

Heikot signaali – muutoksen avain

Tuntuuko puoliso äreältä? No, ehkä vain kuvittelen. Näin arjen pieniin havaintoihin usein suhtaudutaan: vähätellen. Yrityselämässä nuo oivallukset – heikot signaalit – ovat arvokkaita. Liikkeenjohdon konsultti **SISSI SILVÁN** rohkaisee tarkkailemaan signaaleja kotonakin.

Sissi Silvánin mukaan heikot signaalit ovat perin arkinen asia. Mistä oikein on kyse?

– Esimerkkinä voisi toimia jopa tämä ravintola. Jos asiakas kommentoi vaivihkaa, että teetä on aika niukasti, se voi olla merkki siitä, että ihmiset haluavat nykyisen latte-kulttuurin aikaan viihtyä juoman kuin juoman ääressä pidempään, Silván sanoo teekuppiaan osoittaen.

– Heikoista signaaleista on olemassa monimutkaisia määritelmiä, mutta haluan osoittaa, että ne eivät ole tiedettä, taidetta tai mystiikkaa. Signaalit ovat yksinkertaisesti kimmokkeita, joista käynnistyy – tai olisi syytä käynnistää – muutosprosessi.

Muutosprosessi ja heikot signaalit kuulostavat kovasti yritysmaailman asioilta. Silvánin uusi *Valppaus on valttia* -kirjakin on suunnattu yritysjohtajille. Miksi muiden kuin heidän pitäisi olla kiinnostuneita signaaleista?

– Heikot signaalit pätevät mihin tahansa elämänalueeseen: ihmissuhteisiin tai oman elämän muutostarpeisiin. Jos vaatteet jäävät pieniksi, on turha syyttää kaappia vaatteiden kutistamisesta tai edes omia elämäntapojaan. Kysymys kuuluu enemmänkin, miksi jatkuvasti käy näin, mistä elämän epätasapainos-

ta, tyytymättömyydestä tai turhautumisesta pohjimmiltaan on kysymys.

Hyvä, vaikea elämänmuutos

Suomen H&M:n johtajana vuosia työskennellyt Silván itse muutti elämänsä suuntaa kolmisen vuotta sitten ryhtyessään itsenäiseksi liikkeenjohdon konsultiksi. Millaiset heikot signaalit vaikuttivat hänen elämänmuutokseensa?

– Olennainen asia heikkojen signaalien havaitsemisessa on yksinkertainen ohje: kysy ja kuuntele. Heikkoja signaaleja voi havainnoida myös itsessään. Kun kolme vuotta sitten kysyin itseltäni, mitä eniten haluaisin elämässä, vastaus oli syvällä, mutta loppujen lopuksi yksinkertainen: olla enemmän näkö- ja kuulo-yhteydessä niihin ihmisiin ja paikkoihin, joita rakastan eniten.

Konsultin työ kotona Espoon Suvisaarisossa on täyttänyt molemmat toiveet: myös Silvánin mies työskentelee kotoa käsin.

– Päätöksen tekeminen oli vaikeaa, koska pidin työstäni hurjasti. Mutta tajusin, että luopuminen oli se hinta, joka minun täytyi maksaa, että sain tilalle muuta.

K ä r ä n n ä

Olennainen asia heikkojen signaalien havaitsemisessa on **yksinkertainen ohje: kysy ja kuuntele.**”

Sissi Silvánin 45 vuoden haave täyttyi, kun hän sai tanskandogi Ponyn. Siedätyshoito auttoi allergiaan, ja nyt hänellä on joulu joka päivä.

lit





Peppi-kirjoja lukiessani tajuan kerta kerralta paremmin niiden tärkeimmän viestin: vahvan itsetunnon merkityksen. **Pitää tehdä niin kuin itse uskoo parhaaksi.**”

Samantyyppinen heikkojen signaalien laiminlyöminen on helppo kuvitella perhe-elämään. Teini-ikäiset lapset tuntuvat etäännyvän tai puoliso vaikuttaa pyörittelevän mielessään jotain tärkeää, mutta asioista ei puhuta – ja sitten onkin jo liian myöhäistä.

– Heikkojen signaalien havaitseminen voi tarkoittaa myös mahdollisuutta löytää jotakin ainutlaatuisia ja antoisampaa. Voi vaikka kysyä puolisoilta, miten oikein jakselit, mistä haaveilet. Koskaan ei ole liian myöhäistä toteuttaa unelmiaan, mutta ne pitää ensin tunnistaa arjen velvollisuuksien keskeltä. Kysy ja kuuntele, se auttaa oivaltamaan!

Suora kommunikaatio kannattaa

Silvån muistuttaa, että pelkkä heikkojen signaalien havaitseminen ei riitä. On kyettävä myös ottamaan ne vastaan ja muuttamaan.

– Muutokset kysyvät aina energiaa. Tämän vuoksi yritysmaailmassa ei ole helppoa olla se, joka oivaltaa, että bisnestä pitää muuttaa.

Tukea ratkaisun tekemiseen Silvån sai myös hieman yllättävältä taholta: maailman vahvimmalta tytöltä.

– Peppi on tärkeä esikuva meille kaikille! Kun luin kirjat lapsena, mahtavinta olivat tietysti Pepin paksut punaiset hiukset ja pisamat – joita minäkin maalasin nenälle äidin meikkikynällä. Kirjoja aikuisena lukiessani tajuan kerta kerralta paremmin niiden tärkeimmän viestin: vahvan itsetunnon merkityksen. Pitää tehdä niin kuin itse uskoo parhaaksi. Muiden kummasteluja ei kannata miettiä.

Tie uusiin mahdollisuuksiin

Yrityselämässä heikkojen signaalien havaitseminen auttaa tekemään asioita paremmin ja säälyttämään bisneksen elinvoimaisena – ylihuomennakin.

– Heikot signaalit voivat olla luonteeltaan myös negatiivisia, uhkia yrityksen olemassaololle. Ehkä pitää muuttaa koko yrityksen linjaa. Valokuvaliikkeet ovat hyvä esimerkki, niitä ei ole juuri enää olemassakaan entisensä, digikameroiden takia. Liikkeiden olisi pitänyt miettiä aikoja sitten, miten muuttaa toimintaansa, jotta ne pärjäisivät uudessa ympäristössä.

Kukaan ei tietenkään ole täydellinen havaitsemaan signaaleja.

– Minä esimerkiksi olen tehnyt monia mokia työelämässä koskien asiakkaita tai työntekijöitä. Olen vaistonnut, että asiat eivät ole ihan kohdallaan, mutta sitten tuupannut asian huomiseen, kun on muka ollut muita kiireitä. Ja sitten se asiakas tai työntekijä onkin lähtenyt.

harvoin kaikki alkavat taputtaa ja sanovat ne-roksi. Todennäköisemmin sanotaan, että äh, en usko, että tuollaista tulee tapahtumaan, ei meidän alalla. Tarvitaan rohkeutta pysyä omien mielipiteidensä takana.

– Ihmisillä on hyviä ideoita, mutta he eivät joko pidä niitä tärkeinä tai sitten tietävät – tai luulevat tietävänsä – että ideat eivät miellytä muita. Suomalaisilla organisaatioilla on vielä valtava matka keskustelemaan yrityskulttuuriin. Jos asioista päätetään pienen porukan kesken ja sitten vain kerrotaan muille, ihmiset marmattavat helposti kahvihuoneessa, että onpa tyhmä juttu.

Parempaan tulokseen päästään Silvånin mukaan, jos tiedostetaan, miten tärkeää on saada koko henkilökunta puhaltamaan yhteiseen hiileen.

– Yrityksissä tieto on perinteisesti kulkenut ylhäältä alas. Tavoitteena pitäisi kuitenkin olla, että myös yrityksen johto saisi työntekijöiltä konkreettista tietoa ja vinkkejä.

Silvån huomauttaa, että usein yrityksen työntekijät ovat eniten asiakkaiden kanssa tekemisissä.

– Juuri siksi heidän nuuhkaisunsa ja aavistuksensa heikoista signaaleista ovat valtavan tärkeitä. Ja pitäisi myös muistaa: kertoa ihmisille, miten tärkeitä he ovat.

Hyvä kommunikaatio on muutenkin kaiken a ja o.

– Minulta kysytään usein, millainen systeemi tai toimintakaavio pitäisi luoda signaalien hyödyntämiseksi. Mutta juu onkin siinä, ettei kaavioita tarvita. Se on tämän asian helppous ja vaikeus. Ei tarvita muuta kuin että jokainen ihminen, joka on tiimivastuussa, kysyisi ja kuuntelisi omaa tiimiään ja muita. Kun ilmaantuu tärkeitä asioita ne viedään eteenpäin henkilölle, jota asia koskee. Heikkojen signaalien nappaaminen ei edellytä prosesseja, vaan yhteistä kehittämisen hinkua, mutkatonta kommunikointia ja ennakkoluulotonta asennetta. **a**

SISSI SILVÅN: VALPPAUS ON VALTTIA – HEIKOT SIGNAALIT LÖYTYVÄT LÄHELTÄ (TALENTUM 2006)

Näin huomaat heikot signaalit:

- > Ennen kaikkea: kysy ja kuuntele.
- > Älä jumitu samaan lounasseuraan. Lounasta välillä vaikka firman kesäharjoittelijan kanssa.
- > Muista luova joutilaisuus. Lehtien ja internetin tavoitteellinen selailu ei ole laiskottelua.
- > Kysy ”miksi”. Kysymykset avaavat uusia näkökulmia.
- > Luota omaan tunteeseesi: se on arjen keino oivaltaa uusia mahdollisuuksia.
- > Älä tyydy hyvään. Minkä voisi tehdä paremmin ja miten?
- > Vaihda välillä työtehtävää. Työkierto inspiroi koko työyhteisöä uuteen.