

Tunnelmamuotoilu

Tunnelmamuotoilu on asiakaskokemusten muotoilua. Tunnelmamuotoilu yhdistää palvelumuotoiluun uuden ulottuvuuden: mitä todella koemme ja tunnemme kohtaamisissa. **Palvelukokemuksissa tunnelma on se, mitä asiakas tulee tilanteesta muistamaan.**

Tunnelman kolme elementtiä ovat **ympäristö, prosessit ja mitä tapahtuu ihmisten kesken**. Tunnelmamuotoilussa puitteet luovat kokemuksen mitä tapahtuu, prosessit luovat tarinan miten tapahtuu ja vuorovaikutus luo tunteen miten koimme tapahtuneen.

Tunnelma tarttuu, koska aistimme toistemme todellisia aikomuksia, ajatuksia ja tunteita sanojen ja tekojen takana.

- ❖ **Hyvä tunnelma lisää luovuutta, tehokkuutta ja tuottavuutta.**
- ❖ **Hyvä tunnelma saa asiakkaat suosittelemaan ja työntekijät viihtymään.**
- ❖ **Hyvä tunnelma myös innostaa ja tekee meistä tuottavampia, tehokkaampia ja luovempia.**
- ❖ **Huono tunnelma vie energiaa ja estää saavuttamasta tärkeitä tavoitteita.**

Kokemus tunnelmasta on aina uniikki. Tunnelman kuuluu myös vaihdella!



Tunnelman supervoimat!

Vaikuttavat tunnelmaan ja motivaatioon.
Tarttuvat ihmisten kesken.



1.

Arvostus

Merkitys toisiin ihmisiin nähden.

Arvostuksen tunne lisää luottamusta, motivaatiota ja innostuneisuutta. Arvostettuina teemme parhaamme.

2.

Varmuus

Kyky ennustaa tulevaa.

Arvioimme tulevaisuutta ja tulevia tapahtumia. Varmuuden tunne lisää rohkeutta.

3.

Vaikuttaminen

Tunne oman ympäristön hallinnasta.

Tunne siitä, että pystyy vaikuttamaan vähentää stressiä ja hässäkkää sekä sitouttaa.

4.

Yhteenkuuluvuus

Yhteisöllisyyden tunne.

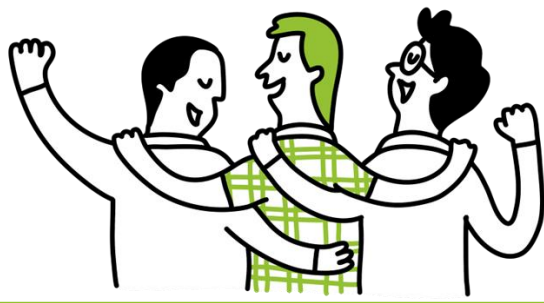
Ryhmään kuulumisen tunne on tärkeä. Ota kaikki mukaan – kannusta yhteistyöhön ja tiedon jakamiseen.

5.

Reiluus

Yllättävät ystävälliset teot.

Epäreilut tilanteet saavat aikaan pettymyksiä. Paras kokemus syntyy yllättävillä ystävällisillä teoilla.



Vinkkejä etätyötilan tunnelmamuotoiluun

- Yksi tärkeimmistä tekijöistä paikan tunnelman kannalta on **happi**. Ilman happea ei jaksata nauraa ja ilman happea tunnelma kiristyy varmasti. Huolehdi siis riittävästä ilmanvaihdosta ja raikkaasta ilmasta.
- Paikan henki – Genius loci syntyy siitä miten pidämme huolta tilasta ja miten ystävystymme tilan kanssa. **Paikan tunnelman voi aistia**. Etätyötilan elementtejä ja tunnelmaa voi muotoilla siten, että varmistetaan mukavuuden ja turvallisuuden tunne tilassa työskenteleville.
- Kuinka vaikuttaa tilan tunnelmaan eli kuinka tehdä etätyötilasta ”Happy Place” siellä työskenteleville:
 - Aistit ovat tunnelman avaimia**. Tunnelmaan vaikuttaa viisi aistia: näkö, kuulo, haju, maku ja kosketus
 - Värit** ovat silmien musiikkia, värit luovat tunnelmaa. Haluatko, että tila on lämmin vai enemmän viileä? Lämpimät värit nostavat verenpainetta ja kylmät laskevat. Voisiko tilassa on väreiltään erilaisia huoneita tai nurkkauksia?
 - Valoilla** on merkitystä: lämpimät valot luovat lämpöä. Lisää tunnelmaa pehmeillä valonlähteillä, kuten työpöytälamppuilla.
 - Ihminen tarvitsee **äänimaisemaa**; täysin äänetön tila saa meidät ajan kuluessa ahdistumaan. Äänimaisemaa voi muotoilla tilan akustiikalla ja sopivilla taustäänillä.
 - Tuoksut** ovat ainoa aisti, mikä kulkee aivoistamme suoraan tunteisiin. Tuoksut ovat parhaimmillaan, kun ne ovat luonnollisia: tuore kahvi, vastapaistettu pulla, savusauna. Esimerkiksi puhtaan pyykin tuoksu lisää tilan tunnetta ja sitrushedelmien tuoksu lisää yhteenkuuluvuuden ja luotettavuuden tunnetta.
 - Tilassa voi olla tarjolla pientä tarjottavaa, esim. kahvia kauniisti tarjolla, hedelmiä
 - Tilassa on kiva olla myös jotain, mitä **kosketella** tai silittää tai minkä alle piiloutua. Tilassa voisi olla esimerkiksi tyynyjä, vilttejä, hartiahuiveja, villasukkia, taidetta, kauniita esineitä.
 - Lisää huoneeseen kasveja, jotka tuovat luonnollista tunnelmaa.
 - Tilassa on hyvä olla paikka, jossa on mahdollisuus keskittyä ilman häiriötekijöitä
 - Suunnittele tila myös niin, että **ihmiset löytävät toisensa**. Mahdollista kohtaamiset ja yhteisöllisyyden kokemukset. **Tunnelman suuri voima on se, mitä tapahtuu ihmisten kesken.**
 - Yhteisömanageri voi toimia tilassa ihmisten villitsijänä ja ”seremoniamestarina”

*”Ihmiset eivät muista, mitä olet sanonut.
Ihmiset eivät muista, mitä olet tehnyt.
Mutta ihmiset muistavat,
minkä tunteen olet heissä saanut aikaan.”*
–Maya Angelou ”

Vinkki on tuotettu hankkeessa
Etätyöpisteet elinvoiman
kasvualustoina – www.etatyotilat.fi



Vinkit pohjautuvat Marjo Rantasen luentomateriaaliin ja kirjallisuuteen:

- Etätyötilat elinvoiman kasvualustoina -hankkeen järjestämä Marjo Rantasen luento 31.1.2023
- Rantanen, Marjo (2022): Tunnelman voima - Nouse uudelle tasolle: Näin kasvat, menestyt ja olet onnellinen. Viisas Elämä.
- Rantanen, Marjo (2016): Tunnelmamuotoilu. Talentum Pro