

Iloa ja energiaa asiakastyöhön!

Kurssi-iltapäivä kirjastolaisille 15.5.2002

- - -

Mutta minun on valittava,
minun oli tehtävä valinta,
ota sinä tuo mielipide, minä otan
tämän, niin katsotaan miten ne seurustelevat sulassa sovussa

- - -

kirjoitti *Pentti Saarikoski* runossaan Divergenssit, konvergenssit. Tämä runo alkoi kaikua mielessäni kouluttaja, FM **Lauri Heikkilän** asiakastyön kurssilla, missä rakensimme iloa ja energiaa tuottavaa tarinaa kirjaston asiakastyöstä.

Tämä saattaa kuulostaa merkilliseltä, sillä mielikuviin asiakaspalvelutyöstä liitämme usein kiireen, jonot, valtavan määrän uusia ja vanhoja muistettavia yksityiskohtia ja yhteisiä sääntöjä, suuren tarkkuuden vaatimuksen, koko ajan väijyvät virheiden mahdollisuudet, väsymisen ja uudistumisen vaikeuden. Kurssimme vapautti meidät kuulemaan toisenlaisen tarinan, joka kertoo vuorovaikutuksen ja toisten ihmisten huomioon ottamisen mahdollisuuksista, olivat nämä toiset sitten ulkoisia tai sisäisiä asiakkaita.

Opimme, että **suhtautumisemme omaan työhömmе ja kollegoihimme** (olemme sisäisiä asiakkaita toinen toisillemme) vaikuttaa lainaus- tai neuvontapöydän takaa tapahtuvaan asiakaspalvelutyöhön oleellisesti. Viimeksi mainittu ei ole erillinen ohjeistettavissa oleva kokonaisuutensa, vaan kirjaston kaikkien työtehtävien eräs ulospäin näkyvä osa.

Kurssilla keskityttiinkin tutkimaan välittömän asiakaspalvelun taustaa, mutta kävimme läpi myös erilaisia asiakastilanteita mm. opettelemalla mielikuvien tietoista hyväksikäyttöä. Kouluttajamme rento ote, kurssi-iltapäivän sisällön muotoutuminen tässä ja nyt, mielikuvien voimaan tutustuminen, omien arvojemme konkretisointi, jees-setti hankalien asiakkaiden kohtaamisessa ja huumori kannustivat uudenlaiseen läsnäoloon suhtautumisessa työtovereihin, asiakkaisiin ja työtehtäviin.

Asiakastyön tarina ei kerrokaan mielipiteitä ja sanomisia yhtenäiseksi puristavasta, turhauttavasta konvergenssista ("Kaikkien on osattava ja tehtävä näin!"), vaan **luovaan ja avoimeen vuorovaikutukseen** vapauttavasta konvergenssin ja divergenssin hallinnasta, mielipiteiden seurustelusta sulassa sovussa, kyvystä valita soveliaain toimintatapa ja erilaisuuksien hyväksymisestä. Usein toistetut asiakaspalvelutyön tarinat ja mielikuvat alkoivat tuntua yksipuolisilta.

Lauri Heikkilän kurssi romutti vanhoja ajatusmalleja ja sai antamaan entistä

enemmän tilaa ilolle ja energialle kirjaston arjessa.

Eeva-Liisa Viitala
kirjastoamanuessi
Viikin tiedekirjasto
eeva-liisa.viitala@helsinki.fi