

Kirsi Valpas

ASIAKKAIDEN VAIKUTUS
TYÖNTEKIJÄN
TYÖHYVINVOINTIIN JA
TYÖKYKYYN

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma


Joulukuu 2011




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU <small>Mikkeli University of Applied Sciences</small>	Opinnäytetyön päivämäärä 8.12.2011				
Tekijä(t) Kirsi Valpas	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Liiketalouden koulutusohjelma				
Nimeke Asiakkaiden vaikutus työntekijän työhyvinvointiin ja työkykyyn					
Tiivistelmä Tässä opinnäytetyössä tutkittiin asiakkaiden vaikutusta asiakaspalvelutyöntekijöiden työhyvinvointiin ja työkykyyn. Työn tavoitteena oli tutkia mihin työntekijän työhyvinvoinnin ja työkyvyn osa-alueisiin asiakkaat pystyivät vaikuttamaan, miten he siihen vaikuttivat ja mitä seurauksia asiakaskohtamisilla oli työntekijälle. Tämän opinnäytetyön teoriapohja koostuu asiakaspalvelun, työhyvinvoinnin ja työkyvyn -teorioista. Opinnäytetyössä tarkasteltiin erityisesti työhyvinvoinnin portaatt -mallia ja työkyky-talomallia, joista etsittiin sellaisia osa-alueita, joihin asiakkaat pystyvät palvelutilanteissa vaikuttamaan. Teoriassa keski-tyttiin myös asiakaspalveluun kilpailukeinona, vuorovaikutukseen ja ihmistuntemuksen teoriaan, jotka kaikki voidaan liittää asiakaspalveluun. Tutkimuksessa käytettiin sekä laadullista että määrällistä menetelmää. Käytännössä tutkimus suoritettiin kyselylomakkeilla Etelä-Savossa sijaitsevassa tavaratalossa. Tutkimuksen näkökulmana toimi työntekijän näkökulma ja tutkimuksessa keskityttiin työntekijän kokemuksiin. Tutkimustuloksia analysoitiin sekä määrällisesti että laadullisesti kuin myös suhteessa taustamuuttujiin ja ihmistyyppeihin. Tutkimustulosten myötä opinnäytetyössä pohdittiin tapoja, joilla negatiivisia asiakaskohtamisia voidaan välttää tai niiden vaikutusta työntekijään vähentää. Vastaavasti taas pohdittiin kuinka positiivisia asiakaskohtamisia hyödynnetään työhyvinvoinnissa ja työkyvyn lisäämisessä. Tämän tutkimuksen tuloksena on, että asiakkaat vaikuttavat huomattavasti työntekijöiden työhyvinvointiin ja työkykyyn. Asiakkaiden vaikutukset korostuvat työturvallisuudessa, motivaatiossa tai työn mielekkyydessä ja oppimisessa. Asiakkaat vaikuttavat myös työn kuormitukseen ja stressiin, mutta vaikutus korostuu lähinnä kiireen yhteydessä. Asiakkaiden vaikutukset voidaan kääntää positiiviseksi lisäämällä palavereja ja keskusteluja. Keinoja ovat myös kirjoittaminen intranetissä, työntekijöiden antamat palautteet ja työyhteisössä käytettävä kummitoiminta.					
Asiasanat (avainsanat) Asiakaspalvelu, työhyvinvointi, työkyky					
Sivumäärä 68 + liitteet 6 sivua	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Kieli</td> <td style="width: 33%;">URN</td> </tr> <tr> <td>Suomi</td> <td></td> </tr> </table>	Kieli	URN	Suomi	
Kieli	URN				
Suomi					
Huomautus (huomautukset liitteistä)					
Ohjaavan opettajan nimi Tuula Höglund	Opinnäytetyön toimeksiantaja				

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the bachelor's thesis 8.12.2011	
Author(s) Kirsi Valpas		Degree programme and option Degree Programme in Business Management	
Name of the bachelor's thesis The effect of customers on the well-being and work performance of an employee			
Abstract <p>The purpose of this thesis was to investigate the effect customers have on the well-being and working capacity of a customer servant. The goal of this study was to find out which elements of well-being and competence the customers can affect, how customers affect these factors and what kind of consequences the service situations has on the employee.</p> <p>The theoretical framework is based on theory of customer service, well-being at work and working capacity. In particular, the models of well-being and the working capacity were examined as the purpose was to find the key elements which the customers can affect in a service situation. The theory also focused on customer service as a means of sales tactics, the theory of interaction and the theory of human nature all of which can be associated with customer service.</p> <p>Both qualitative and quantitative methods were used in this study. In practice the study was conducted with questionnaires in a department store located in the South-East of Finland. The perspective of the study was that of the employee and the focus of the study were the experiences of customer service staff. The results of this investigation were analyzed using quantitative and qualitative techniques as well as in relation to the background information and character type of the respondents. This thesis also reflects on ways how negative customer service situations can be avoided or their effect reduced and how positive service situations can be exploited for well-being and increased of working capacity.</p> <p>The results of this study show that customers do significantly affect the well-being and working capacity of a customer servant. The effects of the customers are emphasized in work safety, motivation or work satisfaction and learning at work. Customers also affect stress and pressure at work but the effect is highlighted mostly when one is in a hurry. The influence of the customers can be turned into something positive by having more meetings and discussions at work. Other ways to do that are writing on the intranet, feedback by the employees and the use of a tutor system at work.</p>			
Subject headings, (keywords) Customer service, well-being, ability to work			
Pages 68 + Attachments 6 pages		Language Finnish	
URN			
Remarks, notes on appendices			
Tutor Tuula Höglund		Bachelor's thesis assigned by	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	ASIAKASPALVELU	3
2.1	Asiakaspalvelu kilpailukeinona	3
2.2	Vuorovaikutus.....	7
2.3	Ihmistyypit.....	10
3	TYÖHYVINVOINTI JA TYÖKYKY	13
3.1	Työhyvinvoinnin portaat -malli	14
3.2	Työkyky-talomalli	18
4	ASIAKKAIDEN VAIKUTUS TYÖNTEKIJÄN TYÖHYVINVOINTIIN JA TYÖKYKYYN	21
4.1	Työn kuormittavuus.....	23
4.1.1	Työuupumus ja työssäjaksaminen	25
4.1.2	Stressi.....	27
4.2	Työturvallisuus	28
4.2.1	Työväkivalta	29
4.2.2	Henkinen väkivalta	30
4.3	Palaute ja arvostus	31
4.4	Motivaatio.....	33
4.5	Oppiminen, osaaminen ja työn mielekkyys.....	34
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	35
5.1	Tutkimusmenetelmät ja tutkimusongelma.....	36
5.2	Tiedonhankinta ja tutkimusaineiston kerääminen	36
5.3	Kyselylomakkeen laatiminen.....	37
5.4	Tutkimuksen luotettavuus ja otanta	37
6	TUTKIMUSTULOKSET	38
6.1	Tutkimuksen analysointi ja tutkimustulokset	39
6.1.1	Työkokemuksen vaikutus tutkimustuloksiin	49
6.1.2	Työpaikalla sijoittumisen vaikutus tutkimustuloksiin	53
6.1.3	Persoonallisuuden vaikutus tutkimustuloksiin.....	58

7	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	62
	LÄHTEET.....	66
	LIITTEET	
	1 Kyselylomakkeen saatekirje	
	2 Kyselylomake	

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on selvittää asiakkaiden vaikutusta asiakaspalvelutyöntekijöiden työhyvinvointiin ja työkykyyn. Alkuperäinen kiinnostus aiheeseen on herännyt omien asiakaspalvelutyössä kokemien tilanteiden kautta. Negatiiviset asiakastilanteet aiheuttavat epävarmuutta ja turhautumista työtä kohtaan. Toisaalta positiiviset asiakaskohtaukset luovat uskoa työntekijään ja parantavat motivaatiota työn suorittamiselle. Tutkimalla nyt tätä kyseistä aihetta haluttiin saada selville, kokevatko työntekijät yleensä samanlaisia tunteita. Tutkimustulosten myötä pohdittiin tapoja, joilla negatiivisia asiakaskohtauksia voidaan välttää tai niiden vaikutusta työntekijään vähentää. Vastaavasti taas kuinka positiivisia asiakaskohtauksia voidaan hyödyntää työhyvinvoinnissa ja työkyvyn lisäämisessä.

Suomessa palvelualan osuus kokonaistuotannon rakenteesta 12.9.2011 oli 68,5 prosenttia (Elinkeinoelämän keskusliitto 2011). Elinkeinoelämän valtuuskunnan julkaiseman raportin mukaan (2010) yhdeksän kymmenestä suomalaisesta työntekijästä työskentelee palvelualalla. Suomesta on siis tullut palveluiden Suomi, jonka menestyminen edellyttää asenteiden, rakenteiden ja sääntelyn onnistunutta päivittämistä palveluiden Suomen aikaan (Elinkeinoelämän valtuuskunta 2011). Koska niin moni suomalainen työskentelee palvelualalla, tulisi palveluiden kehittämistä ja sujuvuutta tukea. Yksittäistä työntekijää ajatellen työntekijän osaamista ja palveluaittiutta olisi vahvistettava ja huomio pitäisi siirtää palveluiloilla työskentelevien työntekijöiden työhyvinvointiin ja työkykyyn. Liiketalouden kannalta työntekijän työhyvinvoinnilla ja työkyvyllä on olennainen merkitys tuottavuuteen ja kannattavuuteen. Hyvinvoiva työntekijä ylläpitää työkykyä ja saa työssään aikaan tulosta. Hyvinvoinnin kärsiessä työkyky taas heikentyy ja työntekijästä aiheutuu taloudellisia kustannuksia yritykselle.

Tutkimuskysymys on: Vaikuttavatko asiakkaat työntekijöiden työhyvinvointiin ja työkykyyn? Lisäkysymys on: Miten asiakkaat vaikuttavat työntekijöiden työhyvinvointiin ja työkykyyn? Näkökulma tutkimukseen on työntekijän näkökulma, koska työntekijä on se, joka kohtaa työkseen asiakkaita. Teoriapohjaa aiheeseen on haettu alan kirjallisuudesta. Teoriapohja koostuu asiakaspalvelun teoriasta, työhyvinvoinnin teoriasta ja työkyvyn teoriasta. Itse teoriassa on myös keskitytty aiheen kannalta oleellisiin osa-alueisiin: asiakaspalvelu kilpailukeinona, vuorovaikutus, ihmistuntemuksen teoria ja asiakkaan vaikutus työntekijän työhyvinvointiin ja työkykyyn. Toimeksiantajaa

opinnäytetyölle ei ole, mutta tutkimus suoritettiin Etelä-Savossa sijaitsevassa tavaratalossa. Käytännössä tutkimus suoritettiin kyselylomakkeilla, joissa vastaajina toimivat asiakaspalvelussa työskentelevät työntekijät. Kyselylomakkeen kysymykset koostuvat teoriasta poimittujen osa-alueiden pohjalta.

Asiakkaiden vaikutuksesta työntekijään ja työntekijöiden turhautumisesta asiakkaisiin on olemassa selviä merkkejä. Oikeanlaista käsittelyä asiakkaan vaikutuksille, turhautumiselle ja näiden purkamiselle ei kuitenkaan ole kaikissa yrityksissä saatavilla ja sen seurauksena työntekijät purkavat tuntojaan mm. sosiaalisessa mediassa: Facebook, Internet sivustoissa: Aasiakas.net, Notalwaysright.fi tai yleisesti keskusteluissa tuttavien tai ystävien kanssa. Tunteiden purkaminen ei ole sinällään paha asia, mutta kirjoitteluilla ja keskusteluilla ulkopuolisten kanssa saatetaan rikkoa työsuhteen edellyttämää vaitiolovelvollisuutta ja yritystä markkinoidaan ulkopuolisille huonolla tavalla. Lisäksi avun hakeminen ulkopuolelta johtaa siihen, että omat käsitykset ja asenteet palvelukäyttäytymisestä vahvistuvat. Ne voivat olla vääränlaiset ja näin ollen esiintulleita ongelmia työntekijässä tai työyhteisössä ei saada korjattua ja työoloja kehitettyä. Työssä koetut ongelmat tulisi aina selvittää työyhteisön sisällä. Asiakkaita emme voi pyytää muuttumaan, mutta työyhteisöä voimme aina kehittää.

2 ASIAKASPALVELU

”Asiakaspalvelu on asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen kohtaaminen, jossa asiakaspalvelija ilmentää toiminnassaan yrityksen arvoja ja suhdetta asiakkaaseen” (Aarnikoivu 2005, 16). Asiakaspalvelua voidaan kutsua myös rajapinnaksi, jossa asiakas ja asiakaspalvelija kohtaavat (Aarnikoivu 2005, 16). Useimmiten asiakaspalvelutilanne on asiakkaan ainoa todellinen henkilökohtainen yhteys hänen asioimaansa yritykseen. Koska henkilökohtaista yhteyttä asiakkaan ja yrityksen välillä muutoin on vaikeaa toteuttaa, asiakkaan mielikuva yrityksen palvelustrategiasta perustuu suurilta osin työntekijän ja asiakkaan välisiin kohtaamisiin. Se kaikki mitä työntekijä viestii palvelutilanteessa helposti liitetään myös osaksi yrityksestä luotua mielikuvaa. Valvion mukaan palveluista erottuu neljä erityispiirrettä.

- ”Palvelut ovat ainakin osaksi aineettomia”.

- ”Palvelut ovat prosesseja tai toimintasarjoja”.

- ”Palvelut kulutetaan tai koetaan samanaikaisesti, kun niitä tuotetaan”.

- ”Käyttäessään palveluja asiakas itse osallistuu palvelutapahtuman tuottamiseen”.

(Valvio 2010, 45 - 46.)

Useimmiten itse palvelutilanteet noudattavat tiettyä kaavaa. Palvelujen kaavaan kuuluu viisi - seitsemän eri vaihetta, joiden määrä ja painotus riippuvat kyseessä olevasta palvelutilanteesta. Lahtisen ja Isoviidan mukaan (2001, 3) palvelutilanteiden vaihteita ovat: palveluun saapuminen, odotusvaihe, tarvetäsmennysvaihe, myyntikeskusteluvaihe, palvelun päätös vaihe, poistumisvaihe ja asiakkaan jälkihoitovaihe. Palvelun onnistumisen kannalta on hyvin tärkeää, että palvelun jokainen vaihe sujuu hyvin ja että palvelun jokaisen vaiheen merkitys ymmärretään. Asiakaspalvelijan tulisi olla tietoinen, että niin asiakas kuin työntekijä itse vaikuttavat käyttäytymisellään palvelun sujuvuuteen ja itse palvelun kulkuun.

2.1 Asiakaspalvelu kilpailukeinona

Koko yritystoiminta, sen suunnittelu ja toteutus lähtee asiakkaista ja näiden tarpeista (Selin & Selin 2005, 13). Palveluyrityksessä asiakkaat ja heidän tarpeensa korostuvat entisestään. Toimivan asiakasyhteistyön luomiseksi on tärkeää liittää asiakas liiketoiminnan suunnitteluun, jolloin asiakkaan tarpeet muuttuvat osaksi yrityksen toimintaa (Selin & Selin 2005, 13). Käytännössä tämä näkyy työntekijälle annetuissa toiminta-

tavoissa, joita taas käytetään itse palvelutilanteissa. ”Yrityksen näkökulmasta asiakkaat ovat ainut sidosryhmä, joka kerryttää kassavirtaa” (Lahtinen & Isoviita 2001, 9). Yrityksen taloudellisen menestyksen edellytyksenä ovat siis asiakkaat. Asiakaspalvelu on osa yrityksen markkinointia ja se on myös yksi yrityksen tärkeimmistä kilpailutekijöistä (Lahtinen & Isoviita 2001, 45). Palveluyhteiskunnassa yrityksen tulisi tiedostaa palvelu kilpailutekijänä ja tällä tavoin yrittää parantaa markkina-asemaansa palvelua kehittämällä. Palvelu on tehokas tapa erottautua kilpailijoista, sillä tavaroita on helppo kopioida, mutta hyvän palvelukonseptin ja ihmissuhdetaitojen kopiointi on vaikeaa (Lahtinen & Isoviita 2001, 45). Keskeisenä tekijänä palvelukonseptissa ja ihmissuhdetaitoissa ovat ne yrityksen työntekijät, jotka kohtaavat asiakkaita asiakaspalvelutilanteissa. Kilpailukeinona asiakaspalvelu muodostuu siitä, että yrityksellä on palveluhaluisempi, innostuneempi ja koulutetumpi henkilöstö (Lahtinen & Isoviita 2001, 45). Kaikki nämä edellä mainitut tekijät vaikuttavat työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen sujuvuuteen. Palvelusta ei kuitenkaan välttämättä makseta erikseen, mikä lisää sen vaikutusta kilpailukeinona (Lahtinen & Isoviita 2001, 46). Markkinoinnin kilpailukeinoja on toki muitakin. Markkinoinnissa kilpailukeinoja kuvataan yleensä 4P-mallilla. 4P-mallissa kilpailukeinoiksi on määritelty product eli tuote, price eli hinta, place eli saatavuus ja promotion eli markkinointiviestintä. (Pakkanen ym. 2009, 69.) Kaikilla markkinoinnin kilpailukeinoilla on merkitystä yrityksen kilpailukykyyn, mutta myös työntekijät voivat vaikuttaa siihen. 4P-mallia onkin myöhemmin täydennetty 5P-malliksi lisäämällä siihen people eli henkilöstö (Pakkanen ym. 2009, 69). Laajennetussa mallissa työntekijöiden ja asiakaspalvelutilanteiden merkitys kilpailukykyyn on huomioitu ja laajennettu malli vastaa paremmin nyky maailman markkinoiden kilpailuun.

Asiakkaan näkökulmasta palvelutilanteessa kaiken tulisi sujua hyvin eikä asiakas arvostakaan sitä, että vain muutama asia palvelutilanteessa toimii (Lahtinen ym. 2001, 43). Asiakkaan oikeuteen kuuluu saada kokonaisuudessaan hyvää palvelua. Useimmiten palvelun myönteiset kokemukset unohtuvat kuitenkin nopeasti ja ne jäävät kielteisten kokemusten varjoon (Lahtinen & Isoviita 2001, 43). Jatkuva hyvä palvelu on tärkeää, sillä yksikin huono palvelutilanne saattaa mitätöidä kaikki hyvin menneet palvelutilanteet asiakkaan mielestä. Palveluketju tarvitsee myös jatkuvaa huoltoa, sillä huoltamattomina niistä aiheutuu asiakkaiden menetyksiä (Lahtinen & Isoviita 2001, 42). Huoltaminen ja kehittäminen näkyvät myös yrityksen kilpailukyvyssä. Hyvään palveluun kuuluu palvelukulttuuri, palvelupaketti, palvelutuotanto ja palvelun laatu.

Palvelukulttuuria on kaikki se, mitä asiakas näkee, kokee ja aistii palveluyhteisön palveluilmapiiristä. Palvelupaketti, joka on koottu ydinpalvelun ympärille, on taas useiden palveluiden muodostama kokonaisuus. (Lahtinen & Isoviita 2001, 50, 52.) Työntekijän käytös antaa asiakkaille parhaimman kuvan yrityksen palvelukulttuurista ja palvelualltiudesta. Palvelupaketit taas auttavat yritystä erottumaan kilpailijoistaan. Palvelutuotanto koostuu palveltavasta asiakkaasta, palveluympäristöstä, kontaktihenkilöstöstä ja muista asiakkaista (Lahtinen & Isoviita 2001, 54). Palvelutuotanto käsittää siis lähes kaiken sen mikä vaikuttaa yksittäiseen palvelutilanteeseen. Palvelun laatu on taas seurausta palvelukulttuurista, palvelupaketista ja palvelun tuotantoprosessista. Laadun parantaminen edellyttää edellä mainittujen kohtien kehittämistä ja parantamista (Lahtinen & Isoviita 2001, 55). Palvelun laadukkaaksi kokemisesta kertovat parhaiten asiakkaiden mielipiteet. Palvelun todellista laatua ei kuitenkaan ole helppo arvioida, sillä useimmiten asiakkaan luoma laatumielikuva palvelusta pohjautuu enemmän tunnuseikkoihin kuin todellisiin tietoihin tai omiin kokemuksiin (Lahtinen & Isoviita 2001, 55). Palvelun osa-alueisiin, kokonaisuuteen ja sen laatuun vaikuttaa olennaisesti palvelutilanteessa työskentelevä työntekijä. Työntekijä, joka tuntee palvelutyön huonosti, kokee työnsä myös vastenmieliseksi ja heikosti palkitsevaksi (Lahtinen & Isoviita 2001, 42). Jos työtä ei koeta tärkeäksi ja palkitsevaksi, on työn tulos vaarassa. Henkilökunnan ammatillinen ja asenteellinen osaaminen vaikuttavat merkittävästi siihen, kuinka hyvin yritys onnistuu luomaan, ylläpitämään ja kehittämään kanta-asiakassuhteitaan. Ammatillista ja asenteellista osaamista voidaan kuitenkin harjoittaa ja kehittää ja hyvä asiakaspalvelu on kaikkien opittavissa oleva taito. (Lahtinen & Isoviita 2001, 42, 62).

”Asiakastyytyväisyys ilmaisee asiakkaan palveluun kohdistuvien odotusten ja kokemusten suhdetta” (Lahtinen & Isoviita 2001, 44). Asiakastyytyväisyyttä voidaan tutkia erilaisilla kyselyillä. Myös asiakkaan antamat palautteet kertovat asiakastyytyväisyydestä. Useimmiten asiakas kokee palautteen antamisen kuitenkin turhana, koska yritykset eivät välttämättä tee muutoksia asioiden korjaamiseksi. (Lahtinen & Isoviita 2001, 42). Yrityksen tulisi kuitenkin rohkaista asiakasta antamaan palautetta ja keskittyä sitten asioiden korjaamiseen, jolloin asiakas yllättyy myönteisesti ja yritys saavuttaa siten nopeasti hyvän maineen. (Lahtinen & Isoviita 2001, 42; Bowie & Buttle 2004, 258.) Tärkeää on kuitenkin ymmärtää, että kaikkia asiakkaan ehdottamia tai huomaamia epäkohtia ei voida toteuttaa. Mikäli ongelman korjaaminen on toteutettavissa, tulisi siihen silloin puuttua. Asiakkaiden ostopäätökset ensimmäisellä kerralla

perustuvat pitkälti asiakkaiden odotuksiin, kun taas pitkäaikainen asiakassuhde pohjautuu jatkuviin, tasaisen hyviin palvelukokemuksiin (Lahtinen & Isoviita 2001, 44). Pitkäaikaisten suhteiden luomisessa asiakastyytyvyydellä ja sen selvittämisellä on merkittävä rooli. Asiakkaat haluavat palvelutilanteessa tulla kohdelluiksi yksilöinä, joiden tarpeita, ideoita, tuntemuksia ja persoonaa kunnioitetaan (Lahtinen & Isoviita 2001, 42). Nimenomaan asiakkaan kohteleva yksilönä on haastavaa. Useimmiten yrityksen toimintatavat eivät käsittele asiakkaita yksilöinä vaan toimintatavoissa keskitytään yleisesti hyvän asiakaspalvelun ja myynnin toimintatapoihin. Työntekijän tulisi tiedostaa yksilöllisyyden merkitys, osata kuunnella asiakasta, ja ottaa hänet vakavasti (Lahtinen & Isoviita 2001, 42).

”Tulevaisuudessa asiakaskeskeisyys ei enää ole yrityksen valinta, vaan se on selviytymisen edellytys” (Aarnikoivu 2005, 14). Asiakaskeskeisyyttä ei siis voida tulevaisuudessa ajatella enää yhtenä yrityksen kilpailukeinona vaan asiakaskeskeisyyden tulee näkyä yrityksen kaikissa toiminnoissa. Muuttuvat markkinat ja muuttuvat asiakkaat luovat muutospainetta yrityksen toimintaan ja muutoksenkyky on yritysten toiminnan ehto (Aarnikoivu 2005, 14.) Nopeimmin muutoksiin reagoineet yritykset säilyttävät kilpailukykyä ja ovat muita yrityksiä edellä kilpailutilanteessa. Asiakkaiden osalta taas muutoksenkykyinen yritys pystyy paremmin vastaamaan asiakkaiden muuttuneisiin vaatimuksiin. Asiakkaiden kasvavat vaatimukset asiakaspalvelussa kuormittavat kuitenkin yhä enemmän palvelutasossa työskentelevää henkilökuntaa (Aarnikoivu 2005, 14). ”Kun ihmiset muuttavat käyttäytymistään ja tapojaan, se aiheuttaa aina muutostarvetta jossakin muualla” (Valvio 2010, 22). Käytännössä siis myös asiakaspalveluhenkilöstön tulisi tiedostaa muutokset ja miettiä mitä asioita asiakaspalvelutilanteissa tulisi huomioda niin, että asiakkaan vaatimuksiin pystyttäisiin vastaamaan, työntekijöiden hyvinvoinnin ja työkyvyn siitä kärsimättä.

Asiakasrajapinnassa työskentelevä henkilöstö jää usein yrityksen myynnin, markkinoinnin ja tuotekehityksen jalkoihin (Aarnikoivu 2005, 15). Vaikka työntekijöitä koulutetaan ja työntekijöiden tärkeys ymmärretään, sen merkitys käytännössä saattaa kuitenkin unohtua. Asiakaspalvelijan jääminen yrityksen arvojärjestyksessä muiden osajoukkojen alle kuvaa yhteiskuntamme suhtautumista asiakaspalveluun ja palvelamiseen yleensä. Palvelua pidetään kulttuurisesti alentavana, joka taas jarruttaa asiakaspalvelun kehittymistä. (Aarnikoivu 2005, 16.) Asiakaspalvelussa työskentelevää työntekijää ei tulisikaan nähdä vain asiakaspalvelijana vaan kontaktina yrityksen asiakkaisiin.

Vaativinta työtä asiakkaan näkökulmasta tekevät juuri ne työntekijät, jotka ovat jatkuvassa kontaktissa asiakkaiden kanssa (Lahtinen & Isoviita 2001, 51). Siksi näiden työntekijöiden työhyvinvointi ja työkyky ovat tärkeitä. Johdon tehtävänä on antaa tukea asiakaskontakteja hoitavalle henkilölle sekä motivoida ja kannustaa asiakaspalvelussa työskentelevää henkilökuntaa. (Lahtinen & Isoviita 2001, 51). Työhyvinvointi on vähitellen noussut organisaatioiden strategiseksi tekijäksi, koska vain terve ja hyvinvoiva ihminen pystyy tekemään työssään tuloksia (Suutarinen & Vesterinen 2010, 47, 53). Koska asiakkaan tulisi tulevaisuudessa olla taas osa kaikkia yrityksen toimia, tulisi asiakas huomioida myös työntekijöiden työhyvinvoinnissa ja työkyvyssä. Erityisesti juuri asiakaspalvelussa työskentelevien työntekijöiden hyvinvointiin asiakas, asiakkaat ja palvelutilanteet saattavat vaikuttaa. Kun asiakkaan vaikutus työhyvinvointiin ja työkykyyn selvitetään, pystytään negatiivista vaikutusta ennalta ehkäisemään ja vähentämään ja positiivista vaikutusta pystytään taas hyödyntämään.

Loppujen lopuksi henkilökohtainen myyntityö ja asiakaspalvelu ovat ratkaisevimpia asioita itse kaupanteossa (Korkeamäki ym. 2002, 100). Jokaisen asiakaspalvelussa työskentelevän tulisi olla tietoinen omista vahvuuksistaan ja kehityskohteistaan, jolloin vahvuuksia voidaan hyödyntää ja heikkouksia voidaan välttää. Palvelutilanteen eteneminen on nimenomaan työntekijän vastuulla ja siksi yksilön kyky palvella asiakasta on tärkeää (Korkeamäki ym. 2002, 100). Ammatillista osaamista voidaan aina kehittää ja vuorovaikutustaitoja opetella, mutta työntekijän henkilökohtaisten ominaisuuksien hahmottaminen on vaikeampaa.

2.2 Vuorovaikutus

Vuorovaikutuksessa on aina läsnä vähintään kaksi ihmistä ja sen määrään ja luonteeseen vaikuttavat niin keskenään kommunikoitavien ihmisten ominaisuudet kuin kommunikointitavatkin (Ahola ym. 2006, 57). Jokainen yksilö kommunikoi siis omalla tavallaan. ”Vuorovaikutukseen vaikuttaa myös se, kuinka ihminen tulkitsee kuulemaansa omien odotusten ja kokemusten perusteella” (Ahola ym. 2006, 57). Omat odotukset kertovat sitä, mitä yksilön mielestä vuorovaikutustilanteessa tulisi tapahtua. Kokemukset taas kertovat siitä, mitä vuorovaikutustilanteissa on koettu tapahtuneen. Vuorovaikutuksessa tunteet seuraavat vuorovaikutuksen kehää (Ahola ym. 2006, 57). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että yleensä myönteisessä vuorovaikutuksessa viestinnän positiivisuus toistuu keskustelun vuoropuhelussa ja eleissä. Kielteiset viestit

taas herättävät kielteisiä tunteita, joista seuraa puolustautumista ja edelleen kielteistä vuoropuhelua yksilöiden kesken (Ahola ym. 2006, 58).

”Toisen henkilön välitöntä reaktiota vuorovaikutustilanteessa kutsutaan täydentäväksi tunnereaktioksi” (Ahola ym. 2006, 57). Yksinkertaisimmillaan tunnereaktio tarkoittaa sitä, että yksilössä herää tunteita toisen yksilön käytöksen johdosta. Käytännössä tämä ilmenee siten, että yksilön aggressiivinen käyttäytyminen voi herättää toisessa suuttumusta tai pelkoa ja ystävällinen käyttäytyminen herättää usein taas iloa (Ahola ym. 2006, 57). Tunteiden ilmaiseminen ei sinällään ole paha asia. Esimerkiksi asiakaspalvelutilanteessa, kun tunteet saattavat vaikuttaa palvelutilanteen onnistumiseen, tulisi yksilön tunnereaktio tiedostaa, jolloin etenkin sen negatiivista vaikutusta voidaan koettaa vähentää.

Vuorovaikutus kokonaisuudessaan ei ole vain verbaalista vuorovaikutusta vaan vuorovaikutukseen vaikuttavat myös mm. äänenpaino sekä ilmeet ja eleet. Albert Mehrabianin (1971) mukaan ilmeiden ja eleiden painoarvo kokonaisviestinnästä on 55 prosenttia, äänenpainojen 38 prosenttia ja sanojen vain 7 prosenttia. (Valvio 2010, 108.) Koska vuorovaikutustilanteissa toimii aina useampi eri yksilö, vuorovaikutuksen monimutkaisuus ilmenee ihmisten erilaisista tavoista kokea asioita. ”Ihmisen näkemykseen toisesta ihmisestä vaikuttaa myös hänen tyypillinen tapansa nähdä asiat ja ihmiset” (Ahola ym. 2006, 58). Jokaiselle meistä muodostuu heti jonkinlainen ensivaikutelma uudesta tapaamastamme henkilöstä. Tämä on nimenomaan seurausta meidän tavastamme nähdä asioita ja ihmisiä. Toiset ihmiset näkevät ensisijaisesti toisten hyvät puolet ja voimavarat, kun taas toiset näkevät ensimmäisenä yksilön heikkoudet ja puutteet (Ahola ym. 2006, 58). Ensivaikutelma ei kuitenkaan ole lopullinen mielipide uudesta henkilöstä, sillä se voi muuttua vuorovaikutussuhteemme kehittyessä. Ihmisten yleinen asennoituminen muihin vaikuttaa kuitenkin siihen millaiseksi hän kokee yhteistyön muiden ihmisten kanssa. (Ahola ym. 2006, 58) Joidenkin ihmisten kanssa vuorovaikutus sujuu hyvin ja heidän kanssaan on helppo kommunikoida. Vastaavasti taas joidenkin ihmisten kanssa vuorovaikutus ei toimi missään vaiheessa. Loppujen lopuksi tähän vaikuttaa yksilöiden arvojen ja uskomusten samanlaisuus (Ahola ym. 2006, 58). Yleensä on siis helpompaa tulla toimeen samanlaisen ihmisen kanssa kuin ihmisen, joka käyttäytyy ja toimii arvojamme ja uskomuksiamme vastaan. Vuorovaikutuksen kehittäminen edellyttää kuitenkin sitä, että yksilö tietoisesti hakeutuisi erilaisten ihmisten keskuuteen. Jos ihminen toimii vuorovaikutussuhteissa vain itsensä

kaltaisten yksilöiden kanssa, ei hän anna itselleen silloin edes mahdollisuutta kehittää omia vuorovaikutustaitojaan.

”Palvelu on kaksipuolista kommunikaatiota ja palveluhenkilöt ovat näyttämöllä kaiken aikaa”. Asiakaspalvelija esittää omaa rooliaan asiakaspalvelijana ja edustaa aina yritystään ulospäin. Esiintyminen on taas haasteellista, sillä toisilta se onnistuu paremmin kuin toisilta (Valvio 2010, 108). Asiakaspalvelutilanteessa vuorovaikutuksessa toimivat työntekijä tai myyjä sekä itse asiakas tai asiakkaat. Vuorovaikutukseen voi ottaa osaa myös toinen yrityksen työntekijä tai vastaavasti toinen sivustaseuraava asiakas. Vuorovaikutuksen sujuvuuteen vaikuttaa niin asiakaspalvelijan persoona, tausta, kokemukset, palveluasenne ja osaaminen kuin myös asiakkaan persoona, tausta, kokemukset ja asenne (Aarnikoivu 2005, 93). Hyvillä toimivilla rakenteilla ja toimintatavoilla luodaan kuitenkin edellytykset toimivalle vuorovaikutussuhteelle (Ahola ym. 2006, 57). Palvelutilanteessa vuorovaikutukseen vaikuttavat työyhteisön toimintatavat. Työntekijälle on annettu ohjeet miten asiakaspalvelutilanne tulisi hoitaa, mitä siihen kuuluu ja miten työntekijän tulisi asiakaspalvelutilanteessa käyttäytyä. Useimmiten työyhteisössä on myös annettu ohjeet, kuinka palvelutilanteessa toimitaan silloin, jos vuorovaikutuksessa ilmenee ongelmia. Keskeinen osa vuorovaikutuksessa, joka vaikuttaa myös palvelutilanteen sujuvuuteen, on kuunteleminen (Ahola ym. 2006, 57). Asiakaspalvelutilanteessa kuuntelemisella tulisi pyrkiä nimenomaan asiakkaan ymmärtämiseen, jolloin asiakkaasta ja hänen tarpeistaan saadaan kokonaisvaltainen näkemys (Pekkarinen ym. 2006, 60). Pelkkä repliikkien esittäminen vuorovaikutuksessa ei kuitenkaan takaa onnistunutta palvelutilannetta. Palvelutilanteessa tulisi kiinnittää huomiota myös kehon asentoon, liikkumiseen, ilmeisiin ja eleisiin, katsekontaktiin, äänenpainoihin ja sanoihin sekä oman innostuneisuuden näyttämiseen. Kehon kieli voi paljastaa palveluntarjoajan uskottavuuden ja luotettavuuden. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että puheet ja sanat kertovat yhtä, mutta eleet kertovatkin jotain muuta (Valvio 2010, 108, 114.)

Vuorovaikutuksen luonteeseen ja määrään vaikuttaa myös aina asiakaspalvelutilanteessa koettu ympäristö. Ympäristötekijöitä yksinkertaisimmillaan ovat aika ja paikka, mutta on huomattava, että kaikki mitä ympäristössä tapahtuu vaikuttaa asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen. Hektisessä ja kiireisessä ympäristössä palvelutilanne häiriintyy ja silloin asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus ei välttämättä toteudu parhaalla mahdollisella tavalla. Lähes kaikilla ihmisillä on myös joskus

niin sanotusti huono päivä, joka saattaa vaikuttaa yksilöiden kokemuksiin vuorovaikutustilanteisiin. Parhaiten vuorovaikutuksen sujuvuuteen ja ”samalle aaltopituudelle” pääsemiseen voidaan kuitenkin vaikuttaa tahdistamisella. Tahdistaminen tarkoittaa oman käyttäytymisen mukauttamista vastaamaan toisen käyttäytymistä. Palvelutilanteissa nimenomaan palvelunantajan tulisi tehdä aloite tahdistamisesta (Valvio 2010, 121).

Nykypäivänä asiakkaat osaavat vaatia yrityksiltä enemmän. Sen lisäksi, että he kokevat tyydytystä tarpeilleen he haluavat tuntea itsensä yksilöiksi ja haluavat itsellensä parasta mahdollista palvelua. Työntekijöille asiakkaan vaatimuksista ja yksilöllisestä kohtelusta on tullut suuri haaste vuorovaikutustaidoille. Joillakin ihmisillä on luontainen tapa kommunikoida toisten ihmisten kanssa niin, että vuorovaikutus on lähes aina sujuvaa. Luontainen hyvä vuorovaikutus voi olla osa ihmisen persoonallisuutta, mutta hyvään vuorovaikutukseen voi myös oppia esimerkiksi kokemuksen myötä.

2.3 Ihmistyypit

Ihmisten persoonallisuudella ja luonteenpiirteillä on vaikutusta kaikkeen mitä me teemme. Persoonallisuuden vaikutusta ei kuitenkaan aina hahmoteta ja se nimenomaan luo ongelmia ihmisten ymmärtämisessä. Jokainen ihminen kokee asioita eri tavalla ja jokainen kokemus herättää meissä erilaisia tunteita. Esimerkiksi juuri työelämässä itse työ tai yksittäinen palvelutilanne herättävät jokaisessa työntekijässä erilaisia tuntemuksia. Näiden tunteiden tulkitseminen edellyttää ihmisen persoonallisuuden ymmärtämistä, sillä tunteet eivät kerro totuutta.

Karl-Magnus Spiik jakaa ihmiset kahden akselin, ihmiskeskeiset-asiakeskeiset ja hallitsevat-mukautuvat, avulla neljään ihmistyyppiin: ideatyyppit, sosiaaliset tyyppit, päättäjätyyppit ja tutkijatyyppit (Spiik 2010, 1, 3). Jokaisella ihmistyyppillä on sille ominaisia piirteitä ja nämä taas vaikuttavat siihen, miten me toimimme ja miten me koemme asioita. Parhaiten nämä ihmistyyppit ja niiden piirteet voidaan hahmottaa Karl-Magnus Spiikin tekemän taulukon (Taulukko 1.) avulla, jossa ihmistyyppien piirteet ovat jaettu positiivisiin ja negatiivisiin piirteisiin (Spiik 2010, 1).

IDEATYYPPI		SOSIAALINEN TYYPPI	
+	-	+	-
luova (ideointi)	hutilus, huolimaton	arvostaa ihmissuh-	lepsu, pehmeä
innostuva/tava	lyhytjänteinen	teita	epäitsenäinen
aktiivinen, nopea	pinnallinen	inhimillinen	passiivinen
tekee aloitteita	suurpiirteinen	avulias, miellyttävä	tunteilija
ottaa riskejä	kärsimätön	herkkä	ei osaa sanoa "ei"
hyvä soveltaja	itsekeskeinen	empaattinen	arka, alistuja
avoin	ei osaa kuunnella	kärsivällinen	ristiriitatilanteet
haasteellinen	voimakkaat	hyvä kuuntelija	tuottaa ongelmia
huumorintajuinen	mielipiteet	huomioi muut	helppo johdatella
keskittyy yleislin-	subjektiivinen	helppo lähestyä	
joihin		keskittyy ihmissuh-	
		teisiin	
PÄÄTTÄJÄTYYPPI		TUTKIJATYYPPI	
+	-	+	-
tarkka, täsmällinen	ei ota huomioon	luova (kehittely)	hidas
asiallinen	ihmistä	huolellinen	jahkailija
järjestelmällinen	kaavoihin kangis-	perusteellinen	pyrkii täydellisyy-
määrätietoinen	tunut	johdonmukainen	teen
tulostietoinen	jääräpäinen	pitkäjänteinen	unohtuu yksityis-
hallitseva	suvaitsematon	hyvä suunnittelija	kohtiin
itsenäinen	tosikko	työn laatu korkea	huono päätöksen-
kurinalainen	varautunut	tekee kysymyksiä	tekijä
tehokas	virallinen	harkittua toimintaa	pitkästyttävä
keskittyy tavoittei-	vaikea lähestyä	keskittyy yksityis-	ei ota riskejä
siin	"jyrääjä"	kohtiin	omissa ajatuksis-
			saan
			jatkuva vertailija

Taulukko 1. Ihmistyypit (Spiik 2010, 1)

Ihmisiä ei kuitenkaan ole olemassa neljää tyyppiä. Kaikilla yksilöillä on kaikkien tyyppien piirteitä, mutta ne ilmenevät ihmisissä eri vahvuuksilla ja voivat olla erilaisiakin. Käytännön todellisuus vasta ratkaisee, minkälainen joku ihminen on luonteeltaan ja käyttäytymiseltään. (Spiik 2011.) Vaikka meillä jokaisella on omat luonteenpiirteemme, ihmisten johtamista, palvelemista ja ihmisiin vaikuttamista voi myös oppia ja harjoitella. (Spiik 2010, 2). Tärkeintä oppimisessa on ymmärtää juuri se, että kaikki ovat erilaisia. Ihmisten erilaisuus on rikkautta ja kun ymmärrämme yksilöiden erilaiset luonteet ja käyttäytymiset, ymmärrämme paremmin myös heidän erilaiset ajattelutapansa (Spiik 2010, 2). Kun ymmärrämme miksi toinen tekee tai miksi toinen kokee tietyn asian toisella tavalla kuin me itse, on meidän helpompi suhtautua ja tehdä yhteistyötä tämän toisen henkilön kanssa.

Spiikin mukaan (2010, 2) on siis

- ulospäin suuntautuneita, luovia, nopeita ja värikkäitä ihmisiä
- empaattisia, ystävällisiä, tunnollisia ja avointa yhteistyötä arvostavia ihmisiä
- itsenäisiä, vahvoja, määrätietoisia ja tehokkaita ihmisiä
- huolellisia, perusteellisia, rauhallisia ja korkeaa laatua tekeviä ihmisiä

Ideatyytit ovat hallitsevia, ihmiskeskeisiä ja tunteellisia tai temperamenttisia yksilöitä (Spiik 2010, 3). Ideatyytit voi siis odottaa muita ihmistyyppijä enemmän tunteellisuutta. Ideatyytit innostuvat nopeasti ja tarttuvat innolla haasteisiin (Spiik 2010, 3). Se mikä on liian haastavaa muille, saattaa olla sopivan haastavaa ideatyytille. Myös työnteko niin kuin päätöksentekokin sujuu ideatyytillä joutuisasti. Perinteisesti koettu kiire ei siis välttämättä korostu ideatyytin elämässä, koska hänellä on luontainen kyky tehdä asioita sujuvasti. Ideatyytit luovat ympärilleen avointa ilmapiiriä ja he osaavat myös suostutella ihmisiä. Tunnusomaista ideatyytille on, että hän on seurustelija ja juttujen kertoja sekä hänellä on voimakkaat mielipiteet. Hän viihtyy ilmapiirissä, jossa voi toteuttaa itseään ja hän arvostaa toisia annetun tunnustuksen perusteella. (Spiik 2010, 3 - 4.)

Sosiaaliset tyytit ovat taas mukautuvia ja ihmiskeskeisiä (Spiik 2010, 3). Mukautuva ja ihmiskeskeinen yksilö on vahvoilla sosiaalisessa ympäristössä. Sosiaaliset tyytit osaavat työskennellä kaikenlaisten ihmisten kanssa, he ymmärtävät toisten tarpeita ja suhtautuvat niihin vakavasti. Ihmisten ymmärtäminen on olennainen osa yhteistyökykyä. Sosiaalisten tyyppien ystävällisyys ja luottamus saa muutkin ihmiset näyttämään paremmat puolensa. Sosiaaliselle tyytille tunnusomaista on, että hän tukee toisia ja hän vähättelee itseään. Sosiaalinen tyyppi on myös ihmiskeskeinen ja hän arvostaa toista annetun huomion perusteella. (Spiik 2010, 3 - 4.)

Päätäjätyytit ovat hallitsevia ja asiakeskeisiä ja he pitävät yleensä tunteensa kurissa (Spiik 2010,3). Päätäjätyytit eivät kuitenkaan ole tunteettomia, mutta tunteita ei näytetä niin avoimesti kuin ideatyyppi ne näyttäisi. Päätäjätyytit ajattelevat käytännönläheisesti ja ilmaisevat ajatuksensa selkeästi. Heidän päätöksensä perustuvat tosiasioihin ja he työskentelevät mieluiten itsenäisesti. (Spiik 2010, 3.) Tunteiden erottaminen tosiasioista on päätäjätyytille helpompaa kuin muille ihmistyypeille. Tunnusomaista päätäjätyytille on, että hän hallitsee itsensä ja toiset. Hän arvostaa toisia tulosten perusteella ja hänen tulisi oppia kuuntelemaan ja olemaan joustavampi. (Spiik 2010, 4).

Tutkijatyypit ovat mukautuvia ja asiakeskeisiä, jotka työskentelevät rauhallisesti (Spiik 2002, 3). Rauhallisella työtahdilla voidaan vaikuttaa itse työn tuloksiin. Tutkijatyypit eivät sekoita tunteitaan työ- ja tosiasioihin ja he ovat huolellisia ja ahkeria tekijöitä, jotka arvostavat suunnitelmallisuutta ja työn laatua (Spiik 2010,3). Huolellisuuden ja työn laatuun tutkijatyypit voivatkin vaikuttaa juuri suunnitelmallisuudellaan. Tutkijatyypit pyrkivät myös arvioimaan tilanteita mahdollisimman objektiivisesti. Tutkijatyypille tunnusomaista on, että hän tekee päätökset hitaasti, perusteellisen pohdinnan jälkeen. Hän tarvitsee työssään lisää nopeutta ja hän väistää vastuuta ja pakenee tilanteesta. Tutkijatyypit arvostaa toisia heidän toimintansa perusteella. (Spiik 2010, 3 - 4.)

Työyhteisöissä tarvitaan kaikenlaisia ihmisiä, sillä työyhteisön työtehtävätkin ovat erilaisia (Spiik 2011). Siksi erilaisuutta tulisi kunnioittaa ja yrittää ymmärtää. ”Paras työryhmä on sellainen, jossa erilaisuus koetaan rikkautena ja erilaiset ihmiset täydentävät toisiaan” (Spiik 2011). Toisen heikkoudet voidaan korvata toisen vahvuuksilla. Eri ominaisuuksien voimakkuus voi kuitenkin vaihdella paljon (Spiik 2011). Toisen ihmisläheisyys saattaa tehdä toisista huonoja sosiaalisilta taidoiltaan tai toisen nopeus voi taas vähentää toisten töiden tulosta. Tällaisia tilanteita koetaan, kun ihmiset eivät muista riittävästi toistensa erilaisuutta (Spiik 2011). Monet kohtelevat muita niin kuin haluaisivat itseään kohdeltavan, mutta kun kaksi hyvin erilaista ihmistä kohtaavat, asia ei olekaan enää näin.

3 TYÖHYVINVOINTI JA TYÖKYKY

Työhyvinvointi käsitteestä on olemassa erilaisia määritelmiä, mutta yhteistä kaikille on, että työhyvinvoinnilla pyritään hyvinvoivaan yksilöön hyvinvoivassa työyhteisössä. Yksinkertaisimmillaan työhyvinvointiin vaikuttavat fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tekijät. Fyysisiä tekijöitä ovat esimerkiksi työntekijän terveys ja työn tekemisen fyysinen ympäristö. Psyykkisiä tekijöitä taas ovat henkinen hyvinvointi ja sosiaalisia tekijöitä työyhteisön ilmapiiri. Työkyky liitetään useimmiten taas yksilöön tai sitä tarkastellaan enemmän yksilön kannalta. Työkyky käsittää asioita, joiden avulla tai joiden kautta työntekijä kykenee suorittamaan työnsä. Toivottavaahan on, että työkyky olisi mahdollisimman hyvää, joka taas vaikuttaa työn kokonaisuuden sujuvuuteen ja hyviin työtuloksiin. Työkykyä voidaan toisaalta pitää osana työhyvinvointia ja päinvastoin. Huomattavaa onkin, että työkyky ja työhyvinvointi käsittelevät osaltaan

samoja asioita. Ne tulisi kuitenkin mieltää omiksi eri kokonaisuuksiksi, sillä vaikka ne muistuttavat toisiaan niiden sisällössä on kuitenkin huomattavissa suuria eroja. Kokonaisuudessaan työhyvinvointi on niin monimutkainen asia, että parhaiten sen ymmärtää käymällä läpi työhyvinvoinnin portaat -mallia, jossa on huomioitu kaikki työhyvinvointiin vaikuttavat asiat. Työkyvyn ymmärtämiseen on taas olemassa työkyky-talomalli, joka selventää työkykyyn vaikuttavia asioita. Seuraavissa osioissa käydään läpi työhyvinvoinnin portaat -mallia sekä työkyky-talomallia yleisesti, jotta voidaan selvittää mihin osiin asiakkaat voivat vaikuttaa työntekijän työhyvinvoinnissa ja työkykyssä.

3.1 Työhyvinvoinnin portaat -malli

Työhyvinvoinnin portaat -mallissa ihmisten perustarpeita tarkastellaan suhteessa työhön. Mallissa on yhdistetty jo olemassaolevia TYKY ja työhyvinvointimalleja Maslowin luoman motivaatioteorian mukaisesti. (Rauramo 2008, 34.) Työhyvinvoinnin portailta (Kuva 1.) on helppo hahmottaa yleisesti työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ja se auttaa niin työntekijän kuin työyhteisön hyvinvoinnin kehittämisessä.



Kuva 1. Rauramon työhyvinvoinnin portaat (Rauramo 2008, 27)

Työhyvinvoinnin portaiden ensimmäinen porras käsittää psyko-fysiologiset perustarpeet. Nämä tarpeet käsittävät siis organisaation kannalta työkuormituksen, työpaikkaruokailun, työterveyshuollon ja työntekijän osalta taas terveelliset elämäntavat. Rauramon mukaan (2008, 37) työn pitää kuormittaa yksilöä sopivasti, mikä edistää työntekijän työkykyä ja terveyttä. Ihminen tarvitsee elämässään kuormitusta, joka luo mielenkiintoa ja haasteita suoritettavia asioita kohtaan. Yksilön kokonaiskuormitus muodostuu taas vapaa-ajan ja työn yhteisvaikutuksesta (Rauramo 2008, 37). Ongelmallista työkuormituksen selvittämisessä on se, että jokainen yksilö kokee kuormituksen eritavoin. Se, mikä toiselle on sopivan haastavaa, voi toiselle olla liian raskasta. Työssä koettava kuormitus voidaan yleisesti jakaa fyysiseen, liikuntaelimistöön ja verenkiertoon vaikuttavaan kuormitukseen, psykososiaaliseen, kuten viestinnästä ja vuorovaiikutuksesta johtuvaan kuormitukseen sekä kognitiiviseen, kuten osaamisen vaatimuksiin vaikuttavaan kuormitukseen (Rauramo 2008, 42, 54, 56). Sopiva kuormitus on siis hyväksi työntekijälle, mutta liian suurella kuormituksella taas voi olla vaarallisia vaikutuksia yksilöön. Liiallisesta kuormituksesta ja siihen puuttumattomuudesta voi seurata työntekijälle stressiä ja työuupumusta (Rauramo 2008, 57).

Organisaation tulisi työyhteisössä huolehtia myös työterveydenhuollosta ja mahdollisuuksien mukaan työpaikkaruokailusta. Työpaikkaruokailua tarjoavat nykypäivänä lähinnä suuret organisaatiot, joilla on olemassa sopivat puitteet ja resurssit työpaikkaruokailun tarjoamiseen. On kuitenkin ymmärrettävää, etteivät kaikki työnantajat pysty tarjoamaan työpaikkaruokailua jo pelkästään taloudellisista syistä johtuen. Jonkinlaisia työterveyshuoltoja taas tarjoavat lähes kaikki useamman työntekijän organisaatiot. Työterveyshuolto on työssäkäyvän ihmisen perusterveydenhuoltoa ja sen tavoitteena on edistää terveellistä ja turvallista työympäristöä ja työyhteisöä tuottamalla sairauksia ehkäiseviä ja hoitavia sekä työkykyä ylläpitäviä palveluita (Rauramo 2008, 74). Työyhteisössä työskentelevän yksilön terveyteen taas vaikuttavat omat elämäntavat. Terveellisiä elämäntapoja ovat säännöllinen liikunta, terveellinen ravinto, tupakoimattomuus, kohtuus alkoholin käytössä sekä riittävä lepo ja uni (Rauramo 2008, 60). Yleistä työhyvinvointia ajatellen yksilö on itse vastuussa omasta terveydestään, mutta työyhteisö voi tukea ja valistaa työntekijää terveellisistä elämäntavoista.

Portaiden toiseen askeleeseen, turvallisuuden tarpeeseen, kuuluu organisaation osalta työsuhte ja työolot sekä työntekijän osalta turvalliset, ergonomiset ja sujuvat työ- ja toimintatavat. Turvaton työsuhte voi aiheuttaa huolta työllistymisestä ja toimeentulos-

ta. Tärkeää on kuitenkin huomata se, että määräaikainen tai osa-aikainen työsuhde voi sopia joillekin yksilöille riippuen heidän elämäntilanteestaan, mutta niin sanottu päättyö voi aiheuttaa toisille taas huolta tulevasta. (Rauramo 2008, 85.) Työoloihin sekä sujuvaan työhön ja toimintatapoihin vaikuttavat työn johtaminen ja hallinta sekä itse työympäristö (Rauramo 2008, 90). Johdon tehtävänä on luoda turvallisuutta kannustavia työ- ja toimintatapoja sekä opastaa ja kehittää näitä niin, että yksilö pystyy toimimaan työssään mahdollisimman turvallisesti. Esimerkki johdon laatimasta toimintatavasta on organisaatiota koskeva turvallisuusjärjestelmä, jonka avulla hallitaan organisaation riskejä sekä ennaltaehkäistään tapaturmia, vaaroja ja vahinkoja (Rauramo 2008, 90). Turvallisuusjärjestelmään kuuluvat esimerkiksi pelastus- ja turvallisuus suunnitelma sekä työn vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi (Suutarinen & Vesterinen 2010, 27). Työn toimintatavat tukevat laadittua turvallisuusjärjestelmää ja vaikuttavat näin työn sujuvuuteen.

Turvallisiin työoloihin vaikuttaa myös työympäristö. Työympäristö kokonaisuudessaan käsittää fyysisen ja teknisen työympäristön, toiminnallisen työympäristön sekä psyykkisen ja sosiaalisen työympäristön. Hyvä työympäristö tukee niin työtä kuin sen tekijääkin ja mahdollistaa laadukkaan työnteon. (Rauramo 2008, 101.) Fyysisen ja teknisen työympäristön turvallisuuteen voivat vaikuttaa erilaiset altisteet. Tällaisia altisteita ovat esimerkiksi valaistus ja melu, työpaikalla käytettävät kemikaalit ja biologiset vaarat kuten bakteerit ja home (Rauramo 2008, 102, 106, 107). Fyysinen ja tekninen ympäristö on helppo nähdä ja siihen on myös helpompi vaikuttaa kuin toiminnalliseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen työympäristöön. Toiminnallisessa, psyykkisessä ja sosiaalisessa työympäristössä yksilöiden persoonallisuudella ja luonteenpiirteillä on merkittävä rooli ja se tekee näiden ympäristöjen kehittämistä vaikeampaa. Toiminnallinen, psyykkinen sekä sosiaalinen työympäristö näkyy ja tuntuu hyvänä turvallisena ilmapiirinä, työpaikan me-henkenä sekä toiminnan ja yhteistyön sujumisena (Rauramo 2008, 109). Työpaikan turvalliseen ilmapiiriin ja yhteistyöhön vaikuttavat aina kaikki työyhteisössä työskentelevät ihmiset kuten myös välillisesti työyhteisön ulkopuoliset henkilöt. Organisaatiossa ilmenevät ongelmat vaikuttavat myös työpaikan ilmapiiriin. Ilmapiiriin vaikuttavia ongelmia ovat esimerkiksi yksilön epäasiallinen käytös, häirintä tai väkivallan uhka (Rauramo 2008, 110). Pahimmassa tapauksessa ongelmat voivat johtaa työväkivaltaan. Työväkivaltaa ovat henkilöstön ja asiakkaan tai henkilöstön kesken tapahtuva fyysinen ja henkinen väkivalta (Rauramo 2008, 111).

Työhyvinvointi portaiden kolmannelle liittymisen tarpeen tasolle kuuluu organisaation osalta työyhteisö, johtaminen ja verkostot sekä työntekijän osalta joustavuus, erilaisuuden hyväksyminen ja kehitysmuotoisuus. ”Yhteisö voidaan määrittellä alueellisesti rajatuksi vuorovaikutuksen ja yhteenkuuluvuuden muodostumaksi” (Rauramo 2008, 122). Yhteisön muodostavat kuitenkin aina yhdessä toimivat yksilöt. Yhteisöllisyys voi taas olla toiminnallista ja symbolista yhteisöllisyyttä. Toiminnallisessa yhteisöllisyydessä yhteisö pyrkii toiminnassaan jaettuun päämääriin ja symbolinen yhteisöllisyys on jaettuja uskomuksia, tunteita ja kokemuksia. (Rauramo 2008, 122.) Yhteisöllisyys ei synny vain työntekijöiden keskinäisestä vuorovaikutuksesta, sillä siihen vaikuttavat myös muut tekijät. Esimiehen johtamistyyli on olennainen osa yhteisöllisyyttä ja työilmapiiriä, sillä organisaation johto on vastuussa yhteisön säännöistä, vastuun jakamisesta ja ristiriitojen selvittelystä (Rauramo 2008, 124). Verkostojen ja yhteisöjen haasteita ovat yhteisön jäsenten erilaisuus. Jokainen ihminen on oma persoonansa ja siksi erilaisuuden hyväksyminen on välttämätöntä yhteisön toiminnan kannalta. Yhteisössä pitää myös osata joustaa niin johdon kuin työntekijöiden osalta. Suuren yhteisön yhteenkuuluvuudessa kompromissit varmistavat, että erilaiset yksilöt tulevat toimeen keskenään. Työpaikan ihmissuhteet vaativat aina kehittämistä, sillä avoin ja luottamuksellinen työilmapiiri ei ole itsestäänselvyys. Työyhteisön kehittämistä ovat esimerkiksi työn opastus ja sujuvien työjärjestelyjen etsiminen ja toteuttaminen. (Rauramo 2008, 130.)

Neljännelle arvostuksen tarpeen portaalle kuuluvat organisaation arvot, toiminta ja talous, palkitseminen, palaute ja kehityskeskustelut sekä työntekijän aktiivinen rooli organisaation toiminnassa ja kehittämisessä. Arvostuksen tarve voidaan Maslowin mukaan jakaa alempaan ja ylempään tasoon. Alemmalla tasolla näkyy toisilta ihmisiltä saatu sosiaalinen arvostus ja ylempällä tasolla tarkoitetaan itsearvostusta. (Rauramo 2008, 143.) Jokainen ihminen tarvitsee arvoja ja arvostusta. Arvostuksen saaminen on perusedellytys itsetunnon kehittymiselle ja säilymiselle (Rauramo 2008, 143). Toiminnassa, hyvinvoinnissa ja tuottavuudessa organisaation johtamisella on suuri merkitys. Organisaation toiminnan tuloksellisuuteen ja tehokkuuteen vaikuttavat yksilön ja organisaation välinen vuorovaikutus, mutta johto on silti vastuussa toiminnalle luodusta strategiasta ja tavoitteista (Rauramo 2008, 146). Strategian ja tavoitteiden luomisen jälkeen johdon tehtävänä on jatkuvasti tarkkailla organisaation toimintaa, antaa toiminnasta palautetta ja kehittää toimintaa. Hyvään johtamiseen kuuluu myös henkilöstön osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksista huolehtiminen. Työntekijän

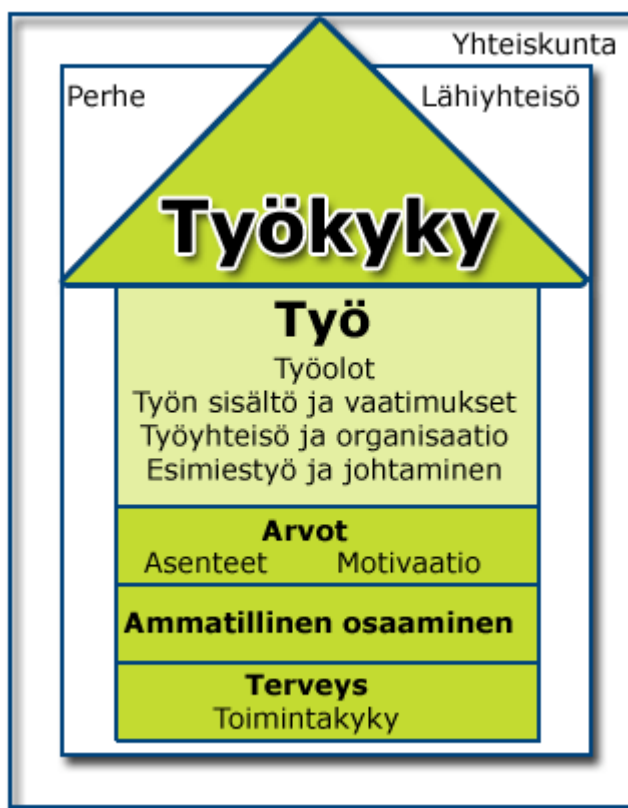
mahdollisuus osallistua organisaation toimintaan on oleellista työntekijän jaksamisen, työhyvinvoinnin ja tuloksellisuuden kannalta. Rakentavan palautteen antaminen ja saaminen on työhyvinvointia ja työn tuloksellisuutta ajatellen hyvin tärkeää. Palaute auttaa työntekijää arvioimaan omaa työtään ja mahdollistaa virheiden korjaamisen ja työn kehittämisen. (Rauramo 2008, 152.) Positiivinen palaute antaa työntekijälle onnistumisen tunteen, negatiivinen palaute taas väärin annettuna ei rohkaise työntekijää ja saattaa jäädä vaikuttamaan pitkäksi aikaa (Rauramo 2008, 152 - 153). Työntekijän palkitseminen tarkoittaa perinteisesti työstä maksettua palkkaa. Johdon tehtävänä on varmistaa, että palkkausjärjestelmä ja palkka määräytyvät työn vaatimusten, työolosuhteiden sekä työn tuottavuuden suhteen (Rauramo 2008, 154). Palkka myös motivoi työntekijää ja joillekin yksilöille se voi olla tärkein motivaatiotekijä. Palkitsemista voi olla myös erilaiset palkinnot ja muistamislahjat. Olennaista palkitsemiselle on kuitenkin se, että se luo positiivisen ja kannustavan ilmapiirin ja antaa työntekijöille mahdollisuuden käyttää taitojaan sekä saada työstään oikeudenmukaisen korvauksen. (Rauramo 2008, 155, 158.)

Työhyvinvoinnin viidennelle ja viimeiselle toteuttamisen tarpeen portaalle kuuluvat organisaation osaamisen hallinta, mielekäs työ, luovuus ja vapaus sekä työntekijän oman työn hallinta ja osaamisen ylläpito. Osaaminen on yksilön, yhteisön ja organisaation kilpailukyvyn perusta (Rauramo 2008, 160). Osaaminen asettaa organisaatiolle uusia haasteita ja eniten uusia asioita opitaankin juuri työssä. Työssä oppimisen lisäksi yksilö voi osallistua työpaikan järjestämiin koulutuksiin tai osaamista voidaan myös jakaa työyhteisössä yksilöiden kesken. (Rauramo 2008, 160, 162.) Ehkä yksi tärkeimmistä asioista työntekijän kannalta on kuitenkin mielekäs työ. Mielekäs työ on työntekijän kannalta sopivan haastava, tarjoaa oppimiskokemuksia, oivalluksia ja aikaansaamisen tunteita, edistää työn tuloksellisuutta, motivaatiota, hyvinvointia ja kehittymistä (Rauramo 2008, 169). ”Ihminen, joka tekee työtä siksi, että rakastaa työtään ja kokee sen merkitykselliseksi ja mahdollisuudeksi toteuttaa omia taipumuksiaan ja ilmaista itseään, on varmasti tehokkaampi ja aikaansaavempi kuin ihminen, joka tekee työtä vain rahan vuoksi” (Rauramo 2008, 177).

3.2 Työkyky-talomalli

Työkykyä selvitettäessä oivallisena esimerkkinä toimii Juhani Ilmarisen kehittämä Työkyky-talomalli. Talomalli perustuu tutkimuksiin, joissa on tutkittu työkykyyn vai-

kuttavia tekijöitä (Työterveyslaitos 2011.) Työkyky liitetään useimmiten yksilöön itseensä, mutta todellisuudessa yksilön työkykyyn vaikuttavat monet asiat. Työkyvyssä on siis kysymys ihmisen voimavarojen ja työn välisestä yhteensopivuudesta ja tasapainosta. Työkykytalon neljästä kerroksesta kolme alimmaista kuvaavat yksilön henkilökohtaisia voimavaroja ja neljäs kerros itse työtä ja työoloja. (Työterveyslaitos 2011.) Kaikki työkykyyn vaikuttavat tekijät ovat olennaisia työntekijän näkökulmasta ja puutteet joillakin osa-alueilla vaikuttavat koko työkykyyn. Parhaiten työkyvyn osa-alueiden tärkeyden ymmärtää tarkastelemalla työkykyä talon muodossa (Kuva 2.). Työkykytalon idea perustuu siihen, että talo toimii ja pysyy pystyssä, kun kaikki kerrokset tukevat toisiaan (Työterveyslaitos 2011).



Kuva 2. Työkyky-talomalli (Työterveyslaitos 2011)

Työkyky-talon yhtenäisyydet työhyvinvoinnin portaiden kanssa ovat selvästi havaittavissa ja osittain nämä mallit käsittelevätkin samoja asioita. Erona näiden mallien välillä voidaan kuitenkin havaita, että työhyvinvoinnin portaat käsittelevät työhyvinvointia niin organisaation kuin työyhteisön kannalta, kun taas työkyvyn näkökulma perustuu yksilöön, johon taas vaikuttaa esimerkiksi työyhteisö.

Työkyky-talon perustana toimivat terveys sekä fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky. Talon alin kerros toimii yksilön työkyvyn kivijalkana eli talon perustana. Kestävää työkykyä ei voi rakentaa, jos työntekijän terveys ja toimintakyky eivät ole kunnossa. On myös tärkeää huomata, että mitä paremmassa kunnossa yksilön työkyky ja terveys ovat, sitä suuremman ja kestävämmän rakennuksen niiden päälle voi rakentaa. (Suutarinen & Vesterinen 2010, 28.) Toisessa kerroksessa on ammatillinen osaaminen kuten ammatilliset tiedot ja taidot. Ammatillisen osaamisen kerrokseen kuuluu myös oppiminen, sillä tietojen jatkuva päivittäminen on tärkeää. (Työterveyslaitos 2011.) Arvot, asenteet ja motivaatio ovat talon kolmannessa kerroksessa. Oma asenne työhön vaikuttaa merkittävästi työkykyyn. Mielekäs ja sopivan haastava työ vahvistaa työkykyä ja vastaavasti taas niin sanottu pakkotyö heikentää työkykyä. (Työterveyslaitos 2011.) Arvoihin, asenteisiin ja motivaatioon vaikuttaa myös yksilöä ympäröivä maailma. Työkyky-taloa ympäröivät kerrokset kuten perhe, lähiyhteisö ja yhteiskunta vaikuttavat yksilön kohdalla eniten juuri talon kolmanteen kerrokseen. (Suutarinen & Vesterinen 2010, 28.) Talon neljännessä kerroksessa sijaitsee itse työ ja kaikki se mitä työhön kuuluu (Suutarinen & Vesterinen 2010, 28). Työ kuvaa konkreettisesti työtä, työpaikkaa, työoloja, työyhteisöä ja organisaatiota sekä esimiestyön ja johtamisen vaikutusta kerroksen toimintaan (Työterveyslaitos 2011).

Työkyky-taloa ympäröivät perhe, sukulaiset ja ystävät sekä uloimpana yhteiskunta sekä sen säännöt ja rakenteet, jotka myös vaikuttavat yksilön työkykyyn. Työkyky muodostuu yksilön, työyhteisön ja työympäristön muodostaman systeemin lopputuloksesta (Suutarinen & Vesterinen 2010, 28). Lähipiirin vaikutus työntekijään näkyy mm. tukena ja vastaavasti taas ongelmat perhe-elämässä tai lähipiirissä voivat vaikuttaa työkykyyn. Koska ihminen on kokonaisvaltainen yksilö, kaikki ihmisen työn ulkopuolisessa elämässä vaikuttavat ihmisen työelämään. Kun lähipiirissä kaikki on hyvin, lähipiirin vaikutusta työelämään on vaikeampi hahmottaa. Lähipiirin vaikutus työkykyyn näkyy juuri nimenomaan silloin kun työn ulkopuolisessa elämässä esiintyy ongelmia.

Yhteiskunta vaikuttaa myös omalta osaltaan yksilön työkykyyn. Yhteiskunta säätelee lakeja tai säännöksiä, jotka vaikuttavat joko yksilöön tai työyhteisöön kokonaisuudessaan. Oikeastaan voidaan ajatella, että yhteiskunta rakenteineen ja toimineen luo koko organisaatiolle toimintaperiaatteet ja toimintaympäristön, joka taas vaikuttaa yksittäisen työntekijän toimintaan. Vaikka työkyky-talomallin perustana toimii yksilön työ-

kyky, sen vastuu jakaantuu kuitenkin niin yksilön, yrityksen kuin yhteiskunnankin kesken. Kaikkia mallin osia tulisi kehittää jatkuvasti työelämän aikana sillä, niin yksilö, yhteisö kuin työkin muuttuvat ajan myötä. (Työterveyslaitos 2011.) Yksilön työkyvyn tehokas tukeminen edellyttää toimenpiteiden ja kehitystyön suuntaamista niin yksilön omiin ominaisuuksiin kuin myös kaikkiin työhön liittyviin tekijöihin (Suutari-
nen & Vesterinen 2010, 28).

4 ASIAKKAIDEN VAIKUTUS TYÖNTEKIJÄN TYÖHYVINVOINTIIN JA TYÖKYKYYN

Tarkastellessa työhyvinvoinnin portaita ja työkyky-taltoa voidaan erottaa selvästi tiettyjä asioita, joissa asiakkailta on vaikutusta työntekijän työhyvinvointiin ja työkykyyn. Periaatteessa asiakkaat vaikuttavat kaikkeen työyhteisön toiminnassa, sillä useimmiten organisaation liiketoimintasuunnitelma, varsinkin palvelualan yrityksillä, perustuu asiakkaan tarpeisiin ja lähtökohdat liiketoimintasuunnitelmalle ovat lähtöisin asiakkaista. Tarkoituksena on etsiä työhyvinvoinnin ja työkyvyn malleista sellaisia kohtia, joissa asiakas pystyy suoraan vaikuttamaan työntekijään.

Työhyvinvoinnin ensimmäisellä portaalla asiakkaat vaikuttavat työnkuormitukseen. Rauramon mukaan (2008, 40) työnkuormitukseen vaikuttavat nimenomaan hankalat asiakkaat. Asiakas ei voi vaikuttaa työterveyshuollon tuottamiin palveluihin tai työpaikkaruokailuun, mutta työntekijän terveyteen asiakas voi vaikuttaa työn kuormittamisen kautta aiheuttaen työntekijälle esimerkiksi stressiä. Toisella turvallisuuden tarpeen portaalla asiakkaiden vaikutus näkyy työoloissa ja työnsujuvuudessa. Asiakas ei voi vaikuttaa työntekijän työsuhteeseen, ainakaan kovin suoranaisesti, eikä asiakas voi vaikuttaa organisaatiossa annettuihin toimintatapoihin tai työympäristön fyysiseen ja tekniseen ympäristöön. Turvallisiin työoloihin ja työnsujuvuuteen asiakas voi vaikuttaa turvallisuutta vähentämällä. Asiakkaan häiritsevä käytös vaikuttaa työn sujuvuuteen ja pahimmillaan asiakkaan väkivaltainen käytös voidaan kokea työväkivaltana. Kolmas työhyvinvoinnin liittymisen tarpeen porras käsittää työyhteisön, johtamisen, verkostot, joustavuuden, erilaisuuden hyväksymisen ja kehitysmuutosten. Kolmannen portaan asiat käsittelevät työyhteisön sisäisiä asioita, joihin yksittäinen asiakas ei niinkään voi vaikuttaa. Asiakkaan vaikutus voidaan nähdä esimerkiksi asiakaslähtöisen toimintamallin kehittämisessä työyhteisölle, mutta tällä ei ole suoranaista vaikutusta yksittäisiin asiakaspalvelutilanteisiin. (Rauramo 2008, 37 - 142.)

Asiakkaan vaikutus neljännellä arvostuksen tarpeen portaalla näkyy asiakkaan antamalla palautteilla kuin myös asiakkaan näyttämällä ja antamalla arvostuksella. Asiakkaan antama arvostus on sosiaalista arvostusta ja se näkyy esimerkiksi huomioimisessa ja kunnioituksessa. Asiakkaan antama palaute taas auttaa työntekijää kehittymään ja huomaamaan työssään tekemät virheet. Hyvä palaute motivoi työntekijää työssään ja taas huono palaute voi laskea työmotivaatiota. Asiakkaan antaman palautteen ongelma on se, että asiakkaat eivät välttämättä osaa antaa palautetta oikealla tavalla. Tällöin se ei ole rakentavaa eikä johda minkäänlaisiin toimenpiteisiin työssä ja työyhteisössä. Asiakkaat vaikuttavat myös organisaation toimintaan ja talouteen, mutta tällä ei ole suoranaista vaikutusta itse työntekijään. Asiakkaat eivät myöskään suoraan vaikuta työntekijän rooliin työyhteisön toiminnassa ja kehittämisessä, eivätkä asiakkaat osallistu työntekijän palkkaamiseen, palkitsemiseen ja kehityskeskusteluihin. (Rauramo 2008, 143 - 159.)

Viidennellä ja viimeisellä toteuttamisen tarpeen portaalla asiakkaiden vaikutus näkyy työn mielekkyydessä sekä työntekijän osaamisessa ja oppimisessa. Osaamista opitaan eniten juuri työssä ja siksi organisaation arvokkaimpiin työntekijöihin kuuluvat ne työntekijät, jotka ovat kartoittaneet osaamistaan työkokemuksella. Asiakaspalvelutyössä työntekijä oppii ja kartuttaa osaamistaan asiakaskohtaamistilanteissa. Yksittäisen asiakkaan tapa toimia voi opastaa työntekijää siinä miten tämänytylisten asiakkaiden kanssa tulisi yleisesti toimia. Asiakas ei suoranaisesti voi vaikuttaa organisaation järjestämiin koulutustilaisuuksiin, vaikka useimmiten nämä pohjautuvat asiakkaiden muuttuneisiin tarpeisiin tai kohderyhmässä tapahtuneisiin muutoksiin. Asiakas voi kuitenkin vaikuttaa työn mielekkyyteen. Asiakaspalvelussa työskentelevän työntekijän työtehtävät perustuvat suurilta osin asiakaskohtaamisiin. Joten keskeistä on, että työntekijä pitää työskentelystä asiakkaiden kanssa. Jos mielenkiinto asiakaspalvelutyöhön ei ole, on hyvin todennäköistä, että työ ei ole mielekästä eikä työntekijä nauti työstään. Jos taas työ ei ole mielekästä, tulee työn tulos todennäköisesti kärsimään. (Rauramo 2008, 160 - 178.)

Asiakkaiden vaikutus yksilön työkykyyn näkyy mm. terveydessä ja toimintakyvyssä, ammatillisessa osaamisessa, arvoissa, asenteissa ja motivaatiossa sekä itse työssä, työoloissa, työn sisällössä ja sen vaatimuksissa. Työntekijän terveyden ja toimintakykyyn asiakkaat voivat vaikuttaa juuri työnkuormituksen ja työturvallisuuden kautta. Työnkuormituksen ja työturvallisuuden vaikutukset näkyvät taas yksilön fyysisessä ja

psykkisessä hyvinvoinnissa. Asiakkaiden vaikutus ammatilliseen osaamiseen näkyy kokemuksen karttumisessa ja työstä oppimisessa. Asiakaskohtaamistilanteet kasvattavat yksilön ammatillista osaamista ja kehittävät yksilöä koko työelämän ajan. Suurin vaikutus asiakkailla on kuitenkin työkyvyn kolmannessa kerroksessa. Asiakkaiden vaikutus näkyy eniten juuri työntekijän arvoissa, asenteissa ja motivaatiossa. Vaikka-kin näihin asioihin vaikuttaa suuresti myös yksilön persoonallisuus ja yksilöä ympäröivä maailma, silti asiakaskohtaamistilanteista saadut kokemukset, arvostus ja palautteet muokkaavat työntekijän asenteita ja motivaatiota. Viimeiseksi asiakkaat vaikuttavat myös itse työhön. Asiakaspalvelutyössä itse työ, sen sisältö ja vaatimukset liittyvät suurelta osin asiakkaisiin. Työn sisällön ja vaatimusten mielekkyys onkin hyvin tärkeää yksilöä ajatellen. Se, että työ on tekijälleen sopivaa, vaikuttaa niin työhyvinvointiin kuin työkykyynkin. (Työterveyslaitos 2011.)

Asiakkaiden vaikutuksesta työntekijän työhyvinvointiin ja työkykyyn pystyy selvästi erottamaan neljä osa-aluetta. Nämä osa-alueet ovat työnkuormitus, työturvallisuus, palaute ja arvostus sekä oppiminen, osaaminen ja työn mielekkyys. Kaikki nämä osa-alueet vaikuttavat niin työhyvinvointiin kuin työkykyynkin. Seuraavissa kappaleissa tarkastellaan näitä neljää osa-aluetta tarkemmin ja selvitetään käytännössä miten asiakkaat voivat vaikuttaa näihin osa-alueisiin. Tärkeää näiden osa-alueiden tarkastelussa on myös se, mitä seurauksia asiakaskohtaamistilanteilla voi olla työntekijän työhyvinvointiin ja työkykyyn.

4.1 Työn kuormittavuus

Työn kuormittavuuden kokemiseen vaikuttavat niin työn määrä kuin sen laatu (Nummelin 2008, 69). Työn kuormitus pitäisi siis olla sopivaa niin, että työntekijä kokee haasteita työssään, mutta silti niin, että hän kokee hallitsevansa nuo haasteet. Jos työtä on liikaa ja se on liian vaikeaa, työ on sekä laadultaan että määrältään ylikuormittavaa. Jos taas työtä on liian vähän tai se on liian helppoa, työ on laadullisesti ja määrällisesti alikuormittavaa. Sopivasti kuormittava työ on psyykkisesti vaativaa työtä, mutta silti sellaista, että työntekijä pystyy siihen itse vaikuttamaan. Sopivasti kuormittava työ on myös tavoitteellista, itsenäistä sekä sisällöltään vaihtelevaa ja mielenkiintoista. (Nummelin 2008, 69.)

Yksilön taidoilla ja persoonallisuudella on kuitenkin olennaisesti merkitystä koetun kuormituksen kanssa. Nummelinin mukaan (2008, 69) yksilön taitojen ja työn vaatimusten välillä tulisi olla ponnisteluja vaativa jännite, joka taas edistää työssä oppimista. Sopivasti kuormittava työ auttaa myös työntekijää opiskelemaan, oppimaan ja kehittymään työssään, niin kauan kun hallinnan tunne työssä säilyy (Nummelin 2008, 69). Oppimisen kautta työntekijä oppii suoriutumaan haasteellisista tilanteista paremmin ja hallinnan tunne työssä säilyy. Persoonallisuuden vaikutus puolestaan taas näkyy koetussa kuormituksessa. Jotkut voivat kokea jatkuvat haasteet työssään äärimmäisen rasittavina, kun taas toisille nämä haasteet toimivat innostuksen lähteenä (Rauramo 2008, 39).

Liikaa kuormittava työ on psyykkisesti vaativaa ja työntekijän vaikutusmahdollisuudet työn suhteen ovat vähäiset (Nummelin 2008, 70). Jo sana liikaa kertoo, että yksilö ja työ eivät ole tasapainossa suhteessa toisiinsa. Alikuormittavassa työssä taas psyykkisiä vaatimuksia on vähän, eikä työntekijällä ole mahdollisuutta vaikuttaa työhönsä. Alikuormituksessa työntekijän aloitekyvyttömyys ja turhautumisen tunne lisääntyvät ja työn tekemisen into korvautuu kyllästymisen tunteella. (Nummelin 2008, 73.) Työympäristö voi vaikuttaa vähentävästi tai lisäävästi kuormitukseen. Kuormittavassa työssä kannustava ilmapiiri kasvattaa motivaatiota ja edistää hyvää työsuoritusta (Nummelin 2008, 69). ”Jo pelkkä tietoisuus siitä, että apua on saatavilla, synnyttää hallinnan tunteen” (Nummelin 2008, 70). Kuormittavistakin tilanteista voi siis selviytyä, jos yksilö kokee saavansa tarpeeksi tukea työyhteisöltään. Jos taas työntekijä ei koe saavansa tukea työn suorittamiselle, se voi lisätä työnkuormituksen määrää. Myös kiire ja työmäärän jatkuva lisääntyminen kasvattavat kuormittamisen riskiä (Nummelin 2008, 70).

Asiakas voi siis kuormittaa työntekijän työtä. Työntekijä joutuu työssään kokemaan haastavia asiakastilanteita ja liian vaativia asiakkaista, joiden vaatimuksiin työntekijä ei omilla kyvyillään välttämättä pysty vastaamaan. Asiakkaan kuormitusta tässä tapauksessa voidaan pitää psykososiaalisena kuormituksena, joka näkyy suurilta osin asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksessa (Rauramo 2008, 54). Yksittäisen asiakkaan aiheuttama kuormitus ei niinkään ole merkittävää työntekijää ajatellen, mutta useamman eri asiakkaan kuormitus taas vaikuttaa työntekijään. Asiakkaan näkökulmasta kuormitus on vain hetkellistä ja tilapäistä, mutta työntekijän näkökulmasta se voi olla jatkuvaa kuormitusta, jossa siis ovat osallisena useat eri asiakkaat. Sen lisäksi, että

työntekijä kohtaa haastavan asiakkaan, hän voi joutua kohtaamaan erilaisia asiakkaita erilaisine tarpeineen. Asiakkaiden erilaisuus voi olla haastavaa, sillä jokainen ihminen on yksilö, jolla on omat tarpeet ja vaatimukset. Asiakaspalvelijan pitäisi osata tulla toimeen lähes kaikenlaisten asiakkaiden kanssa ja osata sekä kohdella asiakasta yksilönä että toimia yksittäisissä asiakaspalvelutilanteissa juuri tilanteeseen sopivalla tavalla.

Palveluyhteiskunnassa asiakkaiden tarpeet muuttuvat ja kehittyvät ja nykypäivänä asiakas osaa myös vaatia enemmän. Asiakkaan kannalta vaatiminen ja hyvä palvelu ovat ymmärrettävää, eikä niissä sinällään ole mitään pahaa, mutta työntekijän osalta muuttuvat vaatimukset saattavat lisätä työnkuormitusta. Tämän lisäksi työntekijöitä vaaditaan yhä tehokkaampaan ja nopeampaan toimintaan niin asiakkaiden kuin organisaation puolelta. Jatkuva kiire ei kuitenkaan ole hyvä työntulosta ajatellen. Työyhteisön ja organisaation tulisi olla ajan tasalla asiakkaiden vaatimuksista. Kouluttaminen ja jatkuva kehittäminen auttavat työntekijää asiakaskohtaamistilanteissa. Kiirettä tulisi taas yrittää vähentää mm. työnjärjestelyillä ja työaikasunnittelulla (Rauramo 2008, 55). Työn kuormitukseen liitetään myös yleensä stressi, joka ei kuitenkaan aina ole pahasta. Sopivasti kuormittavassa työssä stressi toimii energisoivana voimavarana (Nummelin 2008, 70). Alikuormittavassa sekä ylikuormittavassa työssä stressi on kuitenkin haitaksi ja voi vaikuttaa työssä jaksamiseen sekä pahimmillaan johtaa työuupumukseen.

4.1.1 Työuupumus ja työssäjaksaminen

Jatkuva työhön liittyvä stressi tai pitkään jatkunut pinnistely ilman riittäviä toimintaedellytyksiä voi aiheuttaa työuupumusta (Terveyskirjasto 2011). Käytännössä työuupumusta aiheuttaa esimerkiksi töiden epätasainen kasautuminen, jatkuva kiire, jatkuvasti kasvavat tavoitteet ja vaatimukset sekä liian suuri työmäärä (STTK 2011; Kauniskangas 2010, 63). Työuupumusta tulisi pyrkiä ennaltaehkäisemään. Helsingin K-Citymarketissa kiireeseen on otettu kantaa järjestämällä pikakassojen rinnalle ”Elä hättäile” -hidaskassa. (Taloussanomat 2011). Hidaskassa oli alun perin tarkoitettu kehitysvammaisten ja vanhusten käyttöön, mutta sen ovat löytäneet ja omaksuneet muutkin asiakkaat. ”Asiakkaiden mukaan on mukavaa, kun kassajonossa on aikaa rupatella toisten kanssa ja kassahenkilökunnalla on aikaa palvella”. (Kela 2011.) Hidaskassa on oiva esimerkki siitä miten työuupuvuuteen voidaan puuttua.

Työuupumusta voisi kuvailla häiriötilana, jossa esiintyy mm. väsymystä, kyynistä asennetta työtä kohtaan, ammatillisen itsetunnon heikentymistä sekä yleisiä stressin oireita (Nummelin 2008, 80). Työuupumukseen liittyy riski sairastua mm. masennukseen, unihäiriöihin, päihdehäiriöihin ja stressiperäisiin somaattisiin sairauksiin. Hoitamattomana työuupumus voi johtaa työkyvyttömyyteen. Työuupumuksen ilmenemiseen vaikuttavat sekä työntekijä että työ. Tärkeää onkin huomata, että uupumus on seurausta työntekijän piirteiden ja hyvinvoinnin sekä työn olosuhteiden ja toiminnan ristiriidasta, joihin ei siis ole löydetty ratkaisua. Työntekijän yksilöllisyys tai työolosuhteet eivät siis yksinään voi aiheuttaa työuupumusta. Työntekijän työuupumukselle altistavia piirteitä ovat liialliset vaatimukset niin työlle kuin itselle, voimakas velvollisuudentunto sekä vähäiset tai haitalliset selviytymiskeinot stressitilanteessa. Työuupumukseen johtavia työolosuhteita ovat taas liialliset työn vaatimukset, liian suuri työmäärä, rooliristiriidat ja -epäselvyydet, vähäiset vaikuttamismahdollisuudet, vähäinen sosiaalinen tuki sekä koettu epäoikeudenmukaisuus työssä. (Terveyskirjasto 2011.) Kaikilla ihmisillä esiintyy toisinaan normaalista poikkeavaa väsymystä. Olennaista väsymykselle kuitenkin on, että se helpottaa tai poistuu riittävällä levolla. Työuupumuksessa esiintyvä väsymys ei kuitenkaan hellitä normaalilla levolla (Nummelin 2008, 81). Ihminen ei pysty tai ei koe levänneensä vapaa-ajalla tarpeeksi. Kyynistynyt työntekijä taas epäilee oman työn merkitystä ja työn mielekkyyden kokeminen vähenee tai katoaa kokonaan (Terveyskirjasto 2011). Asiakaspalvelutyössä kyynistyminen saattaa ilmetä suhteessa asiakkaisiin. (Ahola ym. 2006, 47). Ammatillisessa itsetunnossa yksilö kokee pystyvänsä työhön, mutta työuupumuksessa pystyvyyden kokeminen on heikentynyt (Terveyskirjasto 2011).

Työuupumusta voidaan ehkäistä arvioimalla ja kehittämällä työolosuhteita (Rauramo 2008, 59). Arvioinnilla selvitetään missä työn ongelmat esiintyvät ja kehittämällä taas puututaan ilmentyneisiin ongelmiin. Työturvallisuuslain 25§ velvoittaa työnantajan selvittämään ja korjaamaan työssä esiintyvät terveyttä vaarantavat epäkohdat. Myös työntekijän itse tulisi huolehtia omasta jaksamisestaan. Terveelliset elämäntavat ja riittävä lepo kuin myös työolosuhteissa ilmenneisiin epäkohtiin puuttuminen ovat työntekijän itsensä vastuulla. (Terveyskirjasto 2011.) Hyviä keinoja työssä jaksamiseen ovat muun muassa työtehtävien vaihtelevuus. Työtehtävien vaihtelevuudella työhön saadaan lisää haasteita ja uusia tilanteita. Myös työyhteisön hyvällä ilmapiirillä on

olennaisesti vaikutusta työssä jaksamiseen, sillä hyvä työilmapiiri tukee työntekijää ja auttaa tätä jaksamaan työssään. (Pekkarinen ym. 2006, 30.)

Työuupumuksesta toipuminen edellyttää ensisijaisesti työssä esiintyneiden epäkohtien korjaamista, mutta myös työntekijän voimavarojen vahvistamista. Tarvittaessa työnantaja voi pyytää apua työterveyshuollosta tai työterveyspsykologilta. Työterveyslääkäri pystyy parhaiten arvioimaan uupuneen työntekijän tilanteen ja tarvittaessa määrittämään tälle muita tilan vaativia hoitotoimenpiteitä. (Terveyskirjasto 2011.)

4.1.2 Stressi

Stressi on yksilön ja ympäristön vuorovaikutuksen tulos, joka on seurausta koettujen ulkoisten ja sisäisten vaatimusten ja selviytymiskeinojen välisestä epätasapainosta (Euroopan työterveys- ja työturvallisuus virasto 2011). Käytännössä stressi tarkoittaa sitä, että yksilö ei pysty omilla voimavaroillaan suoriutumaan joko omista itselleen asettamista tavoitteistaan tai ulkopuolisten hänelle asettamista tavoitteista. Pitkään jatkuneet stressioireet altistavat masennukselle ja johtavat työssä uupumiseen (Nummelin 2008, 75). Stressi ei kuitenkaan aina ole kielteinen asia. Sopiva stressi toimii energisoivana voimavarana, joka lisää yksilön innostusta ja hallinnan tunnetta (Nummelin 2008, 75).

Jokainen ihminen tarvitsee elämässään sopivaa ulkopuolista tai sisäistä painostusta, joka taas auttaa ja innostaa yksilöä suoriutumaan hänen päivittäisistä toimistaan. Kun vaatimukset ovat myönteisiä ja yksilö selviytyy niistä sopivalla vaivannäöllä, tuloksena syntyy tyytyväisyyttä, hallinnan tunnetta, hyvinvoinnin vahvistumista ja ammattitaidon ja persoonallisuuden kehittymistä (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2011). Stressin syntyyn, stressin kokemiseen ja stressin seurauksiin vaikuttavat yksilön omat ominaisuudet sekä yksilöä koskevat ulkoiset vaatimukset. Jokainen yksilö on erilainen, se mikä toiselle on stressaavaa voi taas toiselle olla sopivan haastavaa. Haitallisena stressi lamaannuttaa ja vähentää käytettävissä olevaa energian määrää (Nummelin 2008, 75). Pitkään jatkuneiden liiallisten ponnisteluiden ja saavuttamattomien vaatimusten seurauksena voi ilmetä stressiä. Stressi aiheuttaa rasittumista, itsetunnon laskua, ammattitaidon kaventumista, elämäntapojen huononemista ja sairauksien kasvua (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2011).

Stressistä voi seurata sekä psyykkisiä että fyysisiä oireita, jotka vaikuttavat niin yksilön sairastumiseen kuin parantumiseenkin (Nummelin 2008, 75; Ahola ym. 2006, 51). Liikaa stressaantunut työntekijä ei pysty enää suoriutumaan työstään sen vaatimalla tasolla, koska stressin oireet vaikuttavat työkykyyn. Stressioireita yksilölle ovat mm. unihäiriöt, töihin tarttumisen vaikeus, keskittymis- ja oppimiskyvyn heikkeneminen, muistihäiriöt, ärtyneisyys ja jännittyneisyys, toistuvat fyysiset kivut sekä välinpitämättömyys ja kyynisyys (Rauramo 2008, 59). Yksilön sairastuminen taas vaikuttaa koko työyhteisön ilmapiiriin ja toimintaan. Yhteisössä stressin vaikutukset näkyvät mm. ristiriitojen ja ilmapiiriongelmien lisääntymisenä sekä toimintakyvyn, laadun, tuottavuuden ja tuloksellisuuden laskuna (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2011).

Koska stressin vaikutukset niin yksilölle kuin yhteisöllekin ovat merkittäviä, tulisi organisaatiossa tarkkailla ja ehkäistä stressin ilmenemistä. Jatkuva arviointi ja työtehtävien kehittäminen vastaamaan työntekijöiden voimavaroja on ensisijainen askel stressin ehkäisyyn. Avoin ja luotettava ilmapiiri auttavat myös niin stressin ehkäisyssä kuin stressistä selviämisesäkin. Stressin ehkäisyssä toimintaan mukaan voidaan ottaa myös ulkopuolinen apu kuten työterveyshuolto. Myös stressin ilmetessä apua tulisi pyytää ammattilaisilta. Stressin oireet ovat yksilöllisiä ja niiden vaikutus yksilön terveyteen voi olla hyvinkin suuri, jolloin avun tulisi tulla suoraan terveysalan ammattilaiselta työterveyshuollosta.

4.2 Työturvallisuus

Työturvallisuus on tärkeä osa työyhteisön toimintaa. Turvallisella työympäristöllä ja työn tarpeellisella perehdyttämällä turvataan myös työn sujuvuutta. Yksilön kannalta turvallisuudella pyritään minimoimaan työssä esiintyviä terveydelle haitallisia riskejä. Olennaista työturvallisuudelle on, että työntekijä ei koe työssään turvattomuutta liittyä se sitten itse työhön, työympäristöön tai työyhteisöön. Työturvallisuuslaki käsittelee työnantajan ja työntekijän velvollisuuksia työturvallisuuden toteuttamisessa (Työturvallisuuskeskus 2011). Työnantaja luo puitteet ja säännöt turvalliselle työympäristölle ja työyhteisölle ja työntekijä taas on velvollinen noudattamaan työnantajan määrittämiä sääntöjä. Työnantajan velvollisuudet työturvallisuuteen liittyen ovat mm. työn, työympäristön ja työyhteisön tarkkailu, suunnittelu, perehdyttäminen ja opastus sekä turvallisen työn, työympäristön ja työolosuhteiden luominen (Työturvallisuuskeskus

2011). Useimmiten työnantaja laatii turvallisuutta käsitteleviä asiakirjoja kuten turvallisuus- tai pelastussuunnitelmia tai järjestelmiä, jotka sisältävät yksityiskohtaisia ohjeita, miten missäkin tilanteessa tulisi toimia. Työntekijän velvollisuudet käytännössä taas ovat työnantajan ohjeiden ja määräysten noudattaminen, omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta huolehtiminen, työturvallisuuden puutteista tai vioista ilmoittaminen sekä muihin työntekijöihin kohdistuvan epäasiallisen kohtelun välttäminen (Työturvallisuuskeskus 2011). Turvallisuusjärjestelmän tavoitteena käytännössä on organisaation työturvallisuuden hallinnoiminen sekä työturvallisuuteen vaikuttavien asioiden kuten vaarojen, tapaturmien ja vahinkojen ennaltaehkäisy (Rauramo 2008, 90).

Myös ulkopuoliset tekijät kuten asiakkaat voivat vaikuttaa työturvallisuuteen. Asiakkaan häiritsevä käytös vaikuttaa työn sujuvuuteen ja pahimmillaan asiakkaan väkivaltainen käytös voidaan kokea työväkivaltana. Useimmiten asiakaspalvelussa työskentelevää työntekijää kuitenkin opastetaan työn riskeistä ja selvitetään miten uhkaavissa tilanteissa tulisi toimia. Kunnollinen perehdyttäminen ja koulutus ei kuitenkaan täysin estä väkivaltaisten asiakaskohtaamistilanteiden ja työväkivallan esiintymistä.

4.2.1 Työväkivalta

Työväkivalta voi olla fyysistä tai psyykkistä henkilöstön keskinäistä tai henkilön ja asiakkaan välistä väkivaltaa (Rauramo 2008, 111). Työyhteisön on helpompaa puuttua fyysiseen väkivaltaan, koska sen ilmeneminen on selkeämmin huomattavissa kuin henkisen väkivallan. Fyysistä väkivaltaa kutsutaan myös ruumiilliseksi väkivallaksi (Rauramo 2008, 111). Ruumiillisen väkivallan fyysiset seuraukset ovat lähestulkoon aina nähtävissä ja henkisiäkin seurauksia on helpompi ymmärtää kuin että ihmiseen on fyysisesti käyty käsiksi. Ruumiillista väkivaltaa ovat mm. töniminen, lyöminen ja potkiminen (Työturvallisuuskeskus 2011). Henkistä väkivaltaa taas on vaikeampi huomata. Henkistä väkivaltaa ovat esimerkiksi solvaaminen ja uhkailu (Työturvallisuuskeskus 2011). Henkisen ja fyysisen väkivallan erona ovat yksilön kokemukset. Fyysisen väkivallan kokemiseen yksilön omilla ominaisuuksilla ei niinkään ole merkitystä, sillä ruumiillinen väkivalta on aina ruumiillista väkivaltaa. Henkisen väkivallan eri ihmiset kokevat taas eri tavalla. Joku voi kokea kielteisen käyttäytymisen sallittuna häirintänä tai normaalina piikittelynä, mutta toinen voi taas kokea vastaavan liiallisena häirintänä tai kiusaamisena (Perkka-Jortikka 2007, 22).

Asiakaspalvelussa työväkivaltaa esiintyy mm. liikennöinti-, hotelli- ja ravintola-alalla, sosiaalialalla sekä kaupan alalla. Väkivallan kokemisen riskiä lisäävät työt, joissa käsitellään rahaa, työpaikat, joissa joudutaan työskentelemään yksin, vuorokauden ajankohdat kuten ilta- tai yötyö sekä työt, joissa joudutaan kohtaamaan esimerkiksi päihyneitä ihmisiä. (Työturvallisuuskeskus 2011). Työpaikoilla tulisikin kiinnittää huomiota väkivaltaan altistaviin riskeihin ja näin ollen parantaa työntekijöiden turvallisuutta. Väkivaltatilanteista tulisi myös keskustella työyhteisön kesken. Useimmiten juuri fyysiseen väkivaltaan on helpompaa varautua ja puuttua antamalla ohjeita siitä miten työntekijän tulee uhkaavassa tilanteessa käyttäytyä. Henkiseen väkivaltaan on taas vaikeampaa puuttua, sillä uhrin omat kokemukset ja tunteet määrittelevät henkisen väkivallan.

4.2.2 Henkinen väkivalta

”Henkinen väkivalta on jatkuvaa, järjestelmällisesti toistuvaa kiusaamista, sortamista ja kielteistä käyttäytymistä, jonka kohteena oleva ihminen kokee itsensä puolustuskyvyttömäksi” (Perkka-Jortikka 2007, 21). Käytännössä henkistä väkivaltaa ovat mm. kielteiset eleet kuten ilmeet ja katseet, puhumattomuus tai kuuntelemattomuus, haukkuminen, nöyryyttäminen, työnteon vaikeuttaminen, seksuaalinen häirintä sekä uhkaileminen (Nummelin 2008, 113). Todellisuudessa henkisen väkivallan havaitseminen on kuitenkin vaikeaa, sillä henkinen väkivalta riippuu yksilön omista kokemuksista ja tuntemuksista. Tässäkin tapauksessa jokainen ihminen on erilainen. Toisen kokema henkinen väkivalta voi toisesta tuntua harmittomalta pilkkaamiselta (Perkka-Jortikka 2007, 22).

Asiakaspalvelussa työntekijä voi joutua kohtaamaan hankalia ja vaativia asiakkaita, joiden kanssa vuorovaikutus ei suju tavanomaiseen malliin. Asiakas saattaa jopa käyttäytyä asiattomasti, mutta se ei tarkoita, että kyseessä olisi silloin henkinen väkivalta. Henkiselle väkivallalle ominaista onkin kielteinen kohtelu, toistuvuus, jatkuvuus, systemaattisuus ja vallankäyttö (Perkka-Jortikka 2007, 21). Todellisuudessa vain harva asiakas toistuvasti käy saman työntekijän kimppuun käyttämällä henkistä väkivaltaa. Mutta se ei tarkoita sitä, etteikö asiakaspalvelussa työskentelevä voi kokea henkistä väkivaltaa useamman eri asiakkaan osalta. Tässä tapauksessa nimenomaan jatkuva kielteisten käytösten kokeminen usean eri asiakkaan suunnalta voidaan kokea henki-

senä väkivaltana. Koska henkisen väkivallan havaitseminen ja määrittäminen yksilön kokemusten osalta on niin vaikeaa, tulisi henkistä väkivaltaa tulkita väkivallan aiheuttamien oireiden pohjalta.

Henkisen väkivallan seurauksia yksilölle Perkka-Jortikan mukaan (2007, 25 - 26) ovat:

- psyykkiset ja somaattiset oireet
- itseluottamuksen mureneminen
- hyvinvoinnin ja jaksamisen heikentyminen
- työn tekemisen vaikeutuminen
- syrjäytyminen työyhteisöstä tai työelämästä
- sairastuminen, sairauslomat
- ennenaikainen eläköityminen
- itsemurha
- vaikutukset perheeseen sekä lähipiiriin.

Oli kyse sitten asiakkaiden harjoittamasta henkisestä väkivallasta tai organisaation sisäisistä ongelmista tulisi henkiseen väkivaltaan kuitenkin aina puuttua. Koska väkivallasta seuraavat oireet ovat niin vakavia, olisi tilanteeseen reagoitava nopeasti (Perkka-Jortikka 2007, 27). Nopealla reagoinnilla voidaan estää tai minimoida oireita tai niiden vaikutusta. Eensisijainen velvollisuus puuttua henkiseen väkivaltaan on esimiehellä. Myös työterveyshuolto voi antaa yksilöllistä tukea ja olla avuksi tilanteen käsittelyssä työyhteisössä. Paras mahdollinen tuki henkisen väkivallan kärsineelle on kuitenkin sosiaalinen tuki joko läheisiltä, työtovereilta tai ystäviltä. (Perkka-Jortikka 2007, 27 - 28.)

4.3 Palaute ja arvostus

Asiakkaan antamalla palautteella ja arvostuksella organisaatioon on tärkeä merkitys nykypäivän kilpailevassa yritysmaailmassa. Yritykset haluavat tietää asiakkaan mielipiteitä yrityksen toiminnasta, jotta toimintaa voitaisiin muokata ja kehittää asiakkaille sopivaksi ja yrityksen kilpailukyky markkinoilla säilyisi tai parantuisi. Useimmiten organisaatioissa onkin käytössä jonkinlainen palautelomake tai palautteen vastaanottopiste, johon asiakas voi antaa palautteensa, tehtiin se sitten sähköisesti, suullisesti tai kirjallisesti. Ongelma asiakkaiden antamassa palautteessa on kuitenkin se, että sitä ei välttämättä osata suunnata juuri oikeaan paikkaan ja se, että asiakkaat eivät välttämät-

tä osaa antaa palautetta oikealla tavalla. Väärällä tavalla ja väärään paikkaan annettu palaute ei ole rakentavaa eikä johda minkäänlaisiin toimenpiteisiin itse organisaatiossa. Asiakkaan antama arvostus taas on tärkeää niin yrityksen kuin yksilönkin kannalta. Arvot ja arvostus ovat tällä hetkellä yritysmaailman ajankohtaisia asioita ja yritykset haluavatkin tietää arvostavatko asiakkaat heidän organisaatiotaan. Yrityksen sisällä arvot luovat yhteenkuuluvuutta ja yhteishenkeä, mutta arvot voivat viestiä myös asiakkaille yrityksen toimintatavoista ja tärkeistä asioista (Korkeamäki ym. 2002, 29). Arvostus työntekijää kohtaan taas vaikuttaa yksilön itsetunnon kehittymiseen ja säilymiseen kuin myös työn tärkeyden ja merkityksellisyyden kokemiseen (Rauramo 2008, 143; Valvio 2010, 93). Palautteen antaminen onkin yksi arvostuksen selvimmin näkyvistä muodoista.

”Palaute on ympäristön tai oma reaktiomme siihen, millaisia olemme tai miten olemme toimineet” (Aalto 2002, 7). Asiakaspalvelutyössä työntekijä voi siis saada palautetta niin esimieheltä, työtovereilta kuin asiakkailtakin. Palaute voi olla kirjallista tai suullista palautetta kuin myös positiivista tai negatiivista palautetta. Positiivinen eli myönteinen palaute kohdistuu ihmisen myönteisiin kykyihin, ominaisuuksiin, lahjoihin, persoonallisuuteen, luonteeseen ja tekemisiin (Aalto 2002, 13). Myönteisen palautteen antaminen tulisi taas olla vilpittömää, rehellistä, henkilökohtaisesti annettua, aitoa, vailla taka-ajatuksia olevaa ja suoraa (Valvio 2010, 98). Myönteisen palautteen antaminen saattaa kuitenkin olla haastavaa. Esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa asiakas osaa odottaa ja vaatia hyvää palvelua. Silloin kun palvelutilanne on sujunut hyvin, siitä ei välttämättä anneta palautetta, sillä asiakkaan oikeuteen kuuluu hyvä palvelu. Voi myös olla, että palvelutilanteeseen ei haluta tai ei huomata puuttua, koska kaikki on sujunut niin kuin pitääkin. Jotkut asiakkaat voivat taas kokea palautteen antamisen liian haastavana, jolloin myönteinen palaute jää antamatta. Negatiivinen palaute tai paremminkin kielteinen palaute tulisi kohdistua henkilön tekemisiin, ei niinkään yksilön persoonaan, lahjoihin tai ulkonäköön (Aalto 2002, 13).

Kielteisen palautteen tulisi oikeastaan paremmin sanottuna olla korjaavaa palautetta, jotta se saavuttaisi palautteelle annetun tarkoituksen. Asiakkaat voivat myös antaa korjaavaa palautetta. Korjaavan palautteen antamisen voisi kuvitella helpommaksi kuin myönteisen palautteen antamisen. Asiakaspalvelutilanteessa esiintyvät epäkohdat on helpompi huomata ja niihin on myös helpompi puuttua, koska asiakkaan oikeuteen kuuluu saada hyvää palvelua. Palaute yleensä voi myös olla hyvin tai huonosti annet-

tua. Huonosti annettu palaute voi olla itsetuntoa haavoittavaa, nöyryyttävää, pilkkaavaa tai haukkumista (Aalto 2002, 13). Hyvin annettu palaute taas saa aikaan tarvittavia muutoksia. Asiakkaiden antama palaute ei välttämättä ole annettu oikealla tavalla, mikä on kuitenkin ymmärrettävää, sillä eiväthän asiakkaat ole henkilöstöhallinnon asiantuntijoita. Tämä tulisi työntekijänkin tiedostaa palautetta saadessaan.

Myönteisen palautteen tai oikealla lailla annetun korjaavan palautteen saaminen yleisesti on kuitenkin yksilön hyvinvointia ajatellen hyvin tärkeää. Palaute auttaa työntekijää työnsä arvioinnissa, virheiden korjaamisessa, työn kehittämisessä ja työn mielekkyyden ja onnistumisen kokemisessa (Rauramo 2008, 152). Palautteen antamisella työntekijä kokee tulleen huomioduksi ja arvostetuksi. Jos korjaava palaute on kuitenkin väärin annettu sen tulokset näkyvät ja tuntuvat työilmapiirissä, sairauslomissa, motivoituneisuudessa, sitoutuneisuudessa ja oppimiskyvyssä (Aalto 2002, 13). Huonosti, kuten haukkumalla, annettu palaute ei myöskään ole yksilöä arvostavaa kohtelua ja sen vaikutukset näkyvät yksilön itsetunnossa. Työntekijälle merkittävintä on arvostuksen ja palautteen saaminen hänelle tärkeiltä henkilöiltä kuten työtovereilta, asiakkailta ja esimiehiltä (Rauramo 2008, 144).

4.4 Motivaatio

Motivaatiosta on olemassa useita erilaisia teorioita, mutta ne kaikki pyrkivät selittämään, miksi eri ihmiset kokevat saman tilanteen eri tavoin tai miten kokemukset vaikuttavat yksilön toimintaan (Rantamäki ym. 2006, 20). Asiakaspalvelussa työntekijöiden erilaisella tavalla kokea asioita on nimenomaan erilaisia vaikutuksia työntekijöiden työmotivaatioon. Toinen työntekijä voi kokea asiakkaan vaikuttavan hänen työmotivaatioonsa paljon, mutta toinen taas ei välttämättä koe asiakkaan vaikutusta ollenkaan. Koska kyse on työntekijän omista kokemuksista, on tärkeää tietää mitkä asiat yleensä vaikuttavat työmotivaatioon, jotta työntekijöiden kokemusten eroja voitaisiin ymmärtää.

Motivaatioon vaikuttavat sisäiset motivaatiotekijät ja ulkoiset motivaatiotekijät tai toisin sanoen hygieniatekijät (Nummelin 2008, 37; Rantamäki ym. 2006, 21). Sisäisiä motivaatiotekijöitä ovat työn sisältö ja kiinnostavuus, työhön kuuluva päätöksenteko sekä oman osaamisen hyödyntäminen ja arvostuksen kokeminen (Nummelin 2008, 37; Rantamäki ym. 2006, 20). Asiakaspalvelussa asiakkaan vaikutus motivaatioon näkyy

juuri sisäisissä motivaatiotekijöissä. Asiakkaat kuuluvat niin sanotusti työn kuvaan, jolloin ne ovat myös osa työn sisältöä. Myös asiakkaiden antama arvostus on tärkeää motivaation kannalta. Ulkoisia motivaatiotekijöitä tai hygieniatekijöitä ovat taas työvälineet ja työstä saadut aineelliset palkkiot (Nummelin 2008, 37; Rantamäki ym. 2006, 20). Asiakkaat eivät suoranaisesti vaikuta työntekijän ulkoisiin motivaatiotekijöihin nimenomaan asiakaspalvelutilanteissa, mutta välillisesti asiakkaat voivat myös vaikuttaa ulkoisiin motivaatiotekijöihin. Motivaatioon vaikuttavat sisäisten ja ulkoisten tekijöiden lisäksi myös yksilön omat tarpeet, tavoitteet ja odotukset, aikaisemmat kokemukset, oppiminen sekä ympäristö (Rantamäki ym. 2006, 20 - 21). Yksilön persoonallisuuden vaikutus näkyy juuri edellä mainituissa asioissa, sillä tarpeen voimakkuus vaihtelee persoonallisuuden ja elämäntilanteen mukaan (Rantamäki ym. 2006, 20). Työntekijöiden kokemusten erot voivat siis johtua mm. tarpeiden, tavoitteiden tai odotusten erilaisuudesta. Kaikki ne kuitenkin pohjautuvat persoonallisuuden eroihin. Työntekijän kannalta olennaista kuitenkin on se, vaikuttavatko asiakkaat motivaatioon lisäävästi vai sitä vähentämällä. Hyvin motivoitunut työntekijä ei vain tee työtänsä hyvin, vaan on myös innostunut työstään, jolla taas on hyvin paljon merkitystä yksilön työkykyyn.

4.5 Oppiminen, osaaminen ja työn mielekkyys

Työntekijä oppii parhaiten työtä tekemällä. Työstä saatu kokemus ohjaa ja opastaa työn tekemistä vastaisuudessaakin, sillä osaaminen auttaa ennakoimaan tulevia tilanteita, mikä taas helpottaa työsuoritusta (Työhyvinvointifoorumi 2011). Yrityksen tärkeimpinä työntekijöinä voidaankin pitää niitä työntekijöitä, joilla on takanaan useamman vuoden työkokemus, sillä työstä saatua oppia ei voida suoraan siirtää ja opettaa uusille työntekijöille. Organisaatiota ajatellen oppimisella ja osaamisen kehittämällä on vaikutusta koko tuottavuuden parantumiseen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011). Yritykset pyrkivät kehittämään työntekijöitään järjestämällä kehityskeskusteluja tai koulutustilaisuuksia. Osaamisen kehittäminen auttaa yksilön koko ammattitaidon vahvistumisessa (Työhyvinvointifoorumi 2011).

Avain yrityksen tuottavaan ja sujuvaan toimintaan on kuitenkin jatkuva kehitys. Työt kehittyvät ja muuttuvat koko ajan ja se taas edellyttää työntekijöiden kehittämistä ja osaamisen monipuolistamista (Työhyvinvointifoorumi 2011). Kehitystä ja osaamista lisäävät organisaatiot selviytyvät uusista haasteista paremmin ja ovat muita organisaatioita

tioita valmiimpia tuleviin muutoksiin (Työhyvinvointifoorumi 2011). Asiakkaan vaikutus työntekijän osaamiseen ja oppimiseen näkyy kokemuksessa. Kokenut työntekijä osaa toimia erilaisten asiakkaiden kanssa ja saa työstään näin sujuvampaa. Kokemuksen merkitys näkyy erityisesti tilanteiden ennakoinnissa ja vuorovaikutustaidoissa. Kokenut työntekijä osaa ennakoida asiakkaan käyttäytymistä ja näin ollen osaa myös muuttaa omaa toimintaansa asiakkaan käyttäytymistä vastaavaksi. Yrityksessä on helppo perehdyttää uutta työntekijää työn teknisistä osa-alueista, mutta vuorovaikutustaitoja ei voida opettaa hetkessä. Vaikeinta asiakkaiden kohtaamisessa on oikeanlainen vuorovaikutus. Toisilla ihmisillä vuorovaikutustaidot ovat luontaiset ja toisille vuorovaikutus voi olla hyvinkin haastavaa. Vuorovaikutustaitoja voi kuitenkin oppia ja parhaiten niitä opitaankin asiakaspalvelutilanteista.

”Mitä mielekkäämmäksi työ koetaan, sitä tärkeämpää työ ihmiselle on” (Työterveyslaitos 2011). Työn tulisi olla ihmiselle tärkeää. Työssäkäyvä ihminen viettää suuren osan ajastaan työtä tehdessään. Jos työ on mieluista, sen tekeminen on merkityksellistä ja mukavaa. Jos työ taas ei ole mielekästä, se vähentää yksilön työhyvinvointia ja työkykyä sekä vaikuttaa itse työtulokseen. Työn sisältö on työn mielekkyyden kannalta tärkein asia, jonka tulisi olla kunnossa. Käytännössä työn mielekkyyttä lisäävät myös mm. vaikutusmahdollisuudet omaan työhön ja työmäärään sekä esimiehen tuki. Työn mielekkyyttä vähentävät taas kiire ja työn epävarmuus (Työterveyslaitos 2011). Asiakaspalvelualalla työn sisältöön kuuluu asiakkaan ja työntekijän väliset palvelutilanteet. Työntekijä, joka nauttii asiakkaiden kanssa toimimisesta, kokee työnsä tärkeäksi ja haluaa aidosti auttaa ja palvella asiakasta. Useimmiten työstään aidosti nauttivat työntekijät viihtyvät työssään myös pidempään (Työterveyslaitos 2011). Asiakas voi siis vaikuttaa jo pelkällä olemassa olollaan työn mielekkyyteen. Se onko asiakkaalla paljon vai vähän vaikutusta työn mielekkyyteen riippuu taas siitä millainen työntekijä itse on ja mitä työntekijä odottaa ja toivoo omalta työltään sekä mikä työntekijälle työssä on tärkeää.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimus suoritettiin 15 - 23.11.2011 välisenä aikana Etelä-Savossa sijaitsevan tavaratalon työntekijöille. Tutkimuksessa käytettiin niin laadullista kuin määrällistäkin menetelmää ja aineiston keräämisen apuna toimi kyselylomake. Tutkimuksen näkö-

kulmana oli työntekijän näkökulma ja tutkimuksessa keskityttiin työntekijän koke-
muksiin.

5.1 Tutkimusmenetelmät ja tutkimusongelma

Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella, jonka kysymykset olivat osaksi kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia. Kyselylomakkeella pyrittiin selvittämään kokevatko työntekijät asiakkaiden vaikuttavan heidän työhyvinvointiinsa ja työkykyynsä. Lisäksi haluttiin selvittää miten asiakkaat vaikuttivat sekä mitä seurauksia asiakkaan vaikutuksella oli työntekijöiden työhyvinvointiin ja työkykyyn. Määrämuotoisilla kysymyksillä haluttiin selvittää käytännössä millaista käytöstä työntekijät kokivat asiakkaan osalta ja millaisia seurauksia asiakkaan käytöksellä oli työntekijään. Laadulliset ja avoimet kysymykset taas toimivat määrällisten kysymyksiensä tukena. Ne antoivat vastaajille mahdollisuuden lisävaihtoehtoihin, jos sopivaa vastausvaihtoehtoa ei löytynyt ja tarjosivat vastaajalle tarkennusmahdollisuuksia. Lisäksi ne toimivat myös omina kysymyksinä, antaen vastaajalle mahdollisuuden kertoa omista mielipiteistään tai ajatuksistaan.

5.2 Tiedonhankinta ja tutkimusaineiston kerääminen

Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena ja sen tarkoituksena on toimia esitutkimuksena mahdollisille tuleville tutkimuksille. Tutkimuksen toteuttaminen nimenomaan kirjallisena kyselynä oli seurausta kyselyn laajuudesta, aikataulusta ja siitä, ettei tutkimuksella haluttu häiritä työntekijöitä heidän työaikanaan. Kysely toteutettiin kyselylomakkeen muodossa, jolla pyrittiin lisäämään vastaajien määrää verrattuna siihen, jos kysely olisi toteutettu sähköisesti. Kohderyhmänä tutkimuksessa oli asiakaspalvelussa työskentelevät työntekijät. Tutkimus haluttiin suorittaa nimenomaan tavaratalossa verrattuna erikoismyymälään, koska tavaratalon asiakkaiden kohderyhmä oli laajempi ja tavaratalossa asioi enemmän ja erilaisempia asiakkaita. Suuret asiakasmäärät ja asiakkaiden erilaisuus taas olivat oleellisia tutkittaessa asiakkaiden vaikutuksia työntekijään. Tutkimuksen suorittamisen aikaan 15 - 23.11.2011 tavaratalossa työskenteli noin 70 työntekijää. Vastausten määrään vaikutti kuitenkin työntekijöiden tavoittaminen, sillä osa työntekijöistä toimi kiireapulaisina ja he eivät työskennelleet tavaratalossa tutkimushetkellä. Tutkimuslomakkeet jaettiin työntekijöille osastojen vastaavien kautta ja tutkimuslomakkeita oli tarjolla myös taukotilassa. Vastaajilla oli noin viikko

aikaa vastata tutkimukseen, joka jälkeen kyselylomake palautettiin kirjekuoreen suljettuna taukotilan palautuslaatikkoon.

5.3 Kyselylomakkeen laatiminen

Kyselylomake laadittiin kyselylle merkittävien osa-alueiden pohjalta. Kokonaisuudessaan kyselylomakkeessa oli kuusi osa-aluetta, joista taustamuuttujat käsittivät ensimmäisen osa-alueen. Taustatiedoilla pyrittiin rajaamaan vastaajat omiin ryhmiinsä, jolloin aineistoa voitiin analysoida taustamuuttujien suhteen. Neljä seuraavaa osa-aluetta muodostettiin työhyvinvoinnin ja työkyvyn teorian pohjalta. Teoriasta poimittiin kyselylomakkeeseen aihealueita ja tilanteita, joissa asiakkaalla oli mahdollisuus vaikuttaa suoranaisesti työntekijän työhyvinvointiin ja työkykyyn. Asiakkaan vaikutus jaettiin siten neljään osa-alueeseen, joita olivat: työnkuormitus, työturvallisuus, palaute ja arvostus sekä oppiminen, osaaminen ja työn mielekkyys. Jokainen aihealue käsitteli teorian mukaan sille kuuluvia kysymyksiä asiakkaan vaikutuksesta. Aihealueissa käsiteltiin myös asiakkaan vaikutuksen seurauksia, jotka pohjautuivat työhyvinvoinnin ja työkyvyn teoriaan. Viimeisenä kyselylomakkeessa käsiteltiin yksilön persoonallisuutta sinä -nimisessä osiossa. Persoonallisuuden liittämällä tutkimukseen oli tarkoitus huomioida yksilön persoonallisuuden ja luonteenpiirteiden vaikutusta koettuihin asioihin.

Kyselylomakkeen kysymykset olivat sekä avoimia että monivalintakysymyksiä. Suurin osa kysymyksistä oli kuitenkin monivalintakysymyksiä, joita seurasi avoin tai puoliavoin kysymys. Monivalintakysymyksillä pyrittiin saamaan selkeitä yksiselitteisiä vastauksia, kun taas avoimet kysymykset toimivat monivalintakysymysten ja koko tutkimuksen tukena. Nelisivuisen tutkimuslomakkeen mukaan liitettiin saate, jossa kerrottiin vastaajille tutkimuksen ja kyselyn tarkoituksesta, tekijästä ja aikataulusta.

5.4 Tutkimuksen luotettavuus ja otanta

Tutkimuksen validiteettiin vaikuttavat tutkimuksessa käytetyt kysymykset. Tutkimuskysymysten ymmärtämisen, tulkitsemisen ja vastaajien suhtautumisen itse tutkimukseen voidaan olettaa vaikuttaneen vastauksiin, mutta kokonaisuudessaan tutkimuksen avulla saatiin vastaus tutkimusongelmaan. Tutkimuksen mittaamisessa on huomattavaa, että tulokset vastaavat teoriassa esitettyjä aihe-alueita ja tuloksia voidaan pitää

näin paikkansa pitävinä. Kysymysten laatimisessa tosin olisi voitu käyttää myös tästä tutkimuksesta poikkeavia kysymyksiä, jolloin tutkimuksen tulokset olisivat saattaneet vaihdella. Tutkimuksen reliabiliteettiin vaikuttaa tutkimuksen sisältö. Tutkimuksen laajuuden vuoksi sisällön aihe-alueita oli käsitelty varsin niukasti, jolloin useammalla kysymyksellä olisi saatettu saada toisistaan poikkeavia vastauksia. Kokonaisuudessaan tutkimus on kuitenkin toteutettavissa muissa paikoissa ja eri olosuhteissa.

Tutkimuksen luotettavuutta avointen kysymysten ohella haluttiin lisätä sillä, että tulosten analysoinnissa vastaajien vastauksia esitettiin sellaisinaan. Vastauksista oli pääsääntöisesti huomattavissa, että ne toistivat itseään. Tutkijan objektiivisuudella voidaan olettaa olevan vaikutusta niin tutkimuksessa käytettyihin kysymyksiin kuin vastausten tulkitsemiseenkin. Tässä tapauksessa vastaukset pyrittiin kuitenkin esittämään sellaisinaan, jolloin ne antaisivat mahdollisimman tarkan kuvan tutkimuksen tuloksista.

Tutkimuksen otantana ja kohderyhmänä toimi Etelä-Savossa sijaitsevan tavaratalon työntekijät. Lopullisen otoksen kooksi muodostui 32 työntekijää. Vastausprosentti tässä tapauksessa oli noin 46 % tavaratalon 70 työntekijästä. Tässä vaiheessa mainittavaa kuitenkin on, että kaikkia vastaajia ei todennäköisesti tavoitettu tutkimuksen ajankohtana. Otokoko sinällään edustaa hyvin tavaratalon henkilökuntaa, sillä vastaajista löytyi niin osastolla kuin kassalla työskenteleviä henkilöitä. Myös vastaajien työkokemus asiakaspalvelualalta oli vaihteleva. Vastaajista ei kuitenkaan löytynyt yhtään miessukupuolen edustajaa, joka taas ei vastaa kohderyhmän kokonaiskuvaa.

6 TUTKIMUSTULOKSET

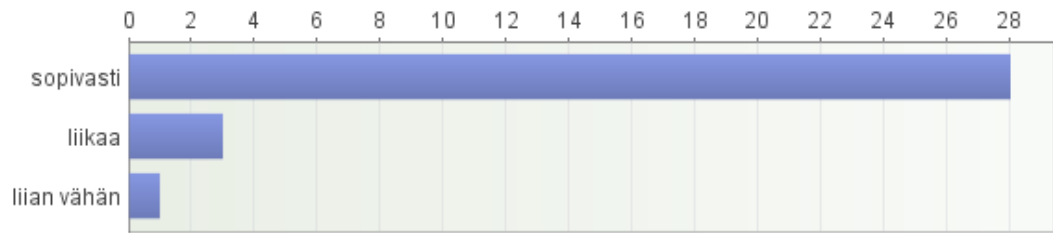
Tutkimustuloksia analysoitaessa apuna käytettiin Webropolia. Vastauslomakkeet käytiin aluksi läpi ja niiden määrälliset vastaukset kirjattiin Webropoliiin. Avoimien kysymysten vastaukset kirjattiin sellaisinaan tekstinkäsittelyohjelmaan ja persoonallisuusosion vastauksista kartoitettiin vastaajien ihmistyypit. Ihmistyypit kartoitettiin Karl-Magnus Spiikin ihmistyyppi taulukon mukaan ja työntekijän ihmistyyppiksi muodostui se, jonka piirteitä työntekijä omasta mielestään eniten omasi. Tämän jälkeen vastaukset virallisesti analysoitiin Webropolilla. Vastaukset käytiin ensin läpi kaikkien vastaajien kesken. Määrällisistä vastauksista luotiin kaaviot ja laadulliset vastaukset muodostettiin analysoimalla sisältöä. Avoimista vastauksista oli huomattavaa, että

vastaukset toistivat lähes kaikissa kysymyksissä itseään ja vastausten luokittelu oli tästä syystä helppoa. Kun kaikki vastaukset oli käyty läpi, vastauksia alettiin tarkastella suhteessa taustatietoihin. Tutkimustuloksia ei voitu tarkastella suhteessa sukupuoleen ja koulutukseen. Sukupuolten vastausten eroja ei voitu tarkastella, koska kaikki vastaajat olivat naisia ja koulutusta ei voitu huomioida, koska koulutuskohtaan vastaukset eivät olleet paikkansapitäviä. Koulutuskohtassa vastaajilla oli mahdollisuus valita useampi vaihtoehto ja vastausten perusteella voidaan olettaa, että kysymystä ei ollut joko luettu tai ymmärretty kunnolla tai vastaamiseen ei ollut paneuduttu perusteellisesti. Vastaajista useat vastasivat vain yhteen vaihtoehtoon, jolloin esimerkiksi korkeakoulun käynyt vastaaja oli jättänyt peruskoulu- ja ylioppilastutkintokohdat merkitsemättä. Käytännössä tämä ei ole mahdollista, sillä korkeakoulututkinto edellyttää joko ammatillista tai ylioppilastutkintoa ja ylioppilastutkinto taas edellyttää jonkinlaista peruskoulutusta. Vastauksia pystyttiin kuitenkin tulkitsemaan suhteessa työkokemukseen ja työpaikalla sijoittumiseen. Tässäkin tapauksessa vastaukset analysoitiin Webropolin avulla.

Lopuksi vastaukset analysoitiin suhteessa ihmistyyppeihin. Tässä vaiheessa vastauksia ei enää analysoitu Webropolissa vaan vastaukset käytiin lukemalla läpi, jonka ohella myös tutkimustulokset kirjattiin tekstinkäsittelyohjelmaan. Seuraavissa osioissa esitellään tutkimuksesta saatuja tuloksia. Aluksi kerrotaan tutkimuksen kokonaistulokset, jonka jälkeen siirrytään tarkastelemaan tuloksia suhteessa taustamuuttujiin. Lopuksi tutkimustulokset käydään läpi ihmistyyppien mukaan. Kaikissa vastauksissa on huomioitu yksittäiseen kysymykseen vastanneiden määrät ja vastaukset esitetään prosenttilukujen osalta pyöristettyinä kokonaislukuina.

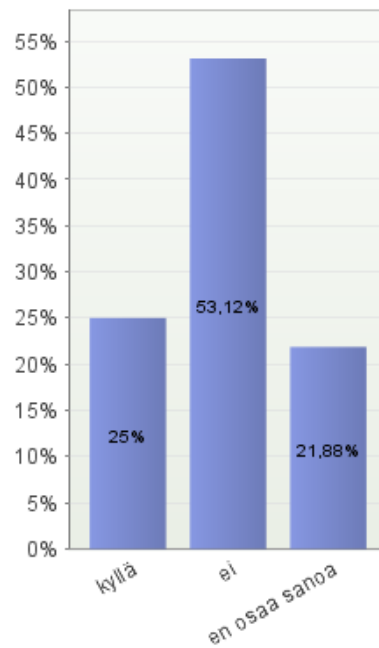
6.1 Tutkimuksen analysointi ja tutkimustulokset

Kun tarkastellaan asiakkaiden vaikutusta työn kuormitukseen (Kaavio 1.), voidaan päätellä, että työntekijät eivät pääsääntöisesti kokeneet asiakkaiden kuormittavan työtä liikaa. Kaksikymmentäkahdeksan vastaajaa 32:sta koki asiakkaiden kuormittavan työtä sopivasti, yksi vastaaja koki asiakkaiden kuormittavan työtä liian vähän ja vain kolme oli sitä mieltä, että asiakkaat kuormittivat heidän työtään liikaa. Asiakkaiden kuormituksen ei siis koettu vaikuttavan työntekijöiden työhyvinvointiin ja työkykyyn.



Kaavio 1. Asiakkaiden kuormittavuus työntekijän mielestä

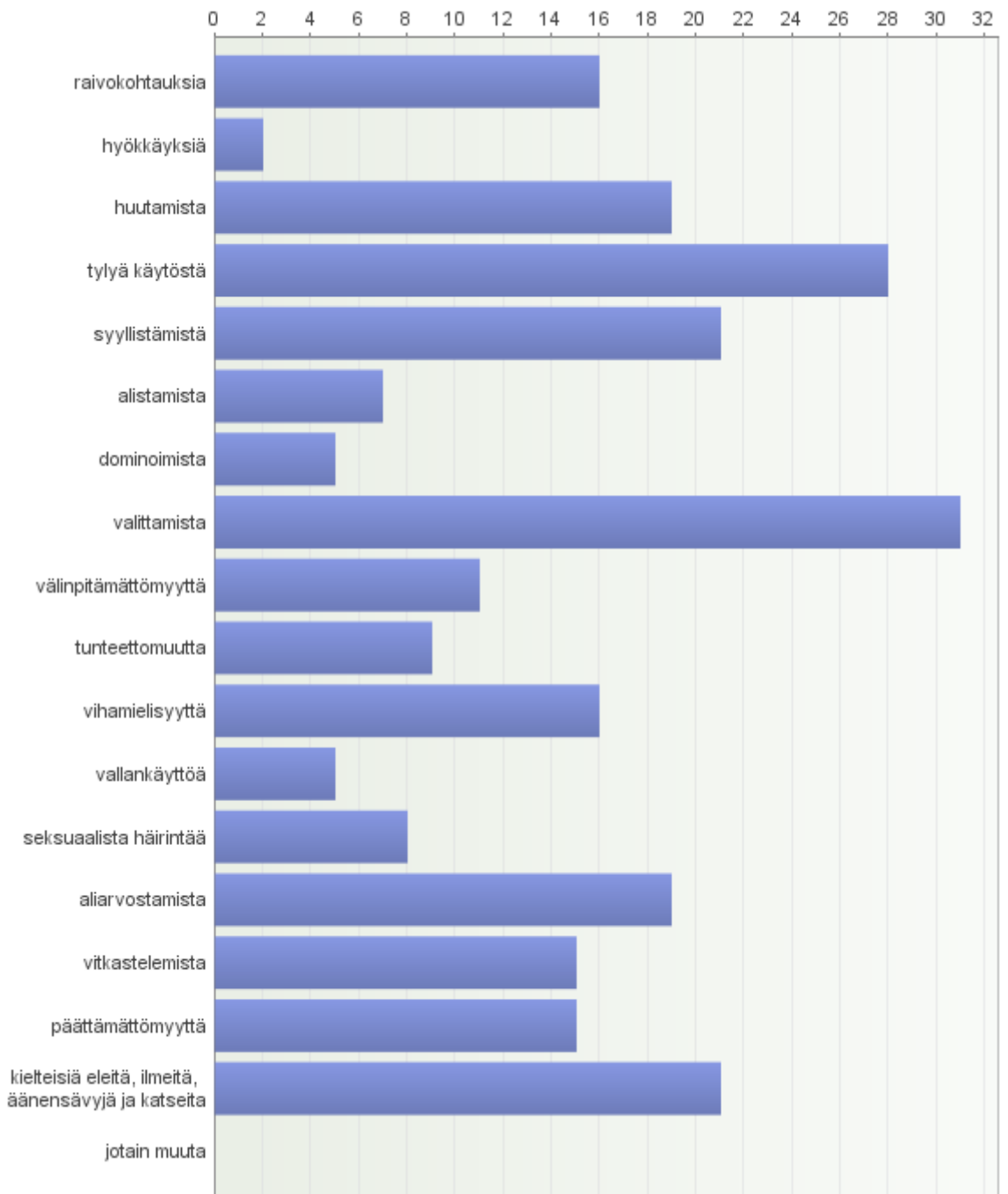
Suurin osa (30) työntekijöistä koki, että asiakaskohtaukset olivat sopivan haastavia ja kaksi heistä koki että palvelutilanteet olivat liian haastavia. Kaikki vastaajat kokivat pääsääntöisesti hallitsevansa asiakaskohtauksilanteet, mutta kiirettä tarkastellessa vastauksista löytyi edellisiä vastauksia enemmän hajontaa. Kysyttäessä työntekijöiltä, joutuivatko he kiirehtimään työssään asiakkaiden takia niin, että työnjälki siitä kärsisi (Kaavio 2.), vastaajista 8 eli 25 prosenttia koki joutuvansa kiirehtimään työssään ja 17 eli noin 53 prosenttia eivät kokeneet joutuvansa kiirehtimään työssään. Vastaajista kuitenkin seitsemän eli noin 22 prosenttia ei osannut sanoa joutuivatko he kiirehtimään asiakkaiden takia työssään. Jatkuva kiire voi vaikuttaa työntekijän työhyvinvointiin ja työkykyyn, mutta tässä tapauksessa enemmistö työntekijöistä kuitenkin koki, että he eivät joutuneet kiirehtimään työssään.



Kaavio 2. Asiakkaasta johtuva kiirehtiminen työssä

Vaativia asiakkaita 11 työntekijää koki kohtaavansa lähes päivittäin, 10 kohtasi 1 - 2 kertaa viikossa, kahdeksan 1 - 2 kertaa kuukaudessa ja kolme harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Noin 31 prosenttia vastaajista koki asiakkaiden aiheuttavan stressiä, n. 56 prosenttia ei kokenut asiakkaan aiheuttavan stressiä ja n. 13 prosenttia ei osannut sanoa aiheuttivatko asiakaskohtaukset stressiä. Tutkimuksessa ei kuitenkaan puututtu siihen oliko stressi hyvää vai pahaa, jolloin tarkempia päätelmiä asiakkaiden aiheuttaman stressin vaikutuksesta työhyvinvointiin ja työkykyyn ei voida tehdä.

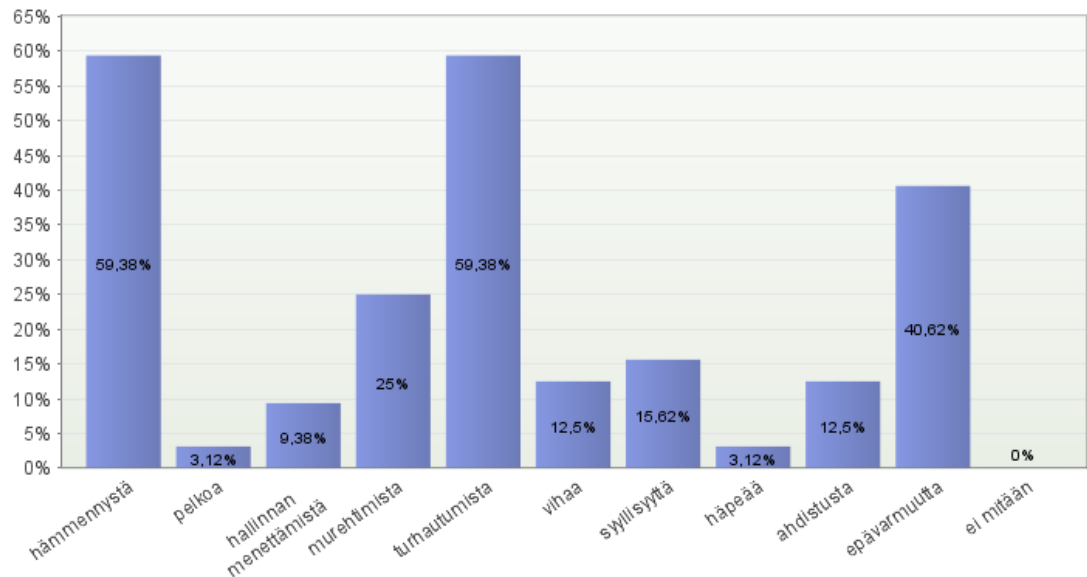
Työturvallisuutta ja asiakkaan vaikutusta työväkivaltaan tutkittaessa vain yksi kolmetakymmenestäkahdesta oli kokenut työssään fyysistä väkivaltaa. Vastaajista 30 ei ollut kokenut fyysistä väkivaltaa ja yksi ei osannut sanoa oliko hän kokenut asiakkaan osalta fyysistä väkivaltaa. Väkivaltaa kohdannut työntekijä koki kuitenkin, että väkivaltilanne oli käsitelty perusteellisesti. Tarkastellessa taas henkiselle väkivallalle ominaisia piirteitä vastausten kirjo oli laaja. Mainittakoon kuitenkin, että vaikka asiakkaan käyttäytymisessä olisi esiintynyt henkiselle väkivallalle tyypillistä esiintymismuotoja, ei vastaukset sinällään vielä kerro, että kyseessä olisi henkinen väkivalta. Henkiselle väkivallalle on ominaista toistuvuus, säännöllisyys ja se, että se aiheuttaa työntekijässä henkiselle väkivallalle tyypillisiä oireita. Työntekijöiltä kysyttiin olivatko he kokeneet työssään asiakkaan osalta jotain seuraavista (Kaavio 3.). Kaikki kysymyksen vaihtoehdot ilmensivät kielteistä käyttäytymistä ja henkisen väkivallan esiintymismuotoja. Työntekijöillä oli mahdollisuus vastata useampaan kohtaan, joka näkyy myös vastausten yhteenvedossa.



Kaavio 3. Asiakkaan osalta koettua käytöstä

Työntekijöiden kokemuksista esiin nousi valittaminen, jonka myös 11 työntekijää mainitsi olevan eniten kokemansa negatiivisen käytöksen muoto asiakkaalla. Muita eniten esiinnousseita henkisen väkivallan piirteitä olivat mm. tyly käytös, syylistäminen ja kielteiset eleet, ilmeet, äänensävyt ja katseet. Asiakkaiden kielteistä käyttäytymistä viisi eli n. 15 prosenttia koki lähes päivittäin, enemmistö eli 14 työntekijää (n. 44 %) koki 1 - 2 kertaa viikossa, kahdeksan eli 25 prosenttia koki 1 - 2 kertaa kuukaudessa ja viisi eli n. 15 prosenttia koki harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Asiakkai-

den kielteisen käytöksen toistuvuutta ja säännöllisyyttä ajatellen parhaiten vastausvaihtoehdoista toistuvuutta ja säännöllisyyttä kuvastivat lähes päivittäin ja 1-2 kertaa viikossa vaihtoehdot. Vaikeista asiakastilanteista aiheutuvista työntekijöiden tunteista esiin nousivat hämmennys (19 kpl), turhautuminen (19 kpl) ja epävarmuus (13 kpl). Tässäkin kysymyksessä vastaajilla oli mahdollisuus valita useampia kohtia, joka näkyy myös kaaviossa 4.



Kaavio 4. Vaikeiden asiakastilanteiden aiheuttamat tunteet työntekijässä

Parhaiten henkisestä väkivallan kokemisesta kertovat kuitenkin henkisen väkivallan seuraukset, joissa myös vaikeiden asiakastilanteiden merkityksellisyys työhyvinvointiin korostuu. Työntekijöistä 30 vastasi vaikeista asiakastilanteista seuraavien oireiden kysymykseen, jossa vastaajilla niin ikään oli mahdollisuus valita useampi vaihtoehto. Seitsemän työntekijää ei kokenut vaikeista asiakastilanteista seuraavan heille mitään ja yhdeksän koki vaikeiden asiakastilanteiden vaikeuttavan heidän työntekoaan ja taas 12 koki vaikeiden asiakastilanteiden vaikuttavan muihin asiakaspalvelutilanteisiin. Kaksi viimeistä mainitsemaani vastausvaihtoehtojen tulkinnallisuus on kuitenkin huomioitava tuloksissa. Vastausvaihtoehdoissa ei selvennetty vaikuttiko työn vaikeutumiseen ja muihin asiakaspalvelutilanteeseen itse vaikea asiakas vai vaikeasta asiakkaasta aiheutuneet työntekijässä ilmenneet seuraukset. Toisin sanoen vaikeuttiko työtä ja asiakaspalvelutilanteita työntekijä vai asiakas itse. Huolestuttavaa kuitenkin on, että 12 työntekijää eli 40 prosenttia vastaajista koki vaikeiden asiakastilanteiden heikentävän heidän jaksamistaan ja hyvinvointiaan sekä kuusi työntekijää (20 %) olivat mietineet uran tai työpaikan vaihtoa. Näiden lisäksi viisi (n. 17 %) koki vaikeiden asiakas-

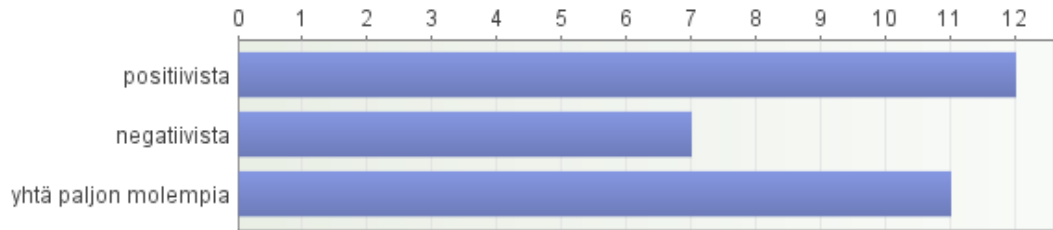
tilanteiden vaikuttavan heidän itsetuntoonsa ja kolme (10 %) koki vaikeiden asiakastilanteiden vaikuttavan heidän perheeseensä ja lähipiiriinsä. Työntekijöiden vastauksista on siis nähtävissä henkisestä väkivallasta aiheutuneita tyypillisiä oireita, joiden perusteella työntekijät saattoivat kokea henkistä väkivaltaa asiakkaiden osalta. Henkisellä väkivallalla voi olla seurauksia yksilön työhyvinvointiin ja työkykyyn.

Työntekijöistä 29 hoiti vaikeiden asiakastilanteiden käsittelyn keskustelemalla työtovereiden kanssa. Vastaaajia tässä kysymyksessä oli 32 kappaletta ja työntekijöillä oli jälleen mahdollisuus vastata useampaan kohtaan. Vain 10 työntekijää käsitteli vaikean asiakastilanteen keskustelemalla esimiehen kanssa ja kaksi keskustelemalla virallisissa palaverissa tai kehityskeskusteluissa. Kolme työntekijää ei käsitellyt asiakastilanteita mitenkään, sillä he kokivat, että siihen ei ole tarvetta. Kaksi työntekijää eivät käsitelleet asiakastilanteita mitenkään, mutta kokivat siihen olevan tarvetta. Vaikeiden asiakastilanteiden käsitteleminen työtovereiden kanssa herättää kuitenkin kysymyksiä: Onko asiakastilanteiden käsittelyyn esimiehen kanssa olemassa jonkinlainen kynnys ja ollaanko työyhteisössä näin ollen tietoisia vaikeiden asiakastilanteiden kohtaamisista ja palvelutilanteiden aiheuttamista seurauksista? Tällä tutkimuksella ei kuitenkaan ole syvennytty henkiseen väkivaltaan niin perusteellisesti, että varmoja johtopäätöksiä henkisen väkivallan kokemisesta voitaisiin esittää.

”Kiitoksella jaksaa kuunnella monta valitusta!” oli yhden vastaajan mielipide asiakkaiden vaikutuksesta työmotivaatioon. Kolmestakymmenestä yhdestä vastaajasta 23 koki asiakkaiden vaikuttavan heidän työmotivaatioonsa. ”Kyllä, asiakkaat vaikuttavat työmotivaatioon” kysymyksessä työntekijöiltä kysyttiin lisäksi: Miten asiakkaat vaikuttivat työmotivaatioon? Kahdessakymmenessä avoimessa vastauksessa työntekijät kuvasivat sanallisesti asiakkaiden vaikutusta työmotivaatioon. Neljän työntekijän kuvaukset käsitelivät asiakkaiden negatiivisia ja 13 asiakkaiden positiivisia vaikutuksia. Kolme vastausta käsitteli joko negatiivisia ja positiivisia vaikutuksia tai vastauksesta ei voinut erottaa oliko asiakkaan vaikutus motivaatioon negatiivinen vai positiivinen. Negatiivisia vastauksia olivat mm.: ”Alentavasti”, ”Ei innosta työskennellä yhtä ahkerasti, jos omaa työtä ei arvosteta” ja positiivisia vastauksia olivat mm.: ”Mukavat asiakkaat saavat jaksamaan”, ”Palveluammattissa on tyytyväinen asiakas paras työmotivaation vaikuttaja, ilman asiakkaita ei olisi työtä”. Useimmat vastaukset käsitelivät joko asiakkaiden käyttäytymistä ja sen vaikutusta motivaatioon tai asiakkaiden antamaa palautetta ja sen vaikutusta motivaatioon. Suurin osa työntekijöistä kuitenkin

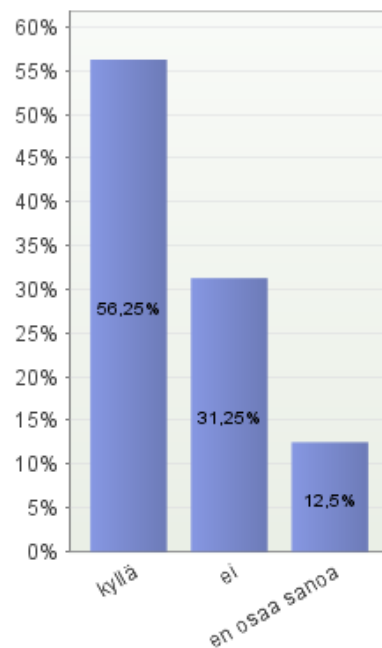
koki, että asiakkaat vaikuttivat positiivisesti työntekijän työmotivaatioon, joka taas edelleen vaikuttaa työntekijän työhyvinvointiin ja työkykyyn.

Kysyttäessä asiakkaiden pääsääntöisesti antamasta palautteesta (Kaavio 5.) 12 vastaajaa kolmestakymmenestä ilmoitti sen olevan positiivista. Seitsemän vastaajaa puolestaan koki, että asiakkaiden pääsääntöisesti antama palaute oli negatiivista ja 11 kertoi palautteiden olevan yhtä paljon negatiivista kuin positiivistakin.



Kaavio 5. Asiakkaiden antama palaute

Noin 56 prosenttia (18 kpl) 32 vastaajasta koki, että asiakkaat antoivat palautetta heidän onnistuneesta työstään (Kaavio 6.). Noin 31 prosenttia (10 kpl) taas eivät kokeneet saavansa palautetta onnistumisestaan ja n. 13 prosenttia (4 kpl) ei osannut sanoa saivatko he palautetta onnistuneesta työstään. Työstä saatu palaute olisi kuitenkin työhyvinvointia ja työkykyä ajatellen tärkeää. Palautteen saaminen työn kannalta tärkeiltä ihmisiltä auttaa yksilöä kehittymään työssään ja positiivinen palaute taas vaikuttaa työmotivaatioon.



Kaavio 6. Asiakkaan antama palaute onnistuneesta työstä

Neljätoista työntekijää kolmestakymmenestä kahdesta vastaajasta koki, että asiakkaat arvostavat heidän työtänsä. Vastaajista 11 eivät kokeneet asiakkaiden arvostusta ja seitsemän vastaajaa eivät osanneet sanoa arvostivatko asiakkaat heidän työtänsä. Lisäksi 13 vastaajaa (n. 41 %) 32:sta koki asiakkaiden antaman kriittisen palautteen asiallisena. Seitsemän vastaajaa (n. 22 %) ei pitänyt asiakkaan antamaa palautetta asiallisena ja 12 (n. 32 %) eivät osanneet vastata kysymykseen kyllä tai ei. Asiakkaiden arvostus työntekijää ja työtä kohtaan vaikuttavat työntekijän itsetuntoon ja työn merkitykselliseksi kokemiseen. Se, että näinkin suuri osa työntekijöistä ei koe asiakkaiden arvostavan heidän työtänsä, voi taas aiheuttaa seurauksia yksilön työhyvinvointiin ja työkykyyn. Niin ikään asiattoman palautteen antaminen voi taas ennemminkin vahingoittaa työntekijän hyvinvointia kuin edistää sitä.

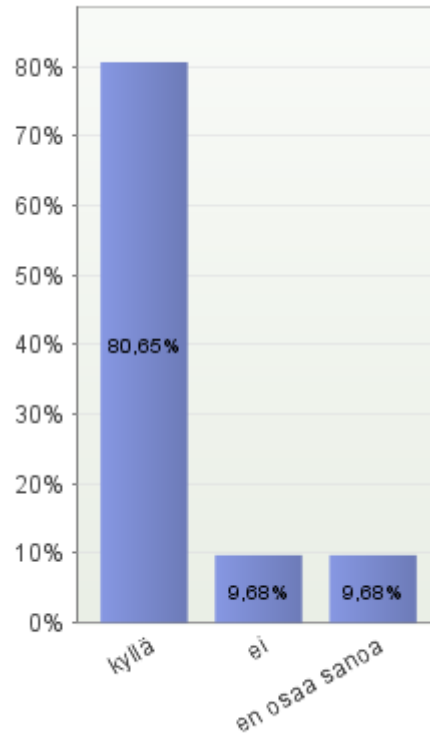
Työntekijöistä suurin osa (30) koki oppineensa asiakaspalvelutilanteista (Kaavio 7.). Yksi vastaaja ei osannut sanoa oliko hän oppinut palvelutilanteista ja yksi oli sitä mieltä, että hän ei ollut oppinut palvelutilanteista. Kuten sanotaan, työtä oppii parhaiten tekemällä. Tässä tapauksessa, asiakkaiden vaikutuksen työntekijän oppimiseen, voidaan todeta olevan olemassa. Työntekijöiltä kysyttiin myös mitä he olivat oppineet asiakaspalvelutilanteista. Vuorovaikutukseen ja vuorovaikutustaitoihin liitettäviä asioita käsitteli 17 avointa vastausta 22:sta. Työntekijöiden vastauksia siitä, mitä he olivat oppineet palvelutilanteista, olivat mm.: ”Ainakin sen, että jos asiakas on vihainen älä mene hänen vihaansa mukaan.”, ”Oppii lukemaan ihmisiä.” ja ”Asiallinen käytös heijastuu asiakkaasta takaisin ja muistaa aina, että palaute ei ole itseesi kohdistuvaa vaan asiat riitelevät keskenään.” Sanallisista vastauksista muodostui kuva, että työyhteisöstä löytyi tarvittavaa ammattitaitoa asiakaspalvelutilanteiden hoitamiseen.



Kaavio 7. Oppiminen asiakaspalvelutilanteista

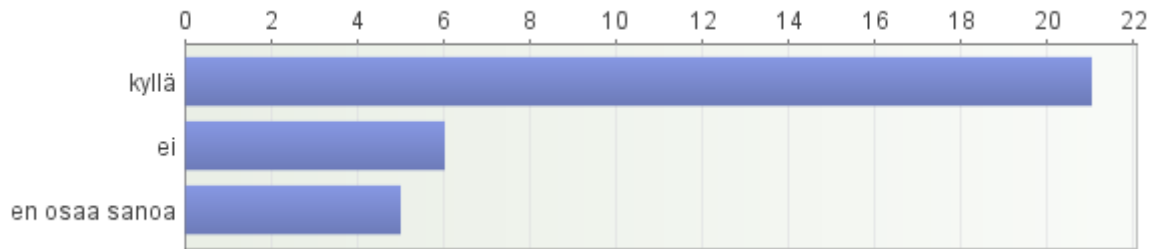
Työn mielekkyys lienee yksi tärkeimmistä vaikuttajista työhyvinvointiin ja työkykyyn. Työstä oikeasti pitävä tekee työtään paremmin ja saa myös parempia tuloksia aikaan. Työntekijöistä 29 kertoi pitävänsä asiakkaiden kanssa työskentelystä. Vastaajista 2 ei osannut sanoa pitävätkö he työskentelystä asiakkaiden kanssa ja yksi työntekijä

kijä ei pitänyt työskentelystä asiakkaiden kanssa. Työntekijöiltä kysyttiin myös kokivatko he asiakaskohtaamisten vaikuttavan työnmielkkyyteen (Kaavio 8.). Kolmestakymmenestäyhdestä vastaajasta 25 eli n. 81 % koki asiakaskohtaamisten vaikuttavan työnmielkkyyteen, kolme eli n. 10 % ei kokenut asiakkaiden vaikuttavan työnmielkkyyteen ja niin ikään kolme ei osannut sanoa vaikuttivatko asiakkaat työnmielkkyyteen. Työhyvinvointia ja työkykyä ajatellen asiakkailla, tämän tutkimuksen mukaan, on siis vaikutusta työn kokemiseen mielekkääksi.



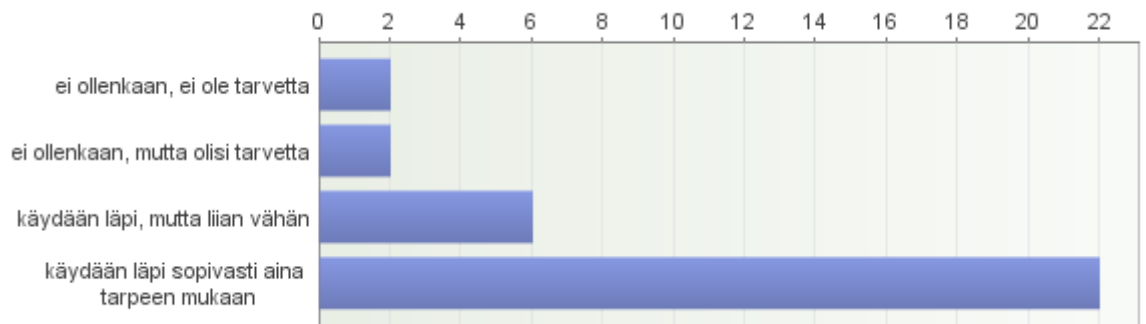
Kaavio 8. Asiakkaiden vaikutus työn mielekkyyteen

Tutkimuksen kannalta oleellisinta oli selvittää vaikuttivatko asiakkaat työntekijöiden työhyvinvointiin ja työkykyyn. Tutkimuksessa kysyttiin kuitenkin myös työyhteisön tuesta asiakaskohtaamisissa. Työntekijöiltä kysyttiin siis kokivatko he saaneensa työyhteisössä tarpeeksi tukea asiakaskohtaamistilanteisiin (Kaavio 9.). Kolmestakymmenestäkahdesta vastaajasta 21 koki saaneensa tarpeeksi tukea. Vastaajista kuitenkin 6 ei osannut vastata kysymykseen ja 6 koki, että he eivät olleet saaneet tarpeeksi tukea asiakaskohtaamistilanteisiin.



Kaavio 9. Työyhteisön tuki asiakaskohtaamistilanteissa

Työntekijöiltä kysyttiin myös keskusteltiinko ja käytiinkö työyhteisössä läpi asiakaskohtaamistilanteita tarpeeksi (Kaavio 10.). Kolmestakymmenestä kahdesta 22 vastaajaa koki, että palvelutilanteita käytiin tarpeeksi läpi ja kaksi oli sitä mieltä, että tilanteita ei tarvitse käydä läpi ollenkaan. Vastaajista jälleen kuitenkin kahdeksan eli 25 % oli sitä mieltä, että tilanteita joko ei käsitelty ollenkaan vaikka tarvetta olisi tai tilanteita käytiin läpi, mutta liian vähän.

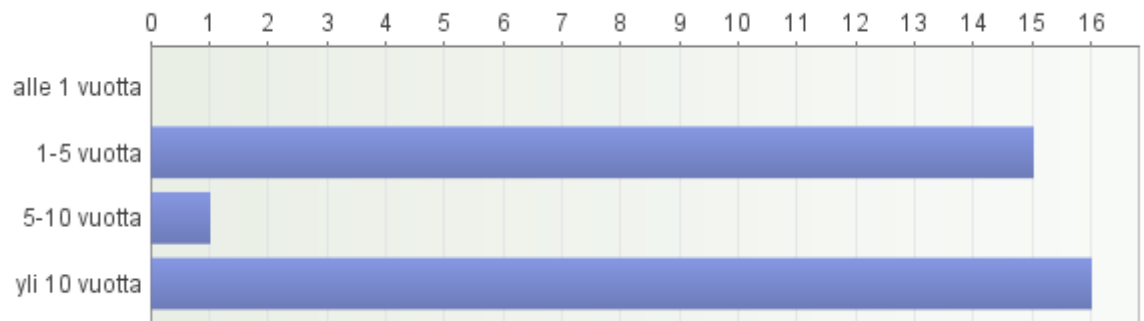


Kaavio 10. Asiakastilanteiden läpi käyminen työyhteisössä

Tuen puute ja tilanteiden läpikäymättömyys korostui myös avoimessa kysymyksessä: Mitä kehitysehdotuksia sinulla olisi asiakaspalvelutilanteisiin ja niiden käsittelyyn työyhteisössäsi? Vastauksia kysymykseen tuli kahdeksan kappaletta ja niistä viidessä korostui epätietoisuus palvelutilanteissa käyttäytymisestä tai palvelutilanteiden säännöistä sekä toivomus keskustelujen lisäämiseen. Kolme muuta vastausta käsittelivät työnjärjestelyjä ja muita ei suoranaisesti asiakaspalvelutilanteisiin liitettäviä asioita. Työntekijöiden vastauksia olivat mm.: ”Asiakaspalvelutilanteiden neuvominen kaikille työntekijöille.” ja ”Voitaisiinko keskustella, missä se raja kulkee ”hyvässä linjassa”. Mitä on asiakaspalvelijan nieltävä ja milloin tulee se raja vastaan. Ei sitä mikään syykuppia halua olla.” Huomattavaa siis on, että pieni osa työntekijöistä kokee jääneensä ja keskusteluiden ulkopuolelle.

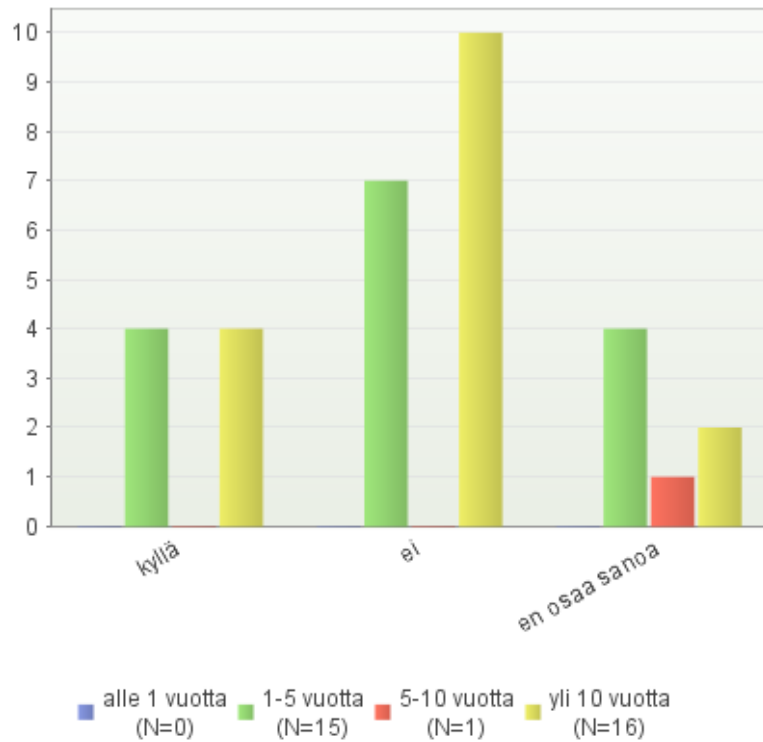
6.1.1 Työkokemuksen vaikutus tutkimustuloksiin

Taustatiedoissa kysyttiin työntekijöiden työkokemuksesta asiakaspalvelualalta (Kaavio 11.). Kolmestakymmenestä kahdesta vastaajasta 15 oli työskennellyt alalla 1 - 5 vuotta, yksi oli työskennellyt 5 - 10 vuotta ja 16 yli kymmenen vuotta. Seuraavaksi käydään läpi työkokemuksen vaikutusta vastaustuloksiin. Tutkimuksesta esitellään sellaisia kohtia, jotka herättivät joko huomiota tai ovat muuten merkittäviä tutkimuksen kannalta. Koska vain yksi työntekijä oli työskennellyt 5 - 10 vuotta, keskitytään siis tarkemmin käsittelemään 1 - 5 vuotta työskennelleiden ja yli 10 vuotta työskennelleiden vastauksia. Jatkossa käytetään näistä ryhmistä nimityksiä vähemmän kokeneet (1-5 vuoden työkokemus) ja kokeneemmat (yli 10 vuoden työkokemus) työntekijät.



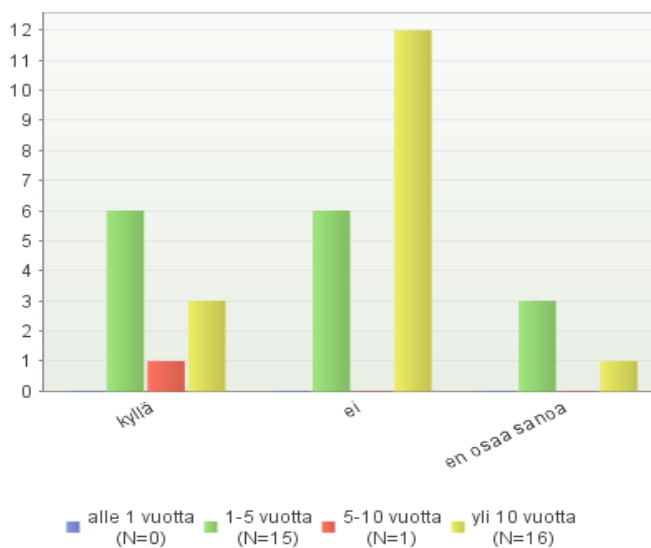
Kaavio 11. Työkokemus asiakaspalvelualalta

Asiakaskohtaamisen haastavuudessa ei ollut löydettävissä juurikaan eroja, sillä 31 vastaajasta vain 2 koki työn liian haastavana. Myöskään asiakkaiden kuormittavuudessa ei ollut löydettävissä eroja työkokemuksen suhteen. Suurin osa vastaajista ei siis kokenut asiakkaiden kuormittavan heidän työtään liikaa. Kiirehtimistä (Kaavio 12.) työssä kokivat lähes yhtä paljon 1 - 5 vuotta työskennelleet kuin yli 10 vuotta työskennelleet. Kiirettä ”ei kokeneita” löytyi kuitenkin enemmän kokeneemmista työntekijöistä ja vähemmän kokeneemat valitsivat kokeneempia useammin vaihtoehdon ”en osaa sanoa”.



Kaavio 12. Asiakkaasta johtuva kiirehtiminen työssä ja työkokemus

Stressiä koki (Kaavio 13.) 1 - 5 vuoden kokemuksen omaavista työntekijöistä 40 prosenttia. Niin ikään 40 prosenttia koki myös, että asiakaskohtaukset eivät aiheuttaneet heille stressiä. Yli 10 vuotta alalla työskennelleistä vain 19 % koki asiakaskohtaukset aiheuttavan heille stressiä. Työntekijöistä 75 % koki taas, että asiakaskohtaukset eivät aiheuttaneet heille stressiä. Stressin kokemisesta on siis huomattavissa suuri ero kokeneempien ja vähemmän kokeneempien välillä. Tässä tapauksessa tutkimustuloksia voisi olettaa selventävän se, että pitempään alalla työskennelleet ovat jo rutinoituneet työhönsä, jolloin stressiä ei helposti koeta.



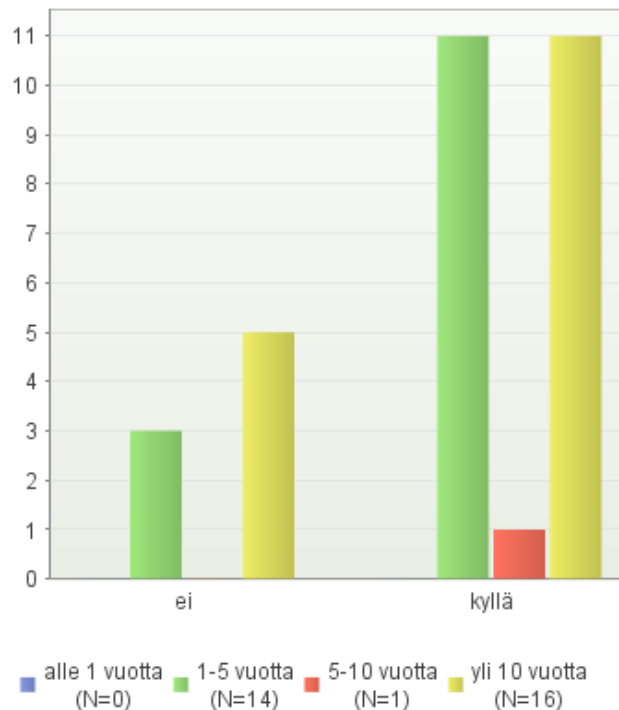
Kaavio 13. Asiakkaasta aiheutuva stressi työssä ja työkokemus

Vaikeat asiakastilanteet aiheuttivat vähemmän kokeneille enemmän turhautumista, vihaa ja epävarmuutta. Muutoin vaikeiden asiakastilanteiden herättämien tuntemusten erot olivat merkityksettömiä. Pitempään työskennelleet kokivat kuitenkin huomattavasti enemmän vaikeiden asiakastilanteiden vaikuttavan muihin asiakaspalvelutilanteisiin sekä heikentävän heidän hyvinvointiansa ja jaksamistaan. Jopa yhdeksän (56 %) kokeneemmista vastaajista koki vaikeiden asiakastilanteiden vaikutuksen hyvinvoinnissaan, mikä on huolestuttava tulos varsinkin kun kyseessä on pitkään alalla yli 10 vuotta työskennelleistä ihmisistä. Vähemmän kokeneilla vastaava luku oli vain 20 %. Tässä tapauksessa kokemuksesta saatua hyötyä ei valitettavasti voida nähdä ja näiden tulosten perusteella voisi olettaa, että työntekijä on kokemuksen myötä altistunut enemmän asiakkaiden kielteiselle käytökselle.

Asiakkaan arvostusta työssä kokivat kokeneemmat työntekijät enemmän. Kokeneista työntekijöistä 56 % oli sitä mieltä, että asiakkaat arvostivat heidän työtään kun taas vähemmän kokeneilla työntekijöillä vastaava luku oli 33 prosenttia. Vähemmän kokeneista 47 % ja kokeneista 25 % ajatteli, että asiakkaat eivät arvostaneet heidän työtään. Niin ikään asiakkaiden antamaa palautetta onnistuneesta työstä kokeneemmat olivat saaneet enemmän. Kokeneista jopa 75 % sai onnistumisistaan palautetta ja vähemmän kokeneemmista vain 40 % kertoi saaneensa onnistuneesta työstä palautetta. Vahvistusta palautteen annolle antaa myös se, että 56 % kokeneista kertoi palautteen olevan pääsääntöisesti positiivista palautetta kun taas vähemmän kokeneista vain 20 % koki palautteiden olevan pääsääntöisesti positiivisia. Vähemmän kokeneemmat olivat yleensä sitä mieltä että palautteet olivat pääsääntöisesti niin positiivisia kuin negatiivisiakin. Vastaajista 53 % vastasi palautteiden olevan yhtä paljon molempia. Kriittisen tai korjaavan palautteen asiallisuudesta niin kokeneemmat kuin vähemmän kokeneemmatkin olivat lähestulkoon samaa mieltä. Tässä tapauksessa tulosten erojen voidaan taas olettaa johtuvan siitä, että kokeneemmat olivat työuransa aikana saaneet yleensäkin enemmän palautetta ja heillä oli myös mahdollisuus hyödyntää tuota palautetta.

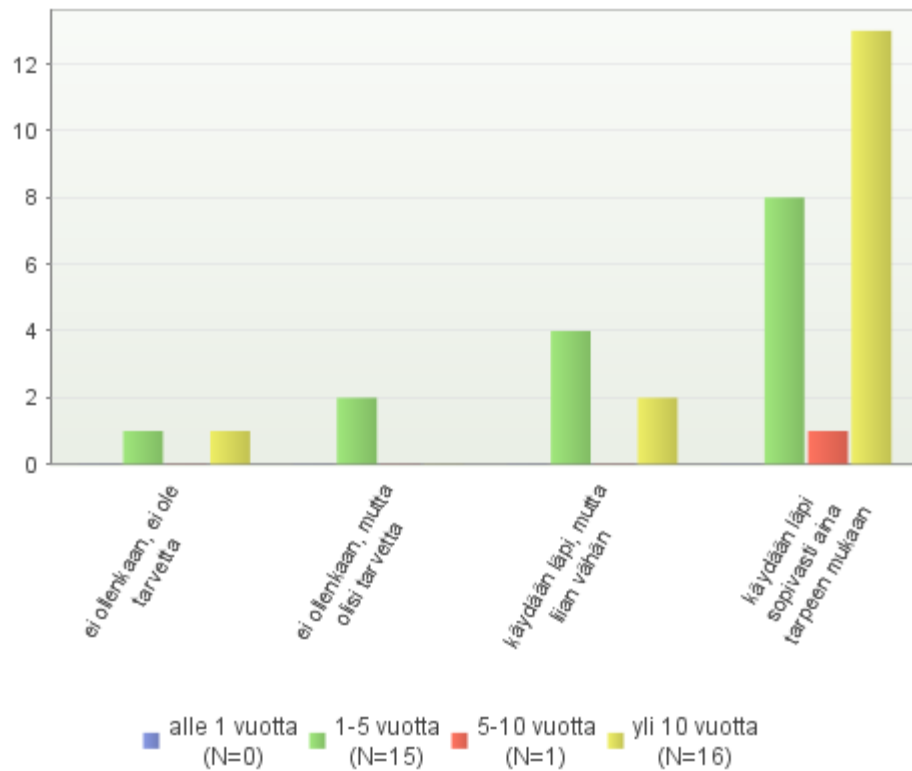
Asiakkaiden vaikutuksesta motivaatioon (Kaavio 14.), saaduissa vastauksissa ei ollut suuria eroja. Enemmistö niin kokeneista (69 %) kuin vähemmän kokeneista (73 %) koki asiakkaiden vaikuttavan heidän motivaatioonsa. Myös oppimisessa lähestulkoon kaikki olivat sitä mieltä, että he olivat oppineet työssään asiakastilanteista. Palveluti-

lanteilla koettiin myös lähes aina olevan vaikutusta työn mielekkyyteen. Vain 18 % kokeneemmista ilmoitti, että asiakaskohtaamiset eivät vaikuta työn mielekkyyteen.



Kaavio 14. Asiakkaiden vaikutus työmotivaatioon ja työkokemus

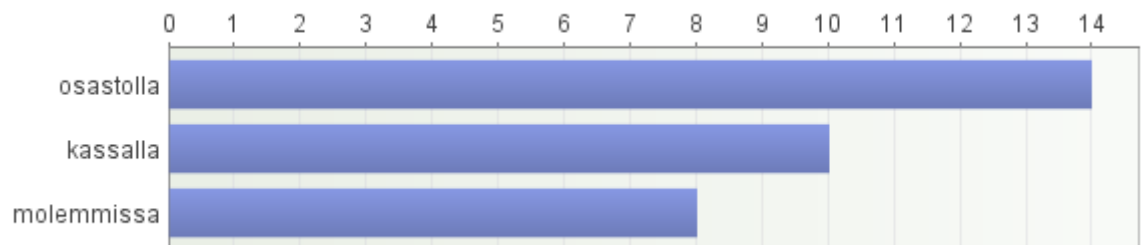
Työyhteisön tuki asiakaspalvelutilanteisiin koettiin hyvin samankaltaisena kokeneiden ja vähemmän kokeneiden keskuudessa. Molemmissa enemmistö (kokeneet 63 %, vähemmän kokeneet 67 %) kertoi saaneensa työyhteisöltä tarpeeksi tukea asiakaspalvelutilanteisiin. Vähemmän kokeneista kuitenkin 40 % kertoi, että palvelutilanteita käytiin läpi, (Kaavio 15.) mutta liian vähän tai palvelutilanteita ei käyty läpi, mutta olisi tarvetta. Vastajista 53 % koki, että palvelutilanteita käytiin sopivasti läpi. Kokeneemmista taas 75 % kertoi, että palvelutilanteita käytiin läpi sopivasti aina tarpeen tullen. Vain 13 % koki, että palvelutilanteita ei käsitelty riittävästi. Tässä tapauksessa voisi olettaa, että kokeneemmilla työntekijöillä ei niinkään ollut tarvetta käydä palvelutilanteita läpi, kun taas vähemmän kokeneilla, jotka eivät olleet työssään ehtineet vielä oppimaan tarpeeksi asiakastilanteista tai kohtaamaan tarpeeksi erilaisia asiakastilanteita.



Kaavio 15. Asiakastilanteiden läpi käyminen työyhteisössä ja työkokemus

6.1.2 Työpaikalla sijoittumisen vaikutus tutkimustuloksiin

Taustatiedoissa työntekijöiltä kysyttiin työskentelivätkö he osastolla, kassalla vai molemmissa (Kaavio 16.). Vastanneista 14 työskenteli osastolla, 10 kassalla ja 8 kertoi työskentelevänsä sekä kassalla että osastolla. Seuraavaksi tarkastellaan työntekijöiden vastauksia suhteessa työpaikalla sijoittumiseen. Tuloksista analysoidaan sellaisia, jotka ovat tutkimuksen kannalta merkittäviä. Jatkossa käytetään ryhmistä nimityksiä osastolla työskentelevät, kassalla työskentelevät ja kahdessa paikassa (sekä kassalla, että osastolla työskentelevät) työskentelevät työntekijät.

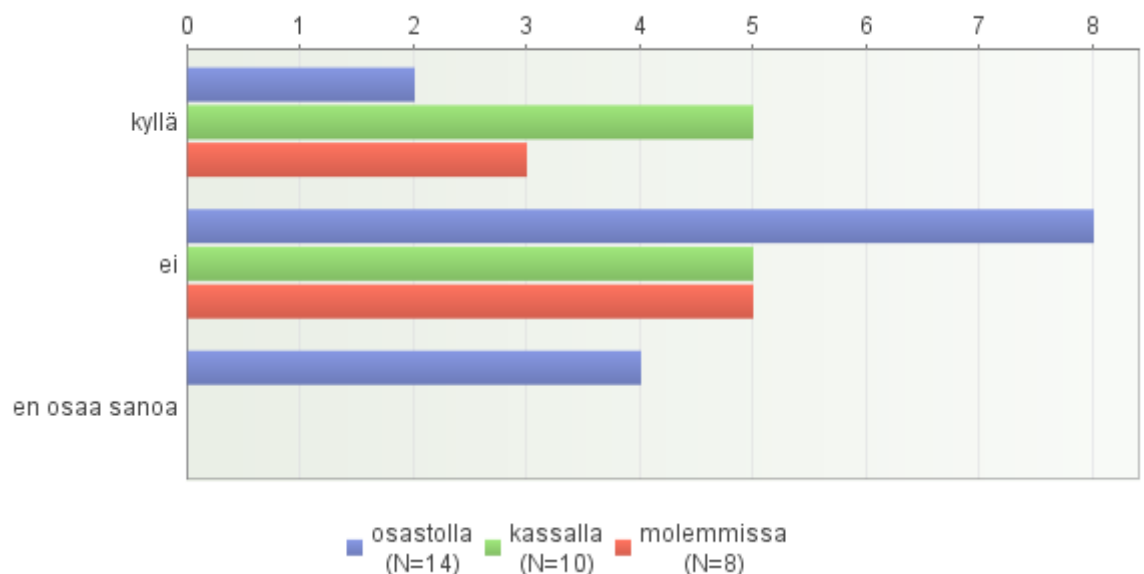


Kaavio 16. Työntekijöiden sijoittuminen työpaikalla

Asiakaskohtaamisen haastavuuden kokivat sopivaksi sekä osastolla että kassalinjalla työskentelevät kuin myös kahdessa paikassa työskentelevät. Ainoastaan yksi, joka

työskenteli sekä kassalla että osastolla kertoi asiakaskohtaamisten olevan liian haastavia. Kassalla työskentelevistä kaikki kokivat asiakkaan kuormittavan työtä sopivasti. Vain osastolla työskentelevistä 14 % ja kahdessa paikassa työskentelevistä 13 % koki asiakkaiden kuormittavan heidän työtään liikaa. Työssä kiirehtiminen koettiin pääsääntöisesti samalla tavalla. Huomioitavaa kuitenkin on, että puolet sekä osastolla että kassalla työskentelevistä eivät osanneet sanoa joutuivatko he kiirehtimään työssä liikaa asiakkaiden takia, siten että työnjälki siitä kärsii. Kassalla työskentelevät kohtaavat työpäivänsä aikana enemmän asiakkaita. Osastolla työskentelevät joutuvat muiden töidensä lisäksi palvelemaan asiakkaita. Kuormittavuuden kokeminen juuri osastolla ja kahdessa paikassa työskennelleiden osalta, voisi olettaa johtuvan siitä, että palvelutilanteita ei koeta niin usein kuin kassalla työskentelevät ja muiden työtehtävien lisäksi asiakaspalvelutilanteet vievät aikaa pois muilta työtehtäviltä.

Kassalla työskentelevistä puolet koki asiakkaan aiheuttavan heille stressiä. (Kaavio 17.) Osastolla työskentelevistä vain 14 % koki asiakkaiden aiheuttavan heille stressiä, mutta osastolla työskentelevistä 28 % ei osannut vastata kysymykseen. Tämä näkyy tuloksissa. Enemmistö osastolla työskentelevistä kuitenkin koki, että asiakkaat eivät aiheuta heille stressiä. Molemmissa paikoissa työskentelevistä 38 % koki stressiä ja 63 % taas ei kokenut asiakkaan aiheuttavan heille stressiä. Kassalla työskentelevien luvut asiakkaan aiheuttamasta stressistä voidaan olettaa johtuvan juuri siitä, että kassalla työskentelevä kohtaa lähes jatkuvasti asiakkaita työssään. On siis ymmärrettävää, että asiakaskohtaamiset koetaankin eritavoin osastolla työskentelevien ja kassalla työskentelevien välillä.

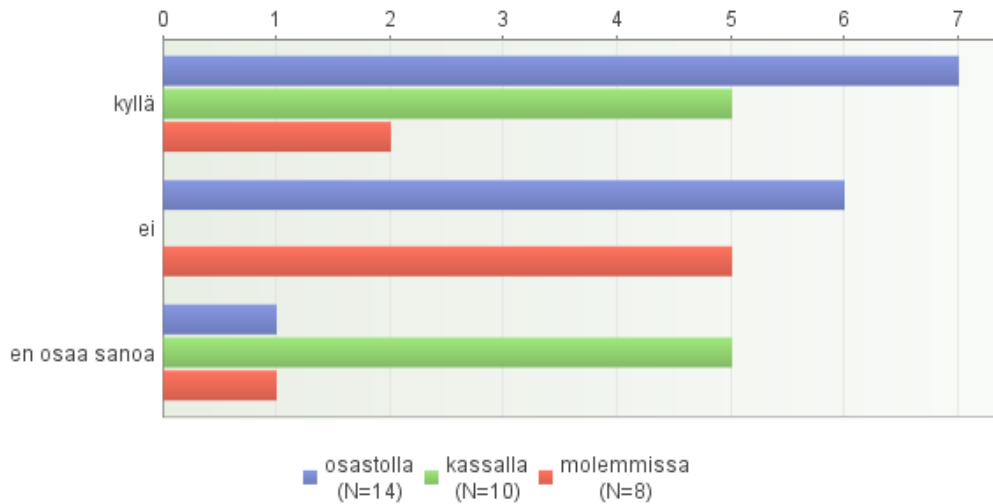


Kaavio 17. Asiakkaasta aiheutuva stressi työssä ja työpaikalla sijoittuminen

Osastolla työskentelevistä 29 % koki vaikeiden asiakastilanteiden aiheuttavan heille vihaa. Kassalla työskentelevistä ja kahdessa paikassa työskentelevistä ei kukaan kokenut palvelutilanteista seuranneen vihaa. Kassalla työskentelevistä 40 % koki vaikeiden asiakastilanteiden aiheuttavan heille hämmennystä. Osastolla työskentelevillä sama luku oli 71 % ja kahdessa paikassa työskentelevillä luku oli 63 %. Kassalla työskentelevistä työntekijöistä kuitenkin 30 % koki vaikean palvelutilanteen aiheuttavan heille syyllisyyttä. Osastolla työskentelevillä tuo luku oli vain 7 % ja kahdessa paikassa työskentelevillä 13 %. Kassalla työskennelleistä 40 % koki vaikeiden asiakastilanteiden heikentävän heidän jaksamistaan ja hyvinvointiaan. Osastolla tuo luku oli vain 21 % ja kahdessa paikassa työskentelevillä tuo luku oli jopa 63 %.

Tämän lisäksi osastolla työskentelevät eivät kokeneet asiakkaiden käytöksen vaikuttavan heidän itsetuntoonsa ja 36 % koki, että asiakkaan vaikealla käytöksellä ei ollut heihin suurempaa vaikutusta. Uran tai työpaikan vaihtoa oli miettinyt 21 % osastolla työskentelevistä ja 50 % kahdessa paikassa työskentelevistä. Kassalla työskentelevistä kukaan ei ollut miettinyt työpaikan tai uran vaihtoa. Merkityksellistä onkin, että asiakkaat vaikuttivat eniten juuri kassalla työskentelevien työhyvinvointiin ja työkykyyn. Kuten aikaisemmin totesin niin asiakkaiden vaikutukset työntekijöissä johtuvat todennäköisesti juuri siitä, että kassalla asiakkaita kohdataan osastolla työskenteleviä enemmän.

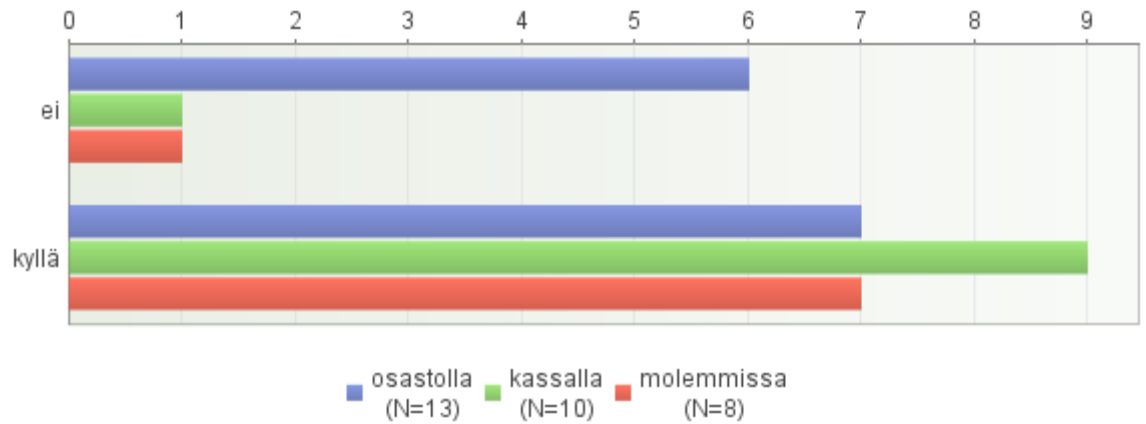
Asiakkaan arvostusta (Kaavio 18.) koki osastolla työskentelevistä 50 % ja kassalla työskentelevistä niin ikään 50 %. Kahdessa paikassa työskentelevistä taas reilu enemmistö eli 63 % koki, että asiakkaat eivät arvosta heidän työtään. Huomattavaa kuitenkin on, että kassalla työskentelevistä puolet eivät osanneet sanoa arvostavatko asiakkaat heidän työtään. Kahdessa paikassa työskentelevien vastauksia on vaikea tulkita, koska vastauksista ei voida erottaa tapahtuuko asiakkaan arvostamattomuus kassalla vai osastolla työskennellessä.



Kaavio 18. Asiakkaan arvostus ja työpaikalla sijoittuminen

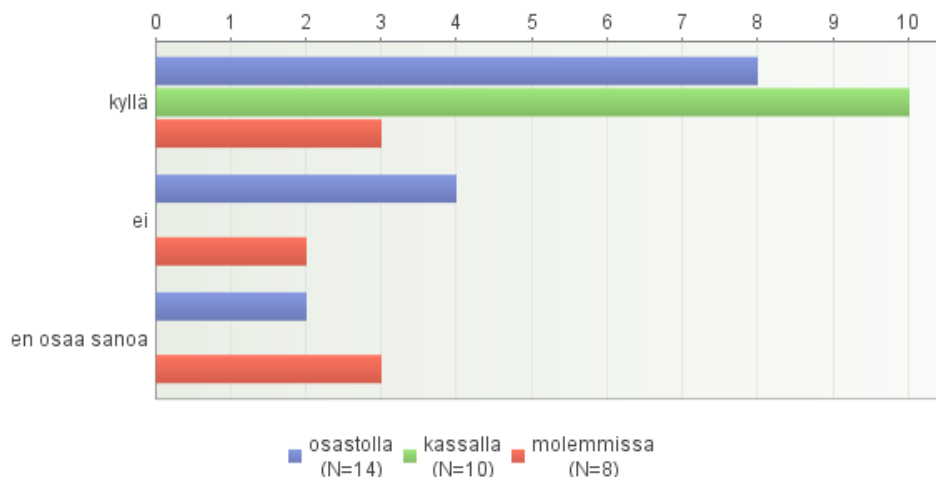
Asiakkaiden antaman palautteen koki 56 % kassalla työskentelevistä, 31 % osastolla työskentelevistä ja 38 % kahdessa paikassa työskentelevistä positiiviseksi. Niin negatiiviseksi kuin positiiviseksi palautteen koki 36 % osastolla työskentelevistä. Korjiaan palautteen asialliseksi koki puolet kassalla työskentelevistä ja puolet kahdessa paikassa työskentelevistä. Osastolla työskentelevistä vain 29 % koki asiakkaiden antaman korjiaan palautteen asialliseksi. Tuloksiin voidaan olettaa vaikuttavan se, että asiakkaiden on helpompaa antaa palautetta kassalla, koska kassalla työskentelevät työntekijät tavoittaa osastolla työskenteleviä paremmin. Yleensäkin voidaan olettaa, että palautetta ei osastolla saada niin suuria määriä kuin mitä niitä kassalla saadaan.

Asiakkaiden vaikutusta motivaatioon (Kaavio 19.) kokivat eniten kassalla työskentelevät (90 %) ja kahdessa paikassa työskentelevät (88 %). Osastolla työskentelevistä vain reilu puolet (54 %) koki asiakkaiden vaikuttavan heidän motivaatioonsa. Asiakastilanteista oppimista kokivat taas lähes kaikki työyhteisössä työskentelevät. Asiakkaiden vaikutusta työn mielekkyyteen kokivat lähes kaikki kassalla työskentelevät ja kahdessa paikassa työskentelevät. Osastolla työskentelevistä 23 % oli sitä mieltä, että asiakkaat eivät vaikuttaneet heidän työn mielekkyyteen. Kassalla työskentelevien työtehtävät koostuvat suurilta osin asiakaskohtamisista, joten on myös ymmärrettävää, että asiakkaiden vaikutus motivaatioon ja työn mielekkyyteen on olennaisempaa kuin mitä se osastolla työskenteleville on.



Kaavio 19. Asiakkaiden vaikutus työmotivaatioon ja työpaikalla sijoittuminen

Tukea asiakaskohtaamisiin työyhteisössä kokivat saavansa kaikki kassalla työskentelevät (Kaavio 20.). Osastolla työskentelevistä tukea koki saavansa 57 % ja kahdessa paikassa työskentelevistä 38 %. Osastolla työskentelevistä 29 % koki, että he eivät saa tukea palvelutilanteisiin ja kahdessa paikassa työskentelevistä 38 % ei osannut sanoa saivatko he tukea vai eivät. Työyhteisössä palvelutilanteiden käsittelyyn oli 80 % kassalla työskentelevistä tyytyväinen ja koki, että asioita käsiteltiin sopivasti aina tarpeen mukaan. Osastolla työskentelevistä 36 % koki kuitenkin, että asiakastilanteita ei työyhteisössä käsitelty ollenkaan tai käsiteltiin liian vähän. Enemmistö kaikista työpaikalla eri puolille sijoittuneista työntekijöistä koki, että palvelutilanteita käytiin läpi sopivasti ja aina tarpeen mukaan. Työyhteisön tuen ja palvelutilanteiden käsittelyjen erojen voidaan ajatella johtuvan siitä, että osastolla työskentelevien työtehtävät ovat erilaisempia, jolloin työyhteisössä saatetaan keskittyä tukemaan ja käsittelemään muitakin asioita kuin vain asiakaspalvelutilanteita. Vastauksista on kuitenkin havaittavissa, että osastolla työskentelevät tarvitsisivat enemmän tukea asiakaspalvelutilanteisiin ja niitä tulisikin käsitellä työyhteisössä enemmän.



Kaavio 20. Työyhteisön tuki ja työpaikalla sijoittuminen

6.1.3 Persoonallisuuden vaikutus tutkimustuloksiin

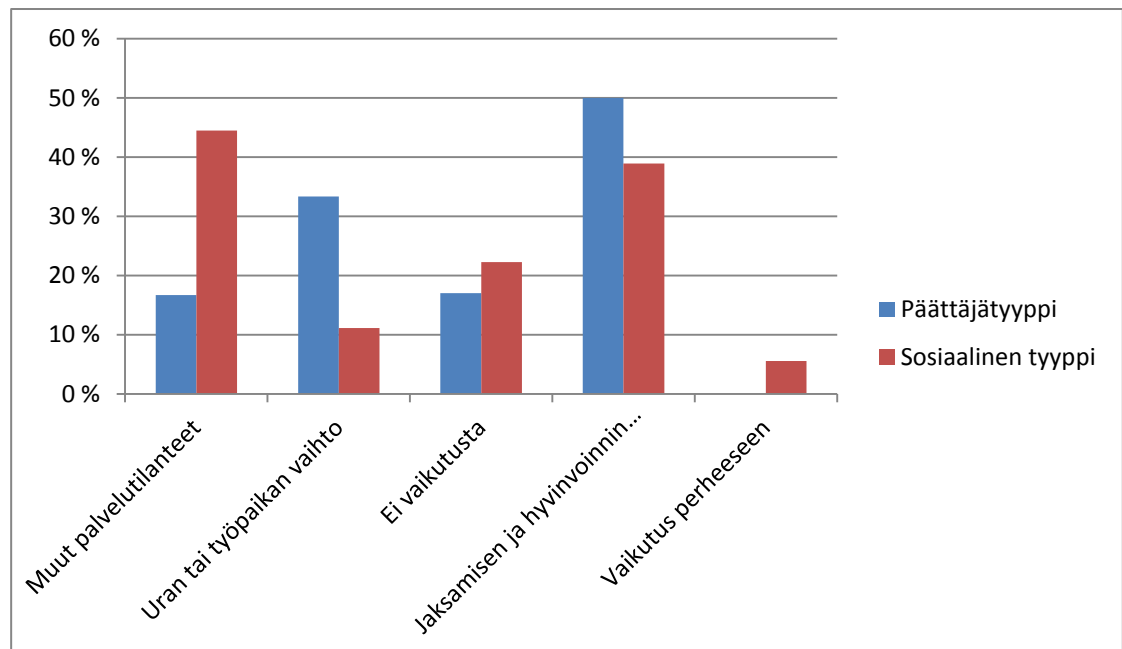
Vastaajien persoonallisuudet jaettiin ympyröityjen vastausten perusteella. Tässä tapauksessa mainittakoon, että jokaiselta vastaajalta löytyi jokaisen ihmistyyppin piirteitä, ja että vastaajat itse arvioivat millaisia piirteitä heiltä löytyi, joten vastaustuloksia ei voi pitää täysin luotettavina. Vastaajat jaettiin kuitenkin neljään eri ihmistyyppiin sen mukaan, minkä ihmistyyppin piirteitä he omasta mielestään eniten omasivat. Kolmesatakymmenestä kahdesta vastaajasta 29 vastaajaa vastasi ”sinä”-osioon. Näistä vastauksista kolmea ei voitu määrittellä kuuluvaksi mihinkään ihmistyyppiin, sillä ympyröityjen piirteiden mukaan he olisivat voineet kuulua kahteen ihmistyyppiin, eli piirteitä löytyi yhtä paljon kahdesta eri ihmistyyppistä. Jäljellä olevista 26 vastauksesta 18 vastaajaa oli sosiaalisia ihmistyyppisiä, 6 päättäjätyyppisiä, 1 tutkijatyypin ja 1 ideatyyppiä. Koska tutkijatyypin ja ideatyyppiä löytyi vain yhden kappaleen, jätetään heidät tarkemman analysoinnin ulkopuolelle. Heidän mukaan ottaminen analyysiin saattaisi vääristää tutkimustuloksia. Seuraavaksi käydään läpi tutkimustuloksia suhteessa ihmistyyppisiin. Tuloksista esitellään nyt sellaisia kohtia, jotka nousivat tutkimuksesta erityisesti esiin tai niiden merkitys tutkimuksen kannalta oli olennainen.

Yksikään sosiaalisen tyyppiluokkaan kuuluvista henkilöistä ei kokenut asiakkaiden kuormittavan työtään liikaa. Sen sijaan päättäjätyyppistä 17 % koki asiakkaiden kuormittavan työtään liikaa. Suurin osa eli 83 % päättäjistä koki kuitenkin, että asiakkaat kuormittivat työtä sopivasti. Mainittakoon myös, että tutkimuksen tutkijatyypin oli ainut, joka koki asiakkaiden kuormittavan työtään liian vähän. Tässä tapauksessa voidaan olettaa, että sosiaaliset ihmistyyppit pitävät yleensä sosiaalisista tilanteista ja ihmisten kanssa toimimisesta, joten sosiaaliset tyyppit eivät välttämättä sen takia kokeneet asiakkaiden kuormittavan heidän työtään. Työssä koettu kiire jakoi kaikkien ihmistyyppien vastauksia tasaisesti. Ainoana poikkeuksena oli, että päättäjätyyppistä 33 % ei osannut sanoa joutuivatko he kiirehtimään työssään liikaa asiakkaiden takia, joka hankaloittaa vastaustulosten analysointia.

Vaikeiden asiakastilanteiden vaikutusten erot ihmistyypeissä näkyivät murehtimisessa, turhautumisessa, sekä epävarmuudessa. Yleensä päättäjätyyppit kokivat asiakkaiden aiheuttavan heille enemmän mm. murehtimista, turhautumista ja ahdistusta. Sosiaalisista tyyppistä (56 %) taas kokivat vaikeiden asiakastilanteiden aiheuttavan heille epävarmuutta, jota päättäjistä vain koki 33 %. Tämän lisäksi sosiaalityypit kokivat vai-

keiden palvelutilanteiden aiheuttava heille myös vihaa (6 %), hallinnan menettämistä (11 %) ja pelkoa (6 %). Päätäjät eivät vastaavia vaikutuksia havainneet. Sosiaalisten tyyppien epävarmuuden, vihan, hallinnan menettämisen ja pelon kokemisen suuruudet voivat johtua siitä, että sosiaaliset tyypit helposti alistuvat toisten tahtoon ja tämä saa heidät vähättelemään itseään.

Vaikeiden asiakastilanteiden seurausten ja vaikutusten ero päätäjätyyppien ja sosiaalisten tyyppien välillä on nähtävissä kaaviossa 21. Sosiaaliset tyypit kokivat vaikeiden asiakastilanteiden vaikuttavan enemmän (44 %) muihin asiakaspalvelutilanteisiin, kun taas päätäjätyypeistä vain 17 % koki vaikeiden asiakastilanteiden vaikuttavan muihin palvelutilanteisiin. Päätäjätyypeistä jopa 33 % oli miettinyt uran tai työpaikan vaihtoa ja sosiaalisista tyypeistä vain 11 % oli miettinyt tätä vaihtoehtoa. Päätäjätyypeistä myös puolet kokivat vaikeiden asiakastilanteiden heikentävän heidän jaksamistaan ja hyvinvointia. Sosiaalisilla tyypeillä vastaava luku oli 39 %. Päätäjätyyppit ovat yleensä vaikeasti lähestyttäviä, suvaitsemattomia ja he eivät osaa kuunnella muita, eivätkä he myöskään huomioi muita ihmisiä. Palvelutilanteissa vuorovaikutustaitojen puutteellisuus voi aiheuttaa päätäjätyypeissä siis sosiaalisia tyyppijä enemmän negatiivisia reaktioita.

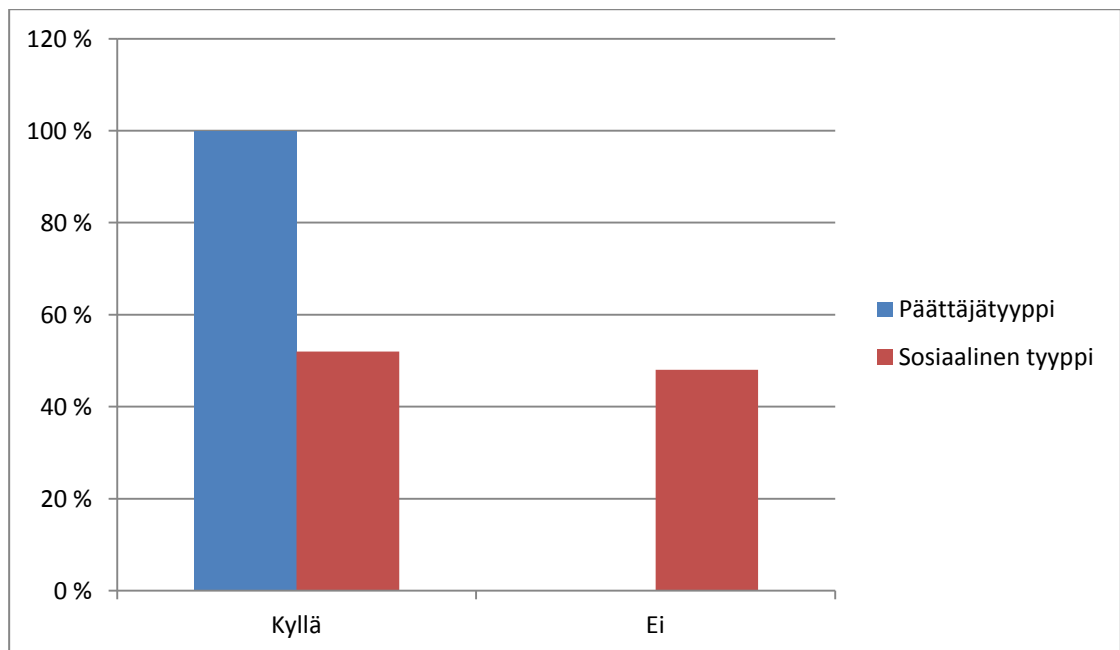


Kaavio 21. Vaikeiden asiakkaiden vaikutus työntekijässä ja ihmistyyppit

Asiakkaiden arvostusta kokivat enemmän sosiaaliset tyypit. Sosiaalisista tyypeistä 50 % koki asiakkaiden arvostavan heidän työtänsä. Päätäjätyypeistä vain 33 % koki asiakkaiden arvostavan heidän työtänsä. Asiakkaan antamista palautteista päätäjätyy-

peistä 60 % kuvasi olevan negatiivista tai sekä negatiivista että positiivista. Sosiaalisista tyypeistä vain 50 % koki palautteet negatiivisina ja yhtä paljon negatiivisina kuin positiivisina. Puolet sosiaalisista tyypeistä koki palautteen olevan pääsääntöisesti positiivista. Sosiaaliset tyypeistä 83 % koki, että asiakkaat antoivat palautetta onnistuneesta työstään kun vain 33 % päättäjistä kokivat saavansa palautetta onnistumisestaan. Huomattavaa on, että puolet päättäjistä ei osannut sanoa antoivatko asiakkaat palautetta onnistuneesta työstä. Sosiaaliset tyypit arvostavat ihmissuhteita ja ovat avuliaampia ja miellyttävämpiä. Tässä tapauksessa avuliaisuus ja miellyttävyys voivat vaikuttaa niin asiakkaan antamaan arvostukseen kuin myös palautteeseen. Päättäjätyyppit ovat taas ”jyrääjiä”, jolloin asiakkaan tarpeet saattavat jäädä huomioimatta. Asiakkaan arvostus ja palautekin unohtuvat helposti, jos asiakas joutuu tekemisiin ei niin ihmiskeskeisen työntekijän kanssa.

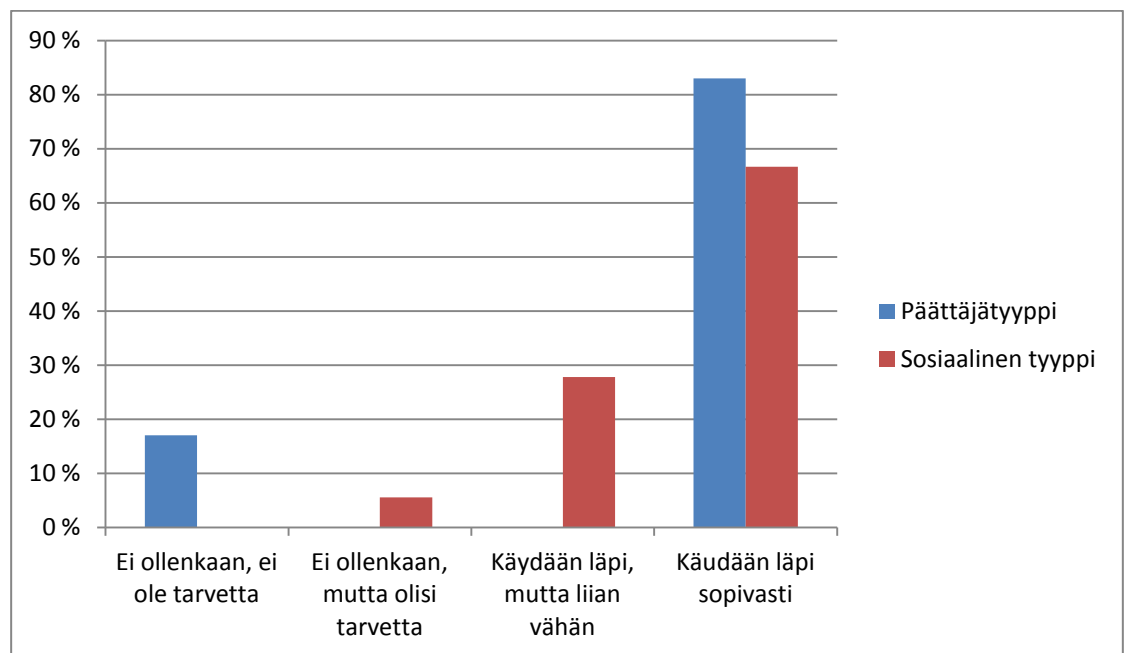
Asiakkaiden vaikutuksen motivaatioon (Kaavio 22.) kokivat kaikki päättäjätyyppit. Yllättävää onkin, että sosiaalisista tyypeistä vain 52 % koki asiakkaiden vaikuttavan heidän työmotivaatioonsa. Tässä tapauksessa kokemusten eroille ei ole olemassa selventävää tekijää. Sosiaaliset tyypit kokevat yleensä muut ihmiset hyvin tärkeinä, joten asiakkaiden vähäinen vaikutus sosiaalisten tyyppien työmotivaatioon ei ole sosiaaliselle ihmistyyppille tavanomaista.



Kaavio 22. Asiakkaiden vaikutus motivaatioon ja ihmistyyppit

Asiakastilanteista oppimista kokivat lähes kaikki ihmistyyppit. Sosiaalisista tyypeistä vain 6 % (1 vastaaja) ei osannut sanoa oliko hän oppinut asiakaspalvelutilanteista. Asiakaskohtaamisten vaikutuksen työnmielekkyyteen koki sosiaalisista tyypeistä ja päättäjätyypeistä molemmista 83 %. Tämän lisäksi 6 % sosiaalisista tyypeistä ei kokenut asiakastilanteiden vaikuttavan työnmielekkyyteen. Tässäkin tapauksessa vastaukset eivät kuvastaneet sosiaaliselle ihmistyyppille tavanomaisia tuntemuksia.

Työyhteisön tuen asiakaskohtaamistilanteisiin koki 67 % päättäjistä ja 83 % sosiaalisista. Asiakaskohtaamisista keskustelemista tai niiden läpikäyntiä havainnollistaa kaavio 23. Suurin osa molemmista ihmistyypeistä (83 % päättäjätyypeistä ja 66 % sosiaalisista tyypeistä) koki, että asiakastilanteita käytiin työyhteisössä tarpeeksi läpi. Sosiaalisista tyypeistä kuitenkin 32 % koki että asiakastilanteita joko käytiin läpi, mutta liian vähän tai asiakastilanteita ei käyty läpi ollenkaan, mutta tarvetta siihen olisi. Päättäjätyypeistä taas 16 % koki, että asiakastilanteita ei käyty läpi ollenkaan eikä siihen tarvetta edes ollut. Tässä tapauksessa se, että sosiaaliset tyytit toivoivat palvelutilanteiden läpikäymistä enemmän, johtuu siitä, että sosiaaliset tyytit tukeutuvat yleensä muihin ihmisiin.



Kaavio 23. Asiakastilanteiden läpikäyminen työyhteisössä ja ihmistyyppit

7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen tuloksena on, että asiakkaat vaikuttavat huomattavasti työntekijöiden työhyvinvointiin ja työkykyyn. Asiakkaiden vaikutukset korostuvat työturvallisuudessa, motivaatiossa tai työn mielekkyydessä ja oppimisessa. Asiakkaat vaikuttavat myös työn kuormitukseen ja stressiin, mutta vaikutus korostuu lähinnä kiireen yhteydessä. Asiakkaiden vaikutukset voidaan kääntää positiiviseksi lisäämällä palaveria ja keskustelua. Keinoja ovat myös kirjoittaminen intranetissä, työntekijöiden antamat palautteet ja työyhteisössä käytettävä kummitoiminta.

Työturvallisuudessa asiakkaiden vaikutus näkyy henkisen väkivallan kokemisessa. Henkistä väkivaltaa kokivat eniten kokeneemmat työntekijät ja kassalla työskentelevät henkilöt. Asiakkaan käytökseen ei työyhteisössä pystytä suoraan puuttumaan, mutta henkisen väkivallan kokemista tulisi pyrkiä ennaltaehkäisemään ja sen vaikutuksia vähentämään. Työyhteisössä tämä tarkoittaa, että henkisen väkivallan kokemuksista pitäisi pystyä avoimesti keskustelemaan. Tällöin sen aiheuttamien seuraustenkin laajuus ja vaikuttavuus pystyttäisiin kartoittamaan ja tarvittaessa työntekijöitä voitaisiin ohjata työterveyshuoltoon. Tuloksista voidaan huomata, että vähemmän alalla työskennelleet eivät kokeneet henkisen väkivallan vaikutuksia. Näin ollen vähemmän kokeneemmille työntekijöille tulisi kertoa ennaltaehkäisyn merkityksestä. Kokeneemmilla työntekijöillä esiintyneet oireet voivat taas olla seurausta siitä, että asioihin ei ole riittävästi puututtu.

Motivaatiossa ja työnmielekkyydessä korostui asiakkaiden positiivinen vaikutus. Positiivisen vaikutuksen kokeminen tulee kuitenkin tuoda kaikkien työntekijöiden tietoisuuteen. Tässä tapauksessa keskustelut ja palaute- tai selvityskirjoitukset ovat merkittävässä roolissa. Positiivisesta palautteesta voivat kaikki oppia. Esimerkkeinä tulisi kertoa tilanteista, joissa asiakas halusi antaa positiivista palautetta. Vähemmän kokeneemmilla työntekijöillä ei ole vielä tarvittavaa tietotaitoa asiakaskohtaamisiin, jolloin asiakkaiden negatiivisia palautteita koetaan enemmän. Tämän takia asiakkaiden negatiivisista vaikutuksista työmotivaatioon tai työnmielekkyyteen tulisi keskustella. Negatiivisia vaikutuksia ei pitäisi nähdä vain negatiivisina vaan ne tulisi kääntää positiivisiksi oppimisen tai haasteiden kautta. Palvelutilanteessa jokaisella palvelun vaiheella on merkitystä asiakkaan ja työntekijän kokemiin tuntemuksiin. Palvelun saapumisvaiheessa työntekijä saattaa muodostaa itsellensä mielikuvan palveltavasta asi-

akkaasta. Tämän mielikuvan myötä työntekijä toimii taas palvelutilanteessa tietyllä tavalla. Ensikohtaamisella on merkittävä rooli koko palveluprosessissa. Sen sijaan, että keskityttäisiin työntekijän mielikuviin, palvelutilanteessa tulisi keskittyä asiakkaan käyttäytymiseen. Työntekijän toiminta tulee tahdistaa vastaamaan asiakkaan toimintaa. Tahdistaminen tulee huomioida palvelutilanteen jokaisessa vaiheessa aina poistumis- ja jälkihoitovaiheeseen asti. Palvelutilanteen viimeinen vaihe on yhtä merkittävä kuin ensimmäinen vaihe. Vaikka palvelutilanne olisi sujunut muuten hyvin, viimeisen vaiheen laiminlyönti saattaa mitätöidä palvelun muiden vaiheiden onnistumisen. Viimeinen mielikuva palvelutilanteesta on usein se, joka jää niin asiakkaan kuin työntekijän mieleen. Kun palvelutilanne saadaan sujuvaksi, myös asiakas on tyytyväinen. Tyytyväinen asiakas taas vaikuttaa työmotivaatioon ja työn mielekkyyteen.

Asiakkailla oli suurin vaikutus työntekijän työhyvinvointiin ja työkykyyn oppimisessa. Lähes jokainen työntekijä oli oppinut asiakaspalvelutilanteista. Sen sijaan, että odotettaisiin työntekijöiden oppivan tilanteista itse, tulisi tietoa pyrkiä siirtämään jo oppineilta vähemmän oppineille. Vastauksista oli huomattavissa, että tarvittavaa tietotaitoa työyhteisössä löytyy, mutta sitä ei oltu riittävästi jaettu työyhteisön keskuudessa. Jokainen oli oppinut kuitenkin jotain. Oppimiskokemuksista keskusteleminen laajentaa jokaisen työntekijän oppimaa, sillä se mitä toinen oli työssään havainnut hyväksi saattaa toisella olla jäänyt huomaamatta.

Asiakastilanteita ja asiakkaan käyttäytymistä olisi hyvä käsitellä mm. palavereissa, intranetissä tai työntekijän palaute- tai selvityskirjoitusten avulla. Keskusteluja voitaisiin käydä enemmän pienten ryhmien tai osaston työntekijöiden kesken. Mukana voi olla myös osaston vastaava, joka näin ollen saa kokonaiskuvan tilanteen laajuudesta ja vakavuudesta. Keskustelut voivat olla vapaamuotoisia tai ne voidaan käydä valmiiksi laaditun rungon pohjalta. Laadittu runko helpottaa olennaisten asioiden käsitteilyä ja varmistaa, että kaikki tarvittavat asiat tulee huomioitua. Intranetissä työntekijät voivat avoimesti kertoa omista kokemuksistaan ja tuntemuksistaan. Kirjoittelu voi tapahtua joko nimettömänä tai nimellisenä, miten työntekijä sen itse parhaaksi näkee. Keskusteluihin tulisi toisinaan ottaa mukaan esimies tai terveysalan ammattilainen, jolloin työntekijän kokemuksiin voitaisiin paremmin vaikuttaa. Palautteet jätetään palautelaatikkoon. Niitä käsitellään sitten ryhmässä, jossa avoimesti otetaan kantaa palautteissa esiintyneisiin palvelutilanteisiin. Selvityskirjoituksia taas voivat olla päiväkirjatyypiset kirjoitukset, jotka kirjoitetaan esimerkiksi taukotilassa olevaan selvi-

tys- tai turhautumisvihkoon. Tähän vihkoon saa kuka tahansa kirjoittaa tai kommentoida ja sitä saa kuka tahansa työntekijä lukea. Tärkeää on, että turhautuminen saadaan purettua, jolloin sen vaikutus muihin palvelutilanteisiin vähenee.

Uusilla työntekijöillä voi olla myös niin sanottu kummityöntekijä. Kummikäytäntöjä on olemassa lähinnä koulupuolella. Peruskoulussa kummit toimivat uusien koululaisten tukena. Peruskoulun jälkeisessä koulutuksessa kummit tunnetaan paremmin nimellä tutorit. Työyhteisössä kummi ei kuitenkaan ole uuden työntekijän perehdyttäjä. Työntekijällä on organisaatiosta valittu perehdyttäjä, joka opettaa työntekijää organisaatiossa annettujen perehdytyskäytäntöjen mukaisesti. Perehdyttäjän lisäksi uudelle työntekijälle valitaan kummityöntekijä. Kummityöntekijä sijoittuu työpaikalla samoihin tehtäviin kuin uusi työntekijä ja hän tukee uutta työntekijää ohjaamalla tätä ja keskustelemalla hänen kanssaan. Kummityöntekijä voi kertoa omista kokemuksistaan palvelutilanteissa, siitä mitä hän on niistä oppinut ja miten ne ovat vaikuttaneet häneen. Tärkeintä on, että kunnollinen tuki löytyy uudelle työntekijälle heti ja hän pystyy näin avoimesti keskustelemaan mieltä painavista asioista. Kummityöntekijä toimii myös linkkinä uuden työntekijän ja työyhteisön välillä. Kummin tehtävänä on varmistaa, että työntekijä otetaan mukaan työyhteisöön. Tällöin varmistutaan siitä, että työyhteisöstä ei kukaan jää ulkopuolelle.

Kiire vaikuttaa meidän jokaisen elämään nykypäivänä. Kun vaatimukset lisääntyvät ja aikaa on rajallisesti, kiireen taakka kaatuu yleensä työntekijän harteille. Kiirehtivä työntekijä taas saattaa kokea, että työtulos tai työnsuorittaminen heikentyy kiireen myötä. Kiirettä voidaan vähentää hyvällä työjärjestelyjen ja työaikataulujen suunnittelulla. Periaatteessa voidaan sanoa, että jos kiirettä esiintyy työyhteisössä, edellä mainituissa suunnitelmissa on silloin jotain parannettavaa. Kaikkia parannuksia ei kuitenkaan aina voida tehdä, sillä se ei ole enää yrityksen toiminnan kannalta kannattavaa. Useimmiten kiireeseen on varauduttu esimerkiksi sesonkiaikoina, mutta siihen tulisi ottaa kantaa myös sesonkiaikojen välissä. ”Elä hättäile” hidaskassa ottaa kantaa kiireeseen ajankohdasta riippumatta. Kun henkilökunnalta otetaan pois kiireen tekemät vaatimukset, palvelutilanteeseen voidaan paremmin keskittyä. Asiakkaat ovat tyytyväisempiä, mikä tekee myös työntekijöistä tyytyväisempiä. Itse asiassa hidaskassa vaikuttaa kaikkiin tässä tutkimuksessa selvinneisiin asioihin. Se poistaa kiirettä, saa asiakkaat paremmalle tuulelle ja työntekijät voivat keskittyä itse palvelutilanteisiin ja niistä oppimiseen. Kun asiakas on paremmalla tuulella, asiakkaan negatiivisia vaikutuksia ei tule.

tuksia esiintyy vähemmän, joka taas vaikuttaa työntekijän työturvallisuuteen ja työmotivaatioon. Hidaskassakokeiluja tulee siis lisätä ympäri Suomea. Vain kokeilemalla voidaan varmistua hidaskassan hyödyistä.

Koska asiakkailla on vaikutusta työntekijän työhyvinvointiin ja työkykyyn, seuraava tutkimus tulee suorittaa asiakaspalvelua antaviin oppilaitoksiin. Ollaanko oppilaitoksissa tietoisia asiakkaiden vaikutuksesta työntekijään ja onko tätä vaikutusta huomioitu opetuksessa?

LÄHTEET

- Aalto, Mikko 2002. Parjaavasta kolautteesta korjaavaan palautteeseen. Palautteen antamisen ja vastaanottamisen taidot. Ryttylä: My generation Oy.
- Aarnikoivu, Henrietta. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.
- Ahola, Kirsi, Kivistö, Sirkku & Vartia, Maarit 2006. Työterveyspsykologia. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Avaintulos. 2011. Palvelu. PDF-dokumentti. <http://www.avaintulos.fi/palvelu>. Päivitetty 13.5.2001. Luettu 24.11.2011.
- Bowie, David & Buttle, Francis 2004. Hospitality Marketing. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Elinkeinoelämän keskusliitto. 2011. Kokonaistuotannon rakenne. PDF-dokumentti. http://www.ek.fi/ek/fi/tietografiikka/suhdanteet/pdf_gif_jpg/perustietoja_Suomen_taloudesta/rak2.pdf. Päivitetty 12.9.2011. Luettu 22.11.2011.
- Elinkeinoelämän valtuuskunta. 2011. Julkaisut. WWW-dokumentti. <http://www.eva.fi/julkaisut/eva-raportti-palveluiden-suomi/2906/>. Päivitetty 26.10.2010. Luettu 22.11.2011.
- Euroopan työterveys- ja työturvallisuus virasto 2011. Stressi työssä. WWW-dokumentti. http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/stress/index.stm. Ei päivitystietoja. Luettu 10.11.2011.
- Karl-Magnus Spiik Oy 2011. Olemme erilaisia. WWW-dokumentti. <http://www.spiik.fi/wp/?p=417>. Ei päivitystietoja. Luettu 17.11.2011.
- Karl-Magnus Spiik Oy. 2011. Ihmistuntemus. PDF-dokumentti. <http://www.spiik.fi/wp/wp-content/tiedostot/2010/03/It-teoria.pdf>. Päivitetty 21.9.2010. Luettu 20.10.2010.
- Kauniskangas, Maarit 2010. Kiire se oli ennenkin. Talouselämä 30, 63.
- Kela.2011. Tutkimusblogi. WWW-sivut. <http://blogi.kansanelakelaitos.fi/arkisto/888>. Päivitetty 24.10.2011. Luettu 29.11.2011.
- Lahtinen, Jukka & Isoviita, Antti 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Tampere: Avaintulos Oy.
- Nummelin, Tarja 2008. Stressi haastaa työkyvyn. Helsinki: WSOYpro
- Pakkanen, Riitta, Korkeamäki, Anne & Kiiras, Hanna 2009. Palvelun taitajaksi. Helsinki: WSOY oppimateriaalit.
- Pekkarinen, Ulla, Pekkarinen, Erkki & Vornanen, Jouni 2006. Menestyvän myyjän käsikirja. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy
- Perkka-Jortikka, Katariina 2007. Hankalan ihmisen kohtaaminen. Helsinki: Edita.

Rantamäki, Tomi, Kauhanen, Juhani & Kolari, Anu 2006. Onnistu palkitsemisessa. Helsinki: WSOYpro.

Rauramo, Päivi 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita.

Selin, Erica & Selin, Jarmo 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta. Helsinki: Tietosano-
ma.

STTK. 2011. Työssäjaksaminen. WWW-dokumentti.
<http://www.sttk.fi/fi-FI/tyossajaksaminen/>. Ei päivitystietoja. Luettu 9.11.2011.

Suutarinen, Marjaana & Vesterinen, Pirkko-Liisa 2010. Työhyvinvoinnin johtaminen. Helsinki: Otava.

Taloussanommat. 2011. Pikakassat saavat rinnalleen ”elä hättäile”-hidaskassat. WWW-
dokumentti. <http://www.taloussanommat.fi/kauppa/2011/10/04/pikakassat-saavat-rinnalleen-ela-hattaile-hidaskassat/201114194/12>. Päivitetty 4.10.2011. Luettu 29.11.2011.

Terveyskirjasto. 2011. Työuupumus. WWW-dokumentti.
http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00681.
Päivitetty 12.10.2011. Luettu 9.11.2011.

Työhyvinvointifoorumi. 2011. Osaaminen ja työn kuormittavuus. PDF-dokumentti.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=53630&name=DLFE-11119.pdf. Päivitetty 3.3.2010. Luettu 14.11.2011.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2011. Työssä oppiminen. WWW-dokumentti.
<http://www.tem.fi/index.phtml?s=4066>. Ei päivitystietoja. Luettu 14.11.2011.

Työterveyslaitos. 2011. Tiedote 4/2011. WWW-dokumentti.
http://www.ttl.fi/fi/tiedotteet/Sivut/tiedote4_2011.aspx. Päivitetty 13.1. 2011. Luettu 14.11.2011.

Työterveyslaitos. 2011. Mitä on työkyky?. 2011. WWW-dokumentti.
http://www.ttl.fi/fi/terveys_ja_tyokyky/tykytoiminta/mita_on_tyokyky/sivut/default.aspx. Päivitetty 18.6.2010. Luettu 14.10.2011.

Työturvallisuuskeskus. 2011. Työturvallisuus palvelualoilla. WWW-dokumentti.
http://www.tyoturva.fi/toimialat/yksityiset_palvelualat/tyoturvallisuus. Ei Päivitystie-
toja. Luettu 9.11.2011.

Työturvallisuuskeskus. 2011. Työväkivalta.
http://www.tyoturva.fi/tyosuojelu_tyopaikalla/tyovakivalta. Ei päivitystietoja. Luettu 10.11.2011.

Työturvallisuuslaki 738/2002. WWW-dokumentti.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Ei päivitystietoja. Luettu 30.11.2011.

Valvio, Timo 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Helsingin kamari Oy. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Edita.

ARVOISA VASTAAJA

Nimeni on Kirsi Valpas ja opiskelen kolmatta vuotta Mikkelin ammattikorkeakoulussa Savonniemen kampuksella. Olen parhaillaan suorittamassa opintojeni viimeistä osiota eli opinnäytetyön tekemistä aiheesta:

Asiakkaiden vaikutus työntekijän työhyvinvointiin ja työkykyyn.

Tällä kyselylomakkeella haluaisin saada teidän työntekijöiden mielipiteet siitä miten te itse koette asiakaspalvelutilanteet ja niiden vaikutuksen omaan työhyvinvointiin ja työkykyyn. Aikaa lomakkeen täyttämiseen kuluu noin 5-10 minuuttia ja lomakkeen täyttäminen tapahtuu nimettömänä. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja niin ettei vastaajan henkilöllisyys tule julki.

Palautathan lomakkeen viimeistään keskiviikkona 23.11 klo 10.00 mennessä, kirjekuoreen suljettuna taukotilan palautuslaatikkoon.

Kiitoksia vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin

Kirsi Valpas

p. 050 382 0495

kirsi.valpas@mail.mamk.fi

Liiketalouden koulutusohjelma

Mikkelin ammattikorkeakoulu

TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli

- Mies Nainen

2. Koulutus (voit valita useamman vaihtoehdon)

- Kansakoulu Peruskoulu Keskkoulu
 Ylioppilastutkinto Ammatillinen oppilaitos Korkeakoulu
 Ei mitään edellisistä
 Jokin muu, mikä _____

3. Työkokemus asiakaspalvelualalta yhteensä

- alle 1 vuotta 1-5 vuotta 5-10 vuotta
 yli 10 vuotta

4. Työskenteletkö

- osastolla kassalla molemmissa

TYÖNKUORMITUS

5. Koetko että asiakaskohtaukset ovat pääsääntöisesti

- sopivan haastavia liian haastavia liian vähän haastavia

Mikä on haastavinta asiakaskohtauksissa?

6. Koetko pääsääntöisesti hallitsevasi asiakaskohtauksilanteet?

- kyllä en en osaa sanoa

7. Kuormittavatko asiakkaat työtäsi

- sopivasti liikaa liian vähän

Jos liikaa, niin millä tavoin?

8. Koetko joutuvasi kiirehtimään työssäsi liikaa asiakkaiden takia, niin että työn jälki kärsii?

- kyllä ei en osaa sanoa

9. Kuinka usein kohtaat työssäsi vaativan asiakkaan

- lähes päivittäin 1-2 kertaa viikossa 1-2 kertaa kuukaudessa
 harvemmin kuin kerran kuukaudessa en koskaan

Millainen on mielestäsi vaativa asiakas?

10. Koetko, että vaativat asiakaskohtaukset aiheuttavat sinulle stressiä?

- kyllä ei en osaa sanoa

TYÖTURVALLISUUS

11. Oletko kokenut työssäsi asiakkaan osalta fyysistä väkivaltaa?

- kyllä ei en osaa sanoa

Millaista fyysistä väkivaltaa olet kokenut?

12. Onko väkivaltilanne käsitelty mielestäsi perusteellisesti?

- kyllä ei en osaa sanoa

13. Oletko työssäsi kokenut asiakkaan osalta jotain seuraavista?

(voit valita niin monta vaihtoehtoa kuin haluat)

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> raivokohtauksia | <input type="checkbox"/> hyökkäyksiä | <input type="checkbox"/> huutamista |
| <input type="checkbox"/> tylyä käytöstä | <input type="checkbox"/> syyllistämistä | <input type="checkbox"/> alistamista |
| <input type="checkbox"/> dominoimista | <input type="checkbox"/> valittamista | <input type="checkbox"/> välinpitämättömyyttä |
| <input type="checkbox"/> tunteettomuutta | <input type="checkbox"/> vihamielisyyttä | <input type="checkbox"/> vallankäyttöä |
| <input type="checkbox"/> seksuaalista häirintää | <input type="checkbox"/> aliarvostamista | <input type="checkbox"/> vitkastelemista |
| <input type="checkbox"/> päättämättömyyttä | <input type="checkbox"/> kielteisiä eleitä, ilmeitä, äänensävyjä ja katseita | |
| <input type="checkbox"/> jotain muuta, mitä? | | |

Jos olet kokenut jotain edellä mainituista, niin kuinka usein?

- lähes päivittäin 1-2 kertaa viikossa 1-2 kertaa kuukaudessa
 harvemmin kuin kerran kuukaudessa

Jos olet kokenut jotain edellä mainituista, niin mitä olet kokenut eniten? (voit vastata useamman)

14. Vaikea/vaikeat asiakastilanteet

- unohtuvat lähes heti unohtuvat hetken päästä
 mietityttävät koko työpäivän ajan käyvät mielessä vielä työpäivän jälkeen
 pyörivät mielessä useamman päivän ajan tai enemmän

15. Vaikea/vaikeat asiakastilanteet aiheuttavat sinulle (voit valita niin monta vaihtoehtoa kuin haluat)

- | | | |
|---------------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> hämmennystä | <input type="checkbox"/> pelkoa | <input type="checkbox"/> hallinnan menettämistä |
| <input type="checkbox"/> murehtimista | <input type="checkbox"/> turhautumista | <input type="checkbox"/> vihaa |
| <input type="checkbox"/> syyllisyyttä | <input type="checkbox"/> häpeää | <input type="checkbox"/> ahdistusta |
| <input type="checkbox"/> epävarmuutta | <input type="checkbox"/> ei mitään | |

16. Vaikea/vaikeat asiakastilanteet (voit valita niin monta vaihtoehtoa kuin haluat)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> vaikuttavat itsetuntooni | <input type="checkbox"/> heikentävät jaksamista ja hyvinvointiani |
| <input type="checkbox"/> vaikeuttavat työni tekemistä | <input type="checkbox"/> vaikuttavat perheeseeni ja lähipiiriini |
| <input type="checkbox"/> vaikuttavat muihin asiakaspalvelutilanteisiin | |
| <input type="checkbox"/> vaikuttavat sairastumiseen ja sairaslomiin | |
| <input type="checkbox"/> ovat saaneet minut miettimään uran tai työpaikan vaihtoa | |
| <input type="checkbox"/> ovat saaneet minut miettimään eläkkeelle jäämistä | |
| <input type="checkbox"/> eivät vaikuta mitenkään | |
| <input type="checkbox"/> vaikuttavat jollain muulla tavalla, miten? | |
-
-

17. Miten käsittelet vaikean/vaikeat asiakastilanteet?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> en mitenkään, ei ole tarvetta | <input type="checkbox"/> ei mitenkään, mutta olisi tarvetta |
| <input type="checkbox"/> keskustelemalla työtovereiden kanssa | <input type="checkbox"/> keskustelemalla esimiehen kanssa |
| <input type="checkbox"/> keskustelemalla virallisissa palavereissa tai kehityskeskusteluissa | |
| <input type="checkbox"/> jollain muulla tavoin, miten? | |
-
-

PALAUTE, ARVOSTUS JA MOTIVAATIO

18. Koetko, että asiakkaat arvostavat työtäsi?

- | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> kyllä | <input type="checkbox"/> ei | <input type="checkbox"/> en osaa sanoa |
|--------------------------------|-----------------------------|--|

19. Koetko, että asiakkaat pääsääntöisesti huomioivat sinua?

- | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> kyllä | <input type="checkbox"/> ei | <input type="checkbox"/> en osaa sanoa |
|--------------------------------|-----------------------------|--|

20. Antavatko asiakkaat palautetta onnistuneesta työstäsi?

- | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> kyllä | <input type="checkbox"/> ei | <input type="checkbox"/> en osaa sanoa |
|--------------------------------|-----------------------------|--|

21. Onko asiakkaiden antama palaute pääsääntöisesti

- | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> positiivista | <input type="checkbox"/> negatiivista | <input type="checkbox"/> yhtä paljon molempia |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---|

22. Onko asiakkaiden antama korjaava/ kriittinen palaute sinua kohtaan mielestäsi asiallista?

- | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> kyllä | <input type="checkbox"/> ei | <input type="checkbox"/> en osaa sanoa |
|--------------------------------|-----------------------------|--|

23. Koetko että asiakkaat vaikuttavat työmotivaatioosi?

- ei kyllä, miten

OPPIMINEN, OSAAMINEN JA TYÖN MIELEKKYYS

24. Oletko saanut työssäsi tarpeeksi opastusta asiakkaiden kanssa käyttäytymiseen?

- kyllä en en osaa sanoa

25. Oletko itse oppinut asiakastilanteista?

- kyllä ei en osaa sanoa

Jos kyllä, niin mitä?

26. Pidätkö työskentelystä asiakkaiden parissa?

- kyllä ei en osaa sanoa

27. Koetko, että asiakaskohtaamisilla on vaikutusta työnmielekkyyteen?

- kyllä ei en osaa sanoa

Jos kyllä, niin miten?

28. Koetko, että työyhteisössäsi saat tarpeeksi tukea asiakaskohtaamistilanteisiin?

- kyllä ei en osaa sanoa

29. Koetko, että työyhteisö arvostaa työtäsi asiakaspalvelussa?

- kyllä ei en osaa sanoa

30. Keskustellaanko/käydäänkö työyhteisössäsi läpi asiakaskohtaamistilanteita

- ei ollenkaan, ei ole tarvetta ei ollenkaan, mutta olisi tarvetta
 käydään läpi, mutta liian vähän käydään läpi sopivasti aina tarpeen mukaan

SINÄ

31. Ympyröi molemmista alla olevista ryhmistä 1 ja 2 (Karl-Magnus Spiik Oy 2011) ne piirteet, joita koet sinulla olevan. (voit ympyröidä niin monta kuin haluat)

Ryhmä 1.

huomioi muut	hallitseva	perusteellinen
herkkä	helppo lähestyä	luova
innostuva	johdonmukainen	avulias
aktiivinen	empaattinen	asiallinen
tekee aloitteita	hyvä kuuntelija	ottaa riskejä
avoin	hyvä suunnittelija	huumorintajuinen
pitkäjänteinen	huolellinen	arvostaa ihmissuhteita
miellyttävä	kärsivällinen	tehokas
kurinalainen	työn laatu korkea	itsenäinen
inhimillinen	keskittyy ihmissuhteisiin	tarkka
täsmällinen	määrätietoinen	tulostietoinen
keskittyy tavoitteisiin	järjestelmällinen	tekee kysymyksiä
harkittua toimintaa	keskittyy yksityiskohtiin	

Ryhmä 2.

hutilus	passiivinen	kaavoihin kangistunut
tosikko	hidas	huono päätöksentekijä
pitkästyttävä	huolimaton	itsekeskeinen
lepsi, pehmeä	ei osaa kuunnella	jahkailija
arka, alistuja	jääräpäinen	ei ota huomioon ihmistä
virallinen	epäitsenäinen	vaikea lähestyä
suvaitsematon	varautunut	omissa ajatuksissaan
ei osaa sanoa "ei"	ristiriitatilanteet tuottaa ongelmia	
pyrkii täydellisyyteen	helppo johdatella	jatkuva vertailija
suurpiirteinen	unohtuu yksityiskohtiin	kärsimätön
pinnallinen	ei ota riskejä	lyhytjänteinen
subjektiivinen	voimakkaat mielipiteet	

32. Mitä kehitysehdotuksia sinulla olisi asiakaspalvelutilanteisiin tai niiden käsittelyyn työyhteisössäsi?

Kiitoksia tutkimukseen osallistumisesta.