



VIESTINNÄLLÄ POSITIIVISTA AJATTELUA JA TOIMIVAA YHTEISTYÖTÄ

Marjaana Herlevi

Messukeskus

KEVÄTKOKOUS 17.3.2026

CONGRESS NETWORK FINLAND

Marjaana Herlevi



KM, opinto-ohjaaja

Yliopistonopettaja (JKL)

Life Coach (ICF)

Sosiaalikasvattaja, esiopettaja

Yrittäjä, kouluttaja

RMP-motivaatiovalmentaja

Ratkaisukeskeinen työnohjaaja, työkykyvalmentaja

Tietokirjailija

Onnistunut kongressi

1. Hyvä suunnittelu ja organisointi

- Aikataulut, ohjelma ja käytännön järjestelyt ovat selkeitä.

2. Sujuva toteutus

- Tekniikka, tilat, rekisteröinti ja opastus toimivat ilman suuria ongelmia.

3. Laadukas ohjelma

- Puhujat ja sisältö ovat kiinnostavia ja hyödyllisiä osallistujille.

4. Hyvä asiakaspalvelu

- Osallistujat saavat apua ja kokevat olevansa tervetulleita.

5. Hyvä viestintä

- Osallistujat saavat selkeää tietoa ennen tapahtumaa ja sen aikana.

6. Positiivinen kokemus osallistujille

- Osallistujat kokevat tapahtuman hyödylliseksi, sujuvaksi ja mielekkääksi.

MILLAINEN ON HYVÄ
KONGRESSIALAN
TYÖNTEKIJÄ?

- **Hyvät vuorovaikutustaidot**

- *Osaa kommunikoida selkeästi asiakkaiden, puhujien ja yhteistyökumppaneiden kanssa.*

- **Asiakaspalveluhenkisyys**

- *Kohtelee asiakkaita ystävällisesti ja pyrkii löytämään ratkaisuja heidän tarpeisiinsa.*

- **Järjestelmällisyys ja organisointikyky**

- *Osaa suunnitella ja hallita monia asioita samanaikaisesti.*

- **Joustavuus ja paineensietokyky**

- *Tapahtumissa voi tulla muutoksia, joten työntekijän pitää pystyä toimimaan myös kiireessä.*

- **Yhteistyökyky**

- *Työ tehdään usein tiimissä, joten yhteistyö muiden kanssa on tärkeää.*

- **Ammattimainen ja positiivinen asenne**

- *Pysyy rauhallisena ja kohteliaana myös haastavissa asiakastilanteissa.*



Miten viestimme?

- Olemmeko toimivan yhteistyön ammattilaisia?
- Vai oletammeko, että olemme toimivan yhteistyön ammattilaisia?
- Kenelle olemme? Tilaajalle, puhujille, työkavereille, itsellemme?
- *Miten se näkyy toiminnassamme?*

Entäs jos kohtaan vaativan asiakkaan?

- **Vaativa asiakas**
 - *Hänellä on hyvin tarkat toiveet ja korkeat odotukset palvelulle.*
- **Kiireinen ja kärsimätön asiakas**
 - *Haluaa asiat heti ja turhautuu helposti viivästyksistä.*
- **Epäselvä asiakas**
 - *Ei osaa kertoa tarkasti, mitä haluaa, mutta ei ole tyytyväinen lopputulokseen.*
- **Tyytymätön tai valittava asiakas**
 - *Kritisoidaan palvelua tai järjestelyjä usein.*
- **Aggressiivinen tai epäkohtelias asiakas**
 - *Saattaa puhua töykeästi tai syyttää työntekijää ongelmista.*
- **Viime hetken muutoksia tekevä asiakas**
 - *Muuttaa suunnitelmia juuri ennen tapahtumaa, mikä vaikeuttaa järjestelyjä.*



MITÄ ASIAKAS
TODELLISUUDESSA
HALUAA?



MIELNRAUHAA JA
TURVALLISUUTTA

Motiivit persoonallisuuden ytimessä



Laaja empirinen tutkimus 1995 – 1998

- 2500 ihmistä USA:ssa + 1000 Euroopassa ja Japanissa
- Nyt yli 130 000 profiilia

Anonyymi kysely

- Mikä sinua motivoi?
- Mikä on sinulle kaikkein tärkeintä?
- Mikä tekee sinut onnellisimmaksi?

Tulokset

- Yli 400 erilaista motiivia
- **16 elämän perustarvetta,** jotka motivoivat meitä kaikkia

Steven Reissin Motivaatioteoria



*Steven Reiss, psykiatrian ja
psykologian professori
10.4.1947 - 28.10.2016*

16 elämän perustarvetta

- Valta
- Riippumattomuus
- Uteliaisuus
- Hyväksyntä
- Järjestys
- Kerääminen
- Kunnia
- Idealismi
- Sosiaaliset kontaktit
- Perhe
- Status
- Voittaminen, kosto
- Esteettisyys
- Syöminen
- Fyysinen aktiivisuus
- Mielenrauha



MIELLENRAUHA

MATALA

TASAPUOLINE
N

KORKEA

Haasteet

Seikkailu

Riskien ottaminen

Muutokset ovat
mahdollisuuksia



Turvallisuus

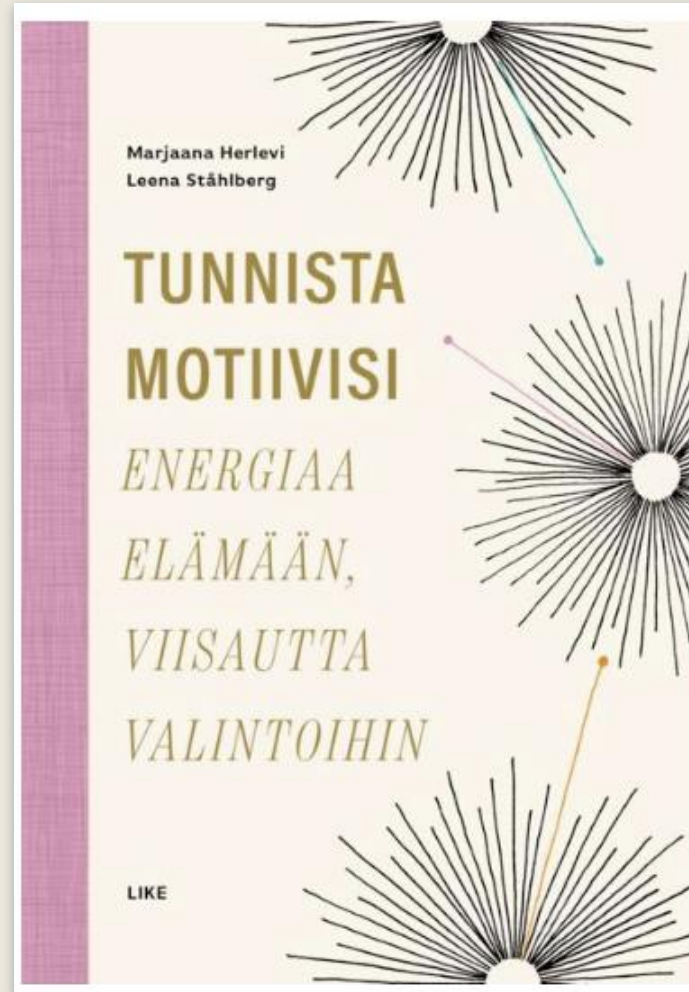
Tunteiden hallinta

Ennustettavuus

Riskien näkeminen

Varovaisuus

TULOSSA ELOKUUSSA 2026



Marjaana Herlevi Leena Ståhlberg

Tunnista motiivisi

Tunnista vahvuutesi, hyödynnä heikkoutesi ja löydä oma polkusi.

Kirjan kuvaus Tuotetiedot

Tunnista vahvuutesi, hyödynnä heikkoutesi ja löydä oma polkusi.

Haluatko eron vatvomisesta? Tahdotko löytää täyden potentiaalisi ja lisätä elämänvoimaa arkeesi?

Elämme informaatiotulvan täyttämässä maailmassa, jossa valintoja on tehtävä jatkuvasti. Tärkein tieto löytyy kuitenkin usein meistä itsestämme, sisäisistä motivaatiotekijöistämme, jotka monesti jäävät tunnistamatta ja hyödyntämättä.

Inspiroiva teos näyttää suunnan kohti omannäköistä elämää. Suomen johtavien motivaatiovalmentajien opastamana rakennat itsellesi motivaatiokartan, joka auttaa navigoimaan elämän pienissä ja isoissa risteyskohdissa. Voit keskittyä olennaiseen ilman turhaa stressiä ja loistaa ihmissuhteissa.

Miten viestin positiivisesti ja yhteistyötä rakentaen?

- Miten se näkyy minussa?
- Miten asenne näkyy viestinnässä?
- Äänen sävyssä ja sanavalinnoissa
 - *Ystävällinen ja kunnioittava asenne tekee viestinnästä rakentavaa.*
- Kuuntelemisessa
 - *Positiivinen asenne näkyy siinä, että kuunnellaan toista aidosti.*
- Ratkaisukeskeisyydessä
 - *Hyvä asenne auttaa keskittymään ongelmien sijaan ratkaisuihin.*
- Vuorovaikutuksen ilmapiirissä
 - *Asenne vaikuttaa siihen, syntyykö keskusteluun luottamusta vai jännitteitä.*

Viisi koota

K unnioita

K ysy

K annusta

K iinnostu

K uuntele

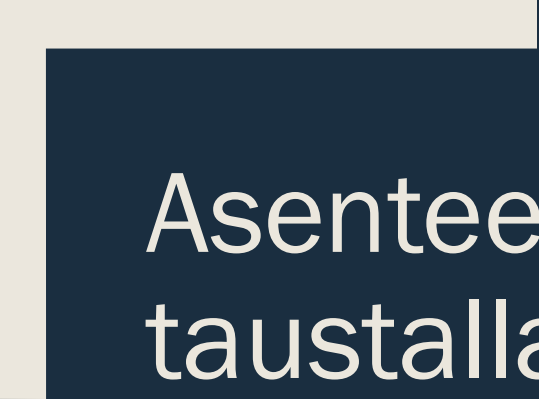
KAIKKEIN TÄRKEINTÄ
ON OMA ASENNE!

OTA VASTUU OMASTA ASENTEESTASI

Huolehdi omasta asenteestasi ennen jokaista
kohtaamista

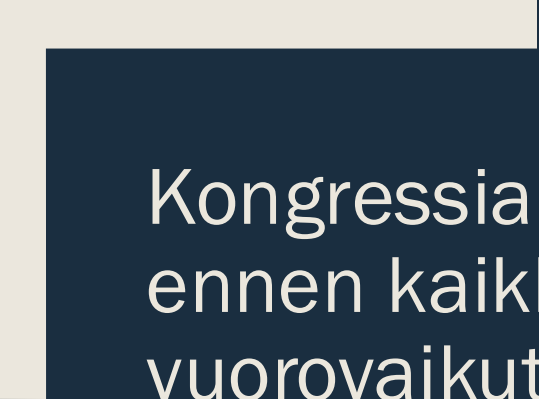
Keinoja pitää huolta asenteesta

- **Huolehdi omasta jaksamisesta**
 - *Riittävä uni, tauot ja palautuminen auttavat pysymään rauhallisena ja myönteisenä.*
- **Tarkkaile omaa ajattelua**
 - *Pyri huomaamaan negatiiviset ajatukset ja suuntaamaan ajattelu ratkaisuihin.*
- **Keskity siihen, mihin voit vaikuttaa**
 - *Kaikkea ei voi muuttaa, mutta omaa suhtautumista voi.*
- **Muista työn merkitys**
 - *Mieti, miksi työsi on tärkeää ja mitä hyvää se tuottaa muille.*
- **Pidä yllä hyvää vuorovaikutusta**
 - *Keskustele työkavereiden kanssa ja pyydä tarvittaessa tukea.*
- **Kehitä omaa ammattitaitoa**
 - *Kun osaaminen kasvaa, myös varmuus ja myönteinen asenne vahvistuvat.*



Asenteen taustalla positiivinen psykologia

1. Positiivisten tunteiden vaikutus elinikään ja terveyteen.
2. Myönteisten tunteiden merkitys älykkyyteen, ruumiillisiin ja sosiaalisiin voimavaroihin, lisää avarakatseisuutta, sietokykyämme ja luovuutta.
3. Menneisyys ei määritä tulevaisuutta.
4. Kiitollisuuden vaikutus onnellisuuteen.



Kongressialan työ– ennen kaikkea vuorovaikutustyötä!

- Sanojen merkitys viestinnästä 5-10%
- Sävyn ja tunnetilan merkitys väh. 50%
- Loput 40% viestinnästä on kehon asentoa, ilmettä ja liikettä.
- Asenne näkyy sekä ilmeessä, että kehonkielessä.
- Hymy ja rentous eivät aiheuta puolustus- ja vastustusreaktiota!

Kieli luo mieltä ja mieli luo kieltä

- Kieli ohjaa luottamusta ja odotuksia
- Kongressialalle tyypillisiä kieliloukkoja:
 - “Yritämme parhaamme”
 - “Katsotaan myöhemmin”
 - “Tähän palataan joskus”
- Rakentavampi kieli:
 - “Tässä on seuraava askel”
 - “Tämä vaatii päätöksen tähän päivämäärään mennessä”
 - “Palaamme tähän [konkreettinen ajankohta]”
- Mitä täsmällisempi viesti, sitä turvallisempi kokemus

Positiivinen hallinnan tunne viestinnässä

“Tämä on monimutkaista”


-> “Tässä on useita vaihtoehtoja – käydään ne läpi”

“Aikataulu on tiukka”

-> “Aikataulu vaatii täsmällistä päätöksentekoa”

- **Hyöty:** viestii hallinnasta, ei stressistä

Ratkaisukeskeisillä kysymyksillä kohti päätöksentekoa

- “Mikä on teille tässä tärkein prioriteetti?”
- “Mihin suuntaan haluatte tämän kehittyvän?”
- “Mikä päätös auttaa teitä eniten tässä vaiheessa?”
-  Auttaa asiakasta ajattelemaan eteenpäin, ei jumittumaan yksityiskohtiin

Minä-viestit ammattimaisessa vuorovaikutuksessa

- Vähentää vastakkainasettelua, lisää luottamusta
- “Haluan varmistaa, että odotuksemme ovat linjassa”
- “Minun vastuullani on nostaa tämä asia nyt esiin”

Ennakoiva viestintä lisää mielenrauhaa

- Kerro asiat ennen kuin niistä kysytään

“Mitä tapahtuu seuraavaksi?” on tärkein kysymys

Ennakointi on ammattitaitoa.

Yllättävät tilanteet nostavat stressitasoa.

Vahvuuteni kongressialan ammattilaisena

HERKKÄ	SITOUTTAVA	TULEVAISUUTEEN SUUNTAUTUNUT	POSITIIVINEN	SUVAITSEVAINEN
EMPAATTINEN	MOTIVOIVA	MUKAVA	SPARRAAVA	KÄRSIVÄLLINEN
TUNNEÄLYKÄS	ARVOSTAVA	IDEOIVA	HEITTÄYTYVÄ	JOUSTAVA
DEMOKRAATTINEN	AITO	KUUNTELEVA	REILU	TILAA ANTAVA
HAUSKA	JÄMÄKKÄ	SUUNNITELMALLINEN	TUNTEELLINEN	VIISAS
HAASTAVA	LUOVA	HUUMORINTAJUINEN	HUOMIOIVA	HYVÄKSYVÄ
KANNUSTAVA	VÄLITÖN	JÄRJESTELMÄLLINEN	INNOSTAVA	LÄSNÄOLEVA
KESKITTYVÄ	YMMÄRTÄVÄ	HAVAINNOIVA	TURVALLINEN	ASIOITA TOISIN SANOTTAVA
OSALLISTUVA	REAGOIVA	TILANNETAJUINEN	HYVÄ IHMISTUNTIJA	KIINNOSTUNUT
LUONTEVA	RATKAISUKESKEINEN	VUOROVAIKUTTEINEN	KEHUVA	ROHKASEVA
LÄMMIN	KIITOLLINEN	VASTAANOTTAVA	KEKSELIÄS	HERKKÄKORVAINEN

Viestinnän ydinkohdat

Asiakkaalle tämä tarkoittaa:

- rauhoittamista
- ohjaa päätöksiin
- säilyttää luottamuksen

- Selkeys
 - *Tilanne nyt*
 - *Vaihtoehdot*
 - *Suositus*
 - Lauserakenne: “Suosittelemme tätä ratkaisua, koska...”
- Ennakoitavuus: Selkeät deadlinet
- Arvostava kieli

Kongressialan tekijä timanttisena viestijänä:

Selkeä, ratkaisukeskeinen ja
ennakoiva viesti on luottamuksen
kulmakivi, – myös haastavissa
tilanteissa.

Kiitos!

Marjaana Herlevi

Aleksanterinkatu 11 as 11

33100 Tampere

0445080808

www.urataival.fi

