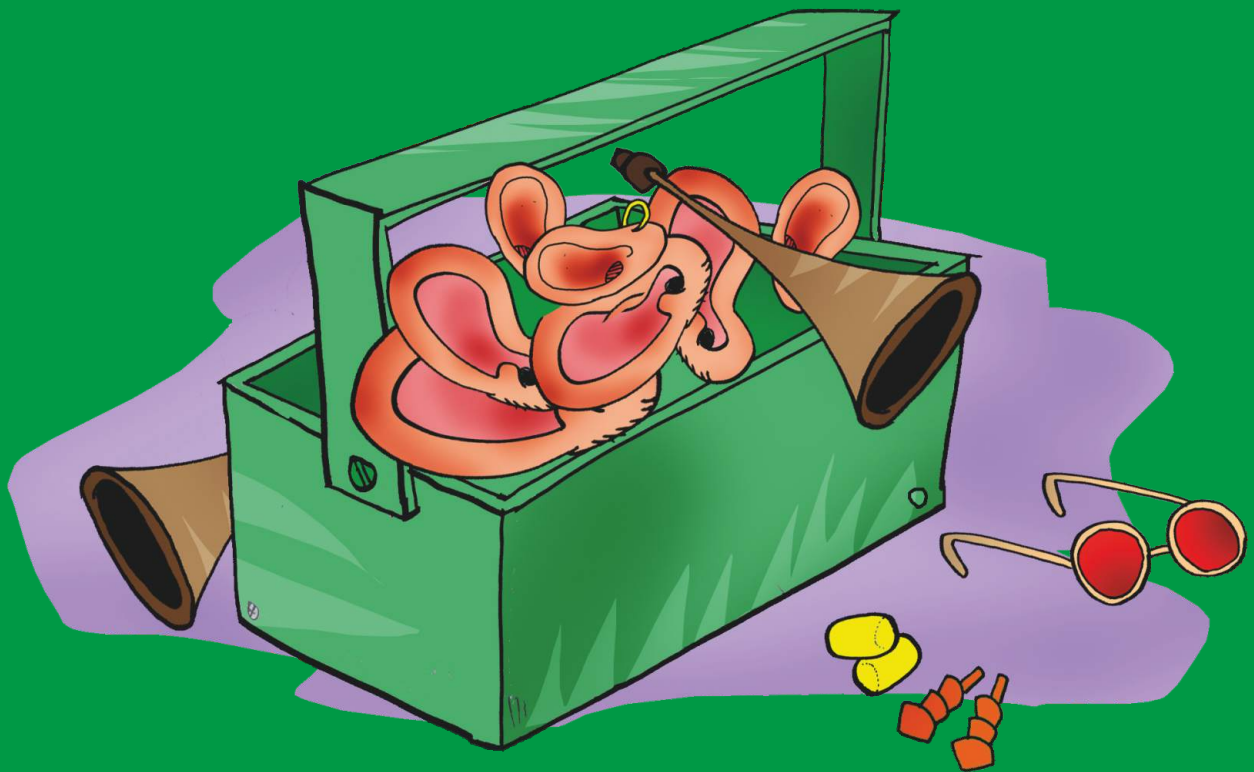


MITEN MINÄ KOMMUNIKOIN

inno-
rehellinen
työkirja

LEMPEIN
SAATESANOIN



Työkirjan laatija: Tarja Kerttula

Kuvittaja: Perttu Penttinen

Taitto: MainosLähde Oy

Kainuun sote

Pohjolankatu 13
87100 Kajaani
Puh. 08 615 541
Faksi 08 6155 4270
kirjaamo@kainuu.fi
<http://sote.kainuu.fi>

Painopaikka

Painotalo Seiska Oy
1. painos

D:23

ISSN 2323-8194 (painettu)

ISSN 2323-8232 (verkkójulkaisu)

Kajaani 2016

Lisätietoja sekä linkkejä sähköiseen työkirjaan ja videoihin saa Kainuun soten kehittämis- ja suunnitteluyksiköstä Tarja Karjalaiselta tai Marja-Liisa Ruokolaiselta (etunimi.sukunimi@kainuu.fi)

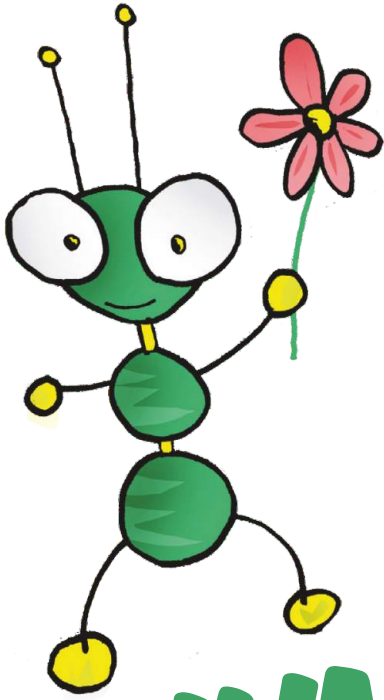


SOSSU-video on katsottavissa STM:n sekä Kainuun Soten YouTube-kanavilta.



Kainuun sote





KUUNTELEMISEN työvälineitä tarvitaan

Lasten Kaste -hankkeen tarkoituksena oli lapsen äänen kuuntelemisen edistäminen lastensuojeluprosesseissa. Tavoitteeseen pyrittiin mm. vuorovaikutustaitoja hiomalla.

Vuorovaikutusmuotoilija **Simo Routarinteen** (IMPROVment) kanssa parikymmentä kainuulaista lastensuojelu- ja perhetyön ammattilaista lähti tutkiskelemaan omaa vuorovaikutustaan ja oppimaan uutta vuorovaikutuksen merkityksestä ja keinoista.

Työskentelyn ohessa syntyi 'Miten minä kommunikoin' -video (ohjaaja **Markku Heikkinen**; tuottaja Black Lion Pictures Oy). Sen oheen haluttiin reflektioivia työkaluja, joilla itse kukin voi tutkia vuorovaikutustaan, sitä miten kehittyä vuorovaikuttajana niin, että lapsen ja perheen äänen

kuuleminen toteutuisi parhaalla mahdollisella tavalla vaativissa lastensuojelutehtävissä.

Työkirjan tehtävien lähestymiskulma löytyi ja materiaali syntyi lastensuojelu- ja perhetyöntekijöiden ja kehittäjäasiakkaiden yhteistyössä Kajaanin perhekeskuksessa vuonna 2015.

Kohtaamisen kysymykset nousivat kaikissa tapaamisissa ykkösasiaksi. Tuloksena syntyi kaksi huoneentaulua, joista toisessa asiakkaat antavat ohjeita työntekijän kohtaamiseen toisille asiakkaille ja toisessa työntekijät puolestaan asiakkaan kohtaamisesta toisille työntekijöille.

Huoneentaulut tehtiin **KOHTAA**-noppien muotoon. Siinä työntekijän ja asiakkaan kohtaamisen kuusi tärkeää kulmaa ovat vuorotellen näkyvissä kunkin työpöydällä, muistuttamassa

kohtaamisen kriittisistä paikoista. **KOHTAA**-noppien logiikka on tämän työkirjan osioiden pohjana.

Kiitän lämpimästi tämän kirjan tuottamiseen osallistuneita yhteistyökumppaneita!

Parasta hyvää sinulle vaativassa työssäsi!

Pohjois-Suomen **LASTEN KASTE** -hankkeen Kainuun toiminnallinen osakokonaisuus

Tarja Kerttula
Projektipäällikkö/suunnittelija



SINÄ HYVÄHALTIA, HYVÄN HALTIJA

Olet valinnut työksesi vaikean lajin, asiakastyön, ja haluat tehdä sen hyvin. Nyt saat tilaisuuden haastaa itseäsi vuorovaikutuksen tutkiskeluun. Asiakastyössä sinulla on suurempi vastuu vuorovaikutuksen onnistumisesta kuin asiakkaalla – ”sinä olet täällä töissä”.

Tämä työkirja pitää sisällään vuorovaikuttamiseen liittyviä herätteitä, harjoituksia, vinkkejä ja linkkejä. Vuorovaikutus on lajina niin monitahoinen, että tässä tyydytään katsomaan peiliin vain muutamista kulmista. Kun pääset alkuun, keksit lisää teemoja ja kysymyksiä itsekin. Löydät myös vastaukset ja ratkaisut pulmiin, kun pysähdyt hetkeksi asian äärelle.

Voit tutkia työkirjaa otsa rypyssä, mikä ettei. Toisaalta kevyempi ote, huumorinpilke, puhumattaakaan itselleen nauramisesta, tuo aina tilaa, sallii monenlaisuudet ja ehkä peiliin katsomisesta tulee hieman helpompaa. Asiakastyössä peiliin katsominen on välttämätön taito.

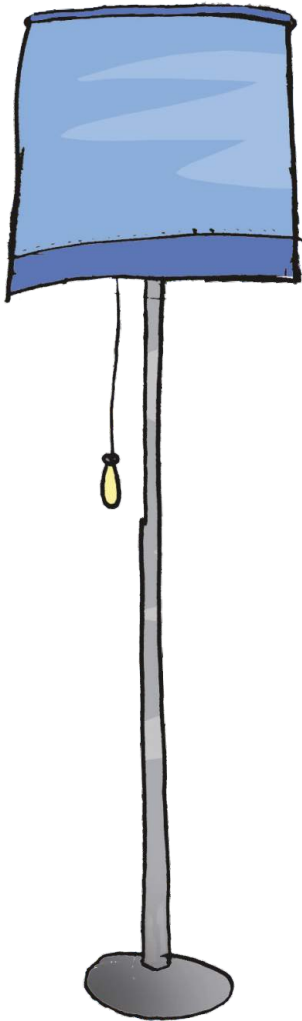
Voit valita tyylisi, teetkö tehtäviä positiivisen vai negatiivisen kautta. Huvun vuoksi voit myös kokeilla toista, itsellesi epätyypillisempää tapaa. Ilo työaikana ei ole kiellettyä edes silloin, kun ollaan tekemisissä vakavien asioiden kanssa.

Tämä työkirja ei tee sinua täydelliseksi, mutta se yrittää lempeän jämäkällä otteella kehottaa sinua

huolehtimaan itsestäsi, työmotivaatiostasi ja työtavoistasi. Ole rohkea, älä pimitä tosiasioita itseltäsi, älä valehtele itsellesi. Toisaalta kehu, kiitä, kannusta ja armahda. Itseäsi ja asiakkaitasi. Voit tehtävät tehtyäsi ja oivaluksia saaneena olla tyytyväinen rohkeudestasi, pyrkimyksestäsi olemaan tietoinen siitä, miten itse voit vaikuttaa vuorovaikutukseksi laatuun.

Ole omanlaisesi ammattilainen rinta rottingilla, avoimesti kokonainen!

TYÖKIRJAN TÄYTTÄMISVINKKEJÄ



Tutki vuorovaikutustasi haluamallasi, kulloinkin hyvältä ja tarpeelliselta tuntuvalta tavalla huomataksesi mikä toimii, mikä ei, mitä voisi tehdä toisin.

Esimerkiksi

Ota itsellesi haaste kerran kuussa /viikossa.

Käytä yllättäen vapautuva hengähdystauko vilkaisemalla työkirjan satunnaista kohtaa ja sattuma voi korjata satoa. Saatat saada oivalluksen, josta seuraava työtehtäväsi saa uutta pontta tai ratkaisumallin.

Ota työkaverisi kanssa puheeksi jokin mietityttävä, hankala tilanne tai ajatus, ja pohtikaa sitä yhdessä asian ratkaisemiseksi tai hetken helpotukseksi.

Selaile työkirjan tehtäviä ja totea, että moni muu kollega painii ihan samanlaisten pulmien



kanssa kuin sinäkin ja opi olemaan itsellesi armollinen. Tai huomaa, että itselläsi saattaa olla melkoista vaikutusvaltaa siihen, miten kommunikaatio asiakkaiden/työkavereiden kanssa pelittää. Tai pohdi ylipäätään vuorovaikutuksen monia mahdollisuuksia ja mahdottomuuksia.

Voit tehdä liitteenä olevan peiliinkatsomistestin (sivut 20 ja 21) heti alkajaisiksi tai milloin tahansa sinulle parhaiten sopii, tai jättää tekemättä.

Työkirjan tehtäviä voit kaikin mokomin lainata ja muokkailla tarpeidesi mukaan omaan asiakastyöhösi, jos sen hyväksi havaitset.

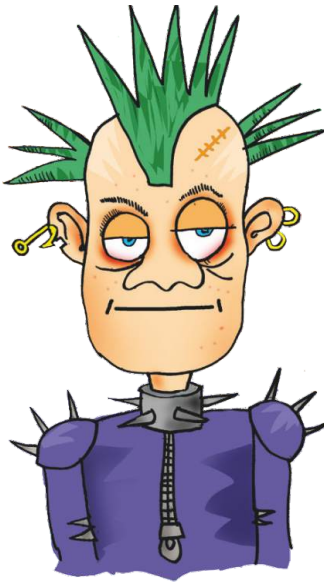


Miten minä kommunikoin -työkirja
SOSSU- ja Miten minä kommunikoin -videot
STM:n sekä Kainuun sotien YouTube-kanava



Etsi lisää vinkkejä!

SAADAKSESI SEN
MITÄ HALUAT,
LAKKAA TEKEMÄSTÄ
SITÄ MIKÄ EI TOIMI.



1

LUOVU ENNAKKOKÄSITYKSISTÄ



**ENHÄN MINÄ KOSKAAN
AJATTELE, ETTÄ**

- asiakkaat ovat taipuvaisia valehtelemaan.
- on asiakkaan oma vika, kun joutui tänne.



RAADOLLINEN TOTUUDENHETKI

Kaikilla on ennakkoluuloja.

Mitä siitä ajattelen?



KIITOS KYSYMÄSTÄ



1. Muistele viimeisintä "tietynlaista" (esim. juoppo, romaani, narkkari, yksinhuoltaja, pitkäaikaistyötön, vankilakundi, 3. polven asiakas, maahanmuuttaja) asiakasta. Oliko sinulla ennakkokäsityksiä heistä? Millaisia?
2. Muistele viimeisintä mukavaa, miellyttävää, helppoa asiakasta. Mitä hänestä ajattelet?
3. Millaisia kokemuksia sinulla on siitä, että ennakkokäsityksesi jostakusta ihmisestä on muuttunut toiseksi, myönteisemmäksi, paremmaksi?

TEHTÄVIÄ

1. Ota **KOHTAA**-nopat käyttöön.
2. Kirjoita huoneentauluusi/ kalenteriisi opinpaikka. (sivu 24)
3. Jos näkisit itsesi asiakkaan silmin, millaisia ennakkokäsityksiä hänellä voisi olla sinusta? Jos se olisi negatiivinen, miten sanoittaisit sen toisin sanoin, myönteisesti? Esim. "nipottaja" tai "pilkunviilaaja" = johdonmukainen mahdollistaja, "valittaja" = kehittämishaluinen avoimestipuhuja.

HARJOITUKSIA

Anna asiakkaalle 1 lempiasiakkaasi nimi. Listaa kuvan viereen kivat ominaisuudet





Anna asiakkaalle 2 inhokkiasiakkaasi nimi. Laita samat kivat ominaisuudet tähänkin listaan





Kehitä sisäinen **PIIP-ääni** varoittamaan, kun meinaat ajatella jostakusta stereotypisesti.



Tutustu **JOHARI-ikkunaan** (esim. YouTube).



Suttaa mustalla kaikki ne arvot, joita et kannata. Täytä tila niillä arvoilla, jotka sopivat tämänhetkiseen tilanteeseesi paremmin.

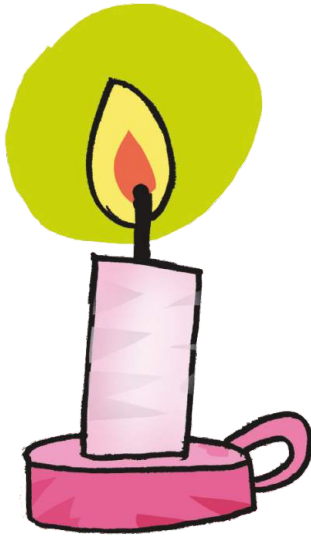
ASIAKASLÄHTÖISYYS

OIKEUDENMUKAISUUS

VASTUULLISUUS

AVOIMUUS

LUOTTAMUS



LUO 2 LEPPOISA JA TURVALLINEN ILMAPIIRI

RAADOLLINEN TOTUUDENHETKI

Halki, poikki ja pinoon!

Vai?!



.....

.....

? EIHÄN MINUN

- työhuoneessani ole painostava tunnelma.
- tarvitse ajatella asiakkaan viihtyvyyttä.

KIITOS KYSYMÄSTÄ



1. Millainen on hyvä ilmapiiri on?
2. Mikä haittaa hyvän ilmapiirin syntymistä?
3. Millaisia hyviä kokemuksia sinulla on asiakkaana olemisesta? Mikä niistä tilanteista teki miellyttäviä?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

KAIKKI
IHMISTEN VÄLISET
KOHTAAMISET OVAT
TUNNETAPAHTUMIA.



TEHTÄVIÄ

1. Kokeile tavata asiakas jos-
sain uudessa ympäristössä.
Mene hänen kanssaan vaikka
kävelylle.
2. Tuo työhuoneeseesi peh-
monalle, enkelitaulu,
elokuvajuliste, kukka, viltti,
villasukat...

HARJOITUKSIA



Kirjoita kymmenen kertaa:

Asiakas on aina oikeassa. Asiakas on aina oikeassa. Asiakas

.....

.....

.....



Leiki työparisi kanssa peiliä.



Väritä unelmiesi työhuone.
Lisää tarvittaessa leppoisia
elementtejä.



Katso Edvard Tonick:
Still face experiment (YouTube)



OLE.. LÄSNÄ JA KUUNTELE AIDOSTI

3

RAADOLLINEN TOTUUDENHETKI

Joskus vaan ei jaksa
(olla empaattinen).

Minusta tuntuu, että





ENHÄN MINÄ KOSKAAN OLE



tietävinäni etukäteen, mitä asiakas on tullut minulta vaatimaan.



turhautunut kuulemaan samoja selityksiä miljoona kertaa.

KIITOS KYSYMÄSTÄ

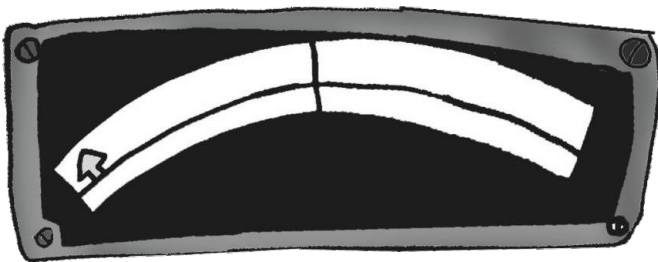


1. Mistä huomaa, että olen aidosti läsnä ja kuuntelen?
2. Mikä minua estää olemasta läsnä ja kuuntelemasta?
3. Onko kiire joskus hyvä tekosyy? Mitä kiire estää sinua tekemästä? Mistä kiire syntyy?

NIIN METSÄ
VASTAA KUIN SINNE
HUUDETAAN.



Väritä mittari tarpeen tullen punaiselle.



Tutustu **KUKIPASO**-malliin
(esim. Raija Cacciatore).

TEHTÄVIÄ

1. Kysy seuraavilta kymmeneltä asiakkaalta, mitä hän hakee, mitä hän odottaa, mitä hän toivoo.
2. Kun kuulet asiakkaalta taas "saman laulun", tarjoile vaihtoehtoja paradoksi-tekniikalla esim. tyyliin "No, ei sitten." Vedä ratkaisu hatusta, luovuuta ja pistä paremmaksi, käännä asiat pääläelleen. Mitä tapahtuu?

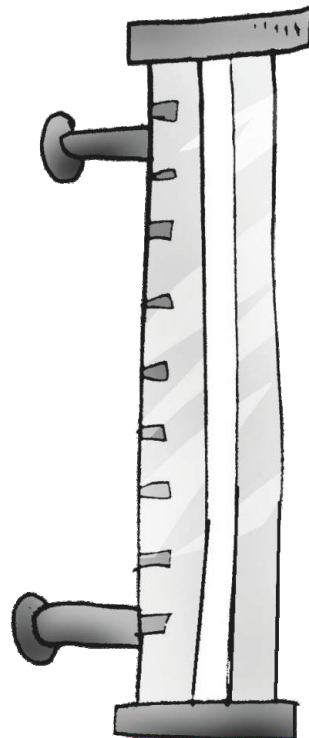
HARJOITUKSIA



- a) Kirjoita valitus Kuuloluuriin.
- b) Lue se ääneen itsellesi.
- c) Puolustaudu. d) Jatka inttämistä, eikun vuoropuhelua, niin kauan kuin on tarpeen.



Huokailu voimavaraksi. Ota tavaksi huokailla asiakstapaamisten välillä. Hengitä syvään, puhalla ilma ulos ja toista, kunnes pää on tyhjä. Tehosteena voi käyttää 'Hohhoijaa', käsien levittelyä ja takakenoon heittäytymistä.





4

HUOMAA VOIMAVARAT



**ENHÄN MINÄ KOSKAAN
AJATTELE, ETTÄ**



asiakkailla ei useinkaan ole edellytyksiä muutokseen.



jos puhe ei auta, se on siinä.

RAADOLLINEN TOTUUDENHETKI

Mitäpä se hyvejää!

Niinpä,



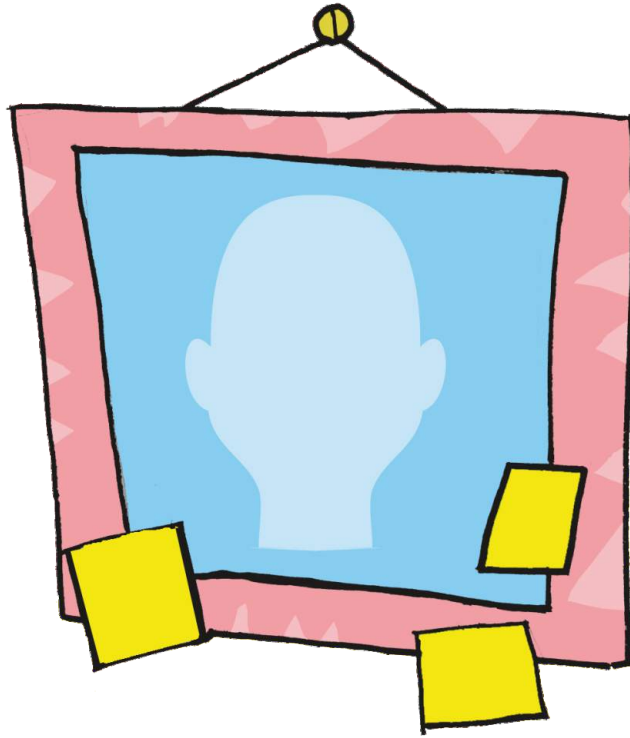
KIITOS KYSYMÄSTÄ



1. Millaisia voimavaroja on helppo nähdä?
2. Mikä minua estää näkemästä voimavaroja?
3. Miten minä itse selätän omat vastoinkäymiseni?

TEHTÄVIÄ

1. Valitse joku asiakas ”silmätkuksi/silmäteräksi”. Listatkaa kaikki osaamiset ja muut pienempienkin hyvät asiat. Kysele, tenttaa, ehdottele, kaivele mahdottomia, avaa silmät näkemään, älä tyydy ensimmäisiin ”En osaa mitään” -kommentteihin. Tutkikaa yhdessä tavallisia päiviä tiheällä kammalla. Kysy: ”Mitä teet mielelläsi?” Käytä mielikuvitustasi, mikä kaikki voisikaan olla hyvästä tavoitteeseen pääsemiseksi? Mieti asiakkaastasi sellaisia asioita, joita hän voisi opettaa sinulle. Onko hänellä synnynnäinen tapa ajatella positiivisesti, osaako hän kutoa sukan kantapään, onko hänellä kauniit käytöstavat...
2. Ryhdy keräämään asiakkaiden potentiaalisten voimavarojen vinkkilistaa. Mikä kaikki voikaan olla voimauttavaa?



SE TUNTUU
MAHDOTTOMALTA,
KUNNES SE ON
TEHTY.

HARJOITUKSIA



Kirjoita satu asiakkaasta, jolla on kaikki maailman voimavarat. Tai itsestäsi.



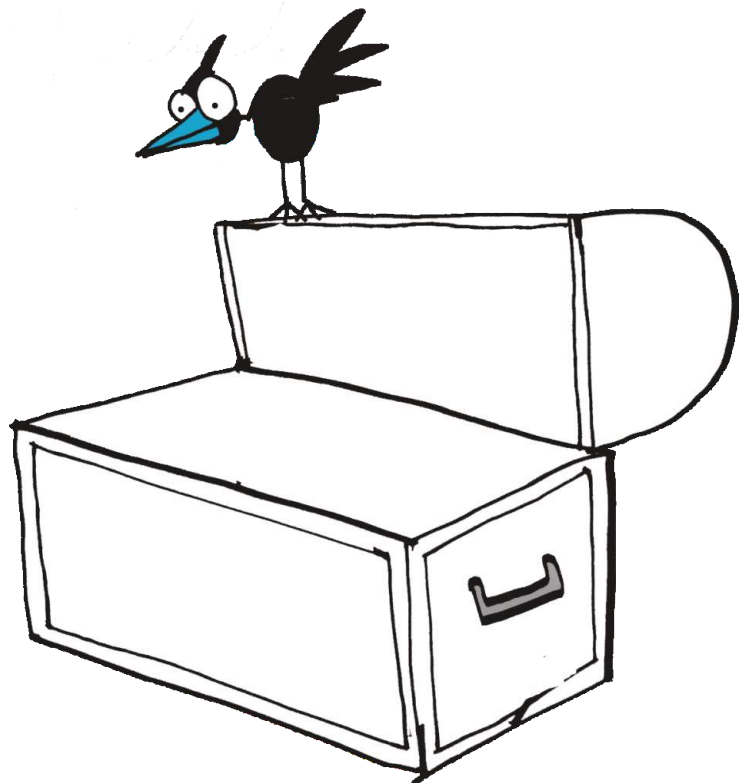
Kirjaa hyvät puolesi työntekijänä **KIITOS**-lomakkeelle (sivu 22) ja näytä se työkaver(e)ille. Pyydä heiltä hyväksyntä allekirjoituksin. Allekirjoituksen voit pyytää myös kotoa, alakerran vahtimestarilta tai harmaatakkiselta mieheltä.



Piirrä rahakirstu kukkuroilleen, ettei asiat jää tekemättä siksi, ettei ole varaa.



Lue: **Thor Solvedt: Rasa Vili**
- 30 riviä joka päivä (Sosiaali- ja terveysalan Tietopalvelu)





5 ROHKENE OTTAA PUHEEKSI

RAADOLLINEN TOTUUDENHETKI

? ENHÄN MINÄ KOSKAAN AJATTELE, ETTÄ

- teen palveluksen meille molemmille, jos jätän puuttumatta arkaan paikkaan.
- asia ei kuulu minulle, joku toinen viranomainen hoitaa sen.

Minun tehtäväni työni puolesta on ottaa asioita puheeksi.

Se on minulle



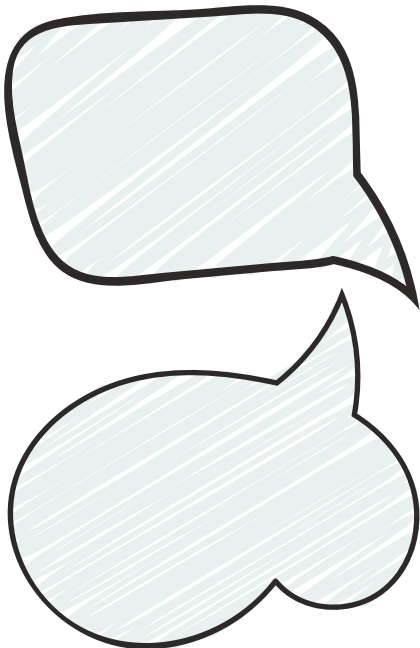
KIITOS KYSYMÄSTÄ



1. Mitkä ovat minulle vaikeita puheenaiheita?
2. Miksi ne ovat minulle vaikeita?
3. Mikä on pahinta, mitä puheeksi ottamisesta voi seurata? Mitä siitä seuraa parhaimmillaan?



KUINKA PALJON ROHKEUTTA
SINULLA ON TÄNÄÄN VARAA JÄTTÄÄ
KÄYTTÄMÄTTÄ?!



TEHTÄVIÄ

1. Valmistaudu seuraavaan asiakastilanteeseen kuvittelemalla, miten keskustelu saattaisi sujua. Mieti, mitä termejä yleensä käytät – esim. ongelma, huoli, huomio, puheeksiotto. Mieti, olisiko olemassa sinun suuhusi sopivampia sanoja, sanontoja, joita voisit käyttää luontevammin.
2. ”Kilauta kaverille”. Kysy suoraan, miten hän sen tekee? Miten hän ottaa puheeksi vaikeaksi kokemasi asian.

HARJOITUKSIA



Kirjoita avunpyyntö. Vastaa kirjeeseen sisäisen viisaasi tai ihailemasi henkilön äänellä.



Harjoittele työkaverisi kanssa vaikeaa keskustelua ennakkoon. Kokeilkaa erilaisia vaihtoehtoja siitä, miten tilanne voisi mennä. Vetäkää överit!



Sano se helpommin! Kirjoita helppoja lauseita puhekupliin:



Käy **HUPU**-koulutus.



6

HYVÄKSY



**ENHÄN MINÄ KOSKAAN
AJATTELE, ETTÄ**



asiakkaiden huonot, toimimattomat ideat on selkeästi torpattava.



kykenen olemaan täysin tunteetta työtilanteissa.

KIITOS KYSYMÄSTÄ



1. Ammatillisuus, mitä se on, mitä se sallii, mitä se vaatii?
2. Onko olemassa absoluuttista oikeaa tai väärää?
3. "Kaikki ei mene aina kuin Strömsössä." Tulee retkahduksia, takapakkeja, pettymyksiä... Miten suhtaudut niihin? Mikä tapa ajatella toimii niiden suhteen?

RAADOLLINEN TOTUUDENHETKI

Asiakas tekee omat valintansa ja vastaa valintojensa seurauksista.

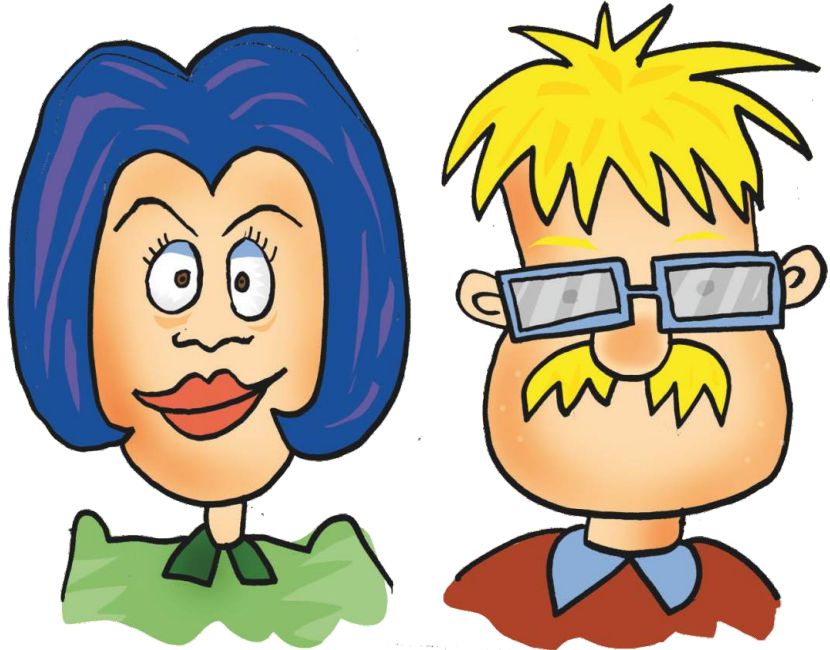
Käsitykseni mukaan



TEHTÄVIÄ

IHMISET PYRKIVÄT TEKEMÄÄN
AINA SILLÄ HETKELLÄ PARHAAN
MAHDOLLISEN VALINNAN.

1. Harjoittele päivittäin sano-
maan erilaisissa tilanteissa
”Joo, mutta”n tilalla ”Joo,
ja...”
2. Opettele käyttämään hy-
väksyviä lausumia: ”Nyt sä
et halua tehdä tätä, ok, ei
tehdä.” Tai ”Ok, toi oli hyvä
mitä teit!” Keksi itse lisää
suhusi sopivaa hyväksyvää,
kannustavaa sanomista.



HARJOITUKSIA



Kerro siitä, miten teillä on yleensä tapana tehdä ja toimia asiakkaan tilanneita vastaavissa yhteyksissä, tavallisessa arjessa, juhlassa, kiperissä paikoissa, kotona, kylillä... Voisitko kuvitella, että samat asiat voisi hoitaa jotenkin muuten, ja se olisi silti ainakin melkein yhtä hyvä tapa?!



Kuuntele Lapinlahden lintujen ”Miksi surisin”esim. YouTubelta.



Leikkaa lehdistä erilaisten ihmisten kuvia. Liimaa ne tähän. Merkitse heidät oikeinmerkeillä, hymynaamoilla, sydämillä...



Lue: Routarinne Simo: **Valta ja vuorovaikutus** (Sanoma Pro Oy 2008)

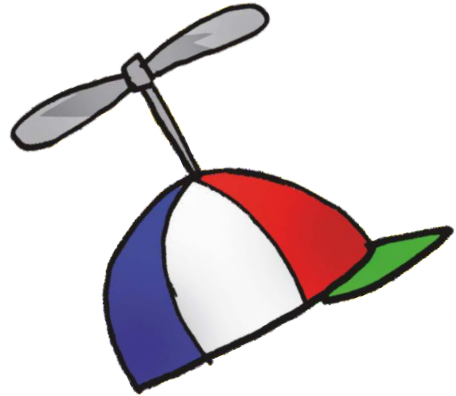


KEHU JA KIITÄ



KYLLÄHÄN MINÄ

- olen aika tekijä tässä työssä.
- olen itse paras neuvonantajani.
- haluan kiittää itseäni. Miksi? Miksi en?



KIITOS KYSYMÄSTÄ



1. Mistä tiedän tehneeni hyvää työtä? Esimerkkejä!
2. Mitä tarvitsen, mitä toivon, että jaksan tehdä tätä työtä?
3. Annanko itselleni kiitosta? Noteeraanko muilta saamani kiitokset? Miksi?

TEHTÄVIÄ

1. Kirjoita itsellesi postikortti ja lähetä se 1. luokan postissa. Kannusta itseäsi kehittymään työssä, pitämään yllä työniloa esimerkiksi seuraavin sanoin:

Hyvä

Olen seurannut työntekemistäsi, tätä työkirjaprosessiasi ja haluankin nyt kiittää sinua

Ala pitää tyytyväisyys/kiitollisuuskirjanpitoa. Kirjoita hyviä asioita muistikirjaan pahan päivän varalle.

2. Anna itsellesi kiitosta jostain asiasta - vaikka pienenpienestäkin - joka päivä, kun painat työmaan oven perässäsi kiinni.
3. Toteuta unelmasi. Nyt on sen aika! Anna itsellesi lupa! Aloita jooga, hanki ukulele, osta akryylivärit, mene kirjoittajakurssille, aikuisten uimakouluun, tai viihdekuoroon, perusta lukupiiri kavereiden kesken, vuokraa siirtolapuutarhapalsta, vuokraa kesämökki, ilmoittaudu yleisöksi Uutisvuotoon, lähde elokuvafestivaaleille, ryhdy keräilemään aurinkohattuja, kiertele sisutusliikkeissä ihailemassa kauniita tavaroita (ostaa ei tarvitse), opettele kutomaan sukia ja virkkaamaan isoäidinneliöitä, pidä blogia, opeta kansalaisopistossa pajutoita, ryhdy ystäväksi yksinäiselle, järjestä ystäville etnisen ruoan iltoja... Nauti turhanpäiväisyyksistä hyvällä omallatunnolla!

HARJOITUKSIA



Kirjoita kauniita, kannustavia pikkukirjeitä itsellesi. Piilottele tai pyydä työkaveriasi piilottelamaan niitä paperipinoihin, kalenterin väliin, kahvikupin alle, työkassiin, takin taskuun...



Kun olet uupunut, toivoton ja turhautunut, halaa itseäsi, taputtele olkapäille ja rakasta itseäsi täydestä sydäimestä.



Ota tavaksi katsoa aamuisin ystävällisesti peiliin ja sano peilikuvallasi: "Hyvin sä vedät!" Tai keksi itse, mitä haluat kuulla.

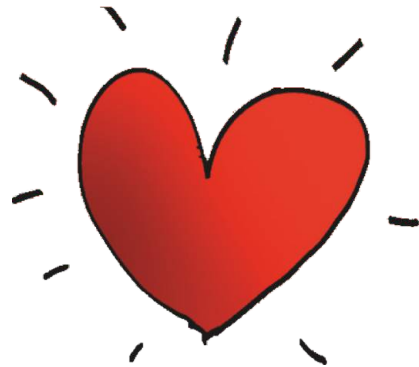


Väritä ja täydennä omakuvasi haluamillasi fasiliteeteilla. Lisää tarvittaessa taikasauva.

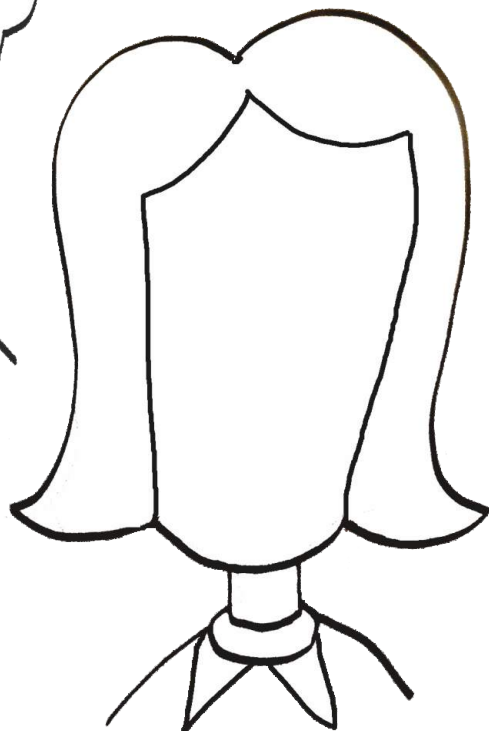
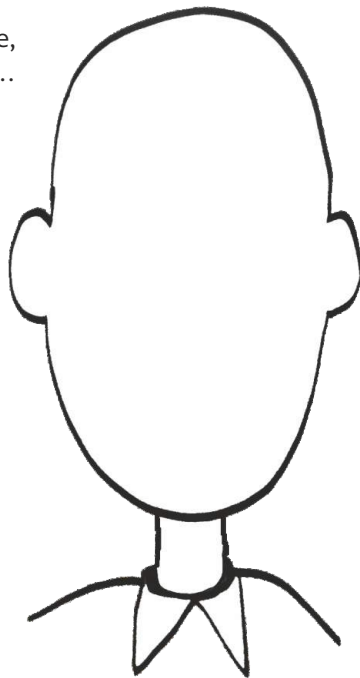


Ota käyttöön
Maareta Tukiaisen
Hyvän mielen kortit
(PS-Kustannus 2016)

Lue: Tuomas Kyrö:
Mielensäpahoittaja



**KEHU, KIITOS
JA KANNUSTUS
(KKK). SIINÄ NE
TÄRKEIMMÄT.**



PEILIIN- KATSOMISTA HARJOITTELEVILLE

tyytyväisyystakuu

TEE VUOROVAIKUTUKSEN

"KUKKASET"

VOL. 1

-TESTI.



LASKE RASTIEN MÄÄRÄ, JOS SILTÄ TUNTUU

VIHREITÄ RASTEJA

1-10

Kaikki on hyvin.

11-20

Kaikki on oikein hyvin.

21

Kaikki on niin hyvin, että voiko se olla enää tottakaan!?

Saat tulkita rasti määrä myös ihan omalla tavallasi. Sinähän itsesi tunnet parhaiten. Pääasia, että asiat pysyvät ajoittain mielen päällä.

PS. Voit käyttää tulosta apuna täyttäessäsi **KIITOS** -lomaketta

1. Osaan esittää asiat asiakkaan kielellä.

2. Ilmeeni on aina myönteinen.

3. Olen yhä innostunut työstäni.

4. Asiakkaille on aikaa, sillä heitä vartenhan täällä ollaan.

5. Luottamus on asiakastyön lähtökohta.

6. Itse asiassa työtavat vaikuttavat siihen, mitä voin tehdä.

7. On voimauttavaa nähdä myönteisiä muutoksia asiakkaissa.

8. Kun kohtelee asiakasta kuin ihmistä, he käyttäytyvät kuin ihmiset.

9. Asiakkaille esitetään asiat kauniilla tavalla.

10. Olen tunteva ihminen, myös työssä.

11. Viime kädessä asiakas päättää itse omasta elämästään.

12. Kotihuolia en kannan mukaan töissä.

13. On tärkeää kannustaa asiakasta, kehua ja kiittää pienistäkin.

14. Päätämme kohtaamiset aina kädenpuristukseen.

15. Osaan olla tiukan ystävällinen.

16. Puheeksiottaminen auttaa löytämään toimivat ratkaisut.

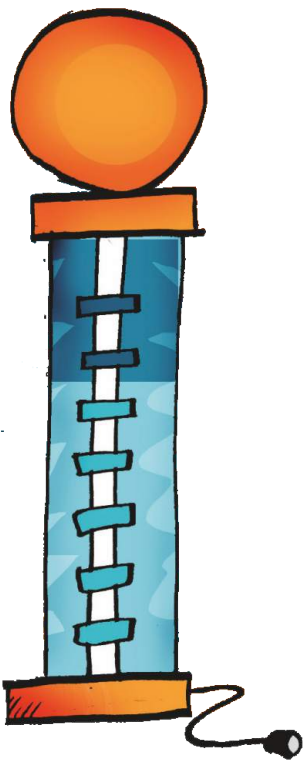
17. Voin ymmärtää asiakasta, vaikkemme olekaan samaa mieltä.

18. Kohtelen kaikkia asiakkaitani hyvin, vaikken pitäisikään heistä.

19. Omat kokemukseni ovat asiakastyön voimavara.

20. Elämänhistoriani auttaa minua olemaan empaattinen.

21. Saan voimaa tästä työstä.



**KATSELE SORMIEN
RAOSTA - JOS USKALLAT-
MILLAISELTA
TULOS NÄYTTÄÄ.
ROHKEIMMAT VOIVAT
LASKEA RASTIEN
MÄÄRÄN.**

PUNAISIA RASTEJA

1-10

Olet niin inhimillinen.
Kaikki on hyvin.

11-20

Olet rohkea peiliinkatsoja, kehittymisen tiellä
vuorovaikuttajana.

21

Taidat olla oikea itsesiruuskija-
tyyppi. Anna itsellesi armoa!

Jos rasteja on lipsahdellut
"väärin" ruutuihin, ota avuksi
vanha kunnon pyyhekumi - ai
niin, käytithän lyijykynää! Laita
rastit kaikin mokomin sopivam-
piin ruutuun.

VAIN KOKENEILLE PEILIINKATSOJILLE

kipukynnyksen ylittymisvaara

TEE VUOROVAIKUTUKSEN

"KUKKASET"

VOL. 2

-TESTI.

Rohkeasti
vaan rehelliset
rastit ruutuun.
(Kukaan ei näe.)



1. Virkamiesjargon on minun makuuni.
 2. Osaan kohotella kulmakarvojani merkitsevästi.
 3. Olen turhautunut tähän työhön, sitä en salaile.
 4. Minulla on tapana puhua kiireestä.
 5. Perusepäluulo on hyve.
 6. Resurssien puute on aina pätevä selitys.
 7. Eihän tässä työssä voi onnistua, kun asiakkaat on mitä on.
 8. Pääasia, ettei asiakas käy riehumaan.
 9. Välillä suustani pääsee sammakoita.
 10. Tunteet on pidettävä piilossa, maksoi mitä maksoi.
 11. Minun tehtäväni on pelastaa maailma.
 12. Kun kotona menee huonosti, ei jaksakaan töissäkään tsempata.
 13. Kiitos, kehu ja kannustus ei kuulu asiakastyöhön.
 14. Jos asiakas lähtee ovet paukkuen, so what.
 15. Tiukka pipo on ammattilaisen merkki.
 16. Kun ei ota puheeksi, säästyy työaika ja vaivaa.
 17. Asiakkaat eivät ymmärrä omasta parastaan, minä kyllä tiedän.
 18. Suosikkiasiakkaat saavat minulta parempaa palvelua.
 19. Suutarinlapsella ei ole kenkiä, pöh!
 20. Pieni tuomari/kostaja vilkuttelee joskus minulle silmää.
 21. Katselen asiakkaita heidän yläpuoleltaan
- + Tämä lista saa minut näkemään punaista.



KIITOS

.....
on hyvä työntekijä.

..... on hyvää

..... on kiitettävää

..... on erittäin kiitettävää

..... on todella kiitettävää

..... on mitä kiitettävintä

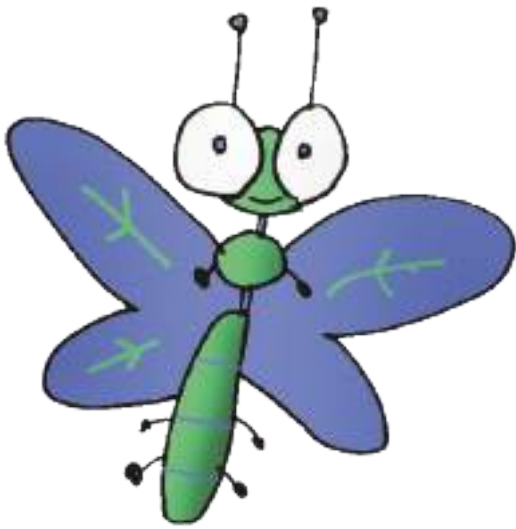
Lisäksi hän on

Aika & paikka

.....
Hyväksyjä

.....
Hyväksyjä





? KIITOS KYSYMÄSTÄ

Miltä nyt tuntuu?

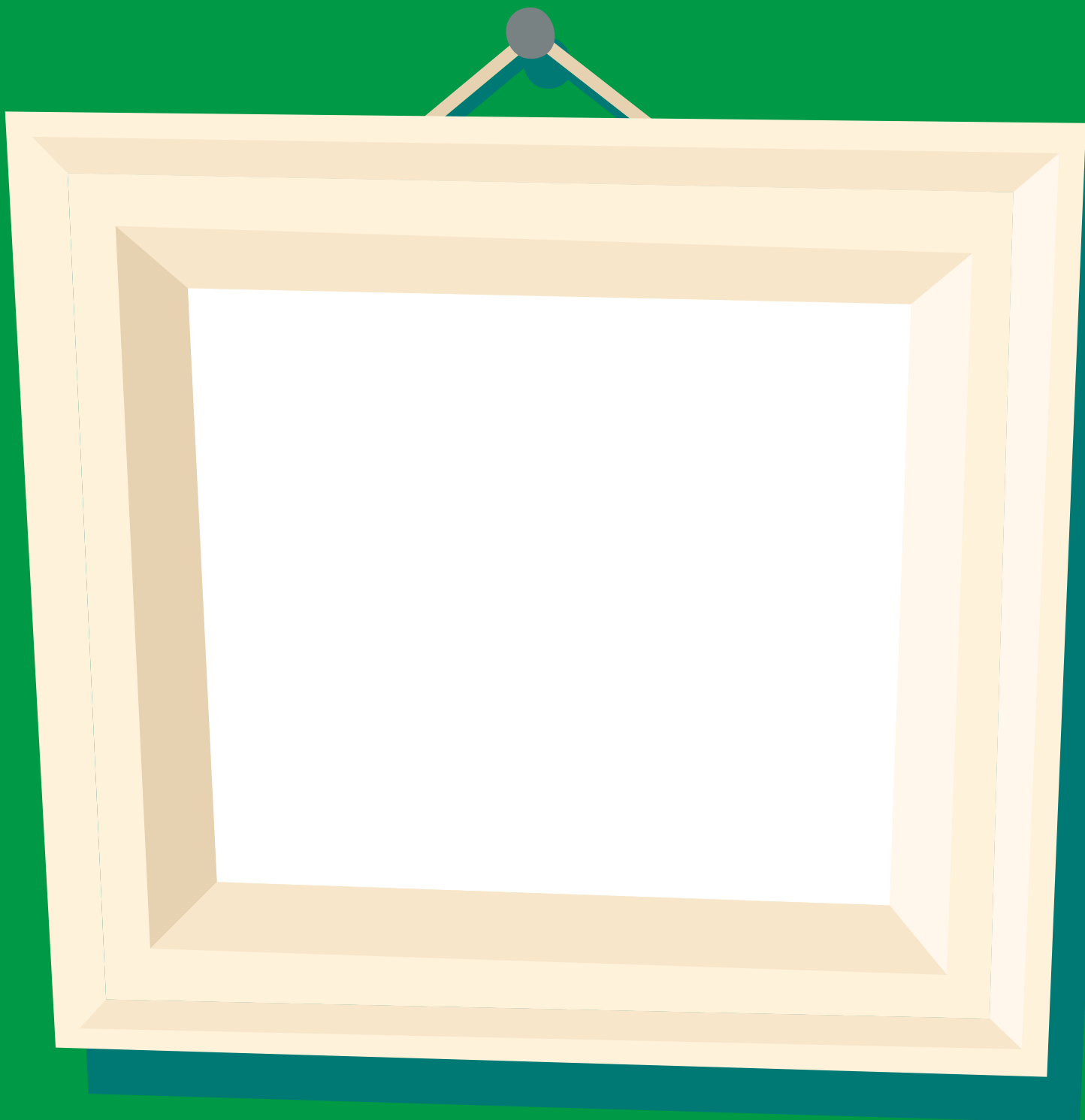
Kaikki hyvin?

Mitä vielä?



HUONEENTAULUPOHJA

omille viisasteluille ja opinpaikoille



Leikkaa taulu irti (käytä luovuutta ja saksia)
ja ripusta omalle seinällesi.