

Kysymyksiä metsänomistajan metsäsuhteen kuunteluun

Kantar TNS Oy, brändi- ja emootiotutkimuksen asiantuntija Anna Rautio 25.10.2019



Kuinka metsänomistaja saadaan luontevasti kertomaan metsäsuhteestaan? Kantar TNS Oy on laatinut metsäammattilaisten avuksi keskustelurungon, jota voi edelleen kehittää asiakaskohtaamisten työkaluna.

Keskustelurungon tavoitteena on antaa metsänomistajan kertomiselle riittävästi väljyyttä. Metsänomistajilla voi olla vahvoja sosiaalisia tekijöitä sekä näkemyksiä, jotka eivät ehkä rohkaise erottautumaan ryhmästä yksilöllisellä tavalla tai nostamaan tunteiden vaikutusta ajattelussa esiin. Emootio ohjaa valtaosaa tekemistämme päätöksistä ja siksi tunnetason ymmärtäminen on tärkeää.

Keskustelurungon kysymysten avulla voidaan esimerkiksi nostaa esiin erilaista palvelutarjontaa, kun asiakas ryhtyy puhumaan enemmän joistakin näistä erialisista emootiopohjaista aihepiireistä. Esimerkiksi: *"Puhuit tästä aiheesta. Olemme kehittäneet palvelua, joka keskittyy juuri tähän teemaan..." tai "Millaisella palvelulla voisi tätä aihetta voisi lähestyä? Mitä kaipaisit tämän asian toteuttamiseen?"*

Tärkeää kuuntelun työkalun kehittämisessä on, että asiakkaalle annetaan ensin mahdollisuus kertoa aiheeseen liittyvät, oman mielensä päällä olevat asiat. Mikäli näin ei tapahdu, ne helposti seuraavat taustalla ja tekevät keskustelusta yksivärisemmän.

Keskustelelevampi ote helpottaa emootioiden ilmaisemista

Väljyyden rakentamiseen on mietittävä erilaisia keinoja, jotka tuntuvat uskottavilta, luontevilta ja rohkaisevat erilaiseen ajatteluun. Tämä on vaikein osuus. Hyvä keino on viedä keskustelua erilaisten näkökulmien kautta etäämmälle itsestä, jolloin emootioiden ilmaiseminen on helpompaa.

Metsänomistajien kanssa käytävän keskustelun alkuun on hyvä laatia "intro", joka ohjaa ajattelun suurempaan kuvioon kuin omaan mielipiteeseen. Esimerkiksi: *"Joskus on sanottu, että metsä on myös paikka, jossa voi haastaa itsensä. Mitä mieltä olet sellaisesta ajatuksesta? Voiko metsä olla jollekulle sellainen? Miten metsä sitten voisi haastaa näitä metsänomistajia?"*

Ehdotuksia kysymyksiksi ja keskustelussa tunnistettaviksi teemoiksi

Mikäli asiakas käyttää esimerkiksi alla mainittuja avainsanoja, kannattaa keskustelua aiheesta jatkaa lisäkysymyksillä. Muussa tapauksessa voidaan keskustelu käynnistää avustavilla kysymyksillä. Vuorovaikutustilanteessa on ammattilaisen hyvä tiedostaa, että ne asiat, joista asiakas puhuu enemmän, ovat todennäköisimmin sellaisia, jotka hänelle merkityksellisempiä tai läheisempiä.

Keskustelurunko sisältää kuusi erilaista teemaa, jotka kuvastavat erilaisia metsäsuhteita. Kustakin teemasta esitetään kaksi väittämää, jotka tarjoavat erilaisia tulokulmia metsäsuhteesta keskustelemiseen.

1. ENERGINEN EDELLÄKÄVIJÄ

Metsäluonnossa voin haastaa itseni

Avainsanoja: Haastaminen, itsensä haastaminen, itse tekeminen, oman metsän tunteminen

On sanottu, että metsä on myös paikka, jossa voi haastaa itsensä. Mitä mieltä olet sellaisesta ajatuksesta? Voiko metsä olla jollekulle paikka itsensä haastamiseen? Millä tavoin metsä voisi haastaa metsänomistajia? Millä tavoin metsä haastaa sinua?

Kun tulen hikoillen metsästä, tunnen saaneeni uutta voimaa

Avainsanoja: Aktiivinen tai fyysinen toiminta metsässä, itse tekeminen, saa/antaa voimaa, energinen, vahva tunne

Joillekin metsänomistajille metsä antaa voimantunteen. Voi vaikka hikoilla hommien äärellä ja saada itselle uutta voimaa. Koetko itse saavasi voimaa metsästä? Mitä olet siellä silloin touhunnut?

2. MÄÄRÄTIETOINEN SIJOITTAJA

Metsä tarjoaa minulle varman sijoituskohteen

Avainsanoja: Sijoituskohde, varma sijoitus, pitkäjänteisyys, tulevaisuuden ennakoiminen

Metsä tarjoaa tuottoa. Millaisena sijoituskohteena koet metsän tällä hetkellä? Entä koetko metsän varmaksi sijoituskohteeksi? (Miksi/Miksi ei?) Millaista varmuutta metsä sinulle tarjoaa?

Omistan metsäni taloudellisen hyödyn vuoksi

Avainsanoja: Tuotto, omistajan taloudellinen hyöty, tulevaisuuden ennakoiminen

Metsä tarjoaa tuottoa ja taloudellista hyötyä. Koetko metsälläsi olevan muita keskeisiä rooleja kuin taloudellisen hyödyn tuottaminen? Onko taloudellinen hyöty metsänomistajille yleensä ensimmäinen/tärkein asia metsän omistamisessa, vai onko jotain muuta?

3. HARKITSEVA HYÖDYNTÄJÄ

Hoidan metsääni ja huolehdin siitä suunnitelmallisesti asettamieni tavoitteiden mukaan

Avainsanoja: tavoitteiden asettaminen, tavoitteiden määrittely itse, suunnitelmallinen toiminta (tavoitteiden saavuttamiseksi), näkökulmien ja faktatiedon kerääminen itsenäisesti

Moni kaipaa apua metsänhoitoon ja suunnitelmalliseen toimintaan. Kenen tehtävä on mielestäsi hoidon tavoitteiden asettaminen? Kuinka suunnitelmallisesti tavoitteita tulisi tehdä? Teetkö itse tavoitteita metsäsi hoitamiseen? Pyritkö saavuttamaan tavoitteita metsänhoidossa hyvin suunnitelmallisesti? Entä millä keinoin seuraat niiden toteutumista?

Arvostan täsmällistä tietoa metsästäni ja sen kehittämisestä

Avainsanoja: tavoitteet kehitykselle, täsmällinen tai tarkka tieto, metsän kehittäminen, kehitys, näkökulmien ja faktatiedon kerääminen itsenäisesti

Monet metsänomistajat arvostavat omaan metsään liittyvää tietoa. Kaipaanko tai hyödynnätkö sinä täsmällistä tietoa metsästäsi? Millaista tämä tieto on tai millaista sen tulisi olla? Millaista tietoa kaipaat metsäsi kehittämiseen? Millaista tietoa hyödynnät metsäsi kehittämisessä?

4. SEESTEINEN YLLÄPITÄJÄ

Kunnioitan metsäluontoa ja hoidan metsääni sen ehdoilla

Avainsanoja: Metsäluonnon arvostaminen/ kunnioittaminen, metsän hoitaminen luonnon ehdoilla, myös pehmeämpien arvojen huomioiminen (luonnon ylläpitäminen, henkisyys tms.)

Olemme kuulleet myös ajatuksia metsän hoitamisesta metsän ehdoilla. Miten tällaista nykyään toteutetaan? Mitä se käytännössä tarkoittaa hoidon osalta, entä sinun kohdallasi? Miten metsänhoidossa näkyy nykypäivänä metsäluonnon kunnioittaminen? Onko se tärkeää? Miten sitä voisi kehittää? Onko metsän ehdoilla hoitaminen metsän kunnioittamista?

Metsäni tarjoaa minulle yhteyden luontoon ja suomalaisuuteen

Avainsanoja: Metsäluonnon arvostaminen, metsän kunnioittaminen, yhteys luontoon tai metsään, suomalaisuus, suomalainen identiteetti tai arvomaailma, myös pehmeämpien arvojen huomioiminen (luonnon ylläpitäminen, henkisyys tms.)

Moni kertoo, että metsä luo yhteyden luontoon. Koetko saman asian koskettavan metsänomistajia? Millaisia ajatuksia tämä metsänomistajissa herättää? Entä yhdistääkö metsä sinua luontoon? Entä suomalaisuuteen? Vahvistaako metsä jotenkin suomalaisuutta yleensä? Millä tavoin?

5. YHTEISÖLLINEN HUOLEHTIJA

Metsä on minulle tärkeä hengähdyspaikka arjen keskellä

Avainsanoja: Tärkeä arjessa, arjen kiireiden keskellä, hengähdystauko, hengähdyspaikka

Metsä voi olla monelle metsänomistajalle myös tärkeä hengähdyspaikka. Millaisena hengähdyspaikkana sinä koet metsän tällä hetkellä? Mitä muuta metsä voi olla arjen keskellä (kuin vain esim. hoidon tai sijoittamisen kohde)? Mitä metsä tuo arkeen?

Minun metsästäni voivat nauttia myös muut

Avainsanoja: Metsästä nauttiminen, yhdessäolo, yhdessä oleminen, yhteinen metsä, arjessa

Metsä on monelle metsänomistajalle myös tärkeä osa yhteistä elämää ja arkea. Koetko itse, että metsän voi jakaa? Kenen ehdoilla jakaisit metsäsi ja kenen kanssa? Nauttivatko metsästäsi myös muut? Jos kyllä, ketkä? Millä tavoin muut voivat metsästäsi nauttia?

6. SEURALLINEN FIILISTELIJÄ

Metsä on minulle paikka rentoon vapaa-ajanviettoon

Avainsanoja: Vapaa-ajan aktiviteetit, rento ympäristö, yhdessä oleminen, vapaamuotoinen oleminen ja tekeminen, ilman suorittamista

Sijoituksien tai metsänhoidon lisäksi, metsä voi tarjota myös ympäristön rentoon vapaa-ajanviettoon. Jotkut metsänomistajat kertovatkin näin olevan. Tuntuuko ajatus sinulle realistiselta vai vieraalta? Mitä metsässä tuolloin tehdään? Onko sinulla tällaiseen aikaa? Millaisessa tilanteessa voisit myös rentoutua metsässä? Mitä silloin pitää olla tehtynä tai mitä silloin on tapahtunut?

Metsä tarjoaa minulle energisyyttä ja hyvää fiilistä

Avainsanoja: Antaa energiaa, hyvää fiilistä, tulee hyvä olo, vapaampi oleminen tai tekeminen

Monelle metsä antaa energiaa ja hyvää fiilistä. Tuntuuko ajatus sinulle tutulta vai vieraalta? Mitä metsässä tuolloin tehdään? Millaisessa tilanteessa metsä antaa energiaa ja hyvää fiilistä? Mitä silloin pitää olla tehtynä tai mitä silloin on tapahtunut?

Keskustelurunko on laadittu hankkeessa Kannustavaa metsäviestintää käyttäytymistieteellisin keinoin,

Tapio Oy, Suomen Metsäyhdistys ry, Kantar TNS Oy, 2019. Kuvat: Vilma Issakainen, Suomen Metsäyhdistys