

Anu Niskakangas-Markkanen ja Risto Oja

FINANSSIALAN AMMATILAISENA KEHITTYMINEN 2020-LU- VULLA

**YAMK Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketoimintaosaaminen
Marraskuu 2021**



TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Marraskuu 2021	Tekijä/tekijät Anu Niskakangas-Markkanen, Risto Oja
Koulutus Liiketoimintaosaaminen, YAMK		<input type="checkbox"/> AMK <input checked="" type="checkbox"/> YAMK
Työn nimi FINANSSIALAN AMMATTILAISENA KEHITTÄMINEN 2020-LUVULLA		
Työn ohjaaja Tuija Tolonen-Kytölä		Sivumäärä 61
Työelämäohjaaja Eija Helala		
<p>Finanssimaailma on murroksessa, ja asiantuntijat tarvitsevat uudenlaista kykyä sopeutua muutokseen. Muutoksen taustalla on tunnistettavissa monia erilaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakkaisiin, kilpailutilanteeseen sekä finanssialan palveluita tarjoavien asiantuntijoiden osaamisvaatimuksiin.</p> <p>Opinnäytetyössä tutkittiin finanssialan murrosta tarkoituksena tunnistaa tulevaisuuden kannalta merkittävimpiä osaamisen kehittämisen osa-alueita. Tavoitteena oli myös tuottaa koulutusmateriaalia, joka inspiroi finanssialan asiantuntijoita tutustumaan aihepiireihin lisää sekä hyödyntämään tietoa omassa arjessaan.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen. Tutkimuskysymyksen pohjalta päädyimme keräämään aineistoa kirjallisuudesta, joka toimii opinnäytetyön tietoperustana. Täydentävinä lähteinä toimivat asiantuntijoiden haastattelut. Haastateltavien vastaukset tukivat kirjallisuuden pohjalta käsiteltäviä asioita.</p> <p>Työn toiminnallisena osiona tuotettiin videomateriaalia auttamaan aihealueen käsittelemistä ja herättämään kiinnostusta siihen. Tuotettua materiaalia voi hyödyntää myös työkaluna arjen valmennustyössä sekä erilaisissa koulutustilanteissa.</p> <p>Tutkimuksella onnistuttiin selvittämään, mitä keskeisiä taitoja vaaditaan finanssialan asiantuntijalta 2020-luvulla menestyäkseen ja kehittyäkseen työssään. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että helpommin tunnistettavien taitojen, kuten myyntitaitojen, digitaalisten taitojen, substanssiosaamisen sekä sosiaalisten taitojen, lisäksi vahvasti esiin nousivat mielen taidot. Nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä oman mielen johtamisen ja kehittämisen taidot korostuvat tulevaisuudessa.</p>		

Asiasanat Finanssiala, kehittymiskohteet, muutos, osaamisvaatimukset, asiantuntijuus
--

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date November 2021	Author Anu Niskakangas-Markkanen, Risto Oja
Degree programme Master of Business Administration, Business Competence		
Name of thesis Development As A Financial Professional		
Centria supervisor Tuija Tolonen-Kytölä	Pages 61	
Instructor representing commissioning institution or company Eija Helala		
<p>The financial world is undergoing a transformation, and experts need a new kind of ability to adapt to change. Underlying the change there are many different factors that affect customers, the competitive situation and the competence requirements of experts providing financial services.</p> <p>In the thesis were examined the transformation of the financial sector, with the aim of identifying the most important areas of competence development for the future and producing material that inspires financial sector experts to get to know the topics more and utilize them in their own daily lives.</p> <p>The research method of the thesis was qualitative research. Based on the research question, we ended up collecting material from literature, which serves as the theoretical framework base for the thesis. Additional sources are interviews with experts. The interviewees' answers supported the issues on the basis of literature.</p> <p>As a functional part of the work, video material was produced to help address the topic and to increase interest in it. The produced material can also be utilized as a tool in everyday coaching work as well as in meeting and training situations.</p> <p>With this research we succeeded in finding out what skills are required of a financial expert in the 2020s to succeed and develop in their work. In conclusion, in addition to more easily identifiable skills such as sales skills, digital skills, substantive skills, and social skills, mental skills emerged strongly. In a quickly changing operating environment, the skills of leading your own mind will be emphasized in the future.</p>		
Key words Change, competence requirements, development targets, expertise, finance		

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET	3
3 OPINNÄYTETYÖN PROSESSIN KUVAUS	5
3.1 Aiheen valinta ja rajaus.....	5
3.2 Prosessin eteneminen	6
3.3 Tutkimusmenetelmät ja aineisto.....	8
4 FINANSSIALA JA ASIANTUNTEMUKSEN VAATIMUKSET	10
4.1 Yleiskatsaus finanssialan nykytilaan.....	10
4.2 Finanssialan tulevaisuuden haasteet	11
4.3 Finanssialan asiantuntijan perustaidot	13
4.3.1 Myyntitaidot	13
4.3.2 Substanssitaidot ja oman osaamisen kehittäminen.....	19
4.3.3 Digitaaliset taidot	21
4.3.4 Sosiaaliset taidot.....	23
4.4 Mielen taidot.....	24
4.4.1 Itsetuntemus.....	24
4.4.2 Oman työn ja hyvinvoinnin johtaminen	26
4.4.3 Ongelmanratkaisukyky	31
4.4.4 Resilienssi.....	32
5 TEEMAHAASTATTELUT	34
5.1 Teemahaastatteluiden tausta ja toteutus	34
5.2 Kysymys 1: Mitkä sinun mielestäsi ovat 3–5 olennaisinta osaamista asiantuntijatyössä 2020-luvulla?.....	36
5.3 Kysymys 2: Minkälainen on mielestäsi erinomainen myyjä?	39
5.4 Kysymys 3: Mikä on haastavinta ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa?.....	42
5.5 Kysymys 4: Millä tavoin johdat omaa ajankäyttöäsi?.....	44
5.6 Kysymys 5: Mitkä ovat keskeisimmät asiat, joiden avulla varmistat omaa kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä jaksamistasi?	45
5.7 Teemahaastatteluiden yhteenveto.....	47
6 TYÖN TOIMINNALLINEN OSUUS: VIDEOT MUUTOKSEN APUNA	49
6.1 Videomateriaalin tavoite	49
6.2 Videomateriaalin tuottamisprosessi	50
6.3 Materiaalin sisältö.....	51
6.3.1 Video 1: Kaksi korvaa, yksi suu.....	51
6.3.2 Video 2: Tarina myynnin apuna.....	51
6.3.3 Video 3: Läsnäolo ja empatia.....	52
6.3.4 Video 4: Nykypäivän myyntityö	52
6.3.5 Video 5: Onnistunut työpäivä	53
6.3.6 Video 6: Mitä sinä näet peilistä?.....	53
6.3.7 Video 7: Työelämän huippu-urheilija	53
6.4 Materiaalin hyödynnettävyys.....	54

7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	56
LÄHTEET	59
LIITTEET	
KUVIOT	
KUVIO 1. Myyntityössä onnistuminen	16
KUVIO 2. Asiantuntijuuden ympyrä	37

1 JOHDANTO

Olemme jälleen uuden vuosikymmenen alussa. Digitalisaatio, sääntely, asiakaskäyttäytymisen muutos ja kilpailun monimuotoisuus muokkaavat jatkuvasti osaamisvaatimuksia ja haastavat meitä ammattilaisia - miten pysyä tuossa vauhdissa mukana? Työelämän muutos finanssialalla jatkuu mitä todennäköisimmin nopeana edelleen. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten eri osa-alueita tunnistamalla ja vahvistamalla 2020-luvulla on mahdollista onnistua finanssialan ammattilaisena. Tietoperustan ja asiantuntijahaastatteluiden pohjalta tuotetaan videomateriaalia, jonka tarkoituksena on lisätä alan asiantuntijoiden halua kehittää itseään monipuolisesti tulevaisuuden tarpeita varten. Videomateriaalista on tavoitteena tehdä helppokäyttöistä, monipuolista ja innostavaa. Tätä materiaalia on tarkoitus voida hyödyntää jatkossa monin eri tavoin OP Oulussa, tarvittaessa OP-ryhmätasoisesti sekä mahdollisesti levittää myös sosiaalisen median kautta.

Työn tietoperusta koostuu alan kirjallisuuslähteistä. Tiedonkeruumenetelmänä käytämme myös teema-haastatteluja. Haastateltavien joukossa on esimerkiksi henkilöstöjohtaja, hyvinvoinnin ammattilainen, myyntivalmentaja, työhyvinvoinnin asiantuntija sekä toimitusjohtaja. Haastatteluissa nämä henkilöt pohtivat osaamistaan ja sen kehittämistä omiin kokemuksiin ja näkemyksiin perustuen. Tämä rikastuttaa ja monipuolistaa lähdeaineistoamme. Tutkimusosion jälkeen toiminnallisessa osiossa kuvaamme lyhyesti videomateriaalin sisällön ja videoiden tuottamisprosessin. Lisäksi kerromme esimerkkejä, millä tavoin suosittelemme materiaalia hyödyntämään. Keskitymme työssämme tutkimukseen, haastatteluihin sekä videopainotteiseen toiminnalliseen osuuteemme.

Käsitlemme 2020-luvun osaamista laajasti useamman näkökulman kautta. Tarkasteltavia näkökulmia ovat substanssiosaaminen ja oman osaamisen kehittäminen, myyntitaidot, digitaaliset taidot sekä sosiaaliset taidot. Mielen taidoista käsiteltäväksi tulivat itsetuntemus, oman työn ja hyvinvoinnin johtaminen, ongelmanratkaisukyky sekä resilienssi. Aihepiirit ovat laajat, joten niiden rajaaminen on tässä yhteydessä tärkeää. Hyödynnämme tässä rajaamisessa ja asioiden priorisoimisessa tutkimusta varten tehtävistä henkilöhaastatteluista saamiamme näkemyksiä tulevasta.

Teemme opinnäytetyön nykyisen työnantajamme Oulun Osuuspankin toimeksiantona. Oulun Osuuspankki toimii Oulun talousalueella ja edistää omistaja-asiakkaiden ja toimintaympäristön kestävästä taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Oulun Osuuspankki on yksi Suomen suurimpia osuuspankkeja ja Pohjois-Suomen suurin finanssialan toimija. Oulun Osuuspankki on täyden palvelun

pankki, joka tarjoaa asiakkaille pankki- ja vakuutuspalveluiden kokonaisuuden helposti saman katon alta. Oulun Osuuspankin omistavat sen omistaja-asiakkaat, joita on yli 80 000. (Oulun Osuuspankki 2020.)

Työn muutokset ja osaamisen kehittämisen tarpeet ovat kiehtova tutkimuksen aihe. On hyödyllistä lähteä tutkimaan ja analysoimaan asioita, joita meillä on mahdollisuus kokeilla ja kokea aidosti omassa työssämme tulevina vuosina. Opinnäytetyön tekeminen on meille tekijöille myös mainio keino kehittää osaamistamme ja vahvistaa omaa markkina-arvoamme työmarkkinoilla nyt ja tulevaisuudessa. Samalla haluamme jakaa oppimiamme asioita laajemminkin työyhteisössämme ja auttaa siten työkavereitamme onnistumaan työssään sekä lisäämään työnsä mielekkyyttä ja merkityksellisyyttä. Lähtökohdat työlle olivat niin kiinnostavat ja innostavat, että työhön oli alkumetreiltä alkaen helppo sitoutua.

2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET

Toimintaympäristö finanssialalla jatkaa ripeää muuttumistaan myös 2020-luvulla. Finanssialan etujärjestö Finanssiala ry nostaa esiin verkkosivuillaan tulevaisuuden osaamistarpeista erityisesti kognitiiviset taidot ja ihmistaidot. Vaikka teknologia kehittyikin jatkuvasti, niin työntekijöiden taitoina joustavuutta, ongelmanratkaisua, luovuutta, kriittistä ajattelua, johtamista sekä yhteistyötä tarvitaan jatkossa. Ihmisen työlle on tarvetta tulevaisuudessakin finanssialalla, hyvässä ja toimivassa tasapainossa koneiden ja robottien kanssa. Jokaisen alalla työskentelevän on kuitenkin syytä ymmärtää, että jatkuva kehittyminen ja elinikäinen oppiminen ovat nousseet uusiksi vaatimuksiksi, jotta uusiin ja nopeastikin muuttuviin työtehtäviin on mahdollista sopeutua ja niissä onnistua (Finanssiala ry.)

Tässä opinnäytetyössä selvitetään, miten eri osa-alueita tunnistamalla ja vahvistamalla 2020-luvulla on mahdollista onnistua finanssialan ammattilaisena. Keskitymme tutkimuksessamme yksilöön, erityisesti asiantuntijatyötä tekevään henkilöön. Näkökulmaksi valitsemme luontevasti finanssialan, koska molemmilla tekijöillä on aiheesta työkokemusta. Johtamista ja sen kehittämistä ei erityisesti korosteta, mutta toki johtamiseenkin relevantteja havaintoja eri asiayhteyksistä löytyy ja niitä voi jokainen halutessaan hyödyntää.

Anu Niskakangas-Markkanen on työskennellyt OP-ryhmässä ja Oulun Osuuspankissa vuodesta 2005 lähtien. Hän on työskennellyt pääsääntöisesti myynnin ja varallisuudenhoidon erilaisissa tehtävissä: sijoitusneuvojana, sijoitusasiantuntijana, kouluttajana (säästäminen, sijoittaminen ja myynti), varainhoitajana sekä nykyisellään asiakkuusjohtajana, tehden myös varainhoitajan työtä. Kokemusta on kertynyt vuosien varrella erityisesti myyntityöstä, asiakassuhteiden hoidosta, osaamisen kehittämisestä, kouluttamisesta sekä valmentamisesta.

Risto Oja on tradenomiopintojensa jälkeen työskennellyt finanssialalla OP-ryhmässä 2000-luvun alkuvuosista alkaen, eli lähes 20 vuoden ajan. Osuuspankit ja tehtävät ovat vaihtuneet matkan varrella. Hän on tehnyt töitä neljän eri Osuuspankin lisäksi lyhyen jakson Osuuspankkikeskuksessa. Merkittävimmät ja pisimmät työjaksot ovat olleet Oulun Osuuspankissa sekä Etelä-Pohjanmaan Osuuspankissa Seinäjoella. Tehtävät ovat olleet monipuolisia kesätyöntekijästä nykyiseen myyntijohtajan työhön. Oja on tehnyt uraansa henkilöasiakkaiden, varallisuudenhoidon ja Private bankingin parissa. Kokemusta on karttunut vahvimmin myyntityöstä, osaamisen kehittämisestä, myynninjohtamisesta, valmentamisesta sekä esimiestyöstä.

Kyseessä on tekijöiden toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tavoitteena on tuottaa videomateriaalia itsensä kehittämisen tueksi. Videoita on tarkoitus voida hyödyntää ensisijaisesti omassa työyhteisössä OP Oulussa sekä OP-ryhmässä. Lisäksi koemme esimerkiksi sosiaalisen median hyödyntämisen tarjoamat mahdollisuudet kiehtoviksi. Videoiden avulla on mahdollista inspiroida ja innostaa osaamisen kehittämiseen asiantuntijoiden työssä ja elämässä laajemminkin. Videoita on helppoa hyödyntää myös erilaisissa koulutustilanteissa sekä esimiesten tekemässä arjen valmennustyössä. Videoiden lisäksi opinnäytetyön tietoperusta ja teemahaastatteluiden anti ovat hyödynnettävissä osaamisen kehittämisen näkökulmasta oppimishaluisille ja tiedonjanoisille lukijoille. Tavoite on, että opinnäytetyömme avulla lisäämme innostusta ja uteliaisuutta lukijassa ja kuulijassa. Mielestämme jokaisen on hyvä aika ajoin pysähtyä kriittisesti arvioimaan omaa osaamistaan ja sen kehittämistä. Mitä useammassa asiantuntijassa saamme uteliaisuuden liekin leimahtamaan ja oman osaamisen kehittämisen toimenpiteitä aidosti liikkeelle, sitä tyytyväisempiä voimme työhömme olla.

Opinnäytetyö tehdään nykyisen työnantajamme Oulun Osuuspankin toimeksiantona. OP Oulu on osaava, ammattitaitoinen ja nykyaikainen työnantaja, joka saa työn kautta konkreettisia työkaluja ja tietoa koko henkilöstönsä hyödynnettäväksi ja esimiehille uusia virikkeitä valmennustyöhön ja koulutusmateriaaleiksi. Tätä pankki voi halutessaan hyödyntää esimerkiksi henkilöstön kouluttamisen ja kehittämisen suunnittelussa. Opinnäytetyö lisää ymmärrystä tulevaisuuden työn ja asiantuntijuuden monimuotoisista vaatimuksista ja parhaimmillaan auttaa pankin rekrytoinnissa onnistumista. Esimerkiksi luvun viisi teemahaastatteluiden kysymyksiä voi hyödyntää ja soveltaa sellaisenaan, kun uusia potentiaalisia asiantuntijoita ollaan pankkiin palkkaamassa.

3 OPINNÄYTETYÖN PROSESSIN KUVAUS

Tässä luvussa kuvaamme opinnäytetyöprosessia. Kuvaamme aiheen valintaa ja rajausta, prosessin etenemistä sekä tutkimusmenetelmiä ja aineistoa.

3.1 Aiheen valinta ja rajaus

Aiheen valinnan taustalla oli molempien tekijöiden pitkä työkokemus finanssialalta ja aito innostus kehittää omaa osaamista. Tulevaisuutta pohtiessamme koimme vahvaa mielenkiintoa selvittää, millä tavoin sekä me että kollegamme kehitämme osaamistamme jatkossa. Uskallamme ennustaa, että työelämän muutos finanssialalla jatkuu nopeana edelleen. Digitalisaatio, sääntely, asiakaskäyttäytymisen muutos ja kilpailun monimuotoisuus muokkaavat jatkuvasti osaamisvaatimuksia ja haastavat ammattilaisia - miten pysyä tuossa vauhdissa mukana?

Asiantuntijoina meidän on hyvä pyrkiä tunnistamaan uudenlaisia työelämässä tarvittavia taitoja ja ryhdyttävä määrätietoisesti kehittämään niitä – pysyvämpiä perusosaamisuuksia unohtamatta. Päädyimme käsittelemään 2020-luvun osaamista laajasti useamman näkökulman kautta. Tarkasteltavia näkökulmia olivat substanssiosaaminen ja oman osaamisen kehittäminen, myyntitaidot, digitaaliset taidot sekä sosiaaliset taidot. Mielen taidoista käsiteltäviksi tulivat itsetuntemus, oman työn ja hyvinvoinnin johtaminen, ongelmanratkaisukyky sekä resilienssi. Näiden aihealueiden sisällä teimme rohkeasti valintoja niistä yksittäisistä asioista, joihin keskityimme syvällisemmin.

Aihepiirit ovat laajat, joten niiden rajaaminen oli tässä yhteydessä tärkeää. Ensinnäkin keskityimme lähtökohtaisesti yksilön osaamiseen ja sen kehittämiseen. Työelämän murros haastaa toimintatapojen ja osaamisen kehittämiseen laajasti organisaatio- ja yritystasoisestikin, mutta niitä emme tässä työssä tutkineet. Toisaalta osaaminen on niin valtavan suuri kokonaisuus, että myös sen sisältä valitsimme tutkimuksen ja lähdeaineiston painopistealueet omiin kokemuksiimme sekä yleisesti tunnistettuihin megatrendeihin pohjautuen.

Opinnäytetyömme ei pyri olemaan kaiken kattava tutkimus finanssialan asiantuntijan osaamisvaatimuksista ja niiden kehittämisestä tulevaisuutta silmällä pitäen. Halusimme tutkimustyössämme ottaa kantaa tietoperustan ja tutkimusaineiston pohjalta tunnistettuihin mielestämme tärkeimpiin osaamistarpeisiin

tarjoten niistä näkemyksellisen poiminnan jokaisen itsensä arvioitavaksi ja hyödynnettäväksi. Keski-tyimme siis työssämme tietoperustaan, asiantuntijoiden teemahaastatteluihin sekä videopainotteiseen toiminnalliseen osuuteen.

Lopussa rajasimme työtämme myös siten, että emme tee erillistä analyysiä videomateriaalin toimivuudesta, käytettävyydestä tai vaikuttavuudesta. Emme myöskään analysoineet videomateriaalin käyttäjien kokemuksia tai heidän saamaansa hyötyä. Tätä vaihetta ei tämän opinnäytetyön puitteissa ole mahdollista toteuttaa.

3.2 Prosessin eteneminen

Laadullisessa tutkimuksessa on yleensä useita erilaisia vaiheita. Yleensä tutkijalla on ensin mielessään tutkimista kaipaava aihe. Se on voinut muodostua hänen omista havainnoistaan ja kokemuksistaan. Aiheen valinnan jälkeen aletaan muotoilla tutkimuskysymyksiä sekä määrittämään tavoitteita. Tutkimuksen rajaaminen auttaa keskittymään syvällisemmin tiettyyn aiheeseen, jolloin tutkimus ei jää yleisen tason pohdinnaksi tai liian pinnalliseksi. Teoreettista viitekehystä laaditaan kirjallisuuden avulla, jonka jälkeen pohditaan lähestymistapoja sekä tutkimusmenetelmiä. Tämän jälkeen valitaan ja hankitaan perustellusti aineistoa tutkimukseen. Aineiston analysointi ja tulkinta sekä tulosten raportointi huipentavat prosessin. Loppuun on syytä vielä arvioida tutkimuksen luotettavuutta. (Puusa & Juuti 2020, 10–14.)

Tutkimusasetelma on joustava ja avoin, joten on helppoa joustavasti palata eri vaiheisiin ja tarvittaessa muuttaa niissä tehtyjä valintoja. Aineistoa voidaan hankkia lisää, jos huomataan jonkin näkökulman korostuvan tai toisaalta puuttuvan kokonaan. Suunnitelmat ja menetelmät luovat hyvät raamit, mutta laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää muistaa ajatella koko tutkimuksen ajan. Tutkijan oma ymmärrys lisääntyy jatkuvasti ja tutkiessaan ja tulkitessaan aineistoa hän muodostaa uusia näkökulmia aiheeseen. Tutkimuskysymykset on hyvä kuitenkin lukita ennen kuin aineistoa aletaan keräämään. Näin tutkija itsekin virittäytyy herkemmin havaitsemaan tutkittavan aiheen erilaisia näkökulmia. (Puusa & Juuti 2020, 10–14.)

Aiheen valittuamme ja rajattuamme tutkimuksen aloimme pohtia sopivaa tutkimuskysymystä ja onnistuimme sellaisen määrittämään nopeasti. Tutkimuskysymykseksi asetettiin: mitä vaaditaan finanssialan ammattilaiselta 2020-luvulla? Työn tavoitteet määritettiin ja ne kuvattiin luvussa kaksi. Opinnäyte-

työmme suunnitelma hyväksyttiin sekä toimeksiantajalla että Centrialla. Työnantajan puolelta työelämäohjaajaksi nimettiin OP Oulun henkilöstöpäällikkö Eija Helala. Häneltä saimme alkuun hyvän katsauksen ja analyysin henkilöstön osaamisen kehittämisen nykytilasta sekä arviota tulevaisuuden tarpeista. Eija koki opinnäytetyömme aiheen hyvin ajankohtaiseksi ja tarpeelliseksi. Saimme lisää varmuutta sille, että olimme onnistuneet työmme aiheen valinnassa. Opinnäytetyön ohjaajaksi valittiin KTT Tuija Tolonen-Kytölä.

Tekijöillä molemmilla on finanssialalta yli 15 vuoden työkokemus. Tätä kokemuspohjaa hyödyntäen ja ajankohtaisiin artikkeleihin tutustumalla valitsimme työn tietoperustana käytettävää lähdekirjallisuutta. Ylemmän ammattikorkeakoulututkimomme opintojaksot antoivat hyvää pohjaa työelämän ja sen muutosten tulkitsemiseen, analysointiin sekä käytettäviin työkaluihin. Ymmärryksen, kiinnostuksen ja innostuksen lisääntyä jatkuvasti prosessin aikana aloimme tunnistaa entistä paremmin opinnäytetyöhömmme liittyviä relevantteja asioita ja aihepiirejä.

Lähdekirjallisuuteen perehtymisen ja sen hyödyntämisen ohessa aloitimme suunnitellusti myös teema-haastattelut, joiden pohjalta pystyimme vielä täsmentämään ja rajaamaan tarvittavaa tietoperustaa. Alusta alkaen oli selvää, että haluamme opinnäytetyöhömmme aineistoksi useiden kokeneiden asiantuntijoiden haastatteluita. Haastattelut olisivat jo itsessään hyvin inspiroivia ja opettavaisia hetkiä, ja lisäksi ne lisääisivät ymmärrystämme tutkittavasta aiheesta ja toisivat siihen aivan uudenlaista monipuolisuutta. Haastatteluiden toteuttamisesta kerrotaan lisää luvussa 5.

Aineiston analysoinnin vaiheessa yhdistelimme teemahaastatteluista saamiamme havaintoja ja johtopäätöksiä tietoperustan sekä oman työkokemuksemme luomaan pohjaan. Teimme tulkintaa ja päätöstä siitä, mitkä osaamisen kehittämisen aihepiirit haluamme nostaa erityishuomioina esiin työmme tuloksena videoiden muodossa. Videoiden käsikirjoittamisen, kuvaamisen ja editoinnin vaatimukset sekä ajankäyttö olivat tässä vaiheessa tärkeää huomioida. Alustavasti tavoittelimme arviolta kymmenen, kestoaltaan noin 1–2 minuutin mittaisen, videon tuottamista. Päätimme molemmat heittäytyä rohkeasti uuteen ja toimia videoiden päähenkilöinä. Tunnistimme tässäkin yhden osaamisen kehittämisen ja uudenlaisen kokemuksen upean mahdollisuuden, johon kannatti tarrata kiinni.

Videoiden käsikirjoituksia tehdessämme määritimme muutamia olennaisia raameja ohjaamaan tekemistämme. Informatiivisuuden lisäksi halusimme kiinnittää huomiota videoiden laatuun. Teknisen toteutuksen tulisi olla onnistunutta: äänet kuuluvat selkeästi, valaistus on kohdallaan, mahdolliset tekstit tai kuvat näkyvät kirkkaasti ja editointi on tarkoituksenmukaista. Oman esiintymisemme suhteen nostimme

riman myös korkealle. Kokonaisuuteen kuuluivat siisti, asianmukainen pukeutuminen, selkeä artikulointi sekä ymmärrettävä viestintä. Jokaisesta videosta tulisi olla helppo tunnistaa yksi tai useampi pääviesti. Hymy, innostus, uteliaisuus sekä yhdessä tekeminen oli tavoitteena näkyä videoistamme.

Loppuun kirjasimme yhteenvetoa työmme tuloksista ja johtopäätöksistä. Arvioimme työmme luotettavuutta ja hyödyllisyyttä oman työmme sekä työyhteisömme näkökulmasta. Arvioimme myös jatkotutkimuksen mahdollisuutta ja tarpeellisuutta.

3.3 Tutkimusmenetelmät ja aineisto

Tutkimuksessa valittu lähestymistapa on laadullinen eli kvalitatiivinen. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään kokonaisvaltaisesti ja syvällisesti tutkittavaa aihetta sanoilla ja lauseilla kertoen. Tutkimuksessa käytetään monipuolista aineistoa, esimerkiksi teemahaastatteluita. Aineistoa kerätään tutkimuksen eri vaiheissa ja tutkittavan aiheen ymmärryksen lisääntyminen ohjaa tutkijaa hankkimaan riittäväksi katsomansa määrän aineistoa. Tutkijat itse ovat toimijoita, jotka keräävät ja analysoivat tietoa. Tutkijoiden kautta suodattuu aineisto ja havainnot suodattuvat tutkimustuloksiksi. Tutkittavana voi olla esimerkiksi asioiden kehittäminen tai muutoksen eteneminen. Yleensäkin tutkitaan asioiden merkityksiä ja sitä, miten ihmiset niitä reaali maailmassa kokevat. (Kananen 2014, 18–19.)

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään yleisesti kuvaamaan, selittämään, tulkitsemaan tai ymmärtämään ilmiötä. Tutkijan roolia on hyvä selventää tutkimuksen yhteydessä tarkemmin. Pyritäänkö olemaan mahdollisimman objektiivisiä vai sallitaanko tietoinen subjektiivisuus mukana? Yritetäänkö pelkästään selittää tutkittavaa ilmiötä vai tavoitellaanko lisäksi monipuolista kuvailemista sekä tulkintoja? Onko merkityksellistä se, kuinka tutkimus on yleistettävissä? Tutkimusmenetelmää valitessa pohditaan, mikä olisi sellainen systemaattinen tapa, jolla tutkimusta toteutetaan, jotta tutkimusongelma saadaan ratkaistua. Kun ymmärrys tutkimusongelmasta lisääntyy, tulee arvioida, millaista tietoa pyrimme hankkimaan. Tutkimuksen kautta halutaan tuoda esiin uusia näkökulmia ja uutta tietoa tutkittavasta aiheesta. Aineiston hankinnassa ja analysoinnissa onkin hyödyllistä tutkimuksen kannalta pyrkiä nostamaan esiin erilaisuutta. Erilaisia aineistonkeruumenetelmiä yhdistellään usein toisiinsa. (Puusa & Juuti 2020, 12–14, 26, 38, 205–206.)

Tutkimuskysymysten perusteella tutkimusta voidaan yleisesti jakaa kolmeen erilaiseen tyyppiin: kuvailevaan, selittävään ja kartoittavaan eli eksploraatiiviseen tutkimukseen. Eksploraatiivinen eli kartoittava

tutkimus hakee uusia ideoita ja näkökulmia erilaisista syistä, olosuhteista tai prosesseista ilmiöiden taustalla (Eriksson & Koistinen 2014, 11–12). Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymys on, mitä vaaditaan finanssialan ammattilaiselta 2020-luvulla. Luokittelimme tämän työmme eksploratiiviseksi eli kartoitettavaksi tutkimukseksi. Kirjallisuudesta saatu tietoperusta yhdistettynä työkokemukseen ja asiantuntijoiden teemahaastatteluihin auttoi tunnistamaan erilaisia näkökulmia ja painotuksia asiantuntijan osaamisen kehittämiseen liittyen. Tietoperustan tarkempi määrittely tapahtui tutkimuksen edetessä. Tutkimukseen keräsimme tietoperustaa useammasta eri lähteestä. Tietoperustan lähteitä valitessamme yksi tärkeä kriteeri oli julkaisuvuosi. Halusimme hyödyntää ajankohtaisia ajatuksia liittyen tutkittavaan aiheeseen.

Aineiston muodostamisessa haastattelut ovat joustava tiedonkeruumenetelmä. Kysymyksiä voidaan esittää halutussa järjestyksessä ja haluttu määrä. Vastauksia voidaan täsmentää tarkentavilla kysymyksillä ja mahdollisia väärinkäsityksiä välttää keskustelemalla asiasta lisää. Haastattelulla halutaan saada paljon lisää tietoa tutkittavasta aiheesta, joten aihepiiriä avataan ja kysymyksiä lähetetään myös etukäteen haastateltavalle tutustuttaviksi. Tämä on myös eettisesti oikea lähestymistapa asiassa. Sanojen lisäksi haastattelussa voidaan kiinnittää huomiota myös sanomisten painottamiseen sekä haastateltavan ilmeisiin ja eleisiin. Henkilökohtainen haastattelu motivoi ja sitouttaa vastaajaa, ja usein ei ole ongelmaa saada käyttää haastattelua tutkimusaineistona. Haasteena haastatteluissa on tietysti esimerkiksi ajankäyttö, tämä rajaa usein haastateltavien määrää. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73–74.)

Toiminnallisena osuutena aineiston analyysin pohjalta tuotimme videomateriaalia, jonka avulla kiteytimme laadullisen tutkimuksen analyysiä helposti omaksuttavaan muotoon. Videomateriaalista oli tavoitteena tehdä helppokäyttöistä, monipuolista ja innostavaa. Tätä materiaalia voi hyödyntää jatkossa monin eri tavoin OP Oulussa, tarvittaessa OP-ryhmätasoisesti sekä mahdollisesti sosiaalisessa mediasakin. Luvussa 6 avaamme tarkemmin videomateriaalin tarkoituksen, tavoitteen, tuottamisprosessin sekä sisällön. Lisäksi annamme esimerkkejä, millä tavoin suosittelemme materiaalia hyödynnettäväksi.

Opinnäytetyömme loppuyhteenvetona luvussa 7 arvioimme työmme luotettavuutta sekä eettisyyttä. Lisäksi kokoamme yhteen keskeiset tulokset, johtopäätökset sekä mahdollisen jatkotutkimuksen aiheen. Pohdimme avoimesti ja rehellisesti myös opinnäytetyön suorittamisen kokemuksiamme ammatillisen kasvun näkökulmasta.

4 FINANSSIALA JA ASiantuntemuksen VAATIMUKSET

Tässä luvussa tehdään katsausta finanssialan nykytilaan. Lisäksi pohditaan alan tulevaisuuden haasteita ja luodaan katsausta tulevaisuuden finanssialan asiantuntijan perustaitoihin.

4.1 Yleiskatsaus finanssialan nykytilaan

Tämän päivän finanssialan yritykset tarjoavat henkilö- ja yritysasiakkaille pankki-, vakuutus- ja rahoituspalveluja. Finanssialalla toimivilla yrityksillä on iso merkitys ajatellen yhteiskunnan ja kansantalouden toimivuutta sekä yksittäisiä kotitalouksia. (Ammattinetti.)

Finanssialan yrityksistä Suomessa toimivia pankkeja ovat kotimaiset talletuspankit, ulkomaisten luottolaitosten sivuliikkeet ja tytäryhtiöt sekä investointipankit. Pankeilla on monenlaisia tehtäviä, esimerkiksi talletusten vastaanottaminen, asiakkaiden tarpeiden rahoittaminen, maksuliikenteen hoitaminen sekä raha- ja valuuttamarkkinakaupan hoito. Muita merkittäviä tehtäviä ovat myös omaisuudenhoitopalvelut sekä erilaiset sijoitus-, rahoitus- ja neuvontapalvelut. Pankkien toimintaa sääntelee laki luottolaitostoinnista. Finanssivalvonta on pankkeja valvova taho Suomessa. (Ammattinetti.)

Vakuutusyhtiöt jaetaan vahinko-, henki- ja työeläkevakuutusyhtiöihin. Laki määrää, että näitä toimintoja on harjoitettava erillisissä yhtiöissä, mutta nämä yhtiöt toimivat usein yhtiöryhmänä tai yhteistyössä keskenään, mikä on sallittua. Vakuutusten tarkoitus on turvata ihmisten, yritysten, yhteisöjen jne. elämää ja taloudellista toimintaa. Vakuutusyhtiöille kuuluu myös lakisääteiseen sosiaaliturvaan kuuluvia vakuutuksia, joita ovat työeläkevakuutus ja lakisääteinen tapaturmavakuutus. Muita lakisääteisiä vakuutuksia ovat liikennevakuutus, potilasvakuutus ja ympäristövahinkovakuutus. Suomen vakuutusmarkkinoilla on erityinen piirre, joka on lakisääteisten vakuutusten merkittävä rooli. Vakuutusyritysten toimintaa sääntelevät monet lait, erityisesti vakuutusyhtiölaki ja vakuutuslainsäädäntö. Myös lakisääteisillä vakuutuksilla on omat lakinsa. Kuten pankkien myös vakuutusyritysten toimintaa valvoo Finanssivalvonta. (Ammattinetti.)

Finanssiala on merkittävä työllistäjä Suomessa. Ammattilaisia alalla on 30 000. Ala uusiutuu nopeasti ja merkittävimpana muutosajurina toimii digitaalisuus. Vaikka ala sinällään on tietovaltainen, sillä ko-

rostuvat silti edelleen vahvasti ihmisten kohtaaminen ja palveleminen. Rutiinomaiset asiat ihmiset haluavat hoitaa nykyään itse verkossa, mutta suuremmissa pankki- ja vakuutusasioissa halutaan edelleen tukeutua asiantuntijan neuvoihin. Raha-asiat ovat tietysti myös hyvin henkilökohtaisia, joten finanssialan tekijältä vaaditaan ihmisläheistä otetta sekä kykyä synnyttää luottamusta. (Finanssiala ry).

4.2 Finanssialan tulevaisuuden haasteet

Retail banking 2020 –tutkimuksessa lähes kaikki tutkimukseen osallistuneet pankkiirit näkivät uusien asiakkaiden houkuttelemisen yhdeksi suurimmista haasteistaan seuraavien vuosien aikana. Pankeille kasvu on erittäin tärkeää ja uusien asiakkaiden saaminen on kasvun edellytys. Pankit tunnustivat kuitenkin myös tarpeen syventää asiakassuhteitaan ja keskittyä enemmän asiakaskohtaisiin tuloksiin. Siksi asiakaspalvelun parantaminen on pankkien tärkein prioriteetti vuonna 2020. (Retail banking 2020.)

2020-luvulla pankeilta odotetaan, että ne järjestäytyvät asiakkaidensa ympärille tuotteiden tai kanavien sijaan. Ne tarjoavat saumattoman asiakaskokemuksen integroimalla myynnin ja palvelun kaikkiin kanaviin. Ne myös kehittävät kyvyn nähdä asiakkaita, tunnistaa heidän ainutlaatuisuutensa ja räätälöidä tarjouksensa siten, että asiakkaat näkevät pankkien "tydyttävän heidän tarpeensa" eikä "työntävän tuotteita". (Retail banking 2020.)

On arvioitu, että finanssialaa tulevaisuudessa haastavat erityisesti innovatiiviset Fintech-yritykset. Hurjimmassa skenaarioissa pankkisektorilta tulee digitalisaation seurauksena häviämään konttoriverkosto kokonaan. Koska asiakastarpeet muuttuvat ja ketterillä Fintech-yrityksillä on aivan uudenlainen ajattelutapa, koko ala on nyt suurten myllerrysten kourissa. Muun muassa toimistojen merkitys asiakkaiden elämässä tulee varmasti muuttumaan. Aika näyttää, kuinka paljon. (Dun & Bradstreet.)

Käytännössä konttoreiden määrä on vähentynyt jo huomattavasti, ja yhä suurempi osa asiakkaista hoitaa pankkiasioinnin täysin sähköisiä kanavia käyttäen. Tämän olemme huomanneet ihan käytännössä, kuten myös sen, että tämä on tuonut mukanaan tarpeita uudelleenlaiselle osaamiselle ja sen johtamiselle.

Innovatiivisten Fintech-yritysten kilpailuetuja ovat niiden organisaatorakenteet ja hyvin ketterät toimintamallit. Finanssialan perinteisillä toimijoilla etuna puolestaan ovat pitkät asiakassuhteet ja tieto, jota niiden kautta on kertynyt. Siksi perinteisille toimijoille on tärkeää tämän tietomassan analysointi ja sen hyödyntäminen. (Dun & Bradstreet.)

PWC on määritellyt raportissaan Retail banking 2020 –tutkimuksessa kuusi erilaista tekijää, jotka tulevat ratkaisemaan menestymisen finanssisektorilla. Nämä kuusi menestystekijää ovat asiakaskeskeinen liiketoimintamalli, jakeluverkoston optimointi, liiketoimintamallin yksinkertaistaminen, etulyöntiasema datan ja informaation hyödyntämisessä, innovointi sekä riskien ja säännösten proaktiivinen hallinta. Näissä menestystekijöissä, jotka PWC on listannut, nousevat erityisesti esiin uudenlainen osaaminen ja se, kuinka sitä johdetaan. Asiakkaiden muuttuneet odotukset luovat ihan uudenlaisia osaamisvaateita pankkien henkilöstölle. (Dun & Bradstreet.)

Pelkkä asiakaskeskeisten toimintamallien kehittäminen ei riitä, vaan pitää pystyä hyödyntämään myös datan ja automatisoinnin tuomia mahdollisuuksia huomioiden kuitenkin riskienhallinta ja kiristynvä säännöstely, joilla on merkittävä rooli pankkien tulevaisuudessa. Prosessien edelleen yksinkertaistaminen ja automatisointi tuo kustannustehokkuutta ja sitä kautta myös liiketoiminnan tuloksellisuus paranee (Dun & Bradstreet.)

On myös otettava huomioon, että ihmisten eliniät pitenevät ja väestörakenne siten vääjäämättä vanhenee. Länsimaissa on uusi normaali, että nuoret ovat vähemmistönä. Nuoret pystyvät hyvin omaksumaan uudet toimintatavat ja teknologia, mutta he eivät voi yksin olla vastuussa näiden toimintaan ottamisesta. Tulevaisuudessa voi olla mahdollista, että ihmisen toimintakyky on se millä on enempi merkitystä kuin ihmisen iällä. Yhteiskunta näyttää väistämättä erilaisemmalta, kun yhä isompi osa ihmisistä on yli 65-vuotiaita, ja on normaalia elää satavuotiaaksi. Väestö todennäköisesti tulee keskittymään tiettyihin kasvukeskuksiin. Kasvukeskusten ulkopuolella väestö ikääntyy entisestään sen samalla harventuessa. Kaupunkeihin muutto jatkuu ja maahanmuutto Suomeen saattaa lisääntyä. (Sitra 2020.)

Edellä mainitut asiat, kuten väestörakenteen muutos, väestön keskittyminen kasvukeskuksiin ja maahanmuutto, ovat asioita, jotka väistämättä tulevat näkymään myös finanssialalla. Konttoreiden määrä on vähentynyt jo nyt ja tämä trendi tulee todennäköisesti vielä jatkumaan. Myös digitalisaatio etenee nopeasti. Palveluiden laadun varmistaminen tällaisessa murroksessa on tärkeää. Tällaiset muutokset luovat myös uusia osaamistarpeita ja työ finanssialalla tulee luultavasti monipuolistumaan uusien osaamisvaateiden myötä.

4.3 Finanssialan asiantuntijan perustaidot

Finanssialan asiantuntijan työ on haastavaa ja asiantuntijalta odotetaan monenlaisia taitoja. Osattaviin perustaitoihin kuuluvat digitaaliset taidot, sosiaaliset taidot, substanssitaidot sekä oman osaamisen kehittäminen. Myyntitaitojen monipuolinen hallitseminen sekä mielen taitojen oletamme korostuvan tulevaisuudessa entisestään.

4.3.1 Myyntitaidot

Tässä luvussa käsitellään myyntitaitoja finanssialan ammattilaisen osaamisalueena kirjallisuuslähteisiin pohjautuen. Lisäksi hyödynnetään käytännön kokemusta myyntityöstä ja asiakastilanteista. Tarkastelussa korostuvat muutamat myynnin osa-alueet, joita 2020-luvulla voi pitää tärkeänä. Asiantuntijasta käytetään tässä luvussa yleisnimitystä myyjä. Myyntiprosessilla tarkoitetaan lähtökohtaisesti myyjän aloitteesta lähtevää aktiivisuutta asiakkaan suuntaan. Ostoprosessilla kuvataan tilannetta, jossa asiakas lähestyy myyjää tai myyjän organisaatiota osto tai ainakin tiedustelu mielessään.

Myyntitaitoja tarvitaan sekä asiakkaille myytäessä että sisäisesti esimerkiksi ideoiden ja asioiden myymisessä kollegoille tai esimiehelle. Myyntityön taitoja on syytä ylläpitää ja kehittää jatkuvasti. Jokainen asiakaskohtaaminen on upea mahdollisuus oppia. Tärkeää on halu kehittyä, kokeilemalla rohkeasti uutta ja haastamalla aidosti omia toimintatapojaan. Hyvä keino on esimerkiksi harjoitella myyntityötä yhdessä työkaverin kanssa. Asiakaskäyttäytyminen muuttuu ja asiakkaiden käytössä on yhä useampia digitaalisia kanavia, joiden kautta he haluavat asioitaan hoitaa.

Digitaalisten työkalujen hallitseminen ja virtuaalimyynti korostuvat myyjän osaamisessa. Tunnettu myyntivalmentaja ja tietokirjailija Mika D. Rubanovitsch avaa tätä asiaa teoksessaan ”STOP myynti – pysähdy myymään”. Edelleenkin myyjän tärkeä tehtävä on löytää asiakkaalle paras ja sopivin ratkaisu. Henkilökohtaisia kasvotusten tapahtuvia neuvotteluja tarvitaan jatkossakin, mutta osalle asiakkaista ja myyjistäkin virtuaalimyynti sopii jopa paremmin. Virtuaalitapaamisen hyötyinä voi nähdä joustavuuden aikataulussa ja sijainnissa, häiriötekijöiden vähentymisen, tehokkuuden sekä astetta nopeammin ja suoremmin itse asiaan pääsemisen neuvottelussa. Virtuaalimyynnissä tärkeää on varmistaa tekniikan toimiminen ja opastaa asiakasta sen käyttämiseen. Myös erilaisia vaihtoehtoja toteutustavaksi on hyvä tunnistaa, eikä puhelin missään nimessä ole poistumassa valikoiman joukosta. (Rubanovitsch 2019, 75–87.)

Ennen tapaamista tekniikan toimivuuden ja opastuksen varmistuksen lisäksi on hyvä aloittaa keskustelu asiakkaan kanssa lähettämällä hänelle tapaamisen aihe ja agenda etukäteen. Asiakkaan sitoutumista voi lisätä lähettämällä asiakkaalle myös kysely, jonka avulla asiakas pääsee vaikuttamaan tulevan tapaamisen sisältöön ja myyjä voi paremmin valmistautua kohtaamiseen. Myyntineuvottelun rakenne on lähtökohtaisesti samanlainen kuin kasvokkain tapahtuvassa tapaamisessakin. Tapaamisen aloituksen jälkeen myyjä siirtyy kartoittamaan asiakkaan tarpeita, vastaamaan hänen kysymyksiinsä ja lopulta ehdottamaan yhteistyön aloittamista tuotetta tai palvelua tarjoten. Ehdotusta perustellaan asiakkaan tarpeeseen sopivaksi ja asiakkaan saamien hyötyjen avulla. (Rubanovitsch 2019, 88–93.)

Muutamia yksityiskohtia korostuu nimenomaan virtuaalisesti toteutettavassa neuvottelussa. Ensinnäkin asiakkaan aktivointi on tärkeää. Näyttörüutua voi jakaa, visuaalisia elementtejä lisätä materiaaliin ja kysymyksiin kannattaa keskittyä. Erityisesti heti alussa asiakas on saatava ääneen, jotta hänen keskittymisensä säilyy ja sujuvan vuoropuhelun kautta onnistutaan tunnistamaan asiakkaan tiedostettuja ja vielä tiedostamattomia tarpeita. Virtuaalisessa tapaamisessa äänen merkitys on suuri. Asenne, energia ja hymy on saatava tuntumaan ja kuulumaan läpi, silti kannattaa kiinnittää huomiota myös asiakkaan kanssa samalla kielellä puhumiseen, tauottamiseen, äänenpainoihin sekä tietynlaiseen rauhallisuuteen. (Rubanovitsch 2019, 88–93.)

Ratkaisuehdotuksen jälkeen on hyvä valmistautua vastaanottamaan ja vastaamaan myös asiakkaan vastaväitteisiin. Kannattaa tarkentavilla kysymyksillä selvittää, miksi asiakas edelleen epäröi tai mikä häntä ratkaisussa huolettaa. Ehdotuksen esittämisen tai tarkentavien kysymysten jälkeen myyjän on muistettava pysyä hetki hiljaa itse – se toimii tehokeinona myös. On hyvä muistaa, että vastaväitteet ovat usein kuitenkin merkki asiakkaan kiinnostuksesta. Kaupan päätöksessä kannattaa myyjän tehdä tilanteesta yhteenvetoa. Kerrataan asiakkaan saamat hyödyt ja se mitä on sovittu ja mitä tapahtuu seuraavaksi. (Rubanovitsch 2019, 88–93.)

Yleensäkin myyjän työssä tarvitaan edelleen aitoutta, pelisilmää sekä määrätietoisuutta. Jokainen kohtaaminen ja asiakas ovat ainutlaatuisia, joten myyjän pitää harkita, millä tavoin vie neuvottelua eteenpäin. Asiakas haluaa usein ostaa, mutta harvemmin tulla myydyksi. Aina on hyvä tulla neuvotteluun ajoissa ja olla huomaavainen ja kohtelias. Oma innostus saa näkyä, kunhan malittaa kuunnella asiakasta. Rohkeasti on pyydettävä päätöstä asiakkaalta neuvottelun loppupuolella. Tämä on otollinen hetki myös lisämyynnille. Päätöksestä kiitetään ja onnitellaan hyvästä päätöksestä. Onnistuneen myyntityön yksi merkki on se, että asiakas haluaa kertoa tekemästään päätöksestä eteenpäin. (Rubanovitsch 2019, 125–126.)

Myyjän on tärkeää ymmärtää monimuotoinen roolinsa myyntiorganisaation sisällä. Hänen on oltava tietoinen yrityksensä verkkonäkyvyydestä sekä liidigeneroinnista. Hänen on tunnistettava, että tänä päivänä asiakkaat tekevät yhteydenottoja tai ilmaisevat muulla tavoin kiinnostustaan yritystä tai sen palveluita kohtaan monin erilaisin tavoin. Onkin tärkeää, että myyjä tietää, minkälaista markkinointia yritys parhaillaan tekee ja minkälaisia asiakasohjauksia vaikkapa kotisivujen, blogien tai verkkokaupan kautta hänelle saattaa tulla. Markkinoinnin ja myynnin toimiva vuoropuhelu korostuu entisestään. (Rubanovitsch 2019, 56, 126–127, 158.)

2020-luvun osaava myyjä osallistuu markkinointiin eri tavoin itsekin. Hän jakaa yrityksen sisältöviestintää edelleen ja kykenee tuottamaan myös omaa sisältöä eri kanaviin, oman työnsä ja asiantuntemuksensa näkökulmasta. Hän poimii ajankohtaisia aiheita toimintaympäristöstään, kuuntelemalla asiakkaitaan ja havainnoimalla maailman menoa. Viestinnässä korostuu tarinallisuus ja sitä voi toteuttaa esimerkiksi kirjoittamalla tai videoilla, omien vahvuuksien mukaisesti. Jakamalla ja tuottamalla hyödyllistä tietoa viihdyttävässä ja kiinnostavassa muodossa yritys ja myyjä tulevat paremmin huomatuksi ja jäävät asiakkaiden mieleen. Vaikuttava myyntipuhe ja esiintymistaito ovatkin mainioita oman osaamisen kaupallistamisen keinoja nykypäivänä. (Rubanovitsch 2019, 56, 126–127, 158.)

Oman työn johtamisen sekä eräänlaisen tasapainon säilyttäminen ovat arviomme mukaan myyntityössä monellakin eri tavalla tärkeitä jatkossa. Ensinnäkin johdetaan omaa ajankäyttöä tehokkaasti. Asiakkaalla on tietyt odotukset palvelun tai tuotteen tiedusteluun ja ostoon käytettävästä ajasta. Myyjällä itsellään on aikataulu myös, millä tavoin ja ketä asiakasta palvella milloinkin. Valintoja ja priorisointia on tehtävä. Hyvä on olla avoin puolin ja toisin näistä aikatauluodotuksista ja -mahdollisuuksista.

Toisekseen olemme kokemuksiemme pohjalta tunnistaneet tasapainoilun nälkäisen ja aktiivisen myyntityön sekä sääntelyn välillä. Huippumyyjät ovat aktiivisia hakemaan kauppaa monin eri tavoin. Joissakin kohdin tulee hetkiä, kun on mahdollista esimerkiksi aikaa ja vaivaa säästääkseen hieman oikoa myyntiprosessissa. Houkutus voi olla suurikin. Tämä ei kuitenkaan ole varsinkaan pitkällä jänteellä järkevää. Välillä oikaisu voi mennä läpi seuraamuksitta, mutta pitkällä aikajänteellä virheellisesti tai liian kevyesti tehdyt toimenpiteet tulevat kuitenkin vastaan. Prosessien valvontaa tehdään eri tavoin erilaisissa organisaatioissa. Paras ohje onkin se, että opettelee heti alusta alkaen tekemään asiat ohjeiden mukaan ja laadukkaasti jokaisessa myyntiprosessin vaiheessa – vaikka itse saattaisikin ajatella, että turhan paljon aikaa kuluu.

Meneillään olevien asiakasneuvotteluiden määrän suhteen on tunnistettava realistisesti oma tilanne ja kapasiteetti. Myyntiorganisaatiossa aktiivisuuden määrää usein vaaditaan ja valvotaan. Tämä kuuluu toimintaan, ja siihen jokaisen myyjän on syytä tottua. On kuitenkin hyvä muistaa, että lopulta tulokset ratkaisevat. Yhdelle myyjälle asiakastapaamisten määrän lisääminen on oikea keino nostaa tuloksia. Toiselle voisi olla jopa paikallaan vähentää asiakastapaamisten määrää, mutta keskittyä asiakastapaamisten laatuun selkeästi enemmän: miten valmistaudun kohtaamiseen, miten kohtaan asiakkaan ja kuljetan keskustelun hyvään lopputulokseen unohtamatta sitä, miten ja mitä sovitaan jatkoon suhteen. Kolmannella myyjällä voi olla asiakastapaamisten määrä riittävällä tasolla ja laatukin hyvää, mutta onnistumisia on silti turhan vähän. Syynä voi olla silloin suunta, eli ketä asiakkaita on kontaktoitu ja kohdattu. Ovatko he sitä asiakaskuntaa, johon myyjän pitäisi omassa työssään keskittyä, ja jotka erityisesti kokevat saavansa hyötyä näistä kyseessä olevista palveluista ja tuotteista? Perinteinen malli ”määrä – suunta – laatu” toimii siis työn ja tekemisten analyysin pohjana edelleen – kunhan tasapaino on kunnossa tässäkin asiassa.

OP Oulun toimitusjohtaja Keijo Posio kuvaa myyntityössä onnistumista – ja samalla sen johtamista mielenkiintoisesti alla olevalla kuvalla:



Keijo Posio 4.5.2020

KUVIO 1. Myyntityössä onnistuminen (Posio 2020)

Posion pääviestinä on, että ei kannata keskittyä tuloksen tavoitteluun tai sen johtamiseen, vaan panostamalla onnistuneeseen tekemiseen ja asiakkaan saamaan hyötyyn ratkaisuisissa, hyvät tulokset seuraavat kyllä perässä. On myös syytä huomioida, että myyntityön tulokseen vaikuttavat myös monet ulkoiset tekijät, esimerkiksi kysyntätilanne, kilpailutilanne sekä yleinen taloudellinen toimeliaisuus. Myynnin

tekemisissä ja myynnin johtamisessa kannattaakin siis panostaa niihin asioihin, joihin itse voi vaikuttaa. (Posio 2020.)

Kokemuksemme mukaan parhaimmillaan tällainen asennoituminen tuo sopivasti rauhallisuutta, keskittymistä ja määrätietoisuutta myyjän arkeen. Huomiota kiinnitetään pieniin, toistuviin asioihin, mutta ei unohdeta kuitenkaan kokonaisuutta. Kuinka monen asiakkaan kanssa tänään käytiin myynnillisiä keskusteluita? Miten paljon ja minkälaisia ratkaisuehdotuksia tehtiin? Hyödynnettiinkö yhteistyötä yrityksen muiden työkavereiden kanssa millä tavoin? Minkälainen tunne asiakastapaamisista jäi? Tunsiko asiakas saavansa hyötyjä itse neuvottelusta ja tekemistään ratkaisuksista? Mikä oli myyjän oma työvire ja fiilis päivän päätteeksi? Kun näitä asioita seurataan ja raportoidaan myös esimiehelle, opitaan askel askeleelta analysoimaan paremmin omaa työtä ja syitä onnistumisten taustalla. Myös esimies saa merkittävästi kattavamman kuvan myyjän tekemisestä ja osaa auttaa häntä osuvammin.

Finanssialalla sääntely luo selkeät raamit myyjän toiminnalle, mutta hänen on onnistuttava varmistamaan, että sääntely ei asiakkaan suuntaan näyttäydy kankeana ja hitaana asiakaspalveluna. Suositeltavaa onkin, että myyjä kertoo selkeästi niistä raameista ja toimintatavoista, joihin sääntely häntä velvoittaa. Aikataulua on syytä arvioida ja avata ainakin karkealla tasolla heti alussa, samoin kertoa niistä mahdollisista toimenpiteistä, joita asiakkaalta odotetaan. Alkavaa prosessia ei kannata kertoa negatiivisella sävyllä valittaen, vaan jämäkästi, rakentavasti ja asiakasta arvostaen. Tämän tietoisuuden ja läpinäkyvyyden lisääminen heti prosessin alussa antaa myyjälle tilaa toimia ja viitoittaa tietä, mutta helpottaa myös asiakasta hahmottamaan esimerkiksi prosessiin kuluvaan aikaan ja vaivaan. Näiden asioiden kanssa myyjän kannattaa tuki olla tarkkana, koska tämä prosessin toimivuus ja siihen vaadittava aika voivat joissakin tapauksissa näytellä merkittävääkin roolia asiakkaan ostopäätöksessä.

Tekemisten, tekniikan ja toimintatapojen lisäksi hyvän myyjän on syytä tunnistaa, hallita ja hyödyntää myynnin psykologiaa myyntityössään. Myynnin johtamisen professori Aalto-yliopistosta Petri Parvinen on kirjassaan ”Myyntipsykologia, näin meille myydään” omien tutkimustensa pohjalta tunnistanut kolme psykologista suostuttelukeinoa: raamittamisen, läsnäolon ja yhdessä luomisen. Raamittamalla myyjä pyrkii rajaamaan asiakkaan vaihtoehdot yleensä kahteen tai kolmeen. Asiakkaina ja ihmisinä suosimme selkeyttä ja rajallisuutta, varsinkin lopullista ostopäätöstä pohdittaessa. Hintoja voidaan myös raamittaa esimerkiksi sillä, miten alennushinta esitetään. Onko kyseessä 10 % alennus vai 5 euron alennus 50 euron tuotteesta. Hinnasta käytettävillä adjektiiveilla voidaan myös luoda erilaisia mielikuvia. Asiakkaat voidaan hintakäyttäytymiseltään jakaa kolmeen erilaiseen joukkoon: 1. edullisuuden tavoit-

telijat ja optimoijat, 2. varovaiset ja tavallisuuteen tyytyvät sekä 3. erikoisuudentavoittelijat ja laatutietoiset. Tunnistamalla asiakkaat voidaan pohtia erilaisia hinnan esittämisen tapoja, argumentteja sekä tarjottavien vaihtoehtojen määrää. Esimerkkinä vaikkapa kolme erilaista tuotevaihtoehtoa tai hintaa voivat olla tietoisesti kohdistettuja erilaisille asiakasryhmille, tai toisaalta voidaan pyrkiä tietoisesti ohjaamaan suurin kysyntä vaikkapa keskimmäiseen vaihtoehtoon, jossa tuotantotapa sekä yrityksen tuotteesta saama kate on optimoitu. (Parvinen 2013, 65–66.)

Parviaisen (2013) tutkimuksen toisena havaintona on läsnäolon tunne. Olemme ihmisinä laumaeläimiä, joten meillä on luontainen tarve hakeutua toisten seuraan samalla päätellen, onko meidän hyvä olla. Jos tunnemme asiakkaana olomme hyväksi, meidän on helpompi tehdä ostopäätös myyjän ollessa läsnä. Läsnäolo luo myyjän ja asiakkaan välille kokemusta, ymmärrystä ja hiljaisen tiedon välitystä. Läsnäolo ei tässä tapauksessa tarkoita kuitenkaan sivusta seuraamista vaan aktiivista yhdessä osallistumista ja osallistamista. Tilanteessa mukana olevien tai tilanteeseen mukaan tulevien henkilöiden läsnäolo vaikuttaa myös, esimerkiksi henkilön auktoriteetin tai aseman johdolla. Läsnäolossa aistitaan tilanteessa olevien ihmisten reaktioita ja kehonkieltä. Vahvasti tilanteessa läsnä oleva myyjä usein läsnäolollaan lisää vaikuttavuuttaan. (Parvinen 2013, 68–70.)

Viimeisenä mutta ei vähäisimpänä lisäyksenä myyntipsykologioiden joukkoon Parvinen (2013) nostaa yhdessä luomisen. Taitava myyjä voi tarkasti asetelluilla kysymyksillään ja samassa yhteydessä jakamalla tietoisesti ajatuksiaan johdattaa asiakasta keksimään itse tai yhdessä myyjän kanssa ratkaisun. Parvinen (2013) esittelee kirjassaan oivallisesti tähän opinnäytetyöhön esimerkkinä yhdessä luomisesta varainhoidon. Varainhoitaja myyjänä muodostaa hyvän yhteydenpidon kautta toimivan vuorovaikutuksen asiakkaan kanssa. Hän esittelee asiakkaalle aktiivisesti tuottolukuja, laskelmia, markkinoiden odotuksia, ekonomistien ennusteita tai muita asiantuntijanäkemyksiä. Toiminnallaan hän hakee asiakkaalta hyväksyvää tai toisaalta kielteistä mielipidettä käsitellyille asioille ja näkemyksille. Tämän pohjalta varainhoitaja rakentaa ehdotuksen sijoituskokonaisuudesta, joka vastaa näitä asiakkaan kommentteja ja toteamuksia. Tavoitteena on löytää paras kokonaisuus tähän tilanteeseen ja juuri tälle asiakkaalle. Asiakas on näin ollen ikään kuin rakentamassa tätä kokonaisuutta itselleen ja sitoutuu siihen. Tulevaisuus näyttää, miten menestyksekkäs tehty sijoituskokonaisuus on. Tätä arvioitaessa myyjä todennäköisesti viittaa yhdessä luomiseen ja lisää siten asiakkaan osallisuuden tunnetta – hyvässä tai pahassa. Yhdessä luomisen näkökulmaan voidaan lisätä vaikuttavana tekijänä lisäksi muu vuorovaikuttavuuden ja yhteisöllisyyden lisääntyminen. Tukea omille ostopäätöksille haetaan entistä enemmän läheisen perhepiirin lisäksi hyödyntämällä esimerkiksi ystävien, tuttavien, työkollegoiden tai sosiaalisen median kontaktien näkemyksiä. (Parvinen 2013, 70–72.)

Tietty psykologinen osaaminen on osa myynnin taitoja. On opittava tunnistamaan paremmin itseään ja asiakastaan. Miksi ajattelen ja tunnen näin? Miten käyttäydyn erilaisissa tilanteissa? Hyvä on kuitenkin muistaa, että vaikka voimme aistia ja tulkita paljon ympärillämme olevista ihmisistä, tärkeää on myös kysyä asioista suoraan. Myyntityössä oletaminen voi olla vaarallinen sudenkuoppa myyjälle. Esimerkiksi asiakastietojärjestelmän tiedoista myyjä muodostaa pohjan, jonka päälle hän lisää mahdolliset omat aiemmat kokemukset asiakkaasta. Uuden kohtaamisen ensimmäiset aistimukset asiakkaan ilmeistä, eleistä ja sanoista muovaavat käsitystä edelleen. Tässä vaiheessa myyjä voi olla jo hyvin pitkällä omissa tulkinnoissa ja oletamuksissaan. Mikäli myyjä ei malta läsnäollessaan ja aidosti kiinnostuneena kysellä asiakkaan tilanteesta laajasti, saattaa hän asiakkaan tarpeiden kartoituksessa ajautua aivan väärille teille. Asiakkaan elämäntilanne, tavoitteet tai haaveet saattavat olla muuttuneet vaikkapa juuri saman päivän aamuna syystä tai toisesta aivan erilaisiksi kuin aiemmin.

Myyntityössä onnistumisessa kokemuksemme mukaan merkitystä on myös tilannetajulla, tunneälyllä sekä yksinkertaisesti selkeällä asiakaskohtaamisen mallilla. 2020-luvulla erinomainen myyjä osaa johtaa omaa työtään ja hyödyntää toimiviksi koettuja toimintatapoja rytmikkäästi ja systemaattisesti. Samalla hän rohkeasti ja ennakkoluulottomasti heittäytyy uuteen, tuottaa sisältöä, on aidosti oma itsensä, esiintyy vaikuttavasti ja osaa käyttää digitalisaation tuomia mahdollisuuksia työnsä tehostamiseksi. Silti hän pitää asiakkaan tunteineen ja tarpeineen keskiössä toiminnassaan.

4.3.2 Substanssitaidot ja oman osaamisen kehittäminen

Tulevaisuudessa osaamisen kehittämisen kyky korostuu, koska työelämä muuttuu ja yhteiskunta siinä samalla. Kyky oppia uutta, ajatella luovasti ja taito hahmottaa kokonaisuuksia ovat merkityksellisiä taitoja tulevaisuudessa. Osaamisen kehittämiseen kohdistuu kovasti muospainetta. Työn murroksesta kirjoitetaan ja puhutaan paljon. Siihen liittyy työelämän monipuolistuminen. Osaamisen kehittäminen ja toimeentulon turvaaminen liittyvät siihen kiinteästi. Vanhat toimintatavat eivät välttämättä katoa, mutta niiden lisäksi ja rinnalle syntyy paljon uusia. Kun työelämä muuttuu, samalla kasvaa epävarmuus. Tämän vuoksi myös osaamisen kehittämisen ratkaisut ovat keskeisiä kysymyksiä tällä hetkellä. (Sitra 2020.)

Kun katsotaan tulevaisuuteen, niin mitä todennäköisimmin epävarmuus ja jatkuva muutos tulevat lisääntymään entisestään. Meidän on opittava elämään muutoksen keskellä ja sietämään vallitsevaa epävarmuutta sekä jopa kaoottista ympäristöäkin. Enää elinikäisiä työpaikkoja ei ole kuten joskus aikoinaan oli tapana. Silloin työntekijä ja työnantaja odottivat lojaalisuutta toisiltaan ja myös sitä toisilleen antoivat ja tämä toi turvallisuuden tunnetta. Tänä päivänä ja tulevaisuudessa työntekijän tietynlainen työsuhdeturva on oma osaaminen ja sen kehittäminen. Siitä kannattaa pitää hyvää huolta. Työntekijän on erittäin tärkeää olla perillä siitä, minkälaista osaamista hänen työtehtävänsä häneltä edellyttää, mutta yhtä lailla on tärkeää miettiä myös sitä, minkälaista osaamista työtehtävä tulevaisuudessa vaati ja mikä tulee todennäköisesti muuttumaan ja mitä uutta osaamista silloin edellytetään. Tähän kannattaa varautua aloittamalla sellaisen osaamisen kehittäminen. (Sydänmaanlakka 2017, 229.)

Mikko Kuitunen, Vincitin toimitusjohtaja kirjoittaa Kauppalehden blogissa 12.8.2019 osaamisen tunnistamisesta ja tunnustamisesta sekä osaamisen hyödyntämisestä opinnoissa ja työssä. Hän kertoo päätyneensä siihen, mihin moni muukin, että substanssitaidot katoavat tai saavuttavat parasta ennen päiväyksensä nykyisin nopeammin kuin koskaan aikaisemmin. Hän myös pohtii sitä, että kehitykseltä ei ole turvassa, jos luottaa pelkästään tämänhetkiseen substanssiosaamiseen. Pehmeiden taitojen arvo puolestaan on kestävämpää, ja niiden merkitys tulee vain lisääntymään tulevaisuudessa. Hän kirjoittaa muun muassa seuraavista tulevaisuudesta arvoon tulevista taidoista: kompleksisuustaidot, luovuustaidot ja empatiataidot. Muutoksen vauhti nopeutuu koko ajan samalla kun tiedon määrä kasvaa. Tieto on tänä aikana yleensä saavutettavissa helposti. Tietoa tärkeämpää onkin pystyä erittelemään mikä tieto on tärkeää ja kyetä hyödyntämään sitä. Luovuustaitojen merkitys korostuu sillä Kuitusen (2019) mukaan helpot asiat alkavat olla tehtyinä ja olennaiset ongelmat ratkaistuina. Tulevaisuudessa tulee kyetä etsimään uusia ratkaisuja ja näkökulmia jo kertaalleen ratkaistuihin ongelmiin. Empatian eli kyvyn ymmärtää taito korostuu puolestaan, koska maailma on avoimempi ja tiedon liikkuminen nopeampaa, joten kykyä ymmärtää ja asettua toisen asemaan, tarvitaan entistä enemmän. Kuitunen ei väitä, etteikö substanssitaidoilla olisi enää mitään merkitystä, mutta hän korostaa, että tulevaisuudessa pelkästään ne eivät enää riitä. (Kuitunen 2019.)

Oulun Osuuspankki on monilla erilaisilla mittareilla mitattuina yksi menestyneimpiä osuuspankkeja Suomessa. Tähän on monia syitä mutta Oulun Osuuspankin myönteinen suhtautuminen osaamisen kehittämiseen on ollut yksi tärkeimmistä syistä menestykseen. Kokemuksemme mukaan työnantajan myönteinen ja kannustava suhtautuminen osaamisen kehittämiseen näkyy vastavuoroisesti henkilöstön haluna kehittää itseään ja osaamistaan. Henkilöstön korkean osaamistason ja kyvyn kehittää omaa osaamistaan vaikutukset näkyvät varmasti myös monissa eri mittareissa.

Finanssiala on hyvä esimerkki työnkuvien nopeasta muuttumisesta ja vauhdin edelleen kiihtymisestä. Me kirjoittajat olemme molemmat työskennelleet finanssialalla yli 15 vuotta. Työnkuvien muutos on ollut nopea, mutta viime vuosina tämä muutos on vain kiihtynyt. Vaikuttavia asioita on monia, esimerkiksi tiukentunut sääntely, asiakaskäyttäytymisen muutos ja lisääntynyt tiedon määrä sekä sen saavutettavuus. Olemme itse todenneet sen, että muutoksessa mukana pysyminen ja muutoksien ennakointi vaatii itseltä halua ja kykyä kehittää omaa osaamistaan. Lisäksi pehmeiden taitojen merkitys on lisääntynyt ja noussut erittäin tärkeään rooliin. Näiden pehmeiden taitojen merkitystä avaan lisää myöhemmin.

4.3.3 Digitaaliset taidot

On arvioitu, että teknologisten innovaatioiden laaja käyttöönotto tulee muuttamaan finanssimarkkina-sektoria paljon tulevaisuudessa. Suomessa tehdään yhteistyötä sekä valtiovarainministeriön että muiden rahoitusmarkkinatoimijoiden kanssa sellaisen toimintaympäristön luomiseksi, joka antaa mahdollisuuden rahoituspalveluteknologioiden nykyistä laajempaan hyödyntämiseen ja tämän vuoksi luo myös edellytyksiä nykyistä elinvoimaisemmalle rahoituspalveluiden ekosysteemille. Rahoituspalvelusektorin säänneltyjen toimijoiden rinnalle on syntymässä myös uudentyyppisiä toimijoita, jotka eivät nykyisellään ole samanlaisen sääntelyn kohteena kuin perinteinen pankkisektori on. (Valtiovarainministeriö.)

Asiakkaiden odotuksia muokkaa heidän vuorovaikutuksensa perinteisen pankkisektorin ulkopuolella. Asiakkaat haluavat yhä enemmän sen tyyppisiä palveluita, joita he saavat toimialoilta, jotka keskittyvät merkittävästi asiakaskokemukseen (esim. Applen tuotteiden saumaton integrointi eri puolille maailmaa). 2020-luvulla tullaan näkemään uusia toimintamalleja ja kilpailijoita. Mitäpä jos esimerkiksi johtava sosiaalinen verkosto päättäisi perustaa pankki- ja maksuliiketoiminnan? (Retail banking 2020 – Evolution or Revolution?)

Teknologian kehittyminen on nopeaa ja se vääjäämättä muuttaa toimintatapoja. Koko ajan enemmän ja enemmän asioita voidaan automatisoida, ja esimerkiksi kommunikointi voi tapahtua etänä tai virtuaalisessa ympäristössä. Jotta teknologiaa voidaan hyödyntää, edellyttää se yhä enemmän ajattelun ja toimintatapojen muuttamista. Digitaalista teknologiaa käytetään erilaisissa palveluissa ja ihmisten välisessä kommunikaatiossa koko ajan. Lähitulevaisuudessa merkittävää voi olla esimerkiksi virtuaali- ja lisätty todellisuus, ääni- ja eleohjaus, esineiden internet. Teknologian ymmärtämisen taito korostuu tulevaisuudessa, kun enemmän ja enemmän asioita tapahtuu digitaalisesti verkossa. (Sitra 2020.)

Lyhyellä aikavälillä todennäköisesti isoimmat muutokset tuo tekoälysovellusten yleistyminen. Yleisesti ollaan sitä mieltä, että tekoäly tulee yhteiskuntaan samalla tavalla kuin internet aikanaan. Käytännössä tämä tarkoittaa, että esimerkiksi puheentunnistus ja kasvojentunnistuksen yleistyvät. (Megatrendit 2020). Nyt jo kasvojentunnistus maksutapana on ollut testauksessa, ja siihen liittyviä ongelmia ratkotaan koko ajan. Milloin kasvojentunnistus saadaan lopullisesti käyttöön ja voisiko kasvojen- tai puheentunnistus toimia jopa henkilöllisyyden todentamisen joskus, jää nähtäväksi.

Käytännön työssä keskustelu asiakkaan kanssa on entistä tärkeämpää. Asiakkaiden odotukset ovat kasvaneet ja meidän on tärkeää olla selvillä näistä odotuksista. Viime vuosina tämä asiakkaan kanssa keskustelu on siirtynyt yhä enemmän digitaalisiin kanaviin. Silti on pystyttävä olemaan lähellä asiakasta ja jopa lähempänä kuin ennen, jotta voidaan pysyä selvillä siitä mitä asiakas odottaa, miten hän haluaa itseään palveltavan. Kokemuksemme mukaan asiakasymmärryksellä on tässä merkittävä rooli. Sitä yritämme kerryttää monin erilaisin keinoin.

Covid 19 muutti maailmaa, ja yritysten kannattaakin keskittyä digitaalisiin työkaluihin ja uusiin työskentelytapoihin. Kaikkien organisaatioiden on asetettava omat painopisteensä, mutta digitaalisten välineiden ja uusien toimintatapojen on erittäin tärkeää olla kaikkien rahoituspalveluorganisaatioiden tekemisessä tärkeässä osassa. Esimerkiksi monet joutuvat Covid 19:sta vuoksi rakentamaan ja ylläpitämään asiakassuhteita käytännössä digitaalisten kanavien kautta. Menestykseen tarvittava luovuus ja innovointi edellyttävät sekä uutta teknologiaa että uusia työskentelytapoja. (The upskilling imperative for financial services firms 2020.)

Covid 19 näkyi Oulun Osuuspankissakin käytännön työssä. Etätyö oli ollut jo käytössä monissa toiminoissa satunnaisesti, mutta sen käyttö otti ison loikkauksen eteenpäin. Kokemuksemme mukaan tämä siirtymä tapahtui hyvinkin sujuvasti jo kertyneen kokemuksen sekä myös henkilökunnan muutosvalmiuden ja -taitojen auttamana. Etätyössä asiakaspalvelijalla on käytössä asiakkaiden suuntaan kaikki normaalit kanavat eli puhelin, verkkoneuvottelu, verkkoviestipalvelu, sähköinen allekirjoituspalvelu sekä OP Ryhmässä yleisluonteisiin kysymyksiin pankki- ja vakuutusasioista vastataan myös sosiaalisessa mediassa Twitterissä ja Facebookissa.

Digitalisaation eteneminen tarkoittaa myös työpaikoilla oikeiden työkalujen haltuunottoa. Ei riitä, että uusien teknologia on työpaikoilla käytössä vaan sitä on myös opeteltava käyttämään. Esimerkiksi dokumenttien tekeminen ja työstäminen yhdessä jaetussa virtuaalisessa ympäristössä edesauttaa yhdessä

suunnittelemista ja tekemistä, kun voidaan tehdä samaa työtä samaan aikaan ilman jatkuvaa edestakaista sähköpostien lähettelyä. (Berlin 2019, 210.)

Digitalisaatio näkyy asiakkaiden suuntaan ja niiden kanavien kehittämisessä, mutta myös sisäisten toimintatapojen ja työkalujen haltuunotossa ja kehittämisessä. Covid 19 vauhditti myös oikeiden työkalujen haltuunottoa, esimerkiksi juuri dokumenttien työstämistä virtuaalisessa ympäristössä. Työarjen kannalta on tärkeää, että teknologia on riittävän helppokäyttöistä ja ihmisillä on valmiudet riittävän teknologian ymmärtämisen ja käyttämiseen.

4.3.4 Sosiaaliset taidot

Niitä taitoja, jotka määrittävät, kuinka hyvin tulemme toimeen toisten ihmisten kanssa, kutsutaan sosiaalisiksi taidoiksi. Sosiaaliin taitoihin voidaan lukea esimerkiksi toisten ihmisten ymmärtämisen taito, mutta myös muita ihmiseen tai yhteisöön liittyviä taitoja. (Goleman 2012, 43.)

Aikakaudella, jossa työtehtäviä automatisoidaan, korostuvat sosiaaliset taidot ja kyky työskennellä erilaisten ihmisten kanssa erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa. On tilanteita, joissa ihmiset mieluummin asioivat ihmisen kuin robotin tai ohjelmiston kanssa. Ihmiset myös hallitsevat koneita paremmin sosiaaliset tilanteet, jotka vaativat erilaisten tilanteiden tunnistamista ja asioiden yhdistämisen taitoa. (Dun & Bradstreet.)

On tutkittu, että riippumatta siitä, mitä tekee työkseen, sosiaalisten taitojen kehittämisestä on paljon hyötyä. Jos tulevana vuosina teknologia kehittyy yhtä vauhdilla kuin viime vuosina, jatkuvan uusien taitojen oppimisen kyky ja osaamisen kehittäminen korostuvat entisestään. Työntekijöiltä edellytetään kykyä sopeutua tilanteeseen, jossa heidän taitonsa voivat teknologian kehittymisen vuoksi muuttua nopeasti vanhoiksi tai jäädä puutteellisiksi. (Dun & Bradstreet.)

Olemme käytännön työssä huomanneet työn murroksen myös finanssialalla. Monet työhön liittyvät tehtävät on automatisoitu tai digitalisoitu ja ihmisten kohtaaminen on noussut entistä merkittävämpään rooliin. Asiakas ei välttämättä kaipaa kontaktia pankin työntekijään kovin usein. Silloin, kun kaipaa, on se hetki, milloin sosiaalisten taitojen merkitys on erittäin tärkeä. Miten asiakas kohdataan? Millainen asiakaskokemus pystytään tunnetasolla tuottamaan? Sosiaalisesti taitava työntekijä on myös todennäköisesti

myyntitaidoiltaan taitava. Sekä sosiaaliset taidot että myyntitaidot kuuluvat finanssialan asiantuntijan perustaitoihin.

Työntekijöiden välinen yhteistyö on yksi tärkeä osa-alue Oulun Osuuspankin menestymisessä. Sosiaalisten taitojen merkitys korostuu myös yhteistyön tekemisen taitona. Miten minä kohtaan kollegan? Miten minä kommunikoin hänelle ja kuuntelenko, mitä hänellä on sanottavaa? Miten pystymme ratkaisemaan asiat asiallisesti ja ystävällisesti, vaikka joskus olisimmekin eri mieltä? Miten minä pystyn yhdessä erilaisen persoonan omaavan kollegani kanssa sujuvaan yhteistyöhön asiakkaiden parhaaksi? Sosiaalisesti taitavat ihmiset pystyvät toimimaan sekä työkavereiden että asiakkaiden kanssa onnistuneesti.

4.4 Mielen taidot

Mielen taidot luemme osaksi finanssialan asiantuntijan perustaitoja 2020-luvulla. Finanssialan asiantuntijoiden työ sisältää useimmiten ihmisten kohtaamisia ja vaativan työn hallintaa, joten mielen taidot ovat tärkeitä. Alla käsittelemme mielentaidoista itsetuntemusta, oman työn ja hyvinvoinnin johtamista, ongelmanratkaisukykyä ja resilienssiä.

4.4.1 Itsetuntemus

Itsetuntemus on henkilön oma ymmärrys ja käsitys itsestään, tulkintaa omasta arvosta ja hyvyydestä. Se on subjektiivinen näkemys, joka muodostuu ja kehittyy suhteessa muihin. Itsetuntemus on käytännössä kaikkea sitä, mikä tekee minusta minut. Se on ajatuksia, ideoita, mielipiteitä, maailmankatsomusta, tunteita ja tapoja, joita itse tunnistaa. Itsetuntemukseen vaikuttaa myös eletty elämä, eli mistä ja miten olemme tulleet tähän nykyhetkeen. Muiden ihmisten toiminta on muokannut itsetuntemustamme. Miten minua on kohdattu, kohdeltu ja kommentoitu. Itsetuntemusta on myös se, että alkaa tiedostaa syitä oman käyttäytymisensä taustalla ja oppii havainnoimaan ja analysoimaan sitä, mitä juuri tällä hetkellä tapahtuu omissa ajatuksissa, mitä tunteita syntyy ja miten ne vaikuttavat omaan toimintaan. (Ajanko 2016, 148–149.)

Itsetuntemusta voi lisätä ymmärtämällä ensin omia pyrkimyksiään ja tavoitteitaan ja sanoittamalla sitä, millaiseksi haluaa tulevaisuudessa tulla. Lähtöpisteessä tärkeää on tiedostaa oma arvomaailma ja uskomukset sekä listata omia toiveita, tarpeita, vahvuuksia ja heikkouksia: mitkä ovat kenties pysyvämpiä

asioita omassa persoonassa, mitkä muuttuvampia. Oman itsetuntemuksen kasvaessa oppii jo ennakoimaan, miten mahdollisesti tulee ajattelemaan ja toimimaan erilaisissa tilanteissa. Tällöin voi myös säätää ja muokata omia reaktioita ja toimintaa, vaikka osa toimintavoista tulee hyvin automaattisesti. Itsetuntemuksen kasvu lisää eri tilanteisiin vaihtoehtoja ja joustavuutta. Vastaavasti tietoisuus itsestä saa aikaan tietoisempia valintoja. (Ajanko 2016, 149–151.)

Hyvällä itsetuntemuksella on yhteys hyvinvointiinkin. Tiedostamalla ja tunnistamalla itseä kuormittavia ja uuvuttavia asioita sekä toisaalta omaa energiaa, innostusta ja mielenrauhaa edistäviä keinoja voi huolehtia itsestään paremmin. Itsetuntemus auttaa löytämään tavat vaikuttaa omaan olotilaan myönteisesti. (Ajanko 2016, 153.)

Itsetuntemuksen kehittäminen ei ole kuitenkaan aina mitenkään helppoa. Osaan asioista voimme vaikuttaa helpommin, joidenkin suhteen on vaikeampaa. Minäkeskeisyys, itseen liittyvät harhat sekä vaikeus tiedostaa omia motiiveja saattavat vaikeuttaa itsetuntemusta. Me haluamme säilyttää myönteisen kuvan itsestämme. Emme esimerkiksi huomaa omaa itsekkyyttämme helposti. Yliarvioimme omia suorituksiamme, omien asenteidemme myönteisyyttä ja vaikkapa omaa moraalisuuttamme. Samoin haluamme kovasti löytää syyn toiminnallemme selittelyn avulla, jos ei muutoin. Hyvällä selityksellä säilytämme arvostuksemme. Aina emme kuitenkaan löydä mitään järkevää motiivia toiminnallemme. Se saattaa hämmentää meitä. (Ojanen 2011, 105–108.)

Voi myös olla, että emme saa riittävästi palautetta omasta toiminnastamme kehittääksemme itseämme ja itsetuntemustamme. Persoonallisia eleitä ja tottumuksia on lähes mahdoton huomata, jos toinen ihminen ei niistä meille mainitse. Meidän on itse myös vaikea tulkita puhetyyliämme: kerrommeko asioista esimerkiksi pessimistisesti, kyynisesti, optimistisesti tai jopa kerskaillen. Samoin omien puheidemme ja tekojemme vaikutusten arvioinnissa tarvitsemme niitä vastaanottavan henkilön mielipiteen. Huumorintajumme on myös jonkun toisen kuin itsemme arvioitavissa. (Ojanen 2011, 108.)

Tulkintamme maailmasta saattaa olla syystä tai toisesta vinoutunut. Esimerkiksi vaikea lapsuus ja kokemus maailman pahuudesta ovat johtaneet epäluuloisuuteen. Ikävät kokemukset ovat voineet luoda katkeruutta, jolloin odottaa usein huonoja asioita ja saatu myönteinen palautekin saatetaan jopa sivuuttaa tai tulkitaan väärin. (Ojanen 2011, 108.)

4.4.2 Oman työn ja hyvinvoinnin johtaminen

Hyvällä itsensä johtamisella on tarkoitus pyrkiä yhä paremmin tuntemaan itsensä ja sitä kautta kyetä hyödyntämään sekä ammatilliset että henkilökohtaiset vahvuudet ja samalla vähentämään heikkouksia. Hyvällä itsensä johtamisella pyritään myös saamaan sekä ammatillista että henkilökohtaista tehokkuutta sekä tarkoituksellisuutta. Aiheesta tehtyjen tutkimuksien perusteella voidaan sanoa, että hyvä itsensä johtamisen taito vaikuttaa positiivisesti sekä ammatillisesti että henkilökohtaisesti. (Sydänmaanlakka 2017, 44.)

Iso kysymys oman työn ja hyvinvoinnin johtamisen kannalta on se, mitkä ovat itseä motivoivat asiat. Tärkein motivoija jokaiselle on minä itse. Jotta oman itseni motivointi onnistuu, on pystyttävä luomaan itselleen kuva siitä, mitkä ovat ne motivaatiotekijät, jotka omassa tekemisessä ovat jo hyvin, ja mitkä puolestaan kaipaavat parantamista. On tärkeää konkretisoida itselleen, mitä ovat ne asiat, joissa haluaa kehittyä ja onnistua tai joita haluaa jopa kokonaan muuttaa. (Wiskari 2014, 69.)

Yhteistä niille, jotka pystyvät johtamaan omaa työtään ja hyvinvointiaan, on joukko yhteisiä ominaisuuksia. Itsensä motivointi on yksi näistä ominaisuuksista. Nämä huippusuoriutujat eivät odota, että joku toinen tulisi motivoimaan, vaan he rakentavat itse pohjan omalle motivaatiolleen pitämällä huolta osaamisestaan sekä työn suunnittelusta. Näiden lisäksi heillä on itse luotu ajatus siitä, mitä he tavoittelevat ja millaiset suoritukset saavat heidät tyytyväisiksi. Tätä kautta he ymmärtävät mikä merkitys tavoitteilla on innostajana ja haastajana. Toinen yhteinen ominaisuus on itsensä johtaminen toimimalla. Asioiden selittely ei kuulu heidän ilmaisutapoihinsa, vaan he tähtäävät kohti ratkaisua tai tavoitetta. Heille yhteistä on myös, ettei asioita lykätä vaan edetään askel askeleelta asioiden tärkeysjärjestyksessä eikä niin, että tekisivät helpoimmat tai mukavimmat tehtävät ensin. (Wiskari 2014, 226–228)

Työelämän muutostilanteissa hyvin omaa työtään johtavat eivät sorru syyttelemään olosuhteita tai valittamaan paljon muuttuvista olosuhteista tai asioista, vaan he ymmärtävät muutosten tarpeen ja hyväksyvät, että omaakin toimintaa voi kohdata muutosten tarve. Yleensä he pystyvät pikaisesti analysoimaan tilanteen ja pohtimaan mitä positiivisia asioita muutos tuo mukanaan, mitä mahdollisesti negatiivisia asioita, mutta ennen kaikkea mitä uusia mahdollisuuksia ja mielenkiintoisia asioita muutos tuo mukanaan. Tämän jälkeen he asettavat itselleen uudet tavoitteet, uudet suunnitelmat ja lähtevät askel askeleelta tavoitetta kohti. Toisaalta oman työn hyvää johtamiseen kuuluu myös järkevä vastarinta, jonka tarkoituksena ei ole pysäyttää kehitystä vaan ennemmin auttaa sitä sparraamalla. (Wiskari 2014, 229.)

Ihmisen, joka haluaa palkitsevampaa työtä, tulee selvästi tietää, mitä hän työstä haluaa ja tavoitella sitä. Jotta saavuttaa palkitsevamman työn, on kyse myös itsensä johtamisesta. Siinä työntekijä mahdollisuuksiensa mukaan päättää mitä, miten ja miksi työtä tekee. Hän päättää myös mahdollisuuksien mukaan kuinka suuren merkityksen antaa työhönsä liittyville rajoituksille ja vaatimuksille. Tätä tärkeää itsensä johtamista tarvitaan, koska tulevaisuudessa perinteisen hierarkiat katoavat ja perinteinen työnjohto väistyy. Työntekijä ei voi myöskään enää olettaa, että esimies on se vastuullinen ja aloitteellinen tekijä työn mielekkyyden varmistamisessa, kollegoiden välisessä yhteistyössä tai palauteen saamisessa. Työntekijän täytyy rohkeasti ottaa myös vastuuta itselleen. Tutkimusten mukaan se, että ottaa vastuuta oman työnsä merkityksellisyydestä, lisää työn mielekkyyttä ja kokemusta pystyvyydestä. (Berlin 2019, 30–31.)

Ihmisille, jotka pystyvät hyvin itsensä ja hyvinvointinsa johtamiseen, yhteistä on myös sisäinen tasapaino ja into tekemiseen. He tietävät, mitkä asiat heitä motivoivat, mikä saa heidän intonsa heräämään ja konkreettiseksi toiminnaksi ja miten heillä riittää energiaa itse tekemiseen ja suorittamiseen. He osaavat myös hiljentyä, levätä, nauttia ja keskittyä omaan itsensä, jotta energiaa riittää taas oman työn johtamiseen. (Wiskari 2014, 229.)

Työssä venyminen silloin tällöin ei ole huono asia. Sen sijaan, jos joutuu taistelemaan jaksamisen ääri-rajilla, ei ole hyväksyttävää. Yöunet saattavat mennä, kun työn haasteet tuntuvat ylivoimaisilta ja pyörivät päässä. Työmäärä tai työn vaatimukset saattavat aiheuttaa stressiä niin paljon, että ihminen ei pysty enää suoriutumaan työstään. Työn haastavuuden eikä määrän saa antaa syödä työniloa. Työntekijän tulee varoa alkamista uhrautuvaksi työn sankariksi, vaan hänen on hyvä tunnistaa oman jaksamisensa rajat. (Berlin 2019, 65.)

Kokonaisuuden hahmottelu on tärkeää. Työn ulkopuolisten tekijöiden tulisi auttaa työssä menestymistä ja toisinpäin. On osattava katkaista työ säännöllisin väliajoin, vaikka nykyajan työelämässä raja on hämärtynytkin. Perhe ja työ ovat kuitenkin ihmisten tukipilareita, joita sitten esimerkiksi ystävät ja harrastukset tukevat. Jos vain haluaa, nämä pystytään yhdistämään toisiaan tukeviksi. Tiedetään, että jos koti-asiat eivät ole kunnossa, vaikuttaa se työn tekemiseenkin. Jos kunto on päässyt laskemaan, samalla heikenee yleensä työ kuntokin. Tässä tapauksessa työpäivän jälkeen on niin väsynyt, että ei jaksa panostaa perheeseen ja vapaa-aikaan. (Rubanovitsch & Aalto 2011, 40–41.)

Jotta kykenee sitoutumaan siihen mitä tekee, tulisi olla kunnossa sekä fyysisesti että henkisesti. Voi olla hyvä määrittää aika perheelle ja työlle ja tämän jälkeen liikkumiselle. Kun työ- ja siviilielämä ovat tasa-painossa, työssä ja kotona riittää hyvin virtaa. (Rubanovitsch & Aalto 2011, 107.)

Sillä, mitä tekee vapaa-ajalla sekä vapaa-ajan määrällä, on merkittävä yhteys työkuormituksesta palautumiseen. Jokaisella tulisi olla vapaa-ajalla jotain niin merkityksellistä tekemistä, että se palauttaa voimavarojamme, joita työ kuluttaa. Vaikka palautumista voi tapahtua työaikanakin, esimerkiksi tauoilla, on vapaa-ajalla unen lisäksi suuri merkitys palautumiseen. Vapaa-ajalla ja yöunen aikana tapahtuu kuitenkin suurin osa palautumisesta. (Kinnunen & Mauno 2009, 99–100.)

On tutkittu, että työstä palautumista edistää parhaiten liikunta. Lisäksi välillä voimien kokoaminen pelkästään lepäillen on tärkeää ja palauttavaa. Myös sosiaaliset suhteet ja niiden hoito ovat tärkeitä työstä palautumisessa. Syy-seuraussuhteet ovat olemassa. Esimerkiksi, kun työntekijä on hyvin palautunut työstään, hän myös jaksaa harrastaa liikuntaa ja hoitaa sosiaalisia suhteitaan. (Kinnunen & Mauno 2009, 112.)

Liikunnan osalta tehokkain tapa pitää huolta omasta terveydestä ja parantaa sitä on nimenomaan terveysliikunta, ei liian kovatehoinen fyysinen suoritus. On tutkittu, että kevytkin liikunta, esimerkiksi hidas kävely, vähentää liikkumattomuudesta koituvia terveyshaittoja. Terveysliikunnalla on paljon positiivisia vaikutuksia elimistöömme. Lisäksi säännöllisellä liikunnalla on positiivisia vaikutuksia myös mielenterveyteen ja henkiseen hyvinvointiin. Liikunnan puutteella on yleensä yhteys heikkoon uneen ja väsymykseen. Liikuntaa aktiivisesti harrastavat ihmiset hallitsevat stressin usein paremmin kuin vähän liikkuvat. (Huttunen 2018.)

Unen merkitys ihmisen hyvinvoinnissa on valtava. Riittävän ja laadultaan hyvän unen aikana varmistetaan sekä kehon että aivojen palautuminen. Unen aikana aivot järjestelevät olennaista tietoa pitkäkestoisen muistin puolelle eli opimme asioita. Samalla käsitellään muita mielessä pyöriviä asioita. (Työterveyslaitos 2015.)

Muistin vahvistamisen ja oppimisen lisäksi hyvä uni tuottaa energiaa, korjaa elimistössämme soluvaurioita, puhdistaa aivojamme ja säätelee aineenvaihduntaamme. Uni on siis oikeasti hyvin aktiivista aikaa kehossamme ja aivoissamme. Se edistää terveyttämme monin tavoin. Hyvin nukuttu yö luo hyvän pohjan myös tulevalle päivälle. Energisenä suoriudumme hyvin töistämme, jaksamme liikkua ja teemme todennäköisesti parempia valintoja ravitsemuksen suhteen. Nukkumiseen panostaminen onkin helppo ja

halpa tapa lisätä hyvinvointia ja terveyttä. Aina se ei kuitenkaan omin avuin onnistu. Unihäiriöiden tunnistamisessa ja hoitamisessa on syytä kääntyä ammattiavun puoleen. (Tuomilehto & Vornanen 2019, luku ”Uni – laadukkaan elämän perusta”.)

Hyvä yö rakennetaan jo päivän aikana. Ruokailun rytmittäminen on hyvin tärkeää, koska se vaikuttaa vireystilaamme. Onnistunut päivä alkaakin monipuolisella ja riittävän suurella aamiaisella, jossa tankataan elimistöön riittävästi polttoainetta päivän tarpeisiin. Jos päivä käynnistyi esimerkiksi kello 7, on aamupäivällä noin kello 10 syytä nauttia virkistävä välipala, esimerkiksi täysjyväleipä, rahka, pähkinöitä tai hedelmä. Puolen päivän aikaan syötävä maltillisen kokoinen ja monipuolinen lounas pysäyttää työpäivän hetkeksi ja lataa meitä iltapäivään. Lounaan määrä kannattaa mitoittaa sen mukaan, kuinka fyysistä työtä tekee. Lautasmalli auttaa monipuolisuudessa ja varmistaa myös, että virkeys ja energiataso pysyvät kunnossa. (Tuomilehto & Vornanen 2019, luku ”Hyvän unen resepti”.)

Iltapäivällä kannattaa nauttia pieni välipala, vaikka ei niin nälkä vielä välttämättä olisikaan. Näin välttää verensokerin laskun eikä sorru niin helposti epäterveellisiin välipaloihin myöhemmin. Rahka tai täysjyväleipä ovat jälleen toimivia vaihtoehtoja. Heti työpäivän jälkeen olisi hyvä vältellä tuhdin aterian syömistä, koska se tuottaa haasteita loppupäivän vireystasoa ajatellen. Muutenkin vireystilamme laskee iltapäivällä ja raskas ateria voi vain pahentaa tilannetta. Siksipä suositeltavampaa olisi nauttia jokin helposti sulava voimavälipala mieluummin. Alkuillasta tehdyt liikunta-aktiviteetit tai reippaat kotiaskareet auttavat kasvattamaan unipainetta illalla. Pienikin liikkuminen on tutkimusten mukaan hyväksi, kunhan se on säännöllistä. (Tuomilehto & Vornanen 2019, luku ”Hyvän unen resepti”.)

Tuomilehdon ja Vornasen mukaan suomalaiset syövät usein turhan kevyen iltapalan. Iltapala voi olla tuhtikin, jopa kunnan ateriakin. Sen jälkeen vireystila nimenomaan saa alkaa laskemaan. Iltapalalla nautitut hyvät hiilihydraatit, rasvat ja proteiinit antavat myös polttoainetta yöunen aikaiseen palautumiseen. Toisaalta mikäli päivän aikana on pitänyt säännöllisestä ruokailurytmistä kiinni, pysyy nälkäkin kohtuullisena. Iltapalan jälkeen kannattaa omistaa hetki omille mukaville, itseä rentouttaville asioille, mitä ne kenelläkin ovat. Puhelin on hyvä laittaa pois jo hyvissä ajoin ennen nukkumaanmenoa ja välttää muutenkin vireystilansa aktivoimista siinä vaiheessa. Mieli alkaa rauhoittua unta varten. Nukkumaan on hyvä mennä silloin, kun alkaa väsyttämään. Otollinen aika unen saamiselle eli niin sanottu uni-ikkuna on yleensä avoinna 15–20 minuuttia. Hyvä tavoite aikuiselle ihmiselle on pyrkiä nukkumaan vähintään 7–9 tuntia yössä. (Tuomilehto & Vornanen 2019, luku ”Hyvän unen resepti”.)

Optimaalista olisi pyrkiä pitämään nukahtamis- ja heräämisajankohdat mahdollisimman vakioina keskellä viikkoa ja viikonloppuisin, jotta hyvä uni-valvesykli säilyy ja täten edellytykset hyvälle yöunille. Jos oma unirytmisi on syystä tai toisesta mennyt sekaisin, on hyvä alkaa korjata sitä kohti tavoitetta askelittain, menemällä joka ilta hieman edellisiltä aiemmin nukkumaan. Liikunnan ja unen suhteen on tärkeää oppia kuuntelemaan omaa itseään. Pääsääntöisesti kannattaa välttää kovaa treenaamista iltaisin, koska se nostaa vireystilaa ja voi vaikuttaa nukahtamiseen ja unen laatuun heikentävästi. Jos mahdollista, raskaimmat harjoitukset on hyvä tehdä silloin, kun oma vireystila on parhaimmillaan. Aamulenkit voivat sopia joillekin, mutta silloinkin on syytä varmistaa, että alla on riittävästi laadukasta unta. Tarvittaessa iltapäivällä voi ottaa pienet, maksimissaan puolen tunnin mittaiset päiväunet, mikäli kokee tarvitsevänsä lisävoimia loppupäivään tai lisää laatua liikuntasuoritukseen. (Tuomilehto & Vornanen 2019, luku: Pyhä kolmiyhteys: uni, ravinto, liikunta”.)

On tärkeää, että arvostaa riittävästi unta. Uni vaikuttaa siihen, millaisia olemme, miten käyttäydymme ja mitä elimistössämme tapahtuu. Jokainen voi vaikuttaa omaan nukkumiseensa omilla valinnoillaan. Kuormituksen määrä vaihtelee elämäntilanteen ja muiden asioiden johdosta. Mitä enemmän kuormitusta elämässämme on, sitä enemmän kannattaa panostaa palautumiseen ja erityisesti nukkumiseen. Väsymyksenä emme ole luovimmillaan emmekä tehokkaimmillaan. Koska ihminen tottuu erilaisiin olotiloihin, hän ei välttämättä tunnista omaa jatkuvaa väsymystään. Yksinkertainen keino, jota meistä jokainen voi kokeilla, on lisätä unen määrää tunnilla ja katsoa mitä tapahtuu. Lisääntyykö virkeys, tunteeko olevansa paremmalla tuulella ja esimerkiksi vähemmän ärtyisä kuin aiemmin? On hyvä välillä pysähtyä miettimään omia toimintatapoja ja valintoja arjessa. Yksittäisiä heikosti nukuttuja öitä tulee eri syistä kaikille, niistä ei kannata huolestua. Kyse on kokonaisuudesta ja siitä, tunteeko päivittäin energisyyttä ja palautuvansa. (Tuomilehto & Vornanen 2019, luku: ”Mitä voi tehdä unen ja nukkumisen hyväksi?”.)

Päivittäisillä ruoka- ja juomavalinnoilla voidaan vaikuttaa virkeyteen ja jaksamiseen ja siten työkykyynkin. Niiden avulla edistetään terveyttä, ehkäistään sairauksia sekä lisätään toimintakykyä. Ruokailun suhteen kannattaa kiinnittää huomiota erityisesti neljään asiaan: säännölliseen ateriarytmiin, annoskokoon, lautasmalliin sekä ruuan sydänystävällisyyteen. (Työterveyslaitos 2011.)

Säännöllisellä ateriarytmillä, eli syömällä 3–4 tunnin välein, pysyy kylläisenä ja virkeänä. Tällä tavoin kova nälkä ei pääse yllättämään ja toisaalta todennäköisyys ylensyömiseen vähenee. Tästä vatsakin tykkää. Ateriahetkillä on syytä pitää annoskoko maltillisena ja kasata lautaselle ruokaa monipuolisesti lautasmallin mukaisesti. Tällöin puolet lautasesta täyttyy kasviksista, neljäsosa makaronista, riisistä tai perunasta ja viimeinen neljännes lihasta tai kalasta. Hyvä olisi, kun ottaisi kasvikset ensin, ja sen jälkeen

vasta muut. Aterian voi täydentää leivällä, lasillisella maitoa tai piimää sekä marja- tai hedelmäjätkiruualla. Ruuan suhteen kannattaa suosia sydänystävällistä ruokaa. Se perustuu runsaaseen kasvisten määrään. Kasvirasvoja valitaan eläinrasvojen sijaan, käytetään kuitupitoisia viljatuotteita ja tarkkaillaan suolan määrää. Ruokapakkauksista löytyvä Sydänmerkki ohjaa ja helpottaa tekemään näitä terveellisempiä valintoja. (Työterveyslaitos 2011.)

Aiemmin mainitun lautasmallin lisäksi terveyttä edistävää ruokavaliota voi auttaa hahmottamaan ja käyttämään paremmin ruokakolmion avulla. Kolmiosta voi koostaa monipuolisia, vaihtelevia ja hyvänmakuisia aterioita ja välipaloja. Ruokakolmiosta ja sen hyödyntämisestä on tehty mainio noin 4 minuutin video Youtube-videopalveluun nimellä Terveyttä ruoasta – Hyvän ruokavalion aineksia. (Ruokavirasto 2021.)

4.4.3 Ongelmanratkaisukyky

Elinikäisen oppimisen on todettu olevan erittäin tärkeä työelämän taito. Se on myös tärkeä yrityksen tai organisaation menestymisen kannalta. Siksi asiantuntijoiden onkin osattava soveltaa oppimaansa ja kyetä ratkaisemaan ongelmia. Koska nykyään tiedon määrä on lisääntynyt ja jatkuvasti opitaan uutta, on tietoa pystyttävä hyödyntämään omassa työssä mahdollisimman tehokkaasti sekä erottelamaan tiedosta oleellisen. On tärkeää myös kyetä arvioimaan omaa toimintaa ja osaamistaan. (Helsingin Yliopisto, koulutus- ja kehittämisspalvelut.)

Koska nykyään työelämässä työnkuvat ovat monipuolistuneet ja itse työelämän ongelmat monimutkistuneet, onkin tärkeää osata soveltaa käytettävissä olevaa tietoa ja kyetä tekemään oikeita ratkaisuja ja päätöksiä. Vaikka teknologiaa auttaa nykyään monien ongelmien ratkomisessa, ei sillä ole itsessään innovatiivista ajattelua tai luomisvoimaa, jotka asiantuntijatyössä myös auttavat ongelmien ratkomisessa. (Helsingin Yliopisto, koulutus- ja kehittämisspalvelut.)

Kokemuksesta tiedämme, että finanssialan asiantuntijoiden keskuudessa ongelmanratkaisukyky on yksi asiantuntijan perustaidoista. Finanssialalla tiedon suuri määrä, sääntelyn tuomat vaatimukset sekä toimialaa koetteleva murros yhdessä luovat ympäristön, jossa asiantuntijan on pystyttävä käsittelemään tietoa ja ratkaisemaan ongelmia tehokkaasti ja ratkaisukeskeisesti.

Finanssialalla myös asiakkaat lähestyvät asiantuntijaa usein sen vuoksi, että heillä on jokin ongelma, mihin he odottavat asiantuntijan antavan ratkaisun. Aina ei välttämättä juuri siinä hetkessä pystytä asiakkaan ongelmaa ratkaisemaan, mutta lähtökohtaisesti ne pyritään aina ratkaisemaan mahdollisimman pian. Tämä on usein asiantuntijan itsenäistä työtä, mikä vaatii häneltä hyvää ongelmanratkaisukykyä, mutta joskus asioita ratkotaan myös tiimissä, jonka pitää pystyä ratkaisemaan asiakkaan ongelma. Silloin korostuu useamman asiantuntijan ongelmanratkaisukyky.

Ongelmanratkaisukykyä voi ja kannattaa myös harjoitella. Esimerkiksi Lean-ajattelun avulla on mahdollista lähteä ratkaisemaan ongelmia tai toisin sanoen pohtimaan keinoja, joiden avulla voidaan nykytilasta liikkua kohti tavoitetilaa. Lean-ajattelusta löytyy vaikkapa A3-ongelmanratkaisutykalu, jota käyttämällä voi helposti osallistaa työyhteisön yhdessäkin ratkaisemaan ongelmia. Johto voi esittää ongelmakohdan, mutta ratkaisun löytämisessä henkilöstöllä on keskeinen rooli. Sen lisäksi, että ryhmässä yhdessä ongelmia ratkaisten ryhmä oppii, myös yksilö itse oppii toimiessaan ryhmässä. Kun ongelmista opitaan puhumaan rakentavasti ja ratkotaan niitä yhdessä, viestintä on toimivampaa, muutoksiin sitoutuminen parempaa ja turvallisuuden ilmapiiri kasvaa. (Torkkola 2017, 32–33.)

A3-ongelmanratkaisussa on kyse ajattelutavan ja harjoituksen lisäksi aidosta työkalusta. A3-kokoiselle paperille kirjataan määrämuotoisesti ja tiivistetysti asioita. Ensin tunnistetaan ongelman taustaa ja nykytilaa. Tavoitetila kuvataan myös. Analyysin merkitys korostuu, pyritään löytämään todellinen juurisyy ongelman taustalla. Tämän jälkeen edetään A3-lomakkeen oikealla puoliskolle ehdottamaan ensimmäisiä toimenpiteitä ongelman ratkaisemiseksi. Samalla sovitaan myös konkreettinen suunnitelma sekä siihen liittyvä seuranta. A3-työkalua voidaan käyttää ongelmanratkaisun lisäksi suunnitteluun, ihmisten kehittämiseen, tiedon keräämiseen sekä viestintään. (Priolo 2020.)

4.4.4 Resilienssi

Resilienssi on vapaasti suomennettu vaikeuksista takaisin ponnahtamisen kyvyksi. Sanaa resilienssi on suomennettu myös joustavuudeksi, pärjäävyudeksi, kimmoisuudeksi, lannistumattomuudeksi, muutosjoustavuudeksi, kestävyudeksi, sinnikkyudeksi jne. Mikään näistä termeistä ei yksinään ole vakiintunut resilienssi-sanana suomennokseksi. Laajasti ottaen resilienssi voidaan määritellä kyvyksi sopeutua onnistuneesti häiriöihin, jotka uhkaavat toimintaa ja kehitystä. Fysiologia ja genetikka ovat tärkeä osa resilienssiä, mutta on olemassa todisteita siitä, että ihmiset voivat oppia resilienssiä kehittämällä sellaisia ominaisuuksia, jotka auttavat stressistä selviytymistä, sopeutumista ja toipumista. (Poijula 2018, 16–17.)

Resilienssin määritelmiä on paljon. Huomioitavaa on, että stressi ja resilienssi pyrkivät suojaamaan ihmistä, jos hänelle tapahtuu jotain odottamatonta ja kuormittavaa. sekä tunne siitä kuinka. Se, kuinka prosessina resilienssi mukautuu uuteen tilanteeseen, saattaa ihmisellä muuttua muotoaan vuosien kuluessa. Ihmiseltä löytyy sisäisiä voimavaroja ja ominaisuuksia, kuten esimerkiksi optimismia, ja ympäristökijöitä, kuten läheisiä ihmissuhteita ja yhteenkuuluvuuden tunnetta, jotka auttavat resilienssin muodostumisessa. (Valli 2020, 46.)

Se että ihminen on resilienssi, ei tarkoita pelkästään sitä, että hänellä on erittäin hyvä stressinhallinta tai hän selviää vastoinkäymisistä hyvin, vaan ihmisen resilienssi tarkoittaa myös palautumista toimintaan aikaisempaa tehokkaampana tai vahvempana, joka sopeutuu kielteiseen tapahtumaan ja pitää sitä ponnahduslautana sopeutumiseen tai kasvuun. (Pojjula 2018, 18.)

Resilientit ihmiset ovat usein vastuullisia ja tunnollisia. He myös pyrkivät olemaan rehellisiä ja kunniallisia ja heillä on vahva arvopohja, joiden mukaan he toimivat. He ovat myös hyviä hallitsemaan impulsseja eivätkä he ole kovin spontaaneja tai ennalta-arvaamattomia. Resilientit ihmiset kokevat paljon mielihyvää ja monia muita myönteisiä tunteita. Heillä on myös usein hyvä huumorintaju. He ovat usein myös suunnitelmallisia ja heillä on hyvä ongelmanratkaisukyky. (Pojjula 2018, 133.)

Resilienttiä työntekijää voisi siis kutsua vaikka sitkeäksi, vastuulliseksi ja sinnikkääksi. Hänellä on myös myönteinen asenne elämään ja hän ponnistaa eteenpäin vastoinkäymisistä huolimatta. Tällaiset ominaisuudet ovat kokemuksemme mukaan tärkeitä myös myllertävässä ja muuttuvassa finanssimaailmassa. Työssä voi ajoittain tulla myös pettymyksiä ja vastoinkäymisiä. Olemme havainneet, että työntekijät, jotka ovat resilienssi, pystyvät käsittelemään vastoinkäymiset ja pettymykset paremmin, oppimaan niistä ja suuntaamaan katseensa tulevaan. Resilientit työntekijät ovat myös työnantajalle merkittävä voimavara.

Resilienssi on myös tärkeää, jotta jaksaa työssä: näin ongelmat koetaan kiinnostavina haasteina, joiden ratkaisussa pääsee hyödyntämään omaa ammattitaitoa ja oppimaan haasteen kautta. Työyhteisössä on kuitenkin erittäin tärkeää ymmärtää olevansa osa suurempaa kokonaisuutta ja jakaa kokemuksia työpäällä muiden kanssa. Tämä johtaa myös siihen, että asiakasta voidaan palvella mahdollisimman hyvin. (Anttila 2017.)

5 TEEMAHAASTATTELUT

Tässä luvussa kuvaamme teemahaastatteluiden taustaa ja toteutusta. Käymme läpi haastateltaville esitetyt kysymykset ja yhteenvedot vastauksista.

5.1 Teemahaastatteluiden tausta ja toteutus

Laadullisessa tutkimuksessa haastattelut ovat hyvin yleinen ja käytetty tiedonkeruumenetelmä. Voidaan puhua lomakehaastattelusta, teemahaastattelusta sekä syvähaastattelusta. Teemahaastatteluissa pyritään erilaisilla kysymyksillä saamaan haastateltavalta vastauksia käsiteltyyn teemaan pala palalta. Tutkijan on tärkeää pitää puheenjohtajuus itsellään mutta silti edetä haastateltavan ehdoilla. Analysointivaiheen avulla muodostetaan kokonaiskuva haastateltavan ajatuksista. Analysointivaihe on hyvä ottaa nopeasti haastattelun jälkeen ja sen perusteella saattaa muodostua uusia kysymyksiä, joita tarpeen vaatiessa käydään läpi uudessa haastattelussa. (Kananen 2014, 70–77.)

Teemahaastattelua varten tehdään kyselyrunko, jonka kysymykset perustuvat ennakkokäsityksiin tutkitavasta aiheesta eli tutkimuskysymyksiin. Teemoja lähdetään haastattelussa keskusteluttamaan ensin yleisellä tasolla, jonka jälkeen tarkennetaan yksityiskohtaisempiin kysymyksiin. Kysymykset ovat usein avoimia, jolloin saadaan haastateltavan kokemuksia ja näkemyksiä tutkitavasta aiheesta monivivahteisesti esiin. Kysymysten laatiminen on tärkeä työvaihe, koska niistä saaduilla vastauksilla selitetään osaltaan tutkittavaa aihetta. On hyvä välttää niin kutsuttuja suljettuja vastauksia, joihin haastateltava vastaisi pelkästään kyllä tai ei. Toisaalta hyötyä ei ole myöskään sellaisista itsestään selvistä kysymyksistä, joihin tutkija itse tietää vastauksen jo etukäteen. Sinänsä tutut kysymykset kuten mitä, missä, milloin, miksi, kuinka ja miten ovat käyttökelpoisia ja relevantteja. Tutkijalta vaaditaan myös hyvää pelisilmää ja tilannetajua. Haastattelurunko antaa pohjan haastattelulle, mutta haastattelussa on tärkeää osata tarttua kiinni esiin nousseisiin uusiin aiheisiin ja kysyä lisää hyviä, tarkentavia kysymyksiä. Teemahaastattelussa pyritään saamaan esiin haastateltavan aitoja kokemuksia ja mielipiteitä, ei yleisluonteisia vastauksia. Mikäli jokin asia haastattelussa jää epäselväksi tai tutkija ei ole varma, ymmärsikö asian oikein, on syytä varmistaa asia tarkentavalla kysymyksellä. (Kananen 2014, 78–83.)

Haastatteluiden purku aloitetaan litteroimalla, eli tässä tapauksessa nauhoite kirjoitetaan kirjalliseen muotoon. Haastattelut pyritään kirjoittamaan mahdollisimman sanatarkasti. Näin on mahdollista käyttää myös jotain yksittäisiä sanatarkkoja kuvauksia sitaatteina myöhemmin. Litteroinnissa teksti muutetaan

pääosin kirjakielelle poistaen murre- ja puhekielen ilmaiset. Tämän jälkeen aineisto koodataan eli tiivistetään analyysiä varten. Aineistosta tunnistetaan tutkittavien asioiden ilmenemismuotoja ja merkityksiä ja luodaan samoja asioita tarkoittaville ilmaisuille omat koodit. Tämä voidaan käytännössä toteuttaa esimerkiksi lisäämällä Word-dokumenttiin kommenttitoiminnolla koodeja. Koodaus perustuu tutkimuskysymyksiin, joten kyseessä on teoriapohjainen luokittelu. Koodauksen taso on hyvä miettiä etukäteen, jotta se palvelee parhaiten aineiston analyysiä ja tulkintaa. (Kananen 2014, 101–108).

Koodauksen jälkeen yhdistellään samaa tarkoittavia asioita eli kategorisoidaan. Näin löydetään yhdistäviä tekijöitä eri koodeille ja saadaan luotua niistä loogisia kokonaisuuksia. Tämän käsittelyn jälkeen on aika alkaa löytää ratkaisuja eli tulkintoja tutkittaville asioille. Ratkaisut ja tulkinnat on pystyttävä perustelemaan, jotta tutkimustulos on uskottava. (Kananen 2014, 113–116.)

Tässä työssä käytettiin teemahaastatteluita. Tällä tavoin saatiin lisää näkökulmia tutkittavaan aiheeseen ja lisättiin ymmärrystä siitä. Teemat saatiin tutkimuskysymyksestä johdateltuina. Kysymykset mietittiin etukäteen, mutta lisäkysymyksillä voitiin tarkentaa ja laajentaa vastauksia. Teemahaastattelut toteutettiin vaiheittain aikavälillä helmikuu–kesäkuu 2020. Teemahaastatteluiden haastateltavat valitsimme perusteellisen harkintamme pohjalta ja onnistuimme saamaan juuri haluamamme henkilöt haastateltaviksi. Halusimme valita henkilöt, joilla olisi tavalla tai toisella kokemusta erityisesti finanssialasta, asiantuntijuudesta, myyntityöstä, osaamisen kehittämisestä, oman työn johtamisesta sekä kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista. Kuitenkin heistä jokainen toisi mukanaan näkemystä edellä mainituista aiheista hieman erilaisesta näkökulmasta.

Haastateltaviksi valittiin toimitusjohtaja, henkilöstöjohtaja, myyntivalmentaja, työhyvinvoinnin asiantuntija sekä hyvinvoinnin ammattilainen. Näillä nimikkeillä heitä kutsutaan myös myöhemmin haastatteluita analysoivissa kappaleissa. Jokainen antoi suullisesti luvan oman nimensä käyttöön, mutta koimme työmme kannalta asian siten, että henkilön edustama rooli ja asema työelämässä on tässä kohti tärkeintä, ei niinkään henkilön identiteetti. Siksi haastateltavien henkilöllisyys ei työssämme paljastu. Poikkeuksena tähän oli OP Oulun toimitusjohtaja Keijo Posio, jota haastattelun lisäksi hyödynsimme myös Myyntitaidot -osiossa lähteenä. Yksityiskohtana mainittakoon, että jokainen haastateltavista edustaa eri organisaatiota tai yritystä. Tämäkin tuo osaltaan lisää monipuolisuutta haastatteluihin. Toisaalta jokainen heistä on tavalla tai toisella, enemmän tai vähemmän, ollut työssään tekemisissä OP Oulun kanssa. Tämä antoi haastateltaville osaltaan lisää näkökulmaa siihen, miltä taustalta tätä opinnäytetyötä tehdään.

Haastatteluihin valmistauduttaessa jokaiselle lähetettiin viisi kysymystä pohdittaviksi jo ennen haastattelua. Kysymykset olivat:

- Mitkä sinun mielestäsi ovat 3–5 olennaisinta osaamista asiantuntijatyössä 2020-luvulla?
- Minkälainen on mielestäsi erinomainen myyjä?
- Mikä on haastavinta ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa?
- Millä tavoin johdat omaa ajankäyttöäsi?
- Mitkä ovat keskeisimmät asiat, joiden avulla varmistat omaa kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä jaksamistasi?

Kysymykset johdattelivat haastateltavat pohtimaan osaamista ja sen kehittämistä omiin kokemuksiin ja näkemyksiinsä perustuen – tulevaisuus fokuksessa. Näitä kysymyksiä käytettiin sovitun teemahaastattelun runkona. Jokainen haastattelu varioitui kuitenkin yksilölliseksi lisäkysymysten sekä luonnollisen keskustelun edistymisen perusteella. Haastattelut toteutettiin yhtä poikkeusta lukuun ottamatta Microsoft Teams -sovelluksen avulla, jolloin saatiin haastattelu nauhoitettua ja äänen lisäksi saatiin myös kuva mukaan elekielestä kertomaan. Sähköisen haastattelukanavan valintaan vaikutti olennaisesti alkuvuoden 2020 koronavirustilanne. Työn loppuvaiheessa kesällä 2021 lähetimme haastateltaville haastatteluista kirjoittamaamme analyysi- ja yhteenveto-osiota tiedoksi ja samalla kannustimme tutustumaan laajemminkin opinnäytetyöhömme sen valmistuessa.

Seuraavassa on litteroinnin, koodauksen ja kategorioinnin tuloksena jäsenneltyä ja referoituna analyysiä haastatteluista kysymyksittäin sekä yhteenveto haastatteluaineistosta. Tarkoituksemme on seuraavissa alaluvuissa nostaa haastatteluista esiin koostaen ne asiat, jotka erityisesti nousivat niissä esiin merkittävimpiä asioina, jotka auttoivat summaamaan haastateltavien yhteneväisiä mielipiteitä. Toisaalta eri haastateltavien osalta tunnistimme ne yksittäiset työn tavoitteeseen nähden olennaisimmat huomiot, joita heidän haastatteluistaan poimimme. Näiden mielenkiintoisten löydösten lisäksi tavoitteemme oli tunnistaa sellaisia aiheita, jotka yllättivät meidät tai laittoivat meidät tutkijoina mieteliäiksi ja lisäsivät mahdollisesti kiinnostusta tutustua aiheeseen myöhemmin perusteellisemminkin.

5.2 Kysymys 1: Mitkä sinun mielestäsi ovat 3–5 olennaisinta osaamista asiantuntijatyössä 2020-luvulla?

Pohdittaessa kysymystä kolmesta viiteen olennaisimmasta osaamisesta asiantuntijatyössä 2020-luvulla useampi haastateltavista osti esiin perustaitojen ja asiantuntijuuden merkityksen. Olivatpa ne perustaidot

ja asiantuntijuus sitten myyntitaitoja tai ihmissuhdetaitoja, niiden merkitys ei ole kadonnut eikä tule katoamaan mihinkään.

Toimitusjohtaja kuvaa asiantuntijuutta kehämallin avulla. Sisimmän kehän muodostavat asiantuntijuus ja substanssiosaaminen. Hänen mukaansa osaamisvaateet, asiantuntijuus, substanssiosaaminen, olivat jo kaksikymmentä vuotta sitten tärkeimpiä asioita. Kun siitä aika meni eteenpäin, tuli hetki, jolloin asiantuntijuus ei enää riittänyt vaan sen lisäksi että oli asiantuntija, osaaja, tarvittiin myös myyntityön osaamista. Sisäkehän ympärille tulee siis myyntityön osaaminen. Samalla tavalla kuin asiantuntijuus, substanssi ja osaaminen, myös myyntityön osaaminen, on tärkeää jatkossakin. Myyntityön osaamisen kehän lisäksi noin vuosina 2008–2009 alkoi tulla tarve kolmannelle kehälle eli digitaaliselle osaamiselle, kyvylle hallita digitaalisia välineitä. Nyt kun on menty eteenpäin, on muodostunut taas uusi kehä, ulkokehä. Ulkokehälle on tullut uusia tarpeita, itseohjautuvuus ja etätyön hallinta.

Näyttää olevan, että kehät kasvavat, mutta ne kasvavat asiantuntijuuden ja myyntityön osaamisen ympärille. Perusta on siellä osaamisessa, asiantuntijuudessa ja sitä kautta myyntityön osaamisessa. Ja ympärille muodostuvat muut kehät. (Toimitusjohtaja)

Hän ei usko kehämallin muuttuvan lähitulevaisuudessa mihinkään, koska asiantuntijuutta tarvitaan, myyntityön osaamista tarvitaan ja digitaalisuuden osaamista tarvitaan. Sen lisäksi tämä aika tuo uusia kehiä vauhdilla esimerkiksi etätyön hallinta. Toki itseohjautuvuus on tosi tärkeä, jotta kykenee tekemään työtä tuottavasti ja tehokkaasti. Myös myyntivalmentaja totesi, että kyllä hän jaksaa aina perustaitojen merkitystä korostaa.



KUVIO 2. Asiantuntijuuden ympyrä (Posio 2020)

Myös oppimisen taito, uudistumishalu ja -kyky nousivat useammalta haastateltavalta esiin. Kyky jatkuvaan kehittymiseen ja oppimiseen koettiin tärkeinä asioina. Näiden lisäksi tai näihin liittyen myös kyky nähdä moniulotteisesti ja laaja-alaisesti. Maailma muuttuu ja pirstaloituu ja kyky nähdä ja ajatella ovat merkittäviä asioita.

Onko minulla itsellä sellainen halu ja draivi jatkuvasti tutkia ja hakea mahdollisuuksia uuden oppimisille ja oman ajattelun muuttamiselle. (Henkilöstöpäällikkö)

Työhyvinvoinnin asiantuntija nosti esiin ajan varmistamisen oppimiselle. Työ uudistuu koko ajan, niin on tärkeätä, että osaaminen pysyy ajan tasalla. Jos oma osaaminen alkaa jäämään jälkeen, se usein heijastuu motivaation hiipumisena ja ehkä työkykyyn vaikuttavat terveysasiat alkavat tuntumaan raskeammilta, jos työn hallinta heikkenee. Oma työarki tulisi voida organisoida niin, että ehtii ottamaan haltuun uusia asioita, uusia työkaluja, järjestelmiä ja pysyä mukana toimialan kehityksessä sekä ehkä osallistua erilaisiin keskusteluihin ammatillisissa verkostoissa. Työhyvinvoinnin asiantuntija totesikin, että kyllä ihmisellä aika paljon vastuuta siitä nykyään on, että itse opiskelee asioita, ottaa haltuun tietoa ja löytää aikaa näille.

Lähes kaikki haastateltavat nostivat esiin resilienssin ja mielentaidot. Mikä on jokaisen kyky sopeutua muutokseen, kuinka nopeasti nappaa asioista kiinni, kun tilanteet muuttuvat. Toimintaympäristö tai asiakaskäyttäytyminen muuttuu, tai sitten tapahtuu ikäviä asioita omassa elämässä tai työelämässä. Voi myös tapahtua asioita, joihin ei voi itse vaikuttaa. On tärkeää tiedostaa, kuinka nopeasti pystyy sopeutamaan omaa ajattelua ja toimintaa uuteen tilanteeseen. Lisäksi työhyvinvoinnin asiantuntija muistutti siitä, että nykyään ajatellaan, että resilienssi onkin sitä, että ihmiset ponnahtavat eteenpäin ja oppivat vastoinkäymisestä: miten tullaan entistä vahvempana ulos vastoinkäymisistä, mikä auttoi selviytymään, mitä se vastoinkäyminen opetti ja miten käännetään vastoinkäyminen vahvistavaksi kokemukseksi. Resilientit ihmiset näkevät mahdollisuuksia ja selviytymiskeinoja vastoinkäymisissäkin. Resilienssiä voi myös opiskella ajattelumalleina ja opetella kiinnittämään huomiota asioihin, jotka tuovat toiveikkuutta. Työhyvinvoinnin asiantuntija uskoo, että nämä mielentaidot ja oman mielen johtaminen tulevat tulevaisuudessa korostumaan.

Nykyään ajatellaan, että resilienssi onkin sitä, että ihmiset ponnahtavat eteenpäin. Oppivat siitä vastoinkäymisestä ja se tavallaan rikastaa heitä. (Työhyvinvointivalmentaja)

Haastateltavien vastauksissa nousi esiin monia tulevaisuudessa korostuvia asioita, mutta oma hyvinvointi, oman hyvinvoinnin varmistaminen sekä omien voimavarojen ja energian oikein jakaminen ja palautuminen nousivat vahvasti esiin. Hyvinvointivalmentaja kiteyttää asian niin, että asiantuntija on työelämän huippu-urheilija. Työelämän huippu-urheilija tarkoittaa sitä, että asiantuntijalla pitää olla todella hyvät itsensä johtamisen taidot. Ei pelkästään työn johtamiseen vaan kokonaisuudessaan oman hyvinvoinnin johtamiseen. Työhyvinvoinnin asiantuntija korostaa, että asiantuntijatyö on aika itsenäistä nykyään ja ihmisen tuleekin osata jakaa omat energiat ja voimat oikein. Hänen mukaansa työelämää tulisi ajatella maratonjuoksuna, emiten osata jakaa omat voimavarat oikein, että energiaa riittää erilaisiin tilanteisiin, ja vastuu tästä on nykyään yhä enemmän henkilöllä itsellään. Palautuminen ja kuormittuminen pitäisi pystyä pitämään tasapainossa. Osaamista on opetella huolehtimaan palautumisesta ja löytää itselleen toimivat palautumisen keinot.

5.3 Kysymys 2: Minkälainen on mielestäsi erinomainen myyjä?

Erinomaista myyjää määritellessään haastateltavat nostivat useimmin esiin kohtaamisen taitoon liittyviä asioita. Kyky kuunnella koettiin selkeästi yhdeksi tärkeimmistä ominaisuuksista hyvällä myyjällä. Tässä kohtaa painotettiin erityisesti vielä sitä, että kuuntelu ja kiinnostus asiakkaan tilanteesta on aitoa. Jos

myyjä ei aidosti ja rehellisesti keskity kuuntelemaan ja ole läsnä, sen kyllä huomaa. Toisaalta myyntivalmentaja vakuuttavasti totesi, että on helppo aistia, kun myyjä on itse aidosti kiinnostunut elämästä, itsestä ja asiakkaastaan. Laadukkaan ja keskittyneen kuuntelemisen avulla tehdyn kartoituksen koettiin edelleen olevan lähtökohta asiakkaiden tarpeiden tunnistamiseksi. Hyvinvointivalmentajan sanoin tavoitteena on saada selville ostajan todelliset tarpeet ja tuottaa niihin liittyen ratkaisuille hyötyjä, jotka kestävät aikaa ja ovat eettisiä.

Myyjä oppii jokaisesta lauseesta, jonka hän kuulee asiakkaan suusta. (Henkilöstöjohtaja)

Empatiakykyä eli itsensä asettamista toisen henkilön asemaan ja sosiaalisia taitoja laajemmin korostettiin haastatteluissa muutenkin. Ihmiset ovat erilaisia, heidän tapansa ajatella ja viestiä ovat erilaisia. Samoin vaihtelevat syyt, jotka eri tilanteissa vaikuttavat asiakkaiden kykyyn tehdä päätöksiä. Kun vuorovaikutus saadaan toimimaan myyjän ja asiakkaan välillä, päästään oikeasti auttamaan asiakasta. Henkilöstöjohtaja muotoili asian hienosti sanoen, että hyvä myyjä fasiltoi onnistuneesti asiakkaan ostopäätöksen – suositellen, auttaen ja helpottaen. Yksi tärkeä kommunikointiin liittyvä yksityiskohta poimittakoon vielä esiin. Toimitusjohtaja piti aiempaakin merkityksellisempänä myyjän taitona sitä, että pystyy vaikeita ja monimutkaisia asioita kääntämään ymmärrettäväksi tekstiksi asiakkaalle. Usein tämä tarkoittaa yksinkertaistamista ja selkeyttämistä, tietynlaisen tarinan muotoilemista. Vuorovaikutukseen ja vaikuttamiseen haastateltavat syventyivät enemmän seuraavan kysymyksen kohdalla, eli näistä asioista lisää myöhemmin.

Asiakaskohtaamisessa korostuvien taitojen lisäksi hyvältä myyjältä vaaditaan haastateltavien mukaan itseohjautuvuutta sekä itsetuntemusta. Tässä yhteydessä voikin päätellä, että mitä paremmin tuntee itsensä, sitä helpompi on ohjata ja johtaa omaa tekemistäänkin. Myyjän työssä tällöin korostuvat esimerkiksi systemaattisuus tekemisessä sekä ajankäyttö, tarkensi henkilöstöjohtaja. Myyntivalmentaja muistutti kuitenkin, että meitä ihmisiä on tässäkin mielessä erilaisia. Joku voi mennä ihan lukkoon, kun pitäisi ohjata omaa työtään eikä enää saa esimerkiksi esimieheltään selkeitä ohjeita. Toinen sen sijaan saattaa haalia itselleen liikaakin töitä, kun vapautta valita on annettu.

Haastatteluissa muistuteltiin myös tiimipelaamisen merkityksestä. Henkilöstöjohtaja erityisesti kannusti tsemppaamaan muita ja laittamaan hyvä kiertämään. Hänen mukaansa työkavereiden lisäksi kannattaa yrittää auttaa omaa esimiestäänkin onnistumaan. Oppeja ja kokemuksia olisi saatava jakoon tiimin ja työyhteisön sisällä mahdollisimman tehokkaasti. Työhyvinvoinnin asiantuntija epäilikin, että yksin tekevien sooloilijoiden tulevaisuus ei kovin hyvältä työelämässä näytä.

Yhteenvetona voidaan siis todeta, että hyvältä myyjältä vaaditaan hetkessä eläen aitoa kiinnostusta asiakkaasta sekä erinomaista kuuntelun taitoa. Asiakasta autetaan tunnistamalla hänen oikeat tarpeensa ja tausta päätöksentekoon. Hyvä myyjä tarjoaa asiakkaalle tämän perusteella ajallisesti ja eettisesti kestäviä ratkaisuja – selkeästi asiakkaan ymmärtämällä tavalla viestien. Omaan työtä on osattava johtaa hyvin, jotta aikaa esimerkiksi juuri noihin keskittyneisiin asiakaskohtaamisiin jää riittävästi. Ympärillä olevan tiimin osaamista hyödynnetään asiakkaan parhaaksi hyvää tilannetajua ja tunneälyä käyttäen. Jatkoa ajattelun poimittiin esiin vielä myyntivalmentajan kaksi hieman erilaista nostoa. Hän mainitsi, että on tärkeää olla pääosin läsnä siellä kanavissa, joissa asiakkaatkin ovat. Toisaalta hän korosti yleissivistyksen merkitystä, eli olisi tervettä olla edes jonkin verran kiinnostunut erilaisista asioista maailmassa, eikä elää liikaa omassa kuplassa. Tämä helpottaa vuorovaikutuksen syntymistä asiakkaiden kanssa. Kanava-näkökulman sekä yleissivistyksen yhdistävänä tekijänä voidaankin tunnistaa sosiaalinen media, jonka tarjoamia mahdollisuuksia hyvän myyjän työssä voisi olla mielenkiintoista lähteä tunnistamaan.

5.4 Kysymys 3: Mikä on haastavinta ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa?

Vuorovaikutuksen käsitteleminen näissä haastatteluissa on yli hyvin antoisaa. Haastateltavat nostivat esiin monipuolisesti erilaisia näkökulmia vuorovaikutuksen merkityksestä ja siinä onnistumiseen tai epäonnistumiseen liittyvistä syistä. Jo hyvää myyjää tunnistettaessa esiin nostettu kuuntelemisen taito pysyi edelleen keskusteluissa tiiviisti. Tärkeänä koettiin myös pysähtyminen hetkeen, läsnäolon merkityksen mainitsi useampikin haastateltava. Sen nähtiin toisaalta herättävän luottamusta, toisaalta läsnäolo auttaa aidommin kuulemaan, mitä toinen ihminen haluaa viestiä. Ihmisen eleistä ja ilmeistä voi päätellä myös paljon, muistuttu henkilöstöjohtaja. Empatiakyvyn todettiin auttavan vuorovaikutuksessa onnistumista. Hyvinvointivalmentaja tarttui läsnäoloon kiinni vieläkin perusteellisemmin. Hän haastoi siihen, että vuorovaikutuksessa molempien osapuolien olisi kyettävä hetkeksi unohtamaan oma maailmankuva ja omat motiivit. Rajaamalla omat ajatukset, huolet, ennakoasenteet sekä oletukset on mahdollisuus muodostaa aiemmin jo useamman kerran mainittu kiinnostus toiseen ihmiseen oikealla tavalla. Meidän pitäisi vuorovaikutustilanteessa kyetä hukkaamaan itsemme hetkeksi, hyvinvointivalmentaja totesi. Taitava viestijä osaa vuorovaikutustilanteessa jopa havainnoida omaa ajatteluaan. Miten toimin? Minkälaisia kysymyksiä esitän? Mitä ajattelen?

Vuorovaikutus on tulkintaa, sanoi omassa haastattelussaan työhyvinvoinnin asiantuntija. Ihmiset tulkitsevat eri tavoin sanomisia ja sanomatta jättämiä. Toisaalta välillä olemme niin itsekeskeisiä, että emme vaan halua ymmärtää sitä, että ihmiset ajattelevat toisin kuin minä itse. Joskus viestinnästä yksinkertaisesti vaan unohtuvat perustelut, tai ei ole avattu oman viestinnän logiikkaa. Toimitusjohtaja korosti omassa haastattelussaan useamman kerran tarinan voimaa viestinnässä ja vuorovaikutuksessa. Hänen mukaansa ihmiset yleensä haluavat kuulla tarinoita, ne jäävät ihmisille mieleen ja alkavat tehdä hiljalleen omaa vaikutustyötään. Tarinan avulla monimutkaisia asioita on mahdollista selkiyttää ymmärrettävämpään ja omaksuttavampaan muotoon kuulijalle. Tarinan vaikuttavaa voimaa hän kertoo hyödyntäneensä myyntityön ja johtamisen lisäksi muussakin vaikuttamisessa.

Jos sinä kykenet tarinallistamaan asian niin, että se jää ihmisille muistiin ja mieleen niin sieltä kautta se sitten lähtee tekemään sitä vaikutustyötä, mitä on tarkoituskin tehdä myyntityössä, johtamisessa ja kaikessa vaikuttamistyössä. (Toimitusjohtaja)

Erityisesti työelämään ja työyhteisössä tapahtuvaan vuorovaikuttamiseen saatiin mielenkiintoisia näkemyksiä. Työhyvinvoinnin asiantuntija pitää usein ongelmana sitä, että asioihin ja viestintään ei uskalleta tarttua eikä ottaa puheeksi. Minua jäi askarruttamaan, miksi sanoit äsken noin? Voitko tarkentaa, mitä tuolla tarkoitit? Tämän tyyllisillä kysymyksillä esimerkiksi olisi mahdollista selvittää vuorovaikutukseen

liittyviä haasteita. Työyhteisöjen kannattaisikin keskittyä enemmän voimavaralähtöiseen ajatteluun – ongelmakeskeisen ajattelun sijaan. Miksi niin usein keskitytään pohtimaan niitä asioita, jotka meillä eivät toimi tai ovat ongelmallisia? Näin toimien ajaudutaan usein syyllistämisen tielle kyllä minä mutta kun ei ne muut -tyylisesti. Jos ohjaisimmekin kiinnostuksemme ja sitä myöden keskustelumme niihin asioihin, jotka meillä ovat tällä hetkellä hyvin tai joissa olemme kehittyneet hienosti viime aikoina? Voimavaralähtöisessä ajattelussa se mihin kiinnitetään huomiota, kasvaa. Siispä kannattaa kiinnittää huomiota enemmän positiivisiin asioihin ja niistä keskustelemiseen, hän kehottaa.

Omassa työssään tuleviin vuorovaikutustilanteisiin voi valmistautua jo ennakkoon. Hyvinvointivalmentaja antoi haastattelussaan vinkin, että hän valitsee itselleen erilaisen työotteen erilaisiin tilanteisiin. Perusteena valinnoille on tavoite, mihin vuorovaikutustilanteessa halutaan päästä. Työote voi olla monenlainen, mutta yksinkertaistaen hän usein päättää, toimiiko kysymysten vai vastausten kautta. Kun operoi kysymysten kautta, on pystyttävä unohtamaan se, mitä mieltä itse on asioista. Tämä on valmentavaa otetta, ja tällöin konsultoiva ja neuvova työote ei ole edustettuna. Toisaalta tietenkin on myös tilanteita, joissa vastausten antaminen on perusteltua. Vuorovaikutuksessa oleva ihminen haluaa ja tarvitsee silloin neuvoa, opastusta, tukea ja informaatiota. Kerrotaan, miten kyseessä oleva asia kannattaa hoitaa. Kumpi sitten on hyödyllistä käyttää milloinkin, kysymykset vai vastaukset, on tärkeää oppia tunnistamaan. Oikein käytettynä molempien avulla voidaan saada aikaan oivalluksia ja yhteistä kasvua, hyvinvointivalmentaja kiteyttää.

Haastatteluiden perusteella saatiin siis monipuolista ja mielenkiintoista pohdintaan vuorovaikutuksesta ja siihen liittyvistä haasteista. Hienosti päästiin kuitenkin käsiksi myös työkaluihin ja ajattelumalleihin, joiden avulla omaa toimintaansa vuorovaikutustilanteissa voi analysoida ja kehittää. Keskittymällä tiukasti käsillä olevaan hetkeen, tyhjentämällä hetkeksi mieli muista asioista ja kiinnostuneesti kuuntelemalla varmistamme mahdollisuudet onnistuneeseen vuorovaikutukseen. Läsnäolo yhdistettynä empatiakyvyllä kruunaa onnistumisen. Jos jokin jää viestinnässä askarruttamaan, kysytään rohkeasti tarkennuksia. Työelämässä ongelmiin keskitytään välillä liikaa – muistetaan puhua myös onnistumisista ja hyvin olevista asioista ja kasvatetaan tällä tavoin työpaikan voimavaralähtöistä ajattelua. Usein vuorovaikutushetkien tavoite työelämässä on edistää jotain muutosta. Silloin haaste voi olla se, että ihmiset ovat muutoksen suhteen kovin eri tilanteissa. Hyvinvointivalmentaja puhui siitä, että me kaikki olemme jollakin tietyllä kypsyytasolla eri vuorovaikutusasioissa. Tällöin tärkeää on, että omaa viestintää sopeuttaen tilanteeseen sopivaksi ja usein lisäämällä kuulijan ymmärtävän tiedon määrää, on mahdollista nostaa vuorovaikutuksessa olevia muita henkilöitä uusille kypsyytasolle.

Omien vuorovaikutustilanteiden analysointi ja niiden pohjalta erilaisten vuorovaikutustapojen kokeileminen omassakin arjessa ja työelämässä olisi opettavaista. Näihin asioihin haastattelut synnyttivät uudenlaista kipinää tulevaa varten. Myyntitilanteita sinänsä havainnoidaan työelämässä nykyisinkin, mutta tämän lisäksi muitakin työyhteisön vuorovaikutustilanteita ja niiden vaikuttavuutta ja onnistumista olisi hyvä välillä pysähtyä tarkkailemaan. Näissäkin tilanteissa kannattaa pyytää rakentavaa palautetta. Erilaisia tilanteita voi myös harjoitella. Työhyvinvoinnin valmentaja esimerkiksi kertoi harjoituksesta, jossa harjoitellaan yksinkertaisesti kysymisen taitoa. Parin kanssa sovitaan niin, että jostakin asiasta sparrataan, mutta valmentajan roolissa olevalla on käytettävissään vain kysymyksiä. Omia neuvoja ei saa tarjoilla, keskitytään vain kysymään. Tämä auttaa kehittämään myös kuuntelun taitoa. Liikaksi ei vuorovaikutusta kuitenkaan kannata lähteä joka hetkessä analysoimaan. Joskus haaste vuorovaikutuksessa voi olla niinkin yksinkertainen kuin väsymys. Hyvä happi on ykkösjuuttu, muotoili asian hauskaasti henkilöstöjohtaja haastattelussaan. Näinhän se on, varmistamalla ensin perusasiat eli riittävä yöuni, monipuolinen hyvä ravinto sekä liikunta kuntoon, on myös vuorovaikutustilanteissa mahdollista onnistua paremmin.

5.5 Kysymys 4: Millä tavoin johdat omaa ajankäyttöäsi?

Kysyttäessä haastateltavilta heidän omasta ajankäytöstään esiin nousivat paneutuminen, keskittyminen ja suunnitelmallisuus. Moni haastateltavista kertoikin tietoisesti kehittäneensä näitä ominaisuuksia itsessään ja ajankäytössään. Kaikilla haastateltavillamme on jo takanaan pitkät työurat vaativissa työtehtävissä ja moni viittasikin myös kokemuksen opettaneen tietoisin kehittämisen lisäksi. Lisäksi kalenterin suunnitelmallinen käyttäminen liittyi olennaisesti ajankäytön suunnitelmallisuuteen, jota moni korosti.

Yhteistä haastateltaville tuntui olevan myös valtava kiinnostuminen ja innostuminen omasta työstään ja sen myötä uppoutuminen moniin asioihin, jotka tuovat sitten ajankäytöllisiä haasteita tai vaativat ainakin tietoista ajankäytönhallintaa, ettei haasteita tule. Usealla olikin käytössä omia keinoja tähän haasteeseen. Esimerkiksi työhyvinvoinnin asiantuntija kertoi, että hän helposti innostuu liikaa uusista asioista, mikä johtaa niihin uppoutumiseen. Pian hän huomaa käyttäneensä päivän johonkin ihan eri asiaan kuin oli tarkoitus, koska uusi asia imaisee mukanaan. Ratkaisuna tähän hän kertoo asettaneensa itselleen tavoitteita päiviä kohtaan. Esimerkiksi tänään pitää nämä kolme asiaa tehdä tai hän on laittanut kalenteriin ajat, että tähän asiaan saa tänään käyttää tunnin.

Tärkeäksi nousi myös se, että tekee asioita, jotka aidosti kiinnostavat tai jotka ovat tärkeimmät asiat, joihin haluaa käyttää aikaa.

Omat valinnat vaikuttavat. Kannattaa olla laiska oikeissa asioissa ja miettiä mitkä asiat ovat oikeasti tärkeitä. (Myyntivalmentaja)

Hyvinvointivalmentaja puolestaan avasi asiaa mielenkiintoisesti. Hän käytti termiä työelämän huippu-urheilija asiantuntijasta. Urheilijan, joka haluaa voittaa maailmanmestaruuden tai olla olympiavoittaja, täytyy ensin ratkaista yksi tärkeä asia. On päätettävä, mitä ei tee. Silloin löytyy aika niille kaikista tärkeimmille asioille. Toinen tärkeä asia hänen mielestään on miettiä, mitkä ovat ne tärkeimmät asiat, joihin haluaa käyttää aikaa. Ajankäyttö fokuoituu niihin. Taitava ajankäyttö on hyvän itsensä johtamisen sivutuotetta. Lisäksi hän kehottaa miettimään ajankäyttöä myös tehokkuuden näkökulmasta. Mihän on hyödyllistä ja tehokasta käyttää aikaa ja minkä verran. Siihen puolestaan liittyy se, kuinka hyvä oma työskentelyfokus on. Täytyy osata johtaa omaa työskentelyfokusta, jotta voi käyttää tehokkaasti sen tietyn ajan, jonka haluaa uhrata jollekin tietylle asialle. Oman työskentelyfokuksen hallinta vahvistaa hyvää työvirettä.

Useampi vastaajista nosti esiin myös ajan pohdinnalle ja luovalle ajattelulle. Myös toimitusjohtaja piti erittäin tärkeänä asiana, että on aikaa ajattelulle. Hän kertoikin, että hänellä on tapana järjestää kalenteriin jonkin verran tilaa, että pystyy katsomaan asioita ja vähän tutkimaan ja pohtimaan niitä. Ajattelu-työssä ei oikeastaan koskaan ole irti ajattelun suhteen, mutta usein parhaat innovaatiot ja parhaat uusien asioiden pohdinnat hän tekee yleensä työajan ulkopuolella.

5.6 Kysymys 5: Mitkä ovat keskeisimmät asiat, joiden avulla varmistat omaa kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä jaksamistasi?

Perustarpeista huolehtiminen nousi tärkeäksi asiaksi haastateltavien vastauksissa. Ruoka, liikunta, uni, perhe ja ystävät. Hyvinvointivalmentaja kiteytti asian siten, että pitää huolehtia omista perustarpeista. On ihan selvää, että jos ei nuku riittävästi, ei liiku riittävästi, eikä syö laadukkaasti, eikä huolehdi omista sosiaalisista perustarpeista, ihminen ei voi hyvin. Kivijalka rakentuu sille, että huolehtii omista perustarpeista. Hän avasi myös sitä, että huomisen hyvinvointiin vaikuttavat tämän päivän valinnat.

Minä ajattelen tänä päivänä liikunnan, unen ja ravinnon siten, että mitä minun kannattaa tehdä tänään sellaista, että olen huomenna hyvässä työvireessä. (Hyvinvointivalmentaja)

Henkilöstöpäällikkö käytti oivallista ilmausta kysyttyessä oman hyvinvoinnin ja jaksamisen varmistamisesta: oman elämän tasapaino. Mitä se oman elämän tasapaino kenelläkin on, on todella tärkeää hyvinvoinnin ja jaksamisen kannalta, että se on kunnossa.

Työhyvinvoinnin asiantuntija kertoi, että hänen mielestään jokaisella tulisi olla jotakin vähintään yhtä kiehtovaa kuin oma työ. On oltava jotain mihin voi uppoutua, ettei oma työ tule edes mieleen. Jotain niin mielenkiintoista ja inspiroivaa, että se menee työn edelle. Sellaisia asioita jokaisen tulisi vaalia, oli se sitten kutominen, luonto, pyöräily, rakentaminen tai musiikki. Hänen mukaansa usein jaksamisen ongelmat lähtevät siitä, että ihminen alkaa tinkimään niistä, vaikka ajanpuutteen vuoksi. Tällöin näitä voimavaroja tuottavia asioita alkaa katoamaan elämästä. Vaikka kuinka nauttii työstään, tulisi varmistaa, että on muitakin ihania asioita elämässä kuin työ. Vastauksista tuli myös ilmi, että on psyykkisesti erittäin tärkeää pystyä irrottautumaan työstään. Vaativassa asiantuntijatyössä psyykkinen palautuminen on tärkeää. Työhyvinvoinnin asiantuntija muistuttaa myös siitä, että jokaisen olisi tärkeä tunnistaa, millä tavalla itse palautuu parhaiten, koska kuormitusta työelämästä ei saa pois. Hänen mukaansa on turha ajatella, että kuormitus työelämässä vähenisi. Me emme voi kaikilta osin vaikuttaa kuormitukseen ja stressiin, mutta voimme vaikuttaa siihen, miten me palaudumme. Palautumiseen voi vaikuttaa eniten omassa jaksamisessa ja omilla valinnoilla.

Kaikki haastateltavat kokivat omissa elämässään tärkeiksi työn vastapainoksi jonkin muun mielekkään tekemisen tai vaikkapa vain yksinolemisen ja oman ajan sosiaalisen työn vastapainoksi. Joku tunnusti hakkaavansa halkoja, toinen leipovansa ja kolmas urheilevansa. Kaikilla oli jokin heille itselle tärkeä henkireikä mielekkään ja vaativan työn vastapainoksi. Ajatukset tulee saada pois työstä ja kerätä energiaa toisenlaisesta tekemisestä.

Työhyvinvoinnin asiantuntija esitti vielä mielenkiintoisen ajatuksen jakaa vuorokausi erilaisiin energiajaksoihin. Tässä on ajatuksena, että aamulla ensimmäiset työpäivän tunnit ovat ihmisille yleensä ne tehokkaimmat. Työpäivää ei siksi kannata aloittaa esimerkiksi sähköpostien selailuilla, koska sitten hukkaa sen henkisen kapasiteetin, joka ihmisellä on parhaimmillaan. Ensimmäiset tunnit kannattaisi käyttää oikeasti keskittymistä ja energiaa vaativiin haasteellisiin tehtäviin ja lounaan jälkeen voi tehdä pienempiä asioita, kuten purkaa sähköposteja, koska silloin ei ole virkeimmillään. Työpäivän jälkeen neljä tuntia on sosiaalista. Silloin kannattaa pyhittää aikaa perheelle, harrastuksille ja sosiaalisille asioille. Kahdeksasta kahteentoista illalla on rauhoittumisaikaa, jolloin ihmisen pitäisi laskeutua yöuneen, ja sen jäl-

keen neljä ensimmäistä tuntia kahdestatoista neljään on syvän unen aikaa, jolloin aivot huolletaan. Silloin tehdään aivopesu. Neljästä noin seitsemään tai kahdeksaan on unennäkemisen vaihetta, jolloin tapahtuu mielenkin huoltoa. REM-uni huoltaa psyykeä.

Haastateltavien vastaukset olivat yhtenäiset sen suhteen, että perustarpeista huolehtiminen ja palautuminen ovat olennaisia asioita. Vaikka työ on mielekästä ja inspiroivaa, oman jaksamisesta ja kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista huolehtiminen on erittäin tärkeää.

5.7 Teemahaastatteluiden yhteenveto

Haastateltavillamme kaikilla on pitkä kokemus haasteellisista asiantuntija- ja/tai johtamistehtävistä. Vastauksissa välittyikin laaja asiantuntemus ja kokemuksen mukanaan tuoma osaaminen, mutta myös kyky ja halu ennakoida tulevaa. Jokainen haastateltavista on selvästi utelias kokeilemaan ja oppimaan uutta – pitämään omaa osaamistaan tämän päivän vaatimusten tasolla ja katsomaan samalla jo huomiiseenkin. Haastateltavien vastaukset olivat monipuolisia ja laajensivat omaa näkökulmaamme aiheeseen. Vastauksista nousi esiin paljon mielenkiintoisia yksittäisiä asioita, mutta myös isoja kantavia teemoja, jotka nousivat joko kaikkien tai lähes kaikkien haastateltavien vastauksista esiin.

Yksi kantavista teemoista 2020-luvun finanssialan asiantuntijan työssä on edelleen perusasioiden hallinta ja osaaminen. Näihin perusasioihin luemme substanssiosaamisen lisäksi vahvasti myös myyntiosaamisen. Selkeästi haastateltavien vastauksista käy ilmi, että työelämä on muuttunut ja muuttumassa lisää, joten pelkkä perusasioiden osaaminen ei enää riitä vaan rinnalle tai kehälle, kuten Oulun Osuuspankin toimitusjohtaja haastattelussaan kuvaa, on tullut uusia osaamisvaateita.

Ihmisten kohtaamiseen liittyvät taidot, empatiakyky ja vuorovaikutustaidot korostuvat yhä digitaalisemmassa maailmassa entisestään. Näitä taitoja kuuntelusta läsnäoloon haastateltavat pitivät erittäin tärkeinä. Kun finanssimaailmassa digitaaliset kohtaamiset asiakkaiden kanssa lisääntyvät koko ajan, korostuvat satunnaisemmissa konkreettisissa tapaamisissa entisestään läsnä olemiseen ja vuorovaikutukseen liittyvät taidot. Läsnä olemisen taito vaikuttaa positiivisesti myös muihin osa-alueisiin, joita haastateltavat pitivät tärkeinä, esimerkiksi muutoskyvykkyyteen ja -halukkuuteen ja itsensä johtamiseen. Mielen taidot laajasti ajatellen korostuvat jatkossa muiden tunnistettavien taitojen rinnalla.

Ajankäytön merkitys ei jäänyt myöskään epäselväksi. Sitä on syytä analysoida enemmän tai vähemmän jatkuvasti työssä ja vapaa-ajallakin. Ajankäytössä onnistumisella varmistetaan riittävä huomio kulloinkin tärkeimmille ja merkityksellisimmille asioille. Joskus kyseessä on ajan varaaminen luovuudelle, toisinaan osaamisen kehittämiseksi, välillä läheisten kanssa yhdessä ololle sekä omille harrastuksille. Prio-
risointia tarvitaan. Ajankäytön näkökulman voi summata hyvinvointivalmentajan sanoihin asiantuntijoista työelämän huippu-urheilijoina. Ensin täytyy ratkaista ne asiat, joita ei aio tehdä. Tämän jälkeen voi sitten miettiä ne tärkeimmät asiat, joille aikaansa tulee kohdentamaan.

Kantavaksi teemaksi nousivat myös omasta hyvinvoinnista huolehtiminen ja työstä palautuminen. Kaikki haastateltavat korostivat tässäkin asiassa perusasioista huolehtimista, kuten uni, ruokavalio, liikunta, perhe ja ystävät. Lisäksi heidän vastauksistaan nousi esiin se, että ihminen tarvitsee mielekkäänkin työn lisäksi jotain muuta vähintään yhtä mielekästä, jotta pystyy irrottautumaan työstään. Tämä on psyykkisen jaksamisen kannalta erittäin tärkeää. Myös ihmisen kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista huolehtimisen ja elämän tasapainoisuuden haastateltavat näkivät merkittävinä asioina.

Haastattelut tarjosivat kokonaisuudessaan erinomaisen lisän opinnäytetyöhömmme. Koimme niin, että näiden haastatteluiden anti rikastutti ja monipuolisti lähdeaineistoamme sekä auttoi meitä tutkijoina ymmärtämään tutkittavaa aihetta kokonaisvaltaisemmin. Kaikki haastateltavamme suostuivat oitis haastattelupyynnöihimme ja olivat selvästi innoissaan saamastaan mahdollisuudesta. Tämä tuntui myös meistä tutkijoista hyvältä ja tärkeältä viestiltä: työmme koettiin tarpeelliseksi, hyödylliseksi sekä erityisen ajankohtaiseksi. Tunnin mittainen aika oli haastattelulle juuri sopiva. Saimme käytyä tärkeimmät aiheet kaikkien kanssa läpi ja sen lisäksi syvennettyä keskusteluita tarkentavilla kysymyksillä halutuissa kohdissa. Ennakkoon annetut muutamat kysymykset auttoivat haastatteluita onnistumaan, jokainen haastateltava oli niiden avulla hyvin valmistautuneita yhteiseen hetkeemme. Haastatteluista syntyi vahvasti sellainen tunne, että tämänytyylisiä kokemustenvaihtohetkiä eri asiantuntijoiden kanssa olisi hyödyllistä järjestää arjessa muutenkin osaamisen kehittämisen ja laaja-alaisemman ajattelun varmistamiseksi.

6 TYÖN TOIMINNALLINEN OSUUS: VIDEOT MUUTOKSEN APUNA

Tässä luvussa kerromme, kuinka rakensimme opinnäytetyön aikana oppimiemme asioiden pohjalta materiaalin, jota voi hyödyntää monin eri tavoin työkaluna osaamisen kehittämisen innoittajana.

6.1 Videomateriaalin tavoite

Työn toiminnallisena osuutena lähdimme koostamaan ja kehittämään aitoja työkaluja arkeen videoiden muodossa. Mielestämme videoiden avulla on mahdollista tuoda monipuolisesti esiin erilaisia näkökulmia helposti omaksuttavassa ja nykyaikaisessa muodossa. Videoita tekemällä koimme jälleen kartuttavamme myös omaa osaamistamme. Videot vaativat suunnittelua, käsikirjoittamista ja lopulta myös esiintymistaitoa. Videoiden editoinnin tässä työssä hoiti teknisesti Centrian asiantuntija Mathias Nyland. Videot huipentavat opinnäytetyömme ja toimivat houkuttimina tutustua koko työhömmme laajemminkin. Lisäksi toimeksiantajamme OP Oulu koki tällaisen lähestymistavan kiinnostavana ja mielekkäänä.

Tämä osio syntyi oman työkokemuksemme, ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opintojen, opinnäytetyön tietoperustan sekä asiantuntijoiden haastatteluiden inspiroimana. Kyseessä ei ole kaikenkattava yhteenveto koko opinnäytetyöstä vaan tähänastisesta opiskelusta ja opinnäytetyöstä johtamiemme tärkeimpiä havaintoja ja oivalluksia, joita peilaamme vahvasti omien ammatillisten kokemuksiemme kautta. Tavoitteenamme oli tuoda näiden erilaisten videoiden avulla tietoisuuteen hyviä vinkkejä ja helposti käyttöönotettavia asioita varmistamaan osaamisen kehittyminen asiantuntijatyössä myös 2020-luvulla. Toisaalta loimme tietoisesti vaikuttavuudeltaan erilaisia videoita erilaisiin teemoihin. Halusimme vaikuttaa videoissa huumorilla, vastakkainasettelulla, ilolla ja innokkuudella. Yksittäisissä asioissa käytimme sopivan räväkästi myös kyseenalaistamista sekä positiivista haastamista. Osaan asioista videot antavat suoria vastauksia mutta toisinaan ne herättävät katsojan pohtimaan asiaa lisää kysymysten avulla. Tavoitteena oli lisätä katsojan innostumista ja uteliaisuutta tutustua aiheisiin tarkemmin itse — joko perehtymällä tähän opinnäytetyöhön tai muilla tavoin.

Informatiivisuuden lisäksi kiinnitimme huomiota videoiden laatuun. Teknisen toteutuksen tulee onnistua: äänet kuuluvat selkeästi, valaistus on kohdallaan, mahdolliset tekstit tai kuvat näkyvät kirkkaasti ja editointi on tarkoituksenmukaista. Oman esiintymisemme suhteen nostimme riman myös korkealle.

Kiinnitimme huomiota esimerkiksi asianmukaiseen pukeutumiseen, selkeään artikulointiin sekä ymmärrettävään viestintään. Jokaisesta videosta tulisi olla helppo tunnistaa yksi tai useampi pääviestimme. Hymy, innostus, uteliaisuus sekä yhdessä tekeminen näkyvät ja kuuluvat videoistamme. Videoiden sisältö ja toteutustapa kuvaillaan pääpiirteittäin seuraavissa alaluvuissa.

6.2 Videomateriaalin tuottamisprosessi

Käsikirjoittamisen jälkeen siirryimme kuvaamaan videot Kokkolaan Centrian kampuksen studiolle. Siellä meidät vastaanotti Mathias Nylund, jonka johdolla tutustuimme ensin studion ympäristöön, ominaisuuksiin ja laitteisiin. Sen jälkeen aloitettiin toteutuksen suunnittelu. Paikalla meitä kannustumassa ja ohjaamassa oli myös opinnäytetyömme ohjaaja Tuija Tolonen-Kytölä. Päätimme lähteä liikkeelle yksilövideoista ja edetä sen jälkeen kahdestaan tehtäviin dialogivideoihin, mikäli aikaa jää. Meillä oli myös varapäivä olemassa, mikäli emme ehtisi kaikkea tehdä yhden päivän aikana.

Yksilövideoiden teko lähti hyvin liikkeelle. Mathiakselta saimme arvokkaita ohjeita ja vinkkejä videoiden teossa. Tarvittaessa otettiin uusintaottoja. Hyvä käsikirjoitus ja valmistautuminen auttoivat onnistumisessa. Yksilövideoiden tekstit pystyimme lukemaan prompterilta. Tämä lisäsi tehokkuutta ja sujuvuutta videointiin sekä varmuutta tekemiseemme. Yksilövideot saatiinkin lopulta videoitua alle parissa tunnissa.

Lounastauon jälkeen siirryttiin yhdessä tehtävien dialogityylisten videoiden pariin. Nämä olivat selvästi haastavampia toteuttaa. Kun yksilövideoissa sai keskittyä omaan suoritukseen ja tutun tekstin lukemiseen, tuli näissä videoissa huomiotavaksi vuorovaikutus, kaverin kanssa rytmittäminen sekä vuorosanat muistinvaraisesti. Nopeasti teimme johtopäätöksen, että tehdään nämä videot erillisissä osissa, jotka sitten myöhemmin editoidaan yhdeksi kokonaisuudeksi. Osien välillä ehdimme aina hieman harjoitella yhdessä tulevia repliikkejä. Tämä oli yllättävän vaikeaa. Vaikka asia oli tuttua ja vuorosanat oli hyvin kirjoitettu valmiiksi etukäteen, näitä dialogeja olisi ollut syytä harjoitella muutaman kerran yhdessä etukäteen. Teimme kuitenkin päätöksen, että yritämme saada nämäkin videot kuvattua tämän saman päivän aikana. Niinpä otimme nopeita lyhyitä harjoituksia, teimme videot pienissä osissa, käytimme muistia tukevia avainsanoja välillä taustalla ja saimme kuin saimmekin nämäkin videot kuvattua valmiiksi. Tässä kohti kaverin tuki ja kannustus olivat tärkeitä onnistumisen taustalla.

Kuvauspäivän jälkeen Mathias Nylund teki meille ensimmäisestä yksilövideosta testiversion, jonka saimme kommentoitavaksemme. Mathias oli lisännyt videoon taustakuvaa, musiikkia, otsikon sekä tekijän nimen. Video oli mielestämme laadukas ja vakuuttava. Se näytti ammattitaitoisesti tehdyttä ja täytti täten odotuksemme. Pieninä täydennyksinä videoihin päätettiin lisätä vielä videosarjan yhtenäisen pääotsikko sekä jokaisen videon loppuun viittaus tähän opinnäytetyöhön. Uskottavuuden lisäämiseksi ja markkinoinnin näkökulmasta myös Centrian ja opinnäytetyön toimeksiantajan eli Oulun Osuuspankin logot liitettiin videoiden loppudialle. Saavutettavuusdirektiivistä olimme tietoisia tässä vaiheessa, mutta valitettavasti tekniset syyt estivät toteuttamasta videoiden puheosuuksien tekstittämissä.

Videoiden jakelukanavaksi valittiin Youtube-videopalvelu.

6.3 Materiaalin sisältö

Tuotimme seitsemän erilaista lyhyttä videota, joiden keskeiset sisällöt on avattu tässä alaluvussa.

6.3.1 Video 1: Kaksi korvaa, yksi suu

Ensimmäisellä videolla Anu Niskakangas-Markkanen pohtii hyvän myyjän taidoista kohtaamisen taitoa: Mikä merkitys on sillä, että kykenee aidosti kuuntelemaan asiakasta ja olemaan kiinnostunut asiakkaan tilanteesta? Miten näitä tietoja hyödyntämällä myyjä pystyy tarjoamaan asiakkaille oikeita ratkaisuja? Lisäksi hän nostaa esiin mielenkiintoisia asioita esimerkiksi yleissivistyksen merkityksestä vuorovaikutuksen syntymisessä.

Lopuksi avataan mitä tarkoittaa asiakkaan kanssa samalla kielellä puhuminen ja miksi se on erittäin merkityksellinen taito. Videon tarkoituksena on kiinnittää huomiota otsikon – kaksi korvaa, yksi suu – mukaiseen toimintaan. Video on nähtävissä osoitteessa

<https://youtu.be/HTntOGxHSCI>

6.3.2 Video 2: Tarina myynnin apuna

Toisella videolla Niskakangas-Markkanen kertoo tarinan voimasta viestinnässä. Hän pyrkii napakasti havainnollistamaan, että sen merkitys viestinnässä ja vuorovaikutuksessa on usein merkittävä. Ihmiset

yleensä haluavat kuulla tarinoita ja ne jäävät mieleen ja saattavat hiljalleen alkaa tekemään omaa vaikutustyötään. Videossa pyritään avaamaan tätä viestiä sekä sitä, kuinka tarinasta voidaan saada syntymään vaikuttava myyntipuhe.

Videolla nostetaan myös esiin ajatus siitä, kuinka hyvä tarina kannattaa jakaa. Kun jostain on saanut luotua hyvän tarinan, miksi ei auttaisi myös työkaveria ja koko työyhteisöä onnistumaan? Hyvän tarinan viesti tarttuu ja jää elämään. Video on nähtävissä osoitteessa

<https://youtu.be/PvFsDQNPpYg>

6.3.3 Video 3: Läsnäolo ja empatia

Läsnäoloa ja empatiaa käsittelevällä videolla Niskakangas-Markkanen tuo esiin, että myyntityössä kuuntelemisen sekä asiakkaan kielellä puhumisen taitojen lisäksi tärkeänä koetaan myös taito pysähtyä hetkeen, ja kertoo, miksi läsnäolon merkitys myyntityössä on suuri ja mitä se saa aikaan. Läsnäolo ei myyntityössä tarkoita kuitenkaan sivusta seuraamista vaan aktiivista yhdessä osallistumista ja osallistamista. Yhdessä asiakkaan kanssa suunnitellaan ja luodaan tulevaa. Tätäkin asiaa videolla käsitellään.

Videolla pohditaan myös sitä, että myyjän työssä tarvitaan aitoutta ja pelisilmää. Tietynlainen psykologinen osaaminen tunnistetaan osaksi myynnin taitoja. Jokainen kohtaaminen ja asiakas ovat ainutlaatuisia, joten myyjän on tärkeää tunnistaa nämä. Video on nähtävissä osoitteessa

<https://youtu.be/YlPgoQq4Y-Y>

6.3.4 Video 4: Nykypäivän myyntityö

Nykypäivän myyntityö -videolla Risto Oja kertoo, että nykypäivän myyntityössä korostuvat ennakoivalmistautuminen, näkemyksellisyys sekä vaikuttavuus. Ennakoivalmistautuminen on tärkeää sekä myyjälle että asiakkaalle. Miksi näin on: mitä myyjä ja mitä asiakas siitä hyötyvät?

Oja käy videolla läpi lyhyesti myös, mitä perinteinen myynnin portaat -malli sisältää ja miten se toimii nykyäänkin sekä kasvotusten että virtuaalisesti ja miten voi lisätä vaikuttavuutta virtuaalisessa neuvottelussa. Lopuksi hän muistuttaa vielä oman persoonan peliin laittamisesta, innostuksen näyttämisestä, palautteen pyytämisestä ja treenaamisen tärkeydestä. Video on nähtävissä osoitteessa

https://youtu.be/y_6wyN2zyNQ

6.3.5 Video 5: Onnistunut työpäivä

Viidennessä videossa halutaan herätellä oman työn tavoitteelliseen johtamiseen, koska myyntityössä oman työn tavoitteellinen johtaminen on yksi merkittävimmistä asioista. Oja kertoo, että työn tavoitetta kohti on edettävä määrätietoisesti ja askelittain: yksi onnistunut työpäivä, toinen onnistunut työpäivä ja niin edelleen. Hän antaa napakoita ohjeista tavoitteellisen työpäivän rakentamiseen.

Videolla Oja tuo esiin myös konkreettisen mallin jokapäiväisestä työpäivän analysoinnista päivän päätteeksi: miten tehdä lyhyt analyysi työpäivästä ja miten se sinua auttaa, mitä hyödyt siitä. Video on nähtävissä osoitteessa

<https://youtu.be/m2cT8lSwhcc>

6.3.6 Video 6: Mitä sinä näet peilistä?

Kuudennessa videossa Niskakangas-Markkanen ja Oja pohtivat lyhyesti peilin ääressä motivaatiota itsetuntemuksen kautta: mitä itsetuntemus on, miten se kehittyy ja miksi se on asiantuntijatyössä tärkeää. Lisäksi he keskustelevat motivaatioon ja itsensä johtamiseen liittyvistä asioista, esimerkiksi siitä, että jokaiselle paras motivoija on itse ja miksi näin on. Videon tavoite on herätellä ajatukseen itsetuntemuksen tärkeydestä sekä siitä kuinka tärkeää on kyetä näkemään asioissa mahdollisuuksia ja motivoitua niistä. Video on nähtävissä osoitteessa

<https://youtu.be/v8NlSXCHn8A>

6.3.7 Video 7: Työelämän huippu-urheilija

Seitsemännessä videossa Niskakangas-Markkanen ja Oja keskustelevat siitä, että jo tänään pohjustetaan huomisen työpäivän onnistumisia ja että hyvinvoinnin kokonaisuus on meidän jokaisen omissa käsissä. Mikä merkitys tässä on hyvällä unella, oikeanlaisella ravinnolla sekä riittäväällä liikunnalla? Huomiota kiinnitetään myös työstä palautumisen merkitykseen sekä sosiaalisiin suhteisiin. Lisäksi korostetaan, että jokaisella olisi työn vastapainoksi vapaa-ajalla jotain mielekästä tekemistä, joka auttaa palautumaan ja purkamaan stressiä.

Videossa sivutaan myös, mitä työelämän huippu-urheilija käytännössä tarkoittaa. Konkreettisia esimerkkejä (esimerkiksi ateriarytmi, aidot välipalat ja illan suunnittelu) esitetään havainnollisesti ja huumorin kera. Video on nähtävissä osoitteessa

<https://youtu.be/f-Czx5ug6p8>

6.4 Materiaalin hyödynnettävyys

Videoita voi yhtä toimivasti katsoa sekä erillisinä jaksoina että kokonaisuutena. Ne ovat pituudeltaan erimittaisia ja rakentuvat teeman ja sisällön mukaisesti. Video formaattina ja Youtube-videopalvelu jakelualustana mahdollistavat monipuoliset käyttötilanteet ja videoita on helppoa jakaa esimerkiksi työyhteisön sisällä ja sosiaalisen median kanavilla saatesanojen kera.

Tarkoituksemme on ensisijaisesti hyödyntää videoita työmme toimeksiantajan ja työnantajamme Oulun Osuuspankin tarpeisiin. Videon avulla on helppo alustaa keskusteluita asiantuntijoiden kanssa. Videot toimivat sekä kahdenkeskisissä keskusteluissa että ryhmätilanteissa. Eri teemat kannattaa valita tarpeen mukaisesti, huomioiden tietysti myös keskustelussa olevan asiantuntijan tai asiantuntijoiden tilanteet ja odotukset. Suosittelemme, että videoiden suhteen edettäisiin teema kerrallaan jokaisen niiden sanomaan keskittyen.

Videon katsottuaan voi keskustelijoita haastaa yhteiseen keskusteluun esimerkiksi seuraavilla kysymyksillä:

- Mitä ajatuksia tämän videon sanoma sinussa herätti?
- Millä tavoin nämä asiat näkyvät sinun työssäsi tai elämässäsi konkreettisesti tällä hetkellä?
- Saitko jonkin oivalluksen, jota voit hyödyntää omassa työssäsi / elämässäsi?
- Mikä on ensimmäinen askel, jonka otat tai kokeilet tämän suhteen?
- Milloin tämä tapahtuu?

Videoiden hyödyntämistä sosiaalisen median kanavissa tulemme yhdessä pohtimaan opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Tehtyämme opinnäytetyön yhdessä voisimme laatia yhteisen suunnitelman myös sosiaalisen median hyödyntämisestä. LinkedIn olisi kanavista luontaisin vahvasti ammatillisen sisältönsä vuoksi. Videoita jakamalla olisi helppoa avata ja laajentaa keskustelua näistä tärkeistä aihe-

piireistä ja saada sitä kautta verkostolta uusia näkökulmiakin. Mielenkiintoista olisi myös havaita, miten mahdollisesti muut kuin finanssialan asiantuntijat videoiden sanomaa kommentoisivat. Videot olisivat myös oiva keino herättää laajemmaltikin kiinnostusta tutustua tarkemmin opinnäytetyöhömmen kokonaisuudessaan.

Kuten aiemmin todettiin, videoiden tarkoituksena on herättää kiinnostus, ruokkia keskustelua ja innostaa asiantuntijoita perehtymään aiheisiin tarvittaessa enemmänkin. Hyvin looginen suositus on tietysti tutustua tarkemmin ja lukea opinnäytetyötämme. Se tarjoaa videon antaman herättelyn jatkoksi lukukokemuksena vahvaa tietoperustaa, omaa kokemusta ja näkemystämme sekä teemahaastatteluiden monipuolisen annin.

7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa koostamme yhteenvetoa työmme tuloksista ja johtopäätöksistä. Arvioimme työmme luotettavuutta ja hyödyllisyyttä oman työmme sekä työyhteisömme näkökulmasta. Pyrimme myös tunnistamaan jatkotutkimuksen mahdollisuutta sekä tarpeellisuutta.

Tutkimuskysymyksen pohjalta päädyimme tässä opinnäytetyössä keräämään aineistoa kirjallisuudesta, joka toimi opinnäytetyön tietoperustana. Täydentävinä lähteinä toimivat asiantuntijoiden haastattelut. Lisäksi hyödynsimme vuosien varrella hankittua omaa kokemustamme. Samalla kun hyödynsimme omaa kokemustamme, oma kokemuksemme myös karttui prosessin aikana. Työn toiminnallisena osiona tuotimme videomateriaalia auttamaan aihealueen käsittelemistä ja herättämään kiinnostusta siihen. Tuottamaamme materiaalia on ensisijaisesti tarkoitus hyödyntää työkaluna arjen valmennustyössä sekä palaveri- ja koulutustilanteissa Oulun Osuuspankissa. Myös tuotetun materiaalin laatuun olemme erittäin tyytyväisiä ja uskomme siitä olevan hyötyä käyttäjilleen.

Opinnäytetyön tavoite saavutettiin hyvin. Johtopäätöksenä voimme todeta, että onnistuimme nostamaan esiin konkreettisesti useita asiantuntijatyössä jatkossa vaadittavia osaamisia. Myyntitaitojen, digitaalisten taitojen, substanssiosaamisen sekä sosiaalisten taitojen merkitys oli helppoa tunnistaa tutkimukseen kuuluviksi. Myyntitaitojen osuuden painottuminen oli perusteltua myös, koska pankki on nykyään vahvasti myyntiorganisaatio siinä missä moni muukin yksityisen alan yritys.

Opinnäytetyön edetessä huomasimme, että mielen taitojen merkitys kasvoi jatkuvasti. Tätä vahvistivat asiantuntijoille tekemämme teemahaastattelut. Lähes kaikki haastateltavat nostivat esiin resilienssin ja mielentaidot: kun toimintaympäristö muuttuu nopeasti, mikä on jokaisen kyky sopeutua muutokseen? Miten vastoinkäyminen käännetään vahvistavaksi kokemukseksi? Selkeästi nousi esiin viesti, että mielentaidot ja oman mielen johtaminen tulevat tulevaisuudessa korostumaan.

Nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä on toki mahdollista, että tulevaisuudessa asiantuntijatyöhön voi muutosten myötä tulla myös sellaisia osaamistarpeita, joita emme osanneet ennakoida tai jotka eivät nousseet esiin tutkimuksessa tai haastatteluissa. Kuten edellä todettiin, resilienteillä ja muutosmyönteisillä asiantuntijoilla on kyky sopeutua niihinkin mahdollisiin muutoksiin.

Onnistuneen tutkimuksen luotettavuuden määrittely voidaan tiivistää kolmeen käsitteeseen: uskottavuus, luotettavuus ja eettisyys. Uskottavuuden osalta pyritään siihen, että tutkimukseen tutustuvat kollegat, tutkimuksen kohteena olevat henkilöt sekä suuri yleisö luottavat siihen, että aineisto on kerätty tarkoituksenmukaisesti ja analysoitu laadukkaasti. Luotettavuus on tutkijan kyky vakuuttaa lukijat ammattitaitoisesta toiminnastaan tutkimuksen aikana. Tutkijan on kerrottava, millä perusteilla hän on valinnut käytetyt lähestymistavat ja menetelmät toteuttaessaan tutkimustaan vaihe vaiheelta. Tutkimuksen eteneminen kuvataan selkeästi ja johdonmukaisesti. Eettisten periaatteiden noudattaminen tutkimusta tehdessä on varmistettava myös. Menetelmien ja analyysitapojen tulee täyttää laadukkaan tutkimuksen yleiset vaatimukset. Tutkimuksesta ei saa olla haitallisia vaikutuksia tutkittaville tai muille tutkimukseen liittyville tahoille, vaan sen tavoite on saada aikaan hyviä vaikutuksia kohteena oleville ihmisille. (Puusa & Juuti 2020, 175.)

Tässä tutkimuksessa käytettiin tietoa, joka kerättiin kirjallisuudesta sekä haastatteluista. Olimme pyrkineet valitsemaan haastateltavat niin, että heillä on laaja-alainen näkemys ja kokemus asioista, joista halusimme heiltä kysyä. Kysyimme kaikilta haastateltaviltamme samat avoimet kysymykset, joista oli pyritty tekemään mahdollisimman selkeitä. Meille jäi se näkemys, että haastateltavamme olivat erittäin hyvin perillä aiheista, mistä heiltä kysyimme ja he pystyivät vastauksillaan tuottamaan selkeää lisäarvoa tutkimukselle.

Opinnäytetyömme kokonaisuudessaan oli ainutlaatuinen matka. Päätös tehdä työ yhdessä työkaverin kanssa osoittautui onnistuneeksi ratkaisuksi. Molemmat ymmärsimme hyvin toimeksiantajan tilanteen ja odotukset sekä toistemme työn sisällön. Tämä auttoi peilaamaan opittuja ja opiskeltavia asioita välittömästi arkeen ja omaan työyhteisöömme. Toisaalta tuoreet arjen havainnot herättivät lisää innostusta tutkia asioita tietoperustan ja teemahaastatteluiden näkökulmasta. Opinnäytetyön aikana omaa työtäkin tuli analysoida kuin huomaamatta samalla. Aihe kiinnittyi niin aidosti ja ajankohtaisesti työelämään ja arkeemme. Olimme jo ennen opinnäytetyön alkua halukkaita ja innostuneita oppimaan uutta mutta tämän opinnäytetyön johdosta uteliaisuus ja halua kehittää omaa osaamistamme laaja-alaisesti vahvistui entisestään.

Opinnäytetyötämme saimme edistettyä yhdessä suunnitellen ja määrätietoisesti. Koimme erityisen toimiviksi esimerkiksi useat lauantaiamuisin pidetyt 1,5–3 tunnin intensiiviset yhteiset opiskeluhetket. Puhelimen välityksellä ja keskittyneesti käydyt keskustelut veivät joka kerta työtämme eteenpäin. Samalla saimme jaettuna tehtäviä tulevaan. Molemmat edistivät sovitusti omia osioitaan, kunnes jälleen

otettiin uusi yhteinen oppimishetki tai tavattiin opinnäytetyömme ohjaaja palaverin merkeissä. Työnjako tehtiin molempien toiveita ja kiinnostuksen kohteita huomioiden sekä mahdollisimman tasapuolisesti. Aikatauluja sopiessamme arvioimme realistisesti tulevaa. Tärkeää oli jatkuvasti varmistaa, että ensisijaisesti aikaa ja energiaa riittää oman hyvinvoinnin kannalta. Toiseksi huomiota ja aikaa saavat myös läheisemme ja kolmantena molemmilla meillä oli tietysti hoidettavanamme omat vaativat palkkatyömme. Näiden jälkeen aikaa jäi lopulta myös opiskelulle. Tämän järjestyksen tunnistaminen ja korostaminen heti opiskeluiden alussa alkaen olivat mielestämme yksi avain jaksamiseen ja onnistumiseen.

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opiskelu töiden ohella vaatii priorisointia elämässä ja ainakin väliaikaisesti myös joidenkin vähempiarvoisten asioiden vähentämistä tai jopa lopettamista. Opinnäytetyön ajanjakso sisälsi molemmilla yllättäen vastaan tulleita vastoinkäymisiä henkilökohtaisessa elämässä. Ne hidastivat matkaa, mutta eivät sitä keskeyttäneet. Tällaisilla hetkillä korostui asioiden laittaminen tärkeysjärjestykseen elämässä sekä joustavuus yhteisten aikataulujen suunnittelussa. Samoin ei sovi unohtaa onnistuneilla ja vaikeammilla hetkillä toiselta saadun kannustuksen ja myötäelämisen merkitystä.

Opinnäytetyön ohjaajana Tuija Tolonen-Kytölä oli tärkeänä ammattimaisena tukenamme opinnäytetyön alusta alkaen. Opinnäytetyöprosessin aikana Tuija ohjasi taitavasti työtämme työn rakenteen muodostamisessa, hyvän tieteellisen kielenkäytön yksityiskohdissa sekä auttoi meitä tutkijoina ymmärtämään tutkittavia asioita moniulotteisemmin haastamalla ja kysymällä hyviä aiheellisia kysymyksiä. Tuija osasi myös lukea meitä ihmisinä ja kysyi säännöllisesti kuulumisia. Hän antoi meidän suunnitella työn eteneminen täysin omien aikataulumme sekä elämämme kokonaisuorjitus huomioiden.

Jatkotutkimuksen aiheita työn edetessä heräsi useampikin mahdollinen. Nostamme tässä esiin kuitenkin vuorovaikutuksen ja sosiaalisen median hyödyntämisen finanssialan asiantuntijan työssä. Vuorovaikutushan kulki opinnäytetyömme matkassa ja sitä on useammassakin kohtaa käsitelty, mutta syvällisempi ja laajempi tutkimus vuorovaikutuksen merkityksestä ja siihen liittyen sosiaalisen median hyödyntämisestä finanssialan asiantuntijan työssä olisi hyvinkin mielenkiintoinen ja hyödyllinen jatkotutkimuksen aihe.

LÄHTEET

Ajanko, S. 2016. Moninaisuuden johtaminen – ytimessä johtajan itsetuntemus. Helsinki. Suomen Liikekirja.

Anttila, M 2017. Resilienssi auttaa oppimaan: Joustavalle työyhteisölle ongelma voi olla onnenpotku. Työ, Terveys ja Turvallisuus Verkkosivusto. Saatavissa: <https://www.tttlehti.fi/resilienssi-auttaa-oppimaan-joustavalle-tyoyhteisolle-ongelma-onnenpotku/>. Viitattu 22.2.2021.

Berlin S. 2019. Palkitseva työ. Helsinki. Kauppakamari.

Dun & Bradstreet. Mikä määrittää finanssialan menestyksen tulevaisuudessa. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://www.dnb.com/fi-fi/syvenna-osaamistasi/ajatuksiamme/mika-maarittaa-finanssialan-menestyksen-tulevaisuudessa/>. Viitattu 21.2.2021.

Eriksson P. & Koistinen K. 2014. Monenlainen tapaustutkimus. Helsinki. Kuluttajatutkimuskeskus.

Goleman, D. 2012. Tunneäly työelämässä. Helsinki. Otava.

Finanssiala ry. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://kokeile.tyomarkkinatori.fi/ammattialat/Finanssiala/Finanssiala>. Viitattu 1.11.2019.

Helsingin Yliopisto, koulutus- ja kehittämispalvelut. Tulevaisuuden työelämätaidot. Saatavissa: [Tulevaisuuden-tyoelamataidot.pdf https://hyplus.helsinki.fi/wp-content/uploads/2019/09/Tulevaisuuden-tyoelamataidot.pdf?utm_campaign=tulevaisuuden-tyoelamataidot&utm_medium=email&utm_source=hyplus_uutiskirje&pe_data=DT_42415C4778434A504B77474A5147734943%7CT_461219794](https://hyplus.helsinki.fi/wp-content/uploads/2019/09/Tulevaisuuden-tyoelamataidot.pdf) . Viitattu 21.2.2021.

Huttunen J. Terveysliikunta – kuntoa, terveyttä ja elämänlaatua. Lääkärikirja Duodecim. Kustannus Oy Duodecim 21.1.2018. Saatavissa: https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00934 Viitattu 20.2.2021.

Jokinen, J. & Sieppi, A. 2018. Sosiaaliset taidot ovat entistä tärkeämpiä työelämässä. Saatavissa <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/59865/1/sosiaaliset%20taidot%20ovat%20entista%20tarkeampia%20tyoelamassa.pdf> Viitattu 20.2.2021.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä.

Kinnunen, U. & Mauno S. 2009. Irtiottoja työstä: työkuormituksesta palautumisen psykologia. Tampere. Tampereen yliopisto.

Kuitunen, M. 2019. Nämä neljä taitoa nostavat arvoaan tulevaisuudessa – Mitä minun pitäisi oppia? Kauppalehti. Saatavissa: <https://blog.kauppalehti.fi/viivan-alla/nama-nelja-taitoa-nostavat-arvoan-tulevaisuudessa-mita-minun-pitaisi-oppia>. Viitattu 20.5.2020

- Retail banking 2020 – Evolution or Revolution?. PWC. Saatavissa: <https://www.pwc.com/gx/en/banking-capital-markets/banking-2020/assets/pwc-retail-banking-2020-evolution-or-revolution.pdf> Viitattu 30.3.2020.
- Ojanen, M. 2011. Minä ja muut. Itsetuntemuksen kirja. Helsinki. Kustannus-Osakeyhtiö Kotimaa / Kirjapaja.
- Oulun Osuuspankki 2020. Intra-sivusto. Saatavissa Oulun Osuuspankin sisäisestä verkosta. Viitattu 1.12.2020.
- Parvinen, P. 2013. Myyntipsykologia. Näin meille myydään. Jyväskylä. Docendo Oy.
- Poijula, S. 2018. Resilienssi. Muutosten kohtaamisen taito. Helsinki. Kirjapaja.
- Posio, K. 2020. Opinnäytetyön teemahaastattelu 6.4.2020. Oulu. Puheenvuoro OP Oulun esimiespalaverissa 4.5.2020. Oulu.
- Priolo, R. 2020. Planet Lean. What is A3 thinking? Verkkosivusto. Saatavissa: <https://planet-lean.com/what-is-a3-thinking/>. Viitattu 17.5.2021.
- Puusa, A. & Juuti P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki. Gaudeamus Oy.
- Rubanovitsch, M. 2019. Stop-myynti: pysähdy myymään. Helsinki. Johtajatiimi.
- Rubanovitsch, M. & Aalto, E 2011. Bisnesatleetti. Helsinki. Oy Imperial Sales AB/Suomen Johtajatiimi.
- Ruokavirasto 2021. Ravitsemus- ja ruokasuositukset. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://www.ruokavirasto.fi/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemus--ja-ruokasuositukset/>. Viitattu 6.2.2021.
- Sitra. Megatrendit 2020. Saatavissa: <https://media.sitra.fi/2019/12/15143428/megatrendit-2020.pdf>. Viitattu 20.2.2021.
- Sydänmaanlakka, P. 2017. Älykäs itsensä johtaminen. Helsinki. Alma Talent.
- The upskilling imperative for financial services firms 2020. PWC. Saatavissa: <https://www.pwc.com/gx/en/ceo-agenda/pwc-the-upskilling-imperative-for-fs.pdf>. Viitattu 5.2.2021.
- Torkkola, S. 2017. Lean asiantuntijatyön johtamisessa. Helsinki. Alma Talent.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä. Tammi.
- Tuomilehto H. & Vornanen J. 2019. Nukkumalla menestykseen. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi (E-kirja). Saatavissa Bookbeat -palvelusta. Viitattu 21.2.2021.
- Työterveyslaitos. 2011. Nyt laitetaan kroppa ja nuppi kuntoon! Näin ruoka ja juoma auttavat palautumaan. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/kroppa-ja-nuppi-kuntoon/nain-ruoka-ja-juoma-auttavat-palautumaan/>. Viitattu 6.2.2021.

Työterveyslaitos. 2015. Voimaa arkeen -opas. Verkkosivusto. Saatavissa: https://www.ttl.fi/wp-content/uploads/2018/09/voimaa_arkeen.pdf. Viitattu 6.2.2021.

Valli, L. 2020. Kuolema kuittaa univelan. Tampere. PunaMusta Oy.

Valtiovarainministeriö. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://vm.fi/fintech>. Viitattu 29.3.2020.

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