



Sel. Seilaa 24.3.2012

Työtunteet  
- hyvinvoinnin uhka ja voimavara.

Milla Sahla, KM  
työnohjaaja, työyhteisövalmentaja  
Oppi ja Oivallus  
info@oppijaoivallus.fi  
www.oppijaoivallus.fi

## Teemat

- ▶ Tunnetyön haasteet
- ▶ Tunteet
- ▶ Tunteiden säätely
- ▶ Myönteisten tunteiden vahvistaminen voimavaratekijänä

## Tunnettyö

- ▶ Ihmissuhdetyössä omia tunteita ja niiden ilmaisua säätelevät henkilöt tekevät tunnettyötä
- ▶ Tunnettyön käsite on syntynyt lentoemäntiä koskevassa tutkimuksessa (-83 sosiologi A. Horchild)
  - Lentoemäntien kuului hymyillä ja ilmaista olemuksellaan huomaavaista palvelumieltä
  - Tehtävänä oli luoda vaikutelma henkilökohtaisesta paneutumisesta matkustajien viihtyvyyteen herättämällä heissä miellyttäviä tunteita -> tyytyväinen asiakas käyttäisi jatkossa samaa lentoyhtiötä
- ▶ Tunnettyö altistaa työntekijät stressaantumiselle, masentuneisuudelle, työuupumukselle, ja työtytymättömyydelle.
- ▶ Lisäksi tunnettyö koettelee työidentiteettiä ja itsetuntoa.

[www.oppijaovallus.fi](http://www.oppijaovallus.fi)

## Tunnettyö eri ammateissa

- ▶ Asiakas- ja vuorovaikutustyö sisältää aina keskeiseltä osin tunnettyötä
  - Myyntiedustaja osoittaa ajattelevansa asiakkaan etua
  - Hautausurakoitsija myötäelää asiakkaan menetystä
  - Sairaanhoidtaja säteilee lämpöä, luo turvallisuutta ja luottamusta hoidon hyvyyteen
- ▶ Samalla kun roolin mukaisia tunteita kuuluu ilmaista, täytyy peittää tunteita, jotka eivät siihen sovi.
  - Sairaanhoidtajien ja lääkäreiden tulee peittää pettymystään, kun potilas ei parane tai toimi heidän odotustensa mukaan

[www.oppijaovallus.fi](http://www.oppijaovallus.fi)

## Eriarvoiset työtunteet

- ▶ Työntekijän kuuluu tuntea tietyllä tavalla ollakseen "hyvä"
  - Toivottuja tunteita ovat mm. työniloa ja työmotivaatiota nostavat tunteet; varmuus, hallinnan tunne, innostus, itseluottamus, kiinnostus, jakamisen halu, uteliaisuus ...
  - Vähemmän toivottuja ja ei – toivottuja työtunteita ovat mm. inho, kateus, mustasukkaisuus, viha, pettymys, kyllästyneisyys ...
- ▶ "Oikeiden" tunteiden esittämiseen ja sopimattomien tunteiden peittämiseen kuluu energiaa ja se on yhteydessä työstressin kokemiseen
  - Yleisimmin peiteltyjä tunteita kiukku, ahdistus, pettymys, kyllästyneisyys

[www.oppiajoivallus.fi](http://www.oppiajoivallus.fi)

## Tunnesäiliönä toimiminen

- ▶ Yksi tunnetehtävistä on säilöä toisen henkilön tunteita
  - Tunteiden vastaanottaminen, ilman provosoitumista
  - Tunteiden sisällä pitäminen ja muokkaaminen
  - Tunteiden takaisin antaminen pehmeämmässä muodossa, auttaen toista henkilöä kestämaan ja ymmärtämään omia hankalia tunteita, osaamattomuutta, ristiriitoja
- ▶ Sopivan tunneauttamisen löytäminen vaatii kosketusta omiin tunteisiin ja pohdintaa millainen reaktio olisi sopiva

[www.oppiajoivallus.fi](http://www.oppiajoivallus.fi)

## Perustunteet

- ▶ On olemassa joukko tunteita, joita ihmiset kertovat kokevansa muita useammin.
- ▶ Perustunteista on lukemattomia erilaisia muunnoksia
  - innostus, tyytyväisyys, kiintymys, hurmio, huolestuneisuus, jännitys, kärsimättömyys, ärtymys, kiukku, alakulo, mielihäpeä, loukkaantuneisuus
- ▶ **Mielihyvä (ilo)** - ohjaa kohti hyödyllistä toimintaa
  - Perustarpeiden tyydyttäminen tuottaa mielihyvää. Auttaa elimistöä palautumaan stressitilasta.
- ▶ **Pelko** – valpastuttaa pakenemaan
  - Jokin uhkaa psyykkistä tai fyysistä hyvinvointiamme.
- ▶ **Viha** – valmistaa puolustukseen
  - Mahdollisuudet oman edun puolustamiseksi paranevat.
- ▶ **Suru** – vähentää toimintavalmiutta ja hidastaa sekä tiedonkäsittelyä että motoristen järjestelmien toimintaa.
  - luopuminen jostain itselle merkityksellisestä

10

## Tunteiden tehtävät

- ▶ Laittaa arkiset toimet henkilökohtaisen hyvinvoinnin kannalta tärkeysjärjestykseen
  - hakeudumme hyvinvointimme kannalta merkittävien työtehtävien, ihmisten, tilanteiden pariin
- ▶ Ohjaavat huomaamaan ympäristön vaaroja, jotka uhkaavat hyvinvointiamme
  - pelko, epävarmuus, hermostuneisuus
- ▶ Sujuvoittavat sosiaalista elämäämme
  - häpeä ja syällisyys rajoittavat haitallista käytöstä
  - empatia, kiintymys ja innostus vahvistavat ryhmässä
- ▶ Vaikuttavat moniin havaitsemis - ja ajattelutoimintoihimme

12

## Myönteiset tunteet

- ▶ Auttavat ihmisiä palautumaan kielteisten tunnekokemusten rasituksista
- ▶ Edistävät elämän tarkoituksellisuuden tunnetta ja terveyttä
- ▶ Tukevat luovaa ongelmaratkaisua ja lisäävät päätöksenteon nopeutta ja joustavuutta
- ▶ Edistävät keskittymistä, muistamista ja oppimista
- ▶ Parantavat neuvottelutilanteita ja niiden lopputuloksia

## Tunteiden säätely

- ▶ Yksilökehityksen yksi tärkeimpiä tehtäviä on oppia säätelemään omia tuntemuksia siten, että voimme tietoisesti muokata omia tunnereaktioita ja niiden vaikutuksia omaan toimintaamme.
- ▶ Tunteiden säätelyn prosessi on jatkuvasti käynnissä

## Tunteiden onnistunut säätely

- ▶ Tunne-elämä on tasapainossa kun
  - tunteet viriävät tarkoituksenmukaisesti ja sopivan voimakkaina tilanteeseen nähden
  - on helppoa ottaa vastaan monentyyppistä tunnepitoista tietoa
  - voi kokea kuormittumatta monenlaisia tunteita
  - ymmärtää että on itse vastuussa tunteistaan
  - voi myötäelää toisten tunnekokemuksia
  - hyväksyy että omat tunneilmaukset herättävät vastakaikua ympäristössä

## Toimiva säätely lisää hyvinvointia

- ▶ Kyky säädellä tunteita on tärkeä tekijä henkisen hyvinvoinnin ja tasapainon kannalta
- ▶ Tunteiden säätelyn avulla voidaan säilöä, muuntaa ja muokata tunteita, purkaa työssä syntyviä tunnetaakkoja ja vahvistaa myönteisiä tunteita
- ▶ Tunnesäätelyn kyky on opittavissa

## Ongelmat tunteiden säätelyssä

- ▶ Esiintyy puutteina tiedostaa ymmärtää ja hyväksyä tunteita
  - tunteet ohjaavat toimintaa, valintoja ja päätöksiä tiedostamatta
- ▶ Ylisäätelyssä tunteita torjutaan, tukahdutetaan, ilmaisua rajoitetaan liiaksi
- ▶ Alisäätely - ei kyetä säilömään, hillitsemään, vaimentamaan tai lyhentämään kielteistä tunnetilaa
  - pitkittyessään johtaa henkisesti vaikeasti kestettävään mielihintaan ja ylikuormittumiseen; masennus, ahdistus, mania
- ▶ Kyvyttömyys hallita käyttäytymistä tunnekuohun aikana
  - aggressiivinen käytös, estoton ja äkkipikainen käytös

## Tunteiden säätelyn ulottuvuudet

**Kohde**  
sisäinen vs. ulkoinen

**Voimakkuus**  
alisäätely vs. ylisäätely

**Tietoisuuden aste**  
tietoinen vs. tiedostamaton

**Muutos tunteessa**  
hillitsevä vs. voimistava

## Tunteiden säätely

- ▶ Säätelyllä vaikutetaan tunteen laatuun, voimakkuuteen ja keston.
- ▶ Tärkein tehtävä on lievittää kuormittavaksi kokemiamme tunteita
- ▶ Yleisesti pyritään heikentämään ja lyhentämään negatiivista tunnekokemustaan (viha, pelko, suru) ja siitä aiheutuvaa toimintatapumusta
  - Voidaksemme kokea jälleen mielihyvää
  - Saadaksemme elimistöömme hyvinvoinnin kannalta tarpeellisen tasapainon

[www.oppijaovallus.fi](http://www.oppijaovallus.fi)

## Tunteiden säätely

- ▶ Tunteen korvaaminen sopivammalla tunteella auttaa vuorovaikutuksen säilyttämisen myönteisenä
- ▶ Tunne-elämän joustavuus ja avoimuus vaatii myös ikävien, hankalien tunteiden ilmaisua
- ▶ Voimme säädellä muiden ihmisten tunteita sekä myönteisesti että kielteisesti
- ▶ kehumalla, kiittämällä, kannustamalla, antamalla tukea, arvostamalla
- ▶ kritisoimalla, vähättelemällä, olemalla huomaamatta, hyökkäämällä jne.

[www.oppijaovallus.fi](http://www.oppijaovallus.fi) [www.oppijaovallus.fi](http://www.oppijaovallus.fi)



## Ennakoivat ja reaktiosidonnaiset strategiat

► Tunnetilan ennakoiminen on tehokkaampi tapa säädellä tunteita

- Tilanteen valinta ja muokkaus, välttäminen
- Tarkkaavaisuuden siirto
- Merkitysten muuttaminen

► Tunnereaktioihin vaikuttaminen vaatii enemmän ponnistelua ja on tehottomampaa

- Fyysiseen reaktioon vaikuttaminen
- Reaktion peittäminen
- Merkityksen muuttaminen

aikajana

Tilanne, tapahtuma →

[www.oppiajoivallus.fi](http://www.oppiajoivallus.fi)

## Keinoja tunnetasapainon ylläpitämiseen ja palauttamiseen

Toiminnalliset keinot	Sosiaaliset keinot	Kognitiiviset keinot (ajatus ja mielikuvat)
liikunta, tanssi, työ, musiikki, tv, lukeminen	keskustelu ystävän / työkaverin kanssa	miellyttävien asioiden ajattelu
nukkuminen, rentoutuminen, syöminen	keskustelu henkilön kanssa, johon tunteet liittyvät	myönteisten asioiden muistelu
kulttuuri ja taide-elämykset	ryhmissä toiminta	mukavien asioiden suunnittelu
tunteista kirjoittaminen	perheen ja ystävien kanssa ajanvietto	oman elämäntilanteen vertaaminen toisiin
hieronta, rentoutushoidot	työnohjaus, terapia	pyrkimys nähdä asioissa niiden myönteinen puoli

## Onnellisuuden lisääminen tahdon avulla

- ▶ Toteuttamalla onnellisuuden eri muotoja, voit ohjata tunteitasi myönteisemmiksi tietoisien ajattelun avulla
- ▶ Menneisyys ei suoraan määritä tulevaisuutta

Menneisyyteen  
suhtautuminen

Nykyhetken  
kokeminen

Tulevaisuuteen  
suhtautuminen

[www.oppiajoivallus.fi](http://www.oppiajoivallus.fi) [www.oppiajoivallus.fi](http://www.oppiajoivallus.fi)

### Menneisyyteen suhtautuminen

- Asiat joita muistelee ja tulkinnat, joita kokemuksista tekee
- Menneisyyttä koskevat tunteet ovat yksinomaan ajattelun ja tulkinnan ohjaamia

Ikävien muistojen ylikorostaminen  
/ hyvien tapahtumien  
riittämätön arvostaminen  
Katkeruutta, vihaa, pettymystä,  
häpeää, syyllisyyttä, ahdistusta

### Kiitollisuus ja anteeksianto

Tyytyväisyys, täyttymys,  
ylpeys ja mielenrauha

[www.oppiajoivallus.fi](http://www.oppiajoivallus.fi) [www.oppiajoivallus.fi](http://www.oppiajoivallus.fi)

# Kiitollisuus ja anteeksianto

## Kiitollisuus

- ▶ Nostaa elämän - tyytyväisyyttä, koska se vahvistaa myönteisiä muistoja: niiden voimakkuutta, toistuvuutta ja ydinsisältöä

## Anteeksianto

- ▶ Muuntaa katkeruuden neutraaliudeksi ja auttaa päästämään negatiivisesta tunnemuistosta irti

[www.oppijaovallus.fi](http://www.oppijaovallus.fi) [www.oppijaovallus.fi](http://www.oppijaovallus.fi)

# Kiitollisuusharjoitus

- ▶ Kirjaa 5 asiaa työssäsi , joista olet iloinnut /olet ollut kiitollinen kuluneen viikon aikana

- ▶ Kirjaa 5 asiaa työssäsi, joista olet iloinnut / olet ollut kiitollinen kuluneen kuukauden aikana

---

---

---

---

---

---

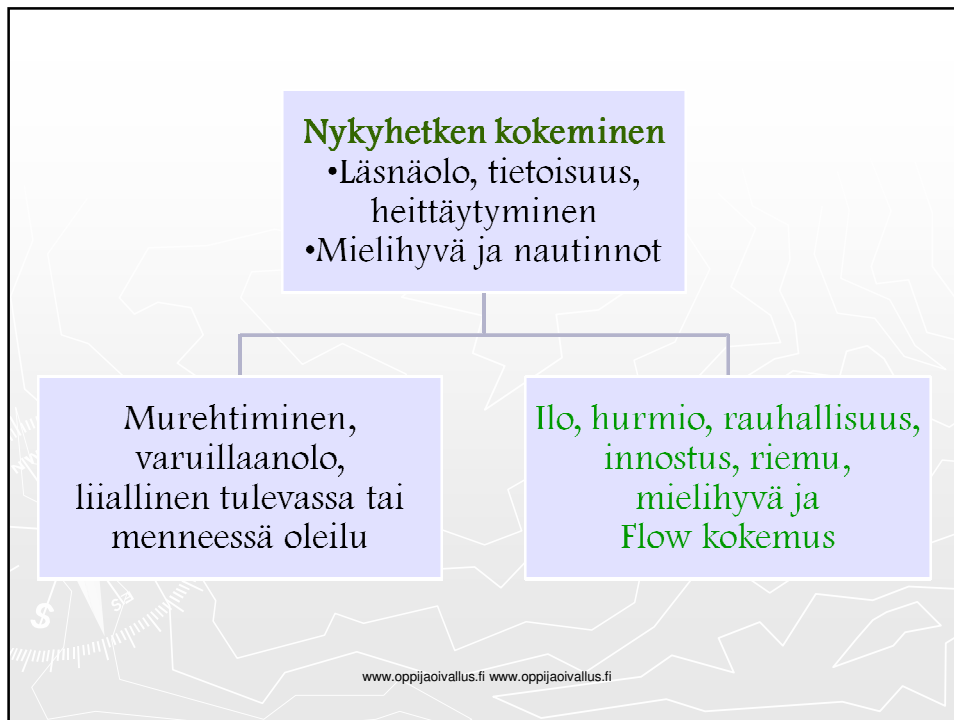
---

---

---

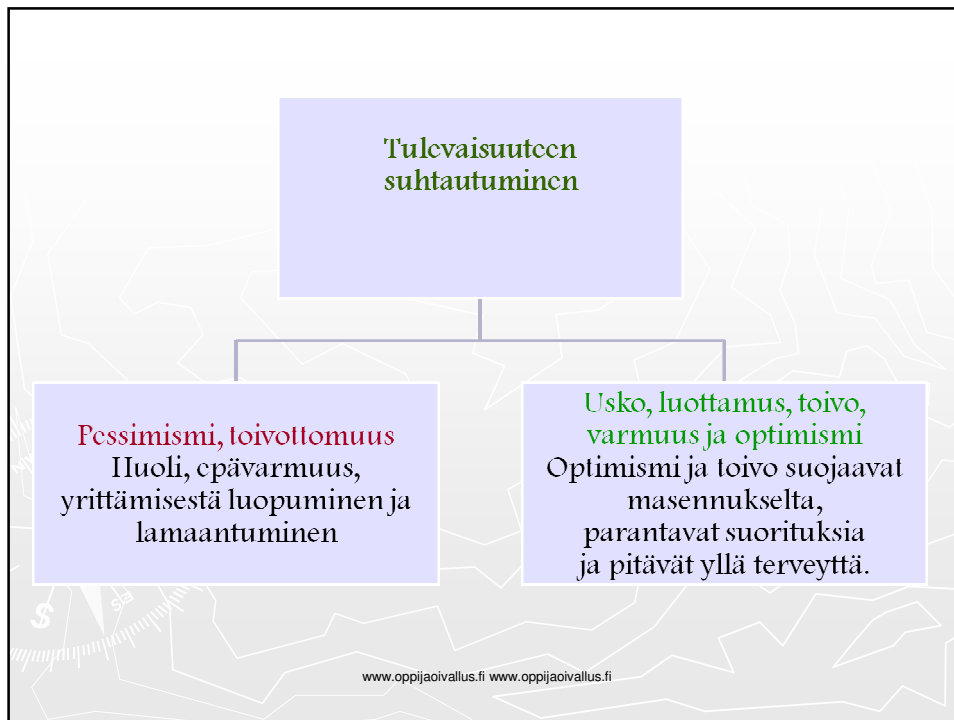
---

[www.oppijaovallus.fi](http://www.oppijaovallus.fi) [www.oppijaovallus.fi](http://www.oppijaovallus.fi)



## Nautinnot

- ▶ Ovat asioita, joita teemme erityisen mielellämme
- ▶ Saavat meidät kokonaan valtaansa, syvennymme ja uppoudumme niihin ja itsetietoisuutemme katoaa
  - Oivallinen keskustelu, hyvän kirjan lukeminen, tanssiminen, liikunta, musiikin kuuntelu, laulaminen jne.
  - Toiminnot joissa aika pysähtyy, taitomme vastaavat haasteisiin ja pääsemme käsiksi vahvuksiimme
- ▶ Kestävät pidempään kuin mielihyvät, niihin sisältyy paljon ajattelua ja tulkintaa. Eivät muutu helposti tottumuksiksi. Nojaavat vahvuksiimme.



## Optimismien ja toivon vahvistaminen haastamalla pessimistiset ajatukset

- ▶ *Vastoinkäymisen* tunnistaminen
- ▶ *Käsitykset* - mitä ajattelen tilanteesta?
- ▶ *Seuraus* – millaisia tunteita ja toimintaa viriää?
- ▶ *Haastaminen* – vastaväitteet tulkinnoille, uskomuksille
- ▶ *Toimintavalmius, tarmokkuus* - halu jatkaa yrittämistä, ponnisteluja -> varmuus ja myönteinen energia käyttöön -> mahdollistaa onnistumisen

[www.oppijaovallus.fi](http://www.oppijaovallus.fi) [www.oppijaovallus.fi](http://www.oppijaovallus.fi)

# Tunnetyön tekemistä helpottaa

- ▶ Työn tunnevaatimusten tiedostaminen ja havaitseminen
  - Tunnepaineen tiedostaminen ja tehokkaisiin ratkaisukeinoihin panostaminen
- ▶ Tunteiden säätely
- ▶ Tunteiden puheeksi ottaminen ja olemassaolon tunnustaminen
  - Tunteista puhuminen ja ilmapiirin puhdistaminen itseä ilmaisten ja toisia kuullen ja tukien
- ▶ Näkymättömän tunnenormiston sanoiksi pukeminen
  - Neuvottelua miten ja missä tilanteissa työssä on sopivaa tuoda esille tunteita

[www.oppijaoivallus.fi](http://www.oppijaoivallus.fi)

## Majatalo

*Mieli on kuin majatalo.  
Saapumisia ja lähtöjä runsaasti joka päivä:  
Onni, masennus, kataluus  
ilmentyvät tietoisuudessa kuin yllätysvieraat.*

*Toivota tervetulleeksi,  
vaihda kuulumiset,  
vilkuta hyvästiksi,  
vaikka ovellesi saapuisi joukko suruja,  
jotka julmasti pyyhkäisevät  
huonekalut talostasi.  
Kohtele kuitenkin vierailijaa kunnioittavasti.  
Hän voi kirkastaa Sinulle jonkin aivan uuden  
Ilon.*

*Synkkä ajatus, häpeä, pahansuopuus;  
tervehdi heitä kaikkia ovelta nauraen  
ja kutsu heidät sisään.  
Kohtaa tulijat kiitollisena,  
sillä heidät on lähetetty  
jostakin tuolta puolen  
Sinulle oppaiksi.*

Rumi, 13. vuosisadan suufirunoilija (Suom. Marjut Forsell ja Juhani Laakso)

## Lähteitä

- ▶ Laakso, J. 2009. Mielen taito. Kirjapaja.
- ▶ Isokorpi, T. ja Viitanen, P. 2001. *Tunnevoimaa!* Tammi.
- ▶ Kokkonen, M. 2010. *Ihastuttavat, vihastuttavat tunteet. Opi tunteiden säätelyn taito.* PS-kustannus.
- ▶ Martin, M., Seppä, M., Lehtinen, P., Törö, T. ja Lillrank, B. 2010. Hengitys itsesäätelyn ja vuorovaikutuksen tukena.
- ▶ Molander, G. 2003. Työtunteet - esimerkkinä vanhustyö.
- ▶ Nummenmaa, Lauri. 2010. *Tunteiden psykologia.* Tammi.
- ▶ Reenkola, E. 2008. *Nainen ja viha - Aggressio voimavaraksi.* Minerva kustannus.
- ▶ Rosenberg, Marshall B. 2001. *Myötäelämisen taito. Johdatus väkivallattomaan vuorovaikutukseen.* Helsinki: Dialogia Oy.
- ▶ Seligman, M. 2008. *Aito onnellisuus.* Art House.

[www.oppijaoivallus.fi](http://www.oppijaoivallus.fi)

## Miten säätelen tunteitani työssä?

Pajat klo 13-15.45

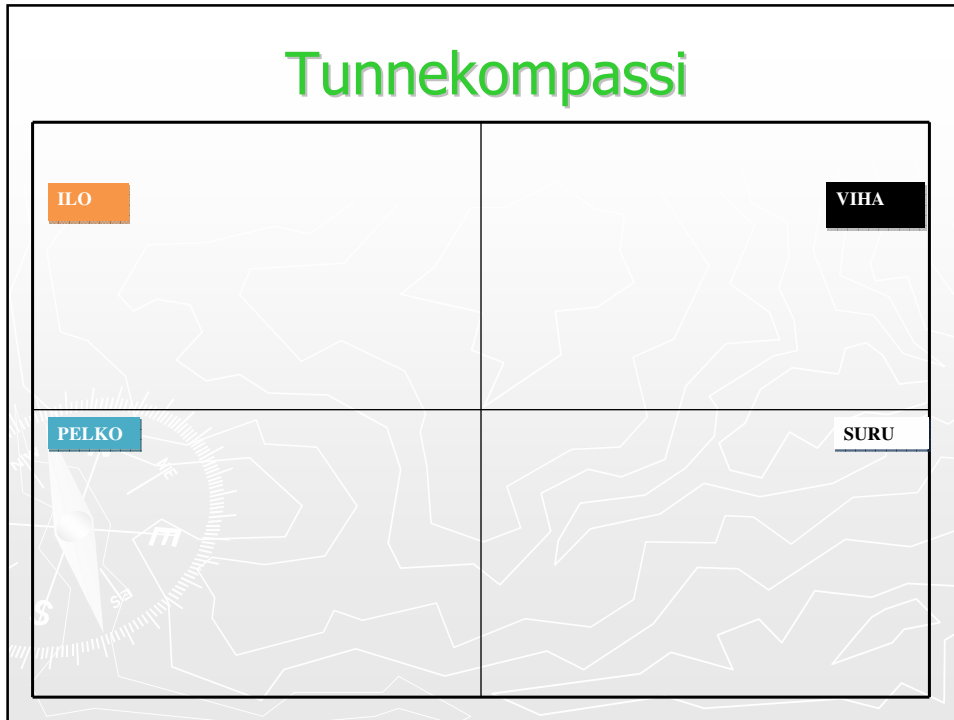
Milla Sahla, KM, työnohjaaja, kouluttaja

Oppi ja Oivallus

[info@oppijaoivallus.fi](mailto:info@oppijaoivallus.fi)

[www.oppijaoivallus.fi](http://www.oppijaoivallus.fi)

# Tunnekompassi



**Iloon liittyviä sanoja** levollinen hilpeä rento riemastunut turvallinen luottavainen hellä kiitollinen ilahtunut tyyni lohdutettu innostunut tyytyväinen iloinen huvittunut helpottunut vapaa rauhallinen onnellinen ihastunut elämänhaluinen elämänilo euforia hempeys kutkutus leijaileminen maailmaa syleilevyys seesteisyys tyydyttyneisyys kiitosmieli rauhallisuus toiveikkuus haltioituneisuus ilahtuneisuus rakastuneisuus ikionnellisuus olo lempeys pirteys arvostava henkiin herännyt huoleton hurmioitunut hyvässä vedossa ilahtunut inspiroitunut juhlallinen kiitollinen leppoisa optimistinen poreileva riemuisa yhteenkuuluva ylpeä

**Suruun liittyviä sanoja** ikävöivä surullinen haikea synkeä murheellinen masentunut allapäin apea alakuloinen kaihoisa kaipaava tyhjä yksinäinen alavireinen haavoittuva itsesääli järkytys itkuisuus elämänhaluttomuus luopuneisuus raskasmielisyyt sydänsuru sydäntä raastavuus synkeys epätoivo ilottomuus lohduttomuus mielipaha riutuneisuus melankolia tuskaisuus turta ahdistunut haluton hylkivä häpeissään innoton merkityksetön murheen murtama passiivinen

**Suuttumukseen liittyviä sanoja** kostonhaluinen pettynyt loukkaantunut harmistunut taistelunhaluinen raivostunut inhoava turhautunut välinpitämätön kiukkuinen kyllästynyt tympääntynyt pitkästynyt ärtynyt äkäinen vihainen uhmakas vastustushaluinen sisuuntunut itsetuhoinen narkästys pillastuminen pänniminen päähänotto riidanhalu sapetus vihamielisyys kireys katkeruus ehdottomuus jurutus kiivaus kimpaantuminen kärtyisyys takakireys potutus hurjistuneisuus tuotuminen julmuus kaunainen kuohuksissaan tunteeton

**Pelkoon liittyviä sanoja** pelästynyt hämmentynyt säikähtänyt huolestunut epävarma pakokauhuinen avuton varuillaan pelokas arka kauhistunut jännittynyt paniikki epäily huomion pelko pidättyväisyys kauhu kauhistus halvaannuttavuus henkeä salpaavuus hysteerisyys rimakauhu liikkumattomuus hädissään lamaantunut pingottunut säikky



# Tunteiden säätelyn ulottuvuudet

**Kohde**  
sisäinen vs. ulkoinen

**Voimakkuus**  
alisäätely vs. ylisäätely

**Tietoisuuden aste**  
tietoinen vs. tiedostamaton

**Muutos tunteessa**  
hillitsevä vs. voimistava