

Please note! This is a self-archived version of the original article.

Huom! Tämä on rinnakkaistalenne.

To cite this Article / Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Wickman-Viitala, T. & Koivunen, M. (2023) Miten toimia haastavissa vuorovaikutustilanteissa? TAMK-blogi. 29.5.2023.

URL: <https://blogs.tuni.fi/tamkblogi/hanketoiminta/miten-toimia-haastavissa-vuorovaikutustilanteissa/>

Miten toimia haastavissa vuorovaikutustilanteissa?

29.5.2023



Vasemmalta Smart Work -hanketiimiläiset Petri Murtomäki, Pipsa Tuominen, projektipäällikkö Piia Tarnanen, Maija Koivunen, Tiina Wickman-Viitala, Veijo Hämäläinen ja Ville Parkkila sekä valmentaja Harri Gustafsberg.

Smart Work -hanke järjesti asiakasyrityksilleen valmennustilaisuuden 20. huhtikuuta 2023. Puhujana oli Karhuryhmän entinen operatiivinen johtaja, henkisen suorituskyvyn valmentaja, FT Harri Gustafsberg. Haastavat vuorovaikutustilanteet -teema nousi hankkeen aikaisissa työpajoissa kaikkien asiakasyritysten kanssa.

Jokainen kohtaa arkipäivässä haastavia tilanteita eri rooleissa ja yhteisöissä, oli sitten kyse työtoverista, perheenjäsenestä tai asiakkaasta, jolloin tilanne saattaa kiihtyä. Harri Gustafsbergilla on vuosien käytännön kokemus kriittisistä tilanteista työskennellessään Karhuryhmässä. Hän kiinnostui tutkimaan ja opiskelemaan vuorovaikutuspsykologiaa löytääkseen työkaluja hallitsemaan näitä tilanteita.

Luottamuksen rakentaminen tärkeää

Esimerkkinä valmennustilaisuudessa Gustafsberg käytti tilannetta, jossa asiakas tulee reklamoimaan saamastaan palvelusta tai tuotteesta. Tärkeintä kohtaamisissa on tunnistaa ja hallita oma mielentilansa sekä vastaanottaa asiakas avoimesti. Luottamuksen rakentaminen ja vahvistaminen kohtaamisen aikana onnistuu, kun on aito, myötätuntoinen, utelias ja kiinnostunut asiakkaan ongelmasta. Asiakaspalvelijan tehtävänä on ottaa tunne vastaan ja kuunnella, eikä provosoitua. On hyvä tiedostaa, että asiakkaalla voi olla eri tekijöitä takana,

mikä johtaa tunteiden kiristymiseen, kuten kipu, epätietoisuus tai huonot aiemmat kokemukset vastaavasta tilanteesta. Ihminen toimii usein tunteiden pohjalta, eikä niinkään rationaalisesti järkiperustein.

Pääsääntöisesti asiakasta helpottaa, kun hän saa purkaa huolensa jollekin, kuten tälle asiakaspalvelijalle, vaikka hänellä ei siihen asiaan olisi mitään osaa. Suurimman tunteen mentyä ohi, voi kommentoida rauhallisesti.

On kuitenkin tilanteita, joissa on tarve asettaa rajat huonolle käytökselle. Jos asiakas käyttäytyy asiattomasti ja pyynnöstä huolimatta jatkaa huonoa käytöstään, ei tarvitse tyytyä kuuntelemaan, vaan voi pyytää asiallisesti palaamaan asiaan myöhemmin. Tällaisten tilanteiden jälkeen työntekijän on hyvä saada pitää hetki taukoa palvelutilanteesta ja päästä purkamaan tilannetta kollegoidensa ja esimiehensä kanssa sekä saada heiltä tukea asian käsittelyyn.

Erityisesti alalle juuri tulleen työntekijän on tärkeää saada tukea, ja kuulla, että tilanteita voi oppia käsittelemään. Työyhteisössä voidaan pohtia etukäteen toimintatapoja ja jopa harjoitella repliikkejä, jotta uhkaavakin tilanne saadaan poikki. Sekä sopia, milloin voi kutsua kollegan tai esihenkilön tilanteeseen mukaan.



Scandicissa pidetyssä tilaisuudessa puhunut Gustafberg nosti esiin tärkeitä yleisöä kiinnostavia asioita.

Vaikuttamisen psykologian viisi askelta

Gustafsberg esitteli muistilistana viisi psykologisen vaikuttamisen askelta. Vaikuttamisen tavoitteena on saada toinen ihminen toimimaan halutulla tavalla. Ensimmäisenä on sinun tahtosi, miten vuorovaikutus tässä haastavassa tilanteessa onnistuu. Toiseksi muodostetaan yhteys toiseen ihmiseen eli kuunnellaan. Kuulluksi tulemisen tunne on kaiken pohja onnistuneissa vuorovaikutustilanteissa. Kolmanneksi yritetään ymmärtää toista, mistä on kyse, ja saada yhteinen ymmärrys aikaan. Neljäntenä rakentuu luottamus tässä vuorovaikutustilanteessa, johon kumpikin voi sitoutua. Sitoutuminen on viides askel, minkä avulla ongelma saatetaan molempia tyydyttävään lopputulokseen.

Kiitämme Harri Gustafsberg ja kaikkia mukana olleita asiakkaitamme ajatuksia herättävästä aamupäivästä. Aihe on ajankohtainen ja merkittävä tässä ajassa toimialasta riippumatta. Työyhteisöissä on tarve jakaa kokemuksia ja pohtia yhdessä erilaisia selviytymiskeinoja haastaviin vuorovaikutustilanteisiin.

Kirjoittajat:

Lehtori Tiina Wickman-Viitala, Liiketalous ja media, TAMK

Maija Koivunen, Lehtori, kehittämisasiantuntija (Smart Work -hanke), TAMK

Kuvat: Smart Work -hanke

[Smart Work](#)-hankkeessa kehitämme yritysten ja työyhteisön toimintaa monipuolisilla tavoilla, jotka edistävät sekä työhyvinvointia että tuottavuutta. Hankkeessa on mukana puhtaanapito-, kiinteistöhuolto-, isännöinti- ja apteekkialan yrityksiä. Hanke on Euroopan sosiaalirahaston (Keski-Suomen ELY) rahoittama hanke, jonka toiminta-aika on 31.8.2023 asti.

Hankkeen verkkosivut: <https://projects.tuni.fi/smartwork/>