

## Tunnelmatekijöitä



Syksyn aikana on tullut useampi puhutteleva tilaisuus vastaan työhyvinvoinnista ja viime viikolla kuuntelin sen päälle erään erinomaisen asiakaspalvelua käsittelevän luennon. Näiden luentojen yhdistävä tekijä oli eräänlainen paluu ruohonjuuritasolle eli yhdessäolon perusasioihin. Tällaisena aikana, jolloin konsulttien puheissa vilisevät toinen toistaan erinomaisemmat menetelmät, joiden nimiäkin on jälkepäin vaikea muistaa, lämmittää mieltä, että kuulee ymmärrettävää puhetta, jonka voi soveltaa arkeen ilman tarvetta koulutukseen.

Työhyvinvoinnin ja asiakaspalvelun suhteen siunattu yksinkertaisuus palasi perushuomaavaisuuteen. Esimerkiksi: kun asiakas tulee sisään, häntä tervehditään. Sama tietysti koskee työtovereidenkin tapaamista. ”Miksi tervehtiminen on niin vaikeaa? Se ei ole mitenkään erityisen kuninkaallinen ele?”, kysyi työhyvinvointiluennolla Jaakko Heinimäki. Luennoilla väkeä näyttää naurattavan, kun hyväpalkkaiset työhyvinvoinnin konsultit aloittavat puheen tervehtimisestä. Jännitteet ja kriisien syvyys ovat kuitenkin luettavissa melkein missä tahansa sosiaalisessa tilanteessa tervehtimisasteikolta: tervehditääkö?

Toinen painava tunnelmatekijä on toisten huomiointi ja kuunteleminen. Kun asiakkaalla on kysymys, kuunnellaanko häntä loppuun saakka ennen kuin käydään ohjaamaan. Sama sääntö toimii työntekijöidenkin välisissä palaverieissa. Miten puhutaan? Onko ihmisillä aikaa kuunnella toisiaan vai tuleeko keskusteluista monologeja? Miten annetaan toiselle hyvää tai huonoa palautetta?

Palvelun tai yhdessäolon tunnelma on pienistä asioista kiinni. Hyvänä esimerkkinä muistuu mieleen illallinen ravintolassa, jossa tilattu annos ehti tulla pöytään ennen kuin seurueen henkilö oli saapunut. Kysyttiin, voiko annoksen viedä takaisin keittiöön, pitää lämpimänä ja tuoda myöhemmin. Sopi hyvin - plussaa tuli heti heille huomaavaisuudesta, eikä maksanut mitään. Nämä ovat suuria tunnelmatekijöitä, joihin voitiin vastata pienillä eleillä. Vastapainoksi mietimme eräässä tilanteessa kokemusta kahvilasta, jonne emme mielellään mene, juurikin pienten tunnelmatekijöiden takia.

Kolmas tekijä, joka on yhdessäolon herkkä ilmapuntari, on halukkuus olla vapaaehtoisesti yhdessä. Halutaanko ylipäänsä olla yhdessä? Vai onko tilanteissa jännitteitä, joiden takia yhdessäoloa hieman säästetään. Onnistuneessa yhdessäolossa koetaan tilaa, halua puhua ja yhteisistä kokoontumisista syntyy energisoiva kokemus.

Väitän, että näiden kolmen tekijän havainnointi tunnelman lukuharjoituksena kertoo hyvin nopeasti sen, miten yhdessäolo toimii. Ja niiden mukaisesti voi myös toimia ja rakentaa tilanteita tehdäkseen yhdessäolosta omalta puoleltaan sujuvampaa ilman, että tarvitaan korkeaa koulutusta, tai viisnumeroista budjettia. En usko, että työhyvinvointiin on mitään yhtä ihmelääkettä, mutta kuullut luennot antavat ymmärtää, että pienillä asioilla arjessa on merkitystä, kun ne toistuvat noin 200 kertaa vuodessa.

– Päivikki Karhula