

Henkilökohtainen kehityssuunnitelma valmentavaan esi- miestyöhön hyödyntäen itsensä johtamista

Eira Hirvonen

8.11.2018

Tekijä(t) Eira Hirvonen	
Koulutusohjelma Myyntityön koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Henkilökohtainen kehityssuunnitelma valmentavaksi esimieheksi hyödyntäen itsensä johtamista	Sivu- ja liitesivumäärä 36 + 2
Opinnäytetyön otsikko englanniksi A personal development plan to become a coaching superior using self-management	
<p>Tämä opinnäytetyö on portfolio työ, joka kuvaa kirjoittajan henkilökohtaista kehitysprosessiä kohti valmentavan esimiehen positiota. Kirjoittajaa kiinnosti perehtyä hieman syvemmin esimiestaitoihin, joten hän päätti tehdä itselleen kehityssuunnitelman valmentavaksi esimieheksi.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on kuvata kirjoittajan kehittymistä itsensä johtamisen ja valmentavan esimiehen ydintaidoissa, ja tehdä nykytilanteen perusteella kehityssuunnitelma tuleville vuosille. Portfolioon liittyy pohdintaa, miten suoritettavat opinnot ovat vaikuttaneet osaamiseen ja miten hän hallitsee ydintaidot tällä hetkellä, ja missä hänellä on aihetta kehittymiselle.</p> <p>Tämä opinnäytetyö sisältää teoriaa itsensä johtamisen ydintaidoista ja valmentavan esimiehen ydintaidoista. Taidot on rajattu kirjoittajan kehittymisen avuksi. Valmentavan esimiehen tulee omata rehellinen minäkuva ja omata kiitettävät vuorovaikutustaidot. Itsensä johtaminen on tärkeä osa esimiehen arkea tavoitteiden asettamisen ja kehittyneen työskentelyn takaamiseksi. Itsensä johtamisessa on olennaista terve itseluottamus, stressin hallinta, ajanhallinta ja henkilökohtainen motivaatio.</p> <p>Opinnäytetyön portfolio sisältää kuvausta kirjoittajan aikaisemmista opeista ja nykytilanteesta. Oppimisen kuvaamisen avuksi on hyödynnetty kirjoittajan aikaisempia tuotoksia esimerkeiksi oppimisesta. Lopullinen tuotos on tehty teorian ja osaamisen nykytilanteen perusteella. Kehityssuunnitelma on konkreettinen tuotos, jonka avulla kirjoittaja voi kehittää itseään ja samalla muut voivat inspiroitua omien tavoitteiden asettamiselle vastaavin keinoin.</p> <p>Opinnäytetyöprosessi sijoittuu maalis-lokakuulle vuonna 2018.</p>	
Asiasanat Henkilökohtainen kasvu, esimiestaidot, itsensä johtamisen taidot	

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet	1
1.2	Opinnäytetyön rakenne	2
	Itsensä johtamisen ydintaidot.....	3
1.3	Stressin hallinta.....	3
1.4	Itseluottamus.....	4
1.5	Ajanhallinta	5
1.6	Motivaatio.....	6
2	Valmentavan esimiehen ydintaidot.....	6
2.1	Rehellinen minäkuva.....	7
2.2	Innostaminen ja innostuminen	7
2.3	Henkilökohtaiset vuorovaikutustaidot.....	8
2.3.1	Tunneäly	9
2.3.2	Kuuntelutaito	10
2.3.3	Kysyminen / Haastaminen	11
3	Teorian yhteenveto.....	14
4	Portfolio ja kehityssuunnitelma valmentavaksi esimieheksi	16
4.1	Opinnäytetyön suunnittelu, aikataulu ja toteutus	16
4.1.1	Aikataulu	17
4.1.2	Riskit	17
4.2	Kasvu merkonomiopintojen aikana	18
4.3	Kasvu myyntityön koulutusohjelman aikana	19
4.3.1	Itsensä johtaminen ja tiimityö -kurssi	19
4.3.2	Tietojenkäsittelyn kurssi ajanhallinnan tukena.....	20
4.3.3	Yritystyöskentely kasvatti itsevarmuutta	20
4.3.4	Myynnin esimiestyö.....	21
4.3.5	Alumnien mentorointiohjelman DiSC-analyysi	22
4.4	Nykytilanne	23
4.4.1	Itsensä johtamisen ydintaitoni	23
4.4.2	Valmentavan esimiehen ydintaitoni	25
4.5	Kehityssuunnitelma valmentavaksi esimieheksi	29
5	Pohdinta	31
5.1	Kehityssuunnitelman arviointi	32
5.2	Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset.....	32
5.3	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi	32
	Lähteet	34
	Liitteet	36
	Liite 1. Opinnäytetyön riskit	36

Liite 2. Itsensä johtamisen raportin pohdinta / SALAINEN	36
Liite 3. Yritystyöskentelyn raportti / SALAINEN	37
Liite 4. Henkilökohtainen urasuunnittelu / SALAINEN	37
Liite 5. Aloittavan esimiehen haasteet / SALAINEN	37
Liite 6. Oppimispäiväkirja / SALAINEN	37
Liite 7. DiSC-analyysi / SALAINEN	37

1 Johdanto

Haaga-Helian myyntityön koulutusohjelmaan kuuluu itsensä johtaminen ja sen hyödyntäminen opintojen aikana. Voiko itsensä johtamisen avulla tavoitella omaa haaveammattia, esimerkiksi esimiestehtävää? Itsensä johtamisen avulla ihminen voi päästä kohti unelmia ja samalla perehtyä tarkemmin esimiestehtävässä vaadittaviin ydintaitoihin. Hyväksi esimieheksi ei voi valmistua teorian hallitsemisella, mutta se vähintään tukee esimiestaitojen kehitystä.

Opinnäytetyö kertoo kirjoittajan henkilökohtaisesta kehittymisestä valmentavaan esimiestyöhön. Kirjoittajalla ei ole työkokemusta esimiestyöstä, eikä opinnäytetyö itsessään valmista kirjoittajaa taitavaksi esimieheksi. Kehityssuunnitelma luo mahdollisuudet tulevalle kehitykselle tavoitetta kohti.

Kehityssuunnitelma ei ole vain kirjoittajan kehitystä varten, vaan myös esimerkkinä niille, jotka tavoittelevat työurallaan jotain itselle tärkeää tehtävää. Tavoitteiden aktiivinen pohdinta sekä suunnitelmallinen työskentely niiden saavuttamiseksi auttavat tavoitteiden saavuttamisessa. Kirjoittajalla ei ole valmista työkokemusta esimiestyöstä, mutta osoittaa itselleen ja muille opinnäytetyön avulla kenen vain pystyvän tavoittelemaan omia unelmi-
aan.

Opinnäytetyön johdannossa kuvataan työn tavoitteet ja rakenne. Portfoliotyö sisältää teorian lisäksi kirjoittajan omia kirjoituksia, tuotoksia ja kehityssuunnitelman.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoite on tuottaa henkilökohtainen kehityssuunnitelma valmentavaksi esimieheksi hyödyntämällä itsensä johtamista. Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää tämänhetkisiä tietoja ja taitoja teorian pohjalta sekä pohditaan henkilökohtaisille kehityskohteille kehityssuunnitelma.

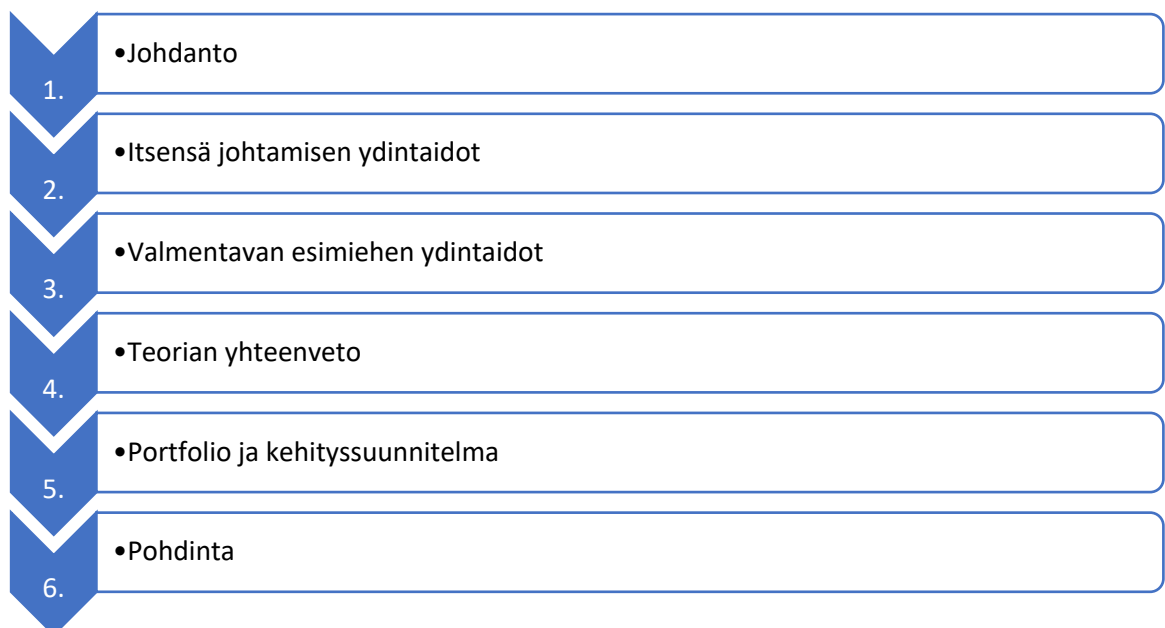
Oman kehittymisen portfolio on kirjoitettu kirjoittajaa varten ja samalla hänelle henkilökohtaisesti erittäin ajankohtainen. Kirjoittaja on opintojen loppupuolella ja hänen ammatillinen ura esimiestyötä kohti on alkutekijöissä. Opintosuunnitelmassa on hyvin niukasti esimiestyön kursseja, joten kirjoittaja haluaa perehtyä aiheeseen tarkemmin opinnäytetyön muodossa. Hän on ehdottomasti sitä mieltä, että vielä valmistumisen jälkeenkin on mahdollista ja kannattavaa opiskella aiheesta, mutta hän haluaa vielä opiskelujen aikana hakea lisätietoa esimiestaidoista.

Teoriaosuuteen on valittu oman kehityksen kannalta tärkeimpiä itsensä johtamisen ja valmentavan esimiehen ydintaitoja. Itsensä johtamisen ydintaidot on valittu tukemaan kehityssuunnitelmaa ja tulevaisuuden esimiesarkea. Valmentavan esimiehen ydintaidot on valittu teoriaan kirjoittajan henkilökohtaisen taitojen ja mielenkiinnon perusteella.

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee itsensä johtamisen sekä valmentavan esimiehen ydintaitoja. Itsensä johtamisen ydintaidoiksi on valittu tärkeimpiä taitoja, joiden avulla aktiivinen kehittyminen haluttuun tavoitteeseen mahdollistuu. Teorian esimiestäidoiksi on valittu taitoja, jotka ovat oleellisia valmentavassa esimiestyössä ja samalla kirjoittajalle itselleen merkityksellisimpiä. Oikeanlaista kysymistä käsitellään tarkemmin, koska kirjoittaja kokee ne itselleen tällä hetkellä haastavimmaksi ja samalla esimiehelle oleellisimmaksi taidoksi. Hän uskoo hallitsevansa useita itsensä johtamisen ja hyvän esimiehen taitoja, mutta pitää kuitenkin jatkuvaa kehitystä tärkeänä. Teorian osuus on koottuna lyhennettynä vielä erillisessä kappaleessa, jonka jälkeen siirrytään portfolio-osuuteen.

Portfolio jakautuu neljään osaan. Ensimmäinen osa kuvaa ammattikoulussa opittuja asioita, toinen myyntityön koulutusohjelmassa ja kolmas kertoo kirjoittajan osaamisen arviosta teorian taitojen osalta nykytilanteessa. Portfoliossa reflektoidaan kirjoittajan tradenomiopintojen tuotoksien merkitystä oman kehityksen kannalta. Tuotokset liittyvät aina jompaankumpaan teoriaan. Niiden on tarkoitus tukea kirjoittajan kehitysprosessia valmentavaksi esimieheksi. Portfolion neljäs osa on kehityssuunnitelma. Opinnäytetyön rakenne on kuvattu kuvassa 1.

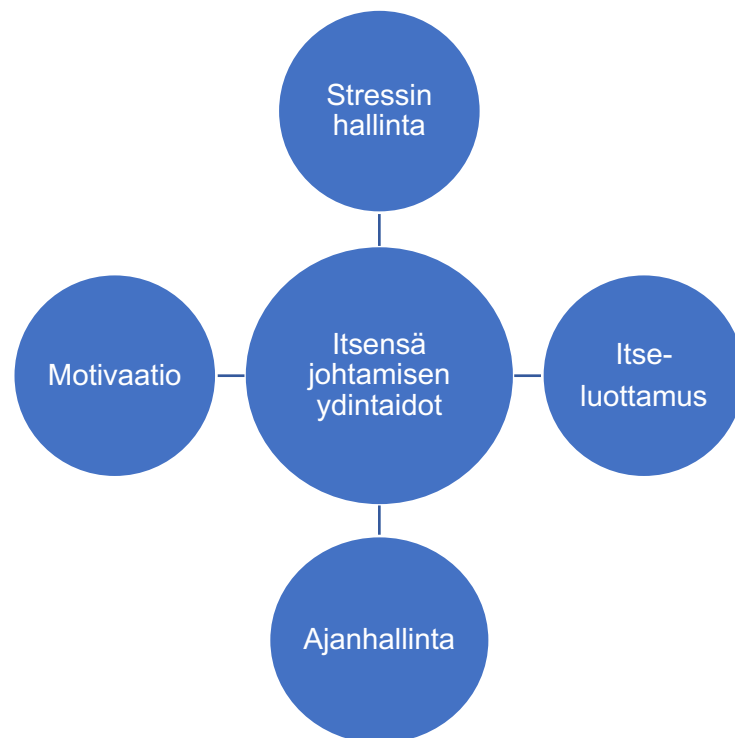


Kuva 1. Opinnäytetyön rakenne

Itsensä johtamisen ydintaidot

Tässä kappaleessa käydään kirjoittajalle henkilökohtaisesti tärkeimpiä itsensä johtamisen ydintaitoja. Kappaleessa kuvataan taitoja, joiden avulla itseään voi kehittää päästäkseen määrätietoisesti kohti omia tavoitteita tai kehittyäkseen paremmaksi versioksi itsestään. Itsensä johtamisen ydintaidot ovat kuvattuna kuvassa 2.

Sydänmaanlakan (2017, 89) mukaan itsensä kehittäminen tarkoittaa pohjimmiltaan omien osaamisalueiden ja juurien syvällistä pohdintaa.



Kuva 2. Itsensä johtamisen ydintaidot

1.3 Stressin hallinta

Stressi ja jopa loppuun palaminen ovat arkipäivää nykyään. Liian kovan stressitason painaessa päälle keho lyö takaisin oireilemalla. Pienimpiä oireita ovat stressihormonien, adrenaliinin ja noradrenaliinin erityis. Huomattavissa olevia reaktioita ovat sydämen sykkeen tiheneminen, nopeampi ja pinnallisempi hengitys, lihasten jännittyminen sekä aineenvaihdunnan kiihtyminen. Näiden tekijöiden avulla keho pyrkii valmistautumaan taisteluun tai pakenemiseen. Reaktio on täysin automaattinen vaaratilanteen koittaessa. Kehon voi

joutua hälytystilaan, kun se ei erota fyysisen ja psyykkisen, eikä todellisen ja kuvitellun vaaratilanteen eroa. Stressireaktion voi aiheuttaa todellinen tai kuviteltu, sisäinen tai ulkoinen syy. (Sydänmaanlakka 2017, 120-121.)

1.4 Itseluottamus

Itseluottamus syntyy kokemuksista ja itsetunnosta. Elämäkokemuksen myötä kertyneet myötä- ja vastoinkäymiset auttavat oivaltamaan omat vahvuudet, joista rakentuu hyvä itseluottamus. (Kortesuo 2015, 27.)

Tavoitteiden saavuttaminen ja asioihin sitoutuminen vaatii vahvaa itsetuntemusta, koska omakuvan yli- tai aliarviointi vaikeuttavat tavoitteisiin pääsemistä tai sitoutumisen jatkuvuutta. Vähäisellä itsearvostuksella omat kyvyt aliarvioidaan ja valitaan liian helppoja tavoitteita epäonnistumisten välttämiseksi. Henkilökohtaisten kykyjen yliarvioinnilla taas tavoitteet asetetaan kohtuuttoman korkealle, eikä tavoitteisiin pääseminen ole edes mahdollista. (Ojanen 2014)

Kristin Neff (2016, 60-61.) määrittelee *ystävällisyyttä itseä kohtaan* jatkuvan itsensä kriti-soinnin ja vähättelyn lopettamisena. Itsensä tuomitsemisen sijaan omia heikkouksia ja epäonnistumisia tulee opetella *ymmärtämään*. Määritelmään kuuluu sekin, että oppii ymmärtämään, kuinka vahingollista itsensä loputon arvostelu on. Tämän lisäksi ystävälliseen suhtautumiseen kuuluu myös itsensä aktiivinen lohduttaminen, eli itseä kohdellaan yhtä lailla kuin ystävää.

Motivaatiotutkijat ovat havainneet, että itseluottamuksen taso vaikuttaa erittäin vahvasti kykyyn saavuttaa tavoitteet. Tutkijapsykologi Albert Banduran mukaan usko omiin kykyihin, eli usko minäpystyvyyteen on suoraan yhteydessä ihmisen kykyyn toteuttaa haaveet. (Neff 2016, 208.)

Itseluottamus on varmuuden kokemista, omiin kykyihin ja yritysten tulokselliseen lopputulokseen luottamista. Itseluottamuksella tarkoitetaan tervettä ylpeyttä itsestä, joka vaikuttaa itsellemme tärkeissä ja merkityksellisissä tilanteissa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että itsevarma ihminen kuvittelee olevansa muita parempi, vaan puhutaan täysin terveestä ylpeydestä itsestään. Itseluottamus on merkityksellinen voimavara, joka vie meitä eteenpäin. Menestyksen kannalta itseluottamus on tärkein voimavara. Itseluottamus on kehitettävissä oleva ominaisuus. (Liukkonen 2017, 22-24.)

Itsearvostus juontaa juurensa monistakin eri asioista, joten myös vaikuttavat päivittäiseen elämään eri tavoin. Itsearvostuksen puutteiden syyt ovat hyvin yksilöllisiä, mutta hyvin tunnistettavia esimerkkejä löytyy. Esimerkiksi menestyksen tahdostaan huolimatta itseään heikommin arvostavat henkilöt käyttävät huomattavasti enemmän energiaa epäonnistumisten, häpeäkokemusten sekä hylkäysten välttelyyn. Tässä toimintatavassa keskitytään vain henkilökohtaisiin heikkouksiin ja niitä yritetään korjata jatkuvasti, eikä onnistumisen kokemus ole silloin mahdollista. Ympärillä oleville ihmisille kiusallisin ilmentymä heikosta itsearvostuksesta on toimintastrategia, jossa henkilö tunnustaa heikkoja puoliaan myötätunnon toivossa, palautetta saadessaan taistelee saadakseen palautteen antajan omalle puolelleen tai pyrkii aktiivisesti osoittamaan hyvää itsetuntemustaan hyvin (Ojanen 2014, 98-99.)

1.5 Ajanhallinta

Työssä työpäivät koostuvat lukemattomista erilaisista tehtävistä. Valmiin työtehtävälistan takana on vielä pitkä lista tekijäänsä odottavia tehtäviä. Tekemättömät tehtävät ovat sitkeimpiä työntekijän seuralaisia, jotka seuraavat tätä työn valmistumiseen asti. Työtehtävien kriittinen kartoitus selventää käytännössä mihin työaika kuluu. Kartoituksessa tarkastellaan muun muassa seuraavia asioita:

- mitä työtehtäviä tällä hetkellä on, ja mitä työtehtäviä kuuluisi olla
- mitkä työtehtävät tuovat lisää motivaatiota ja mitkä vievät motivaatiota
- mitkä tehtävät vievät enemmän työaikaan ja mihin aikaa todella kuuluisi kulua

(Wiskari 2014,105.)

David Allenin on yhdysvaltalainen kirjailija, joka tunnetaan erityisesti ”Getting Thing Done”-metodin perustajana. Metodissa perusajatuksena on pitää kaikkia työtehtäviä kalenterissa ja samalla varata jokaiselle työtehtävälle oikea ajankohta. Jos emme pidä kirjaa kaikista tehtävistä asioista, projekteista, tavoitteista, tai vaikka äidille soittamisesta, aivomme muistuttavat kaikista tehtävistä keskeyttäen muun ajatustyön. Päässä pyörivät tehtävät häiritsevät toistuvasti keskittymistä. Metodissa ensin tulee kirjoittaa kaikki tehtävät ylös, jotta ajatusten ei tarvitse keskeytyä muistuttamaan itseä tekemään kutakin tehtävää. Pelkästään tehtävien kirjoittaminen ei kuitenkaan riitä, vaan tulee merkata, milloin tehtävä tehdään ja mikä on tehtävän haluttu lopputulema. Kannattaa muistaa myös arvioida listassa olevien tehtävien tarpeellisuus. Tietenkin vielä tulee tehdä suunnitelman mukaisesti listan tehtävät. Kun lopetat pitämästä kaikkia projekteja ja tehtäviä päässä, pystyt paremmin ajattelemaan ja olemaan luovampi. (Epipheo 20.2.2013)

1.6 Motivaatio

Rochesterin yliopiston professorien Richard Ryan ja Edward Deci määritelmä motivaatiosta kuuluu seuraavasti: ” Motivaatio tarkoittaa energiaa, suuntaa, sinnikkyyttä ja loppuunsaattamista. Ne kaikki ovat aktiivisuuden ja aikomuksen osa-alueita.” (Järvilehto 2014)

Jokaisella ihmisellä on omat henkilökohtaiset motivaatiotekijät, mutta Jenni Kallio (2016, 44) nostaa esiin seuraavat:

- Kokonaistilanteen ymmärtäminen ja hahmottaminen,
- omien vahvuuksien löytäminen ja hyödyntäminen,
- itselle sopivan tekemis- ja toimimismallin käyttäminen,
- ulkopuolisen kontrollon välttäminen
- vapaaehtoisuuden ja valinnanmahdollisuuksien korostaminen
- pakottamisen minimoiminen
- yhteenkuuluvuuden tunteminen

Sisäinen motivaatio lähtee tekijästä itsestä ja hänen omasta tahdostaan. Tekeminen tapahtuu itseä varten ja perustuen omiin tarpeisiin, eikä vieraan käskyjen tai palkkion vuoksi. (Järvilehto 2014)

Sisäisen motivaation lähtökohdille on tunnusomaista ihmisen psykologiset tarpeet: vapauden kokemus, osaamisen kokemus sekä yhteenkuuluvuuden tunne. Näiden kolmen tekijän toteutumisella on suora vaikutus ihmisen hyvinvointiin, tarkkaavaisuuteen, muistiin sekä oppimiseen. Itseluottamus taas koostuu vastaavasti itsenäisyydestä, kyvykkyyden tunteesta, sekä merkityksellisyyden tunteesta muita ihmisiä kohtaan. Hyvällä itseluottamuksella on siis vahva merkitys sisäisen motivaation tehokkuudessa. (Kallio 2016, 45.)

Hyvinvointialan menestyvä yrittäjä ja valmentaja Nanna Karalahti kuvaa motivaation lähtevän ihmisen sisältä. Se on paloa, jonka avulla ihminen innostuu toimimaan ja pyrkimään omien rajojen reunalle kasvattamaan omaa osaamista ja omia rajoja. Motivaatio on osa hyvinvointia, koska sen avulla saa innostusta toimimaan tavoitteita kohti. Hän kuvaa motivaatiota liikunnan näkökulmasta, mutta korostaa sen toteutuvan myös elämän kaikilla osa-alueilla. Hän kehottaa puhuessaan jokaisen löytämään omat motivaatiotekijät päästäkseen ylittämään itsensä motivaation avulla. (Karalahti 14.10.2018)

2 Valmentavan esimiehen ydintaidot

Tässä kappaleessa kuvataan kirjoittajan henkilökohtaisesti oleelliset valmentavan esimiehen taidot. Taidot on valittu sen perusteella, minkä avulla esimies pystyy olemaan työpaikalla valmentaja alaisilleen. Kuuntelu- ja kysymistaidoista on kirjoitettu syvällisemmin, koska se on kirjoittajalle taidoista lähtökohtaisesti haastavin. Henkilökohtaisiin

vuorovaikutustaitoihin kuuluu tunneäly, kuuntelutaito ja kysyminen ja vastaaminen. Valmentavan esimiehen ydintaidot on yksinkertaistettu kuvassa 3.



Kuva 3. Valmentavan esimiehen ydintaidot

2.1 Rehellinen minäkuva

Itsetuntemus on johtamisessa hyvin keskeisessä roolissa. Itsetuntemuksella tarkoitetaan yksilön omaa ymmärrystä itsestään. Itsetuntemus on sitä, millaiseksi tiedostaa omat ajatukset, ideat, mielipiteet, tunteet ja toimintatavat. Se on myös sitä, miten tiedostaa oman toiminnan taustalla olevat vaikuttajat. Itsetuntemus koostuu omasta kokemuksesta siitä, mistä tulemme, millaisia olemme nyt ja millaisia haluamme olla tulevaisuudessa. Itsetuntemukseen liittyy myös, millaisia mahdollisuuksia ja rajoitteita uskomme itsellämme ja elämällemme olevan. Itsetuntemuksen lisäämisessä on olennaista havaita ja tiedostaa omat tavoitteet ja tarpeet, vahvuudet ja heikkoudet, arvot ja uskomukset. (Ajanko 2016, 148-149.)

2.2 Innostaminen ja innostuminen

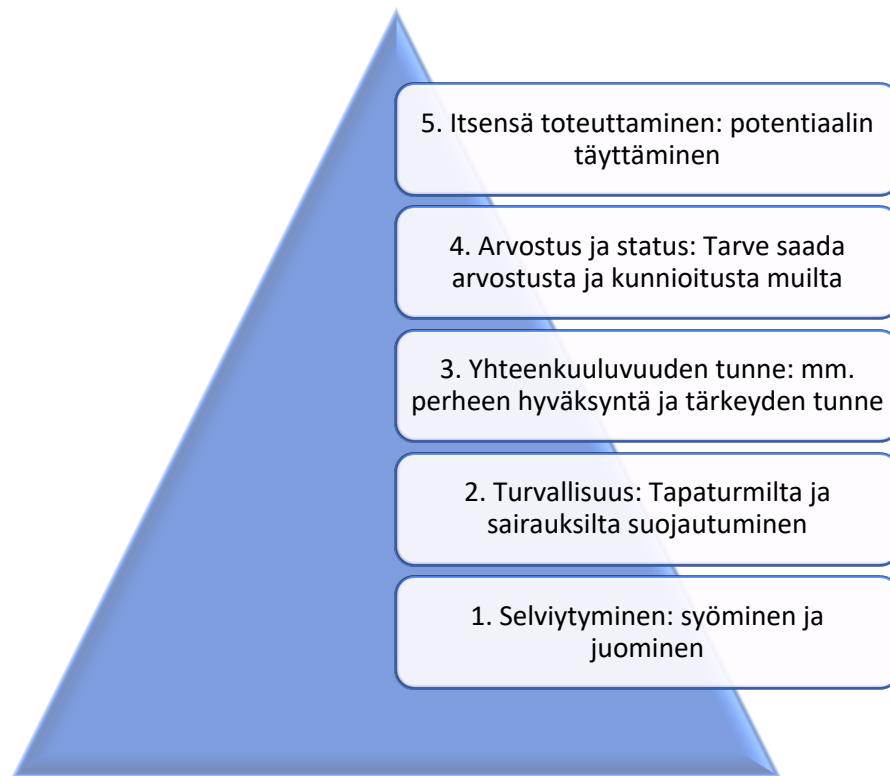
Innostus on tunne, jossa aistit terästäytyvät. Innostus voi puhjeta luontaisesta mielenkiinnosta johtuen oivalluksesta, ideasta tai ajatuksesta. Se voi vallata koko kehon

keskittymään tiettyyn asiaan. Jos tilanne on suotuista, alat heti työskentelemään innostuksen kohteen äärellä. Saatat uppoutua työskentelyyn niin syvällisesti, ettet huomaa edes ajan kulkua (flow). (Tiililä 2016, 17-18.)

Innostus nähdään pääasiassa hyödyllisenä voimavarana, mutta tälläkin kolikolla on kääntöpuolensa. Innostus voi rajata keskittymisen itse innostumisen kohteeseen, mutta ympärillä olevat tapahtumat ja muutokset jäävät huomioimatta. Se voi aiheuttaa oman ajattelun ja huomion kaventumista. Etenkin luontaisesti innostuvan persoonan huomio saattaa katketa ja kohdistua taas uusiin ideoihin ja edelliset asiat jäävät kesken. Syvästi innostuneena kriittisen palautteen vastaanottaminen saattaa hankaloitua. Innostuminen kasvattaa itseluottamusta, mutta voi myös kasvaa epärealistisiin määriin. Liika innostuminen työssä voi viedä elämän epätasapainoon, lounaat jäävät välistä, liikunta unohtuu, perhe ja ystävät siirtyvät toisarvoiksi asioiksi. On siis tärkeää irrottautua välillä intohimon kohteesta ja huolehtia omasta elämästä kokonaisvaltaisesti. (Tiililä 2016, 28-29.)

2.3 Henkilökohtaiset vuorovaikutustaidot

Menestymisen kannalta vuorovaikutustaidot ovat nykyajassa oleellista. Kukaan ei kykene menestymään yksin, joten jokaisen ihmisen henkilökohtaiset vuorovaikutustaidot tukevat menestymisen onnistumista muiden ihmisten kanssa. Yhteiskunnan valtarakenteiden muutoksen (tasa-arvon vahvistumisen) myötä vuorovaikutustaidot ovat ratkaisevassa roolissa vaikuttaakseen ihmisiin ja asioihin. Onnistunut vuorovaikutus kehittää ihmisiä ja organisaatioita sekä parantaa toimintaa ja vie asioita eteenpäin. Maslowin tarvehierarkian (Kuva 4) ylimmillä tarvetasoilla on itsensä toteuttamisen ja pätemisen tarve, jotka tyydyttyvät vuorovaikutuksessa. Oikeanlainen vuorovaikutus täyttää myös sosiaalisia sekä turvallisuustarpeita. (Kamensky 2015, 216.)



Kuva 4: Maslowin tarvehierarkia (Jobber, Lancaster 2012, 436.)

Vuorovaikutuksen perustana on se, että aidosti pitää ihmisistä tai asioista. Ihmiset yleensä painottavat kiinnostustaan ihmisiin tai tavoitteisiin ja asioihin. Aidossa kiintymyksessä ihmiseen on kyse siitä, että ihminen pystyy luoda tunnetason yhteyden, jossa hän voi ymmärtää mitä toinen tarvitsee ja tahtoo. (Kamensky 2015, 218.)

Emme ole ainoita tässä maailmassa, jotka pohtivat yleismaailmallisia ajatuksia työ- ja vapaa-ajan elämästä. Itsensä analysoimiseen on tärkeä saada palautetta muilta ihmisiltä. Muiden olisi hyvä antaa palautetta siitä, miltä toiminta toisen silmissä näyttää ja miltä se heistä tuntuu. Helposti olemme sokeita omalle toiminnalle, jonka vuoksi ulkopuolinen palaute on paras keino havainnoida omaa toimintaa ja kehittymistä. Esimiehenä tulee uskaltaa puuttua ongelmatilanteeseen ja ymmärtää ennen kaikkea hyväksyä toisen ihmisen erilaisuus. (Räsänen 2007, 202.)

2.3.1 Tunneäly

Monelle uudelle esimiehelle voi tulla yllätyksenä, kuinka vahvasti heidän työkuvaan kuuluu tunteiden kanssa työskentely. Työntekoon liittyy laaja tunneskaala osaamattomuuden pelosta onnistumisen riemuun. Esimiehen tulee kärsivällisesti kuunnella työntekijän valitukset huolenaiheet, vaikka kovasti tekisi mieli sanoa suorat sanat. (Järvinen 2018, 199-200.)

Valmentavan esimiehen perusosaamiseen kuuluu tunteisiin vaikuttaminen ja niiden johtaminen. Siinä onnistuminen vaatii vankkoja tunnetaitoja. Esimiehen täytyy pystyä tunnistamaan ja hyväksymään tunteita, ilmaisemaan ja vastaanottamaan tunteita, sekä vaikuttamaan ja ohjaamaan niitä. Tunnetaitojen hallitseminen auttaa yksilöitä, tiimiä ja työyhteisöä. Parhaassa tapauksessa tunteiden käsittely ja ymmärtäminen tekee yhteistyöstä selkeää ja helppoa, ja tunne-energia keskitetään yhteisen tavoitteen tukemiseen. (Ristikangas, Grünbaum 2016, 145-146.)

Empaattisuus on ihmisen herkkyyttä toisten ihmisten tarpeille, toiveille, tunteille ja ajatuksille. Vuorovaikutuksessa toisen ihmisen kanssa on välttämätöntä omata empaattisuutta. Ilman empaattisuutta ihminen ei kykene tulkitsemaan ihmisten motiiveja eikä kykene lähestymään toista ihmistä vaikuttaakseen häneen. (Kamensky 2015, 221.)

2.3.2 Kuuntelutaito

Yksi ehdottomasti tärkeimmistä valmentavan esimiehen ydintaidoista on kuuntelutaito. Esimiestyön olennaiset tehtävät; suhteen rakentaminen, kiinnostuminen, haastaminen, kysyminen ja innostaminen vaativat kaikki aktiivista kuuntelua. Kuuntelun uupuessa edellä luetellut työkalut jäävät vajavaiseksi eikä toivottua tavoitetta saavuteta. Kuuntelua voidaan kutsua poluksi, jota pitkin päästään yhteisymmärrykseen, ratkaisuihin ja sopimukseen. (Ristikangas, Grünbaum 2014, 44.)

Hyväksyvä ja aito kuunteleminen on syvimmiltään taito. Se ei ole automaattinen itsestäänselvyys, vaan varsinainen vastaanottava kuunteleminen vaatii syvempää tietoista toimintaa. Laadukas kuunteleminen johtaa hyvään ja innostavaan kommunikointiin ja luo mahdollisuuksia luovuudelle. (Dunderfelt 2015, 10-11.)

Ristikangas kuvaa kuuntelua kirjassaan Valmentava johtajuus, 2017, kyvyksi sanojen vastaanottoon ja niiden hyväksyntään, samalla vaientaen oman pään ajatusten äänen. Kuuntelu ei rajoitu pelkkään sanojen kuulemiseen, vaan kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen puhujan tarinasta. Hän kuvaa kuuntelua dialogin sydämenä, jonka avulla johtajalla on mahdollisuus oppia uutta johdettavistaan ja syventää yhteistyötä. (Ristikangas & Ristikangas 2017, 105.)

Valmentava esimies kuuntelee mielellään toisia, jotta hän voi oppia ymmärtämään ja tuntemaan häntä paremmin. Kuuntelun avulla esimies voi havaita toisen tavoitteita, intohimon aiheita, unelmia, huolia, suruja, arvostuksia ja uskomuksia. Kuuntelussa kehittynyt voi osata havaita myös toisen ihmisen taustalla ohjaavia oppimiskäsityksiä sekä

toimintamalleja. Aidolla kuuntelulla voidaan antaa myös tilaa toiselle, että hän pystyy jopa itse löytämään ratkaisun ongelmaansa puheellaan. Tämä vapauttava kokemus tuulettaa ajatuksia ja tunteita sekä löytää suuntaa ilman esimiehen neuvoja. (Ristikangas & Grünbaum 2014, 44.)

Kuuntelussa on tärkeää kuunnella kerrottavan asian sisältöä: *mitä ja mistä* toinen puhuu. Sisällön ymmärtämisen tarkoituksena on selvittää itselle kertojan ajatukset, haasteet, tunteet, tahto sekä pyrkimykset. Sisällön kuuntelemisen lisäksi tulee havainnoida kertojan tapaa puhua, eli miten hän ilmaisee itseään ja kertomaansa. Mitä kertoja painottaa tai korostaa, ja mitkä asiat mahdollisesti puuttuvat? Kertooko kertoja menneisyydestä, nykyhetkestä vai tulevaisuudesta? Sisällön kuuntelemisen auttaa jatkokysymyksien tekemisessä, jotka taas auttavat toista ajattelemaan paremmin. (Ristikangas, Grünbaum 2014, 45.)

Vuorovaikutustilanteessa on olennaista valita, huomioiko kuuntelija omat ajatukset, vai keskittykö hän toiseen ja tämän viestiin. Aktiivisen kuuntelemisen isona haasteena on omien ajatuksien pintaan nouseminen kuuntelemisen aikana. Omien vasta-ajatusten hilljentyminen on kuuntelemisen lopputuloksen kannalta välttämätöntä. On tärkeää havainnoida loppuun asti, mitä toisella on sanottavaa. (Ristikangas, Grünbaum 2014, 46.)

Kuuntelua voi harjoitella esimerkiksi kysymällä työkaverilta tai perheenjäseneltä mielipidettä kuuntelutaidoistasi, missä olet kuuntelijana hyvä ja missä voisit parantaa. Samalla voit havainnoida osaatko todella vastaanottaa palautteen eli kuunnella mitä toisella on kerrottavaa. Keskustelun aikana kuuleman perusteella voi esittää varmentavia kysymyksiä, jotka vahvistavat sitä, että kuuntelijana ymmärrät kuulemaasi oikein ja samalla kertoja voi olla varma siitä, että kuuntelet. (Ristikangas & Grünbaum 2014, 45.)

”Jos meidän pitäisi puhua enemmän kuin kuunnella, niin meille olisi annettu kaksi suuta ja yksi korva.” (Mark Twain) (Ristikangas & Ristikangas 2017, 104.)

2.3.3 Kysyminen / Haastaminen

Kysyminen kuulostaa esimiestaidoista helppoimmalta, ja ehkä jopa itsestäänselvyydeltä, mutta se vaatii loppujen lopuksi aikaa, harjoittelua sekä läsnä olevaa kuuntelua. Näitä kolmea osa-aluetta hyödyntämällä voit kehittyä hyväksi valmentajaksi, joka osaa kysyä oikeita kysymyksiä oikeissa kohdissa. Kysymystekniikka on pohja valmentamiselle, ja siitä itse valmentaminen lähtee. Kuitenkin taas pelkkiin kysymyksiin perustuva ohjaaminen tuottaa omat ongelmansa, joten on hyvä ottaa tasapaino neuvovan sekä kysyvän toimintatavan välistä. Taitava esimies osaa hyödyntää molempia toimintatapoja tilanteen mukaan. (Ristikangas & Grünbaum 2014, 50-51.)

Kysymisen taito ei ole synnynnäistä, vaan taitoa tulee harjoitella aktiivisesti. Esimiesten kysymisen ja kertomisen taito arjessa on selvä: Esimiehet osaavat kertoa, mutta eivät kysyä. Valmentavasta esimiehisyydestä haaveilevan tulee siis harjoitella kysymisen arvokasta taitoa. Etenkin asiantuntijatehtävissä olevilla esimiehillä on hankaluuksia sisäistää kysymisen taito, koska suora vastaus olisi kovin helppo tuoda ilmi. Kysyminen tuntuisi oudolta, kun esimies ajattelee jo tietävänsä vastauksen. (Ristikangas & Grünbaum 2014, 50-51.)

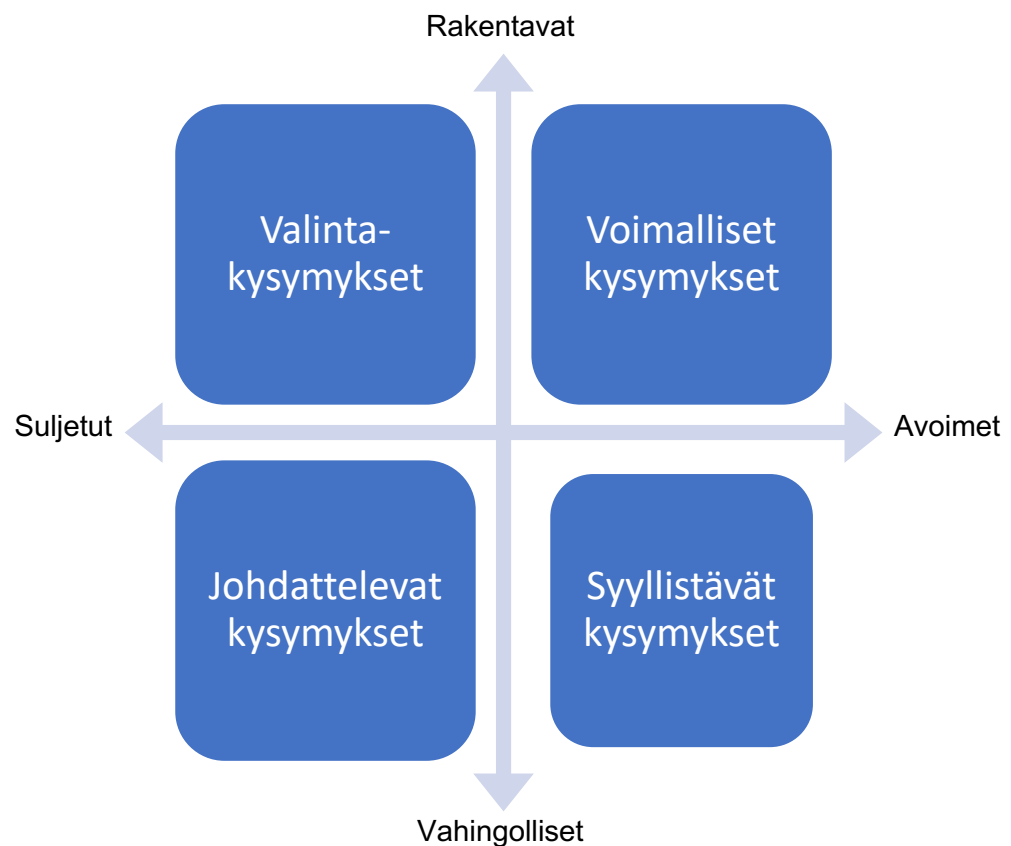
Kysymisen onnistuminen vaatii positiivista asennetta ja mielentilaa, ja rohkeutta asettua epävarmaan tilanteeseen. Kysyjällä tulee olla aikaa kuunnella ja ottaa vastaan vastaus kysymykseensä. Oikeanlaisen kysymisen taustalla tulee olla aitoa uteliaisuutta, tiedonhalua ja kiinnostusta toista osapuolta kohtaan. Kuuntelutaito korostuu kysyttäessä: onko ymmärtänyt kuulemaansa, jotta voi kysyä oikein, ja toisaalta jaksako tai malттаako kuunnella vastausta kysymykseen. Tilanteessa tulee pystyä keskittymään, kun haluaa todella kuulla toista. Onnistuneeseen kysymykseen tarvitaan myös sopiva tilanne. Johtamisessa kysymisen taito vaatii kehittymis-, oppimis- ja muutoshalua. (Grönfors 2012, 34.)

Parhaimmillaan esimies voi voimaannuttaa alaistaan kysymällä oikeita kysymyksiä ja antaa hänen itse löytävän vastauksen kysymyksen avulla. Kysymykset antavat oivalluksia, sitouttaa työskentelyyn ja auttaa ongelman ratkaisussa. Muuttuvassa maailmassa työntekijöiden oivallukset pitävät mukana maailman menossa, eikä tiimin ajatusmaailma rajaudu vain esimiehen ajatusmaailmaan. (Ristikangas, Grünbaum 2014, 50-51.)

Hyvin asetetut kysymykset herättävät motivaation ja tunteet todennäköisemmin kuin oikean vastauksen tarjoaminen. Ihminen sitoutuu työskentelyyn syvemmin ja ottaa paremmin vastuun, kun häntä autetaan oikeanlaisilla kysymyksillä. Kysymysten hyödyistä on kuvattu lisää taulukossa 1. (Ristikangas, Grünbaum 2016, 54.)

Kysymisen hyödyt	
Oivalluttaa oppimaan ja kehittymään	Tuottaa uusia näkökulmia ja avaa mittasuhteita
Auttaa toista ottamaan vastuuta toiminnastaan	Helpottaa tunnistamaan sen, mitä ei tiedä
Innostaa löytämään ratkaisuja haasteisiin ja ongelmiin	Fokusoii oikeisiin asioihin ja auttaa priorisoimaan
Nopeuttaa tiedon keräämistä	Auttaa ennakoimaan
Tehostaa palautteen vaikutusta	Herättää tunteita
Parantaa neuvottelutaitoja	Tehostaa päätöksentekoa
Vahvistaa sitoutumista	Lisää tietoa ja virkistää muistia
Parantaa suorituskykyä ja lisää tuloksellisuutta	Haastaa ajattelua ja lisää luovuutta
Aukaisee jännittyneitä tilanteita	Parantaa työsuorituksia
Vähentää virheitä ja kohdentaa huomion ratkaisuihin	Lisää motivaatiota ja suuntaa tulevaisuuteen
Kyseenalaistaa olemassa olevaa	Rikastaa ajatuksia
Auttaa ymmärtämään toista paremmin	Vähentää vastakkainasettelua ja tehostaa yhteistyötä

Taulukko 1. Kysymysten hyödyt (Ristikangas, Grünbaum 2016, 54.)



Kuva 5. Erilaiset kysymystyyppit (Ristikangas, Grünbaum 2014, 53.)

Kysymyksiä on monenlaisia, joten kysymystyyliin tulee kiinnittää huomiota. Ristikangas ja Günbaum ryhmittelevät kysymykset nelikenttään: rakenne (avoin / suljettu) ja vaikutus (vahingollinen / rakentava). Lopulta kysymyksen laatu on ratkaiseva tekijä, miten keskustelukumppanit kokevat kysymyksen. (Kuva 5) (Ristikangas, Grünbaum 2014, 53.)

3 Teorian yhteenveto

Teoria käsittelee itsensä johtamisen ja valmentavan esimiehen ydintaitoja (Kuva 6). Taitojen monipuolinen hallitseminen on vahva pohja esimiestyöhön tähtäävälle.

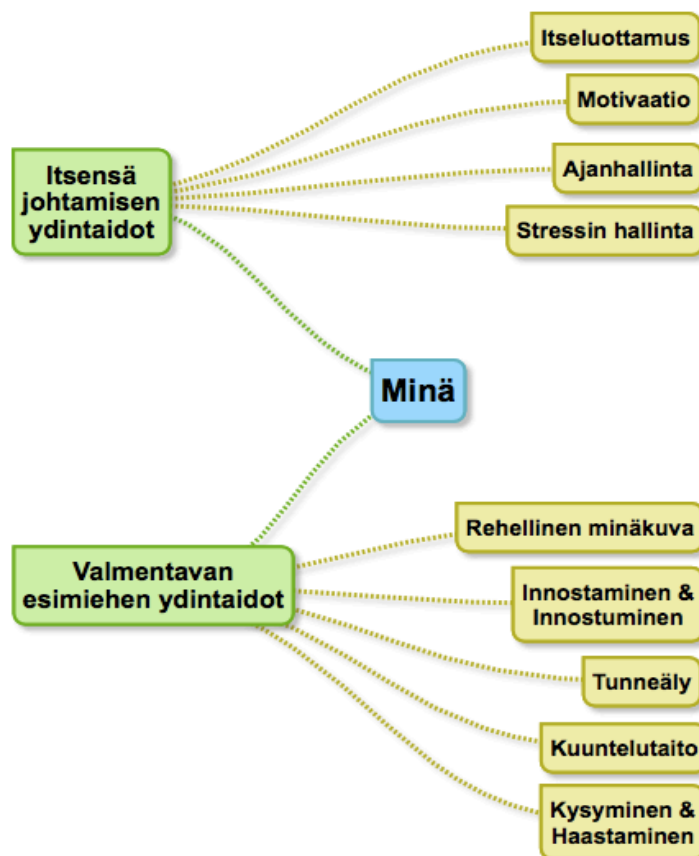
Itsensä johtamisen avulla pääsee tietoisesti työskentelemään omien tavoitteidensa saavuttamiseksi. Itsensä johtamisen tärkeimpiä taitoja on terve itseluottamus, motivaatiota tavoitteen saavuttamiseksi, ajanhallinta sekä stressin hallinta. Ajattelen, että nämä taidot ovat yhdessä valtava voima omien unelmien ja tavoitteiden onnistumiselle. Niiden hallitseminen tulee tavoitteiden saavuttamisen lisäksi arjen rytmiä ja tasapainoa, joten siitä voisi olla hyötyä kaikille. Kokonaisuudessaan taidot antavat mahdollisuuden kehittymään kukin haluamaansa suuntaan.

Itseluottamuksen avulla pystytään asettamaan sopivan haastavia tavoitteita, jotka ohjaavat meitä kehittymään tavoitteitamme kohti. Jokaisen tulisi selvittää itselleen omat motivaation lähteet ja vaalia niistä energiaa tavoitteiden saavuttamiseksi. Ajanhallinnan avulla voimme tehostaa ja kehittää omaa toimintaa ja keskittyä oikeisiin asioihin oikeaan aikaan. Näin pääsemme suunnitelmallisesti kohti päivän, viikon tai pidemmänkin aikavälin tavoitteita. Uuden tavoittelu voi olla hyvin stressaavaakin, mutta sen stressitason havainnointi ja siihen reagointi auttaa jatkamaan omaa unelmaa kohti.

Valmentavan esimiehen taidoissa on olennaista osata toimia erilaisten ihmisten kanssa tilanteen vaatimalla tavalla. Esimiehen ydintaitoihin kuuluu rehellinen minäkuva, muiden innostaminen ja oma innostuminen, tunneäly, kuuntelu ja kysymistaidot. Esimiehelle vaadittavat ydintaidot ovat perusidealtaan taitoja, joiden avulla voit ylläpitää alaisten työhyvinvointia ja motivaatiota yllä. Ne ovat avaimia, joiden avulla voit havainnoida työyhteisön tilannetta, ilmapiiriä, ongelmakohtia ja hyvinvointia ja kykenet reagoimaan niihin tilanteen vaatimalla tavalla.

Rehellisen minäkuvan avulla olemme tietoisia omista vahvuuksista ja kehityskohteista. Se on esimiehenä oleellista, jotta kehittää esimiesosaamistamme ja toimintaamme oikeaan suuntaan. Alaisten innostaminen on mielestäni motivoinnin mahdollistamista, jolloin työn tekemisestä tulee huomattavasti mukavampaa. Esimiehen kannattaa siis olla myös itse

avoin innostumaan ja antaa innostukselle tilaa vaikuttaa ihmisiin. Tunteet ja tunteiden käsittely on tärkeä osa ihmisten välistä kommunikaatiota, joten esimieheltä odotetaan tunneälyä. Kuuntelemalla työntekijöitä, niiden tunnetiloja ja ajatusmaailmaa, voi esimies havainnoida työyhteisön hyvinvointia ja tätä kautta myös tukea heitä oikeissa asioissa. Vahvan kuuntelutaidon avulla esimies osoittaa kiinnostusta alaisensa kertomiseen. Keskusteluissa on oleellista esittää rakentavia kysymyksiä, joiden avulla esimies saa lisää tietoa asiasta ja voi kokonaisuuden pohjalta tehdä oikeanlaisia ratkaisuja ongelmiin. Toisaalta taas alaista voi tukea kysymysten avulla ja antaa hänelle mahdollisuus ratkaista itse ongelmansa ja saada siitä onnistumisen kokemuksia.



Kuva 6: Valmentavan esimiehen ja itsensä johtamisen ydintaidot

4 Portfolio ja kehityssuunnitelma valmentavaksi esimieheksi

Tämä kappale käsittelee opinnäytetyön portfolio-osuutta. Ensimmäiseksi kerron opinnäytetyön portfolion suunnittelusta, aikataulusta ja sen toteutumisesta. Seuraavaksi käsittelen opiskelutaustaani ammatti- ja ammattikorkeakoulussa, ja niiden vaikutusta osaamiseen joko itsensä johtamisessa tai esimiestyössä. Pohdin osaamistani kunkin taidon kohdalla, ja teen kehityssuunnitelman esimieheksi taitojeni perusteella.

4.1 Opinnäytetyön suunnittelu, aikataulu ja toteutus

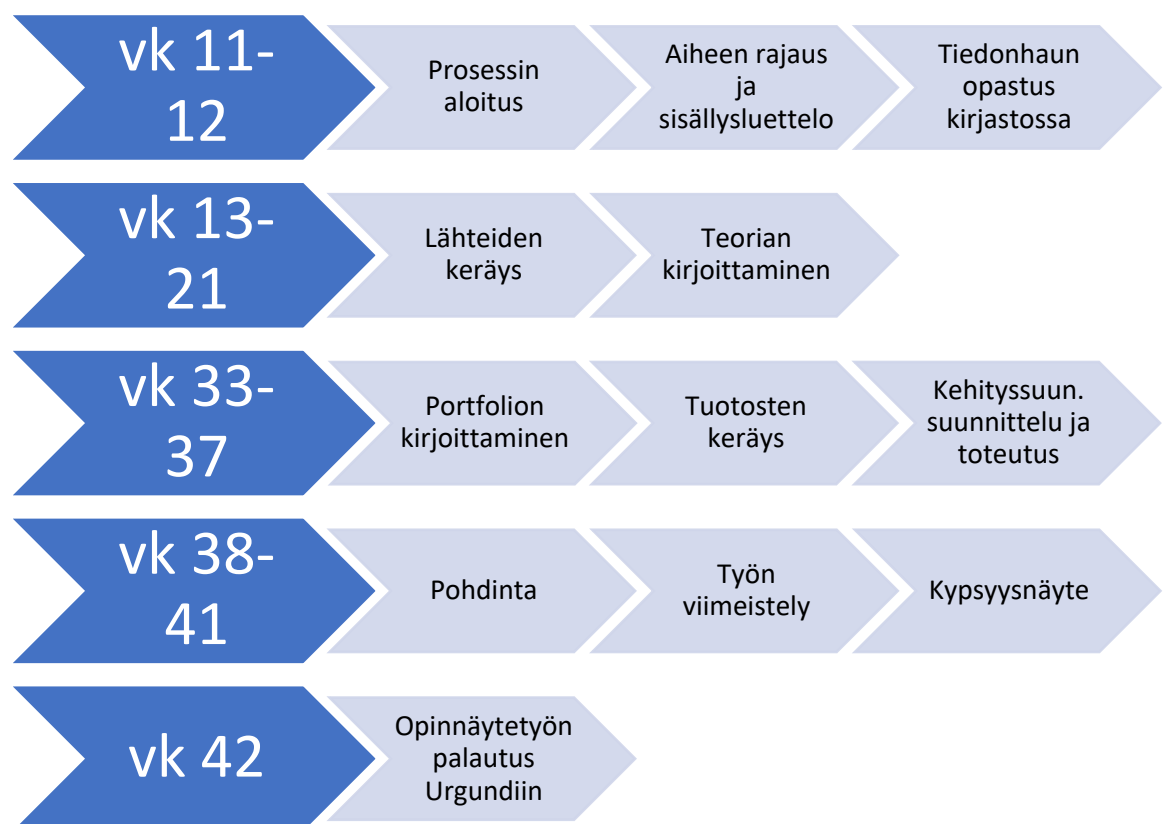
Opintoni myyntityön koulutusohjelmassa oli loppupuolella, ja oli aika aloittaa opinnäytetyöprosessi. Haaga-Heliassa prosessi alkaa ”Tutkimus- ja kehittämistyöpaja” -kurssilla, jossa tutustutaan erilaisiin opinnäytetyömahdollisuuksiin. Muistelin itselleni tärkeimpiä aiempia kursseja ja pohdin mitä aiheita olisi mahdollisuus ottaa opinnäytetyön aiheeksi. Kursseista tärkeimmäksi osoittautui ”Itsensä johtaminen ja tiimityö” -kurssi, jossa opin paljon itseni kehittämisestä ja sen antamista lähes rajattomista mahdollisuuksista. Sain pian selville portfolion antamista mahdollisuuksista hyödyntää itsensä johtamista jonkin tavoitteen saavuttamiseksi. Minua harmitti, ettei koulutusohjelmaan kuulunut yhtä kurssia enempää esimieskursseja, joten halusin syventää osaamistani sen osalta.

Yllättäen olin löytänyt itselleni loistavan tavan yhdistää urasuunnittelun, opinnäytetyön, itsensä johtamisen ja kehittymisen jatkumisen vielä opintojen päättymisen jälkeenkin. Palaset loksahdivat paikalleen ja aloitin innoissani suunnittelemaan tarkemmin portfoliotyöni sisältöä tavoitteena esimiesosaamisen vahvistuminen. Lopulta varmistuinkin siitä, että haluan tehdä uralleni kehityssuunnitelman, jotta voin jonain päivänä olla valmentava esimies.

Portfolion tavoitteena on tuottaa henkilökohtainen kehityssuunnitelma esimiestaitojen vahvistamiseksi. Kirjoittajan tavoitteena on jonakin päivänä olla menestyvä valmentava esimies, jonka taitoja hän haluaa kehittää konkreettisoin keinoin jo ennakkoon portfolion muodossa. Kehityssuunnitelma on tarkoitus olla kehityksen tukena niin viimeiselle opintovuodelle kuin tulevaisuudelle. Kehityssuunnitelman avulla kirjoittaja pystyy selvittämään itselleen henkilökohtaisia välitavoitteita urallaan.

4.1.1 Aikataulu

Suunnittelin kirjoittavani opinnäytetyöni vuoden 2018 tammi-toukokuun aikana, mutta hyvin pian päätin siirtää kirjoittamista maaliskokuulle. Siirtymiseen vaikutti se, etten päässyt kirjoitusprosessiin kiinni ennen maaliskuuta, ja lopulta oli helpoin siirtää aikataulu yhteiseksi muun ryhmän kanssa. Suunnittelin kirjoittavani opinnäytetyön teoriaosuuden ennen kesälomaa ja jatkaa portfolioista kesäloman aikana. Kesälomalla keskityin lopulta vain töihin, joten jatkoin portfolioista heti koulujen alettua viikolla 33. Olin jättänyt syksyn tarkoituksella löysäksi, jos en jaksaisikaan kirjoittaa kesän aikana, joten minulla oli hyvin aikaa kirjoittaa portfolio-osuuskin syksyllä. Otin aikataulussa huomioon terveydentilanteeni. Kuvassa 7 kuvataan tarkemmin opinnäytetyön toteutunut aikataulu.



Kuva 7. Opinnäytetyön toteutunut aikataulu

4.1.2 Riskit

Opinnäytetyö kirjoitetaan hyvin pitkän aikavälin aikana, joten luetteloin mahdolliset opinnäyteteprosessia haittaavat riskit. Otin riskeissä huomioon niiden vakavuusaste (1-5) ja riskin toteutumisen todennäköisyys (1-5). Sen perusteella pystyin arvioimaan kunkin riskin lopullista riskiluokitusta (1-10). Huomion kirjoitusprosessin aikana eniten riskeihin, joissa

riskiluokitus oli yli 7. Pohdin jokaisen riskin osalta sen olemassa olon syyn, siitä johtuvat seuraukset sekä suunnitelman riskin välttämiseksi tai vaikutuksen vähentämiseksi.

Otin aikataulussa erityisesti huomioon oman terveydentilanteeni aiheuttamat viivästykset. Tarvitsen reilun palautumisen kirjoittamisen vastapainoksi, joten varasin aikaa lepoviikoille ja mahdollisille sairastumisille. Varasin aikaa myös luovuuden puutteelle ja kirjoitusvaikeuksille. Otin huomioon myös muiden kurssien tehtävät, jotka saattaisivat viedä aikaa kirjoittamiselta. Riskien tarkempi erottelu löytyy liitteestä 1.

4.2 Kasvu merkonomiopintojen aikana

Merkonomiopintoni Omnia Lehtimäessä keskittyivät asiakaspalveluun ja myyntiin. Ryhmä hyödynsi opiskelussa innovatiivisia opiskelukeinoja, jotka haastoivat opiskelijaa omaan ajatteluun ja innovatiivisuuteen. Kouluviikkoon kuuluivat teoriapäivät (3 pv), sekä Inno-päivät (2pv), jolloin ryhmä teki yhteistyötä yhteistyökumppaneiden kanssa. Inno-päivät olivat opiskelijoille mielenkiintoinen tapa oppia teoriassa käsiteltyjä aiheita. Opiskelijat pääsivät mukaan erilaisiin projekteihin oman aktiivisuutensa ja kehityksensä mukaan.

Itse olin mukana erittäin monissa hyvin haastavissakin projekteissa. Opettavaisin projekti oli eräs tapahtuma, jonka järjestimme yläasteikäisille. Tapahtuman tarkoituksena oli antaa nuorille enemmän tietoa Omnian ammattikoulusta ja erilaisista opiskelumahdollisuuksista. Ryhmämme tehtävä oli valmistella tapahtuma lippujen jakamisesta, kahvilan ylläpidosta sekä ryhmämme vaatetuksen tilaamisesta lähtien. Tapahtumaan liittyi useita eri osa-alueita, jotka jaettiin useampaan eri vastuualueeseen. Itse kuuluin vastuuhenkilöksi opettajan ja kaikkien vastuuhenkilöiden väliin vastaamaan kysymyksiin, joihin opettaja ei kerennyt vastata. Tehtävänäni oli myös huolehtia, että kaikkien vastuualueiden tehtävät sujuivat aikataulun mukaan. Tapahtuman järjestäminen oli erittäin mielenkiintoista. Pidin sitä etenkin loistavana haasteena ja turvallisena oppimisharjoituksena tulevaisuutta varten. Tapahtuma opetti tehtävien delegoinnin tärkeyden, sekä yhteistyötaitoja.

Ahkeran työskentelyni takia pääsin Espanjan Fuerteventuralle työharjoitteluun Vodafone-teleoperaattorille kuukaudeksi, joka opetti minulle itsenäistä elämistä, englannin ja espanjan kielitaitoa, sekä erilaisten kulttuurien ymmärtämistä.

Merkonomikoulun aikana minulle kasvoi myyjän ammatillinen identiteetti. Opini työskentelemään hyvin erilaisten ihmisten kanssa niin normaaleina koulupäivinä, kuin inno-päivinäkin. Merkonomikoulusta merkittävimminä oppeina jäi vahva myynnin sekä yrittäjyyden

ymmärrys sekä kansainvälisyys. Merkonomiopinnot ovat olleet loistava pohja myyntityön opinnoilleni Haaga-Heliassa.

4.3 Kasvu myyntityön koulutusohjelman aikana

Haaga-Helian myyntityön koulutusohjelma keskittyy vaatimaan henkilökohtaiseen myyntityöhön yritysmyynnin puolella. Myyntityön koulutusohjelma sisältää liiketoiminta- ja työyhteisötaitoja, asiakas- ja talousosaamista, kehittämistä ja monikanavaista myyntiä, kansainvälisyyttä, yritysmyyntiä, myyntiä asiantuntijana sekä myynnin johtamista. Myyntityön koulutus yhdistettynä myynnin työkokemukseen antavat hyvät valmiudet työskennellä myynnin, myynnin tuen sekä asiakkuuksien hallinnan johtotehtävissä.

Seuraavissa kappaleissa esittelen kursseja, jotka ovat olleet kehittymiseni kannalta merkittävässä roolissa.

4.3.1 Itsensä johtaminen ja tiimityö -kurssi

Itsensä johtaminen ja tiimityö -kurssilla oli tehtävänä pohtia itselle henkilökohtaisesti tärkeitä tavoitteita, joita lähdetään tavoittelemaan kurssin asettamin menetelmin. Tavoitteiden tuli olla henkilökohtaisesti sopivan haasteellisia, mutta silti inhimillisiä. Hyödynsimme tavoitteiden saavuttamisessa viikoittaisia seurantalomakkeita, vertaisarviointeja, sekä kurssimateriaaleja. (Liite 2)

Ennen kurssin alkua opiskeluni oli pinnallista suorittamista, enkä tuntenut saavani opiskelusta täyttä hyötyä. Stressitasoni olivat turhan korkealla, joten asetin itselleni tavoitteeksi matalamman stressitason sekä tehokkaan opiskelutahdin löytämisen. Käytännössä tavoitteeni oli saada suoritettua kaikki kurssien tehtävät ajallaan palautetuiksi. Tavoite oli itselleni henkilökohtaisesti merkittävä, koska tiedostin sen olevan ainut keino saada opiskeluni tasapainoon.

Puoli vuotta kestäneellä kurssilla reflektoin omaa kehitystäni seurantalomakkeiden muodossa ja asetin itselleni uusia tavoitettavissa olevia välitavoitteita. Välitavoitteet olivat helpommin tavoitettavia motivoivia pienempiä tekoja, jotka auttavat pääsemään hieman lähemmäksi päätavoitetta.

Kurssin loputtua olin saanut opeteltua uuden opiskelutavan, oppinut kuuntelemaan omaa jaksamista ja samalla haastanut itseäni tilanteen mukaan. Kurssi opetti menemään omiin vahvuuksiin ja heikkouksiin, jonka kautta oppi myös näkemään oman potentiaalin. Loppuvaiheen saavutettua sain paljon itsevarmuutta, koska ymmärsin omien tavoitteiden

asettamisen ja niihin pyrkimisen syvällisen merkityksen. Tämän kurssin eväillä aion asettaa itselleni tavoitteet myös päästäkseni itseä kiehtovaan ammattiin, esimiestyöhön.

4.3.2 Tietojenkäsittelyn kurssi ajanhallinnan tukena

Tietojenkäsittelyn kurssilla otimme käyttöön ajanhallintaa tukevia työkaluja. Opiskeluiden ja työn yhdistäminen on erittäin haasteellista ilman laadukasta ajanhallintaa, joten työkalujen käyttöönotto oli erittäin ajankohtaista opintojen ensimmäisellä lukukaudella. Työkalujen avulla saa pienellä vaivalla pidettyä fokuksen oikeaan aikaan oikeassa asiassa.

Otin käyttöön Outlook-kalenterin, johon saa yhdistettyä lukujärjestysmäisesti niin koulu- kuin työasiat. Kurssilla opettelin myös projektien aikatauluttamista ja riskien hallintaa. Hyödynsin kalenterin monia ominaisuuksia, ja tein omasta kalenterista omaa arkea helpottavan. Työasiat laitoin erilliseen ”työkalenteriin”, jotta pystyin halutessani selaamaan vain työ- tai koulukalenteria. Pakollisten läsnäolotuntien ja työpäivien merkitsemisen lisäksi kalenteriin oli hyvä merkata myös vapaa-ajalle sijoittuvat koulutehtävät.

Nykyään käytän kalenterina puhelimen ja tietokoneen automaattisesti synkronoivaa kalenteria, sekä paperikalenteria muistiinpanoja varten. Merkitsen kalenteriin kaikki muistettavat asiat, tapaamiset, harrastukset sekä palautettavat kirjaston kirjat, jotta minimoin unohtamiset ja turhan stressin.

Kurssin aikana ymmärsin ajanhallinnan syvällisemmän merkityksen ja tärkeyden, enkä nykyään voisi kuvitella elämään arkea ilman järkevää ajanhallintaa. Onnistunut ajanhallinta vähentää epäselvyyksiä, stressiä, ahdistumista ja kykenemättömyyden tunnetta.

4.3.3 Yritystyöskentely kasvatti itsevarmuutta

Suoritin yritystyöskentelyjaksoni Smartblock Oy:ssä. Yritys sijaitsee Helsingin keskustassa, jossa heillä on myös esittelytilat. Smartblock Oy myy edistyneitä työskentelykuutiota työpaikoille mm. kollegojen tapaamisiin, presentaatioihin, asiakastapaamisiin, haastatteluihin, tai vapaaseen käyttöön kirjastoon, kouluihin, lentokentille tai sairaaloihin. Yritystyöskentelyssä perehdyimme tuotteisiin, kävimme asiakastapaamisissa, järjestimme tapahtuman sekä teimme muita pienempiä projekteja.

Yritystyöskentelyni tavoitteena oli saada varmuutta puhelinsoittoihin, lisää itsevarmuutta myyjän rooliin sekä oman ammattisuuntautumisen tarkempi hahmottaminen. Hyödynsin tavoitteiden määrittämisessä Itsensä johtamisen kurssilla jo opittua tavoitteiden

asettamista. Tavoitteet olivat hyvin ajankohtaisia ja sopivan haastavia. Yritystyöskentelyn tarkemmista yksityiskohdista voi lukea liitteestä 3.

Yritystyöskentelyn alussa koin vahvasti epävarmuutta, ja pelkäsin tekeväni virheitä. Lähtötilanne oli se, että sisällä pelkäsin olevani liian heikko myyjä mahtavien myyntitavoitteiden ja supermyyjien keskellä. Minulla oli ollut taukoa myyntitöistä, koska olin keskittynyt pelkästään opiskeluun. Toivoin, että harjoittelun aikana oppisin jälleen uskomaan omaan myyntiosaamiseeni. Halusin ehdottomasti päästä yli epäilevästä vaiheestani.

Smartblockilla annettiin ja vastaanotettiin jatkuvasti rakentavaa palautetta työskentelystä. Onnistumisista sain kuulla ja heikoista asioista sain kehittäviä neuvoja. Sain kuulla erittäin paljon omista vahvuuksistani sekä kehityksen kohteista. Rakentavat keskustelut vahvistivat myyjäidentiteettiäni, ja ymmärsin jälleen olevani hyvä myyjä omana itsenäni, välittäen asiakkaasta ihmisenä. Sain palautetta arkuudestani, joka väheni huomattavasti harjoittelun aikana. Tärkeä palaute ympäristöstäni nousi usein esille: ”Olet loistava tykätty myyjä omana itsenäsi.” Se todisti minulle, että olen loistava myyjä välittäen asiakkaiden tarpeista liike-elämän puolella. Henkisen kasvun puolella on varmasti vielä kehitettävää esimiestyötä varten. Minua jännitti soittaa ja keskeyttää asiakkaan työpäivä omalla puhelulla. Olin aikaisemmin soittanut asiakkaiden kanssa vain pikaisia puheluita kenkäkaupassa. Puhelinsoittoihin sain varmuutta jokapäiväisillä asiakaspuheluilla.

Kurssin lopussa kirjoitin urasuunnitelman (Liite 4). Kuvasin omia motivaatiotekijöitä sillä hetkellä, omista vahvuuksistani, saavutuksistani sekä millaisissa tehtävissä haluaisin tehdä töitä tulevaisuudessa. Urasuunnitelman kirjoittaminen auttoi oman uran suunnittelussa, jonka ideapankista nousee esiin kiinnostus ihmisten kanssa toimimisesta, tiimityöstä, yrittäjyydestä sekä muiden auttamisesta olemaan parempi versio itsestään.

4.3.4 Myynnin esimiestyö

Myyntityön koulutusohjelman opetussuunnitelmaan kuuluu myynnin esimiestyön kurssi. Kurssin tarkoituksena oli perehtyä esimiestyöhön luentojen, rakentavien ryhmäkeskustelujen sekä monien kokeneiden esimiesasemassa olevien vierailijoiden avulla. Vierailijoiden yhteydessä kävimme monet ajatusmaailmaa avartavat keskustelut esimiestyöstä.

Kurssitehtävänä oli kirjoittaa raportti valitsemastaan aiheesta esimiestyössä, ja luoda kehityssuunnitelma. Itse kirjoitin raportin aiheena ”Aloittavan esimiehen haasteet” (Liite 5). Raportin aihe tuki tavoitettani siirtyä jonain päivänä esimiesasemaan. Raportin kirjoittaminen innosti lukemaan useita kirjoja esimiestyöstä ja siinä alkuun pääsemisessä. Kaikista

kirjoista ei ollut hyötyä raportin kirjoittamisessa, mutta kirjojen lukeminen antoi loistavia oivalluksia. Yksi raportin kehityssuunnitelman vaiheista olikin lukea esimiestyöhön kohdistettuja kirjoja ja oppia niistä.

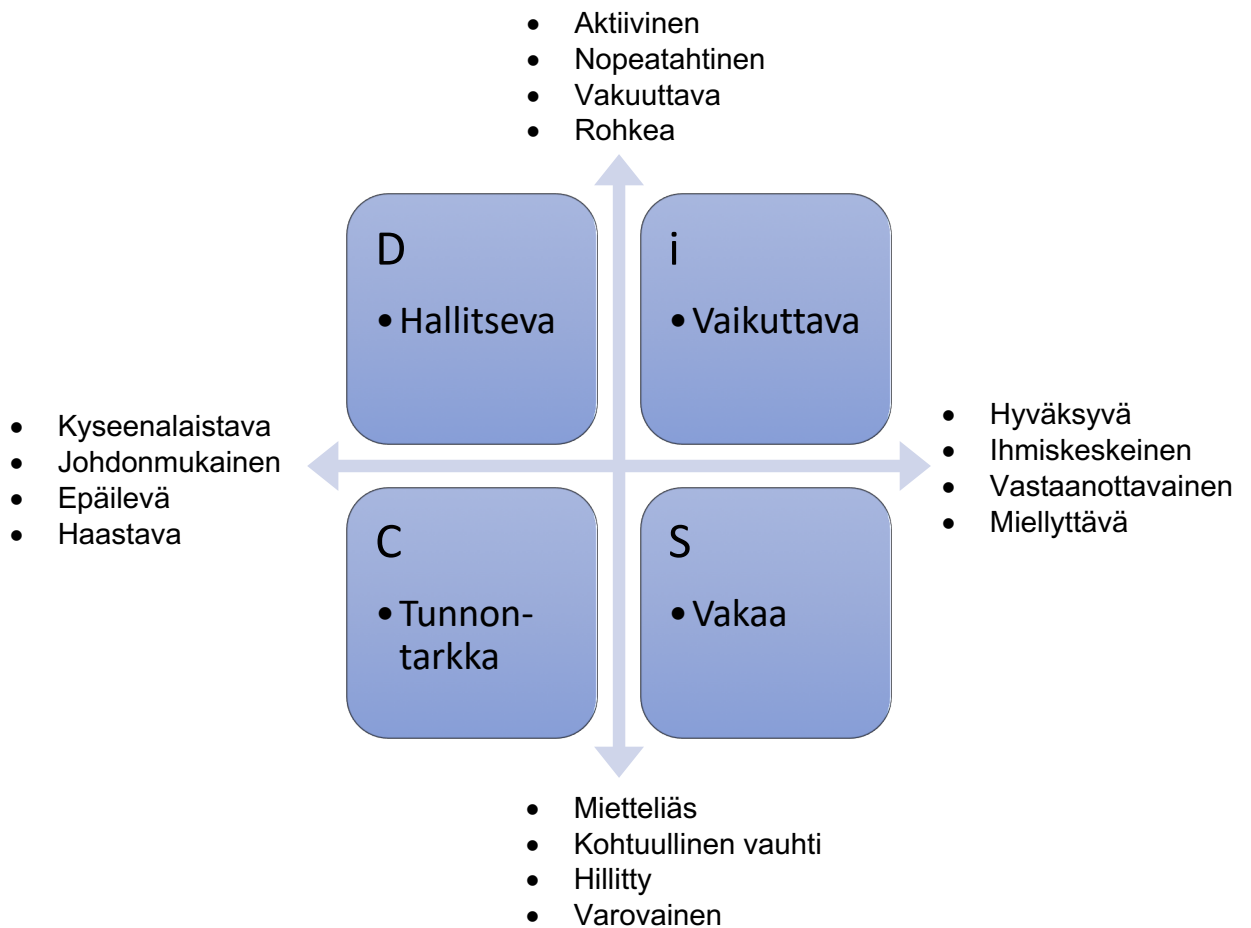
Videoimme esimies-alais-keskustelut yhtenä kurssitehtävänä. Jokainen opiskelija sai olla esimiehen roolissa, kukin oman tapauksen näkökulmasta. Videotehtävän tärkein opetus oli pohtia parasta toimintatapaa omassa tapauksessa.

Myynnin esimiestyön kurssi oli itselleni mieluisin kurssi opintojen aikana. Opinnäytetyön kirjoittaminen yhtäaikaaisesti kurssin kanssa auttoi ymmärtämään esimiestyötä ja haasteita monipuolisemmin. Toiseen tilanteeseen toimiva ratkaisu ei välttämättä ole lainkaan toimiva toisessa.

4.3.5 Alumni-mentorointiohjelman DiSC-analyysi

Alumni-mentorointiohjelma oli kurssi, jossa koulun entiset opiskelijat mentoroivat nykyisiä opiskelijoita. Kurssilta valittiin alumni-opiskelija-parit, jotka keskittyivät valmentamaan mentoroitavaa opiskelijaa. Parit tapasivat vapaa-ajallaan sovittuina aikoina, jolloin käytiin monia hyviä ajatusmaailmaa avartavia keskusteluja. Tapaamisten sisältö oli kunkin parin päätettävissä, kuitenkin päätavoitteena valmentaa opiskelijaa tarvittavissa asioissa. Koko ryhmän tapaamiskerroilla keskustelimme eri pari-erien kokemuksista ja saavutuksista, ja teimme joitakin tapaamisia tukevia harjoituksia. Tapaamisten sisällöstä ja opetuksista kuvataan lisää oppimispäiväkirjassa (Liite 6).

Teimme kurssilla DiSC-analyysin (Liite 7), jonka tarkoituksena oli auttaa ymmärtämään niin muita ihmisiä kuin omia vahvuuksia ja heikkouksia. Analyysi jakaa ihmiset neljään eri käyttäytymistyyliin (Kuva 8): hallitseva (D), vaikuttava (i), vakaa (S) ja tunnontarkka (C). Ihminen ei ole lähtökohtaisesti kokonaan yhtä tiettyä käyttäytymistyyliä, vaan omaa useamman tyylin piirteitä käytöksessään. Erilaisten käyttäytymistyyppien ymmärtäminen antoi itselle avaimet toimia taitavammin erilaisten ihmisten kanssa. Analyysin perusteella olen vaikuttava (i).



Kuva 8 DiSC-käyttäytymistyylien jaottelu nelikentässä (DiSC-analyysi, Liite 7)

DiSC-analyysi opetti ihmisten erilaisuudesta, mutta samalla myös syvensi ymmärrystä omasta käyttäytymismallista ja näin laajensi minäkuva. Henkilökohtainen analyysi kuvasi tarkemmin omat vahvuudet ja heikkoudet, ja mitä asioita minun tulee ottaa huomioon kehittyäkseni. Kunkin käyttäytymistyylin vahvuudet voivat muuttua liiallisena heikkoukseksi, joten analyysi antoi myös vinkkejä oman käyttäytymisen seurantaan. Reflektoin tarkemmin henkilökohtaisia ominaisuuksiani kappaleessa 5.4.2.

4.4 Nykytilanne

Tässä kappaleessa reflektoin osaamistani tilanteeni tällä hetkellä. Kuvaan osaamistani jokaisesta taidosta, mitkä on tullut esille teoriapohjassa aikaisemmin. Arvioinnin konkreettisuuden takaamiseksi käytän ammattikorkeakoulun arvosanoja 1-5. Kerron myös siitä, missä olen oppinut kyseisiä taitoja.

4.4.1 Itsensä johtamisen ydintaitoni

Omien tavoitteiden saavuttaminen on minulle tärkeää, koska silloin näen oman kehitykseni. Itsensä johtamisessa tulen ottaneeksi huomioon kaikki tavoitteen saavuttamisen tekijät, joten pidän sitä erittäin oleellisena työkaluna kehittyäkseni haluamaani suuntaan.

Minulla on kunnianhimoa edistyä urallani, joten itsensä johtamisen taidot tulevat vahvaan rooliin.

Itsensä johtamisen ydin-aidot: Omat tiedot ja taidot	Arvosana (1=välttävä, 2=tyydyttävä, 3=hyvä, 4=kiitettävä, 5=erinomainen)	Missä olen oppinut?
Stressin hallinta	3	Koulussa ja töissä
Itseluottamus	4	Koulussa, vapaa-ajalla ja töissä
Ajanhallinta	4	Koulussa, töissä ja omissa projekteissa
Motivaatio	4	Koulussa, vapaa-ajalla ja töissä

Taulukko 2. Arvio itsensä johtamisen taidoistani

Olen oppinut stressin hallintaa erityisesti omaa jaksamista ja tuntemuksia kuuntelemalla. Vaistoan oman stressitasoni muutokset työskennellessä, ja reagoin siihen aktiivisesti tilanteen vaativalla tavalla. Käytännössä olen seurannut omaa terveydentilaa opiskelun ja töiden keskellä. Terveystilanteeni on opettanut minua lukemaan kehon stressitasoa. Stressin hallinnan haasteena on lievä tunneherkkyteni, joka voi toisinaan aiheuttaa ylimääräistä stressiä. Huomaan stressitasoni nousseen liian korkealle, kun tunnen ahdistusta, nukun levottomia öitä ja asioiden hahmottaminen sumentuu.

Olen kehittynyt viime vuosien aikana huomattavasti stressin hallinnan kanssa, mutta toisinaan huomaan taas olevani jonkin asteen stressin kierteessä. Osaan tarvittaessa katkaista kierteen vähentämällä ylimääräistä ohjelmaa, mutta kehitettävää löytyy vielä. Tavoitteeni on pystyä järjestämään arkeni niin optimaalisesti, että pystyn työskentelemään tehokkaasti tietyn osan päivästäni, jonka jälkeen työskentelen rentoutuakseni lopun ajan päivästäni. Stressin hallinta on minulle jokapäiväistä työskentelyä ja havainnointia.

Koen omaavani hyvän itseluottamuksen, joka tukee tekemistäni arjessa. Uskon kykeneväni saavuttamaan itselleni asettamat tavoitteeni. Itseluottamukseni näkyy itsensä johtamisessa, kun asetan itselleni kunnianhimoisia, samalla realistisia tavoitteita. Itseluottamukseni riippuu hyvin paljon tilanteesta. Tutuissa asioissa ja ympäristöissä olen terveellä itseluottamuksen tasolla, mutta nykyään esimerkiksi esiintymiseen minulla ei meinaa riittää itseluottamusta. Itseluottamuksessa on kehitettävää, jotta voin joskus olla kokonaisvaltaisesti itsevarmempi ihminen. Uskon, että ammattiin liittyvä itsevarmuuden kohottaminen entisestään tekee myös hyvää uran kannalta, joten se on osa lopullista kehityssuunnitelmaani.

Ajanhallinnassani on oleellista huolehtia järjestelmällisestä kalenterin ylläpidosta. Huolehdin omasta ajanhallinnastani päivittäin. Kirjaan ylös kaiken tehtävän, jotta voin pysyä selvillä kaikesta, mitä minun pitää hoitaa. Etenkin opinnäytetyöprosessi on todistanut minulle sen, kuinka hoidan kalenteria päivittäin, ja priorisoin uusia tehtäviä tilanteen mukaan. Paineenalaisena saatan tulla epäkäytännöllisemmäksi ja huolimattomaksi, joka tuottaa haasteita ajanhallinnassa. Huolehdin, että ajanhallintani pysyy parhaalla mahdollisella tasolla. Ajanhallintani on parhaimmillaan, kun minulla on tarpeeksi vapaata aikaa palautua päivän tehtävistä. Tarvitsen normaalia enemmän unta yötä kohden, eli iltaan venyneet päivät häiritsevät unenlaatuani. Jaan päivän 24 tuntia seuraavasti: 8 tuntia työskentelyyn, 10 tuntia illan rauhoittamiseen ja nukkumiseen, 6 tuntia liikuntaan ja rentoutumiseen.

Innostuvana ihmisenä motivoidun yleensä helposti. Motivaationi ja innostumiseni kulkevat hyvin lähekkäin toisiaan, joten hyödynnän molempia ruokkiakseni työskentelyäni. Tämän haasteena on se, että motivoitumiseni yleensä vaatii myös kiinnostusta ja oikeita perusteita tekemistä kohtaan. Motivaationi on hyvin vaihtelevaa, koska tunteet vaikuttavat vahvasti motivaatiotasooni. Motivaationi on yleensä innostusta jotakin asiaa kohtaan, joten se vaatii myös kiinnostusta ja oikeita perusteita motivoitumiselle.

Motivaatiooni vaikuttaa myös ulkoiset tekijät, eli itsestä riippumattomat motivaatiotekijät. Huomaan saavani onnistumisen tunnetta ja lisämotivaatiota, kun kuulen aitoa kiitosta työstäni. Yksinkertainen sana ”kiitos” on helpoin ja ilmainen tapa kunnioittaa ja ruokkia työpanostani. Kunnianhimoisena ihmisenä tavoittelen myös kunnianosoituksia, ja olen niistä tyytyväinen hyvin pitkään.

Työssä minua motivoi vaikuttamisen mahdollisuus, muiden auttaminen, hyvä ilmapiiri, muiden arvostus sekä henkilökohtainen vastuu. Saan energiaa siitä, kun olen auttanut toista ihmistä, ja hän pystyy näin saavuttamaan jotain itselleen tärkeää. Toisten tukeminen niin töissä kuin arjessa on minulle motivoivaa. Kun toinen onnistuu, koen myös onnistuneeni. Nautin siitä, kun saan töissä vaikuttaa omaan tekemiseen ja ympärillä tapahtuvaan.

4.4.2 Valmentavan esimiehen ydintaitoni

Koen, että myynnin esimiestyön kurssin aikana opin paljon etenkin aloittavan esimiehen haasteista. Haasteiden opiskelu auttoi minua ymmärtämään, kuinka olennaista on omata vahvat esimiehen ydintaidot. Minulla ei ole entistä kokemusta esimiestyöstä, mutta taidot soveltuvat usein yleisesti ihmissuhteisiin. Vietän hyvin paljon aikaa lasten kanssa ja

mielestäni osan taidoista voi suoraan soveltaa lasten kanssa olemiseen. Seuraavaksi reflektoin omaa osaamistani valmentavan esimiehen ydintaidoissa. (Taulukko 3)

Itsensä johtamisen ydin-aidot: Omat tiedot ja taidot	Arvosana (1=välttävä, 2=tyyydyttävä, 3=hyvä, 4=kiitettävä, 5=erinomainen)	Missä olen oppinut?
Rehellinen minäkuva	4	DiSC-analyysi, palautteet töissä ja koulussa, vapaa-aika
Innostaminen ja innostuminen	4	Töissä, koulussa ja vapaa-ajalla
Ajanhallinta	4	Töissä, koulussa, vapaa-ajalla ja lasten seurassa
Kuuntelutaito	4	Töissä, koulussa, vapaa-ajalla ja lasten seurassa
Kysyminen ja haastaminen	3	Töissä, koulussa, vapaa-ajalla ja lasten seurassa

Taulukko 3. Arvio valmentavan esimiehen ydintaidoistani

Ominaisuus	Vahvuus	Heikkous
Innostuneisuus	Kun tekeminen tukee tarvittavaa työskentelyä.	Jos innostus menee yli ja keskittyminen siirtyy muuhun tekemiseen
Seurallisuus	Luonnollisuus erilaisten ihmisten seurassa, ja kun toiset ovat liian ujoja aloitteen tekemiseen.	Haaste itsenäisyyttä vaativissa tehtävissä. Muiden ihmisten seura saattaa häiritä keskittymistä.
Suostutteleva	Hyödyllistä, kun tarvitaan yhteinen mielipide.	Liikaa käytettynä muut voivat kokea manipulointina.
Avoimuus	Antaa mahdollisuuden onnistua epätodennäköisissäkin tilanteissa. Avoimuus rohkaisee muitakin toimimaan samoin.	Liiallinen tunteellisuus voi saada muut tuntemaan olonsa epämukavaksi tai hämmentyneeksi.

Taulukko 4. Henkilökohtaisten ominaisuuksien vahvuudet ja heikkoudet

Vahvimpia luonteenomaisia piirteitä minussa on innostuneisuus, seurallisuus, suostutteleva sekä avoimuus. (Taulukko 4) Jokainen piirre on samalla vahvuus, mutta liiallisuudessaan se voi kääntyä heikkoukseksi. Tiedostan tämän kääntöpuolen, joten pystyn yleensä välttämään liiallisuuksiin menemistä.

Työskentelemään innostuneena saatan paneutua yhteen asiaan pitkäksikin ajaksi. Voin innostua tekemään yllättäviäkin asioita ja teenkin silloin jopa hankaliakin asioita alusta loppuun asti. Innostuneisuuteni on vahvuus, kun se kohdistuu tarvittavaan työskentelyyn. Liiallisuudessaan se voi häiritä keskittymistäni saatan alkaa tekemään jotain ylimääräistä, eikä itse työskentely etene.

Nautin ihmisten seurasta mielellään pienemmissä porukoissa kerrallaan. Seurallinen puoleni nauttii, kun pääsen keskustelemaan niin tutun tai tuntemattoman kanssa. Tutut ihmiset ovat tietysti turvallista ja mukavaa seuraa, mutta nautin myös ajatusmaailmaa avartavista keskusteluista mitä erilaisempien ihmisten kanssa. Ryhmätilanteessa teen monesti aloitteen keskustelulle tai työskentelylle, jos keskustelua ei meinaa syntyä luonnostaan. Seurallisuuteni voi kääntyä haasteeksi, kun minun tulisi pystyä työskennellä itsenäisesti, ja muiden ihmisten seura häiritsee keskittymistäni.

Olen hyvä tekemään kompromisseja ihmisten kesken, tarvittaessa hieman suostuttelua käyttäen. Yhteisen mielipiteen saavuttamiseksi suostuttelu on toisinaan toimiva ratkaisu. Käytännössä ongelmatilanteen kohdatessa sovittelen eriävät mielipiteet tarvittavaan suuntaan. Kuuntelen mahdollisuuksien mukaan kaikkien mielipidettä, jonka jälkeen annan yhteistä ratkaisua vastustaville näkökulmia, joiden kautta hekin hyötyvät lopullisesta ratkaisusta. Liikaa käytettynä suostuttelu voi tuntua muista manipuloivalta ja epäreilulta, joten sen kanssa tulee olla varovainen. Tämä piirre on kuitenkin mainituista piirteistä laimeimpia, mutta otan sen kuitenkin huomioon käytöksessäni.

Avoimuuteni näkyy rohkeutena uusia asioita ja haasteita kohtaan. Olen yleensä avoimin mielin haastavissa, hyvin mahdollottomissakin tilanteissa. Huomaan toisinaan selviytyväni yllättävistäkin tilanteista avoimen ajattelumaailmani takia. Uudet ideat ja toimintatapojen käyttöönotto mahdollistavat kehittymisen ja haasteista selviytymisen. Avoimuuteni on vahvuuteni urallani. Saan usein kuulla avoimuudestani positiivisessa valossa. Avoin ajattelumaailma antaa minulle voimaa arjessa, koska en ahdistu tai lannistu pienistä vastoin käymisistä. Avoimuuteni voidaan kokea hämmäntäväksi, jos rupean liian yksityiskohtaisesti kertomaan omista asioistani. Omaan kuitenkin järkevän tilannetajun, milloin avoimuus on hyvästä ja milloin ei.

Innostuvana ihmisenä saan energiaa ja innostun uusissa ihmissuhteissa sekä projekteissa, tartuttaen innostusta ympärillä oleviin ihmisiin. Innostuneisuus on yksi vahvimmista luontaisista piirteistä, ja toisten innostaminen tulee samalla luonnostaan. Näen innostamisen olevan oleellisena energian lähteenä osana mukavaa työpäivää. Innostan ihmisiä joko oman innostuksen kautta, tai kannustamalla heitä tavoittelemaan omia unelmia omalla

tavallaan. Innostaminen on hyvin pieniä mutta voimakkaita keinoja saada ihmiset motivoitumaan omasta työskentelystään.

Tunneälyni on erittäin vahva, koska tunnevaistoni havainnoi ympäristöä jatkuvasti. Olen herkkä huomioimaan muiden tunnemaailmoja sekä tunteita käyttäytymisen taustalla. Havaitseen herkästi toisten tunteet ongelman taustalla, joka auttaa minua ratkaisemaan tilanteita niin ystävänä, kollegana tai myyjänä. Kuuntelen muita ihmisiä kahdesta näkökulmasta: mitä hän kertoo, ja mitkä tunteet vaikuttavat sen taustalla.

Havainnoin ryhmän ilmapiiriä ja pidän mielelläni huolen, että tunnelma pysyy ystävällisenä ja avoimena. Minua pidetään yleensä porukan positiivisuuden lähteenä, joka pitää yleensä paikkansa.

Kuuntelen mielelläni ihmisten tarpeita, kokemuksia ja tunteita. Olen kehittynyt tässä erityisesti viime vuosina, koska aikanaan sain paljon palautetta kavereilta huonosta kuuntelutaidostani. Koin olevani erittäin huono kaveri, koska en kuunnellut heitä. Kun tilanteita tuli useammin, otin itseäni niskasta kiinni ja kehitin kuuntelutaitoani. Nykyään kuuntelen mitä toisella on asiaa, jonka jälkeen pyrin laajentamaan ymmärrystäni toisen kertomasta. Käytännössä kuuntelen aktiivisesti keskittyen puheeseen, jätän häiriötekijät pois ja keskityn toiseen ihmiseen. Haastan itseni päivittäin jättämällä esimerkiksi puhelimen ja tietokoneeni sivuun, kun joku toinen tulee kertomaan asiaansa minulle. Tällä osoitan, että todella kuuntelen kertojaa. Elekielellä osoitan, että minulla on aikaa kuuntelemiselle, ja välitän toisesta ihmisestä. Kuuntelutaitoni on kiitettävällä tasolla jokapäiväisen itsensä haastamisen jälkeen. Haluan olla niin hyvä kuuntelija, että kertoja uskaltautuu kertomaan asiansa alusta loppuun asti kokonaisuudessaan.

Koen olevani lahjakas keskustelemaan muiden ihmisten kanssa, vaikka toisinaan innostuneena saattaa kuuntelutaito jäädä heikomaksi. Olen oppinut korjaamaan tällaiset tilanteet palauttamalla itseni tietoisesti takaisin kuuntelijan rooliin.

Jotta saisin kuuntelutaitoni vielä monipuolisemmaksi, tarvitsisin hieman kehittyneempää kysymysten esittämistaitoa. Kysymysten esittäminen vaatii enemmän keskittymistä ja paneutumista keskusteluun. Olen opetellut kysymään niin ystäviltä kuin kollegoiltani kysymyksiä ymmärtääkseni heidän kertomistaan paremmin. Joskus tarkoitan kysymykset auttamaan heitä huomaamaan itse ongelmaansa ratkaisun, toisaalta ihan vain ymmärtääkseni laajemmin tilannetta. En välttämättä innostuvana ihmisenä muista esittää toista tukevia kysymyksiä, vaan tarjoan omaa mielestäni hyvää ideaani toiselle. Harjoittelen siis päivittäin ystävien kanssa sitä, että yritän olla tarjoamatta omaa ratkaisua ongelmaan, vaan

yritykseni saada heidät inspiroitumaan omista ratkaisuksistaan. Haluan kehittää itseni loistavaksi valmentavaksi esimieheksi, joten kysymysten esittäminen tulisi olla erinomaisella tasolla. Sitä se ei kuitenkaan ole, joten kehityssuunnitelmassa tavoittelen parempaa kysymysten esittämistä.

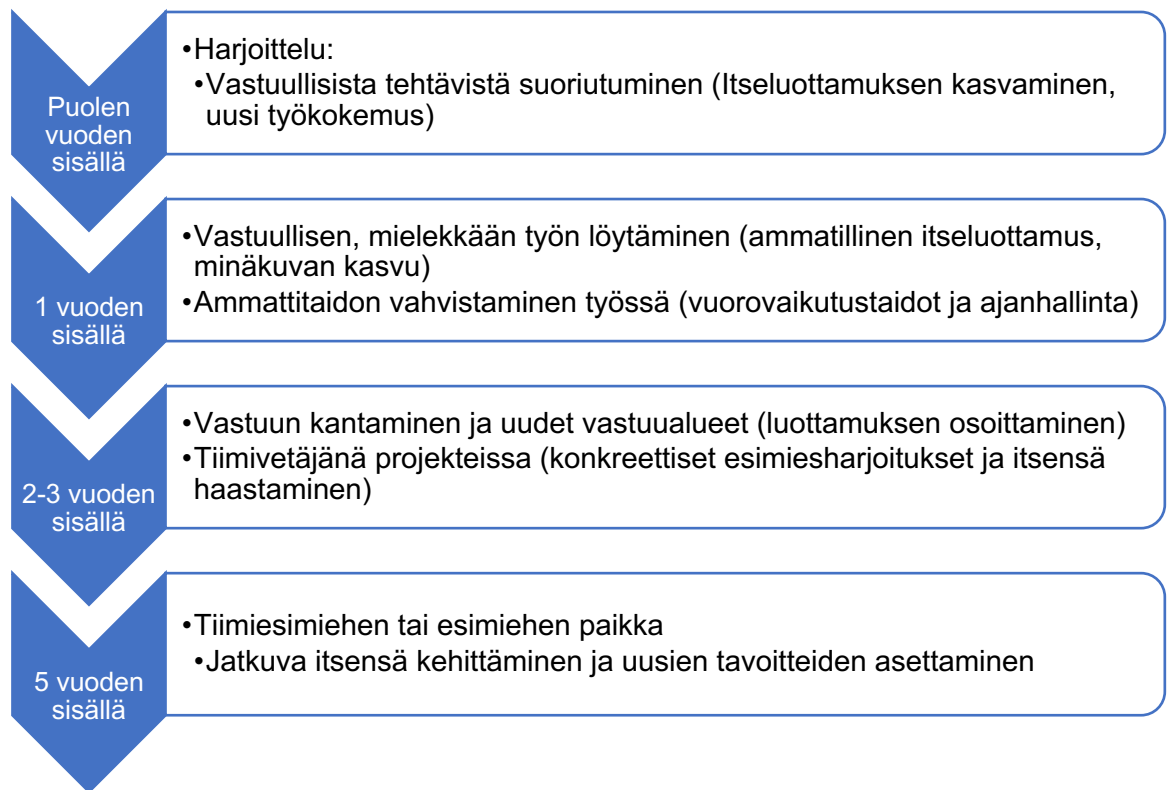
Lasten seurassa oppii hyvin paljon esimiestaitoihin verrattavia taitoja. Heitä tulee motivoida toivottuun tekemiseen, ymmärtää kuunnella ja haastaa uuden oppimisen äärellä. Teenkin useita leikkimielisiä esimiesharjoituksia lasten seurassa. Jos haluaa pitää toimivan yhteistyön yllä lasten kanssa, tulee olla reilu ja luotettava aikuinen (esimies).

4.5 Kehityssuunnitelma valmentavaksi esimieheksi

Tässä opinnäytetyössä olen pohtinut omaa osaamistani itsensä johtamisen ja valmentavan esimiestyön osalta. Olen hyödyntänyt taitojen pohdinnassa merkonomiopintoja sekä nykyisen myyntityön koulutusohjelman opintoja. Taitojen pohdinta on auttanut ymmärtämään omia vahvuuksia ja kehityskohteita. Näiden perusteella suunnittelin itselleni realistisen kehityssuunnitelman, joka toimii niin sanotusti oppaana seuraaville vuosille omassa työskentelyssä.

Tavoitteeni asettamisessa pohdin omia urasuunnitelmiani ja haaveitani. Olen aina tiedostanut, että haluan toimia ihmisten ja hyvinvoinnin parissa. Olen aina saanut voimaa siitä, kun olen saanut autettua toista voittamaan haasteensa tai saavuttamaan tavoitteitaan. Haluan olla esimies, joka mahdollistaa muiden työskentelyn ja antaa tukea tarvittavissa asioissa.

Tulevaisuuden suunnittelua ja tavoitteiden asettamista ennen on hyvä tietää, missä on tällä hetkellä. Pohdinkin jo aikaisemmin tämänhetkistä tilannetta, jonka perusteella nyt rakennan itselleni sopivan suunnitelman tavoitteeni saavuttamiseksi. Itsensä johtamisen ja valmentavan esimiehen taitojen kehitys on otettu huomioon kehityssuunnitelmassa sen eri vaiheissa. Kehityssuunnitelma on suunniteltu hyödynnettäväksi oman osaamisen kehityksen tueksi kohti esimiehen positiota (Kuva 9).



Kuva 9. Välietapit kuvattuna päätavoitteen saavuttamiseksi

Minulla on edessä myyntityön koulutusohjelman viimeinen harjoittelu, jonka suoritan tammi-maaliskuun aikana vuonna 2019. Minulla ei ole vielä tällä hetkellä harjoittelupaikkaa, mutta pyrin pääsemään haasteellisempiin myynnin tehtäviin kartuttaakseni uusia kokemuksia uudessa organisaatiossa ja kasvattaakseni ammatillista itsetuottamusta. Harjoittelupaikkana minua kiinnostaisi erityisesti tapahtuman järjestäjä organisaatiot ja assistenttitehtävät, mutta sen tarkempaa tietoa itse paikasta ei ole. Alan etsimään harjoittelupaikkaa opinnäytetyöprosessin päätyttyä. Toivon, että pystyn jäämään samaan paikkaan töihin suoraan harjoittelusta.

Tavoitteeni on olla vuoden kuluessa vastuullisessa ja mielekkäässä työssä, jossa saan toteuttaa ja vahvistaa osaamistani myynnin parissa. Tässä vaiheessa panostan erityisesti ammatillisen itsetuottamukseni vahvistamiseen. Panostan erityisesti laadukkaaseen kuunteluun ja kysymysten esittämiseen. Kysymysten esittäminen tuntui haastavimmalta tällä hetkellä, joten aion panostaa siihen erityisesti ensimmäisen vuoden aikana. Töissä pidän erityisesti huolta ajanhallintani laadusta, jotta pystyn järjestelmällisesti kehittämään toimintaani ja ammattitaitoani.

Pyrin ottamaan kykyjeni sallimissa rajoissa uusia haasteita vastaan esimerkiksi yhteisten projektien kohdalla vastuualueiden vastaanottamisella. Otan vastuun työskentelystäni, ja osoitan luotettavuutta esimiehelleni. Kun työpaikalle tulee yhteisiä projekteja, ilmoittaudun

mielelläni projektinvetäjäksi, jotta saan konkreettisia esimiesharjoituksia. Pysin hyödyntämään harjoitukset oppimiskokemuksina, ja otan muilta mielelläni palautetta vastaan. Pidän omista vastuualueista, koska silloin saan huolehtia jonkin osa-alueen etenemisestä ja käyttää energiaani jonkin asian huolenpitoon. Vastuualueista tiedän konkreettisesti esimieheni luottavan kykyihini ja potentiaaliini. Kunnianhimoisena ihmisenä haluan haastaa ja kehittää itseäni jatkuvasti asettamalla itseni haasteellisiin projekteihin tai tilanteisiin.

Tavoittelen olevani vähintään jonkin tason esimiesasemassa noin viiden vuoden päästä. Olen kehittänyt aktiivisesti esimiestaitojani, ja pidän yllä itsensä johtamisen taitoja. Asetan itselleni uusia tavoitteita, jotka ovat silloin ajankohtaisia ja itselle sopivan haastavia. Pysin olemaan päivittäin paras valmentaja alaisilleni ja ottaa huomioon heidän tarpeensa kuuntelemalla ja keskustelemalla heidän kanssa avoimesti muun muassa rakentavien kysymysten avulla. Tässä vaiheessa kohtaan aloittavan esimiehen haasteet, joten kertaan esimerkiksi myynnin esimiestyön kurssilla kirjoittamani ”Aloittavan esimiehen haasteet” -raportin (Liite 5). Haastan aina itseäni paremmaksi esimieheksi, joten luen esimiestyöstä lukuisia hyviä kirjoja ja kehitän esimiesosaamistani käytännössä. Reiluna esimiehenä kehitän itseäni aina paremmaksi esimieheksi, jotta alaiseni voivat mahdollisimman hyvin työssään. Opetan myös alaisilleni itsensä johtamisen tärkeän taidon, jotta hekin voivat toimia aktiivisesti omien unelmiensa eteen töitä.

5 Pohdinta

Opinnäytetyötä kirjoittaessani olen kirkastanut itselleni konkreettisia asioita, mitä minun tulee tehdä päästäkseni valmentavaksi esimieheksi. Tässä kappaleessa arvioin omaa oppimistani opinnäytetyön kirjoitusprosessin aikana, ja miten saavutin tavoitteeni. Pohdin kehityssuunnitelmani toteutumisen onnistumista ja mahdollisia kehittämis- ja jatkotutkimusehdotuksia opinnäytetyölle.

Opinnäytetyön tavoite oli mielessäni samanlainen alusta asti, mutta sen sanallinen muotoilu vaati hiomista pitkälle kirjoitusprosessissa. Kirjoitusprosessin ongelmakohtissa palasin tavoitteeseeni, joka yleensä ratkaisi patti-tilanteet.

Olen mielestäni päässyt opinnäytetyön tavoitteeseeni, sillä olen oppinut syvemmin niin itsensä johtamisen ja valmentavan esimiehen taidoista ja niiden yhtäläisyydestä. Sain tuotettua itselleni hyödyllisen kehityssuunnitelman, jonka ympärille voin palata aina uudestaan. Opinnäytetyöprosessi on tukenut oppimistani esimiestyössä, vähentänyt huomattavasti kirjoittamiseen liittyviä ennakkoluulojani, ja innostanut minua hyödyntämään itsensä

johtamista elämän kaikilla osa-alueilla. Aihe oli todella ajankohtainen, joten etenkin portfolioa oli ilo kirjoittaa.

5.1 Kehityssuunnitelman arviointi

Sain kehityssuunnitelmasta itselleni hyödyllisen työkalun tulevaisuutta varten. Se on tehty niin, että voin palata suunnitelman äärelle esimerkiksi vuoden päästä, ja huomata kehitykseni siihen mennessä. Minulla on itselleni suunnitelma, jonka avulla voin muistuttaa itselleni miksi harjoittelen kyseisiä taitoja ja miksi ne olivat oleellisia tulevaisuudessa.

Kehityssuunnitelman suunnittelu ja kirjoittaminen oli yllättävän haastavaa, koska aloin helposti tekemään suunnitelmasta liian ahtaan erilaisten muutosten kannalta. Jätin suunnitelmaan tilaa esimerkiksi työpaikan tarkempien osalta, jotta sain jätettyä itselleni lisää mahdollisuuksia erilaisiin harjoittelu- ja työpaikkoihin. Haastavaa oli myös se, että sain eri taitojen kehittymisen näkymään kehityssuunnitelmassa. Onnistuin siinä mielestäni kiitettävästi ottaen huomioon, että en pääse suoraan esimiesharjoituksia tekemään, vaan soveltaa niitä erilaisissa tehtävissä. Aikataulu konkretisoi tavoitteiden ajankohtia, jotta kehityssuunnitelmasta tuli kirkkaampi ja selkeämpi. Vaikka itse hyödyn portfolioista eniten, toivon, että kuka tahansa valmistuva innostuisi lähteä suunnittelemaan kehityssuunnitelmaa omaa urahaavettaan kohti vastaavanlaisin taulukoin.

5.2 Kehittämis- ja jatkotutkimusehdotukset

Portfolioni on hyvin henkilökohtainen, joten en osaa ajatella, että muilla kuin minulla olisi aihetta kehittämis- tai jatkotutkimuksille. Kuitenkin on asioita, joita pohdin kirjoitusprosessin jälkeen.

Miten uudet työpaikat ottavat vastaan nuoren esimiesurahaaveet? Miten esimiehet tukevat alaisen kiinnostusta esimiestyöhön, vai koetaanko kiinnostus esimiestyöstä uhkaavana? Mikä on paras tapa valmistautua tulevaisuuden aloittavan esimiehen haasteisiin?

5.3 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Pysyin yllättävän hyvin opinnäytetyön aikataulussa. Aikataulun suunnittelun haasteita löi se, että olin uuden Tutkimus- ja kehittämistyöpajan ryhmän mukana, enkä meinannut aluksi saada tukea opinnäytetyön aloittamiseen jo tammikuussa. Minulla oli aikataulun suunnittelussa haasteena, että en tiennyt olenko kesällä töissä vai voinko keskittyä opinnäytetyön kirjoittamiseen. Aika pian kirjoitusprosessin alkamisen jälkeen huomasin, ettei ole kannattavaa kiirehtiä opinnäytetyön valmistumisen kanssa toukokuun loppuun

mennessä, vaan siirrän aikatauluni muun ryhmän kanssa yhteneväksi. Lopulta päätin, että tarkastelen koko prosessin sujuvuutta sen ryhmän opinnäytetyöprosessin aikatauluun suhteutettuna. Maaliskuussa pääsin kunnolla aloittamaan opinnäytetyön kirjoittamisen. Pysyinkin tämän aikataulun puitteissa pieniä satunnaisia viivästyksiä lukuun ottamatta. Ajattelin lähtökohtaisesti, että minun täytyy pystyä muokkaamaan aikatauluani oman terveyden mukaan.

Opinnäytetyön aiheen suunnittelun haasteena oli itsensä johtamisen ja valmentavan esimiehen ydintaitojen rajaus. Taitoja täytyi lopulta rajata reilusti pois, ja jättää jäljelle vain itseä erityisesti kiinnostavat ja omaa kehitystä tukevat taidot. Rajausten tekeminen opetti minulle omien ratkaisujen tekemistä ja itsenäistä toimintaa. Teorian kirjoittamisessa oli vaikeuksia oikeanlaisen lähdemerkinnän kanssa, mutta kirjoitusprosessin loppupuolella se alkoi sujua jo luonnostaan. Teorian kohdalla kirjoittaminen oli erityisen haastavaa, joten kirjoitin sen itselleni riittävälle tasolle.

Pystyin mielestäni hyvin kuvaamaan kehitysprosessiani portfolioissa. Eri kurssien kuvaamisen yhteydessä mietin yksitellen, mitä olen kurssilla oppinut. Pohdinta auttoi minua havainnoimaan kurssien sisältöjen vaikutusta teorian taitoihin. Itsensä johtamisen ydintaidot korostuivat Itsensä johtaminen ja tiimityö -kurssin kohdalla, kun taas valmentavan esimiehen taidot Myynnin esimiestyö -kurssilla. Kurssien kertaaminen opinnäytetyössä tuki oppimista ja kaikkien taitojen yhteyden huomaamista. Opin, kuinka itsensä johtaminen on esimiehenä olemista itselleen, kun taas esimiestyössä korostuu itsensä johtamisen tärkeys asioiden etenemisen kannalta.

Kirjoitusprosessin loppupuolella olen pistänyt erityisesti huomioon, että muiden kurssitehtävien kirjoittamisesta on tullut huomattavasti helpompaa. Nyt toivon, että olisin kirjoittanut opinnäytetyön jo opintojen alussa, jotta olisin oppinut pitkän kirjoitusprosessin vaiheet ennakoon.

Henkilökohtaisesti tärkeänä saavutuksena miellän sen, että minäkin kykenen kirjoittamaan laadukasta tekstiä kokonaisen opinnäytetyön verran. Koin monia epäröinnin hetkiä, mutta työn valmistuminen osoittaa, että olen ylittänyt itseni.

Lähteet

Ajanko, S. 2016. Moninaisuuden johtaminen – ytimessä johtajan itsetuntemus. Saarijärven Offset Oy. Suomi.

Dunderfelt, T. 2015. Kuuntele ja tule kuulluksi. Kauppakamari. Printon.

Epipheo 20.2.2013. How to Hack Your To-Do List. Youtube-video. Katsottavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=Xduzwk04I2E>. Katsottu: 20.6.2018

Grönfors, T. 2012. Hyvä kysymys – kysymisen, vaikuttamisen ja johtamisen taito. Facile Publishing. Lohja.

Jobber, D. & Lancaster, G. 2012. Selling and Sales Management. 9. uudistettu painos. Ashford Colour Press Ltd. Gosport.

Järvilehto, L. 2014. Hauskan oppimisen vallankumous. PS-kustannus. Jyväskylä.

Järvinen, P. 2018. Ammatillinen käyttäytyminen – Tie onnistumiseen. Alma Talent Oy. Liettua.

Kallio, J. 2016. Opettamisen vallankumous. Printon. Tallinna.

Kamensky, M. 2015. Menestyksen timantti. Talentum. Helsinki.

Karalahti, N. 14.10.2018. Hyvinvointivalmentaja. Motivaatio osana hyvinvointia. Herotreeni. Seminaariesitys. Vantaa.

Kortesuo, K. 2015. Karisman käsikirja. 1. painos. Kauppakamari. Viro.

Liukkonen, J. 2017. Psyykkinen vahvuus – Mielen taitojen harjoituksia. PS-kustannus. 2. painos. Keuruu.

Neff, K. 2016. Itsemyötätunto – Luovu itsesi soimaamisesta ja löydä itsevarmuutesi. Viisas Elämä Oy. Helsinki.

Ojanen, M. 2014. Positiivinen psykologia. 2. painos. Edita. Lempäälä.

Ristikangas, M-R., Ristikangas, V. 2017. Valmentava johtajuus. 4. uudistettu painos. Alma Talent. Helsinki.

Ristikangas, M-R., Grünbaum, L. 2014. Valmentava esimies – onnistumista palvelevat positiot. Talentum. Helsinki.

Ristikangas, M-R., Grünbaum, L. 2016. Valmentava esimies – onnistumista palvelevat positiot. 2. uudistettu painos. Talentum. Vantaa.

Räsänen, M. 2007. Coaching ja johtajuus – valmentava ote esimiestyössä. Edita. Helsinki.

Sydänmaanlakka, P. 2017. Älykäs itsensä johtaminen: näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. Alma Talent. 4. painos. Helsinki.

Tiirilä, M. 2016. Innosta onnistumaan – Yhdessä!. 1. painos. Kauppakamari. Pori.

Wiskari, J. 2014. Kiireentappoase. Sanoma Pro Oy. 1. painos. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Opinnäytetyön riskit

Riskin kuvaus	Vakavuus (1-5)	Toden- näköisyys (1-5)	Riski- luokitus (yht.)	Riskin olemassaolon syy / Ongelma	Seuraus	Suunnitelma riskin välttämiseksi tai vaikutuksen pienentämiseksi
Terveys: sairastuminen ja uupuminen	4	5	9	Sairauden aiheuttamat väsymyskaudet sekä heikko vastustuskyky.	En jaksa nousta sängystä ja jatkaa kirjoittamista	Tarkka unirytmä ja ruokailuajat luovat parhaan mahdollisen vireystason.
Muut kurssit	3	1	4	Muiden kurssien tehtävät saattavat sekoittaa aikataulua. Kursseja on vähän, mutta riski on olemassa	Muut koulutehtävät nostavat stressitasoa.	Kurssitehtävien palautukset ajallaan. Kursseja on valittu hillitysti kirjoitusmahdollisuuksien takaamiseksi.
Innostus laskee	5	2	7	Tunnepohjaisena ihmisenä kirjoittaminen hankaloittuu huomattavasti, jos innostus puuttuu.	Kirjoittamaan pakotettuna kirjoitusasuoni ei tahdo sykkiä, eli tekstiä ei synny.	Pidän tarkkaa kirjaa etenemisestäni viikkotasolla. Hyödynnän vertaisarvioinnit, josta saan lisää innostusta.
Stressi	3	4	7	Stressitaso nousee, jos perusasiat eivät ole tasapainossa.	Seuraa aikaansaamattomuus ja väsymys	Arjen tasapainon ylläpito: liikunnan, ruokailun sekä unen riittävyys.
Keskittymis- vaikeudet	3	4	7	Jos ei ole tarpeeksi selkeää suunnitelmaa tekemiselle.	En pääse kirjoittamisen flow-tilaan ja aikataulu kärsii.	Viikon ja päivän kirjoitustavoitteen kirkastaminen.
Tauko kirjoittamisesta	4	5	9	Kesäloma sijoittuu kirjoitusprosessin keskelle.	Tauko voi tuoda uutta motivaatiota tai pahimmillaan katkaista yhteyden kirjoittamiseen. (Aikataulu kärsii)	Tauko suunnitellaan tietyille päiville tai ajanjaksoille. Loman jälkeisen aiheen tulisi olla helposti lähestyttäviä.
Aikataulun toiveajattelu	3	4	7	Teen aikataulusta vahingossa liian tiukan.	Liian epärealistinen aikataulu nostaa suorituspainetta ja stressiä.	Aikataulun tulee olla ymmärrettävä ja konkreettinen. Sen jäsentely pieniksi paloiksi helpottaa työskentelyä.
Toinen iso projekti vie aikaa	3	3	6	Toinen vapaa-ajan projekti vie suunniteltua enemmän aikaa.	Vie liikaa keskittymistä ja aikaa.	Jokaisena viikkona tukee työskennellä vähintään yhtä paljon opinnäytetyön parissa.

Liite 2. Itsensä johtamisen raportin pohdinta / SALAINEN

Liite 3. Yritystyöskentelyn raportti / SALAINEN

Salainen.

Liite 4. Henkilökohtainen urasuunnittelu / SALAINEN

Salainen.

Liite 5. Aloittavan esimiehen haasteet / SALAINEN

Salainen.

Liite 6. Oppimispäiväkirja / SALAINEN

Salainen.

Liite 7. DiSC-analyysi / SALAINEN

Salainen.