



## **Päiväkirjaopinnäytetyö konsulipalveluvirkailijana**

Leah Jokelainen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2024

## Tiivistelmä

<b>Tekijä(t)</b> Leah Jokelainen
<b>Tutkinto</b> Tradenomi
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Päiväkirjaopinnäytetyö konsulipalveluvirkailijana
<b>Sivumäärä</b> 51
<p>Päiväkirjaopinnäytetyö konsulipalveluvirkailijana käy läpi tekijän kehitysprosessia konsulipalveluvirkailijana. Tämä on tekijän ensimmäinen täysipäiväinen työpaikka, jossa hänen täytyy oppia monia uusia asioita, ja kehittyä työntekijänä. Opinnäytteen tavoitteena on seurata tekijän kehittymistä noin kahden kuukauden ajan. Kehittymiskohteiksi tekijä on päättänyt keskittyä asiakaspalveluun ja omassa työssä kehittymiseen (muun muassa saksan kielitaidon ja oman oppimisen kehittäminen).</p> <p>Opinnäytetyössä esitellään työhön liittyvät keskeisimmät tehtävät ja esitellään työympäristö ensimmäisen luvun johdannossa sekä kaikki relevantit sidosryhmät toisen luvun lähtötilanteen kuvauksessa. Kolmannessa luvussa on itse työntekijän seuranta omasta työstään, joka jakautuu yhdeksälle seurantaviikolle. Jokaisessa seurantaviikossa on päivittäisiä merkintöjä työn etenemisestä ja seurantaviikon lopussa on analyysi koko viikosta. Neljännessä luvussa pohditaan koko kahden kuukauden aikana tapahtunutta kehitystä sekä sitä, mitä siitä on opittu.</p> <p>Opinnäytetyölle on asetettu tavoitteet, jonka perusteella työssä kehitystä tutkitaan. Viikoittaisissa merkinnöissä käydään läpi keskeistä tietoperustaa, jota sitten halutaan soveltaa kehitykseen. Tavoitteiden näkökulmasta tarkastellaan, miten tavoitteisiin on päästy. Koko seuranta aika alkaa toukokuun puolestavälistä ja kestää noin heinäkuun puoleenväliin.</p> <p>Loppuraportissa käydään laajemmalla yleiskuvalla koko kehitystä läpi. Noin kahden kuukauden aikana kehitystä selkeästi on ollut, ja monia alatavoitteita on saavutettu. Mutta koska työssä on oltu vasta hyvin lyhyen aikaa, kehittymiselle on vielä paljon tilaa. Loppuraportissa pohditaan myös tulevaisuuden kehitystä, joka myös edesauttaa työn jatkuvuutta opinnäytetyön jälkeen. Avaimena työssä onnistumiseen on selkeä kommunikointi ja positiivinen asenne.</p>
<b>Asiasanat</b> Asiakaspalvelus, kehitys, kommunikointi

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	3
2.1	Oman nykyisen työ analysointi .....	3
2.2	Sidosryhmien esittely .....	5
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet .....	7
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyyseineen .....	9
3.1	Seurantaviikko 1.....	9
3.2	Seurantaviikko 2.....	13
3.3	Seurantaviikko 3.....	17
3.4	Seurantaviikko 4.....	22
3.5	Seurantaviikko 5.....	26
3.6	Seurantaviikko 6.....	30
3.7	Seurantaviikko 7.....	33
3.8	Seurantaviikko 8.....	37
3.9	Seurantaviikko 9.....	41
4	Pohdinta.....	44
4.1	Kehitys omassa työssä.....	44
4.2	Uusia ratkaisumalleja tai menetelmiä työpaikalla.....	45
4.3	Opitut asiat päiväkirjamuotoisen opinnäytteen kirjoittamisen aikana.....	45
4.4	Uuden ja kiinnostavan huomaaminen opinnäytetyön aikana ja mitä hyötyä siitä on tulevaisuudessa .....	46
4.5	Työn analysoinnin hyödyntäminen .....	47
4.6	Tulevaisuuden osaamisen edelleen kehittäminen .....	47
	Lähteet.....	49

# 1 Johdanto

Päiväkirjamerkinnot alkavat työsopimuksen ensimmäisestä päivästä eli 13.5.2024 ja siitä olen laskenut 40 seuranta-päivää, jolloin viimeiseksi päiväkirjamerkintäpäiväksi tuli 10.7.2024. Seuranta-aikaväliksi tuli melkein kaksi kokonaista kuukautta. Tein viisi päivää viikossa töitä, mutta oli joitakin viikkoja, jolloin tein vähemmän työpäiviä lomien tai pyhäpäivien takia. Toukokuu oli kiireisintä työaikaa ja kesäkuukausien edetessä tahti vähän rauhoittui, mutta opittavaa ja tehtävää oli aina. Tässä aikavälillä sain perehdyttyä työn tärkeimpiin tehtäviin sekä seurata oman oppimisen kehitystä.

Suomen Berliinin-suurlähetystö edustaa Suomea Saksassa ja edistää Suomen suhteita Saksassa sekä luo suhteita näiden maiden välillä. Suurlähetystöllä on monta osastoa, jolla se edistää suhteita Saksassa kuten esimerkiksi poliittinen osasto, taloudellinen osasto, lehdistö- ja kulttuuri-osasto, puolustusasiainosasto ja konsuliosasto (Finland Abroad – Saksa). Itse teen töitä konsuliosastolla, missä yleisesti ottaen hoidetaan Suomen kansalaisten asioita sekä maahanmuutosta Suomeen. Konsulipalveluvirkailijana hoidan pääasiassa passi- ja henkilökorttihakemuksia ja -toimintuksia, notaaritehtäviä ja väestönrekisteriasioita sekä vastaan kaikenlaisiin kyselyihin.

Itse työympäristö on todella kiehtova ja jakautuu kahteen eri paikkaan: suurlähetystöön ja konsulaattiin. Konsulaatissa tapaan asiakkaat henkilökohtaisesti ja suurlähetystöllä teen ”perinteisempää toimistotyötä”. Suomen suurlähetystön yhteydessä on kaikki muut Pohjoismaiden suurlähetystöt ja Pohjoismailla on yhteinen yhteistalo, Felleshus, missä myös konsulaatti sijaitsee. Konsulaatissa on jokaisella Pohjoismaalla oma luukkunsa asiakkaille, joten tapaan säännöllisesti muita Pohjoismaiden kollegoja. Asiakaspisteen lisäksi on olemassa työhuone asiakaspalveluluukun yläpuolella. Eli teen töitä kolmessa eri paikassa: omassa työhuoneessani suurlähetystöllä, asiakaspalvelupisteellä konsulaatissa ja toimistohuoneessa asiakaspalvelupisteen yläpuolella konsulaatissa. On hyvin yleistä, että paikasta toiseen liikutaan paljon, mutta työtilat ovat hyvin mielekkäitä. Suomen suurlähetystö on myös ”kansainvälisesti palkittu nykyarkkitehtuurin taidonnäyte” (Finland Abroad – Saksa. Lähetystörakennus) sekä siellä on kaksi saunaa.

Työtehtävissä tarvitaan kaikenlaista osaamista, erityisesti kieliosaamista. Suomen, saksan, englannin ja osittain myös ruotsin kielen taitoa tarvitaan. Erityisesti saksantaito korostui heti ensimmäisestä päivästä lähtien, eikä ilman sitä voi työskennellä. Näiden lisäksi kaikenlainen tietotekninen taito oli tärkeää sekä nopea oppiminen kaikista lakisäännöksistä ja käytännöistä. Muuten on tärkeää olla joustava ja yhteistyökykyinen, sillä työssä ollaan paljon viranomaisten kanssa tekemisessä.

Ammatillisen kehittymisen tavoitteiksi ja rajauksiksi otin asiakaspalvelun ja henkilökohtaisen kehittämisen. Tämä on ensimmäinen varsinainen työpaikkani, joten haluan parantaa asiakaspalvelutai-

tojani, sillä se on keskeisin osa koko työssäni. Henkilökohtaisessa kehittämisessä keskityn erityisesti kielelliseen kehittämiseen ja uusien asioiden oppimiseen, sillä se on työn alussa todella tärkeää ja auttaa jatkossakin työssä menestymiseen. Seuraan viikoittain, miten asiakaspalvelua voisi kehittää, miten voin olla parempi asiakaspalvelija ja miten voin kehittää itseäni uusien asioiden oppimisessa.

Keskeisimmät ammattikäsitteet tässä opinnäytetyössä ovat asiakaspalvelus, kehitys ja kommunikointi. Kaksi ensimmäistä käsitettä ovat osana opinnäytetyössä oleviin tavoitteisiin. Opinnäytetyössä tavoitteena on asiakaspalvelun ja oma kehittyminen, joten tässä opinnäytteentöön aikana tarkastellaan, mitä asiakaspalvelu on ja, miten sitä voi tehdä hyvin sekä, miten kehittymistä voidaan edistää. Tämän lisäksi keskeisenä teemana on myös kommunikointi, joka on vahvasti kytköksissä hyvään asiakaspalveluun ja yleiselle kehitymiselle. Opinnäytetyössä työhön liittyviä säännöksiä ja rajoitteita löytyy suoraan Suomen laista, joten se on yksi suurimmista lähteistä ja asiakaspalvelua tarkastellessa katsotaan viikkomerkintöjen aikana tiettyyn tilanteeseen soveltuvia lähteitä.

Alla olevasta peittomatriisista (Taulukko 1) näkyy kaksi oppimistavoitetta koko päiväkirjaopinnäytetyölle. Pääasialliset tavoitteet seuraavalle kahdelle kuukaudelle on asiakaspalvelutaidoissa kehittyminen sekä oma henkilökohtainen kehittyminen, erityisesti kielellinen kehittyminen ja uuden oppiminen sekä sisäistäminen. Tietty seurantaviikot keskittyvät jompaankumpaan tai molempiin tavoitteisiin ja viikkoanalyysissä näkyy, onko tavoitteeseen päästy. Seurantaviikkojen päivittäisissä merkinnöissä ja joskus analyysissäkin sovelletaan eri lähteistä aiheeseen liittyvää materiaalia.

Taulukko 1. Peittomatriisi päiväkirjaopinnäytetyön tekstinsisäisistä kytköksistä

Oman ammatillisen kehittämisen tavoitteet	Seurantaviikko	Oman ammatillisen kehittämisen tulokset
Tavoite 1: asiakaspalvelutaitojen kehittäminen	Viikot 2, 3, 4, 5, 7, 8	3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.7, 3.8 ja 4.1
Tavoite 2: henkilökohtainen kehittyminen kuten kielellinen kehittyminen ja uuden oppiminen	Viikot 1, 2, 3, 6, 9	3.1, 3.2, 3.3, 3.6, 3.9, 4.1, 4.5 ja 4.6

## 2 Lähtötilanteen kuvaus

Tässä luvussa käyn läpi omaa lähtötilannettani, joka on hyvin alussa, sillä tämä on ensimmäinen todellinen työpaikkani. Analysoin alussa omaa nykyistä osaamista sekä vaatimuksia, joita tähän uuteen työpaikkaan liittyy. Sen jälkeen kuvailen enemmän, mitä sidosryhmiä työpaikkaani kuuluu. Lopuksi kerron erilaisista vuorovaikutustilanteista, ja miten voin niihin parhaiten valmistautua.

### 2.1 Oman nykyisen työ analysointi

Alussa analysoin omaa nykyistä alkavaa työtä. Kerron, mitä kaikkea työhöni sisältyy, ja mitä kaikkea pitäisi olla luvassa, josta jo tiedän. Esittelen samalla tähän asti keräämäni osaamista, ja mitä minun tulisi vielä kehittää.

Konsulipalveluvirkailijan työtehtäviin kuuluvat passi- ja kansalaisuusasiat, notaari- ja väestönrekisteriasiat, viisumi- ja oleskelulupa-asiat, konsulipalveluiden asiakaspalvelu (kuten sähköpostien ja puhelimen kyselyiden vastailu) sekä muut mahdolliset edustuston päällikön määräämät tehtävät. Yleisellä tasolla hoidetaan Suomen kansalaisten asioita ulkomailla ja tässä tilanteessa Saksassa. Muita vähän harvemmin tapahtuvia työtehtäviä ovat myös äänestämiseen liittyvät tehtävät, kuten tänä keväänä on vaalivirkailijana toiminen europarlamenttivaaleissa 2024.

Työtehtäviin edellytetään erinomaista suomen ja saksan kielen sekä hyvää englannin kielen suullista ja kirjallista taitoa. Ruotsin kielen taito katsotaan myös eduksi. Työpaikalla menestymiseen edellytetään itsenäistä sekä tiimityöskentelykykyä, hyviä tietoteknisiä valmiuksia ja päätöksentekokykyä. Muita tärkeitä taitoja ovat asiakaspalveluhenkisyys, hyvät vuorovaikutustaidot, huolellisuus, tarkkuus ja paineensietokyky.

Omien opintojen isona osana oli kielten opiskelu, ja erityisesti saksan opiskelu, mikä tulee olemaan hyvin tärkeää työssä menestymiseen. Töissä tarvitaan jonkin verran englanninkin osaamista, harvemmin ruotsia, mutta niitäkin on opinnoissa suoritettu. Opinnoissa on ollut monia tiimiprojekteja, joten tiimityöskentelykykyä on ollut riittävästi. Sen lisäksi opinnoissa olen päässyt näkemään, miten sietää korkeaa painetta, kun piti tehdä monia projekteja samanaikaisesti ja oli monia projektien palautuksen määräaikoja, joita piti seurata ja pitää mielessä. Tämä auttaisi kaikenlaisissa stressaavissa työtilanteissakin.

Osaamisen suhteen olen ammattikorkeakoulussa opiskellut hyvin paljon kieliä ja päässyt niitä käyttämäänkin, kun tein opiskelijavaihtoni Hampurissa sekä työharjoitteluani Berliinissä. Saksaa olen käyttänyt niin opiskeluissa, töissä kuin vapaa-ajallanikin. Muuten minulla ei oikeastaan ole sen suu-

rempaa osaamista tullut hankittua tulevaa konsulipalveluvirkailijan työtä varten. Olen päässyt harjoittamaan asiakaspalvelua rajoitetusti esimerkiksi kesätöissä sekä opinnoissakin, esimerkiksi silloin, kun oli Nordic Business Forumilla työntekijänä.

Oma ammatillinen kehittyminen on hyvin alkuvaiheessa, sillä minulla ei ole ennen ollut aiempaa todellista täysipäiväistä työkokemusta. Olen muutamia kesiä tehnyt kesätöitä (kerran ollut promootorina ja muina kesinä ollut postityöntekijänä), mutta itse omaan alaani, olen oppinut eniten opinnoissani. Toivon, että tämän työn myötä voisin jatkaa ammatillista kehittymistäni. Olen kuitenkin hyvin innokas ja nopea oppimaan, joten uskon kehityksen tapahtuvan nopeasti. Jokaisen on aloitettava jostain, joten en ota liikaa paineita siitä, että olisi pakko olla paljon aikaisempaa osaamista.

Kaikkeen voi aina panostaa, mutta tämän työn myötä haluan erityisesti panostaa saksan kielentaidoissa ja asiakaspalvelussa. Ne ovat tämän työn tärkeimpiä taitoja, joita osata. Vaikka saksaa jo osaankin, sitä on hyvä harjoitella enemmän, sillä kun kommunikoi asiakkaiden tai viranomaisten kanssa, on mukavampaa hallita kieltä erinomaisesti ja se antaa muuten paremman ja ammatillisemman kuvan itsestään. Sen lisäksi haluan panostaa hyvään ja laadukkaaseen asiakaspalveluun, sillä tulen olemaan paljon asiakkaiden kanssa tekemisessä. Koko konsulitiimin yksi tärkeimmistä tavoitteista on korkealaatuinen ja laadukas asiakaspalvelu. Kun asiakaspalvelu on hyvää, tulee siitä itselle kuin asiakkaallekin hyvä mieli. Näiden lisäksi haluan myös keskittyä paineensietokyvyyn, tarkkaavaisuuden sekä muutenkin työhön kuuluvien tietojen oppimisessa.

Koska suurin osa työtehtävistäni ovat täysin uusia minulle, joudun jo heti alussa oppimaan hyvin paljon uutta. Jo ennen varsinaisen työn alkua keskustelimme konsulin kanssa kaikista koulutuksista, joita käyn toukokuun aikana läpi. Niissä joudun oppimaan kaikenlaisista lainsäädännöstä ja järjestelmien käyttämisestä. Minun pitää oppia, mitä käytänteitä on erityisesti Berliinin Suomen suurlähetystössä, mitä ei välttämättä muissa suurlähetystöissä ole. Joudun oppia, miten reagoida tietyissä tilanteissa, erityisesti asiakaspalvelutilanteissa. On myös varmasti monia muita asioita, joita joudun oppimaan, joista en edes vielä tiedäkään.

Minulle kerrottiin työhaastattelun jälkeen, että ne asiat, mitä vaaditaan eniten, oli kielitaito. Toki aikaisempi kokemus on isoksi eduksi, mutta ilman saksan osaamista, työstä tulisi erittäin hankalaa. Sain kuulla myös, että yksi merkittävin syy, miksi minut valittiin työhön, oli saksantaitoni. Sen lisäksi kerrottiin, että he arvostivat sitä, että näen vaivaa tuottaakseni niin suullisesti kuin kirjallisesti hyvää saksaa. Haastatteluissa oli monia, joilla oli jonkin verran aikaisempaa kokemusta, mutta ilman saksantaitoja, kokemuksesta ei ollut paljon hyötyä, jos ei osannut kommunikoida välttämättömällä kielellä. Työhön liittyviä tietoja ja taitoja on helpompi oppia kuin kokonaisen kielen, johon tarvitaan myös erityissanastoa. Muita taitoja, kuten tietoteknisiä taitoja on kertynyt opintojen myötä,

joita varmasti opin lisää töiden takia. Näihin nähden oma osaaminen suhteessa työtehtävien osaamisvaatimuksiin oli hyvällä tasolla, vain kokemus siitä puuttui, mutta sekin kertyisi hyvin nopeasti ajan myötä.

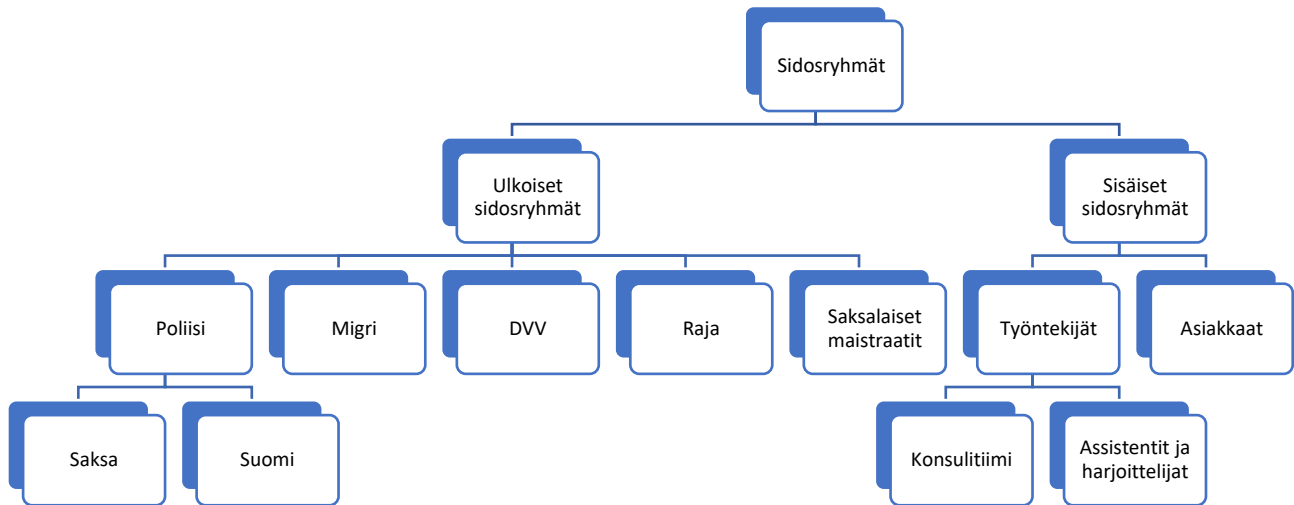
Työn alussa olen aloitteleva toimija eli työtehtävistä suoriutuminen vaatii vielä esimiehen/tiiminvetäjän antamaa tai kirjallista ohjeistusta sekä itsenäinen ja joustava suoriutuminen on rajallista ja vajavaista. Syy, miksi olen vasta aloitteleva toimija, on se, etten ole ennen tehnyt tätä työtä, joten vaadin alussa hyvin paljon ohjeistusta ja uskon kysyväni monia kysymyksiä sekä todennäköisesti jopa toistelemaan kysymyksiä. Olen alussa hyvin riippuvainen konsulista, joka tulee olemaan tiiminvetäjänäni sekä osittain esimiehenäkin. Hän tulee opastamaan minua työn alussa kaikissa asioissa, ja sen lisäksi osallistun kaikenlaisiin koulutuksiin. Työssä oleva konsuli kuitenkin kertoi, että tiettyjen asioiden oppimisessa kestää hetki, mutta tekemällä oppii, jolloin suoriutuminen helpottuu huomattavasti.

## **2.2 Sidosryhmien esittely**

Tässä alaluvussa esittelen työn keskeiset sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät. Käyn samassa alaluvussa läpi sidosryhmien intressejä, jotka ovat keskeisiä työni kannalta. Alaluvun lomasta näkyy myös havainnollistava kuva kaikista sidosryhmistä

Kaikissa organisaatioissa on sisäisiä ja ulkoisia sidosryhmiä. Differkinome on eritellyt eron näiden välillä niin, että sisäisillä sidosryhmillä on suora vaikutus organisaation suorituskykyyn, kun taas ulkoiset sidosryhmät eivät vaikuta suoraan organisaation toimintaan (Differkinome). Sisäisinä sidosryhminä ovat työntekijät, erityisesti konsulitiimi ja mahdollisesti assistentit ja harjoittelijat, asiakkaat ja ulkoministeriö. Ulkoisia sidosryhmiä ovat kaikenlaiset viranomaistahot kuten poliisi (niin Saksan kuin Suomen poliisi), Maahanmuuttovirasto (Migri), Digi- ja väestötietovirasto (DVV), Rajavartiolaitos (Raja) sekä saksalaiset maistraatit. Muitakin suomalaisia ja saksalaisia viranomaistahoja on ulkoisina sidosryhminä, mutta joskus nekin voivat toimia sisäisinä sidosryhminä, kun he toimivat jonkin asiakkaan puolesta. Alla olevasta kuvasta (Kuva 1) näkee sidosryhmät havainnollistettuna.

Kuva 1. Työpaikassa olevat sidosryhmät.



Sidosryhmistä keskityn työssäni ja erityisesti työn alussa asiakkaisiin, joka on sisäinen sidosryhmä. Heidän kanssaan tulee olemaan kanssakäymistä päivittäin heti ensimmäisestä päivästä lähtien. Ilman asiakkaita töitä ei olisi ollenkaan, joten heidän intressinsä ovat kaikkein keskeisimpiä tulevan työni kannalta. Joudun työssäni myös ottamaan huomioon kaikki viranomaisten ohjeistukset, sillä niiden rajoissa teemme kaiken työmme, joten joudun kuuntelemaan viranomaisten ohjeistusta erinäisissä asioissa.

Toinen hyvin tärkeä sidosryhmä on koko konsulitiimi, sillä olemme toistemme kanssa eniten tekemisessä, ja pyydämme toisiltamme apua hyvin usein. Teen eniten konsulin kanssa töitä, joten se, että saamme työmme sujumaan, on perustavanlaatuisen tärkeää. Jaamme monia työtehtäviä ja varsinkin työni alussa joudun nojautumaan konsulin apuun ja tukeen, sillä hän opastaa minua työni teossa. Tehtävämme lomittuvat ajan myötä kuin myös Hampurissa ja Frankfurtissa olevien konsulipalveluvirkailijoiden kanssa. On hyvin tärkeää, että tiimi voi hyvin ja että yhteistyömme sujuu, sillä se vaikuttaa suoraan omaan työskentelyyn.

Ulkoisilla sidosryhmillä tärkeimmät intressit ovat tietojen saaminen, mikä tulee minun työssäni parhaiten esiin erilaisissa rekisteröinneissä. Tiedon on kuljettava kaikkien viranomaisten välillä, jotta tietokannat ja -järjestelmät pysyvät päivitettyinä. Samalla se myös auttaa meidän työtämme, kun viranomaiset pitävät tiedot päivitettyinä, voimme paremmin ja nopeammin palvella meidän asiakkaitamme. Autamme toinen toistamme, jotta jokaisen työ olisi loppujen lopuksi helpompaa.

### 2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Tässä alaluvussa kerron minkälaisia vuorovaikutustilanteita työni tekemiseen liittyy työtovereiden, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa. Samalla käyn läpi millaisia haasteita vuorovaikutustilanteet tuottavat osaamiselleni ja miten vuorovaikutustaitojeni pitäisi kehittyä.

Työntekijöistä olen eniten konsulitiimin kanssa tekemisissä. Konsulitiimiin kuuluu konsuli ja kolme konsulipalveluvirkailijaa (minä Berliinissä, yksi Frankfurtissa ja yksi Hampurissa). Konsulin kanssa teen eniten töitä varsinkin työn alussa, jolloin hän opettaa kaikki työtehtäväni. Konsuli toimii aina-kin alussa ohjaajani ja mentorinani, ja alunkin jälkeen teemme monissa asioissa yhteistyötä. Teemme myös muiden konsulipalvelijoiden kanssa yhteistyötä, kuten kysymme apua ja tukea, sillä kaikilla on omat vahvuutensa. Alussa joudun mitä todennäköisemmin pyytämään paljon apua koko tiimiltä, joka voi vaatia vähän enemmän kärsivällisyyttä koko tiimiltä. Kunhan pidämme kommunikaation mahdollisemman avoimena ja selkeänä, tiimin kanssa ei pitäisi tulla sen suurempia haasteita.

Asiakkaiden kanssa on tärkeää pysyä asiallisena ja selkeänä, kun kommunikoi heidän kanssaan. Ennen tätä on osattava työhön liittyvät säännöksen, oikeudet ja, mitä omaan työtehtäviin kuuluu, ettei tee enemmän tai vähemmän kuin mitä on vaadittu. Tämä on myös lailla säädelty, että mitä konsulipalveluvirkailijan työtehtäviin kuuluu (Konsulipalvelulaki 489/1999). Jos teen enemmän tai vähemmän asiakkaille, se tuottaa minulle ongelmia, kuin koko edustustollekin, mutta se on myös epätasa-arvoista, jos asiakkaita kohtelee eri tavalla. Kaikkia on täten kohdeltava samalla tavalla, jotta ei tapahtuisi niin, että joku saa erityispalvelua.

Selkeä kommunikointi on myös viranomaisten kanssa tärkeää, sillä heillä on myös monia asioita hoidettavana. Selkeä kommunikointi auttaa meidän kaikkien työtä. Suomen viranomaisten kanssa on aika yksinkertaista tehdä yhteistyötä, sillä suomalainen järjestelmä on tuttu ja selkeä. Esimerkiksi Migrissä hoidetaan pelkästään maahanmuuttoasioita ja DVV:llä Suomen kansalaisiin liittyviä asioita. Suomen poliisin kautta hoidan passi- ja henkilökorttiasioita. Saksan viranomaisten kanssa on samantyyppisiä jaotteluita, mutta haasteena on saksan käyttö, sillä en ole ennen käyttänyt viranomaiskieltä saksaksi. Ajan myötä sanavarasto kasvaa varmasti, mutta sitä olisi hyvä laajentaa niin nopeasti kuin mahdollista.

Kaikissa vuorovaikutuksissa, riippumatta sidosryhmästä, on tärkeää, että kommunikointi sujuu. Se, mikä edesauttaa kommunikointia on, että opin työhöni liittyvät asiat mahdollisimman nopeasti, jotta vuorovaikutustilanteet menevät paremmin. Tapa, miten vuorovaikutustaitojeni on kehittyvä, on että opin tarvittavat asiat hyvin, mutta reippaasti, ja kommunikoin tavalla, joka on ymmärrettävä ja sel-

keä. Sidosryhmästä riippuen on myös opittava tietty tapa kommunikoidaan, mikä helpottaa vuorovaikutustilannetta. Esimerkiksi saksalaisten kanssa on oltava kohteliaampia verrattuna suomalaisten kanssa, jotta vuorovaikutus sujuisi paremmin. Kaikkia vuorovaikutukseen liittyviä yksityiskohtia on myös täten opeteltava.

### 3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyseineen

Tämä on koko opinnäytetyön pisin luku, johon sisältyy yhdeksän seurantaviikkoa. Jokaisessa seurantaviikossa on viikon työpäivistä tehty merkintöjä, mitä päivän aikana on tapahtunut ja oppinut. Ennen jokaista seurantaviikkoa on asetettu viikolle erilaisia tavoitteita, kuten oppimis- tai kehittämistavoitteita. Päivämerkintöjen lopuksi on seurantaviikon lopussa viikkoanalyysi, jossa analysoidaan viikon aikana tapahtuneita tilanteita ja seurataan kehityksen kulkua. Suurin osa seurantaviikoista koostuvat viisipäiväisistä työviikoista, mutta jotkut ovat lyhyempiäkin.

#### 3.1 Seurantaviikko 1

Tavoitteena ensimmäiselle seurantaviikolle on tutustua työympäristöön ja erilaisiin järjestelmiin, joita työpaikalla on. Samalla tutustutaan kaikkiin kollegoihin, joiden kanssa ollaan yhteistyössä.

– Maanantai 13.5.2024

Uuden työn aloittamisessa saattaa mennä hetki, minkä takia ensimmäiset päivät ovat enemmän perehtymistä kuin itse työn tekoa. Maanantaina aloitimme pienen tervetuloaloituksen jälkeen henkilöstökokouksen, jossa jokainen kertoo omista vastuistaan ja tehtävistään tulevalle viikolle. Minun kohdallani työhön perehtymiseen liittyy monia koulutuksia, joista ensimmäinen on jo keskiviikkona. Muuten suurlähetystön konsuli esitteli yleisesti kaikenlaisia ohjelmistoja ja toimintoja, joita tulisin käyttämään.

Sain luotua itselleni käyttäjätunnukset ja asetin tietokoneen ja työpuhelimien ohjeiden mukaisesti sopivaan käyttötilaan. Asensin sähköpostin ja kalenterin sopivaan muotoon, mitä on opinnoissakin harjoiteltu. Se ei ollut tietoteknisesti hyvin haastavaa, mutta kuitenkin edesauttaa tulevia työtehtäviä. Samalla sain konsulin kautta tutustua paremmin koko Saksassa toimivaan konsuliyhteisöön, jossa on myös Hampurista ja Frankfurtissa henkilöstöä. Muodostamme yhteisen verkoston, jossa huolehdimme Suomen kansalaisten asioista.

Eri systeemien esittämisen jälkeen Berliinin konsuli antoi minulle materiaalia, mikä edesauttaa työhön perehtymiseen. Yksi niistä kertoi yleisistä asioista, joita konsulitehtävissä esiintyy, toisessa kerrottiin eri konsuleiden kokemuksia ympäri maailmaa, kuten tietyistä haasteista, mitä tietyssä maassa saattoi olla. Hyvin tärkeänä materiaalina oli myös kriisiopas, mikä ohjaa kriisitilanteessa, kun sellainen sattuu käymään. Siinä käydään läpi tietynlaista viestintää ja miten asiakkaiden kanssa käyttäydytään kriisitilanteessa.

Tavoitteena tälle päivälle oli yleisesti tutustua eri tehtäviin ja järjestelmiin, joita konsulipalveluvirkailija tulisi tarvitsemaan. Samaa on tiedossa myös koko viikon, minkä jälkeen on paljon helpompaa aloittaa varsinaiset työtehtävät. Samalla tärkeänä tavoitteena on saksan sanaston laajentaminen, jotta voi käyttää oikeaa terminologiaa tärkeissä asiakaspalvelutilanteissa. Uusien asioiden oppiminen on tässä vaiheessa oleellisin asia, missä kehittää itseään ja sekin tapahtuu luontevasti, kun uutta informaatiota tulee alussa todella paljon.

– Tiistai 14.5.2024

Tänään tutustuin ensimmäistä kertaa asiakaspalvelupisteeseen, jossa paikan päällä oleva asiointi tapahtuu. Meillä on suurlähetystössä omat toimistomme, jonka lisäksi meillä on asiakaspalvelupiste, missä asiakkaat voivat tulla täyttämään hakemuksia sekä noutaa matkustusasiakirjoja (kuten passeja tai henkilökortteja). Vaihtelevasti asioimme suomeksi ja saksaksi, mutta harvemmin englanniksi tai ruotsiksi. Ensimmäinen tapaus oli elossaolotodistuksen laatiminen ja toinen oli henkilökorttihakemuksen täyttäminen. Ensimmäinen käytiin saksaksi ja jälkimmäinen suomeksi.

Asioinnin hoiti itse konsuli ja seurasin itse sivusta tilannetta, jotta näkisin, miten hoidetaan asiakaspalvelutilannetta. Saimme myös kiireellisen tapauksen, kun meille ilmoitettiin Saksan poliisista, että Suomen kansalaiselle oli Berliinissä hätätilanne. Siitä näin ja opin, miten olemme yhteydessä eri sidosryhmien kanssa, kuten poliisin, lääkärin ja muihin viranomaisiin, kun piti ottaa yhteyttä lähiomaisiin. Tilanne oli kriittinen, mutta sain heti nähtyä, miten hätätilanteessa toimitaan.

Suurlähetystön toimistolla tutustuin perinteisempään toimistotyöhön ja siellä opin kirjaamaan yleisiä väestörekisteröintiasioita järjestelmissä, joita käytämme. Järjestelmiin kirjaamisissa on monia vaiheita, mikä tuntuu tässä vaiheessa haastavalta, kun on paljon muistettavaa. Kirjaamisen jälkeen hoidin myös arkistointia.

– Keskiviikko 15.5.2024

Päivän tärkein tapahtuma oli HEKO-passi-koulutus eli henkilökortti ja passi -koulutus, jossa käytiin läpi erilaisia käytänteitä henkilökortteihin ja passeihin liittyen. Siinä käytiin läpi muun muassa erilaisia passityyppejä, ketkä voivat hakea suomalaista passia tai henkilökorttia ja miten kaikki nämä kirjataan sisäiseen järjestelmään. Monista koulutuksessa käytyistä asioista voi

myös lukea Finlexistä, kuten henkilöllisyyden osoittaminen ja matkustusasiakirjojen luovuttaminen (Valtioneuvoston asetus passeista ja henkilökorteista 15.12.2016/1167), sekä syvemmin passeista (Passilaki 21.7.2006/671) ja henkilökorteista (Henkilökorttilaki 25.8.2016/663).

Koulutuksen jälkeen saisin oikeudet luovuttaa passeja ja henkilökortteja (sekä muita mahdollisia matkustusasiakirjoja), minkä jälkeen pääsen kunnolla harjoittelemaan asiakaspalvelua näissäkin asioissa. Suurin osa päivästä kului koulutuksessa, joten loppupäivästä tutustuin taas eri järjestelmiin konsulin opettamana. Muiden teknisten asioiden hoitaminen oli myös rennompaa tekemistä, minkä hoitaminen jo nyt tekee työstä tulevaisuudessa sujuvampaa.

– Torstai 16.5.2024

Sain tänään HEKO-passi-oikeudet, joten voin virallisesti myöntää passeja ja henkilökortteja ynnä muita erityisempiä matkustusasiakirjoja. Muiden oikeuksien saamisessa kestää vielä tovi, sillä niistäkin pitää suorittaa erilliset koulutukset. Kun käymme konsulin kanssa asiakaspalvelupisteellä, voimme harjoitella kunnolla asiakkaiden kanssa asioimista, koska oikeudet ovat jo tulleet. Koska asiointia on myös saksaksi, konsuli antoi minulle valmiita fraaseja, mitä voi käyttää asiakaspalvelutilanteissa, kun asioin kasvotusten, puhelimitse tai sähköpostitse.

Tänään oli toinen koulutus matkustusturvallisuudesta. Matkustusturvallisuuteen liittyy monia asioita kuten matkustusilmoituksen tekeminen, matkustustiedotteiden saaminen, matkavakuutuksen hankkiminen sekä matkustusasiakirjojen ylläpito. Kaikki ajankohtaisimmat tiedot löytyy Ulkoministeriön Suomi ulkomailla -verkkosivustoilla (Ulkoministeriö. Matkustus), ja jokaisella suurlähetystöllä on omat kohtansa näillä verkkosivuilla, mistä voimme myös tiedottaa Suomen kansalaisia heidän turvallisuuteensa liittyen. Tiedottaminen on myös tärkeä osa konsulityötä varsinkin hätätilanteen aikana. Näihin kriisitilanteisiin on olemassa oma koulutuksensa, jolloin on opittava olemaan rauhallinen ja määrätietoinen asiakaspalvelija.

– Perjantai 17.5.2024

Päivä alkoi jälleen uudella koulutuksella, missä käytiin läpi oleskelulupa-asioiden perusteita. Koulutus oli maahanmuuttoviraston eli Migrin järjestämä. Koulutuksessa kävimme moninaisia asioita läpi kuten viisumeja, oleskelulupien syitä ja ketkä voivat saada oleskeluluvan tai viisumin. Koulutuksessa käytiin läpi maahantuloon liittyviä syitä ja edustustoissa joudun mitä todennäköisemmin auttamaan Saksassa asuvia ihmisiä, jotka pyrkivät muuttamaan Suomeen. Sen takia joudun myös oppimaan kaikenlaisia maahantuloon (eli tässä tilanteessa Suomeen muuttavia) liittyvää säädäntöjä (Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301).

Koulutuksen jälkeen pääsin suoraan harjoittamaan passien ja henkilökorttien luovutusta asiakaspalvelupisteellä. Asiakaspalvelutilanteet olivat vähän hitaita, sillä kirjasin samaan aikaan kaikki passien ja henkilökorttien luovutukset. Konsuli oli kuitenkin kanssani koko ajan mukana ja kertoi aina asiakkaille, että harjoittelen matkustusasiakirjojen luovutusta, sillä olen uusi työntekijä. Puolet asiakkaista käytti suomea ja toiset puolet saksaa. Asiakaspalvelutilanteet helpottuvat varmasti tulevaisuudessa, kun tutustun nopeammin järjestelmiin ja kaiken kirjaamiseen. Konsuli kuitenkin kertoi, ettei näissä asioissa tarvitse kiirehtiä, sillä suurin osa asiakkaista ovat kuitenkin kiitollisia kaikesta avusta. Kunhan vain pysyy asiallisena ja ystävällisenä, kaikki sujuu todella hyvin.

– Viikkoanalyysi päivistä 13. – 17.5.2024

Ensimmäisellä viikolla tuli paljon uutta informaatiota, tutustuin todella moneen uuteen järjestelmään ja tutustuin laajasti kaikenlaisiin konsulitehtäviin. Koska opittavaa oli niin paljon, oli vaikeaa sisäistää kaikkea. Ensimmäisellä viikolla sain vain nähdä, miten paljon oppimista on. Konsuli jopa itse sanoi, että hän oppii paljon uutta omassa työssään, vaikka hän on ollut alalla jo todella pitkään. Säädöksien muuttuessa myös erilaiset käytänteet muuttuvat kuten myös eri järjestelmien päivitykset aiheuttavat sen, että opittavaa on aina. Sen lisäksi työpaikalla on aina yllättäviä tilanteita, mihin ei voi etukäteen valmistautua tai oppia, joten on osattava soveltaa aiempaa osaamistaan.

Asiakaspalvelutilanteita on myös paljon ja monenlaisia, joten ajanhallinta on taito, joka kannattaa oppia todella nopeasti. Vaikka puhelinaikaa on vain kolme tuntia viikossa, sähköpostitiedosteluja tulee todella paljon. Asiakaspalveluaikojä tulee viikon mittaan todella paljon, jolloin asioidaan ihmisten kanssa ja siihenkin vierähtää helposti aikaa, kun yleensä varataan puolituntia jokaista asiakasta kohden. Sen lisäksi on kirjattava tietyt asiakaspalvelutilanteiden yhteydessä tulleet tiedot ylös eri tietojärjestelmiin, mikä myös vie aikaa. Näiden kaikkien tehtävien ohella tulee muitakin ylimääräisiä tehtäviä, kuten tällä hetkellä meidän on valmistuttava tuleviin Euroopan Unionin parlamenttivaaleihin sekä meidän tulee tiedottaa UEFA mestaruuskisoista Saksaan matkustaville, jotta suomalaiset matkustajat voivat välttyä hankalista tilanteista.

Ajanhallintaa varten Ekolegan blogissa suositellaan vahvasti Stephen R. Coveyn kehittämää ajanhallinnan nelikenttää, joka koostuu tärkeydestä ja kiireellisyydestä. Ensimmäisessä vaiheessa on hoidettava tärkeät ja kiireelliset asiat heti. Toisessa vaiheessa on tärkeitä, mutta ei

kiireellisiä asioita, jolloin on päätettävä, milloin ne tehdään. Kolmannessa vaiheessa on kiireellisiä, mutta ei tärkeitä tehtäviä, joita suositellaan delegoimaan eteenpäin, jos mahdollista. Neljännessä vaiheessa tehtävät eivät ole tärkeitä eikä kiireellisiä, joten ne voisi jättää tekemättä (eKollega 2024). Tällä työpaikalla on tuskin tehtäviä, mitä voi jättää tekemättä, mutta priorisointi on tässäkin työssä tärkeää, koska on olemassa työtehtäviä, jotka ovat kiireellisempiä ja melkeinpä suurin osa ovat tärkeitä. Tämä malli tulee varmasti olemaan suurena tukena tulevaisuudessa.

Ajanhallinnan oppimisen lisäksi joudun uuden työn myötä oppimaan ottamaan asioita enemmän rennosti, mikä edesauttaisi asiakaspalvelutilanteita. Koska tehtävien määrä tuntuu suurelta ja joudun asioimaan puolet asioista saksaksi, se tuo jonkin verran jännitystä työn suoriutumisesta. Haluan olla mahdollisimman hyvä asiakaspalvelija, mutta siitä suoriutuu parhaiten oppimalla olemaan oma itsensä sekä yrittää ymmärtää asiakkaan tarpeita ja löytämään oikea ratkaisu kuhunkin tilanteeseen. Rentoutuneena on helpompi keskittyä asiakkaisiin ja kaikkiin mahdollisiin tehtäviin.

## 3.2 Seurantaviikko 2

Tällä viikolla on tiedossa koulutuksia ja asiakaspalvelutilanteita, joissa hoidan passi- ja henkilökortti hakemuksia. Tavoitteena olisi oppia koulutuksista mahdollisimman paljon ja asiakaspalvelutilanteissa yritän oppia, miten passi- ja henkilökorttihakemuksia tehdään. Kaiken tämän ohella yritän myös keskittyä laadukkaaseen asiakaspalveluun, mutta kuitenkin vähintään olla kohtelias ja ystävällinen asiakaspalvelija.

### – Tiistai 21.5.2024

Maanantaina oli Berliinissä lomapäivä, minkä takia tämä seurantaviikko alkaa suoraan tiistaista. Tämän päivän tärkeimpänä tehtävänä oli notaarikoulutuksen suorittaminen. Sen sijaan, että olisin sitä kuunnellut Helsingistä käsin, antoi konsuli minulle henkilökohtaista koulutusta. Notaarin tehtäviä ovat esimerkiksi allekirjoitusten todistaminen ja asiakirjojen jäljennösten todistaminen. Muita notaarille kuuluvia tehtäviä sekä muita notaarille kuuluvia asioita on kirjattu myös Suomen lakiin (Laki julkisesta notaarista 6.6.2014/420). Konsuli ohjasi minua tekemään notaarioikeuksista ja muista notaariin liittyvistä asioista verkkokurssin, jonka jälkeen tulisi suorittaa pieni testi, minkä jälkeen minulle myönnettäisiin notaarioikeudet.

Muuten tärkeänä ja yleisenä tehtävänä oli sähköpostien vastailu niin suomeksi kuin saksaksi-kin. Konsuli antoi minulle helpommasta päästä olevia kysymyksiä, jotta pääsisin paremmin työn rytmiin. Sähköpostien vastailussa oli tärkeää käyttää hyvää asiakieltä sekä antaa kattavat tiedot kaikenlaisille kyselyille. Joskus konsuli antoi haastavampiakin tapauksia (tosin tässä kohtaa vain katsottavaksi), jotta nekin tulevat jo heti alussa tutuksi. Sähköpostien vastailussa pääsi toisenlaista asiakaspalvelua kehittämään, jolloin piti olla enemmän harkitsevampi sanavalinnoissaan ja vastauksissaan.

– Keskiviikko 22.5.2024

Asiakaspalvelussa jatkoin sähköpostien vastailussa ja lähetin melkeinpä aina konsulille varmistuksen omasta vastauksestani, jotta siihen ei olisi varmasti mitään lisättävää. Sähköpostien vastailemisessa pistin merkille sen, että pitää tarkistaa, ettei kirjoita niin sanottua ”hassua suomea” eli ottaa ilmaisuja, mitä ehkä käyttäisi saksassa tai englannissa, vaikka se ei suomeksi käänny niin sujuvaksi. Usein sähköposteissa vastaamme suomeksikin hyvin kohteliaasti, mikä on Saksassa hyvin yleistä, ellei jopa oletettavaa. Konsuli neuvoi aina aloittamaan sähköpostin laittamalla ensin ”Hyvä” ja sitten etu- ja sukunimi sen perään. Tämä on saksan kielessä normaalimpaa kuin suomen kielessä.

Tänään pääsin myös ensimmäistä kertaa vastaamaan konsulipalveluiden puhelinvaihteeseen. Se oli tässä työssä jännittänyt kaikkein eniten, sillä siinä tarvitaan keskittymistä sekä nopeaa reaktiokykyä. Sen lisäksi on ymmärrettävä ongelma ja annettava parhaansa mukaan vastaus. Konsuliasioiden puhelinajat ovat klo 10–11 maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin eli viikon aikana puhelinaikaa kertyy yhteensä kolme tuntia. Tänään puheluita tuli yhteensä kolme kappaletta; kaksi niistä oli suomeksi ja yksi saksaksi. Asiakaspalvelutilanteessa tulee mieleen usein se, että tarvitseeko suomeksi teitillä, mutta on usein Saksassa turvallisempaa olla liian kohtelias. Osasin neuvoa kaikkia soittajia eteenpäin, mistä tuli hyvin onnistunut olo.

Päivän suurimpana kohokohtana oli Suomi-toimijoiden tilaisuus, missä kaikenlaiset Suomi-toimijat ympäri Saksaa tulivat yhteen. Suomi-toimijoiden kanssa tehdään suurlähetystöllä yleisesti ja etenkin konsulitiimissä hyvin tiivistä yhteistyötä. Heihin kuuluvat esimerkiksi suomalaisten seurakuntien edustajat, Suomen Saksan-koulujen edustajat sekä monia muitakin esimerkiksi instituuttien henkilöitä ja jopa itsenäisiä Saksassa toimivia suomalaisia yrittäjiä. Kaikkien näiden toimijoiden kanssa edesautetaan kaikkia Saksassa asuvia suomalaisia, joten he tulevat olemaan asiakaspalvelutilanteissa tärkeitä kontakteja esimerkiksi siinä, jos huomaan, että ihminen tarvitsee enemmän apua elämässään, voi kääntyä sosiaalityöntekijään, joka kuuluu tähän Suomi-toimijoiden verkostoon.

– Torstai 23.5.2024

Tänään työpäivä alkoi hyvin aikaisin AHA-järjestelmän (eli asianhallinta järjestelmän) koulutuksella klo 7.30 (eli Suomen aikaa klo 8.30), joka kesti kaksi tuntia. AHA-järjestelmä on konsuli-asioiden keskeinen työkalu, jonne kirjataan erilaisia konsultitapauksia ja se on myös suuresti tilastoinnin tukena. Sinne myös tulee kirjata kaikki neuvonta-asiat, jotta voidaan kartoittaa, miten paljon jaamme informaatiota työn ohessa kuten puhelimitse, sähköpostitse tai suullisesti asiakkaiden asioidessa palvelupisteellä. Itse järjestelmä tuntui vähän kankealta ja siinä on monia vaiheita asian tai tapauksen avaamiseen, mutta sekin tulee harjoiteltua tekemällä.

Iltapäivällä oli vaalivirkailijakoulutus europarlamenttivaaleja varten, jotka alkavat ensi viikolla. Harjoittelun aikana suoritin jo vaalivirkailijakoulutuksen, mutta kertaus on opintojen äiti. Asiakaspalvelunäkökulmasta oli hyvä muistuttaa itseään, että on tärkeää toivottaa äänestäjä tervehdulleeksi sekä asiainnin lopuksi kiittää äänestäjää äänestämisestä, jolloin asiakkaalle tulee koko tilanteesta iloinen mieli, sillä äänestäminen on etuoikeus. Koulutuksessa käytiin myös kaikkia käytänteitä, kuten asiakkaan ohjeistaminen ja asioiden tekeminen oikeassa järjestyksessä.

Kun olimme asiakaspalvelupisteellä konsulaatin puolella, sain ensimmäistä kertaa kokeilla tehdä kolme passi- ja henkilökorttihakemusta. Konsuli oli vierellä koko tämän ajan varmistaen kaiken menevän oikein. Otin asiakkaita vastaan ja rauhallisesti kohta kohdalta täytin tarvittavat tiedot hakemusta varten. Kaikki asiakkaat olivat ymmärtäväisiä, kun olin uusi, mikä teki asiakaspalvelutilanteesta rennomman kaikille osapuolille.

Iltapäivällä saimme myös hätätapauksen, jonka konsulin oli hoidettava. Konsuli otti minut mukaansa, jotta tutustuisin vaikeampiin tilanteisiin. Tässä hätätapauksessa eräs nuori asiakas joutui omaisuusrikoksen uhriksi. Hän oli Suomen kansalainen ja oli tullut suoraan suurlähetystölle, ja meille ilmoitettiin asiasta. Seurasin sivusta, kun konsuli kyseli mitä oli tapahtunut. Tilanne vaikutti todella haastavalta, ja lopulta päättyi siihen, että asiakas uskoi pystyvänsä hoitamaan asiansa saamallaan neuvoilla. Tällaiset hankalammat tapaukset ovat yleensä konsulin vastuulla, mutta oli mielenkiintoista nähdä, miten tällaisessa tilanteessa tehdään, vaikka se vaikutikin aika surulliselta tapaukselta.

– Perjantai 24.5.2024

Nyt oli parempi päivä keskittyä asiakaspalveluun, sillä ei ollut mitään koulutuksia tänä päivänä. Puhelinaika oli klo 10–11, ja sain vastattua puhelimeen niin suomeksi kuin saksaksikin. Kaksi puheluista olivat helppoja, yksi oli vähän haastavampi, jossa kysyttiin yksityiskohtia Suomeen

matkustamisesta, jos oli Venäjän kansalainen. Tilanteissa, jossa pitää antaa yksityiskohtaisempia tietoja, jotka ovat alltiita muutoksille, pitää ohjata asiakas asianomaiselle viranomaiselle. Tässä tilanteessa konsuli neuvoi minua ohjaamaan asiakkaan Rajavartiolaitokselle.

Asiakaspalvelupisteellä sain uudestaan harjoitella passihakemuksien vireyttämistä. Muutamien hakemusten jälkeen alkaa hakemusten tekeminen helpottuvan, sillä siitä tulee tutumpaa. Sain myös tehtyä matkustusasiakirjojen luovutuksia, sillä kun passi- tai henkilökorttihakemus on saanut myöntävän päätöksen, valmis passi tai henkilökortti toimitetaan suurlähetystölle, ja me postitamme ne eteenpäin tai annamme asiakkaille mahdollisuuden noutaa matkustusasiakirjat suurlähetystöltä. Nyt sain harjoitella luovutuksien tekemistä ja kirjaamista, ja luovutukset tapahtuvat aika ketterästi, minkä takia siihen ei tarvitse erillistä ajanvarausta.

Tänään saimme myös yllättävän kiiretapauksen, jossa eräs asiakas oli kadottanut passinsa ja tarvitsi nopeasti uuden matkustusasiakirjan, sillä hänellä oli lento ensi viikon tiistaina. Laitoimme pikahenkilökorttihakemuksen vireille, mutta kerroimme, että emme voi taata, että hän saisi sen ennen hänen lentoaan. Hän oli kuitenkin valmis ottamaan riskin, ja kerroimme ottavamme häneen yhteyttä heti, kun uusi matkustusasiakirja tulisi perille.

#### – Viikkoanalyysi päivistä 21. – 24.5.2024

Koko viikko keskittyi suuresti asiakaspalveluun ja siinä olevaan kehitykseen. Asiakaspalvelussa on myös niin monia muotoja ja kaikissa muodoissa voi kehittää itseään. Monissa tilanteissa voi kehittää samoja asioita ja toisissa eri asioita. Esimerkiksi sähköpostien lähettämisessä painotus keskittyy sanavalintoihin ja sähköposteihin liittyviin muodollisuuksiin kuten aloituksiin ja lopetuksiin. Kun halutaan kirjoittaa ammattimainen sähköposti, monilla verkkosivuilla ohjataan tekemään samantyyppisiä ratkaisuja. Kielioppiin keskittyvä verkkosivu Grammarly kertoo hyvän sähköpostin sisältävän nämä asiat: kiteyttävä otsikko, alkutervehdys, sähköpostin varsinainen asia, asiallinen päätös ja allekirjoitus (Grammarly). Samaa neuvoa antaa työpaikkoja mainostava verkkosivu Indeed, missä mainitaan samaiset asiat sekä annetaan vinkkejä siihen, miten tämän parhaiten voi tehdä (Indeed). Käytännössä nämä asiat ovat hyvin hallussa ja niiden tulee olla erityisen hyvin hallussa, kun kirjoitetaan sähköpostia saksaksi, sillä kohtelias kielenkäyttö on Saksassa kulttuurisesti tärkeää.

Usein kaikenlainen yhteistyö edesauttaa asiakaspalvelussakin. Suomi-toimijoiden tapahtuman avulla pääsin näkemään, miten hieno verkosto suomalaisilla on ulkomailla ja erityisesti täällä Saksassa. Tämän verkoston avulla on myös helppo saada apua erilaisiin tilanteisiin ja heidän avullansa on hyvä saada tietoja, mihin asiakasta voi ohjata eteenpäin, jos heille tulee jokin

tarve. Suomi-toimijoiden tapahtumassa tutustuin esimerkiksi erääseen toimittajaan, joka mielellään ottaa suurlähetykseltä ilmoituksia ja artikkeleja, joita voi laajemmalle suomalaiselle yleisölle mainostaa tarpeen tullen Rengas nimisessä lehdessä. Suurlähetystöltä lähetetään toimittajan lehteen hyvin monenlaisia terveisiä, ja siellä on hyvä kertoa ajankohtaisista muutoksista. Sekin on eräänlaista asiakaspalvelua, kun tärkeistä asioista tiedotetaan eikä asiakkaita pidetä sen vuoksi pimennossa.

Opin tämän viikon aikana sen, että kun asiakkaille kertoo olevansa uusi, monissa herää ymmärrys ja sympatia minua kohtaan. Se vähentää huomattavasti jännitystä, kun antaa asiakkaiden ymmärtää, että tässä saattaa kestää hetkeä pitempään, mutta se helpottaa niin asiakasta kuin minua itsenäni työn tekemisessä. Requestin artikkelin mukaan uutena työntekijänä aktiivinen kuuntelu ja läsnäolo auttaa asiakaspalvelutilanteissa, koska silloin ymmärtää asiakasta paremmin ja kuuntelu välittyy asiakkaalle positiiviseksi kokemukseksi (Request). Kuuntelu ja läsnäolo helpottavat huomattavasti jo omassa työssä. Jokainen on joskus ollut uusi, ja oppiminen tapahtuu paremmin ympäristössä, missä ei tarvitse turhaan jännittää tai pelätä. Tällä viikolla sain myös nähdä, miten monenlaisia asiakkaita on olemassa tällä alalla. Asiakkaita on laidasta laitaan. Suurin osa tapauksista ovat yksinkertaisia passin tai henkilökortin hakemuksen tekemistä ja toisessa ääripäässä on hätätapauksia, jossa asiat voivat olla yllättävän huonosti.

Samalla sain oppia, että hyvään asiakaspalveluun kuuluu se, että asiakkaalle kertoo kaikki mahdolliset vaihtoehdot, jotta asiakas voi tehdä parhaimman päätöksen. Ensiksi se on reilua asiakkaalle, kun hän tietää kaikki vaihtoehdot ja se lisää asiakaspalvelutilanteeseen asiakkaan näkökulmasta enemmän joustavuutta. Joustavuus ja vaihtoehtojen moninaisuus myös lisää asiakastyytyvyyttä, koska näillä osoitetaan, että asiakas ja hänen tarpeensa ovat tärkeitä. Puheet blogin mukaan, kun annetaan asiakkaalle sitä mitä hän tarvitsee, on hänen mukavampaa saada tulevaisuudessakin samasta paikasta palvelua (Puheet). Asiakkaiden tarpeita on helpompi täyttää, kun osoittaa joustavuutta. Tässä työssä tulee todennäköisesti monia tilanteita, jossa on erilaisia vaihtoehtoja. Ne on tässä alussa vain opittava ja kokemuksen myötä osaan myös paremmin neuvoa asiakkaita.

### 3.3 Seurantaviikko 3

Tästä työviikosta tulee normaalisti pitempi, sillä tällä viikolla on europarlamentin ennakkovalit ulkomailta, joten lauantainakin joudun olemaan töissä. Äänestys on myös auki kuuteen asti illalla,

joten työpäivistäkin tulee pitkiä. Äänestyksessä voin hyvin harjoitella nopeaa asiakaspalvelua. Vaa-  
lien lisäksi tälle viikolle on tiedossa monia koulutuksia, joten oppimisen määrä tulee olemaan hyvin  
suuri. Yritän parhaani oppia ja jatkossa muistaa niin paljon kuin mahdollista.

– Maanantai 27.5.2024

Aamulla oli kansalaisuusasioiden koulutus, jossa käytiin tarkemmin Suomen kansalaisuudesta.  
Siinä käytiin läpi sitä, miten Suomen kansalaisuus saadaan, miten sen voi säilyttää, miten kan-  
salaisuusasema määritellään, miten kansalaisuusilmoitus tehdään ja miten Suomen kansalai-  
suudesta voi vapautua. Koulutuksen piti Maahanmuuttovirasto, ja monia siinä tulleita asioita  
löytyy jälleen Finlexistä (Kansalaisuuslaki 16.5.2003/359). Siihen on myös määritelty maahan-  
muuttoviraston tehtäviä tähän aihealueeseen liittyen. Minusta koulutus oli todella mielenkiintoi-  
nen, ja ajattelin, että tulevaisuudessa olisi varmasti mielenkiintoista työskennellä mahdollisesti  
maahanmuuttovirastossa.

Pian kansalaisuusasioiden koulutuksen jälkeen oli Schengen maahantuloasioiden koulutus.  
Siinä oli suurimpana tarkoituksena tutustua viisumien käytäntöihin. Koulutuksessa käytiin läpi  
erilaisia Schengen-viisumilajeja. Siinä myös käytiin läpi käytänteitä, joissa viisumi vireytetään,  
kuten miten asiakkaaseen suhtaudutaan ja mitä asioita tulee ottaa huomioon, kun joku hakee  
viisumia. Tärkeimpänä asiana painotettiin kokonaisuutta, mikä ratkaisee, myönnetäänkö vii-  
sumi vai ei. Koulutuksessa käytiin läpi sitä, miten on tärkeää tarkistaa liitteiden aitous sekä riit-  
tävän varallisuuden todentaminen, jotta viisumin voi myöntää. Koulutuksessa käytiin läpi myös  
hakijan haastattelua, jota voidaan tarvittaessa joskus tehdä.

– Tiistai 28.5.2024

Päivä alkoi viisumiasioiden koulutuksella, mikä oli hyvä jatko eiliseen koulutukseen. Siinä sy-  
vennyttiin tarkempaan yksityiskohtiin, kuten lausunnon hankkiminen tietyissä tilanteissa, kun  
joku hakee viisumia. Siinä esiteltiin alueellisesti rajoitettua viisumia eli VLTV:ä, mikä annetaan  
poikkeustapauksissa. Koulutuksessa käytiin läpi, mitä asioita pitää muistaa ja ottaa huomioon  
viisumihakemuksissa. Edustustoilla on lopullinen päätös viisumihakemuksissa, mutta on usein  
hyvä myös konsultoida asiantuntevia sidosryhmiä.

Illepäivällä suoritin verkossa notaarikurssin. Notaarin tehtäviin kuuluu monenlaisia tehtäviä ku-  
ten erilaisten asioiden kuten allekirjoitusten tai asiakirjan sisällön todistaminen, elossaolotodis-  
tusten tekeminen ja asiakirjojen laillistaminen, ja lisää tehtäviä mainitaan myös Finlexissä koh-

dassa laki julkisesta notaarista (6.6.2014/420). Suurlähetystöllä konsuli hoitaa pitkältä vastuullisempia notaaritoimia, mutta itselleni tulee mitä todennäköisemmin myös joitakin notaaritoimia tehtäväksi kuten elossaolotodistusten laatiminen.

Saimme konsulitiimissä iloita hyvästä lopusta erään asiakkaan tilanteesta. Viime perjantaina ollut asiakas, joka oli menettänyt passinsa, sai ajoissa uuden henkilökortin, joka oli ehtinyt saapua hyvissä ajoin suurlähetystölle. Täten asiakas ehti omalle lennolleen ja kiitteli kovasti meidän yritystämme saada hänet takaisin kotipuoleen.

– Keskiviikko 29.5.2024

Aloitin aikaisin aamulla VISA-C-VIS-koulutuksella eli meitä koulutettiin viisumijärjestelmän käytössä. Siinä käytiin läpi, mitä kaikkia vaiheita viisumihakemuksessa on ja mitä kohtia tulee hakemusta tehdessä ottaa huomioon. Järjestelmässä voi saada tietoa Suomen viisumitietokannasta, mutta myös on mahdollista saada tietoa Schengen-maiden yhteisestä tietokannasta. Koulutus oli pitkä ja tekninen, mutta tehdessä järjestelmän käyttäminen helpottuu.

Tänään oli myös ensimmäinen ennakkoäänestyspäivä europarlamenttivaaleissa. Pääsin suoraan koulutuksesta vaalivirkailijaksi, jolloin piti ottaa vastaan äänestäjiä, toivottaa heidät tervetulleiksi, ohjeistaa äänestämisessä sekä lopuksi kiittää äänestämisestä. Asiakkaita tuli mukavasti ripotellen, joten missään vaiheessa ei ollut liikaa ruuhkaa. Iltaa kohden äänestäjien määrä vähän vilkastui, mikä todennäköisemmin johtui siitä, että ihmiset pääsivät töistä kotiin. Kellon lyötyä 18 suljimme ovet ja laskimme ääniä yhteensä 113.

– Torstai 30.5.2024

Aamulla hoidin asiakaspalvelupisteellä passihakemuksia. Niitä tulee konsulin mukaan todella paljon tähän aikaan vuodesta, sillä moni haluaa voimassa olevan matkustusasiakirjan kesälomien varten, joten toukokuu ja kesäkuun alku ovat yleensä hyvin kiireellisiä. Normaalisti passi- tai henkilökorttihakemuksen yhteydessä otetaan sormenjälkiä, ja tänään sormenjälkilukulaitteessa oli ongelmia, mikä sai minut vähän jännittämään asiakaspalvelutilanteessa. Lopulta sekin toimi normaalisti, ja sain jopa ensimmäistä kertaa palvella asiakasta yksin ilman konsulin apua.

Iltapäivällä vaalivirkailijan hommat jatkuivat, mutta tänään tuli vähän vähemmän äänestäjiä kuin keskiviikkona. Äänestäjiä tuli kuitenkin mukavasti ripotellen. Kun oli hiljaisempaa, konsuli päästi minut suurlähetystölle vastailemaan sähköposteihin sekä lähettää Digi- ja väestötietovirastolle

tulleita osoitteen muutos -hakemuksia. Harjoittelimme konsulin kanssa myös ajanvarausjärjestelmän käyttämistä. Illalla tulin taas auttamaan, kun äänestäjiä alkoi tulla hiukan enemmän ja tänään äänestäjiä oli yhteensä 89 kappaletta.

– Perjantai 31.5.2024

Sain jatkaa pitkälti passihakemusten tekemistä ja olla asiakaspalvelupisteellä. Tekemisellä saan enemmän varmuutta, jolloin on myös luonnollisempaa asioida asiakkaiden kanssa, ja jos kysymyksiä tulee esiin, osaan jo paremmin vastata kaikkein yleisimpiin kysymyksiin. Tänään sain myös tehdä ensimmäisen elossaolotodistuksen asiakkaalle, joka vaadittiin perunkirjoitusta varten. Sen tekeminen tuntui vahvasti tekniseltä projektilta, mutta loppujen lopuksi se oli hyvin nopeasti valmiina.

Päivä jatkui luonnollisesti vaalivirkailijan tehtävillä, sillä tänään tuli vähän enemmän äänestäjiä kuin torstaina. Ajoittain menin takaisin omaan toimistooni hoitamaan taas sähköpostien vastailua sekä muita mahdollisia rästäin jääneitä hommia. Iltaa kohden tulin taas takaisin, kun oli vilkkaampaa ja tänään äänestäjiä oli yhteensä 144, mikä oli suurin määrä tähän mennessä. Huomenna on poikkeuksellisesti myös työpäivä vaalien takia, ja konsuli sanoi odottavansa eniten ääniä lauantaina.

– Lauantai 1.6.2024

Äänestys avattiin klo 10 ja se sulkeutuisi muiden päivien mukaan klo 18. Ihmisiä tuli ripotellen kuten viimeisenä kolmena päivänä, mutta nyt heitä tuli jo aamusta alkaen. Kun oli hiljaisempaa, menin konsulin kanssa konsulaatin toimistoon, jossa hän esitteli, mitä toimistohuoneessa oli. Meidän poissa ollessa oli vähintään aina kaksi muuta vaalivirkailijaa. Puhuimme toimistossa koulutuksissa esiintyneistä asioista ja tietyistä asiakastapauksista. Lounaan aikoihin palasimme takaisin, sillä konsulin kokemuksen mukaan äänestäjien määrä vilkastuu kello yhden jälkeen.

Konsuli teki minun kohdallani huomion, kun palvelin asiakkaita äänestyksessä, että sanoin hyvin usein sanan ”jes” tai myös englanniksi ”yes” täytteenä puhuessani ihmisten kanssa. Hän mainitsi, että minun pitäisi kiinnittää siihen huomiota, sillä se ei ole kaikkein ammattimaisin tapa ilmaista itseään ja virkailijana on annettava tietenkin ystävällinen, mutta hyvä kuva itsestään. Aloin kiinnittämään tähän enemmän huomiota, ja sain sen kytkettyä hiljalleen pois. Huomaan sen, että pidän paljon täytesanojen käyttämisestä, mistä on opittava eron. Muuten äänestäjiä tuli päivän aikana 255 kappaletta eli yhteensä oli 601 äänestäjää kaiken kaikkiaan.

– Viikkoanalyysi päivistä 27.5. – 1.6.2024

Viikko oli pitkä, mutta hyvin vaihteleva ja mielenkiintoinen. Opin todella paljon uutta kaikissa koulutuksissa ja sain paljon hyvää kokemusta asiakaspalvelussa ja sain myös palautetta, miten parantaa asiointia asiakkaiden kanssa. Vaalien takia olin paljon tekemisissä monien äänestäjien kanssa. Europarlamenttivaaleja varten meille oli annettu erikseen vaalivirkailijan ohjekirja. Konsulin kanssa juttelimme siitä, miten äänestämistä pidetään juhlallisuutena Suomessa. Jopa Ylen artikkelissa haastateltiin monia äänestäjiä, ja he pitivät äänestämistä etuoikeutena (Hyytiäinen. 25.3.2023). Äänestäessä kutsutaan äänestäjä tervetulleeksi ja lopuksi myös kiitetään äänestämisestä. Tätä ei tapahdu kauhean monessa maassa, joten sen takia suomalaisessa kulttuurissa äänestämistä voidaan pitää hyvin korkeassa arvossa. Tällä tavoin asiakaskin tuntee olonsa arvokkaaksi ja tärkeäksi.

Vaalien ohella sain asiakaspalvelussa myös kasvaa tietoisuudessa omista puheistani. Jotkin fraasit tai sanat voivat helposti jäädä automaatioksi, eikä niitä välttämättä edes huomaa, ellei niistä erikseen mainita. Konsulin huomauttaminen täytesanoista sai miettimään tarkemmin sanavalintoja. Selkeä ja ytimekäs kommunikointi on asiakkaallekin tärkeää, joten oman puheen kehittäminen on osa-alue, jota olisi hyvä kehittää. Strikinglyn artikkelissa nopea ja tehokas vastaus on asiakkaalle tärkeää, sillä se myös säästää heidän aikaansa ja pyrkii täyttämään heidän tarpeensa tehokkaammin (Strikingly), joten täytesanojen käyttäminen vaikeuttaa tätä tavoitteen saavuttamista. Siihen voi auttaa rauhallinen puherytmi, jolloin on enemmän aikaa harkita, mitä seuraavaksi haluaa ilmaista. Huomaan usein, että jännittäessä sanavalintani ovat keskusteluissa epämääräisiä, joten sitä tulee jatkossa kehittää. Se varmasti helpottuu myös kokemuksen myötä, kun saa paremmin otetta erilaisiin asiakaspalvelutilanteisiin ja tietää vastaukset yleisimpiin kyselyihin.

Vaalien ohella oli myös todella monta koulutusta. On mahdotonta muistaa kaikkia koulutuksissa tulleita asioita, joten niitä pitää tulevaisuudessa vielä kerrata, mutta nekin tulevat tutuksi työn ohella. Jotta saan koulutuksista eniten irti, kirjoitan käsin muistiinpanoja, sillä se auttaa paremmin muistamaan opittuja asioita, mikä on myös tutkitusti todistettu (Nirhamo 4.12.2019). Jopa opinnoissa olen huomannut, että käsin kirjoittaminen paransi oppimista huomattavasti, joten samasta metodista pidän myös kiinni, sillä käsin kirjoittaessa tieto jää myös lihasmuistiin. Tavoitteena on kuitenkin oppia, joten tämä on oppimismenetelmänä ollut hyvin toimiva.

Kehittyminen näkyy myös siinä, että alan hoitamaan passi- ja henkilökorttihakemuksia sekä notaaritoimituksia itsenäisemmin. Hakemuksien tekeminen ei itsenään ole mitään hirveän haasta-

vaa, mutta tietyissä tilanteissa saattaa tullakin kysymys vastaan. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi, miten toimia, kun asiakas on kaksoiskansalainen tai keneltä pyydetään tietoja, jos passi-järjestelmässä on selvitettävä merkintä asiakkaan tietojen kohdalla. Jokaiseen pieneen kysymykseen alkaa tulla vastauksia, joten asiakaspalvelu sujuvoituu kokemusten kertyessä. Kun asiakastilanteet menevät sujuvammin, se lisää itsevarmuutta, mikä myös heijastuu asiakkaaseen luottamuksena. Ukossa esiintyvä artikkeli tukee sitä ajatusta, että asiakkaan luottamus on parhaimmillaan, kun asiakaspalvelija on osaava (Ukko).

### 3.4 Seurantaviikko 4

Tälle viikolle on luvassa pari koulutusta, joista suurin ja merkittävin on oleskelulupa-asioiden koulutus. Niiden lisäksi on tarkoitus syventyä enemmän asiakaspalveluun ja totutella asiakaspalvelupisteellä olemiseen.

#### – Maanantai 3.6.2024

Koko päivä kului UMA-koulutuksessa eli oleskelulupa-asioiden oppimisessa sekä siihen kuuluvan järjestelmän syventymisessä. Koulutus alkoi klo 8 ja se jatkui iltapäivään asti. Edustustoissa laitetaan oleskelulupahakemukset vireille, mutta Migri eli maahanmuuttovirasto on se taho, joka lopullisesti myöntää tai peruuttaa oleskeluluvan. Oleskelulupaa pitää hakea, jos aikoo olla Suomessa yli 90 päivää ja jos tulee EU:n ulkopuolelta. Koska koulutus oli koko päiväinen, hoidin vain lyhyesti muutamia työasioita koulutuksen jälkeen.

#### – Tiistai 4.6.2024

Pääsin takaisin heti aamusta alkaen asiakaspalvelupisteelle ja vastaanotin passi- ja henkilökorttihakemuksia. Tässä vaiheessa aloin jo palvella asiakkaita yksin ja tarpeen tullessa soitin tai lähetin viestiä konsulille, jos olin jostain asiasta epävarma. Tuntui todella hyvältä päästä itsenäisesti työskentelemään asiakkaiden kanssa, ja sain työskenneltä suomeksi ja saksaksi. Saksaankin sain enemmän varmuutta, mitä enemmän sitä käytin.

Keskellä työpäivää oli Puolustusvoimien lippujuhlan päivä vastaanotto, johon halusin osallistua. Menin sinne lounastauolla ja sovimme konsulin kanssa, että hän ottaa mahdolliset asiakkaat sillä aikaa. Kun tilaisuus oli ohi, tulin takaisin asiakaspalvelupisteelle ja jatkoin normaalisti homiani. Monien hakemusten yhteydessä tuli esiin se, että monilla oli vanhentunut osoite, joten

hoidin samalla monien asiakkaiden osoitteenmuutoksia, joita pistin eteenpäin Digi- ja väestötietovirastolle päivän päätteeksi.

– Keskiviikko 5.6.2024

Tänään sain syvempää kosketusta oleskelulupiin ja luovutin ensimmäisen oleskelulupakortin asiakaspalvelupisteellä passihakemusten ohella. Koko Saksan konsulitiimin kesken olemme sopineet, että oleskelulupahakemukset hoidetaan pääsääntöisesti Hampurissa, mutta valmiit oleskelulupakortit lähetetään passien ja henkilökorttien mukana tänne Berliiniin. Sen takia ne noudetaan myös täältä Berliinistä tai ne lähetetään postitse asiakkaalle. Sain myös toimistossa konsulin avulla harjoitella oleskelulupakorttien virallista luovuttamista järjestelmästä. Ilman sitä se ei ole voimassa oleva dokumentti.

Aamulla olin pikaisesti lukenut sähköpostista, että joku tarvitsi hätäisesti passia, sillä hänellä lähtisi lento keskipäivällä. Tämä asiakas tuli asiakaspisteellä vastaan ja sain konsulin avustuksella tehtyä ja laadittua ensimmäisen väliaikaisen passini. Koska tilanne oli hyvin aikaherkkä, yritin parhaani pysyä rauhallisena ja keskittyä väliaikaisen passin tekemiseen, sillä se tehtiin paikan päällä konsulaatissa. Siinä oli hyvä harjoitella keskittymistä stressaavissa tilanteissa, ja saimme konsulin avustuksella väliaikaisen passin tehtyä. Mitä todennäköisemmin asiakas ehti lennolle, ja kiitti meitä meidän joustavuudestamme.

– Torstai 6.6.2024

Aamulla menin suoraan asiakaspalvelupisteelle ja hoidin jälleen passi- ja henkilökorttihakemuksia. Niitä oli tänään jonkin verran hoidettavana. Asiakaspalvelupisteellä tuli myös joku, joka halusi elossaolotodistuksen. Yritin muistaa, miten se tehtiin, ja lopulta soitin konsulille, ja hän neuvoi, miten todistus tehtiinkään ja aloin taas muistamaan, mitä pitikään tehdä. Sain todistuksen tehtyä, ja se oli ensimmäinen elossaolotodistus, jonka tein. Asiakaspalvelu oli siinä vähän kankeaa, kun en muistanut, miten se tehtiin, mutta se on mitä todennäköisemmin luontevampaa seuraavan kerran, kun se pitää tehdä.

Muuten oli asiakaspalvelupisteellä ja monien hakemusten lomassa oli passien ja henkilökorttien luovutuksia. Ne ovat nopeita ja helppoja hoitaa. Huomasin, että esimerkiksi kun joku sai uuden passin, annan ohjeeksi sen, että vanhasta passista voi leikata kulman pois, jotta asiakas ei käyttäisi rauennutta passia. Huomasin, että olisi asiakaspalvelunäkökulmasta helpompi näyttää ensin, miten se tehdään kuin vain antaa suullisia ohjeita. Asiakaspalvelupisteellä luovutin

myös oleskelulupa kortin, joka menee yhtä sujuvasti kuin passin tai henkilökortin luovuttaminen. Muuten vastailin sähköposteihin (yleensä saksaksi).

– Perjantai 7.6.2024

Aloitin aamun avustamistapauksien koulutuksella, jonka piti itse konsuli. Siinä käytiin läpi tapauksia, joita konsuli yleensä hoitaa. Koulutuksessa opetettiin tapauksista, jossa asiakkaat ovat hankalammassa tilanteessa, kuten esimerkiksi heidät on ryöstetty loman aikana, eikä heillä ole enää passia tai lompakkoa, jossa oli kaikki pankkikortit ja rahat, tai esimerkiksi joku, jolla on mielenterveysongelmia ja jonka on pakko palata takaisin Suomeen hoitoon. Tämä koulutus oli tärkeä sen vuoksi, jos joutuisin konsulin sijasta hoitamaan tilannetta (jos hän olisi esimerkiksi lomalla tai muuten poissa).

Muuten loppupäivä oli hyvin rento, ja tuntui ensimmäistä kertaa siltä, että töihin jo tottuu ja on jo oppinut hyvin asioita. Tietenkin on vielä paljon opittavaa ja sisäistettävää, mutta nyt tuntui helpommalta kuin ensimmäisellä viikolla. Hoidin rästihommia, vastailin paljon asiakkaiden sähköposteihin ja sain lähetyksenä ison kasan uusia passeja ja henkilökortteja, joita pakkailin asiakkaille lähetettäväksi postitse. Jos asiakas halusi mieluummin halusi noutaa matkustusasiakirjan suurlähetystöltä, lähetin heille noutoajkoja. Siitä oli mukava mennä viikonlopun viettoon.

– Viikkoanalyysi päivistä 3. – 7.6.2024

Tämä viikko oli ensimmäisten kertojen viikko. Viikolla pääsi heti ensimmäisestä päivästä lähtien myös syventymään oleskelulupa-asioihin. Maanantain koulutus oli hyvin rankka, sillä se oli niin pitkä, mutta maahantuloasioissa on todella paljon asiaa, mitä pitää mielessä, minkä takia on ymmärrettävää, miksi se oli kokopäiväinen. Oli myös hyvä, että viikolla pääsi myös käytännössä näkemään oleskelulupa-asioiden hoitamisen työtulosta, kun pääsi luovuttamaan oleskelulupakortteja sekä sähköisesti aktivoida oleskelulupakortteja. Se, että pääsi heti käytännön toimiin koulutuksen jälkeen on hyvä asia, jotta opitut asiat voi käytännössä heti sisäistää. Tähän liittyen Opintan artikkelin mukaan tietoa voi soveltaa hyvin vasta, kun tietoa on kerätty riittävästi (Opinta), mitä näissä koulutuksissakin on ollut. Opittavaa vielä riittää, mutta tälle viikolle on edetty aika hyvin.

Se, että pääsi olemaan asiakkaiden kanssa yksin on myös merkittävä askel omassa kehityksessään. Siinä pääsee parhaiten kehittämään itseään asiakaspalvelijana ja löytämään oman

tyylinsä asiakaspalvelutilanteissa. Mitä enemmän asiakkaiden kanssa viettää aikaa, sitä enemmän saa itse itseluottamusta siihen, että työt sujuvat. Se, että pääsee myös saksaa käyttämään, on todella tärkeää, ja siinäkin huomaa suurta kehitystä, kun ei enää jännitä sen käyttämistä. Alussa on tärkeää, että asiakaspalvelusta saa positiivisia kokemuksia, jotta niitä on jatkossakin helpompi hoitaa. Kun konsuli on myös yhden puhelinoiton päässä, on paljon mielekkäämpää tehdä töitä, kun tietää, että joku voi aina tarpeen tullen auttaa. Se vähentää merkittävästi stressiä ja auttaa keskittymään laadukkaaseen asiakaspalveluun. Työntekijöiden välinen luottamus varsinkin auttaessa luo parempaa työyhteisön tunnetta ja ilmapiiriä ja silloin myös turvallisempi olo, miten Työturvallisuuskeskuksen verkkosivuilla mainitaan (Työturvallisuuskeskus).

Ensimmäisten asioiden joukkoon kuului väliaikaisen passin tekeminen. Tilanne oli todella hyvää harjoittelua paineensietokyvyn harjoittamiseen. Taustalla on asiakkaalla aikapaine koneeseen ehtimisestä, ja työntekijänä on pysyttävä rauhallisena ja keskittyvä hakemuksen tekoon ja lopulta väliaikaisen passin valmistamiseen. Rauhallisena pysyminen helpotti tekemistä huomattavasti, esimerkiksi ajatusten jäsentämisessä, ja se varmasti vaikutti positiivisesti myös asiakkaaseen. Se on itselle hyvä ohjenuora, että jokaisessa tilanteessa osaa pysyä rauhallisena. Sen lisäksi Forbesin artikkeli suositteli sitä, että jakaa tehtävän pienempiin osiin, jolloin kokonaisuus ei tunnu liian ylivoimaiselta (Forbes). Tätä ohjetta on hyvä seurata niin, että tehtävässä mennään askel askeleelta eteenpäin. Toisena ensimmäisten asioiden joukkoon kuului myös elossaolotodistuksen teko itsenäisesti, ja vaikka sekin oli aluksi hankalaa, suoriuduin siitakin tilanteesta. Se, että tällaisista tilanteista suoriutuu, antaa itselle enemmän varmuutta, että tulevistakin tilanteista voi suoriutua.

Asiakaspalvelutilanteissa selkeä kommunikointi ohjeiden antamisessa on tällä viikolla korostunut. Se, että antaa selkeitä suullisia ohjeita on jo ensimmäinen askel oikeaan suuntaan, mutta kun niihin voi lisätä myös visuaalista aspektia, on kommunikointi jo laajentunut toiselle tasolle. Visuaalinen ohjeistus (kuten esimerkiksi siinä, että näyttää, miten vanhasta passista leikataan kulmasta palanen) tukee suullista ohjeistusta, jolloin aivot käsittävät saman asian kaksinkertaisella tehostuksella. Talaeran artikkelin mukaan hyvä kommunikaation rakentaa luottamusta asiakkaan välille ja se myös vähentää mahdollista turhautumista (Pascual, 10.10.2024). Asiakkaille on tärkeää, että kommunikointi on selkeää, ja se helpottaa omaakin työtä. Tällaista monitasoista kommunikointia voisin myös käyttää esimerkiksi sormenjälkien otossa tai muissa vastaavissa tilanteissa, jossa asiakkaan on itse hoidettava jokin käsillä tehtävä toimenpide.

Viikolla oli myös konsulin antama koulutus erilaisista avustamistapauksista. Se oli hyvin mielenkiintoinen, vaikka se ei varsinaisesti omaan työnkuvaan kuulukaan. Siitä huolimatta on tärkeää osata varmuuden vuoksi tämäkin asia, jos tulevaisuudessa tuleekin avustamistapaus vastaan. On myös asiakkaiden kannalta hyvä asia, että on valmistautunut kaikenlaisiin työtehtäviin, vaikkei ne kuuluisikaan työnkuvaan. Omaan työkuvaan kuuluvat työntehtävät alkoivat jo tällä viikolla tuntua jo omilta. Siinä, että on jo pieni tunne siitä, että töissä sujuu, on jo suuri kehitys hyvään suuntaan, ja se motivoi jatkamaan töissä oppimista ja kehittymistä. Se on myös osoitus siitä, että on oppinut työtehtäviin tarvittuja asioita ja niistä suoriutuu ongelmitta.

### 3.5 Seurantaviikko 5

Tälle viikolle ei ole tiedossa koulutuksia, joten voin paremmin keskittyä asiakaspalveluun ja oppia, miten tarjota laadukasta asiakaspalvelua. Konsulitiimille on tulossa vieras Helsingistä, vanhempi konstaapeli, ja tulemme keskustelemaan meidän välisestämme yhteistyöstä. Tällä viikolla konsuli lähtee lomalle, mikä tulee vaikuttamaan omaan kehittymiseen suuresti, sillä on opittava selviytymään työtehtävistä itsenäisesti.

#### – Maanantai 10.6.2024

Viikonloppuna olin ollut kuumeessa, joten töissä oli vähän heikompi olo, vaikka olo tuntuikin jo paremmalta. Olin vähän huolissani siitä, miten se tulisi vaikuttamaan asiakaspalveluun. Meille soitettiin yhteistalosta, että parilta suomalaiselta oli kadonnut passit sekä henkilökortti, joten pyysin konsulin tulemaan mukaani, jos pääni ei hädän hetkellä toimi kunnolla. Onneksi konsuli otti tilanteen haltuun ja pystyin sivusta seuraamaan ja muistelemaan, miten tällaisessa tilanteessa menetellään. Muuten asiakaspalvelu sujui mutkitta, kun oli normaaleja passi- ja henkilökorttihakemuksia, vaikka yhden asiakkaan kanssa takkuilin saksaa puhuessa, mutta hän oli kuitenkin iloinen palveluksesta, sillä hän harmitteli sitä, ettei osannut itse tarpeeksi suomea asioimiseen.

Konsulin kanssa kävimme läpi erilaisia sähköposteja, joista minun olisi hyvä olla tietoinen. Hän antoi neuvoja, miten asiakkaille tulisi vastata sähköpostitse. Esimerkiksi sähköposteihin tulisi pääsääntöisesti vastata sillä kielellä, jolla se alun perin tulee. Yksinkertainen neuvo, mutta se pitää asiat paremmin järjestyksessä ja silloin välttyy mahdolliselta sekaannukselta. Toisena neuvona tuli se, että joskus meille esitetään kysymyksiä, joihin emme voi vastata, jolloin asiakas on ohjattava eteenpäin asiaa tuntevalle viranomaiselle sen sijaan, että itse yritämme löytää vastauksen jostain. Konsuli myös neuvoi, että jos puhelussa jokin asia tuntuu liian hankalalta,

voi aina pyytää asiakasta kirjoittamaan sähköpostin, jolloin asiaa on helpompi rauhassa pohtia. Tärkeintä on, että asiakasta autetaan aina eteenpäin.

– Tiistai 11.6.2024

Aamulla hoidin jonkin verran passi- ja henkilökorttihakemuksia asiakaspalvelupisteellä. Oli myös aika paljon noutoja samanaikaisesti. Iltapäivällä otin asiakkaisiin yhteyttä siitä, että ne, jotka halusivat tulla noutamaan uuden passinsa tai henkilökorttinsa, voisivat tulla niitä noutamaan. Noutoaikoja annamme sen mukaan, milloin asiakkaita tulee tekemään hakemuksen uutta passia tai henkilökorttia varten. Passin tai henkilökortin luovuttamisessa kestää pisimmillään viisi minuuttia, joten he voisivat kätevästi tulla niiden asiakkaiden välissä, joilla oli ajanvaraus.

Keskipäivällä saimme konsulin kanssa vieraan, joka oli Helsingistä tullut vanhempi konstaapeli. Hän kertoi meille hankalimmista tilanteista, jossa Suomeen tulleet ulkomaalaiset pitää palauttaa alkuperäiseen kotimaahansa. Suurin haaste tässä on se, että Suomen viranomaiset eivät voi olla varmoja palautettavien henkilöllisyydestä joissain tapauksissa. Syy, miksi vanhempi konstaapeli tuli meitä tapaamaan, oli se, että miten konsulitiimi voi auttaa logistisesti Suomen poliisia toimittamalla tiettyjä dokumentteja. Sen lisäksi kerroimme vuorostaan Saksan oleskelulupapolitiikasta ja ulkomaalaisten asioiden hoitamisesta. Myös muut yhteistyötilanteet ovat tulevaisuudessa mahdollisia. Tämän lisäksi oli todella mielenkiintoista kuulla yleisestikin poliisin työstä sekä tämänhetkisistä haasteista.

– Keskiviikko 12.6.2024

Konsuli on jo huomenna menossa lomalle seuraavaksi kahdeksi viikoksi, joten kävimme jo tänään läpi hänen työpöytänsä, ja hän esitteli minulle kaikkia avoimia tapauksia, jotta ne eivät tulisi minulle yllätyksenä, kun hän on poissa. Kävimme myös yleisimpiä käytäntöjä sähköpostiviestittelyssä, kuten esimerkiksi se, että on hyvä käydä roskaposti ainakin pari kertaa päivässä läpi. Sinne joskus eksyy tärkeitä sähköposteja, joihin tulee vastata. Kävimme läpi myös sitä, miten tietty sähköposti voidaan asettaa niin, että se menee automaattisesti roskapostiin.

Muuten asiakkaita oli tänään runsaasti ja vähän huolestutti oman pään jaksaminen, sillä olo tuntui vielä heikolta viikonlopun jälkeen. Sain kuitenkin kaikki asiakkaat hoidettua, ja passien ja henkilökorttien lisäksi sain hoidettua monia luovutuksia. Oli hyvä huomata, että vaikka olo on heikkona, on mahdollista suoriutua asiakaspalvelussa. Usein haluan antaa mahdollisimman

positiivisen kokemuksen asiakkaalle, mutta tällaisessa tilanteessa yritin säästellä voimiani, mutta samalla antaa hyvää asiakaspalvelua.

– Torstai 13.6.2024

Olo tuntui tänään jo paremmalta ja asiakaspalvelu alkoi tuntua jo helpommalta. Asiakaspalvelua oli vain aamupäivällä eli pääasiassa passi- ja henkilökorttihakemuksien käsittelyä sekä niiden ja oleskelulupakorttien noutoja. Pääsin tekemään myös kaksi takaisinsoittoa. Joskus soittaminen tuntuu jännittävältä, mutta sekin helpottuu tehdessä. Muuten oli sähköpostien vastailua ja kysyin vielä viimeisiä neuvoja konsuleilta hankalimpiin tilanteisiin.

Iltapäivällä konsuli lähti lomalle ja nyt koko Berliinin konsuliosasto jäi minun vastuulleni. Onnekseni voi kuitenkin pyytää apua muilta konsulipalveluvirkailijoilta Hampurissa ja Frankfurtissa, jos jokin asia askarruttaa. Konsulilta jäi minun vastuulleni yhden kuolintodistuksen kirjaaminen järjestelmään, mutta sen voisin tehdä vasta, kun saan tiedon siitä, että läheisellä on tietoa henkilön kuolemasta. Suomalaisen kuolema on ilmoitettava heti Digi- ja väestötietovirastolle ja sen jälkeen on avattava tapaus meidän järjestelmäämme.

– Perjantai 14.6.2024

Tämä on ensimmäinen kokonainen päivä ilman konsulia, ja hän tulee olemaan lomalla seuraavat kaksi viikkoa eli hän tulee vasta heinäkuussa takaisin. Tänään ei ole asiakaspalvelupisteellä töitä, sillä viikon ensimmäinen ja viimeinen päivä on pyhitetty muiden asioiden hoitamiseen kuten sähköpostien vastailuun. Sainkin ensimmäisen haastavamman tapauksen, jossa pyydettiin viisumia Suomeen. Koska en ollut tehnyt viisumeja ennen pyysin Hampurista apua ja siellä oleva konsulipalveluvirkailija otti tapauksen hoitaakseen.

Perjantaisin on puhelinpalveluaika ja pari puhelua tulikin. Puhelut olivat molemmat suomeksi. Ensimmäinen liittyi passiajan varaamiseen ja toinen oli kysely henkilökortin olinpaikasta. Kävin tarkastamassa, missä henkilökortti oli ja toimitustietojen mukaan se oli vielä matkalla, joten soitin asiakkaalle takaisin ja kerroin sen olevan vielä matkalla. Meidän on mahdollista antaa asiakkaalle seurantakoodi passeja ja henkilökortteja varten, jos he haluavat tietää, missä ne ovat kuljetusprosessin aikana. Muuten päivä kului sähköpostien vastailussa.

– Viikkoanalyysi päivistä 10. – 14.6.2024

Sairastaminen tai muutenkin heikko olo vaikuttaa merkittävästi omaan työntekoon. Tällä viikolla sain itse kokea, miten niistäkin tilanteista selviää, kun ei voi niin hyvin kuin toivoisi. Konsuli oli onneksi suurena tukena, ja tuli varmuuden vuoksi paikalle, mistä olin kiitollinen. Vaikka myöhemminkin viikolla olin asiakaspalvelutilanteissa yksin, sain huomata, että niistäkin tilanteista selvisi. Se, että voi itse huonosta ei tarkoita, että voisi antaa huonoa asiakaspalvelua. Jos voi todella huonosta on jäätävä kotiin parantumaan, mutta muuten asiakaspalvelutason tulla olla samaa. Oli hyvä kokea, että voi palvella samalla tavalla, vaikka heikko olo onkin, tosin asioita saattaa tehdä normaalia rauhallisemmin. On hyvä tietää, että tällaisistakin tilanteissa pärjää.

Tällä viikolla opin asiakaspalvelun yhdestä suurimmista osa-alueista konsulipuolella on sähköpostien hallitseminen. Tällä viikolla tuli hyvin esiin jopa hyvin yksinkertaisiakin periaatteita, joita tulee käyttää sähköpostien lähettämisessä, mutta kun ne ovat hallussa, sähköpostien laatu on jo hyvällä tasolla. Yksinkertaisten periaatteiden kiinnipitäminen ei ole hankalaa, ja se on loppupeleissä helppo ja nopea oppia. Yksi tärkeä asia, joka tuli esiin viikon aikana, että jos johonkin kysymykseen ei osaa antaa vastausta, on kerrottava, mille taholle kysymys voidaan esittää. Koskaan ei niin sanotusti anneta ”kieltävää” vastausta, vaan annetaan vaihtoehtoinen tapa saada vastaus tai muuta ohjeistusta. Haasteena saattaa joskus olla se, että tietää, mille taholle kysymyksen jakaa eteenpäin. Suurimpana oivalluksena tällä viikolla oli se, että tärkeintä on, että asiakasta autetaan eteenpäin. Tämän haluan pitää aina mielessä asiakaspalveluksessa.

Työn ohella oli myös virkistävää nähdä toisenlaista työtä, kun vanhempi konstaapeli tuli vierailulle. Osittain hänenkin työtehtävänsä voivat mennä ristiin meidän työtehtävien kanssa. Tämän kautta näkee, miten verkostoitunutta meidän työomme voi olla. Kun teemme yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa, meidän sekä heidän työnsä sujuvoituu, minkä takia yhteistyötä tehdäänkin. Ajan kuluessa pääsee verkostoitumaan enemmän muidenkin sidosryhmien kanssa, ja saan mitä todennäköisemmin nähdä, miten hyödyllistä se tulee olemaan. Verkostoitumisessa on tärkeää, että se on molemminpuolista Joblyn artikkelin mukaan, että yhteistyö on tasapainottunutta (Nybom 2018). Yhteistyöstä syntyy monia hyviä mahdollisuuksia omaan työhön sekä asiakkaiden näkökulmasta.

Työssä kehittyvä itsenäisyys näkyi jo tällä viikolla ja tulee seuraavina viikkoina kasvamaan. Konsulin mennessä lomalle, joudun tekemään itsenäisemmin kaikkia työtehtäviä, mikä tulee vaikuttamaan kehittyvyyteen hyvin suuresti. Joudun miettimään ja muistamaan oppimiani, laittaa ne käytäntöön ilman konsulin avustusta. Meillä on muutenkin erilaisia tehtäviä konsulin kanssa, mutta nyt on osattava omat tehtävät ilman sen suurempaa apua. Tietenkin tukena ovat muut konsulipalveluvirkailijat Hampurissa ja Frankfurtissa (joihin tulen varmasti tukeutumaan),

mutta nyt en voi kysyä varmistusta kaikesta, mikä minulla on tapana olla. Vaikka tiedänkin oikean vastauksen, haluan alussa aina tarkistaa, että menihän asia niin kuin ajattelin. Kun saan enemmän itsevarmuutta, en enää varmista asioita. Nyt on hyvä harjoitella itsenäisyyttä ilman kaikkien asioiden varmistamista.

### 3.6 Seurantaviikko 6

Suurimpana tavoitteena on osata hoitaa työtehtäviä itsenäisemmin ilman konsulin tukea, sillä aikaa kun hän on lomalla. Kun tulee pulmatilanne, voin tietenkin kysyä apua koko konsulitiimiltä. Yritän itsenäisesti hoitaa Berliiniin tulevia tapauksia itsenäisesti ja samalla näen, miten pitkälle kehittyminen on edennyt viimeisen viiden viikon aikana. Toivon pääseväni entisestään soveltamaan oppimistani kaikista koulutuksista sekä oppia uutta. Yritän myös reagoida oikealla tavalla, jos tulee haastavampia tilanteita vastaan.

#### – Maanantai 17.6.2024

Päivä alkoi koko suurlähetystön henkilöstökokouksella, jonka jälkeen puhelinpalveluaika alkoi. Nyt piti vastata yksin kaikkiin puheluihin, kun konsuli ei ollut paikalla auttamassa. Onneksi puheluita ei tullut niin paljon, joten sain rauhassa vastata kaikkiin. Ensimmäiselle oli tarve hätäpassille, toinen taas kyseli maahantulosta, kolmannella oli kadonneen passin rikosilmoitus ja viimeisellä oli kysely viisumista. Yhtä lailla sähköpostikyselytkin ulottuivat aiheittain laidasta laitaan, ja niitä kävin läpi säännöllisesti koko päivän ajan. Puhelinajan jälkeen oli koko konsulitiiminkokous, ja pystyin kysymään neuvoa tapauksiin Hampurin ja Frankfurtin kollegoilta.

Hoidin rästissä olevia hommia kuten löytötavaroiden kirjaamista ja palauttamista. Meille saapuu esimerkiksi monia ajokortteja, ja sain lähetettyä ison pinkan niitä Traficomille. Sen lisäksi halusin saada lankapuhelimeeni asennettua headsetin, jotta voisin vastata puhelimeen ja samalla esimerkiksi löytää tietoa netistä tai kirjoittaa samaan aikaan jotain ylös ilman, että pidän puhelintuista kiinni. Se myös nopeuttasi ja helpottaisi asiakaspalvelua. Tämän lisäksi sain toimituksen uusista passeista ja henkilökorteista, joita laitoin postissa eteenpäin tai sitten lähetin sähköpostia siitä, että uusi passi tai henkilökortti oli valmis noudettavaksi.

– Tiistai 18.6.2024

Tänään oli todella vilkasta asiakaspalvelupisteellä. Pääsin passi- ja henkilökorttihakemusten lisäksi tekemään ensimmäisen väliaikaisen passin täysin yksin. Olin konsulin kanssa tehnyt yhden, kun hän oli vielä paikalla, mutta jännitti vähän tehdä väliaikainen passi yksin. Meillä on ohje sen tekemiseen ja yritin rauhassa keskittyä siihen. Väliaikaisen passin printtaamiseen käytetään erillistä printtauslaitetta sekä laminointilaitetta. Seurasin ohjeita kohta kohdalta, luin tarkasti tietokoneelta tarvittavat tiedot seuraavaan askeleeseen ja hitaasti, mutta varmasti sain väliaikaisen passin tehtyä ja asiakas pääsi seuraavana päivänä matkalleen. Siinä tuli hyvä onnistumisen tunne. Asiakas oli todella huojentuneella ja kiitollisella mielellä saadessaan passin.

Asiakaspalvelussa sain myös tehtyä elossaolotodistuksen sekä ensimmäistä kertaa tein asiakirjojen todentamistodistuksen. Alussa olin hyvin epävarma, miten se tehdään, sillä en ollut tehnyt sitä konsulin ollessa paikalla, joten jouduin tekemään sen yksin itsenäisesti. Pyysin kollegoitani Hampurissa ja Frankfurtissa varmistusta asian hoitamiseen ja sain senkin tehtyä. Tänään tuli paljon onnistumisia ja siitä on hyvä saada varmuutta, että yksinkin pärjää ja että voi aina kysyä apua, kun sille on tarvetta. Kun asiakaspalveluaika oli ohi, yritin vastata kaikkiin sähköposteihin, jotka olivat tulleet konsulaatin sähköpostiosoitteeseen.

– Keskiviikko 19.6.2024

Tällä viikolla palvelua on vain tiistaina ja keskiviikkona eli tänään on viimeinen päivä asiakaspalvelua. Normaalisti olisi torstainakin asiakaspalvelua, mutta koska perjantai pidetään vapaana juhannuksen vuoksi, torstai on niin sanotusti ”pyhitetty” muiden asioiden hoitamiseen, mitä en välttämättä ehtinyt asiakaspalveluajan takia käymään läpi. Aamulla oli normaalisti puhelinpalveluaika eikä puheluissa tullut mitään sen hankalampaa tapausta esiin. Iltapäivällä olin asiakaspalvelupisteellä ja hoidin normaalisti passi- ja henkilökorttihakemuksia. Sen jälkeen siistin tiskini asiakaspalvelupisteellä ensi viikkoa varten.

Sähköposteissa tuli joitain hankalampia tapauksia. Eräs tapaus oli se, että eräällä saksalaisella oli ongelmia kiinteistön rekisteröimisessä Suomessa. Siihen hän tarvitsisi henkilötunnuksen, mikä oli haastavaa, sillä Saksassa ei ole käytössä Suomen kaltaista henkilötunnusta. Pyysin apua konsulitiimiltä ja he ohjeistivat kertomaan asiakkaalle kääntymään DVV:n ja veroviraston puoleen pyytämään ulkomaalaisen henkilötunnusta kesämökin rekisteröintiä varten.

– Torstai 20.6.2024

Vietin koko päivän suurlähetystön toimistolla vastailen sähköposteihin. Sain puhelun, jossa kysyttiin erittäin mielenkiintoinen kysymys alaikäisen henkilökortista. Asiakas oli tilannut lapselleen henkilökortin ja henkilökortin saatekirjeessä luki, että alaikäisen henkilökorttia ei voida käyttää matkustamiseen. Asiakas oli tästä säikähtänyt, sillä kesällä oli tarkoitus lentää Suomeen koko perheen kanssa. En ollut tähän kohtaan saatekirjeessä kiinnittänyt huomiota, joten kerroin palaavani asiaan. Kysyin konsulttiimiltä tästä ja opin, että on olemassa erikseen alaikäisen henkilökortti (violetin värinen), joka ei käy matkustusasiakirjana, mutta se ei kuitenkaan ole sama asia kuin henkilökortti (sininen), joka tilataan alaikäiselle. Kerroin asiakkaalle tästä ja hän kiitti tiedosta ja sain samalla kiittää siitä, että opin tänään jotain uutta ja hyödyllistä.

Muuten vietin päivän sähköpostien vastailuun. Lähettelin myös monia suurlähetystöön saapuneita passeja ja henkilökortteja asiakkaille. Ennen lähettämistä kirjaan ne järjestelmässä luovutetuksi ja käärin uudet passit ja henkilökortit saatekirjeisiin, jossa on ohjeistus uusien passien ja henkilökorttien käytöstä. Sain myös väestötietojärjestelmän ja UMA-järjestelmän tunnukseni toimimaan, joten voin näiden avulla tarkistaa henkilötietoja sekä kirjata oleskelulupakortteja luovutetuksi. Nämä oikeudet nopeuttavat hakemusten tekemisissä, jos esim. kansalaisuusasioita on tarkastettava passihakemuksen yhteydessä.

– Viikkoanalyysi päivistä 17. – 20.6.2024

Koko viikko oli ainutlaatuinen luonteeltaan, sillä jouduin olemaan Berliinin yksikössä yksin, vaikka en ole tehnyt töitäkään niin pitkään. Koska monissa tilanteissa en pystynyt menemään suoraan konsulin huoneeseen, minun piti aluksi itse miettiä, mitä kyseisessä tilanteessa on tehtävä. Tämä pakottaa aivan toisenlaiseen oppimiseen ja kehittymiseen, sillä on samaan aikaan itsenäisempi, mutta samalla myös vastuutuntoisempi ja tietoisempi omista teoistaan ja päätöksistään. Tämä on kehittymiselle todella hyvä asia, sillä asioita oppii paremmin, kun pitää itse selvittää, miten asia hoidetaan ja tällöin sen muistaa jatkossa paremmin. Samalla opin konkreettisemmin, että olen itse vastuussa omista teoistani.

Vaikka en ole ollut töissä niin pitkään, näkyy kehittämisessä jo, että pystyn hoitamaan monia erilaisia tehtäviä, myös samanaikaisesti. Kun esimerkiksi odotan puhelintunnin aikana puhelua, voin samanaikaisesti katsoa sähköpostia ja vastata niihin. Työtehtävät alkavat hahmottua paremmin, kun aloin jo miettimään sitä, miten voin joitain asioita tehdä itselleni helpommaksi, kuten headsetin asettaminen. Se myös on asiakkaan puolesta hyvä asia, sillä kun osaan palvella

nopeammin ja kätevämmiin uusien järjestelyjen avulla, voin tarjota parempaa asiakaspalvelua, mistä asiakas itse hyötyy.

Työterveyslaitoksen verkkosivuilla on tiedote työn imun lähteistä. Työ imu tarkoittaa sitä, että uppoutuu työhönsä niin, että on positiivinen tunne- ja motivaatiotila työpaikalla, jolloin työtä on mielekästä tehdä. Yksi asia, joka edistää työn imua on oman työn tulosten näkeminen, mikä on tapahtunut myös omalla työpaikallani, mikä taas edistää työn imua tässäkin työssä. Toisia voimavaroja ovat myös työn kehittyvyys (tähän työhön peilaten, opin aina uusia asioita) ja monipuolisuus, mitä riittää myös omassa työssä. Työn imu on tärkeää, sillä se vaikuttaa positiivisesti yksilöihin, yhteisöön ja koko yhteiskuntaan. (Työterveyslaitos).

Itsenäinen työskentely toimi jo hyvin tässä vaiheessa, kun pystyin tekemään itsenäisesti tehtäviä, kun minua oltiin kerran tai ei ollenkaan opastettu niiden tekemisessä. Väliaikaisen passin teettäminen oli kerran näytetty ja yleensä asiakas on suuressa aikapaineessa, kun hän sitä kysyy, mikä luo tilanteeseen omanlaisen paineensa, mitä ei välttämässä muissa tilanteissa tulisi vastaan. Painotin kovasti sitä, että seurasin ja hoidin asiaa rauhallisesti, ja se oli sitä varten, etten tekisi virheitä, koska niitä on tapana tulla, kun on suuren paineen alla. Paineesta riippumatta suoriuduin tilanteesta onnistuneesti ja rauhallisena pysyminen on asiakkaallekin parempi, sillä hermostuneisuus on hyvin tarttuvaa. Sen vuoksi Psychen artikkelissa suositellaan erottamaan itsensä ajatuksistaan, sillä paineen alla helposti yliajattelee asioita, joten on hyvä keskittyä tilanteeseen ajattelematta liikaa (Perry, 17.11.2021).

En olisi kuitenkin pystynyt suoriutumaan koko viikosta ilman konsulttiimin apua. Heidän kautaan pystyin oppimaan kaikenlaisia asioita ja opin yksityiskohdista entistä enemmän. Se, että koko tiimi oli niin tukeva, edesauttoi työssä kehittymisessä, ja se on muutenkin miellyttävämpää kysyä ihmisiltä, jotka haluavat vastata ja auttaa. Hyvä työilmapiiri vaikuttaa positiivisesti yleiseen mielenterveyteenkin (Mieli). Positiivinen ja auttavainen ilmapiiri vaikuttaa positiivisesti asiakaspalveluunkin. Oli moniakin tilanteita, jolloin pyysin asiakasta hetken odottamaan, kun kysyn kollegalta juuri kysytyä asiaa. Asiakkaalle on aina parempi vastata ”odottakaa hetki, selvitän asiaa” kuin ”en tiedä”.

### **3.7 Seurantaviikko 7**

Tämä on viimeinen viikko itsenäistä työskentelyä ennen kuin konsuli tulee takaisin lomaltaan. Harjoittelen yhä asiakaspalvelun kehittämistä, sillä koulutuksia ei tällä viikolla ole. Todennäköisesti tulee tilanteita, jotka ovat minulle uusia, mutta niistäkin pääsee hyvin oppimaan ja kehittymään.

– Maanantai 24.6.2024

Mietin ennen töihin tuloa, että olisikohan juhannuksen ja viikonlopun aikana tullut paljon sähköposteja, joihin tulisi vastata. Saavuttuani paikalle määrä ei ollut niin suuri kuin olin vähän pelännyt ja mikään kysely ei ollut varsinaisen hankala, joten sain hyvin hoidettua tulleet sähköpostiviestit. Yhdessä sähköpostiviestissä kysyttiin saako yksi huoltaja matkustaa lastensa kanssa Suomeen ilman toista huoltajaa vai pitääkö toiselta huoltajalta saada suostumuskirje matkustamiseen. Varmistin asian konsulttiimiltä jokaviikkoisessa konsulttiimipalaverissamme ja siellä kerrottiin, että varmuuden vuoksi on hyvä olla suostumuskirje mukana, sillä käytännöt ovat erilaiset erityisesti Euroopan ulkopuolella, vaikka muuten sitä ei välttämättä tarvitsisi.

Muuten oli aika rutiininomaisia tehtäviä. Puhelinpalveluaikana vastailin passeihin liittyviin kysymyksiin ja yhdessä puhelussa kysyttiin hautaamistoimista, sillä eräs Suomen kansalainen oli kuollut Saksassa ja asiakas kysyi, miten hautausjärjestelyt toimivat. Ohjasin asiakkaan meidän verkkosivuillemme, jossa oli siihen ohjeet. Iltapäivällä hoidin tähän liittyen myös kuolin tapaus-ten avaamisen järjestelmäämme. En täysin muistanut alussa, miten se tehtiin, mutta järjestelmään rauhassa tutustuessani aloin ymmärtää, mitä kaikkea mihinkin kohtaan piti laittaa.

– Tiistai 25.6.2024

Aamu oli täynnä asiakaspalvelutehtäviä asiakaspalvelupisteellä. Tänäpäivänä oli kirjavasti erilaisia asiakastarpeita sen sijaan, että olisin vireyttänyt pelkästään passi- ja henkilökorttihakemuksia. Tänäpäivänä tein myös kaksi elossaolotodistusta. Yksi kiinnostava tapaus oli se, kun saksaa puhuva asiakas halusi lähettää hakemuksen Suomen kansalaisuuden säilyttämisestä. Pyysin häntä aluksi istuutumaan, kun selvittelisin asiaa, sillä tällaista tapausta ei ollut vielä tullut vastaan. Tarkistin väestötietojärjestelmästä hänen tietojaan, ja siellä luki, että hänellä oli virallisesti Saksan ja Suomen kansalaisuus. Hämmennyin ja pyysin neuvoja kollegoilta ja hekin sanoivat kaiken olevan kunnossa. Kerroin asiakkaalle tästä ja hänkin oli yhtä yllättynyt. Hänen ei siis tarvinnutkaan tehdä mitään hakemusta tai ilmoitusta siitä, että haluaisi säilyttää Suomen kansalaisuuden.

Iltapäivä oli suhteellisen paljon rauhallisempi. Tiesin, että joutuisin mahdollisesti teettämään toisen väliaikaisen passin, mutta asiakas oli tiedottanut, ettei hän sitä tarvinnutkaan. Tein erinäisiä pieniä hommia loppupäivästä. Kiinnitin asiakaspalvelupisteelle tiedotteen Ulkoministeriöltä, missä kerrottiin, mihin tarkoitukseen keräsimme asiakkailta tietoja, kun he omia henkilötietoja

antavat. Tällä tavalla on läpinäkyvämpää se, mihin heidän tietojaan käytetään. Muuten kirjasin uusia passeja ja henkilökortteja saapuneiksi ja lähetin niitä asiakkaille eteenpäin.

– Keskiviikko 26.6.2024

Koko päivä oli todella rauhallinen aamusta iltapäivään. Aamulla oli jälleen puhelinpalveluaika ja puolet puheluista koskivat passiasioita ja puolet taas maahantuloasioita. Maahantuloasioissa jouduin puhumaan saksaksi, mikä ei ollut suurinta vahvuuttani, mutta ymmärsin kuitenkin molempien asiakkaiden kysymyksen ja osasin vastata tai auttaa heitä eteenpäin. Yritän aina muistaa, että minun ei itse ole pakko selvittää kaikki vastaukset asiakkaiden kysymyksiin, vaan voin myös ohjata heitä eteenpäin asianomaiselle viranomaiselle.

Iltapäivällä oli vain yksi asiakas ja hänelle vireytettiin uusi passi. Hänen osoitteensa oli vanhentunut, joten teimme samalla ilmoituksen osoitteenmuutoksesta, jonka lähettäisin Digi- ja väestötietovirastolle. Muuten vastailin sähköposteihin, eikä ollut liian haastavia kyselyitä vastattavana. Postissa oli tullut lisää passeja ja oleskelulupakortteja, joita lähetin sitten eteenpäin. Postissa oli myös tullut oma leimani, jota voisin käyttää dokumentteja luodessa. Oli aika mukava tunne, kun leimassa oli nimi, työnimike ja valtuutus.

– Torstai 27.6.2024

Koko aamupäivä oli varattu asiakaspalvelulle asiakaspalvelupisteellä. Suurin osa tehtävistä olivat normaaleja passi- ja henkilökorttihakemuksia, mutta viimeiset kaksi asiakasta esittivät hankalampaa tapausta. Ensimmäinen halusi hakea viisumia Suomeen. Itse en ole ennen viisumia tehnyt, joten pyysin Hampurin kollegaltani apua. Hänellekin viisumiasiat olivat vieraampia ja hän kehotti minua siirtämään viisumipäätöksen konsulin hoidettavaksi, joka tulisi takaisin ensi viikon maanantaina. Yritin selittää asiakkaalle rehellisesti, etten ollut hoitanut viisumiasioita ennen ja että olisimme yhteydessä ensi viikolla, kun osaava kollega on paikalla. Muistin, että konsuli oli kerran sanonut minulle, että asiakkaat ovat ymmärtäväisiä, kun heille ollaan rehellisiä.

Toinen tapaus oli todella hankala. Eräs Suomen kansalainen halusi rekisteröidä lapsensa Suomen Digi- ja väestötietorekisteriin. Ongelmana oli se, että lapsen syntymätodistus oli Euroopan ulkopuolella olevasta maasta, minkä dokumenteista meillä ei ole kokemusta, minkä takia Suomen viranomaiset eivät hyväksy kyseessä olevan maan dokumentteja. Dokumentit pitäisi tässä tilanteessa laillistaa, mutta jopa siinä kohtaa niitä ei välttämättä vieläkään hyväksytä. Laillistaminen tulisi hoitaa kyseisen maan viranomaisilla.

Asiakas kysyi minulta, mikä Suomen viranomaisilla on, kun he eivät halua uskoa, että hänellä on lapsi ja minä pystyisin itse todistamaan hänen olemassaolonsa. Keskustelin tapauksesta Hampurin kollegani kanssa ja sain häneltä neuvoja. Koska tapaus oli hankala eikä kiireinen päädyimme siihen, että tapauksen voisi jättää konsulille. Kerroin vaihtoehdoista asiakkaalle. Itselleni vaikutti kuitenkin selkeältä, ettei rekisteröityminen onnistuisi, mutta halusin kuitenkin asiakkaan puolesta vielä yrittää hoitaa asiaa ja kysyä konsulilta muita vaihtoehtoja tilanteeseen. Asiakas oli muuten todella ystävällinen ja arvosti vaivannäköäni, joten kerroin palaavani taas asiaan ensi viikolla.

Loppupäivä vastailin sähköposteihin ja hoitelin löytötavaroita. Jotkut löytötavaroista lähetin edelleen Suomeen asianomaisille viranomaisille ja jotkut jouduttiin täällä edustustossa hävittämään. Muutamia passi- ja henkilökorttilähetyksiä hoidin myös. Hoidin myös konsulitietojärjestelmä AHA:ssa tapausten sulkua, sillä tiettyjä tapauksi kuten esimerkiksi kuolemantapauksia ei tarvinnut enää jatkaa. En ollut ennen sulkenut tapauksia, mutta sekin hoitui yllättävän helposti ja nopeasti.

– Perjantai 28.6.2024

Tänään on viimeinen päivä ilman konsulia ja olen iloinen siitä, että hän palaa ensi viikolla. Tänään tosin oli todella rauhallista, sillä ei ollut asiakasaikoja ja sähköpostitiedusteluja ei ollut paljon. Soittoja oli muutama, mutta nekin olivat melko yksinkertaisia sisällöltään. Koska yksinkertaisimmat asiat ovat jo hyvinkin tuttuja, olen saanut enemmän varmuutta asiakkaiden kanssa puhumiseen.

Yksi haastavampi kysely tuli sähköpostitse. Siinä kysyttiin tietystä viisumityypistä. Keskustelin asiasta Hampurin kollegani kanssa ja lähetin myös siitä kyselyä viisumiyksikköön. Viisumiyksikössä vastattiin, että kyseistä viisumia ei ole olemassakaan (ei ihme, etten ollut ennen kuullut siitä). Se liittyi 90-luvulla olevaan tapaukseen liittyen kolmannen maan kansalaisten työskentelestä tilapäisesti toisessa kuin työmaassaan.

Loppupäivän tein kirjanpitoa AHA-järjestelmään, jonne lisäsin kaikki neuvontatapausasiat, joita tämän kuukauden aikana oli tullut. Suurin osa meidän työstämme on asiakkaiden neuvontaa, mikä ei näy missään järjestelmässä, minkä takia teemme niin sanottua ”tukkimiehen kirjanpitoa”, jotta voimme ilmoittaa, kuinka paljon töitä tehdään, jota ei välttämättä huomaa. Nämä ovat suurimmaksi osaksi kaikenlaisia puheluita ja sähköpostien kirjeenvaihtoa. Yritin jopa luoda itselleni Excel-taulukon kirjanpidon helpottamiseksi ensi kuukausiin. Nyt pitää vain testata toimiiko taulukko työn eduksi.

– Viikkoanalyysi päivistä 24. – 28.6.2024

Työtehtävät alkavat olla rutiininomaisempia, eikä perustehtävissä ole melkein pä ollenkaan haasteita, ellei kyseessä oli poikkeuksia. Niitäkin on tällä viikolla tullut harvemmin. Vaikka konsuli ei ole ollut lomalla kuin vain kaksi viikkoa, se näkyy kehityksessä ja etenkin itsevarmuudessa hyvin vahvasti. Kun työtehtäviä on suorittanut monta kertaa, jännitys vähenee huomattavasti ja myös vieraan kielen käyttäminen on paljon luontevampaa. Kieltä osaa nyt käyttää työkaluna asiakkaiden kanssa kommunikointiin. Itsevarmuuden vahvistuminen on tärkeää, sillä se antaa myös asiakkaille paremman tunteen siitä, että työntekijä tietää, mitä tekee. Itsevarmuus kasvaa kokemuksen myötä (Work With Glee).

Vaikka tällä viikolla tuli myös kysymyksiä eteen, joihin ei itse tiedä vastausta (ja johon myös muut kollegat eivät tiedä vastausta), osasin kuitenkin vastaanottaa tiedustelun ja kerroin asiakkaalle, että palaisin taas asiaan paremmalla vastauksella (kun konsuli tulisi takaisin töihin). Tämä antaa myös asiakkaalle varmuutta, että hän saa vielä vastauksen ja tällä tavalla voidaan antaa asiakkaalle hyvä tunne siitä, että hänen asioitaan edistetään ja niistä pidetään huolta. Tällä viikolla oli myös hyvä harjoitella ja nähdä, että kun on rehellinen siitä, että on uusi omassa työtehtävässään, he ovat usein hyvin ymmärtäväisiä. Se luo suurempaa läpinäkyvyyttä, ja tällöin luottamus työntekijän ja asiakkaan välillä kasvaa. Vigorous IT Solutionsin mukaan luottamuksen kasvun lisäksi rehellisyys rakentaa myös parempaa kuvaa organisaatiosta (Vigorous IT Solutions). Kaikenlainen luottamuksen rakentaminen on täten vain hyväksi. Sen lisäksi rehellisyys auttaa itseäänkin olematta liian stressaantunut tilanteesta.

Työ on automatisoitunut tai tullut niin rutiininomaiseksi, että pääsin myös luomaan itselleni työkalun työni sujuvoittamiseksi, mikä on osoitus siitä, että osaan soveltaa oppimaani ja kokeamaani luodessani tämän työkalun. Excel-taulukon luominen kirjanpidon helpottamiseksi on työkalu, josta toivon olevan hyötyä, ja jos siitä on paljonkin apua, voin jakaa sen muillekin työntekijöille, jos se on toimiva. Työssä kehittyessä pääsen toivottavasti luomaan muitakin työkaluja, jotka ovat itselleni kuin muillekin hyödyksi. Työn sujuvoittaminen nopeuttaa omaa työskentelyä, jolloin jää aikaa muille työtehtäville. Työn sujuvoittaminen on myös hyvä asiakaspalvelun näkökulmasta, sillä se edesauttaa laadukkaamman palveluksen tarjoamista.

### 3.8 Seurantaviikko 8

Konsuli saapuu tällä viikolla takaisin edustustoon, joten tavoitteena on, että koetan kehittyä enemmän asiakaspalvelijana, koska voin rauhassa keskittyä siihen tietäen, että voin vapaammin kysyä

tietoja vaativissa kysymyksissä konsuliilta. Yritän siitä huolimatta pysyä itsenäisenä, kuten olen joutunut olemaan viimeiset kaksi viikkoa ja jatkaa itsenäistä kehittymistä. Tavoitteena on oppia eri asiakaspalvelutilanteista ja viikon lopuksi reflektoida, mitä tilanteista voi oppia.

– Maanantai 1.7.2024

Konsuli oli tullut lomaltaan ja tuntui jossain määrin helpottavalta, että sai sitten vaikeammissa tapauksissa pyytää helpommin apua. Kävimme yhdessä läpi muutaman hankalan tapauksen, jonka olin jättänyt hänen hoitoonsa. Kaksi tapauksista oli viisumihakemuksia. Syy, miksi konsuli ei voinut ottaa viisumihakemusta vastaan, oli se, että silloin asiakkaat eivät ole laillisesti Saksassa, joten viisumia ei voida edes hakea. Täten emme voi myöntää laittomasti oleskeleville viisumia. Kävimme konsulin kanssa myös lapsen rekisteröintiin ja legalisointiin liittyvän tapauksen, ja konsuli sanoi myös, ettei se olisi mahdollista, vaan pitäisi kääntyä vastuuviranomaisen eli Digi- ja väestöviraston puoleen ja kuunnella heidän ohjeitaan.

Aamulla oli puhelinpalveluaika, ja kyselyitä tuli kirjavasti. Eräs kysely oli henkilökorttihakemuksen liittyen. Siinä joku oli hakenut vuosi sitten henkilökorttia, mutta ei ollut vielä saanut sitä, sillä henkilö oli esteellinen. Tyypillisiä esteitä ovat esimerkiksi asevelvollisuuden suorimatta jättäminen. Muuten iltapäivällä oli normaalisti asiakkaita hakemassa passia tai henkilökorttia ja yksi elossaolotodistuskin tuli tehtyä. Yllätyin, että tekemistä riitti kuitenkin, vaikka meitä oli kaksi paikalla, sillä viime viikon lopulla tahti alkoi jo vähitellen hiljentyä.

– Tiistai 2.7.2024

Koko päivä oli täynnä asiakaspalvelutilanteita aamusta iltapäivään. Aamu alkoi lapsen passihakemuksella. Lapsi ja molemmat hänen vanhempansa olivat paikalla. Isä vaikutti vähän hermostuneelta, sillä hän halusi passin saapuvan ajoissa ennen kuin he lähtisivät Euroopan ulkopuolella olevaan maahan. Tähän maahan matkustamista varten on pääsääntöisesti tarvittava passi, joka on voimassa vielä noin kuusi kuukautta maahan saapumisen jälkeen, mikä on yleistä monessa maassa. Kysyin äidiltä suomeksi, haluttiinko passi normaalitoimituksella vai pikatoimituksella. Kerroin toimitusaikojen erot, ja äiti päätyi normaalitoimitukseen, sillä se oli vähän halvempi. Kun isä kyseli saksaksi toimitusajoista, hän kertoi, ettei normaalitoimitus ollut tarpeeksi nopea.

Ongelmana oli se, että kuukausi sitten he olivat tilanneet henkilökortin lapselleen, mutta sillä ei voi matkustaa kyseiseen maahan, minkä takia he tilasivat nyt passia. Mietin, että olisin voinut selittää alussa, että olisi parempi tilata pikapassi, jos se halutaan ajoissa. Haasteena oli se,

etten tiennyt heidän matka-aikeistaan. Puhuin puhelimesta konsulin kanssa, joka oli alun perin ohjeistanut pikapassin tilaamista ja sen lisäksi olimme varanneet ylimääräisen ajan tälle perheelle. Teimme paljon työtä perheen eteen. Tilanne oli hyvää harjoittelua siinä mielessä, että osaa pysyä rauhallisena, kun asiakas vähän kiivastuu, ja tässä tapauksessa se johtui yksinkertaisesti huolesta, että se saapuisi ennen matkaa. Se, että puhuimme koko ajan saksaksi, antoi hyvää lisähaastetta. Loppuratkaisuksi päädyttiin yhteisymmärrykseen eli odottaisimme passia ja soittaisin heti, kun se tulisi suurlähetystölle. Yritin parhaani mukaan rauhoitella isää ja kerroin seuraavani tilannetta.

– Keskiviikko 3.7.2024

Aamulla oli luonnollisesti taas puhelinpalveluaika ja yksi kysely, joka tuli saksaksi oli osittain haastava. Siinä kyselijä halusi matkustaa asuntovaunun kanssa ympäri Pohjoismaita koiransa kanssa. Hän kyseli koiraan liittyviä säännöksiä, kun hän tuo sen Saksasta. Pyysin asiakasta odottamaan hetken, kun varmistaisin asian kollegalta. Menin konsulin huoneeseen, sillä en muistanut, mistä kohtaa saisin lisää informaatiota, vaikka olin hoitanut ennenkin vastaavanlaisia tapauksia. Hän näytti kohdan, mistä voisin ohjata asiakkaan tapausta eteenpäin. Palasin asiakkaan luo ja kerroin hänen kääntymään ruokaviraston puoleen.

Puhelinpalveluaikojen jälkeen hoidin yhtä tapausta, joka jäi edelliseltä konsulipalveluvirkailijalta. Tapauksessa oli vireillä oleva henkilökorttihakemus, mutta asiakkaalla oli este hakemuksen jättämiselle, joten hakemusta ei ollut vielä allekirjoitettu. Maanantaina sain soiton, jossa tiedusteltiin, miten asia oli edennyt. Lupasin palata asiaan tällä viikolla. Soitin Suomeen vastaville viranomaisille. Lopputuloksena oli se, että henkilökortti voitaisiin myöntää rajoitetuksi ajaksi. Kiitin ja soitin takaisin asiakkaalle. Hänelle sopi rajoitetuksi ajaksi oleva henkilökortti, sillä hän tarvitsi kipeästi henkilökorttia.

Loppupäivä oli muuten rento ja olin asiakaspalvelupisteellä. Passin ja henkilökorttien noutoja oli pari. Yhden asiakkaan kohdalla asiakas antoi palautteeksi sen, että passia ja henkilökorttia hakiessa voitaisiin selkeämmin mainita, että noutoajat ovat rajoitetut. Syy, miksi hän todennäköisesti tämän oli, että hänellä oli pikapassi ja tarvitsi sitä kipeästi. Noutoajat perustuvat siihen, kuinka paljon aikaa vietetään asiakaspalvelupisteellä, minkä takia ne ovat rajoitetut. Hyvä palaute oli, vaikkei asialle voida hirveästi tehdä mitään.

– Torstai 4.7.2024

Aamulla oli yllättävän rauhallista ja oli vain yksi asiakas, joka haki Suomen passia. Tullessani takaisin suurlähetystölle sain postitse löytöpassin. Tarkistin järjestelmästäimme passin voimassaolon ja tein sen osalta tarvittavat toimenpiteet ja kirjasin passijärjestelmään tarvittavat merkinnät.

Iltapäivä oli yhtä rauhallinen ja oli kaksi asiakasta lounaan jälkeen ja heidän hakemuksensa menivät kätevästi ja nopeasti eteenpäin. Sen jälkeen tulin takaisin toimistolle ja hoidin rästiin jääneitä tehtäviä. Sain sähköpostia konsulilta ja sen lisäksi keskustelimme vielä asiasta, että tarvittaisiin eräälle asiakkaalle elossaolotodistus, mutta haasteena on, ettei hän voi matkustaa suurlähetystölle. Konsulin kanssa tulimme siihen lopputulokseen, että voisimme tietystä tapauksessa harkita niin sanottua ”kotikäyntiä”, mutta myös vaihtoehtoisesti asiakas voisi saada vastaavanlaisen todistuksen Saksan viranomaisilta.

– Viikkoanalyysi päivistä 1. – 4.7.2024

Konsulin paluu lomalta vaikutti heti työskentelyyn ja palasin taas mukavuusalueelleni. Se hidastaa kehittymistä, sillä huomaan turvautuvani häneen joskus liikaakin, kun on haastava tilanne tai pulma. Yksin ollessani jouduin harkitsemaan eri kysymyksiä itsenäisesti ja pohtimaan niitä omilla aivoillani sen sijaan, että saisin helpon vastauksen konsulilta. Tietenkin siinä oppii myös kysymällä, mutta itsenäinen pohdinta ja selvittäminen auttaa oppimisessa ja tulevaisuudessa myös muistamisessa, kun vastaavanlainen tilanne tulee uudestaan eteen.

Tällä viikolla opin eniten kommunikoiden selkeyden tärkeydestä erityisesti asiakkaita palvellessa. Kun kyseessä passin saaminen lapselle viikon alussa, olin saanut vanhemmilta osittain ristiriitaista tietoa, mikä johtui siitä, että he käyttivät eri kieltä puhuessaan minun kanssaan. Opin tästä, että on tärkeää selvittää tarkalleen, mitä asiakas haluaa ja tällaisissa tilanteissa on tärkeää, että käytetään yhteistä kieltä, mikä olisi tässä tapauksessa pitänyt olla saksa. Näin ei olisi syntynyt väärinkäsityksiä eikä tilanne olisi jatkunut niin pitkään kuin se silloin jatkui. Tämä myös korostaa sitä, miten tärkeää on osata käytettävää kieltä, sillä jos kieltä ei osaa kunnolla, voi syntyä lisää väärinkäsityksiä. Se, että ymmärtää, mitä asiakas haluaa, käsitellään myös Harvard Business Schoolin artikkelissa, jossa on tärkeää muistella entisiä kokemuksia, tarkkailla asiakkaan käytöstä tai puhetta ja vielä kysellä jonkin asian perään (Miller 6.8.2020). Tällä metodia käyttäen voin miettiä, että kokemusten mukaan pikaisissa tilanteissa pikapassi olisi paras vaihtoehto, ja puheiden sekä kyselyn perusteella se olisi paras vaihtoehto.

Samainen asiakastilanne opetti sen, miten reagoida eskaloituvassa tilanteessa. On osattava pitää tunteet hallinnassa, vaikka selkeästi toisella ihmisellä tulee tunteita pinnalle. Asiakkaiden kanssa tulee aina olla asiallisia ja ammattimaisia, ja se auttaa myös tekemään työnsä kunnolla, kun ei anna tunteiden ottaa vallan. Samalla se pitää asiakkaankin rauhallisempana, kun vastapuoli vastaa rauhallisesti ja on asiallinen. Monien artikkelien mukaan kuten Zedenskissä suositellaan, että hankalempien asiakkaiden kanssa on oltava rauhallisia, kommunikoida ammattimaisesti ja positiivisesti, olla empaattinen, muistaa hengittää ja löytää tilanteeseen sopiva ratkaisu (Lopez 26.7.2024). Mielestäni onnistuin tässä, ja jatkossakin nämä on hyvä pitää mielessä.

Asiakaspalautetta on tullut tähän mennessä hyvin harvoin ja melkeinpä poikkeamatta, jos sitä on tullut, se on ollut positiivista. Palautteesta näkee, mitä tekee oikein tai väärin asiakkaan näkökulmasta (Tousley 2024). Usein kiitetään siitä, että passi tai henkilökortti saapuu aikaisemmin, kuin alun perin luultiin. Tällä kertaa tuli rakentavaa asiakaspalautetta. Rakentavaa asiakaspalautetta on aina hyvä ottaa vastaan, sillä sen avulla voi luoda parempaa asiakaspalvelua ja samalla voi kehittää itsensä paremmaksi asiakaspalvelijaksi. Tällä kertaa tilannetta ei voitu kehittää parempaan suuntaan, mutta muuten palaute oli hyvin asiallinen.

Asiakaspalvelussa on joskus hankala pitää tasapainossa se, että ei yli- eikä ali-palvele asiakkaita. Alipalvelussa ei edes yllä tehtävien täyttämisen kriteereihin vaan usein siinä asiakkaalle tulee pettynyt tunne palvelusta. Tietenkin aina asiakas ei voi saada aivan mitä vain, mutta niissä rajoissa, missä palvelua saadaan, se alittuu, kun asiakaspalvelu on huonoa. Ylipalvelussa tehdään asioita, joita ei edes edellytetä työtehtävissä. Ylipalvelua olisi esimerkiksi se, että kävisi kotikäynnillä, vaikka on henkilökohtaisesti tultava edustustoon tunnistautumaan. Ylipalvelu voi tuntua yksittäiseltä asiakkaalta todella mukavalta, mutta se on sitten muita asiakkaita kohtaan epäreilua. He voivat vaatia samaa palvelua, jos sitä tarjotaan toisille, joten jopa ylipalvelussa pitää olla myös todella varovainen. Tärkeää on tarjota laadukasta palvelua ylipalvelun sijaan.

### **3.9 Seurantaviikko 9**

Tällä viikolla on vain kaksi seuranta päivää, sillä tällä viikolla täytyy tarvittava 40 seurantapäivää. Seurailen, miten kehittymiseni on edennyt tähän mennessä, sillä olen ollut töissä jo melkein kaksi kuukautta, mikä on hyvin lyhyt aika. Oppimista on vielä paljon, mutta tässä vaiheessa voin reflektoida, mitä olen jo oppinut. Tällä viikolla tiedän, että opin konsulipalvelujen tilityksestä. Sen lisäksi

minulla on ensimmäinen saksantunti, jolloin pääsen samalla kehittämään kieliosaamistani. Tavoitteena on pitkällä aikavälillä kehittyä saksassa ja tuntea itsevarmaksi siinä, vaikka en käyttäisi äidinkieltäni.

– Tiistai 9.7.2024

Vietin pitempää viikonloppua, sillä oli Suomessa viettämässä ystäväni häitä, minkä takia viime viikon perjantailta ja tämän viikon maanantailta ei näkynyt merkintää. Tiistaina oli aamulla mukavasti asiakkaita ja kaikki meni aika sujuvasti. Jouduin kuitenkin lähtemään asiakaspalvelupisteeltä aikaisemmin, sillä minun piti käydä Hampurin kollegan kanssa tilityskoulutusta läpi. Konsuli sijaisti minua sillä aikaa asiakaspalvelupisteellä. Tilityskoulutuksessa käytiin läpi asiakkailta tulevia maksuja (passeista, henkilökorteista, notaaritoimituksista, yms.) ja miten siitä tehtiin yhteenveto, jossa näkyi tarvittavat tiedot.

Illtapäivällä pääsin taas asiakaspalvelupisteelle. Oli yksi passihakemus ja toinen tilanne oli notaaritoimitus, jossa piti todentaa kopio passista aidoksi. En ollut ennen tehnyt tätä notaaritoimitusta, mutta yksinkertaisuudessaan piti ottaa kopiot alkuperäisestä passista ja liittää mukaan tiedosto, jossa sanottiin, että varmistan kopioiden olevan alkuperäisestä passista. Tämä todistus leimataan aitouden varmistamiseksi. Asiakas halusi dokumentin saksaksi, sillä se oli tarkoitettu Saksan viranomaisille. Pyysin konsulilta apua, ja hän onneksi löysi mallin saksaksi, josta voin tehdä todistuksen. Asiakas vielä pyysi erikseen leiman jokaiseen paperiin viranomaisia varten, ja nyt koko dokumentti on täynnä leimoja varmuuden varalta.

– Keskiviikko 10.7.2024

Aamulla menimme konsulin kanssa ensimmäiselle saksantunnilleni. Alussa puhuimme siitä, kuinka minun olisi hyvä saada saksan tunteja, jotta saisin enemmän varmuutta kommunikoida niin asiakkaiden kuin muiden viranomaisten kanssa saksaksi. Meitä opetti saksalainen opettaja ja hän puhui hyvin rauhallisesti ja selkopuheisesti saksaa. Tällä kertaa hän vain testaili saksanosaamistani, mutta se tapahtui hyvin rennolla ilmapiirillä. Tästä lähtien saksantunteja olisi joka keskiviikko ennen puhelinpalveluaikaa. Tunnin jälkeen menin huoneeseeni odottamaan mahdollisia puheluita, ja yksi tulikin, kysely siitä, mitä tulisi tehdä, kun passi oli kadonnut.

Illtapäivällä ei ollutkaan asiakaspalveluaikoja, joten jäin suurlähetystölle vastailemaan sähköposteihin. Konsuli antoi minulle lisätekemistä, jossa arkistoin sähköisesti AHA-järjestelmään

helmikuusta lähtien kaikki notaaritoimitukset kuukausittain. Kesti hetken, kunnes pääsin järjestelmän käyttämisestä jyvälle, mutta heti kun olin ymmärtänyt idean, tuli arkistoisesta helpompaa ja mekaanisempaa. Lopputyöpäivästä hoidin muita rästihommia ja aloin valmistautua seuraavaa päivää varten.

– Viikkoanalyysi päivistä 9. – 10.7.2024

Koska tiistaina mainitsin asiakaspalvelutilanteiden sujuvan, oppiminen on selkeästi sujunut viimeisen melkein kahden kuukauden aikana. Tavoitteena koko seuranta-aikana on, että asiakaspalvelussa pääsee kehittymään ja oppii työhön liittyviä asioita hyvin lyhyessä ajassa, on osoittautunut menestyksekkäästi, kun alkaa olla mukavaa palvella asiakkaita ja se sujuu jo ongelmitta. Kehittyminen näkyy myös siinä, että olen oppinut soveltamaan aiempaa osaamista, kun tein erilaisen notaaritoimituksen, jota en ollut ennen tehnyt. Se myös näkyy siinä, kun tein kuukausittaista kirjoa notaaritoimituksista.

Kehittyminen kasvaa entisestään, kun oppii uusiakin asioita, vaikka oppimista on tähän mennessä ollut todella paljon. Tilitys on hyvin erilainen työtehtävä verrattuna muihin työtehtäviini, ja siihen vaaditaan erityistä tarkkuutta sekä jonkin verran matematiikan osaamista ja hyviä päätteilykykytaitoja, jos tilityksessä jokin asia ei täsmää. Oli myös opittava asiat kertaistumalta, sillä Hampurin kollegani olisi seuraavan kuukauden lomalla, mikä lisäsi vähän painetta oppimisessa. Pystyin tietenkin kysymään toiselta suurlähetystön kollegalta tilityksestä, kun hän seurasi koulutusta sivusta, jos sattuisin unohtamaan, miten tilitys toimikaan. Opin samalla myös uuden ohjelmiston käyttöä.

Yksi tärkeimmistä kehityskohdistani oli kielellinen oppiminen ja sain aloitettua saksan oppitunnit, joten siinä oleva kehittyminen myös kasvaa viikoittain paremmaksi. Konsuli oli jutellut saksanopettajan kanssa siitä, että oppitunneilla olisi hyvä käydä esimerkkejä, joissa on työhön liittyvää sanastoa. Kielellistä kehitystä on tässä vaiheessa vaikea arvioida, sillä oppitunteja on ollut vain yksi, mutta monien asiakaspalvelutilanteiden jälkeen ja erityisesti sähköpostivastailun jälkeen, sanasto on selkeästi laajentunut, ainakin työhön liittyvän sanaston osalta. Huomasin kuitenkin sen, että olin jonkin verran ujo, kun puhuin natiivisaksalaisen kanssa, joten on hyvä harjoitella tilanteita, jolloin pitää tuntua itsevarmalta puhuessa ja käyttäessä saksaa, vaikkei se äidinkieli olekaan. Itsevarmuus tulee harjoittelemalla, kuten monet kielten oppimisen verkkosivut opastavat (FluentU).

## 4 Pohdinta

Vertaile luvussa aiemmin kirjoittamaasi nykytilanteen kuvausta ja päiväkirjaraportoinnissa syntynyttä analyysiä:

### 4.1 Kehitys omassa työssä

Kehitystä on ollut kahden kuukauden aikana paljon moneltakin eri osiosta. Osaan tehdä työtehtäviä, joista en ennen tiennyt mitään, vaikkei ne välttämättä kauhean haasteellisia olisikaan. Olen oppinut paljon lainsäädännöstä työhön liittyen esimerkiksi notaarinoikeuksista maahanmuuttolakiin. Ne rajoittavat selkeästi, mitä voi ja ei voi tehdä, ja niiden vaikutus näkyy suoraan omassa työssä. Päätehtävistä alkaa jo tulla rutiinia, mikä osoittaa sen, että niitä on sisäistetty ajan myötä.

Alussa oli todella paljon opittavaa, koska ala on itselle hyvin uusi ja monissa asioissa pitää olla myös todella tarkka, koska kaikki työtehtävät ja -vastuut perustuvat lakiin. Koulutuksia oli alussa valtavasti, mutta töissä on aina jatkuva oppiminen meneillään. Tähän asti kehitystä on ollut paljon, ja se näkyy myös itsevarmuudessa työnteossa. Niin asiakaspalvelupisteellä työskenteleminen, saksaksi puhuminen ja päätyötehtävien asioiden hallitseminen tuntuu jo helpommalta. Tietenkin on vielä paljon kehitettävää, mutta eroa työn alkuun on selkeästi.

Saksan kieleen nähden olen oppinut paljon työhön liittyvää sanastoa sekä sanontoja. Kun saksaa alkaa käyttää joka päivä, se alkaa hiljalleen muuttua osaksi omaa mukavuusaluetta, jolloin koulussa opiskeltua kieltä on helpompi käyttää. Töiden lisäksi käytän sitä myös vapaa-ajalla, mikä myös helpottaa sitä, jos asiakaspalvelutilanteessa lyhyesti puhuisi vapaa-ajan asioista. Sekin rentouttaisi koko tilannetta asiakkaan kanssa. Saksan kielen kehitys tulee varmasti myös kehittymään jatkossakin, kun saksantunteja ottaa säännöllisesti.

Asiakaspalvelussa kehittyminen on ollut pääosin mukavaa, koska olen muutenkin ihmissuuntautunut ja ratkaisukeskeinen. Haluan jatkuvasti kehittää asiakaspalvelutaitoja ja olen ollut hyvin tietoinen koko tämän ajan siitä, miten voisin itseäni kehittää. Mitä enemmän tilanteita on, sitä helpommin on nähdä, mikä tapa toimii parhaiten. Töissä en saanut varsinaista koulutusta siitä, miten olla asiakaspalvelijana, vaan se tulee työtä tehdessä. Myös itsevarmuuden lisääntyminen on vaikuttanut positiivisesti asiakaspalvelun laatuun.

Olen myös joutunut oppimaan, miten soveltua työpaikalle. Ennen tätä olin kausitöissä ja muuten opiskelijana, jolloin muut luokkalaiset olivat useimmiten kavereita ja joskus jopa hyvin tärkeitä ystäviä. Työpaikalla oleminen on auttanut minua olemaan enemmän ammattilainen muiden kanssa (erityisesti asiakkaiden kanssa), mutta myös kollegojen kanssa. Itseensä kuin toisiin suhtautuu ammattimaisemmalla tavalla, kun pitää mielessä työn. Tietenkin kollegojen kanssa voi myös olla

todella läheisiä ja apua aina tarjotaan niin kuin missä tahansa ympäristössä, mutta tällä kertaa se tuntuu olevan vähemmän oletettavaa.

## **4.2 Uusia ratkaisumalleja tai menetelmiä työpaikalla**

Koska olen hyvin alkuvaiheessa töiden aloittamisen suhteen, en ole pystynyt keksimään uusia ratkaisumalleja tai menetelmiä työhöni, ja usein työtehtävät ovat niin rajatut, että uusien mallien tai menetelmien kehittäminen on haastavaa. Moniin tehtäviin on selkeä kaava, jota tulee aina noudattaa eikä niitä voi soveltaa. Ainoa tilanne, jolloin jokin asia saattaa muuttua, jos tulee lakimuutos tai ohjelmistoa on päivitetty, jolloin pitää sopeutua uuteen.

Ainoa pieni kehitys, jonka sain tehtyä, oli itselle oleva työkalu kirjanpitoon. AHA-järjestelmässä on pidettävä kirjaa siitä, mitä kyselyjä ja avustamista tapahtuu asiakkaiden kesken, ja loin itselleni Excel-taulukon, jonka avulla pysyisin kirjanpidossa paremmin perillä. Myöhemmin on nähtävissä, onko siitä oikeasti hyötyä. Tarkoituksena olisi kirjanpidon nopeuttaminen. Systeemi tuntuu järkevältä, mutta tärkeämpää on se, onko siitä käytännössä hyötyä.

## **4.3 Opitut asiat päiväkirjamuotoisen opinnäytteen kirjoittamisen aikana**

Päiväkirjamuotoisen opinnäytteen kirjoittamisen aikana opin, että varsinkin uudessa työpaikassa pääsee paremmin refleктоimaan oppimiaan asioita sekä myös miettimään, miten työssä voi kehittyä. Päiväkirjamuotoisen opinnäytteen kirjoittaminen tuo lisäpohdintaa siihen, mitä tekee ja minkä takia työtä tekee. Pitkällä aikavälillä, kun töitä alkaa tehdä enemmän ja on ollut töissä jo pidemmän aikaa, on myös haastavampaa kirjoittaa joka päivä päivän oppimistaan asioista ja kehityksistä, sillä joskus päivät saattavat olla hyvinkin raskaita, varsinkin silloin kun on ollut paljon koulutuksia.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytteen avulla pääsee paremmin myös hahmottamaan omia työtehtäviään ja ymmärtämään, mistä työn kokonaisuus koostuu. Opinnäytteen kirjoittamisen aikana hahmottaa paremmin erilaisia sidosryhmiä ja niiden vaikutuksia toisiinsa. Kirjoittamisen aikana huomaa erilaisten sidosryhmien tärkeyden. Samalla huomaa, mitkä taidot ovat tärkeitä oppia, oppii työn prioriteeteista ja haasteista. Kehityksen aikana myös oppii, miten asioita alkaa ajatella eri tavalla, niin että pääsee soveltamaan oppimistaan.

Opin myös sen, miten tärkeää itsekuri on kirjoittamisen suhteen. Kirjoittaminen voi ajoittain tuntua haasteelliselta, kun väsyttää tai tekisi mieli tehdä muuta. Mutta tietyn rutiinista kiinnipitäminen aut-

taa suuresti asioiden etenemisessä. Lopussa tuntuu aina paljon paremmalta, kun saa tehtävät tehtyä ja pysyttyä aikataulussa kirjoituksen suhteen. Kun niistä jää jälkeen, stressitaso nousee, jolloin varsinkin kirjoittamisesta tuntuu muuttuvan isoksi vaikeudeksi, vaikka yksinkertainen ratkaisu on yksinkertaisesti kirjoittaminen. Heti, kun tavoite on saavutettu, kun tehtävät on tehty, voi levähtää eikä stressata enää.

#### **4.4 Uuden ja kiinnostavan huomaaminen opinnäytetyön aikana ja mitä hyötyä siitä on tulevaisuudessa**

Kaikki uudet asiat ovat mielestäni mielenkiintoisia, joten työn alussa olin hyvin innokas oppimaan monia uusia asioita. Tietenkin jotkin aiheet alkoivat kiinnostaa enemmän ajan myötä. Jo heti alusta alkaen kaikki asiat, jotka opin maahanmuuttoasioissa olivat mielestäni kiehtovia, sillä usein olla tekemisessä ihmisten kanssa, jotka tulevat ympäri maailmaa. Minua on aina kiehtonut ihmiset ja heidän tarinansa, heidän syynsä asioiden tekemiseen ja heidän ajatuksensa maailmasta. Maahanmuuttoasioissa pääsee parhaiten tutustumaan erilaisiin ihmiseen ja tutustumaan heidän maailmaansa. Harmillisesti työssäni en hirveästi ehtinyt tekemään maahanmuuttoon liittyviä tehtäviä, mutta tulevaisuudessa olisi todella mukavaa ja mielenkiintoista tehdä näiden ihmisten parissa töitä.

Toisaalta normaaleissakin työtehtävissäni sain tutustua monenlaisiin ihmisiin. Asiakaspalvelupisteellä asiakkaiden kanssa jutellessa oppii paljon uutta. Esimerkiksi kerran yksi asiakas tuli toisesta kaupungista Berliiniin hakemaan passia, ja hän suositteli erästä taidenäytöstä, koska oli Berliinissä turistina. Se, että pääsee puhumaan asiakkaiden kanssa arkisistakin asioista, teki tilanteesta paljon luontevamman ja rennomman on molemmille osapuolille mielekkäämpää, ja opin, että saa olla oma itsensä töiden aikana. Tietenkin on osattava olla ammattimainen kaikissa tilanteissa, mutta ihmiset ovat lopulta ihmisiä. Inhimillisyyden oppiminen on tärkeää, ihan sama, missä työssä on.

Opinnäytetyön aikana opin, että on hyvä olla reipas, mutta antaa myös itselleen aikaa. Oppimista on aina hyvä kehittävä, ja niissä on hyvä olla tarkka. On myös oltava itsensä kanssa kärsivällinen ja muistaa, että kaiken oppii aikanaan. Usein haluaisin osata kaiken jo heti, mutta valitettavasti emme ole robotteja, jotka voisivat näin tehdä. Se, että opin jo nyt, että kaikissa uusissa työpaikoissa ja työtehtävissä kestää hetken, kunnes ne osataan, on tärkeää myös jatkon kannalta. Jatkossa tulee muita työpaikkoja ja työtehtäviä, jolloin on uusia oppimisprosesseja, joissa menee taas oma aikansa. Vaikka se on yksinkertainen huomio, ei voi olla heti täydellinen kaikessa. Sen sijaan on aina jatkuvassa kehitysprosessissa, ja uutta opittavaa on aina.

#### 4.5 Työn analysoinnin hyödyntäminen

Työn jatkuva ja päivittäinen analysointi on auttanut hahmottamaan, mitä kaikki työtehtävät pitävät sisällään ja mitä kaikkia kokonaisuuksia on opittava. Alussa oli tietenkin hankalaa pitää kaikki opitut asiat mielessä, mutta siinäkin kohtaa tiesi jo yleispiirteisesti, mitä kaikkia asioita on osattava ja missä asioissa pitää vielä kerrata. Aina uuden asian oppimisen jälkeen voi taas rakentaa aiemmin opitun asian lisäksi ja sitten soveltaa opittuja asioita. Kun analysoi opittuja asioita, kertaa samalla, mitä olikaan päivän tai viikon aikana oppinut.

Työn analysointi on auttanut oppimisen lisäksi työtehtävien hahmottamista. Työtehtävät ovat usein niin moninaiset ja varsinkin alussa voi tuntua hankalalta muistaa, mitä kaikkea tulee tehdä. Tietenkin suurpiirteisesti tietää, mitä tehtäviä on, mutta työtehtäviinkin sisältyy monia osioita, joita on muistettava. Monissa työtehtävissä voi olla myös poikkeustilanteita, joten työtehtävien analysointi heti alusta alkaen mahdollistaa parempaa valmistautumista tällaisille tilanteille, jossa on sovellettava jo opittua tietoa.

Suurin hyöty työn analysoinnissa on oman kehittymisen seuraaminen. Se ei tapahdu välttämättä päivittäisellä tasolla, mutta enemmänkin viikkotasolla. Koska lähtötaso on aika lailla nolllilla, pääsee seuraamaan analysoinnin kautta, miten on kehittynyt. Niin kielellisesti kuin ammatillisesti pystyin nähdä, missä meni hyvin ja missä tarvitsi vielä parantaa itseään. Analysoinnissa näkyi myös, mitkä asiat toimivat ja mitkä eivät. Heti alusta alkaen tiesin, mitä tulisi kehittää, ja viikkojen myötä pystyin nähdä, oliko kehitystä tapahtunut. Kehityksen seuraamisen myötä, pystyn paremmin arvioimaan, missä voin vielä kehittyä.

#### 4.6 Tulevaisuuden osaamisen edelleen kehittäminen

Kahden kuukauden jälkeen on vielä paljon kehittämistä osaamisen kannalta. Monet asiat ovat selkeitä, mutta monissa asioissa on vielä kehitettävää. Erityisesti maahantulo- ja viisumiasioissa on paljon opittavaa ja kehitettävää, mutta haasteena on se, ettei niistä olevia tapauksia ole usein meillä Berliinissä. Suurin osa oleskelulupa-asioista hoidetaan Hampurin toimipisteellä. Maahantulo- ja viisumiasiat ovat mielestäni mielenkiintoisin osa-alue työssäni, mutta ehkä tulevaisuudessa saan tehdä näihinkin liittyviä tehtäviä. Kaikesta huolimatta on kuitenkin syvennettävä osaamiseni tällä osa-alueella, sillä näistä saattaa tulla muissa tilanteissa kyselyjä.

Saksan kielessä on hyvä kehittyä edelleen, sillä se helpottaa huomattavasti työntekoa ja samalla sanavarastoa tulee laajentaa. Kun kieltä osaa hyvin ja ammattimaisesti, se luo myös asiakkaalle

kuin muillekin mahdollisille sidosryhmille luottavaisemman tunteen, että osataan asia ja hyvin. Tietenkin siihen myös liittyy asian ilmaiseminen ja yleinen oleminenkin, mutta kun on varmempi omasta kielitaidostaan, se luo entistä enemmän varmuutta ja luottamusta muiden ihmisten välillä. Omaa kielellistä ilmaisemista on hyvä myös kehittää muissakin kielissä, jopa omassa äidinkielenässä, kun uuden työpaikan myötä tulee myös uutta sanastoa.

Tulevaisuudessa voisin kehittää näiden lisäksi omaa oppimistani. Alussa tuli niin paljon opittavaa ja se joskus tuntui ylivoimaiselta ja hankalalta käsitellä kaikkea oppimaa. Tavoitteena olisi tulevaisuudessa osata paremmin jäsentää oppimaansa ja myös käydä läpi niitä asioita, joita oppi jonkin ajan kuluttua tietyistä koulutuksesta. Kertaamisella muistaa paremmin opittuja asioita ja samalla uusien asioiden jäsentäminen helpottuu. Mitä nopeammin uusia asioita sisäittää, sitä helpompaa työnteko on ja sitä nopeammin pääsee opittua soveltamaan. Sen lisäksi itsevarmuus myös lisääntyy.

Lopuksi tulevaisuutta ajatellen olisi tärkeää, että olisin tekemisessä ja osaamisessa itsevarmempi. Huomaan, että epäitsevarmuus hankaloittaa monia mahdollisesti helppojenkin asioiden suorittamisen. Usein ajattelen nuoruuttani ja kokemattomuuttani työelämässä ja sen olevan haasteena. Todellisuudessa jokaisen on aloitettava jostain pisteestä ja aina voi kehittyä paremmaksi. Se, että on avoin ja positiivinen sekä uteliaskin asenne uudessa työpaikassa ja ympäristössä on avain parhaimmalle kehitymiselle.

## Lähteet

Differkinome. Ero sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien välillä. Luettavissa: <https://fi.differkinome.com/articles/business/difference-between-internal-and-external-stakeholders-2.html>. Luettu: 26.8.2024.

eKollega. Ajanhallinta tehostaa työskentelyä ja parantaa elämänlaatua. Luettavissa: <https://ekollega.humak.fi/ementorointi-ajanhallinta-tehostaa-tyoskentelya-ja-parantaa-elamanlaatua/>. Luettu: 28.11.2024.

Finland Abroad – Saksa. Berliinin-suurlähetystö. Luettavissa: <https://finlandabroad.fi/web/deu/edustusto>. Luettu 27.8.2024.

Finland Abroad – Saksa. Lähetystörakennus. Luettavissa: <https://finlandabroad.fi/web/deu/lahetystorakennus>. Luettu 27.8.2024.

FluentU. How to Build Your Confidence When Speaking a Foreign Language. Luettavissa: <https://www.fluentu.com/blog/learn/foreign-language-confidence/>. Luettu: 27.8.2024.

Forbes. 10.12.2021. 18 Ways to Get Better at Working under Pressure. Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/forbescoachescouncil/2017/07/28/18-ways-to-get-better-at-working-under-pressure/>. Luettu. 28.11.2024.

Grammarly. From Greeting to Sign-off: How to Write an Effective Formal Email. Luettavissa: <https://www.grammarly.com/blog/formal-email/?msockid=07e3e62cddea63ec1304f28edc46629d>. Luettu: 11.9.2024.

Henkilökorttilaki 25.8.2016/663.

Hyytinen, T. 25.3.2023. Haimme vastauksia, miksi suomalaiset äänestävät – ”Sitten ei voi ruikuttaa, jos asiat menevät pieleen”. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/a/74-20023868>. Luettu: 28.11.2024.

Indeed. How To Write a Professional Email (With Tips and Examples). Luettavissa: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/how-to-write-a-professional-email>. Luettu: 11.9.2024.

Kansalaisuuslaki 16.5.2003/359.

Konsulipalvelulaki 498/1999.

Kähkönen, S ja Villa, J. 31.5.2023. Asiakaskokemuksen opas. Puheet. Luettavissa: <https://www.puheet.com/blogi/asiakaskokemuksen-opas>. Luettu: 28.11.2024.

Laki julkisesta notaarista 6.6.2014/420.

Laki julkisesta notaarista 6.6.2014/420.

Lopez, V. 26.7.2024. How to Deal with Difficult Customers: 13 Tips + Examples. Zedenks. Luettavissa: <https://www.zendesk.com/blog/5-types-difficult-customers-help/>. Luettu: 29.11.2024.

Mieli. 27.2.2023. Mielenterveyttä vahvistava työyhteisö. Luettavissa: <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tietoa-mielenterveyden-vahvistamisesta/tyoelamanmielenterveys/mielenterveys-tyopakalla/mielenterveytta-vahvistava-tyoyhteiso/>. Luettu: 29.11.2024.

Miller, K. 6.8.2020. 3 Methods for Identifying & Leveraging Your Customer's Needs. Harvard Business School. Luettavissa: <https://online.hbs.edu/blog/post/methods-for-identifying-customer-needs>. Luettu: 29.11.2024.

Nirhamo, A. 4.12.2019. Eikö opittava asia jää mieleen? Kokeile kirjoittaa se käsin. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2019/12/04/eiko-opittava-asia-jaa-mieleen-kokeile-kirjoittaa-se-kasin>. Luettu: 11.9.2024.

Nybm, P. 2018. 7 Tapaa Verkostoitua. Jobly. Luettavissa: <https://www.jobly.fi/artikkelit/tyonhaki-joille/7-tapaa-verkostoitua>. Luettu: 29.11.2028.

Opinta. 5.6.2024. Näin opiskelet aktiivisesti soveltamalla ja luomalla tietoa. Luettavissa: <https://www.opinta.io/fi/blog/how-to-study-actively-by-applying-and-creating-knowledge>. Luettu: 28.11.2024.

Pascual, P. 10.10.2024. The Importance of Communication in Customer Service. Talaera. Luettavissa: <https://www.talaera.com/blog/communication-with-customers-importance/>. Luettu: 28.11.2024.

Passilaki 21.7.2006/671.

Perry, J. 17.11.2021. How to Perform Well under Pressure. Psyche. Luettavissa: <https://psyche.co/guides/how-to-perform-well-under-pressure-by-cultivating-flexibility>. Luettu: 29.11.2024.

Strikingly. 16.11.2024. Mitä on asiakaspalvelu? Keskeiset elementit. Luettavissa: <https://fi.strikingly.com/blog/posts/mita-on-asiakaspalvelu-keskeiset-elementit>. Luettu: 28.11.2024.

Tousley, S. 2024. Customer Feedback Strategy: The Only Guide You'll Ever Need. Hubspot. Luettavissa: <https://www.hubspot.com/customer-feedback>. Luettu: 29.11.2024.

Työterveyslaitos. 24.5.2021. Työssä kehittyminen on tärkeämpi työn imun lähde kuin työn itsenäisyys. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/ajankohtaista/tiedote/tyossa-kehittyminen-on-tarkeampi-tyon-imun-lahde-kuin-tyon-itsenaisyys>. Luettu: 29.11.2024.

Työturvallisuuskeskus. 2024. Luottamuksen rakentaminen työyhteisön vuorovaikutuksessa. Luettavissa: <https://ttk.fi/julkaisu/luottamuksen-rakentaminen-tyoyhteison-vuorovaikutuksessa/>. Luettu: 28.11.2024.

Ukko. 6.10.2021. Mitä on hyvä asiakaspalvelu? UKKO.fin aspatiimiläiset kertovat! Luettavissa: <https://www.ukko.fi/yrittajyyskoulu/mita-on-hyva-asiakaspalvelu-ukko-fin-aspatiimilaiset-kertovat/>. Luettu: 28.11.2024.

Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301.

Ulkoministeriö. Matkustus. Luettavissa: <https://um.fi/matkustaminen>. Luettu: 20.5.2024.

Uutinen, M. 11.1.2024. Vinkit asiakaspalvelutyöhön, näitä taitoja tarvitset! Requeste. Luettavissa: <https://requeste.com/2024/01/11/vinkit-asiakaspalvelutyohon-naita-taitoja-tarvitset/>. Luettu: 28.11.2024.

Valtioneuvoston asetus passeista ja henkilökorteista 15.12.2016/1167.

Vigorous IT Solutions. 23.4.2024. Luettavissa: <https://vigoroussolution.com/business-integrity>. Luettu: 29.11.2024.

Work With Glee. 25.11.2024. Luettavissa: <https://www.workwithglee.com/resources/blog/4-practical-ways-to-assert-yourself-and-build-confidence-in-the-workplace/#:~:text=Our%20experiences%20impact%20how%20confident%20we%20are%20%E2%80%93,a%20hit%2C%20impacting%20other%20areas%20of%20our%20lives.> Luettu: 29.11.2024.