

This is an electronic reprint of the original article. This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.

Please cite the original version: Hytönen, K. & Alakoski, L. (2015) Päätöksenteon ilmiöt näkyvät koulutuksessa ja työelämässä. Tietoasiantuntija 30:4, 20-21.

Päätöksenteon ilmiöitä johtamisessa, kehittämisessä ja asiakastyössä voi opiskella Laurea-ammattikorkeakoulussa. Koulutus johtaa liiketalouden ylempään ammattikorkeakoulututkintoon. Koulutusohjelman perustana toimii pitkän aikavalin aikana kerääntynyt tutkimustieto ihmisten luontaisista käyttäytymismalleista, jotka poikkeavat usein merkittävästikin objektiivisesti arvioiden järkevimmästä toimintatavasta. Yhdistämällä tietoa ihmisten luontaisista käyttäytymismalleista käytännön työelämän haasteisiin löydetään aivan uusia innovatiivisia lähestymistapoja niin asiakkaiden kohtaamiseen, johtamiseen kuin palvelujen kehittämiseenkin.

Brittiläinen Gartner-tutkimusyhtiö ennusti vuonna 2010 tulevaisuuden työn sisältävän yhä enemmän ei-rutiininomaisia työtehtäviä, joita tehdään spontaanisti hyvin moniulotteisissa sosiaalisissa verkostoissa. Sitran asiantuntija Tiina Heinilä kirjoitti loppuvuodesta 2014 Sitran trendilistalle valikointuneesta vakaan työn murenemisesta ja perinteisten töiden korvautumisesta yrittäjyydellä, moninaisemmilla työnkuvilla ja jatkuvilla muutoksilla. Yhteiskunnassa saatavilla olevan tiedonmäärän valtava kasvu asettaa myös haasteita niin organisaatioiden henkilökunnan kuin asiakkaidenkin päätöksentekoon. Muuttuvassa työskentely-ympäristössä tarvitaan

Päätöksenteon ilmiöt näkyvät koulutuksessa ja työelämässä

TEKSTI: KAISA HYTÖNEN JA LEENA ALAKOSKI, LAUREA-AMMATTIKORKEAKOULU

uudenlaisia taitoja motivaation ylläpitämisessä, yhteistyökykyjen kehittämisessä ja mielekkään päätöksentekoympäristön luomisessa.

Päätöksenteon ilmiöt osana työelämää ja yhteiskuntaa

Oletus ihmisistä taloudellisesti rationaalisina päätöksentekijöinä on osoittautunut useissa asiayhteyksissä virheelliseksi. Päätöksenteosta on viime vuosikymmenien tutkimuksen tuloksena raportoitu runsaasti epärationaalisia, vaikkakin säännönmukaisia käyttäytymismalleja (Kahneman, 2013; Thaler & Sunstein, 2009). Edes päätöksenteon ammattilaiset eivät ole immuuneja inhimillisyyden tuomille epärationaalisuuksille. Niin treidaajien ja nettipokerin ammattilaisten kuin terveydenhuollon ammattilaisten tekemät päätökset ovat toisinaan objektiivisesti tarkastellen virheellisiä.

Päätöksenteon ilmiöitä on viime vuosina alettu soveltaa käytännön haasteiden ratkaisemisessa. Esimerkiksi Yhdysvalloissa on kehitetty uusia eläkesäästämissäpaketteja ihmisten luontaisia päätöskäyttäytymisen malleja soveltaen. Säästöpaketit on rakennettu siten, että ihmisten

on helppo päättää sitoutua niihin, ja että säästäminen tapahtuu mahdollisimman tehokkaasti ja kivuttomasti säästäjän näkökulmasta. Uusilla säästöpaketeilla kertyneet eläkekarttumat onkin saatu suuremmiksi kuin perinteisillä ratkaisulla (<https://www.chicagobooth.edu/capideas/>). Päätöksenteon ilmiöitä on myös tieteellisissä koeasetelmisissä sovellettu esimerkiksi ekologisesti kestävien käyttäytymismallien tukemiseen hotelleissa sekä kotitalouksien energian säästämiseen.

Päätöksenteon ilmiöiden tunteudesta on hyödynnetty maailmalla julkishallinnossa. Britanniassa Behavioral Insights Team (2012, 2013) on soveltanut päätöksenteon ilmiöitä yhteiskunnallisten ongelmien ratkaisemisessa ja on saanut suunnittelemillaan käytännöllä aikaiseksi mm. 15% lisäyksen verorästien maksamisessa ja lähes 100 000 henkilön lisäyksen vuositasolla elinluovutusrekisteriin kirjautuneiden henkilöiden määrässä. Yhdysvalloissa päätöksenteon ilmiöitä sovelletaan Obaman hallinnon alaisuudessa toimivassa Social and Behavioral Sciences Team -ryhmässä. Syyskuussa 2015 Obama antoi hal-

linnollisen määräyksen päätöksenteon ilmiöiden soveltamisen kartoittamiseen hyvinvoinnin ja tehokkuuden kasvattamisessa (USA Today, 15.9.2015; <http://www.usatoday.com/story/news/>). Suomesakin aihepiiriä kohtaan on herännyt viime aikoina kiinnostusta.

Koulutusohjelman sisältö

”Päätöksenteon ilmiöt johtamisessa, kehittämisessä ja asiakastyössä”-koulutus alkoi tänä syksynä. Koulutusohjelma on Suomen ainakin toistaiseksi ainoa tutkintoon johtava koulutus aiheesta.

Päätöksenteon ilmiöt eivät ole satunnaisia, vaan niitä on mahdollista soveltaa ja testata erilaisissa käytännön tilanteissa. Työ päätöksenteon ilmiöiden soveltamisessa uusien tuotteiden, palvelujen ja hallinnollisten menettelytapojen osalta on kansainvälisestikin katsoen vasta alkutekijöissä ja yhtenä tänä syksynä alkaneen koulutusohjelman tavoitteista on kehittää tätä osaamis-pääomaa Suomessa yhteistyössä opiskelijoiden, opetushenkilökunnan sekä kotimaisten ja ulkomaisien yhteistyökumppaneiden kanssa. Koulutusohjelman ydinosaisalueet liittyvät eri tavoin yksilöiden päätöksentekoon, päätöksentekoon sosiaalisissa tilanteissa sekä päätöskäyttäytymisen tutkimiseen. Ensimmäisen lukukauden aikana opiskelijat tutustuvat ihmisten päätöskäyttäytymisen ominaispiirteisiin. Toisen lukukauden aikana tietämystä sovelletaan käytännön tilanteissa niin myynnin ja markkinoinnin, toimintojen tehostamisen ja palvelukehityksen kuin johtamisenkin parissa. *

Taulukko. Koulutusohjelman ydinosamisen opintojaksot.

Ydinosamisen opintojaksot
Ihminen taloudellisten päätösten tekijänä
Päätöksenteko sosiaalisissa tilanteissa ja markkinaympäristössä
Päätöskäyttäytymisen tutkimisen menetelmiä
Päätöskäyttäytymisen ilmiöt myynnissä ja markkinointijohtamisessa
Tuottavuuden parantaminen ja palvelukehitys käyttäytymistaloustieteen keinoin
Tiedolla johtamisen vahvistaminen organisaatioissa

Koulutusohjelman tiedot: <https://www.laurea.fi/opiskelu-ja-hakeminen/yamk-tutkinnot/paatoksenteon-ilmiot-johtamisessa-kehittamisessa-ja-asiakastyossa>

LÄHTEET

- Kahneman, D. (2013). *Thinking, Fast and Slow* (Reprint edition). New York: Farrar, Straus and Giroux.
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2009). *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness*. New York: Penguin Books.