

## POSITIIVINEN VUOROVAIKUTUS TYÖYHTEISÖSSÄ JA ASIAKASPALVELUSSA

Johanna Huhtamäki



1

## POHDINTAA

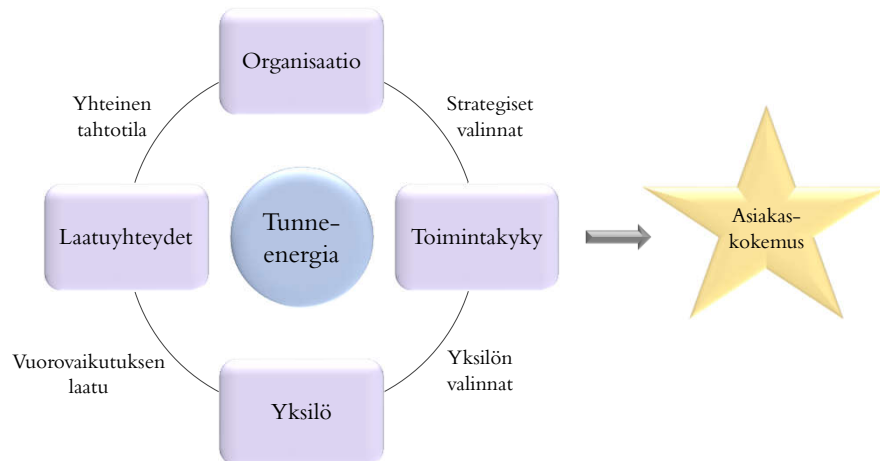
1. Millainen on hyvä vuorovaikutus?
2. Millaista on hyvä asiakaspalvelu?



2

# Tavoitteena hyvä asiakaspalvelu

(Fischer & Vainio, 2014)



3

“Ymmärtääkseen, miksi ihmiset kukoistavat tai kompuroivat ja selvittääkseen, miten se vaikuttaa organisaatioiden toimintaan, ihmisen käyttäytymistä käsittelevien teorioiden on otettava tosissaan ihmistenvälisen vuorovaikutuksen laatu”

(Dutton & Heaphy, 2003, p. 263)



4



## Korkealaatuiset yhteydet

Yhteys, joka on *elämää antava* eikä elämää heikentävä

(Dutton & Heaphy, 2003)

5



## Kolme kokemusta

1. Elinvoimaisuus
2. Positiivinen huomioiminen
3. Molemminpuolisuus

6

MITEN NIITÄ  
KORKEALAATUISIA  
YHTEYKSIÄ  
RAKENNETAAN?



7

Positiivisesti poikkeava  
vuorovaikutus synnyttää  
korkealaatuisia  
yhteyksiä



8



## Mitä minä voin tehdä?

1. Millainen on vuorovaikutusroolini?
2. Millaista energiaa tuon?
3. Miten huomioin tunteet?

9

## MILLAINEN ON VUOROVAIKUTUSROOLINI? (Grant, 2014)

Kolme vuorovaikutusroolia:

1. Ottaja
2. Tasapainottelija
3. Antaja



10

## Ihmissuhde-energia (Boyatzis & Rochford, 2020)

- Kuvaa emotionaalista energiaa, jota syntyy (tai kuluu) sosiaalisessa vuorovaikutuksessa
- ‘*Resurssipankki*’ (Amah, 2016)



11



## MILLAISTA ENERGIAA TUON?

“*positive energizers*” vs.  
“*negative energizers*”

(Baker et al. 2003)

Positive-energy Networks

(Cameron, 2012)

12

## MITEN HUOMIOIN TUNTEET?

- Tunteet ohjaavat ajattelua ja toimintaa
- Tunne-energia syntyy vuorovaikutusketjuissa (Collins, 2004)
- Tunteet tarttuvat
- Yhteistyö edellyttää tunteiden kohtaamista



13

## Miten kohti laatuyhteyksiä?

Huomaa ja toimi

(7 x K)

Kiitä  
Kannusta  
Kysy  
Kuuntele  
Kerro  
Kohtaa  
Kunnioita



14

## Miten se nyt menikään?

Hyvä asiakaskokemus voi parhaimmillaan olla korkealaatuinen yhteys, joiden syntyminen on vahvasti yhteydessä työyhteisön toimivaan vuorovaikutukseen.

Jokainen meistä voi olla kohottavan vuorovaikutuksen ja laatuysteuyksien rakentaja, kun haluamme hyvää muille, synnyttämme positiivista energiaa ja opimme huomioimaan tunteet.



15

## KIITOS

Johanna Huhtamäki



16