



SANO SE

LOTTA

Kuinka kirjoittaa maailman paras  
eroviesti ja muita viestintä-  
kikkoja elämäsi helpottamiseksi

BACKLUND

OIKEIN

TAMMI

**LOTTA BACKLUND**

**SANO SE OIKEIN**

**Kuinka kirjoittaa maailman paras eroviesti  
ja muita viestintäkikkoja  
elämäsi helpottamiseksi**



**TAMMI**  
HELSINKI



© Lotta Backlund ja Tammi 2024

Tammi on osa Werner Söderström Osakeyhtiötä

ISBN 978-952-04-5409-8

Painettu EU:ssa

# SISÄLLYS

<b>KIIITOKSET</b> .....	9
<b>MITÄ TÄSSÄ KIRJASSA ON JA MIKSI KIRJOITIN SEN?</b> .....	11
Miksi tämä kirja kannattaa lukea? .....	16
Miten tätä kirjaa kannattaa lukea? .....	18
<b>LUKU 1: VIESTINTÄ</b> .....	21
Mitä on viestintä ja mitäs helvettiä minä siitä tiedän? .....	21
Millaista työtä organisaation viestintäyksikkö tai viestintäkonsultti tekee? .....	27
Miksi organisaatioviestinnästä pitäisi ottaa mallia? .....	31
Muutama perusprinsiippi viestinnästä ja elämästä .....	33
Miksi tämä teema on ajankohtainen juuri nyt? .....	34
<b>LUKU 2: DEITTISOVELLUKSET</b> .....	39
Digitaalinen rakkaudenetsintä .....	39
Deittiprofiili .....	41
Call to action .....	49
Hyvä profiiliteksti .....	53
Kuvalla huomio .....	56
Avausviesti .....	62
Clousaaminen .....	69

<b>LUKU 3: KOHTAAMINEN KASVOTUSTEN</b> .....	73
Miten avata keskustelu tuntemattoman kanssa? .....	73
Okei keskustelu on auki. Viestintäkonsultti, opeta minut hurmaamaan! .....	79
Vinkkejä ammattilaisilta .....	88
<b>LUKU 4: TORJUMINEN</b> .....	93
Ei-toivotut lähestymiset .....	93
Treffien jälkeen .....	102
Ghostaaminen .....	103
<b>LUKU 5: TOIVEIDEN JA TARPEIDEN VIESTIMINEN IHMISSUHTEESSA</b> .....	107
Muutos- tai määrittelykeskustelu .....	107
Odotusten hallinta, eli expectation management .....	114
Omat odotukset .....	117
<b>LUKU 6: KRIISI</b> .....	121
Kriisi organisaatiossa .....	121
Kriisiviestintä .....	124
Mainekriisit .....	129
Miten kriisissä pitää toimia? .....	135
Kriisiviestinnän sudenkuopat .....	136
Hyvä anteeksipyyntö .....	140
Kriisiviestintä henkilökohtaisessa elämässä .....	147
Kriisinhoidon askelmerkit .....	149
Bonusosio: Kannattaako valehdella? .....	159
<b>LUKU 7: RIITELY JA RIITATILANTEET</b> .....	163
Riitely digiajassa .....	163
Likaiset temput (eli tiedä totuus, vaikka sen etsiminen tapahtuisi epäperinteisin menetelmin) .....	169
<b>OSINT</b> .....	177

Turvallisuus deittipalvelussa.....	179
Entiset suhteet, jotka eivät ehkä ole entisiä.....	182
<b>LUKU 8: PIDETTÄVYYS</b> .....	185
Onko tärkeää, että ihmiset pitävät sinusta?.....	185
Äänensävy.....	188
Passiivisaggressiivisuus .....	192
<b>LUKU 9: ERO</b> .....	195
Ihmissuhteen loppuminen ja lopettaminen .....	195
Huonot potkut.....	199
Henkilökohtaisen elämän irtisanomiset .....	204
Miksi on ok erota viestillä?.....	210
Valmiita eroviestejä .....	211
Erosta viestiminen muille .....	213
<b>LUKU 10: VIESTINTÄ TYÖELÄMÄSSÄ</b> .....	219
Palkankorotuksen pyytäminen.....	219
Julkaisun tai uutisen ajoitus.....	226
<b>LUKU 11: ESIINTYMINEN</b> .....	235
Esiintymistaitojen tärkeydestä .....	235
Esiintymisjännitys.....	236
Kikkoja .....	242
Kuuntele itseäsi .....	246
<b>LUKU 12: PUHEET</b> .....	255
Lisää puheita!.....	255
Hyvän puheen anatomia.....	257
Puheen rakentaminen.....	259
Muita vinkkejä puheenpitäjälle .....	265
Mitä jos pyyntö pitää puhe tulee yllättäen? .....	270

## KIITOKSET

Kukka, mun BFF ja hoaloha. Sä olit eka, jolle epäkoherentisti horisin tän kirjan ideasta ja siitä hetkestä lähtien, Sognon pöydässä, sä oot ollut hengessä mukana. Sä tuut jatkossakin – ja aina – olemaan se, kenelle epäkoherentisti horisen mun ideat ekana. Kiitos, että saan tehdä niin. You handled that perfectly.

Adele, mitt favoritbarn, tack att du låter mig skriva alltid när det behövs.

Tack Mamma, ingenting skulle nånsin bli nånting utan dig.

Kiitos Helmi-Julia kivuttomasta yhteistyöstä, hyvistä näkemyksistä ja noin tuhannen niin-sanan poistosta.

## MITÄ TÄSSÄ KIRJASSA ON JA MIKSI KIRJOITIN SEN?

Oli talvinen ilta. Ulkona oli aivan pimeää, vaikka lunta olikin maassa. Minulla oli lasissa roseeviiniä (älä koskaan anna kenenkään väittää sinulle, että rosee on vain kesäjuoma. Sinä olet aikuinen, ja saat juoda roseeta juuri silloin kuin haluat), ja kädessä kännykkä. Avoinna puhelimessa oli muistiinpanosovellus, sillä luonnostelin tärkeää ja vaikeaa viestiä, jonka ensin kirjoittaisin täydelliseksi, ja jonka sitten kopioisin viestisovellukseen ja lähettäisin. *(Tässä muuten neuvo: Älä koskaan luonnostele tärkeää viestiä siellä viestisovelluksessa, koska puhelin voi tipahtaa sinulta tai kissa hyppää sen päälle tai muuten vaan mämmikouraillet peukalosi lähetä-napille, ja sinne se sitten sujahtaa vastaanottajan inboxiin tai Whatsppiin keskeneräisenä.)*

Oli nimittäin käynyt sillä tavalla, että erehdyin tapailemaan kahta todella mukavaa miestä samaan aikaan. Kutsutaan heitä nyt vaikka Jareksi ja Jereksi. Keksin juuri tällaiset hassut nimet alleviivatakseni, että nimet todella ovat keksittyjä, mutta jos se myös alitajuisesti suggestoi sinut ajattelemaan, että olen seurustellut Cheekin JA hänen kaksoisveljensä



kanssa, niin olkoon niin (se nostanee katu-uskottavuuttani). Olin tavannut Jaren muutamaa kuukautta aikaisemmin, ja hänen kanssaan kävimme elokuvissa ja teatterissa ja ulkona syömässä ja harrastimme kaikenlaista muuta mukavaa aikuisdeittailutouhua. Jostain onkalosta sitten kuitenkin kaivautui Jere, jonka kanssa olin joskus aikaisemmin käynyt useammilla treffeillä, mutta juttu ei oikein silloin johtanut mihinkään. Päädyin joksikin aikaa tapailemaan heitä molempia, kunnes päätin, että kalenterini kerta kaikkiaan on liian tukossa, jotta sinne mahtuisi kaksi poikaystävää. Voin nyt jo spoilata, ettei kummastakaan heistä tullut elämäni rakkautta (tai edes määräraikaista rakkautta), mutta vielä silloin halusin kokeilla, josko toisesta voisi tulla sellainen. Siispä minun oli erottava joko Jaresta tai Jerestä. Päädyin Jareen, joka heistä kahdesta oli se fiksumpi, mutta jonka kanssa ei ehkä ollut sellaista veret seisauttavaa fyysistä kemiaa. Ja siinä minä nyt istuin sohvalla, rohkaisuroseen kera, kirjoittamassa eroviestiä. *(Osa lukijoista huutaa jo nyt kirjailijalle – tai ehkä jollekin viattomalle vastaantulijalle jos sattuu kuuntelemaan tätä äänikirjana lenkillä tai junassa tai kaupan jonossa – että EI SAA EROTA TEKSTIVIESTITÄ. Kyllä saa, ja tästä on kirjassa ihan oma lukunsakin. Huuda sitten uudestaan kun luet sitä kohta.)*

Se on tuskallinen tilanne, erosanojen etsiminen. Eroaminen on aina ikävää (vaikkakin yleensä vähän helpompaa jos on jättäjä kuin jätetyksi tuleva), ja veikkaan, että yllättävän moni jättäjä lykkää sitä yksinkertaisesti siksi, että se on niin valtavan epämukavaa. Minäkin olin sitä lykännyt kai koko

viikon. Nyt oli vain pakko reipastua ja kirjoittaa se viesti. Tuijotin tyhjää ruutua ja ajattelin: ”Haa! Tiedän mitä teen! Kysyn parhaalta ystävältäni Kukulalta mitä tänne pitää kirjoittaa!” Vaikka Kukka aina auttaakin minua kaikessa ja on poikkeuksellisen lahjakas ihminen, niin havahduin kyllä nopeasti toiseen ajatukseen: Olen ammattikirjoittaja, entinen viestintäavustaja ja pörssiyhtiön viestintäjohtaja. Olen vuosien aikana kirjoittanut kirjan, satoja kolumneja, tuhansia nasevia (tai, no, nasevahkoja ainakin) somepostauksia ja viiltäviä läppiä niin televisioon kuin stand up -komiikkalavallekin. Olen avustanut viestinnässä maamme eturivin poliitikkoa ja kirjoittanut hänelle kymmeniä puheita. Minähän olen käytännöllisesti katsoen koko aikuiselämäni sanoittanut asioita työkseni. Kenellä olisi paremmat edellytykset loihdita täydellinen ero-viesti kuin minulla!? Jos EDES suutarin lapsilla ei ole kenkiä, niin mitä mahiksia tässä kenelläkään on?

Siispä otin itseäni niskasta kiinni ja naputtelin viestin. Haluat tietysti lukea sen, ja voitkin tehdä sen sivulla 211, jolla käsitellään eroamista. Lähestyin asiaa lopulta ammattimaisesti ja pragmaattisesti, vähän kuin olisin kirjoittanut lyhyttä tiedotetta. Viesti oli kohtelias ja ystävällinen mutta päättäväinen ja rehellinen. Lähetin sen hänelle, ja hänen vastauksensa oli lämmin ja ymmärtäväinen, ja olemme yhä tänäkin päivänä ystäviä! Success!

Viestiminen (ei siis vain tekstiviestiminen) ja oikeiden sanojen löytäminen on henkilökohtaisessa elämässä aivan ensiarvoisen tärkeää, mutta silti se tuntuu usein vaikeammalta

kuin työkontekstissa. Joskus jätämme sen jopa tekemättä tyystin, koska se on liian epämukavaa (ja päädyimme esimerkiksi ghostamaan mukavia ihmisiä, mikä on ihan hirvittävä luuseriliike. Älä tee niin enää ikinä, vaan ota tähänkin tilanteeseen avuksi valmiit malliviestit tästä kirjasta sivulta 103). Henkilökohtaisen elämän puolella pätevät todella usein samat lainalaisuudet kuin yritysviestinnässä ja poliittisessa viestinnässä. Hölmöilyä parisuhteessa kannattaa viestinnällisesti ja mainehaitan minimoimisen näkökulmasta kohdella niin kuin mitä tahansa kriisiä yritysmaailmassa tai politiikassa. Omien asioiden ajaminen työelämässä on usein viestintää. Riitoja voittaa helpommin, jos osaa jäsenellä omaa ajatteluaan sanoiksi paremmin.

Suuri osa tästä kirjasta käsittelee ihmissuhteita. Ne vievät arjestamme ison osan niin ajallisesti kuin ajatuksellisestikin. Valtavan suuri osa ajastamme ja aivokapasiteetistamme kuluu parisuhteen pohtimiseen. Joko haluamme sellaisen, mutta meillä ei ole. Meillä on sellainen, mutta haluamme pois siitä. Emme tiedä olemmeko oikeassa rakkaussuhteessa tai olemme oikeassa rakkaussuhteessa, mutta jotenkin väärällä tavalla. Ja vaikka olisimmekin parisuhteessa, emmekä haluaisi siitä pois, voimme olla eri kohdissa monilla eri tunneskaaloilla. Saatamme olla ihastuneita tai rakastuneita tai surullisia tai pettyneitä. Ja ellemme ole parisuhteessa, käytämme hirvittävän suuren osan ajastamme miettien, miten sellaiseen pääsisimme tai sitä, haluammeko sellaisen oikeasti ja haluammeko sen oikeista syistä.

Oli syy tähän ihmissuhdekeskeisyyteemme sitten geneettisesti koodattua tai yhteiskunnallisten normien synnyttämää, tulos on kuitenkin se, että vatvomme oman elämämme romanttista puolta aivan käsittämättömän paljon. Ja kuten hyvin tiedämme, siellähän suurin osa viestinnällisistä ansoista on ja valtaosa epäonnistumisista tapahtuu. Oletko joskus kuullut väitteen, että hyvät suhteet perustuvat aitoon, rehelliseen kommunikaatioon? Tietenkin olet, kaikki ovat. Osaameko kommunikoida niin? No emme kyllä kauhean hyvin.

Romanttiset ihmissuhteet tai toive sellaisesta kattavat elämästämme paljon pidemmän ajan kuin vaikkapa työelämä. Rakkaus hiipii ajatuksiin kenties jo ala-asteella kun ensimmäistä kertaa oivaltaa olevansa ihastunut. Siitä lähtien se onkin sitten menoa, jatkuvaa hyvän tasapainon jaagaamista elämän ja rakkaussuhteiden välille.

Totta kai myös rakkaudessa voi myös tulla hyviä ajanjaksoja, jolloin akuutille ongelmanratkaisulle ei ole tarvetta. Esimerkiksi silloin kun olemme ensirakastumisen jälkeen mukavassa vaiheessa suhdetta: olen tyytyväinen olemassa olevaan kumppaniin ja hän on tyytyväinen minuun. Kumppiakaan ei halua muutosta, eikä rakastuminen ole niin tuoretta, että se aiheuttaisi kemiallisia sätkyjä aivoissamme. No se hetki on aika lyhyt, joten nautihan siitä nyt jos olet siinä. Huomioi toki, että olen viestinnän ammattilainen enkä parisuhteiden ammattilainen. En missään olosuhteissa osaa sanoa sinulle, mikä on sinulle paras ratkaisu kussakin tilanteessa – osaan vain auttaa sinua viestimään sen hyvin. Mitä tehdä jos kumppanini haluaa avoimen suhteen? Mitä jos hän

haluaa sitoutua ja minä en? Olenko valmis perheen perustamiseen? NO MINULLA EI OLE AAVISTUSTAKAAN MIKÄ ON SINULLE HYVÄ RATKAISU. Mutta lupaan auttaa tilanteen sanoittamisessa, kun käyt rakentavassa hengessä keskustelun tästä asiasta jonkun muun kuin minun kanssani.

### **Miksi tämä kirja kannattaa lukea?**

Jokaisen kannattaisi viimeistään nyt alkaa panostaa viestintäkykyihinsä. Ne auttavat menestymään niin työ- kuin henkilökohtaisessa elämässä. Elämä ja yhteiskunta suosivat jo lähtökohtaisesti heitä, jotka osaavat taitavasti viestiä, mutta erityisesti työelämässä hyvät viestintätaidot ovat yhä keskeisemmin menestyksen edellytys. Hyvät viestintätaidot ovat avainasemassa niin tiimityöskentelyssä ja johtamisessa kuin ystävien saamisessa, rakkauden löytämisessä, ongelmien ratkaisemisessa ja kiipelistä pääsemisessä.

Taitavasti valitut sanat voivat parhaassa tapauksessa jäädä elämään ja muuttaa maailmaa. Barack Obama oli vaan joku random senaattoriehdokas, kun hän piti puheen puoluekokouksessa. Sen puheen ansiosta kaikki yhtäkkiä puhuivat hänestä, ja neljä vuotta myöhemmin hän oli Yhdysvaltain presidentti. Moni muukin historian taitoskohta muistetaan nimenomaan sanoista.

”I have a dream.”

”Blood, sweat and tears.” (oikeasti Churchillin täsmällinen sitaatti on ”I have nothing to offer but blood, toil, tears and sweat”, mutta ei pilata hyvää tarinaa faktoilla)

”Ask not what your country can do for you – ask what you can do for your country.”

”That’s one small step for man, one giant leap for mankind.”

Tai vaikkapa vain ”Mr. Gorbachev, tear down this wall.”

Kaikki tuntevat nämä sanat ja tietävät, mihin yhteyteen ne kuuluvat – niiden lausujia ei tarvitse edes erikseen mainita. Kotimaassamme ei ehkä ole ollut ihan yhtä dramaattisia hetkiä, mutta valtaosa meistä suomalaisistakin osaa yhdistää tietyt tunnetut lausahdukset niiden sanojiin. ”Saatanan tunarit”, ”Venäjä, Venäjä, Venäjä” ja ”Minä juon nyt kahvia” ovat jääneet elämään – hyvässä tai pahassa – lentävinä lauseina kieleemme.

Sanat luovat todellisuutta ja nuotittavat historiaa. Vaikka sinulla ja minulla ei ehkä olisikaan aikomusta ryhtyä presidentiksi tai ensimmäiseksi kuussakävijäksi, käytämme kuitenkin sanoja koko ajan ja niillä on valtaa.

## Miten tätä kirjaa kannattaa lukea?

Tämä on aivan fantastisesti ja täydellisesti kirjoitettu kirja, joten se kannattaa tietysti lukea alusta loppuun siinä järjestyksessä kuin se on kirjoitettu, ja ihan jokaista sanaa vaalien. Monta kertaa. MUTTA: kaikki kohdat eivät tietenkään ole kaikille ihmisille ajankohtaisia juuri nyt. Ne voivat olla sitä jollakin toisella hetkellä, mutta et esimerkiksi ole koskaan samaan aikaan kaikissa ihmissuhteen kaaren vaiheissa. Voit siis hyppiä kirjassa mielesi mukaan ja selata suoraan sille sivulle, joka tuntuu sinusta akuutimmalta. Jossain toisessa vaiheessa saatat taas olla toisentyypisessä liemessä, ja silloin voit kaivaa tämän kirjan hyllystä ja palata siihen sopivaan kohtaan.

Tämä kirja on käytännönläheinen. Viestintäoppaat opettavat usein teoriaa ja käyttävät oikean maailman case-esimerkkejä. No minä en todellakaan ole mikään innovaattori ja ala keksiä pyörää uudestaan, mutta olen myös havainnut, että se kaikkein työläin osa erilaisissa viestintätilanteissa saattaa joskus olla keksiä juuri oikeat sanat. Tässä kirjassa on kyllä teoriaa ja oikean maailman case-esimerkkejä, mutta myös esimerkkiviestejä, malleja ja muistilistoja, jotka voit suoraan kopioida käyttöösi (mutta ehkä mieluummin ihan aavistuksen muokaten, jotta ne sopivat juuri sinun tilanteeseesi ja kuulostavat sinulta).

Älä lue tätä kirjaa kuin tutkimusta vaan kuuntele minua kuin konsulttia. Tarkoitan tällä sitä, että tämä kirja antaa valtavan määrän neuvoja, mutta sinun pitää käyttää niistä vain

ne, jotka soveltuvat sinun tarpeisiisi ja tilanteisiisi. Konsultit nimittäin ylikonsultoivat aina, koska he pyrkivät ratkaisemaan KAIKEN. He antavat aina joitain sellaisia neuvoja, joita et tule käyttämään. Ei siksi, että neuvot olisivat huonoja, vaan siksi, että ne eivät juuri sillä hetkellä ole sinulle tarpeellisia tai relevantteja. Kaikki neuvot eivät sovi juuri sinun organisaatioosi, vaikka ovatkin yleisellä tasolla totta.

Ja sitten disclaimerit: Olen itse nainen joka ihastuu miehiin, joten oman elämäni esimerkit tässä kirjassa ovat heteroesimerkkejä. Kielellisen ja tekstin rakenteen yksinkertaistamisen vuoksi tässä kirjassa pääasiassa viitataan miehiin ja naisiin, mutta sen ei missään nimessä ole tarkoitus viestittää, etteikö tämä kirja olisi ihan kaikille (rakkaus on rakkautta). Hyvän viestinnän lainalaisuudet pätevät *ihmisiin* riippumatta siitä, kehen rakastuu tai kenen kanssa tähtää romanttiseen rakkaussuhteeseen.



## LUKU 1

# VIESTINTÄ

### **Mitä on viestintä ja mitäs helvettiä minä siitä tiedän?**

Mitä viestintä sitten oikein on? Yksinkertaisimmillaan se käsittää kaiken vuorovaikutuksen ja tiedonvaihdannan tahojen kesken. *Taho* on tietysti pääasiassa ihminen, mutta joskus viestijä on organisaatio (esim. yritys, kaupunki, puolue, urheilujoukkue jne.). Käytän tässä kirjassa usein sanaa organisaatioviestintä, ja sillä tarkoitan juuri tuota edellä kuvattua yrityksen, poliitikon, järjestön, valtion tai jonkun muun ei-yksityisihmisen harjoittamaa viestintää. Organisaatioviestintä ei ole erityisen seksikäs sana, mutta eipä se nyt ilmiönäkään erityisen seksikäs ole. Käytetään siis sitä.

Viestintä ei myöskään yleensä ole yksipuolista tiedottamista. Varsinkaan se ei ole sitä ihmissuhteissa, mutta yhä vähemmän se on sitä myös organisaatioviestinnässä. Viestintään kuuluu ajatus siitä, että se on kaksisuuntaista. Kaksisuuntaisuuden ei tarvitse tarkoittaa sitä, että viestinnästä muodostuu dialogi, mutta sen luonteeseen kuuluu jaettu ymmärrys viestittävästä tilanteesta.

Ihmisten välinen viestintä ei tietenkään ole pelkkää tekstaamista tai faksaamista tai kirjeiden kirjoittamista tai puhetta, vaan myös kasvojen ilmeet, eleet, asento, katse ja äänensävyt ovat tietynlaista viestintää. Pelkät sanat kertovat asian, mutta ilme ja asento voivat paljastaa niiden todellisen merkityksen. Sanat *olipa hieno suoritus* ovat kannustavia ja hyväksyviä, mutta jos sanot ne kädet puuskassa, toinen kulmakarva koholla ja halveksiva katse kasvoillasi, vastaanottaja ymmärtää sanat loukkauksena (ja sellaiseksi sinä varmaan ne tarkoittikin. Älä oo tollanen).

Viestinnän tärkein elementti on yleisö. Viestintä tapahtuu aina jollekin kohderyhmälle. Organisaatio voi viestiä työntekijöilleen, asiakkailleen, kumppaneilleen, potentiaalisille työntekijöilleen, sijoittajilleen ja niin edelleen. Kohderyhmästä riippuen viestin sisältö, ehkä jopa äänensävy, voi vaihdella. Kullekin yleisölle pyritään puhumaan tavalla, joka maksimoi kunkin viestin vaikuttavuuden ja tavoitteeseen pääsemisen. Henkilökohtaisessa elämässä se viestinnän vastaanottaja, eli yleisö tai kohderyhmä, voi olla lapsesi, kumppanisi, kollegasi, naapurisi, ystäväsi ja niin edelleen. Ja kuten edellä mainittiin, kohderyhmä määrittää viestintää. Puhut aivan eri tavalla taaperollesi kuin naapurillesi (luulisin, mutta enhän minä tietysti tiedä miten yksinkertainen sinun naapurisi on), ja samoin tehdään kaikessa muussakin viestinnässä.

Aivan ensimmäisenä organisaatioviestinnässä mietitään kenelle halutaan viestiä, mitä halutaan sanoa ja mitä sillä tavoitellaan. *Mitä halutaan sanoa* tarkoittaa sisältöä, eikä niinkään kaikissa tapauksissa itse sanoja, joita halutaan käyttää.

Oikea-aikaisella ja oikeanlaisella viestinnällä voi yritysmaailmassa ja politiikassa säästyä miljoonien eurojen kuluilta, vuosia kestäville kriiseille ja ikuisille mainetahroilta. Myös henkilökohtaisessa elämässä hyvällä viestinnällä ja oikein valituilla sanoilla voi välttää draamaa ja karikkoja sekä saada rakkautta, ystävyyttä, palkankorotuksia ja voittaa riitoja.

Tämä kirja tarjoaa henkilökohtaisen viestintäkonsultin, tehokkaita valmiita viestejä ja työkaluja viestinnälliseen ajatteluun, oli kyseessä sitten tinder-viesti, julkinen esiintyminen tai erokeskustelun aloittaminen.

Viestinnän rautainen ammattilainen Lotta Backlund osoittaa askelmerkit tehokkaihin puhetapoihin.



[www.tammi.fi](http://www.tammi.fi)

17.3

ISBN 978-952-04-5409-8