

TkT, KTM Merja Fischer:

Positiivinen kierre näkyy asiakkaallakin

Tulevaisuudessa Suomessa tehdään teollisen työn sijasta enenevässä määrin palvelu- ja tietotyötä. Palvelu- ja tietotyön tuloksellisuus perustuu ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. Kun yksilöt kokevat työnsä merkitykselliseksi, ovat motivoituneita, ja kun he saavat itse valita työnsä toteuttamistavan, syntyy työniloa, tuloksia ja tyytyväisiä asiakkaita.

Väitöskirjatutkimukseni yritysten välisen palveluliiketoiminnan tuloksellisuudesta (Aalto-Yliopisto 2012) osoitti, että asiakaspalveluhenkilöiden kokemukset työilmapiiristä sekä se miten merkitykselliseksi he kokivat työnsä, vaikutti suoraan asiakkaiden kokemaan palvelun laatuun ja palveluyrityksen kannattavuuteen. Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että palveluliiketoiminnan keskeinen kilpailuetu syntyy neljän toimijan: esimiehen, työntekijän, kollegan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen laadun perusteella.

Kyse on positiivisesta vuorovaikutuksesta, joka pohjimmiltaan tarkoittaa auttamista, arvostamista, kiitollisuutta ja osallistamista. Positiivinen vuorovaikutus synnyttää positiivisia tunteita, merkityksellisyyttä työyhteisössä ja sitä kautta asiakastyytyväisyyttä. On perusteltua väittää, että yksilöiden kokemukset oman elämänsä merkityksellisyydestä, niin työelämässä kuin elämässä yleensäkin, ovat kansallisen hyvinvoinnin ja kestäväen taloudellisen kehityksen perusta.

Jokainen kohtaaminen on mahdollisuus synnyttää toiselle positiivista merkitystä ja positiivisia tunteita. Positiiviset tunteet synnyttävät yksilön hyvinvointia, lisääntyneitä henkilökohtaisia resursseja, kuten sosiaalisia taitoja, fyysisiä ja henkisiä voimavaroja sekä työniloa - synnyttäen asiakastyytyväisyyttä.

Voimme synnyttää merkitystä toisillemme, niin työyhteisössä kuin muutenkin elämässä, antamalla toiselle kokemuksen siitä, että hän on tärkeä: häntä arvostetaan ja kunnioitetaan juuri sellaisena, kuin hän on. Esimiesten tehtävänä on olla roolimallina ja omalla käyttäytymisellään viestiä yksilön arvostusta, ja auttamisen ja kiitollisuuden kulttuuria. Työntekijöillä on vastuu synnyttää omalla käyttäytymisellään toisille positiivisia kokemuksia.

Yhteenvetona voidaan esittää, että kansallinen hyvinvointi ja kestävä kehitys syntyy hyvinvoivista kansalaisista, jotka positiivisen vuorovaikutuksen, arvostamisen ja osallistamisen kautta synnyttävät kukoistavia työpaikkoja ja edelleen rakentavat Suomen kilpailukykyistä tulevaisuutta. Tässä tehtävässä meillä jokaisella on vastuumme. Minulla, yksilönä, on vastuu tehdä sellaisia valintoja, koulutuksen ja työtehtävien suhteen, jotka vievät minua kohti omaa unelmaani. Meillä jokaisella on kollektiivinen vastuu jokaisessa kohtaamisessa synnyttää toisillemme merkityksellisyyttä positiivisen vuorovaikutuksen kautta. Yritysten ja valtion johdon vastuulla on rakentaa edellytyksiä sellaisille tavoitteille, joihin yksilöt voivat samaistua ja olla mukana synnyttämässä parempaa yhteistä tulevaisuutta.