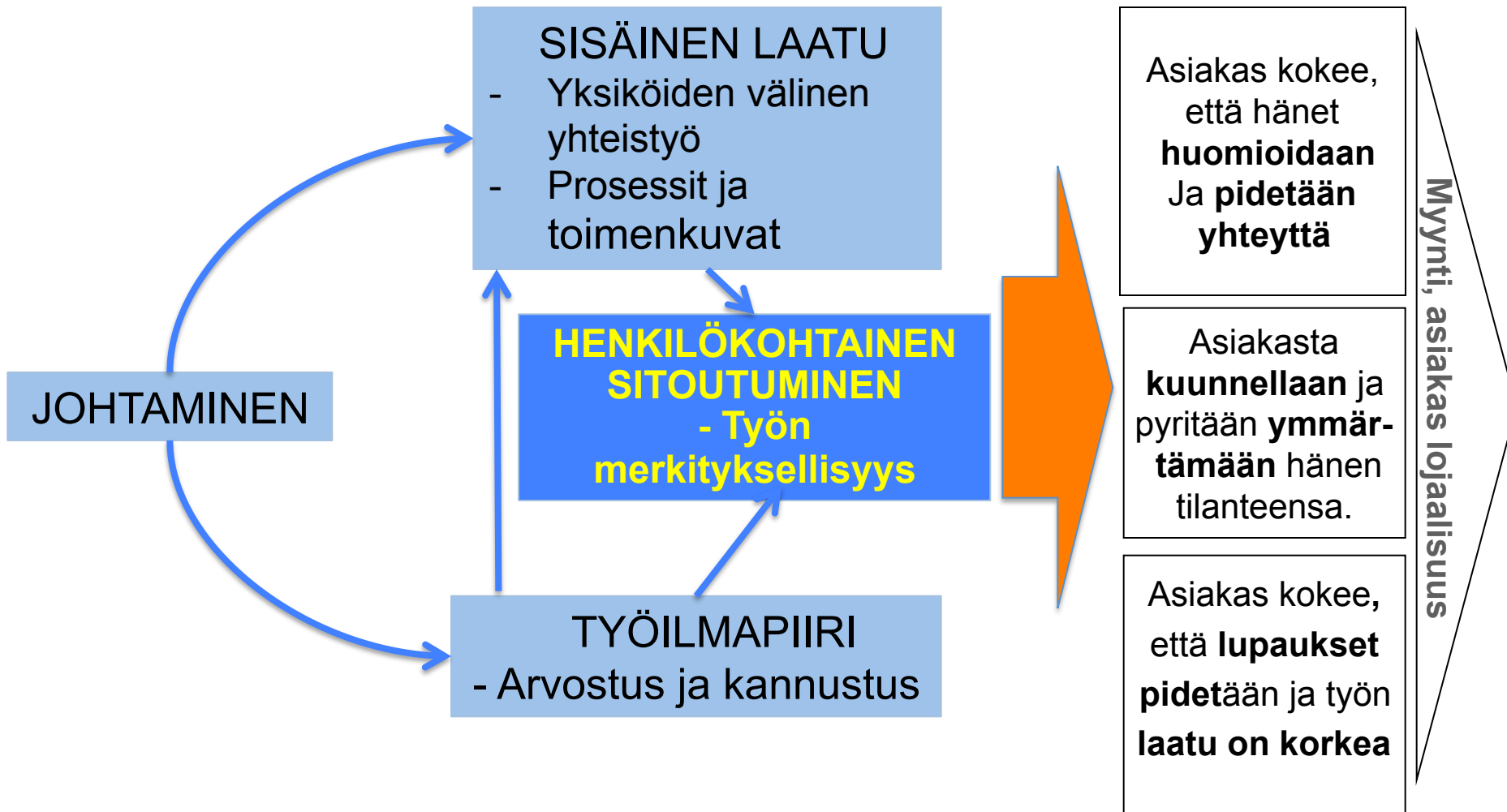


# Positiivinen ilmapiiri ja merkityksellinen työ synnyttää hyvinvointia ja tyytyväisiä asiakkaita

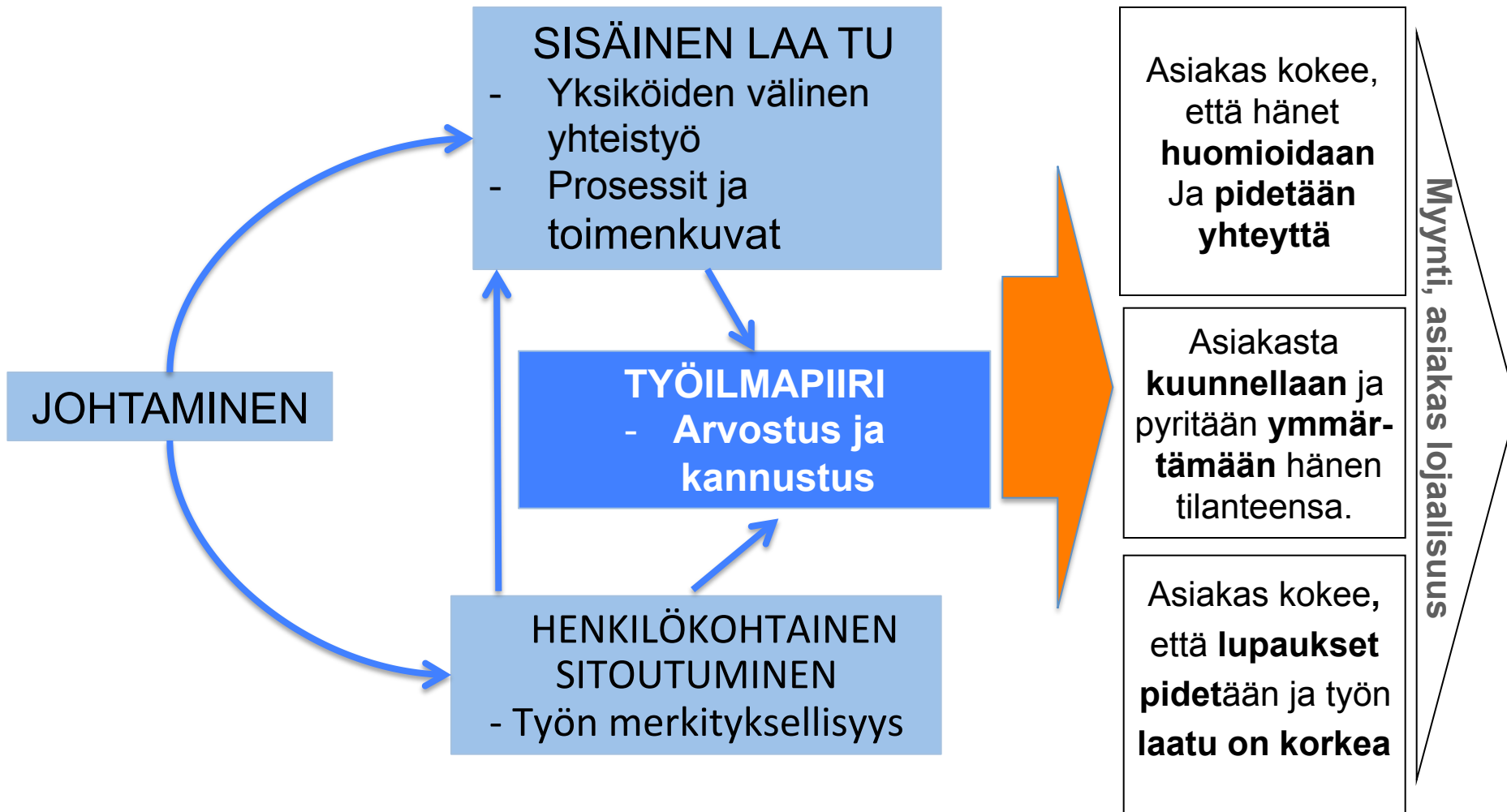
*Merja Fischer, TkT, KTM*

*Vaasa 10.2.2015*

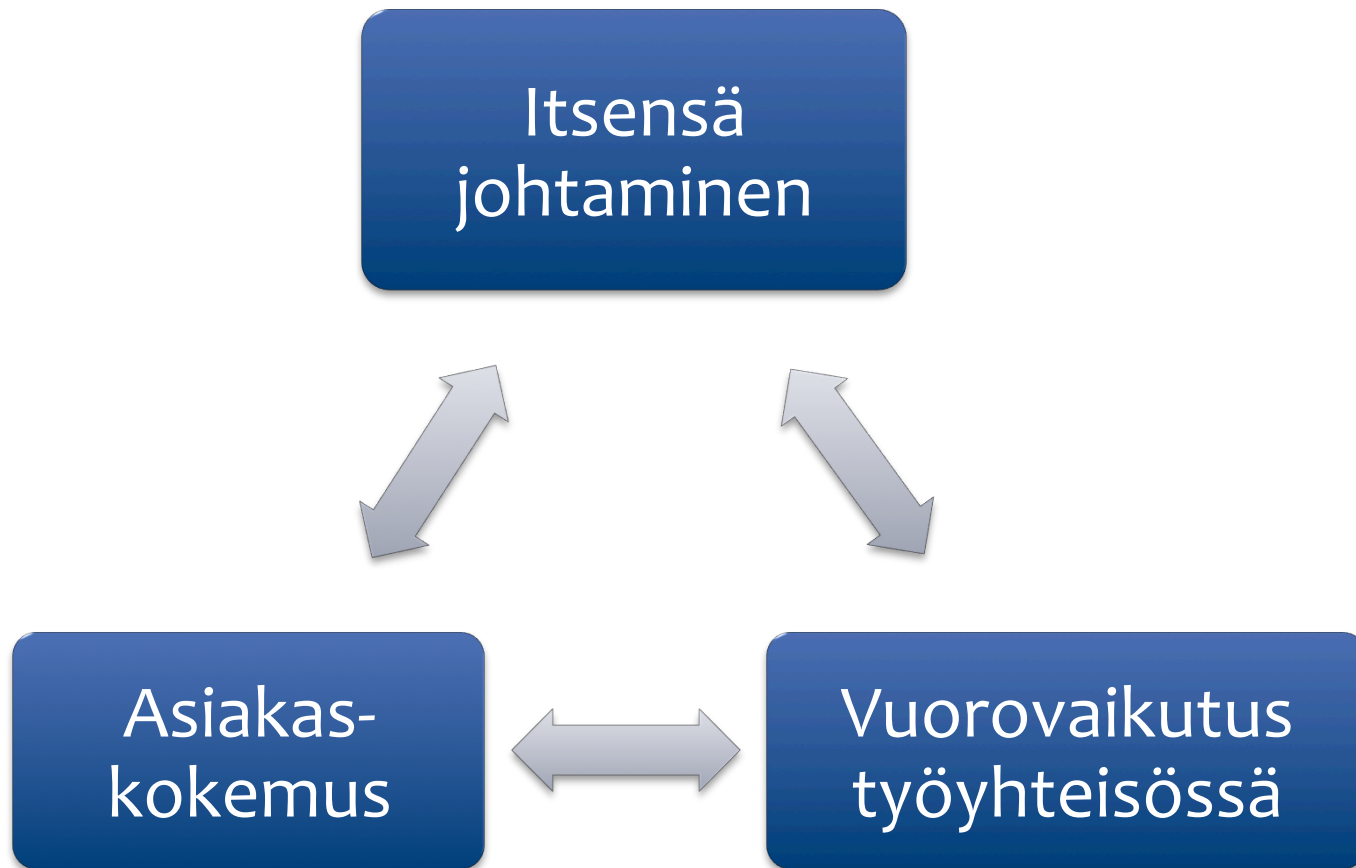
# Asiakaspalveluhenkilö fyysisesti läsnä (Väitös: Fischer 2012)



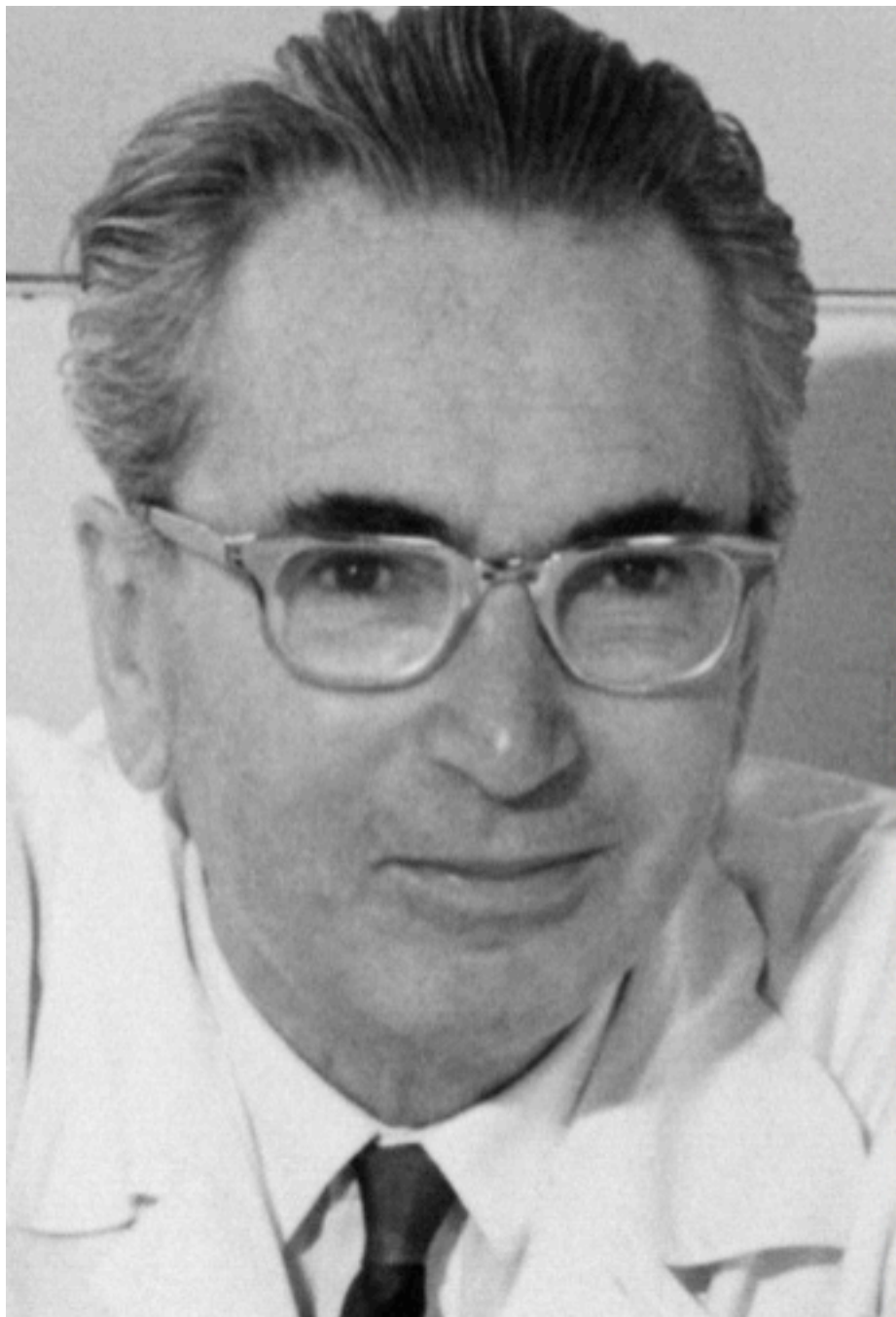
# Yhteydenpito asiakkaaseen puhelimella tai emaililla (Väitös: Fischer 2012)



# Asiakaskokemuksen johtaminen



**Ihmiset haluavat olla  
synnyttämässä jotain itseään  
suurempaa.**



“Man's search for  
meaning is the  
primary  
motivation  
in his life.”

*-Viktor Frankl*

# Merkityksellisyys synnyttää yksilön hyvinvointia (työniloa, elinvoimaa, innostusta, Flow-kokemusta )

## Yksilö:

1. **Yksilö kokee työn mielekkääksi** (uratavoite ja identiteetti)  
Hän oppii uusia asioita ja sitä kautta syntyy hyvinvointia.
2. Kun yksilö kokee epävarmuutta ja tyytymättömyyttä työssään, hän voi silti löytää mahdollisuuksia **oppia jotain uutta** tulevaa uraansa varten ja näin syntyy "mielihyvän" kokemuksia.  
Tässä yksilön **optimismilla ja toivolla** iso rooli.
3. **Haastavat tavoitteet** synnyttävät yksilölle merkitystä

## Organisaatio:

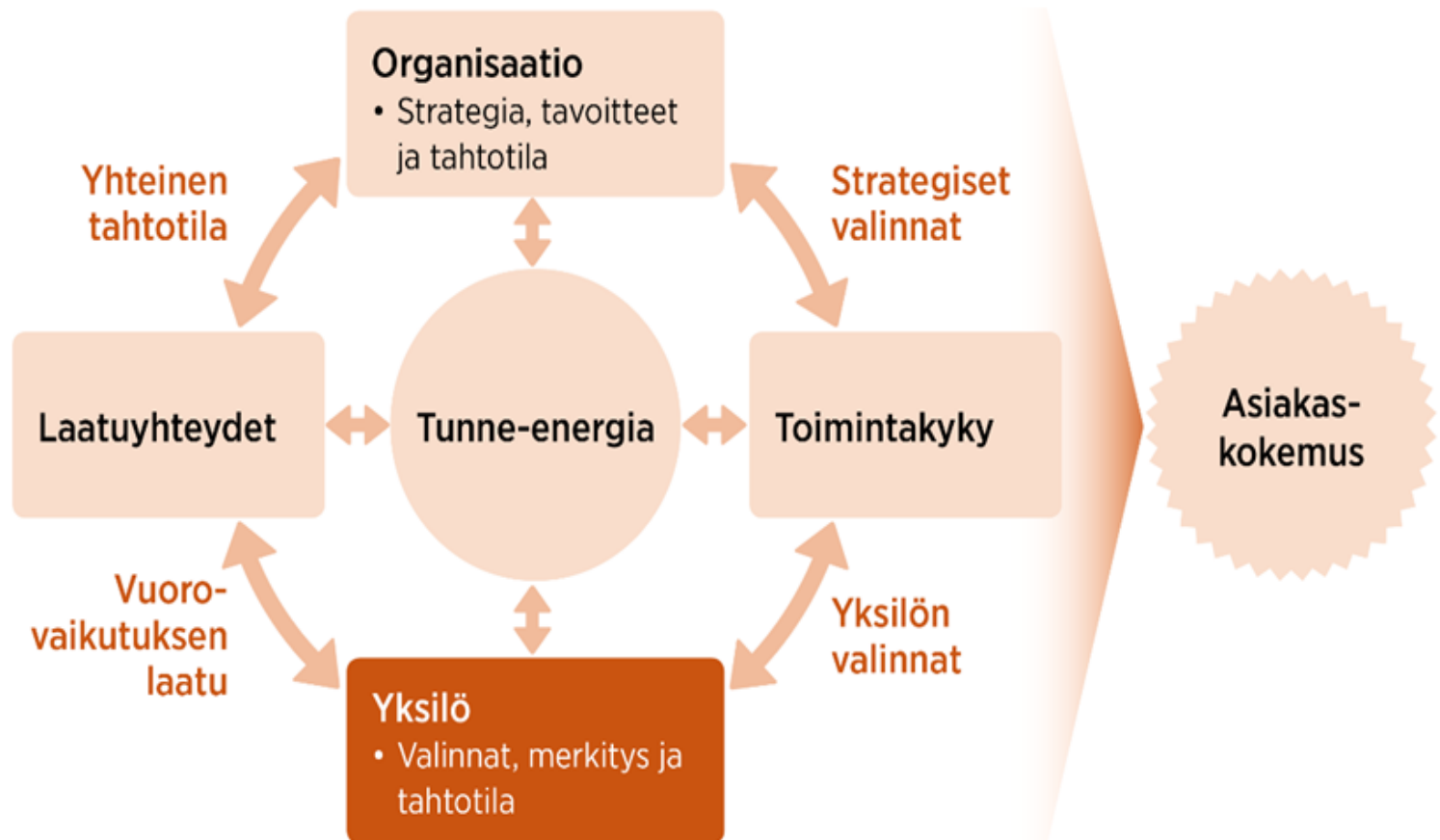
**Positiivinen vuorovaikutus** synnyttää positiivista merkitystä ja sitä kautta positiivisia tunteita ja yksilön hyvinvointia.

## Yrityksen/yhteisön **missio/tavoite:**

**KONE Oyj: Dedicated to people flow**

**WÄRTSILÄ: Suomalainen unelma 2012**

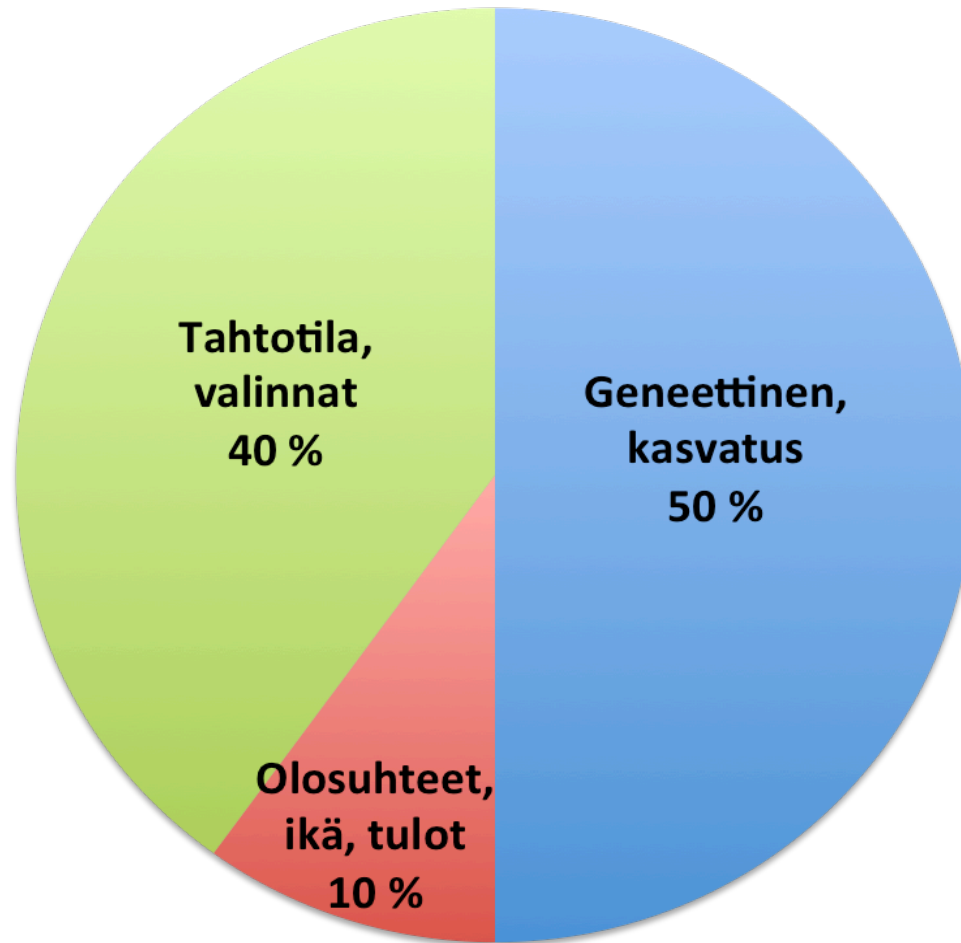
# Yksilön tahtotila ja valinnat - merkityksellisyys



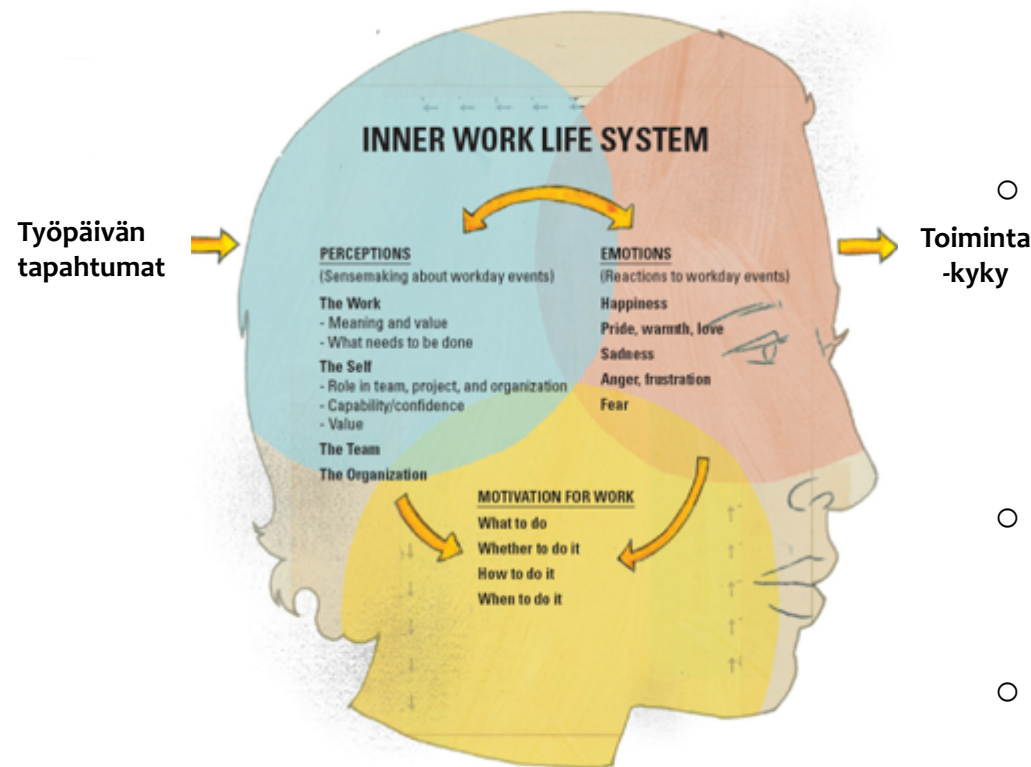


# Mistä onnellisuus syntyy ?

Luybomirsky (2007)



# Aivotutkimus: Tunteet ja kokemukset ohjaavat tunne-energiaa ja toimintakykyä



- Aivot rekisteröivät kaikki päivän aikaiset tapahtumat, jotka vaikuttavat yksilön käyttäytymiseen.
- **SISÄINEN MOTIVAATTORI:** Yksilön tunteet, uskomukset ja kokemukset synnyttävät yksilön sisäisen motivaation. Motivaatio ohjaa käyttäytymistä **tunne-energian** kautta – joko vahvistaen tai heikentäen.
- **Oppiminen** = uusien yhteyksien muodostumista hermosoluissa
- Yhteydet rakentuvat tai vahvistuvat vain silloin **kun ihminen kokee jotain mikä liikuttaa:** Iloa, onnistumista, kiitosta, osallistumista ja yllätyksellisyyttä

# ITSENSÄ JOHTAMINEN – tulevaisuuden työelämä

ROHKEUS

SINNIKKYYS

LUOTTAMUS

ELÄMÄN  
HALLINTA

**MERKITYS**

JATKUVA  
OPPIMINEN

OPTIMISMI

POSITIIVISESTI  
POIKKEAVA  
KÄYTTÄYTYMINEN

# Positiivisesti poikkeava käyttäytyminen:

- ✓ Auttaminen
- ✓ Epäitsekkyys
- ✓ Kiitollisuus
- ✓ Osallistaminen
- ✓ Yllätyksellisyys

**”Ihmisiä motivoi eniten  
edistymisen merkityksellisessä  
työssä”**

# Merkityksellisyys: Mikä synnyttää minulle merkitystä työssä?



**Mieti ensin itse  
mikä sinulle  
synnyttää  
merkitystä ja jaa  
sitten vierustoverin  
kanssa**

Mitä positiiviset tunteet  
saavat aikaan ?

# Luottamusta itseen ja toisiin (Dunn & Schweitzer, 2005)





# Parempia neuvottelutuloksia ( Kopelman, Rosette & Thomson, 2006 )



# Yhteisöllisyyden tunne kasvaa (Johnson & Fredrickson, 2005)



# Lisää luovuutta

(Rowe, Hirsch & Anderson, 2006)



# ”Näemme isommin” (Fredrickson 2003)



# Positiivinen vuorovaikutus ja positiiviset tunteet ovat onnellisen ja pitkän parisuhteen rakennusaine ( John Gottmann, 2005)

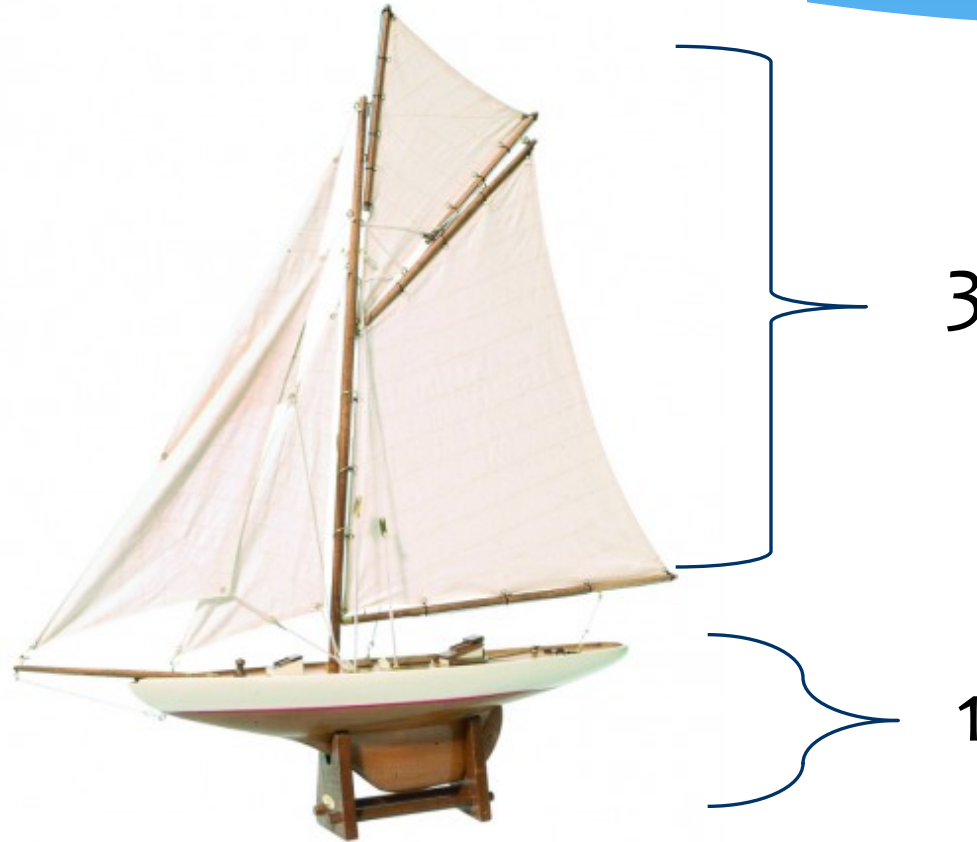


# Tunteet ovat myönteisen asiakaskokemuksen taustalla

(Fischer, 2012)



# Kuitenkin - Positiivisuus/negatiivisuus SUHDE on tärkeä

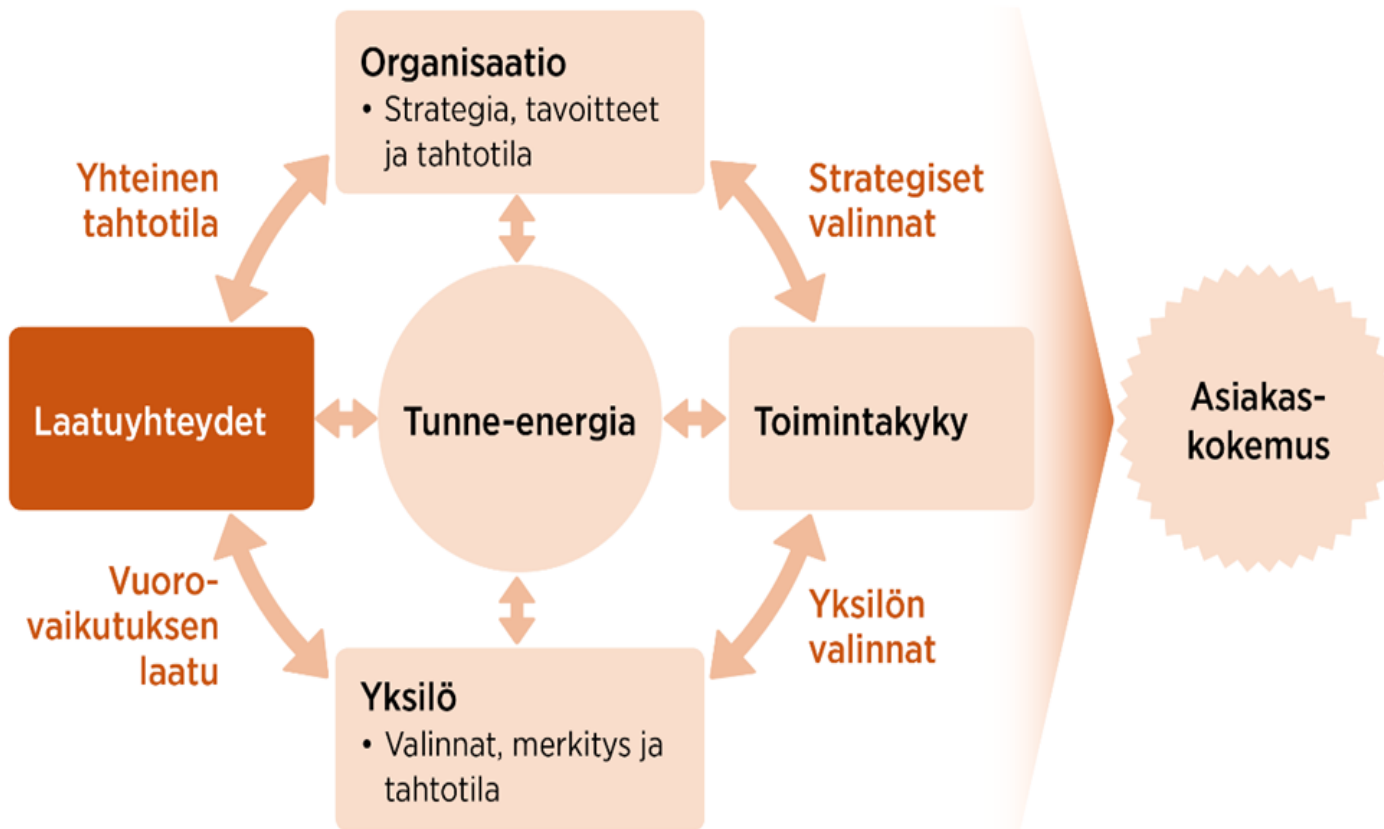


# Työpaikan vuorovaikutussuhteet



**Jokainen kohtaaminen yrityksen  
sisäisessä vuorovaikutusketjussa  
vaikuttaa siihen, minkälainen  
kokemus asiakkaalle syntyy  
palvelutilanteessa.**

# Muiden roolien sekä näkökulmien tiedostaminen ja hyväksyminen on avainasia



# Huippusuoritus tiimit

(myynti, asiakastyytyväisyys, kate)

	Positiivinen / Negatiivinen suhde	Kysyvä/ Väittävä	Puhuu toisen puolesta / omasta puolestaan
Huippusuoritus tiimi	<b>5.614</b>	<b>1</b>	<b>0.935</b>
Keskinkertainen tiimi	1.855	0.667	0.622
Alhaisen suoritustason tiimi	<b>0.363</b>	<b>0.052</b>	<b>0.034</b>

# Uskomukset itsestämme ja toisista vaikuttaa vuorovaikutuksen laatuun

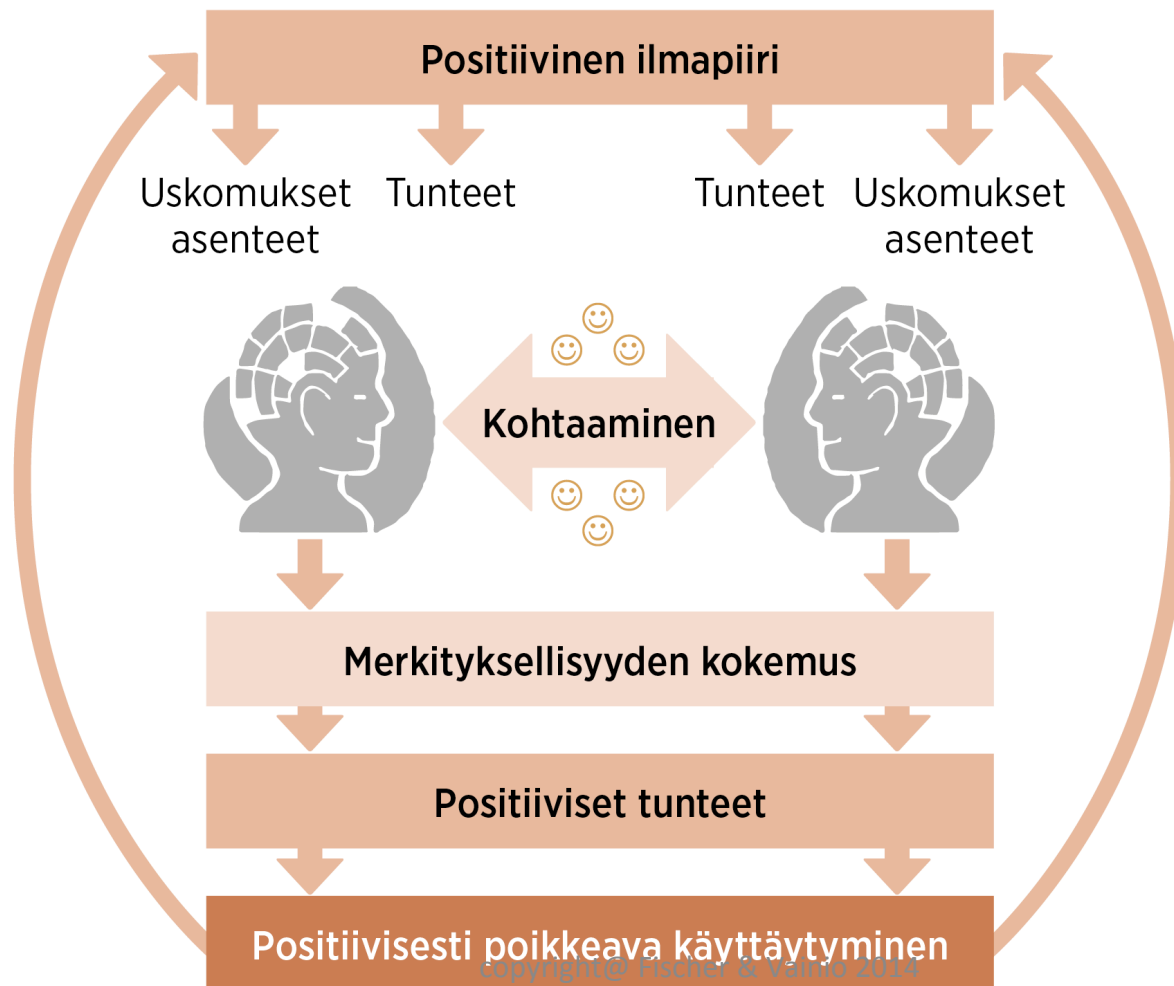
$$1 \times 1 \times 1 \times 1 \times 1 \times 1 = 1$$

$$0.8 \times 0.8 \times 0.8 \times 0.8 \times 0.8 \times 0.8 = 0.26$$

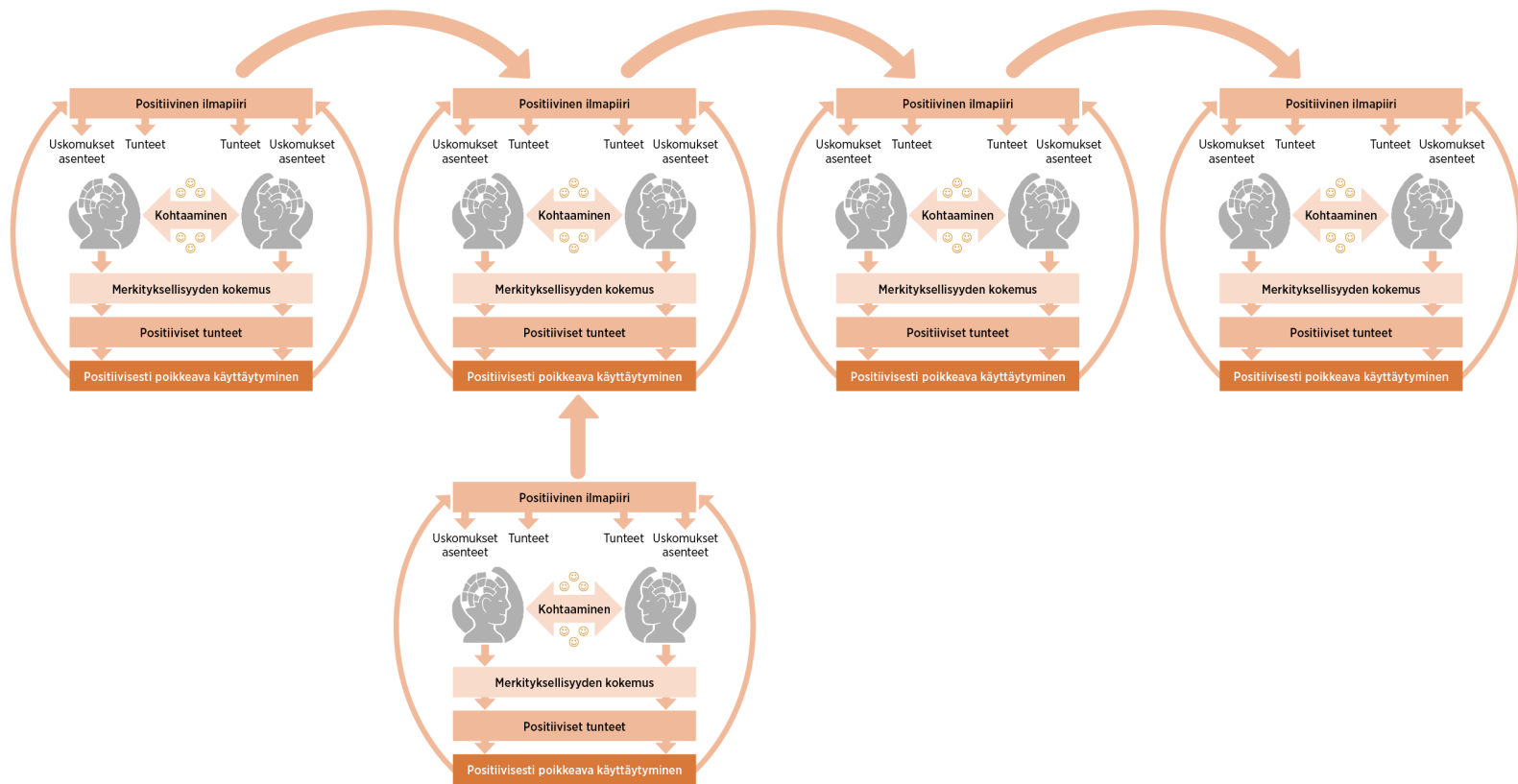
$$1.2 \times 1.2 \times 1.2 \times 1.2 \times 1.2 \times 1.2 = 2.99$$

**Keskeistä positiivisissa  
kohtaamisissa on se, että  
yhdessä nähdään  
mahdollisuudet ja potentiaalit.**

# Positiivinen ilmapiiri syntyy kohtaamisissa



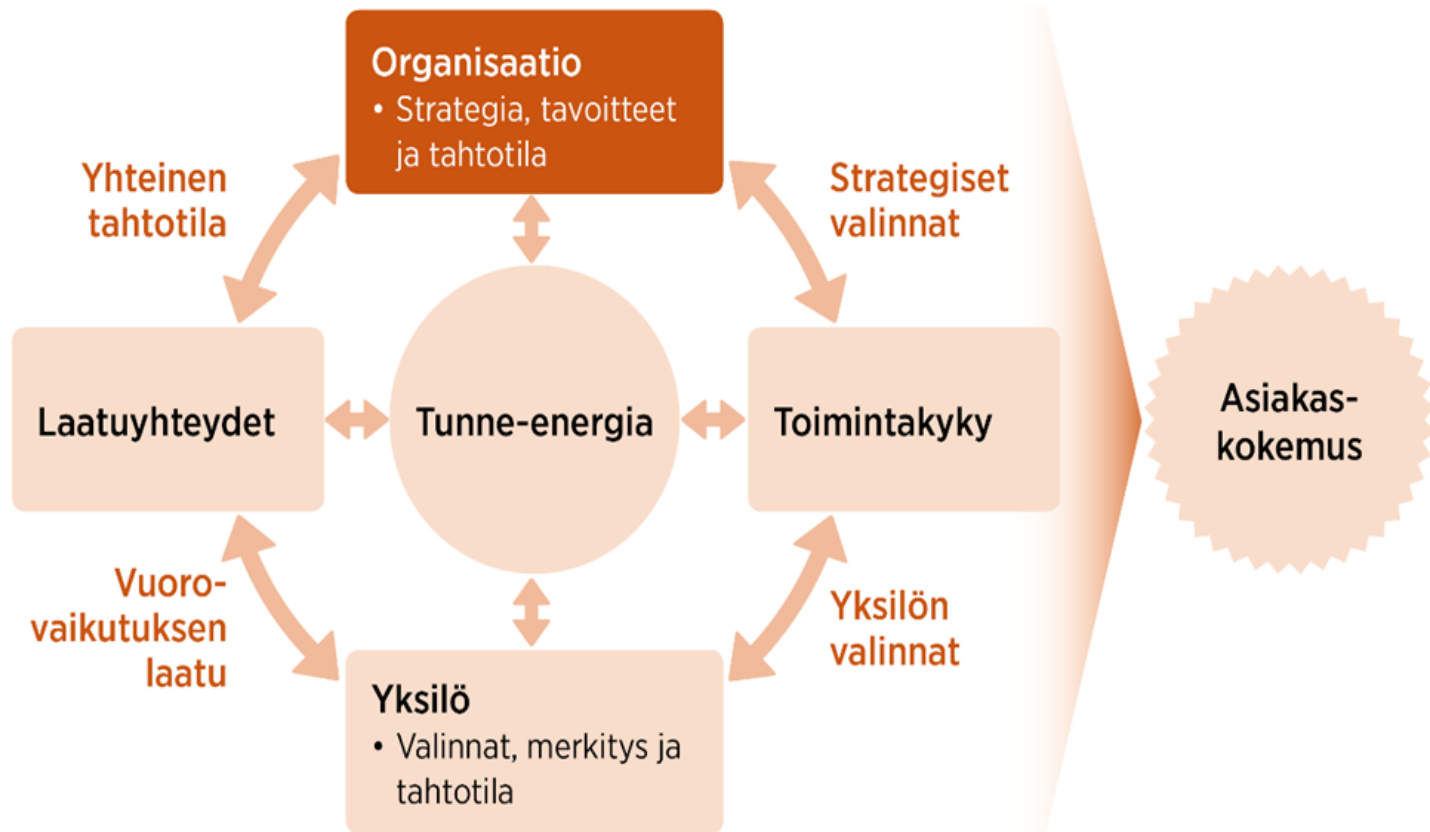
# Vuorovaikutusketjut



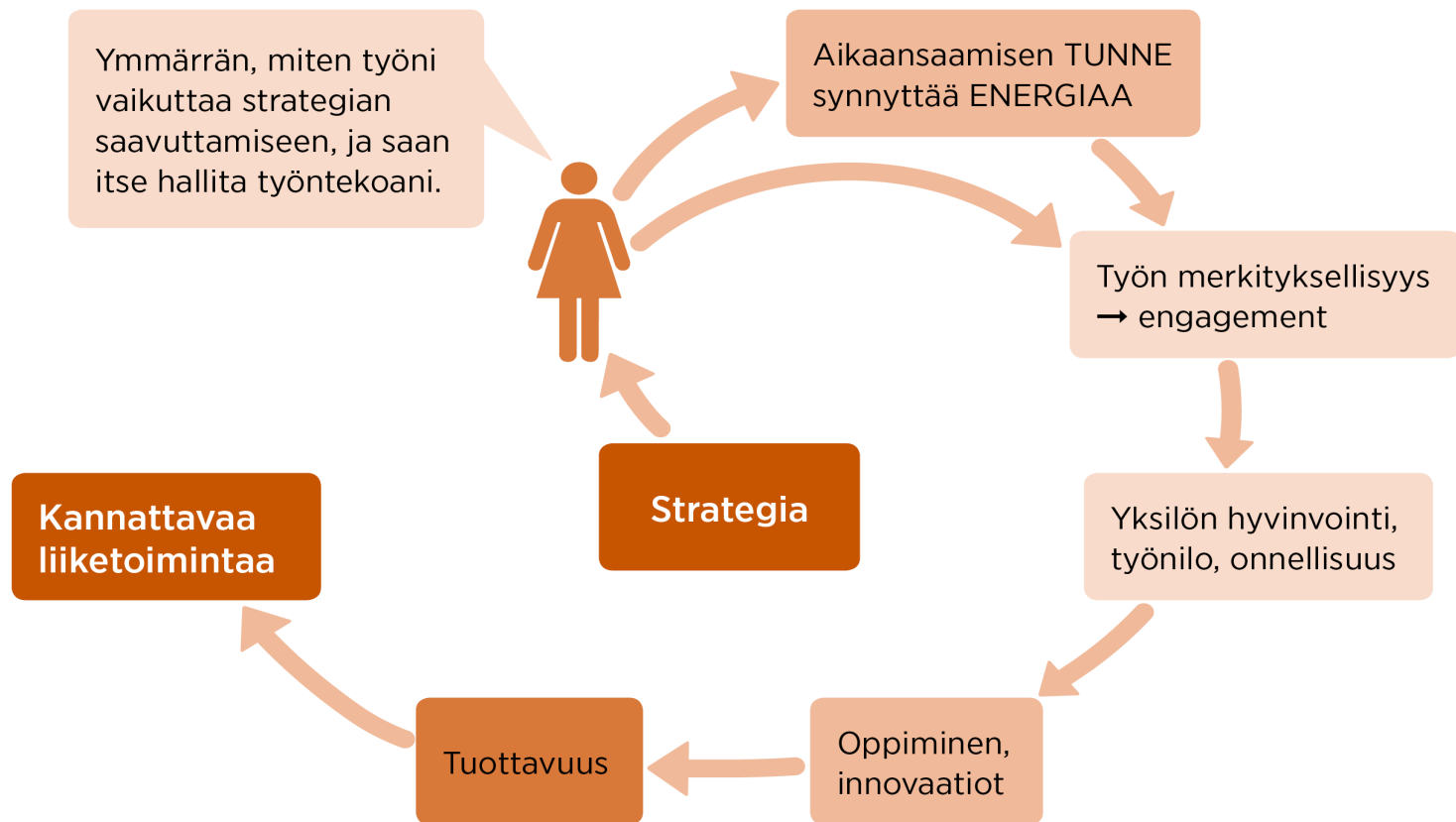
**Laatuyhteysien kannalta  
tärkeää on yksilöiden kyky  
ymmärtää muita ammattilaisia  
ja heidän tekemistään – kukaan  
ei yksin tiedä kaikkea.**



# Strategian toteutus perustuu organisaation tunne-energian käyttöönottoon.



# Strategia/tavoitteet toteutuu tunteella

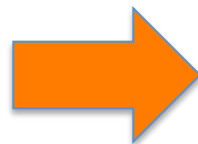


# Asiakaskokemuksen johtaminen

**Jos yrityksessä ei pystytä  
näkemään toisten yksiköiden  
tarpeita, miten pystytään  
näkemään asiakkaan tarpeet?**

# Kyse on kokemuksen johtamisesta

## Työyhteisökokemus



## Asiakaskokemus

- Yksilöä arvosta johtaminen
- Merkityksellinen työ
- Positiivisesti poikkeava vuorovaikutus - > positiivinen ilmapiiri
- Yksiköiden välinen yhteistyö toimii (sisäinen laatu)
- Yksilö kokee ammatillista identiteettiä, pystyvyyttä, osaamista, sinnikkyyttä ja optimismia

### Asiakas kokee:

- Hänet huomioidaan ja pidetään yhteyttä
- Häntä kuunnellaan ja pyritään ymmärtämään hänen tilanteensa
- Lupaukset pidetään ja työn laatu on korkea
- Hän haluaa tulla takaisin
- Hän kertoo muille kokemuksistaan

## SISÄINEN LAATU

- Prosessit ja toimenkuvat ovat kunnossa ja läpinäkyviä.
- Yksiköiden välinen yhteistyö ja dialogi toimivat.
- Positiivisesti poikkeava käyttäytyminen energisoi:
  - kun yhteiset tavoitteet ovat mukaansatempaavia
  - kun kaikki ovat täysillä mukana.

## ESIMIESTYÖ

- STRATEGIA
- Auttaminen
- Läsnäolo
- Kuunteleminen
- Hyväksyntä
- Kiitollisuus
- Myötätunto

## TYÖILMAPIIRI

- Esimies ja kollegat synnyttävät toisilleen kokemuksia mukana olemisesta.
- Jokaisen positiivisesti poikkeava käyttäytyminen energisoi muita, kun esim. yhteisistä tavoitteista keskustellaan yhdessä.

## HENKILÖKOHTAINEN SITOUTUMINEN

- Yksilö kokee työn merkitykselliseksi.
- Esimies ja kollegat arvostavat häntä.
- Esimies edistää yksilön kykyä tehdä itsenäisesti työtään.
- Esimies ja kollegat tarjoavat kehittymismahdollisuuksia.
- Yksilö kokee ammatillista identiteettiä, pystyvyyttä, osaamista, sinnikkyyttä, organisaatiopohjaista itsetuntoa ja optimismia.

Asiakas kokee, että hänet huomioidaan ja häneen pidetään yhteyttä.

Asiakasta kuunnellaan ja pyritään ymmärtämään hänen tilanteensa.

Asiakas kokee, että lupaukset pidetään ja työn laatu on korkea.

**Myynti,  
asiakas-  
lojaalisuus**

# KUKOISTUKSEN viisi Koota

- ✓ KANNUSTAMALLA
- ✓ KIITTÄMÄLLÄ
- ✓ KIINNOSTUMALLA
- ✓ KEHUMALLA
- ✓ KUUNTELEMALLA

# Minun vastuullani

- Koenko (työ)elämäni merkitykselliseksi?
  - Koenko työn iloa?
  - Levitänkö ympärilleni myönteisiä tunteita ja hyvinvointia?
  - Tuonko energiaa tapaamisiin ja kokouksiin?
  - Onko minussa riittävästi uskoa tulevaan?
  - Olenko itse kirjoittanut työelämän käsikirjoitukseni
- ◆ Jokaisen pitää ottaa vastuu omasta hyvinvoinnistaan.

Itseämme ja asenteitamme muuttamalla meistä tulee parempia työtovereita, alaisia, esimiehiä ja asiakkaita.



# Työkaluja, joilla voin parantaa omaa ja kanssaihmisteni hyvinvointia

- 1. Arvostan toista ihmistä** sellaisena kuin hän on. Jokainen ihminen on ainutlaatuinen. Pyyteetön auttaminen sekä rinnalla kulkeminen ovat yksinkertaisia tapoja synnyttää kanssaihmisille myönteistä merkitystä elämään.
- 2. Oivallan, että omilla valinnoillani** vaikutan hyvinvointiini. Sitä kautta löydän elämäni lisää elämäniloa ja optimismia ja vahvistan luottamusta itseesni.
- 3. Mietin, mistä saan työniloa.** Ihmisten työn ilo näkyy tuloksissa ja työilmapiirissä ja yritysten menestyksessä.
- 4. Harjoittelen positiivista vuorovaikutusta työyhteisössäni.** Joka kohtaamisessa on tilaisuus synnyttää merkitystä toiselle ihmiselle ja levittää ympärille myönteisiä tunteita ja hyvinvointia.

Merja Fischer – Satu Vainio

# Potkua palvelubisnekseen –

Asiakaskokemus luodaan yhdessä



KIITOS 😊

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

