



Asuntolaohjaus tunnetyönä

Marja Kokkonen, PsT, LitM

Jyväskylän yliopisto

Valtakunnalliset asuntolaohjauksen päivät

Jyväskylä 14.6.2018

**TÄMÄN PUHEENVUORON AIKANA
ETSIMME VASTAUKSIA NÄIHIN
KYSYMYKSIIN :**

- Mitä ovat tunteet ?**
- Mikä merkitys tunteilla on työn tekijälle ja työyhteisölle ?**
- Mitä on tunnetyö ?**
- Miten tunnetyötä voi keventää?**

MITÄ TUNTEET OVAT ?

- 1) **Fysiologian taso**
- 2) **Ilmaisun taso**
- 3) **Kokemuksen taso**
 - ⊙ **kognitiivinen**
 - ⊙ **fysiologinen**
- 4) **Sosiaalinen taso**

PERUSTUNTEITA AKTIVOIVAT TEEMAT

- ◎hyvinvointiamme uhkaava ärsyke → **pelko**
- ◎toimintaamme puuttuminen → **viha**
- ◎äkillinen, yllättävä tapahtuma → **hämmästyminen**
- ◎epämiellyttävä ärsyke → **inho**
- ◎menetykset → **suru**
- ◎miellyttävä tuntemus tai kokemus → **ilo**

Pariporina: Mitkä konkreettiset asiat ovat herättäneet näitä tunteita asuntolatöissänne tänä keväänä?

- ◎ hyvä yhteishenki, saa apua ja tukea työka- vereilta työhönsä → ilo
- ◎ hyvät työkaverit ja opiskelijoilta saatu positiivinen palaute → ilo
- ◎ onnistumiset opiske- lijän kanssa. Kun joku pieni tai suuri asia saadaan järjesty- mään. KIITOS joltain muulta omasta työstä =työn arvostus. → ilo

- ◎ oman työn puolustami- nen niille, joiden kanssa tulisi tehdä yhteistyötä → viha ?
- ◎ asukkaiden hankalat, hyökkäävät vanhemmat → pelko ?
- ◎ asuntolan järjestys- häiriöistä: päihdeasiat, uhkaavat tilanteet → pelko ?
- ◎ haastavat, ennalta-ar- vaamattomat, nopeasti muuttuvat selvitetävät opiskelijatilanteet → hämmästys ?

TUNTEET HYÖDYTTÄVÄT YKSILÖÄ

- ◎ **suuntaavat mielenkiintoa**
- ◎ **motivoivat toimintaa**
- ◎ **terävöittävät havaintoja ja arviointeja**
- ◎ **myönteiset tunteet parantavat luovuutta, luovaa ongelmanratkaisua ja päätöksenteon nopeutta ja joustavuutta**
- ◎ **myönteiset tunteet parantavat muistia, keskittymiskykyä, oppimista**
- ◎ **myönteisten tunteiden useus (ei voimakkuus) liittyy työtyytyväisyyteen**
- ◎ **myönteiset tunteet sitouttavat, vähentävät työpoissaoloja**
- ◎ **myönteiset tunteet töissä ennustavat työpäivän jälkeen kotona koettuja myönteisiä tunteita**

TUNTEET HYÖDYTTÄVÄT TYÖYHTEISÖJÄ

- ▶ tiedottavat tärkeistä sosiaalisista suhteista ja tapahtumista (esim. nolous)
- ▶ selkiyttävät ryhmärajoja ja -rooleja, vahvistavat omaan ryhmään kuulumista
- ▶ helpottavat uusien ihmissuhteiden syntymistä, ylläpitävät vanhoja
- ▶ edistävät lohduttamista ja auttamiskäyttäytymistä
- ▶ auttavat mukautumaan työpaikkakulttuuriin, nopeuttavat roolien, arvojen ja normien oppimista

TUNTEET TARTTUVAT

- **Tunteet tarttuvat piilotajuinen jäljittelyn takia → auttaa ihmisiä jakamaan mielialoja ja tunteita, pääsemään samalle aaltopituudelle, ymmärtämään paremmin toisiaan.**
- **Sellaisesta ihmisestä helposti, joka tuntee/näyttää tuntevan voimakkaita tunteita, ilmaisee niitä vahvasti ja jolla on vaikutusvaltaa**
- **Sellaiseen,**
 - **joka kohdistaa huomionsa toisiin ihmisiin**
 - **kokee vuorovaikutuksen ja ihmissuhteet tärkeinä**
 - **tunnistaa helposti toisten tunneilmaisuja**
 - **matkii herkästi ilmeitä, eleitä ja asentoja**
 - **on tietoinen omista tunnereaktioistaan**
 - **on herkästi tunteella reagoiva**

Mayer & Salovey (1997): Tunneäly

**Kuinka voisin lievittää
jännitystäni ?**

**Kuinka voisin piristää/
lohduttaa häntä?**

**Tunteiden
säätely**

**Mitä tapahtui ennen kuin
minusta alkoi tuntua tältä ?**

**Miksiköhän työtoverini
näyttää pettyneeltä?**

**Mitä saatan tehdä, jos
minusta vielä pitkään
tuntuu tältä?**

**Tunne-lakien
ymmärrys**

**(Ajattelun tukeminen
tunteiden avulla)**

**Kuinka avoimesti ja
rakentavasti ilmaisen tunteeni ?**

**Tiedätkö miltä
työtoveristani tuntuu?**

**Tunteiden tunnistaminen
ja ilmaisu**

**Mikä tunne minulla
nyt on päällä?**

TUNTEIDEN SÄÄTELYKYKY LIITTYY AIKUISILLA...

- tyytyväisyyteen elämään ja kielteisistä tunteista toipumiseen (Tett, Fox, & Wang, 2005)
- kykyyn asettua toisen ihmisen asemaan (Okun ym., 2000)
- vähäisempiin ristiriitoihin ja vihamielisyyteen läheisissä ystävyysuhteissa (Lopes, Salovey, & Straus, 2003)
- tunteeseen, että pystyy henkilökohtaisiin saavutuksiin, työviihtyvyyteen (Brackett ym., 2010)
- työtyytyväisyyteen (Güleryüz ym., 2008)
- vähäisempään työuupumukseen (Martinez-Inigo ym., 2007)
- vähäisempään emotionaaliseen uupumukseen (Philipp & Schupbach, 2010)
- psyykkiseen ja fyysiseen terveyteen (Tsaousis & Nikolaou, 2005)

TUNNETYÖT

(HOCHSCHILD, 1983, S. 147)

Työt, joissa

- kasvokkain tai ”voice – to - voice”
kontaktia asiakkaiden kanssa
= vuorovaikutusta ja kohtaamisia
- työntekijän ”kehitettävä” sama tunnetila
kuin asiakkaalla
- työnantajalla ainakin jonkin verran
valtaa työntekijän tunteisiin liittyvään
toimintaan

TUNNETYÖLÄISYYS

- ◎ myös oma persoonallisuus vaikuttaa; joustavuus, tunnetaitavuus jne.
- ◎ joillain palvelualoilla suuremmat odotukset: hoito- ja opetusala, lentoemännät, puhelinvaihde
- ◎ työntekijät säätelevät omia tunnekokemuksiaan ja tunteidensa ilmaisemista käyttäytyäkseen *työpaikkansa odotusten ja toiveiden tai ammattiroolinsa* ja siihen liittyvien *ihanteiden* mukaisesti

Pariporina: Millainen on ihanne-asuntolatyöntekijä ?

TUNNETYÖLÄISTEN KAKSI STRATEGIAA

1) Pinnallinen tunteiden teeskenteleminen (surface acting) : tunneilmaisun tukahduttaminen ja/tai epäaitojen

tunteiden ilmaisu → dissonanssi

- ⊙ **huonompi ammatillinen itsetunto**
- ⊙ **emotionaalinen uupumus** (Barber, Grawitch, Carson, & Tsouloupas, 2011; Bono & Vey, 2005)
- ⊙ **kyynisyys asiakkaita kohtaan**
- ⊙ **työtyytymättömyys** (Bono & Vey, 2005; Hulsheger & Schewe, 2011)
- ⊙ **psykkinen pahoinvointi, psyko – somaattinen oireilu** (Hulsheger & Schewe, 2011)
- ⊙ **huonompi sitoutuminen omaan organisaatioon** (Hulsheger & Schewe, 2011)

2) *Syvänäytteleminen* (deep acting) =

tunnekokemus (ei vain tunneilmaisu) muuttuu mielen avulla aidosti haluttuun suuntaan, jolloin kokemus ja ilmaisu sopusoinnussa

- ◎ tyypillisempää niille, jotka osaavat muutoinkin säädellä tunteitaan (Cheung & Tang, 2009)**
- ◎ opettajilla vähemmän emotionaalista uupumista vuoden päästä (Philipp & Schupbach, 2010)**
- ◎ tuntemuksia, että saa jotakin aikaiseksi, henkilökohtaisia saavutuksia (Barber ym., 2011; Brotheridge & Grandey, 2002; Williams, 2003)**
- ◎ parempi asiakastyytyväisyys (Hulsheger & Schewe, 2011)**

MITEN TUNNETYÖLÄISYYDEN KUORIMITTAVUUTTA VOI LIEVENTÄÄ?

- ◉ **Työyhteisön toimenpiteen: sosiaalisen jakamisen, vahvan ryhmän ilmapiiri, työkavereiden tuki, sisällöllisesti haastava työ**
- ◉ **Esimiestyö: sosiaalinen tuki, työntekijän autonomiaa tukeva johtaminen,**
- ◉ **Yksilön mahdollisuudet: lisäämällä tietoa tunnetyöläisyydestä, kehittämällä tunnetaitoja ja minäpystyvyyden tunnetta, oman itsen ja ihannetyöminän pohtiminen**

LUETTAVAA

- Dunderfelt, T. (2004) Irti tunnekoukuista. Dialogia: Helsinki.
- Isokorpi, T. (2004) Tunneoppia - parempaan vuorovaikutukseen. PS-kustannus: Jyväskylä.
- Kokkonen, M. (2010). Ihastuttavat, vihastuttavat tunteet - opi tunteiden säätelyn taito. Juva: PS-kustannus.
- Saarinen, M. & Kokkonen, M. (2003). Tunneäly. Kohti KOKOnaista elämää. WSOY: Helsinki.
- Saarinen, M. & Kokkonen, M. (2012). Tunne mies, tunne nainen. Ymmärrä tunne-elämän erilaisuutta. Kirjapaja: Helsinki.
- Damasio, A. (2003) Spinozaa etsimässä. Ilo, suru ja tuntevat aivot. Terra Cognita: Helsinki.
- Goleman, D. (1995). Tunneäly. Otava: Helsinki.