



**TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
ÅBO YRKESHÖGSKOLA**

Opinnäytetyö

**TUNTEET OSANA
TYÖHYVINVOINTIA**

**Kirsi Koikkalainen
Pipsa Piirainen**

**Toimintaterapian koulutusohjelma
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma**

2009

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma Toimintaterapian koulutusohjelma	
Tekijät: Pipsa Piirainen ja Kirsi Koikkalainen	
Työn nimi: Tunteet osana työhyvinvointia	
	Ohjaajat: Tiina Hautala, Annika Karpelin
Aika: Joulukuu 2009	Sivumäärä: 66+2 liitettä
<p>Työyhteisön toiminta rakentuu pääasiallisesti siitä, että työtä tehdään tietyn päämäärän saavuttamiseksi. Työssä koetut tilanteet ja kokemukset synnyttävät tunteita, jotka vaikuttavat työntekijöiden välisiin suhteisiin, asiakaskohtaamisiin sekä koettuun työhyvinvointiin. Omien tunteiden tiedostaminen auttaa ymmärtämään omaa käyttäytymistä ja mahdollistaa paremman toisten ihmisten ymmärtämisen. Työyhteisöllä ja yksilöllä on hyvä olla tietoja, taitoja ja työkaluja tunteiden käsittelemiseen, sillä ne vaikuttavat yksilön ja työyhteisön hyvinvointiin.</p> <p>Keräsimme kyselyn avulla työntekijöiden kokemuksia tunteiden vaikutuksesta työhyvinvointiin. Kyselyssä työntekijät pohtivat sekä voimavaroja tuovia ja kuluttavia tunteita sekä tapaansa ilmaista ja käsitellä tunteitaan. Kyselyyn osallistui 17 henkilöä, jotka työskentelevät vanhusten palvelutalo Myllykoti Oy:ssä. Lisäksi haastattelimme kahta asiantuntijaa saadaksemme tietoa erilaisista tunteidenkäsittelymenetelmistä. Haastatteluissa keskityimme käsittelemään haastateltavien omia kokemuksia erilaisten menetelmien käytöstä.</p> <p>Haastatteluissa tuli esiin erilaisia toiminnallisia menetelmiä, joista kuvan, tarinan ja NLP:n eli Neurolingvistisen ohjelman käytöstä haastateltavilla oli positiivisia kokemuksia. Esimiehellä ja työntekijällä itsellään on myös monia mahdollisuuksia vaikuttaa työpaikalla koetun hyvinvoinnin kehittämiseen. Esimiehen läsnäolo ja kosketus työyhteisön tunne- ja kokemusmaailmaan mahdollistaa työntekijöiden paremman ymmärtämisen. Tunnetietoa ja tunteita ei kannata jättää huomioimatta, koska ne vaikuttavat joka tapauksessa menettelymme taustalla.</p>	
Hakusanat: Työhyvinvointi, tunteet työyhteisössä, tunteiden käsittely, tunneäly	
Säilytyspaikka: Theseus verkkokirjasto	

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES ABSTRACT

Degree Programme: Hospitality management Occupational therapy	
Authors: Pipsa Piirainen and Kirsi Koikkalainen	
Title: Emotions as a part of well-being at work	
	Instructors: Tiina Hautala, Annika Karppelin
Date: December 2009	66+6 Pages
<p>It is important to recognize the impact our emotions have on our well-being at work, as well as on our interaction with our clients and colleagues. It is possible that emotions have an unconscious effect on our body language and expressions. Under some circumstances other people can misread our messages, which complicates the interaction. Recognizing our own emotions helps us to understand our own behaviour and enhances better understanding of other people.</p> <p>The purpose of the present study was to gather experiences of how emotions affect the well-being at work. Altogether, 17 employees of the Myllykoti old people's home answered our questionnaire, describing their ways of expressing and processing their emotions at the workplace and emotions that either gave them strength or weakened them. We also interviewed two experts, Ulla Halkola and Leila Leimala, who have experience in using different work development methods, the interviews focused on their experiences of different emotions processing methods, such as the use of stories and pictures and Neuro-linguistic programming (NLP).</p> <p>Superiors and employees also have multiple ways of influencing the emotional atmosphere of the workplace and of developing the sense of well-being. The superiors presence in and contact with the emotional climate and daily experiences of the employees enhance better understanding. Emotional knowledge is worth to remember, because emotions affect our work performance. Emotional knowledge and emotions have a background effect on everything we do and therefore should not be ignored.</p>	
Keywords: Well-being at work, emotions at the workplace, processing emotions, emotional intelligence	
Deposit at: Theseus e-library	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	2
2	TYÖHYVINVOINTI	3
2.1	Perustehtävä	4
2.2	Yhteisöllisyys ja työpaikan ilmapiiri	5
2.3	Luottamuksellisuus ja oikeudenmukaisuus	6
3	TYÖN KUORMITUSTEKIJÖISTÄ JOHTUVIA SEURAUKSIA	7
3.1	Työuupumus	7
3.2	Kyllästyminen	8
3.3	Yksityiselämän kriisitilanteet	9
4	TUNTEET OSANA TYÖHYVINVOINTIA	9
4.1	Työyhteisön merkitys	10
4.2	Tunteet vanhustyössä	12
5	VUOROVAIKUTUS TYÖPAIKALLA	14
5.1	Vuorovaikutus ja sen haasteet	15
5.2	Sanaton ja sanallinen vuorovaikutus	16
5.3	Vallankäyttö vuorovaikutussuhteissa	17
6	TUNTEIDEN TIEDOSTAMINEN, SÄÄTELY JA ILMAISU	22
6.1	Tietoisuus omista tunteista	22

6.2	Tunteiden hallinta	23
6.3	Tunneäly työpaikalla	25
7	TUTKIMUKSEN ETENEMINEN	26
7.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset	26
7.2	Tutkimusjoukko ja aineiston hankinnassa käytetyt menetelmät	27
7.3	Aineiston analysointi	29
8	MYLLYKODIN TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA TUNTEIDEN VAIKUTUKSISTA TYÖHYVINVOINTIIN	30
8.1	Työssä esiintyneet tunteet	31
8.2	Tunteiden vaikutus käyttäytymiseen	34
8.3	Tunteiden käsittely	37
9	ASiantuntijoiden Työnkehittämiprojekteista	KOKEMUKSIA 40
9.1	Työnkehittämiprojektit	41
9.2	Konfliktitilanteet työyhteisössä	42
9.3	Tunteiden vaikutus kehittämissuhteissa	44
10	KEINOJA TUNTEIDEN KÄSITTELYYN	45
10.1	Työnohjaus	45
10.2	Esimiehen mahdollisuudet	46
10.3	Työntekijän mahdollisuudet	47
10.4	Toiminnalliset menetelmät tunteiden käsittelyssä	49
10.4.1	Kuvan käyttäminen	49
10.4.2	NLP – neurolingvistinen ohjelmointi	51
10.4.3	Tarinat	53

11 POHDINTA	55
11.1 Tutkimuksen tarkoituksen muotoutuminen	55
11.2 Tutkimustulosten pohdintaa	56
11.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	60
11.4 Jatkotutkimusehdotukset	62

LÄHTEET	63
----------------	-----------

LIITTEET

Liite 1 Kysely Myllykodin työntekijöille

Liite 2 Teemahaastattelurunko

1 JOHDANTO

Ajatuksemme opinnäytetyöhön lähti yhteisestä kiinnostuksesta työhyvinvointia ja sen kehittämistä kohtaan. Opiskelemme molemmat eri aloilla, Piirainen on restonomiopiskelija ja Koikkalainen toimintaterapeuttiopiskelija. Ajattelimme, että yhdistämällä kahden eri opintoalan näkemykset työ saa väriä ja pystymme pohtimaan näkökulmia laaja-alaisemmin. Lopullinen aihe tunteet osana työhyvinvointia kehittyi opinnäytetyöprosessin aikana ja alussa kiinnostuksemme Voimauttava valokuva -menetelmään antoi idean tunteiden tarkastelun ottamisesta mukaan opinnäytetyöhömmme. Työskentelemme molemmat asiakaspalvelutehtävissä ja olemme molemmat läheisesti vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa. Tämän vuoksi tunteiden merkityksen pohtiminen on meille molemmille tärkeä asia. Tunteet vaikuttavat hyvin paljon työviihtyvyyteen kuten esimerkiksi työhön sitoutumiseen ja asennoitumiseen työtä kohtaan, työtyytyväisyyteen, asiakaspalveluun sekä työn tuottavuuteen. Tunneälykäs työympäristö myös menestyy paremmin kuin työpaikka, jossa tunteita ei huomioida. (Saarinen & Aalto-Setälä 2009, 52.)

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tarkastella tunteiden vaikutusta työntekijöiden hyvinvointiin. Selvitimme työntekijöiden työssä kokemia tunteita kyselyn avulla. Teimme kyselyn vanhusten palvelutalo Myllykoti Oy:n työntekijöille. Haastattelimme työn kehittämisprojekteissa työskennelleitä Ulla Halkolaa (psykoterapeutti) ja Leila Leimalaa (työnohjaaja) saadaksemme tietoa tunteidenkäsittelymenetelmistä. Tarkoituksena oli hyödyntää heidän kokemuksiaan menetelmien käytöstä sekä kuulla heidän ajatuksiaan tunteiden merkityksestä työhyvinvointiin. Piiraiselle läheinen aihe on esimiehen rooli työyhteisössä esiintyvien tunteiden käsittelyssä. Koikkalainen on kiinnostunut tunteiden vaikutuksesta työntekijän toimintakykyyn ja vuorovaikutussuhteisiin.

Työkyvyttömyyden ehkäisemisessä tunneosaaminen on tärkeä asia ja se lisää myös työntekijöiden kokemaa työniloa. Tunteet antavat työyhteisölle hyvin tärkeää tietoa ja oikein käytettynä tunteet ovat myönteinen voimavara. (Saarinen & Aalto-Setälä 2009,

23 – 24.) Positiivisten tunteiden jakamisen on todettu lisäävän työpaikan yhteisöllisyyttä ja vähentävän konflikteja. Työyhteisössä jokainen ihminen on tunteiden kanssa tekemisessä ja etenkin kielteiset tunteet voivat helposti levitä eteenpäin. Nämä tunteet ovat pitkäkestoisempia kuin myönteiset tunteet, joten myös esimies on tärkeässä osassa kielteisten tunteiden ehkäisyssä ja säätelyssä työpaikalla. (Saarinen & Aalto-Setälä 2009, 65.) Teoriaosassa käymme läpi työhyvinvointia yleisesti ja valaisemme työssämme tunneälykäsitetä. Olemme myös kyselyä tehdessämme tutustuneet tunnekirjallisuuteen. Keskeisimpiä käsitteitä työssämme on tunteiden tiedostaminen, säätely ja ilmaisu. Työntekijöiden kokemat tunteet ovat tärkeässä osassa työyhteisön hyvinvoinnissa ja olemme halunneet tehdä vaikeasta ja henkilökohtaisesta aiheesta helposti lähestyttävän. Toivommeekin, että oppinäytetyömme herättää keskustelua ja ajatuksia tunteista työssä.

2 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointi on vuorovaikutusta työn, yksilön sekä työyhteisön välillä. Hyvinvointi syntyy hyvin tehdystä työstä ja sen seurauksista. Työhyvinvoinnissa avainasioita ovat työn merkitykselliseksi kokeminen, mahdollisuus kehittyä, selkeä perustehtävä, sopiva työmäärä sekä toimivat vuorovaikutussuhteet. Myös hyvinvoivassa työyhteisössä on ristiriitoja ja ongelmatilanteita, mutta ne pyritään selvittämään välittömästi. Toimivassa työyhteisössä työn perustehtävä ja tavoitteet ovat työntekijöiden tiedossa, siellä vallitsee luottamus ja ilmapiiri on avoin. Toimiva vuorovaikutus mahdollistaa tiedonkulun ja kaikki työntekijät pysyvät ajan tasalla työtehtävistään. Jokainen työntekijä kantaa vastuuta omasta työtehtävästä, tiedon siirtämisestä ja vastaanottamisesta. Avoin vuorovaikutus mahdollistaa myös avun pyytämisen työtovereilta. Johto luo turvallisuutta työyhteisöön avoimuudella ja oikeudenmukaisuudella. Hyvinvoivassa työyhteisössä voidaan aistia hyvä henki ja työntekijöiden kokema yhteenkuuluvuuden tunne. (Kaivola & Launila 2007,127 – 139.)

Työntekijän kehittymistä tuetaan palautteella, jonka antaminen ei ole yksin esimiehen tehtävä, sillä siihen osallistuvat kaikki työyhteisön jäsenet. Johto huolehtii työn

edellytyksien toteutumisesta ja seuraa perustehtävän toteutumista. Esimiehillä on tärkeä rooli myös työntekijöiden kannustamisessa ja innostamisessa. Tärkeä asia työhyvinvoinnissa on se, että työntekijä kokee kuuluvansa työyhteisöönsä ja kokee työn merkitykselliseksi. Kokemus omasta tärkeydestä ja siitä, että saa aikaan jotain hyvää on huomionarvoista. Hyvässä työpaikassa koetaan onnistumisia ja työniloa. (Kaivola & Launila 2007, 46,132,137 – 138.) Työhyvinvointi on jatkuvaa kehittämistä työpaikassa ja se rakentuu hyvän yhteistyön seurauksena. Työn hyvinvoinnin kehittämisen tulisi olla osa normaalia työarkea. (Nummelin 2008, 137.)

2.1 Perustehtävä

Työyhteisön toiminta rakentuu pääasiallisesti siitä, että työtä tehdään tietyn päämäärän saavuttamiseksi. Perustehtävä ilmaisee organisaation syyn olla olemassa, ja jokaisen työntekijän tulee olla tietoinen tehtävistään. Työntekijän on jo perehdytysvaiheessa saatava hyvä jäsentynyt kuva työstä, jossa työntekijälle selvitetään työn tarkoitus. Kaikki mitä työntekijät tekevät työssään, pitäisi olla yhteydessä perustehtävään. Kun työntekijällä on jäsentynyt kuva työstään, työn hallinnan tunne lisääntyy. Työn tavoitteiden ollessa hukassa, tilanteen tuoma epävarmuus kuormittaa työntekijöitä psyykkisesti. Perustehtävän ollessa epäselvä, työyhteisössä syntyy ristiriitoja ja työn tuloksellisuus kärsii. Työntekijöille voi olla vaikea osoittaa omaa työnkuvaansa, mutta se on tärkeää. Rajat tuovat työntekoon turvallisuutta ja selkeyttä, jotka ovat muuttuvassa työelämässä tärkeitä asioita. (Nummelin 2008, 53 – 54.)

Johtamisen perustehtävä on tukea työyhteisön ja yrityksen toimintaa kaikissa tilanteissa. Esimiehen tehtävänä on mahdollistaa hyvät edellytykset onnistuneen työn tekemiselle. Johtaminen on myös palvelutehtävä, jossa työtä tehdään oman yrityksen ja siinä työskentelevien henkilöiden hyväksi. Työntekijät ovat oman alansa asiantuntijoita, joita esimies tukee työssään. Esimies arvostaa työntekijöiden osaamista ja antaa heille mahdollisuuden kehittyä ammatissaan. Tärkeä tehtävä on myös ylläpitää realiteetteja ja pitää työyhteisö kiinni perustehtävässä. Esimies luo työntekijöilleen turvallisuuden tunnetta mahdollistaen työn tekemisen oikeilla

välineillä, menetelmillä ja säännöillä. Työyhteisössä vallitsevista arvoista syntyy työyhteisön yhteiset pelisäännöt asiakkaiden ja työtovereiden arvostamisesta lähtien. Esimiehen tehtävänä on puuttua epäkohtiin ja tilanteisiin, joissa sääntöjä rikotaan. (Kaivola & Launila 2007, 42 – 53.)

2.2 Yhteisöllisyys ja työpaikan ilmapiiri

Yhteisöllisyys työpaikalla tuo työntekijöille turvaa ja luo yhteenkuuluvuuden tunteita. Ihmisellä on tarve olla osa jotakin kokonaisuutta ja työ tarjoaa tähän mahdollisuuden. Liittyminen työyhteisöön on luontaista, jos työpaikan arvot kohtaavat työntekijän omat henkilökohtaiset arvot. Ihminen toteuttaa itseään suhteessa toisiin ihmisiin. Tarvitsemme toisiamme työskennellessämme kohti yhteistä tavoitetta. Yhteenkuuluvuuden tunteella ja niin kutsutulla ”me-hengellä” on suora yhteys työn sujumiseen ja onnistuneeseen työsuoritukseen. Työpaikan yhteisöllisyyden kokeminen mahdollistuu, jos kohtaaminen on aitoa ja välittävää eikä ennakoasenteiden tai väliaikaisuuden kokemusten anneta vaikuttaa. Yhteisöllisyyttä tukeva työyhteisö mahdollistaa yksilön panostamisen yhteiseen hyvään siten, että hän saa kokemuksen omasta erityisyydestään. Jokainen työntekijä kohdataan omana itsenä ja yhteisö tukee yksilön henkilökohtaisten tavoitteiden toteutumista. Yhteisöllisyys tuo esiin yksilöiden erilaisuuden ja hyväksyy sen. Avoimuus erilaisuudelle mahdollistaa yksilöiden tuoman energian käyttämisen koko yhteisön yhteiseksi hyväksi. (Kaivola & Launila 2007, 77 – 79.)

Työilmapiiri on keskeinen osa työhyvinvointia. Positiivinen työilmapiiri vaikuttaa työntekijöiden motivaatioon, tuloksellisuuteen ja innovatiivisuuteen myönteisesti. Kun ihmissuhteet toimivat hyvin, työilmapiirikin on hyvä. Huono ilmapiiri vaikuttaa työntekijöiden jaksamiseen, lisää työntekijöiden kokemaa stressiä ja voi aiheuttaa sairauspoissaoloja. Hyvän työyhteisön perustaitoihin kuuluu myös ongelmanratkaisukyky, sillä kanssakäyminen aiheuttaa aina ristiriitoja. Hyvää yhteistyötä voidaan tukea työn tekemistä ohjaavilla säännöillä, jotka ennaltaehkäisevät ristiriitoja. Ongelmia tulisi myös työyhteisössä purkaa, etteivät ne muodostu yhteistyön esteiksi. Työyhteisössä jokainen jäsen on vastuussa omasta

käyttäytymisestään sekä ongelmien puheeksi ottamisesta ja ratkaisemisesta. Asiallinen käyttäytyminen on hyvän työyhteisön perusedellytyksiä ja se tarkoittaa kohteliain tapojen noudattamista, toisten kuuntelemista, asiallista keskustelutaitoa sekä anteeksiantamista. Perusasioiden ollessa kunnossa, vaikeistakin asioista on helpompi keskustella. Keskustelu, yhteistyö ja oppiminen ovat hyvinvoivan työyhteisön tunnuspiirteitä. Hyvinvoivassa työyhteisössä työntekijät ovat selvillä työyhteisön asioista ja heillä on mahdollisuus toiminnan kehittämiseen. (Nummelin 2008, 54 – 57.)

2.3 Luottamuksellisuus ja oikeudenmukaisuus

Luottamuksellinen työympäristö ennaltaehkäisee pahojen ristiriitojen syntymistä ja rohkaisee avoimesti puhumaan myös hankalista asioista. Kun työntekijät luottavat toisiinsa työyhteisössä, toimivat yhteistyö, vuorovaikutus ja informaation kulku paremmin. Hyvin toimiva vuorovaikutus on sellaista, joka kulkee kaikkien työyhteisön jäsenien kautta ja kulkee esteettömästi työntekijästä toiseen. Jokaisen työntekijän ottaessa vastuun myönteisestä ilmapiiristä, se reflektoituu myös myönteisesti takaisin päin. Myönteisyys kasvaa ja luo ehjän työyhteisön, jonka jäsenet luottavat toisiinsa.. (Nummelin 2008, 60 – 62.) Tasa-arvoisuus ja työntekijöiden oikeudenmukainen kohtelu lisäävät työntekijöiden työhyvinvointia. Tärkeää on, että kaikkia työntekijöitä kohdellaan tasa-arvoisesti ja kaikkien tiedossa olevien pelisääntöjen mukaan. Oikeudenmukaisuus näkyy päätöksenteossa. Päätöksien tekemisessä jokainen, joita päätös koskee tulevat kuulluiksi ja päätökset tehdään oikean tiedon perusteella. (Kaivola & Launila 2007, 62 – 63.)

3 TYÖN KUORMITUSTEKIJÖISTÄ JOHTUVIA SEURAUKSIA

Työelämä ei ole vain työssä käymistä ja tekemistä, vaan siihen sisältyy paljon muutakin. Työelämässä pitää koko ajan kartuttaa tietotaitoaan, jotta pysyy ajan tasalla. Työssä tarvitaan entistä parempia yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja. Muutokset, epävarmuus ja kiire ovat osa nykyistä työelämää ja ne voivat rasittaa henkistä hyvinvointia paljon. Hyvä työ koetaan sellaiseksi, joka on mielekästä. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijä saa monipuolisesti toteuttaa itseään ja tuntee itsensä arvokkaaksi työssään. Nykyisin työelämä on vaativaa, ja jopa puolet työkäisestä väestöstä kokee työnsä henkisesti raskaaksi. Työpaikkakiusaaminen on yleistynyt ja masennuksen takia yhä useampi jää työkyvyttömyyseläkkeelle. Työ on muuttunut viime vuosina erittäin vaativaksi ja työhyvinvoinnin parantaminen vaatii työntekijöiltä ja esimiehiltä paljon aikaa ja vaivaa. (Nummelin, 2008, 15.)

Kiire voi pitkään jatkuessaan tuottaa riittämättömyyden tunnetta ja se kasvattaa mahdollisia terveysongelmia ja työperäistä stressiä. Työkiireitä kokevat työntekijät ovat huomattavasti väsyneempiä ja ahdistuneempia kuin vähemmän kiirettä kokevat. Kiirettä kokevilla työntekijöillä on myös paljon fyysisiä oireita kuten päänsärkyä, selkäkipua ja vatsakipuja. Esimiehellä on mahdollisuus vähentää työntekijöidensä kiireen kokemusta kehittämällä työyhteisön toimintaympäristöä, jossa työntekijöille annetaan vaikuttamis- ja kehittämismahdollisuuksia. (Nummelin 2008, 22.)

3.1 Työuupumus

Työuupumuksesta kärsivällä työntekijällä voimavarat ovat olleet jo pidempään vähäiset, eivätkä mitkään ponnistelut johda haluttuun ratkaisuun. Työuupumus on pitkäaikainen stressioireyhtymä, jossa työuupuneen työntekijän oireita ovat kokonaisvaltainen väsymys, kyynisyys ja heikentynyt ammatillinen itsetunto. Työhönsä sitoutunut työntekijä joutuu luopumaan sitoutuneisuudestaan stressin ja rasittuneisuuden takia. Myös organisaatioiden tulostavoitteet vähentävät työntekijän

voimavaroja ja voi syntyä voimavarojen ehtymistila. Tällainen tila syntyy, jos työntekijä kokee itsensä merkityksettömäksi työssä. Uupunut työntekijä antaa työlleen enemmän, mitä työ antaa hänelle. Työntekijät, jotka ovat motivoituneita ja velvollisuudentuntoisia työssään, sairastuvat uupumukseen helpommin. Uupuneen työntekijän asenne työtä kohtaan muuttuu kielteiseksi. Hän voi käyttäytyä välinpitämättömästi ja epäasiallisesti. Uupunut työntekijä ei välttämättä huomaa työuupumustaan, joten tällaisessa tilanteessa on esimiehen puututtava asiaan. Esimies voi parantaa työtilannetta tukemalla työntekijää ja etsimällä keinoja uupumuksen voittamiseen. Uupunut työntekijä ei vieraannu ainoastaan työstään vaan koko elämästään. Hän ei ymmärrä omia tunteitaan, tarpeitaan tai toiveitaan. Voimavarojen palautuessa työntekijän tunnetaso elpyy ja hän on kuin uusi ihminen. (Nummelin 2008, 80 – 83.)

3.2 Kyllästyminen

Kyllästyneellä ja uupuneella työntekijällä on se ero, että kyllästyneellä työntekijällä on voimavaroja, mutta hän ei löydä niille käyttöä. Pitkään jatkunut kyllästyminen tarkoittaa sitä, että työ tarjoaa liian vähän vaihtelua ja on rutiininomaista. Työntekijä välttelee kaikkein tylsimpiä työtehtäviä ja hän suhtautuu kyynisesti työhön. Hänen on myös vaikea ymmärtää, jos joku tuntee iloa työssään. Hän ei pysty keskittymään työhönsä kunnolla ja aloittaa monia asioita, muttei hoida niitä loppuun. Kyllästyneen työntekijän tunteiden hallinta on heikentynyt ja hän saattaa käyttäytymisellään aiheuttaa hankaluuksia työyhteisössään. Työntekijä voi pahimmillaan tulehduttaa ilmapiirin omilla kiukutteluillaan ja valituksillaan. Jollei työntekijän toimintatapa muutu, on esimiehen otettava asia esille. Käytännössä käy usein kuitenkin niin, ettei tilanteeseen puututa ajoissa ja käytöksestä tulee hyväksyttävää työyhteisössä. Kyllästyneen ihmisen on kyettävä ottamaan itse vastuu tilanteestaan ja yrittää sietää kyllästymistään tai ainakin yrittää olla kumoamatta turhautumisen tunnetta muille työntekijöille. Esimies on kuitenkin tärkein tuki kyllästymisessä ja hänen onkin kehityskeskustelussa otettava asia esille ja mietittävä yhdessä työntekijän kanssa keinoja tilanteen ratkaisemiseksi. (Nummelin 2008, 86 – 87.)

3.3 Yksityiselämän kriisitilanteet

Myös yksityiselämän muutos- ja kriisitilanteet hankaloittavat työssä selviytymistä ja jaksamista. Kriisitilanteiden vuoksi työntekijä kokee työkykynsä laskeneen ainakin tilapäisesti. Kun työntekijän elämäntilanne on muutoksessa, hän ei pysty suoriutumaan työstään niin hyvin kuin ennen. Muutokset elämäntilanteissa nostavat esiin tunteita, jotka vaikuttavat työntekijän keskittymiskykyä ja jaksamista alentavasti. Mitä paremmin työyhteisössä huomataan yksilölliset ja terveydelliset tarpeet, sen paremmin stressiä ja työkyvyn heikkenemistä pystytään ehkäisemään. Työyhteisössä on tärkeää, että kriisitilanteen sattuessa joustetaan. Työntekijä jaksaa paremmin työssään, jos työajoissa voidaan joustaa tai työn vaatimuksia kevennetään kriisitilanteen ajaksi. Voimavaroja kuluttavissa elämäntilanteissa näillä on suuri merkitys, eikä työntekijän välttämättä tarvitse mennä sairauslomalle. Tämä voi olla tärkeää työntekijän ammatilliselle identiteetille ja arvokkuuden kokemukselle. (Nummelin 2008, 91.)

4 TUNTEET OSANA TYÖHYVINVOINTIA

Tunteilla on suuri vaikutus työntekijän työssä jaksamiseen. Työyhteisöissä työtä tehdään yhdessä toisten ihmisten kanssa ja siellä syntyy monenlaisia ihmissuhdeverkostoja, joiden tavoitteena on työn sujuvuus. Tunteet ovat monitasoisia ja niitä on vaikea määritellä. Jokainen henkilö kokee ja ilmaisee tunteita omalla tavallaan. Työllä on tarkoitus eli perustehtävä, josta selviytymiseen tarvitaan erilaisia sääntöjä, työroolien selkiyttämistä sekä toimivaa työnjakoa. Tunteita syntyy aina suhteessa johonkin. Kokemukset, elämykset ja ajatukset luovat tunteita. Tunteita syntyy työntekijöiden välisessä kanssakäymisessä, suhteessa itseen työntekijänä sekä perustehtävää ja sen arvoja ajatellen. (Kaski & Kiander 2005,11, 49.)

Hoito- ja palvelutyössä asiakassuhteet synnyttävät työntekijälle monenlaisia tunteita. Tunteet voidaan kokea voimavaroja tuoviksi tai kuluttaviksi. Myönteiset asiakassuhteet koetaan työn mielekkyyden lähteenä, kun taas raskaat ja vaikeat asiakassuhteet koetaan kuormittavina. Asiakkaan passiivisuus, hoidon vastustelu ja häiriökäyttäytyminen voivat sekoittaa työntekijän työrytmiä ja hankaloittaa perustehtävän tekemistä. Koulutuksen puute voi osaltaan aiheuttaa turhautumista tai kuormittaa työntekijää. Asiakkaan käytöstä ja siihen johtaneita syitä ei välttämättä ymmärretä, kun ei tiedetä mistä käytös johtuu. Tällöin keinojen löytäminen asiakkaan auttamiseen voi olla vaikeaa. Asiakassuhteiden tuomaa kuormittavuutta voidaan helpottaa henkilöstön koulutuksen ja työjärjestelyjen rakenteellisten muutosten avulla. (Voutilainen ym. 2002, 192.)

4.1 Työyhteisön merkitys

Työyhteisö herättää työntekijässä tarpeita, joiden täytyminen vaikuttaa työntekijän työssä jaksamiseen. Abraham Maslowin motivaatioteorian mukaan ylemmän tason tarpeet eivät toteudu ennen kuin alemman tason tarpeet ovat tyydytetty. Alin taso koostuu ihmisen psykofysiologisista perustarpeista kuten terveydestä huolehtimisesta. Työpaikka voi edesauttaa työntekijöiden terveyttä järjestämällä työntekijöilleen hyvän työterveyshuollon, laadukkaan työpaikkaruokailun, riittävän lepoajan ja hyvinvointia tukevan toiminnan vapaa-ajalla. Toinen porras sisältää ihmisen turvallisuuden tarpeen. Turvallisuuden kokeminen on yksi ihmisen perustarpeista niin työ- kuin yksityiselämässäänkin. Turvallisuuden kokeminen sisältää niin ulkoisen kuin sisäisenkin turvallisuuden tunteen. Turvallinen työpaikka mahdollistaa työntekijän toimeentulon, fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin sekä mahdollisuuden kehittää omaa osaamistaan. Turvallisessa työpaikassa työntekijän ei tarvitse kokea itseään uhatuksi mielipiteensä, rotunsa, sukupuolensa tai esimerkiksi uskontonsa takia. (Rauramo 2004 , 47, 76 – 77.)

Kolmannella portaalla Maslowin motivaatioteoriassa on liittymisen tarve. Ihminen tarvitsee toisia ihmisiä voidakseen hyvin. Kuuluminen erilaisiin ryhmiin on luonnollista. Toisten ihmisten kautta ihminen voi kokea itsensä tarpeelliseksi,

rakastetuksi ja hyväksytyksi. Ihmisen itsetunto rakentuu suhteessa toisiin ihmisiin. Muilta saatu positiivinen palaute auttaa itsetuntoa kasvamaan. Hyvässä työyhteisössä jokaisella työntekijällä on oma tärkeä roolinsa ja jokaisella on oikeus hyvään kohteluun. Sosiaalinen tuki auttaa työntekijöitä jaksamaan paremmin. Avoimet ja luottamukselliset välit omaava työyhteisö pystyy tekemään myös tuloksekkaampaa työtä. (Rauramo 2004, 122 – 125.)

Liittymisen tarpeeseen sisältyy kokemus hyväksytyksi tulemisesta, johon tarve tulla kuulluksi ja nähdyksi liittyy. Moni kyselyyn vastanneista kertoi, että toisten hyväksyntä ja mahdollisuus olla oma itsensä toivat voimavaroja työhön. Läheisyyden ja liittymisen tarve täyttyy, jos työntekijä saa tukea ja ymmärrystä työkavereilta. Yhteenkuuluvuuden tunne ja läheiset ihmissuhteet tukevat tätä tarvetta. Työntekijän oma mielipide ja arvostelukyky voi kuitenkin jäädä piiloon ryhmän yleisen mielipiteen tieltä. Työyhteisöön liittyminen ja oman erillisyyden säilyttäminen voi olla haastavaa työyhteisössä. Työntekijän tunnekokemukset riippuvat siitä, kuinka hyvin hän kokee kuuluvansa ryhmään. Työntekijän kokiessa kuuluvansa ryhmään, omaavansa sanavaltaa ja hyväksymistä hän kokee positiivisia tunteita. Innostus, luottamus, tyytyväisyys ja turvallisuuden tunne katoavat, jos työntekijä ei koe näitä asioita. Työntekijän kokiessa pelkoa, jännitystä, turhautumista tai ahdistusta hän voi alkaa kehittää selviytymiskeinoja, jotka ovat haitallisia ryhmän toiminnalle. Selviytymiskeinoja voivat olla esimerkiksi valtataistelut, piiloutuminen ja passiivisuus. Positiiviset selviytymiskeinot kuten oma aktiivisuus, voivat auttaa työntekijää löytämään paikkansa ryhmästä. (Kaski & Kiander 2005, 147 – 149.)

Arvostuksen tarve sijaitsee portaikon neljännellä tasolla. Arvostuksen kokeminen ja saaminen on edellytys itsetunnon kehittymiselle sekä itsearvostukselle. Työntekijälle merkitsee eniten niiden ihmisten antama palaute ja arvostus, joita hän itse arvostaa ja pitää tärkeinä. Maslow jakaa arvostuksen kahteen osaan, alempaan ja ylempään arvostuksen tarpeeseen. Alempi tarve sisältää toisilta ihmisiltä saatua arvostusta kuten mainetta ja kunnioitusta. Ylempi taso sisältää itsearvostuksen kuten itseluottamuksen. Korkeampi aste johtuu siitä, että sitä on vaikeampi menettää. Itsearvostus voi säilyä, vaikka muut eivät sinua arvostaisikaan. Työuupumukseen liittyy usein juuri tuon

korkeamman tason tunteen menetys. Hyvä työyhteisö tekee itsetunnolle hyvää ja jokaisella on tärkeä rooli siinä, omana itsenään. (Rauramo 2004, 136 – 138.)

Viimeinen eli viides porras pitää sisällään itsensä toteuttamisen ja kehittämisen tarpeen. Hyvässä työyhteisössä työntekijöiden oppimista tuetaan ja siihen annetaan mahdollisuuksia. Työyhteisössä tavoitteet ja visiot tulee olla kaikkien tiedossa, jotta työn kehittäminen olisi mahdollista. Kun yhteiset tavoitteet tiedetään, työntekijöiden on helpompi sitoutua työhönsä. Työntekijät pystyvät kehittämään itseään hankkimalla niitä tietoja ja taitoja, joita työssä tarvitaan. (Rauramo 2004, 148 – 151.)

Työntekijän suhde työhön vaikuttaa suuresti työntekijän työhyvinvointiin ja syntyviin tunnekokemuksiin. Työskennellessään itselleen sopivassa työssä, jossa kokee työn merkitykselliseksi ja sopivan haastavaksi työntekijä kokee työniloa. Onnistumisen kokemukset ja uusien taitojen ja voimavarojen löytyminen työn kautta, auttaa työntekijää arvostamaan omaa työtään. Työssä voi olla myös asioita, joita voisi parantaa, mutta kokiessaan työn omakseen työntekijä on valmis tekemään myös myönnytyksiä. (Paasivaara 2009, 8 – 9.) Työntekijään vaikuttaa myös se, minkälaiseksi hän kokee muiden työntekijöiden tai esimiehen asenteeksi itseään kohtaan. Työntekijöiden oletama käsitys toisten asenteesta tai ajatuksista voi vaikuttaa tiedostetusti tai tiedostamatta myös työntekijän käyttäytymiseen työpaikalla. Työntekijä voi esimerkiksi ajatella, että ”ei minun mielipidettäni kukaan kaipaa, joten en puhu kokouksessa mitään”. Saattaa olla, että joskus yksi työntekijä joutuu syntipukiksi ja muut työntekijät kanavoivat pahan olonsa häneen. (Kaski & Kiander 2005, 147.)

4.2 Tunteet vanhustyössä

Molander on tehnyt tutkimuksen, jossa tutkittiin työn tuomien tunteiden merkitystä vanhustyössä. Molander toteutti tutkimuksensa osana työsuojelurahaston rahoittamaa hanketta. Hanke toteutettiin vuosina 2001 – 2002, se kantoi nimeä Työn tunnetaakka. Molander käytti tutkimuksessaan kyselyä, yksilö ja työyhteisöryhmien haastatteluja sekä kokeiluryhmiä. Tutkimuskysymykset käsittelivät vanhustyön kuormitustekijöitä sekä tilanteita, joissa työntekijä kokee kuluttavia tunteita. (Molander 2002, 36 – 37.)

Tutkimuksessa vanhustyön henkilöstö vastasi työtunteita käsittelevään kyselyyn. Tutkimuksesta tuli ilmi, että vanhustyö on tunteiden täyteistä. Vanhustyötä kuormittavia tekijöitä olivat tässä tutkimuksessa ajan puute, pakkotahtisuus ja kalvava riittämättömyyden tunne. Molanderin tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden mielestä palkitsevinta vanhustyössä olivat persoonalliset ja viehättävät vanhukset sekä mukavat työkaverit. Vanhuksen tyytyväisyys koettiin myönteisenä palautteena ja kiitokset auttoivat jaksamaan. Molanderin tutkimuksessa yli puolet vastaajista olivat sitä mieltä, että työn tavoitteet ovat vanhustyössä ristiriidassa käytäntöön. Tämä vaikuttaa siihen, että työntekijöillä ei ole tarpeeksi resursseja hoitaa työtään kunnolla. Hoitotyöntekijät pitivät vanhusten kohtaamisessa tärkeänä hellyyden osoittamista ja vanhusten huomioon ottamista. Suurin osa oli kuitenkin sitä mieltä, ettei kiire antanut mahdollisuutta hoitaa vanhusta yksilönä, kun aikaa ei ollut edes kunnan perushoitoon. Molander sanoo kielteisiä tunteita tunnetaakaksi. Tutkimukseen osallistujat kevensivät tunnetaakkaa monella eri tavalla. Jokaisella oli omat keinonsa olon helpottamiseksi. (Molander 2003, 47 – 48, 89.)

Työntekijöillä oli paljon keinoja, joilla he pystyivät keventämään kuluttavien tunteiden taakkaa. Molander kertoo kirjassaan tunnevoiman viriämisestä, joka koostuu voimavaroja tuovista tunteista. Näitä myönteisiä työtunteita ovat esimerkiksi hoitohetkien hyvyys, pätevyyden palkitsevuus, tulevaisuuden vetovoimaisuus ja yksityiselämän myönteisyys. Hyviä hoitohetkiä syntyy, kun saadaan näkyviä tuloksia työstä. Työtehtävät tempaavat mukaansa ja tulee niin sanottu flow – työn imu. Tällaisessa flow-tunteessa tietoisuus häviää ja hyvän olon tunne valtaa mielen. Pätevyys luo myös myönteisiä tunteita ja arvostus luo pohjaa työntekijän itsetunnolle. Tulevaisuuteen suuntaaminen tuo voimaa ja uralla eteneminen luo vahvistavia tunteita. Työntekijät kokivat tärkeäksi tunteen ihmisenä kasvamisesta. Työ auttoi näkemään elämää monelta eri kantilta, tämä vahvisti työntekijöiden kokemusta henkilökohtaisesta kasvusta. Yksityiselämä vaikuttaa myös työntekijöiden tunteisiin. Positiiviset yksityiselämän tapahtumat tehostavat hyvänolon tunnetta myös työssä. Työntekijä saa voimaa työhön henkilökohtaisen elämän kuten vapaa-ajan, harrastusten sekä läheisten ihmissuhteiden kautta. (Molander 2002, 108 – 117.)

5 VUOROVAIKUTUS TYÖPAIKALLA

Työpaikalla, jossa työntekijöitä on paljon, työntekijöiden erilaisuus voi olla haaste. Parhaimmillaan erilaisuus on työyhteisön voimavara, mutta huonoimmillaan ristiriitojen aiheuttaja. Vuorovaikutussuhteiden perusta on taito kommunikoida itsensä kanssa. Ihmisen täytyy olla tietoinen omista tunteistaan, arvoistaan ja hänelle merkityksellisistä asioista. Kun ihminen tiedostaa tunteensa, hänen on helpompi hallita niitä vuorovaikutustilanteissa toisten ihmisten kanssa. (Aalto 2002, 7.) Viestintä ihmisten välillä voi olla yksi- tai kaksisuuntaista. Yksisuuntaisessa viestinnässä toinen osapuoli ei voi vaikuttaa viestin sisältöön, kun kaksisuuntaisessa viestinnässä osapuolet vaikuttavat toinen toisiinsa. Tuolloin puhutaan todellisesta vuorovaikutuksesta. ”Vuorovaikutus määritelläänkin usein ihmistenväliseksi, jatkuvaksi ja tilannesidonnaiseksi tulkinnaksi, jonka aikana viestitään tärkeitä asioita muille, vaikutetaan heihin, luodaan yhteyttä toisiinsa ja saadaan palautetta omasta toiminnasta” (Vilén, Leppämäki & Ekström 2008, 18).

Toimeksiantoyrityksessämme Myllykodissa työntekijät ja asiakkaat osallistuvat yhdessä tekemiseen eli he ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Kun vuorovaikutussuhteet ovat pitkiä, haasteita aiheuttaa läheisyys, jonka takia kiintymyssuhde näkyy ja vaikuttaa selkeästi työhön. Vuorovaikutuksellisesti lyhyt kohtaaminen on haastava, mutta pienenkin hetken aikana pystytään antamaan asiakkaalle tunne, että asiat etenivät. Samalla asiakkaan ja työntekijän voimavaroja voi mennä paljon, jos asiakaspalvelutilanne ei mennyt niin kuin piti, esimerkiksi jos työntekijä oli ylimielinen tai asiakas vihamielinen. Vuorovaikutuksellista tukemista on jo se, ettei työntekijä vastaa asiakkaan epäasialliseen käyttäytymiseen samalla tavalla vaan ymmärtää sen, että asiakas saattoi olla väsynyt tai pelokas. Hän purkaa stressinsä ensimmäiseen kohteeseen eikä ole kiinni työntekijästä, miten asiakas käyttäytyy häntä kohtaan. (Vilén ym. 2008, 18.)

5.1 Vuorovaikutus ja sen haasteet

Hyvä ja avoin vuorovaikutus on toimivan työyhteisön perusta ja yksi työhyvinvoinnin kulmakivistä. Hyvä vuorovaikutus edellyttää kaikkien osallistumisen, jolloin jokainen antaa ja jokainen saa jotain. Jokaisen on uskottava työyhteisössä, että hänen mielipiteellään on arvoa ja merkitystä ja siksi se on tuotava yhteiseen tietoon. Puhumattomuus työyhteisössä on myös kannanotto, se voi olla pelkoa ilmaista itseään tai vaikeutta ottaa omaa tilaa työyhteisössä. Ihmiselle osallistumattomuus voi tuoda myös vastuusta vapautumisen tunteen. Avoin vuorovaikutus ei ole suoraan sanomista vaan erilaisuuden ja erimielisyyden hyväksymistä, toisen kunnioittamista ja arvostamista. Hienotunteisuus ja kohteliaisuus ovat vuorovaikutustaidoissa tärkeitä asioita. (Kaivola 2003, 145 – 146.)

Kuulluksi tuleminen on tärkeä osa vuorovaikutusta ja se vaatii pyrkimystä ymmärtää toista osapuolta, vaikkei olisikaan samaa mieltä. Kuulemiseen tarvitaan avoimuutta ja hyvä kuuntelija rohkaisee kertojaa omilla ilmeillään ja antaa hänelle aikaa puhua loppuun, vaikka hän jännittäisi tai takeltelisikin sanoissaan. Hyvä kuuntelija kysyy tarkentavia kysymyksiä ja on aidosti kiinnostunut. Avoin vuorovaikutus edellyttää, että jokainen tuo esille oman persoonansa. Työpaikalla kommunikointi on yleensä muodollista ja roolikäyttäytyminen korostuu. Jos vuorovaikutus ei toimi, työyhteisössä aletaan tehdä tulkintoja ilman, että tarkistetaan asioiden oikeellisuus. Uudet ideat, työn kehittäminen ja uudistuminen ei toteudu, jollei työyhteisössä keskustella asioista. Oppiminen ja tiedon siirtyminen tapahtuu myös vuorovaikutuksessa, joten työyhteisön halutessa kehittyä paremmaksi, heillä on oltava avoin vuorovaikutus ja esimiehen on osattava kuunnella alaisiaan. Avoin vuorovaikutus tuo uusia näkökulmia työyhteisöön ja se voi olla vaikuttamassa työyhteisön menestymiseen. (Vilèn ym. 2008, 146 – 147.)

Erimieltä oleminen herättää meissä usein voimakkaita tunteita, minkä takia monet ihmiset eivät uskalla sanoa mielipiteitään jyrätyksi tulemisen pelossa. Erimieltä oleminen tulisi olla sallittua, eivätkä tilanteet saisi johtaa toisten sättimiseen. Joskus teemme virheitä, joiden tunnustaminen voi olla vaikeaa. Pelkäämme, että virheen

myöntämisellä on pahoja seurauksia, kuten maineen menetys ja selän takana puhuminen. Kuitenkin virheiden myöntämisellä on paljon positiivisia vaikutuksia. Työyhteisön on helpompi lähestyä ihmistä, joka uskaltaa myöntää virheensä. Virheiden myöntäminen tukee myös työn tuloksellisuutta. (Aalto 2002, 8.)

Myös palautteen antaminen ja vastaanottaminen on tärkeä tekijä vuorovaikutussuhteiden muotoutumisessa. Palautetta antamalla voimme vaikuttaa positiivisesti henkilöiden käyttäytymiseen. Positiivinen palaute kannustaa työntekijää käyttäytymään vastaisuudessakin työyhteisöä tukevalla tavalla. Positiivinen palaute antaa tekijälleen hyvän mielen ja hän saa kokemuksen merkityksellisyydestään. Suomalaisessa kulttuurissa positiivisen palautteen antaminen ei ole kovin yleistä. Positiivinen palaute on kuitenkin tärkeä tekijä työssä viihtymisen kannalta. Positiivisesta palautteesta tulisi oppia nauttimaan ilman huonoa omaatuntoa tai itsensä vähättelyä. Myönteisen palautteen puuttuminen voi aiheuttaa arvostuksen puutteen tunteita tai vaikuttaa negatiivisesti ihmisen itsetuntoon. (Aalto 2002, 9.)

Korjaavan palautteen antaminen on yhtä tärkeää kuin positiivisenkin palautteen. Korjaavan palautteen sanomatta jättäminen on epäreilua työntekijää kohtaan. Työntekijä saattaa toistaa saman virheen, ellei hän ole saanut siitä korjaavaa palautetta. Työntekijä voi opettaa virheellisen työntekomallin myös uusille työntekijöille. Palautteen antaminen myöhemmässä vaiheessa sallii virheen toistamisen yhä uudelleen. Niin positiivisen kuin korjaavan palautteen antaminen tukee työntekijän itsetuntemusta. (Aalto 2002, 9.)

5.2 Sanaton ja sanallinen vuorovaikutus

Työyhteisön kommunikointi on tärkeää ja sillä pyritään ylläpitämään jäsenten yhteenkuuluvuutta ja sitoutumista yhteiseen tehtävään. Vuorovaikutuksessa on kaksi erottavaa muotoa: Sanallinen ja sanaton viestintä. Sanaton viestintä liittyy ilmeisiin eleisiin ja muihin ei kielellisiin ilmaisumuotoihin. Sanaton viestintä voi olla myös ristiriidassa sanallisen viestinnän kanssa. Usein kiireessä asiakkaalle sanotaan toista, mutta ilmeillä ja eleillä näytetään, että häiritsit minua ja minulla on liikaa töitä jo

muutenkin. Leila Leimala 2009 ehdotti haastattelussa, että kiiretilanteessa asiakkaalle kannattaa kertoa tilanne, että nyt on kiire ja pahoitella, että ei ole niin paljon aikaa asiakkaalle kuin haluaisi. Tässä tilanteessa asiakas voi paremmin ymmärtää asiakaspalvelijaa eikä hän pahastuisi pikaisesta palveluhetkestä, kun se on selitetty etukäteen. Myös asiakaspalvelija ei enää eleillään näyttäisi pahastumistaan, kun se kiire on rehellisesti kerrottu asiakkaalle. Eleiden ja ilmeiden lisäksi voidaan nähdä puheen erilaista sanatonta oheisviestintää esimerkiksi äänenpainot, sointi ja korkeus. Ääni viestii tuottajastaan paljon, se kertoo esimerkiksi tunnetilasta, terveydestä, sukupuolesta, asenteista, iästä ja kulttuuritaustasta. (Vilèn ym. 2008, 20.)

Sanallinen eli verbaalinen vuorovaikutus tarkoittaa puhuttua ja kirjoitettua kieltä ja miten sitä ymmärretään. Sanojen yksilölliset merkitykset eivät vaihtelee kulttuurien mukaan, vaan ne voivat olla eri ihmisille erilaisia, koska ihmiset kokevat eri asiat eri tavalla. Erilaisia merkityssuhteita voi myös syntyä järkipärisen tiedon, uskon tai intuition mukaan. Aikuiset voivat laajalla sanavarastolla kertoa tunteensa paremmin kuin lapsi ja hyvä puhuja osaa taitavasti valita sanansa erilaisten ihmisten kanssa. Toisaalta lapsi aistii helposti, kuinka kiinnostunut aikuinen on hänestä. Hän kiinnittää enemmän huomiota äänen painoon, kehon asentoihin ja kasvoniilmeisiin, koska ei ymmärrä sanojen merkitystä. Myös aikuinen huomaa ristiriidan sanallisen ja sanattoman viestinnän välillä. (Vilèn ym. 2008, 20 – 22.)

5.3 Vallankäyttö vuorovaikutussuhteissa

Vuorovaikutus on vaikuttamista toisiin eli toisin sanoen sosiaalista vallankäyttöä. Vuorovaikutuksen jäsenet vaikuttavat toisiinsa vuoroin vaikuttamalla ja vaikuttumalla toisen osapuolen sanojen ja tekojen merkityksellisyydestä. Vuorovaikutustilanteissa voidaan ohjata toisen toimintaa vallan avulla tai ”alistua” itse toisen vaikutusvallan alle ottamalla vastaan ohjausta. Jotta vuorovaikutus olisi tasa-arvoista tarvitaan sekä vaikuttamista että vaikuttumista. Vaikuttamalla voi kokea itsensä merkitykselliseksi ja arvostetuksi ja saada itsevarmuutta. Vaikuttumalla voi osoittaa toisille heidän merkityksellisyyttä ja tärkeyttä. (Routarinne 2007, 6 – 7.) Leimalan 2009 haastattelussa tuli esiin vallankäytön näkyminen käytännön tilanteissa. Työntekijä voi

käyttää valtaa tiedostaen tai tietämättään. Jokainen voi pohtia omaa käyttäytymistään ja tapaa ilmaista asioita.

Statusilmaisu

Vuorovaikutuksen yhteydessä ilmenevästä vallankäytöstä sekä sen mahdollisuuksista käytetään nimeä statusilmaisu. Vuorovaikutustilanteessa osapuolet tulkitsevat toistensa statusilmaisua. Ilmaisulliset viestit vaikuttavat kokemuksiimme toisen lähestyttävyydestä sekä siihen millaiseksi toinen koetaan. Koetaanko toinen kilpailijaksi vai yhteistyökumppaniksi. Voidaan puhua myös nokkimisjärjestyksestä eli statushierarkiasta. Tämä voi olla pysyväkö arvoasetelma työryhmän välillä, olettaen että työntekijät tunnistavat ja hyväksyvät paikkansa hierarkiassa. Yhteistyötä tehdessä nokkimisjärjestys ei ole kovin toimiva. Yhteisen päämäärän hyväksi toimiessa ”yhteen hiileen puhaltaminen” on tärkeää ja jokaisen työ on samanarvoista. Yhteistoiminnan välineenä valtaa jaetaan tasapuolisesti. Alistuminen voi olla vapaaehtoista toisen voimaannuttamista ja tilan antamista. Voimaantumisen on kasvuprosessi, joka lähtee ihmisestä itsestään ja se pitää sisällään yksilön sisäisen voimantunteen. (Halkola ym. 2009, 212). Vallankäyttöä voidaan kutsua vastuun ottamiseksi ja hyöty on yhteinen. (Routarinne 2007, 13 – 17.)

Statusilmaisu rakentuu kehonkielestä, äänenpainosta ja siitä miten ihminen ilmaisee itseään. Ilmaisua voi olla tiedostamatonta tai tiedostettua, mutta se vaikuttaa aina viestin tulkitsemiseen sekä puhekumppanin tunnetiloihin. Statusilmaisun taso ei ole pysyvä ominaisuus, vaan se vaihtelee koko ajan vuorovaikutuksessa toiseen ihmiseen. Statusilmaisun taso vaihtelee myös sen mukaan, kenen kanssa on vuorovaikutuksessa. Vaikutettaessa omaan statusilmaisun tasoon esimerkiksi nostavasti, vaikutetaan puhekumppanin statukseen puolestaan laskevasti. Statusilmaisun tasoa säätelemällä voidaan luoda hyvät olosuhteet yhteistyölle tai luoda kilpailu- tai konfliktitilanteita. (Routarinne 2007, 17 – 19.)

Kiinnittämällä huomiota statusilmaisuun voidaan oppia tunnistamaan vuorovaikutuksessa toistuneita käyttäytymismalleja ja vuorovaikutuksen sujuvuuteen

tai epäonnistumiseen vaikuttaneita tekijöitä. Vuorovaikutuksessa statusilmaisun tasot eivät ole toistaan parempia vaan molempia tasoja, sekä korkeaa että matalaa, tarvitaan. Tärkeämpää on pystyä siirtymään tasosta toiseen huomioiden toisen ilmaisu ja tarpeet. Korkean statuksen ilmaisu on hallittua. Ilmaisua voi olla suurieleistä tai rennon eleeöntä. Katsekontakti on kiinteä ja puhe on kuuluvaa. Status viestii ”oman tilan ottoa” ja itsevarmuutta. Viesti voi olla myös kutsuva ”minä autan sinua”. Eleet voivat viedä tilaa ja ilmaisu on vaikuttamiseen tähtäävää. Ilmaisulla pyritään vaikuttamaan toisen käytökseen, mielipiteisiin ja tunteisiin. Matalan statuksen ilmaisulla ei suoranaisesti pyritä vaikuttamaan toisten käytökseen, mutta se toimii esimerkiksi rohkaisijana ja tilan antamisena. Matala status ilmaistaan pienieleisillä liikkeillä, asennoilla ja eleillä. Status viestii ”kiltteyttä” ja ”kutsua auttamaan” ja statuksella annetaan toiselle mahdollisuus ottaa ohjat käsiinsä. (Routarinne 2007, 25 – 26.)

Positiivinen valta

Vuorovaikutustilanteissa meillä on mahdollista tukea toisen ihmisen merkityksellisyyden kokemuksen tunteita ja mielihyvää omalla käyttäytymisellämme. Matalan statusilmaisun käyttö voidaan lukea passiiviseksi kohteliaisuudeksi, koska omaa statusilmaisua laskemalla nostamme toisen statusilmaisua ylemmäs. Aktiivinen kohteliaisuus vaatii toisen statuksen nostamista esimerkiksi kysymällä neuvoa, lausumalla kohteliaisuuksia tai hyväksymällä toisen väittämä kyseenalaistamatta sitä tai tottelemalla kysymättä syytä miksi. Matalan statuksen käyttäminen ei uhkaa toista ja vähentää toisen stressiä. (Routarinne 2007, 157 – 158.)

Leimala kommentoi positiivisen vallan käyttöä esimerkiksi seuraavasti:

” Toki voidaan käyttää valtaa positiivisesti, että luo sellasta iloa ympärille ja ottaa toiset huomioon ja kuuntelee. Ja ne on niinku tunneasioita, että valta liittyy valtavasti tunteisiin.” (Leimala 2009.)

Vapaaehtoinen oman vaikutusvallan vähentäminen ja valta-aseman siirtäminen toiselle vaikuttamalla rohkaisee ja tukee toista hänen ilmaisussaan. Omien tavoitteiden

ja tarpeiden hetkellinen taka-alalle siirtäminen tukee toisen voimaantumista. Tällöin toiselle annetaan tilaa, arvostusta ja kunnioitusta, unohtaen oma arvokkuus. Tämä vaatii myös toiselta osapuolelta paljon, sillä käsitys itsestä, rooleistaan ja paikastaan statushierarkiassa ei välttämättä muutu niin nopeasti. Täytyy toimia rauhallisesti, sillä liian nopeat statusmuutokset voivat aiheuttaa myös torjuntaa. (Routarinne 2007, 11, 181 – 182.)

Negatiivinen valta

Valtaa voi käyttää myös negatiivisesti. Tämä voi olla tiedostettua tai tiedostamatonta. Toisen statusta voi laskea esimerkiksi vähättelemällä toisen suoritusta, nolaamalla tai olemalla kokonaan huomioimatta toista. Fyysisiä keinoja laskea toisen statusta voi olla esimerkiksi näyttämällä ilmeillä kyllästymistä toisen puhuessa tai olla katsomatta toista silmiin tervehtiessä. Puheenaiheen vaihtaminen, puheen keskeyttäminen ja toiselle nauraminen on negatiivisia keinoja käyttää valtaa. Negatiivisia vallankäytön seurauksia voi olla merkityksettömyyden ja mitättömyyden tunteet, jotka seuraavat huomiotta jäämisestä, kiusaamisesta ja arvostelun kohteeksi joutumisesta. (Routarinne 2007, 7, 159 – 161.)

Leimala 2009 kannatti ajatusta, että kaikesta ei tarvitse tehdä niin suurta numeroa. Jos joku on esimerkiksi unohtanut jonkun asian, ei siitä kannata nostaa suurta meteliä. Joskus voi tehdä jonkun asian toisen puolesta ilman, että edes mainitsee asiasta muille työntekijöille.

” Aatelkaapa, kuinka paljon semmosilla erilaisilla tunteilla voi käyttää valtaa? Jos jollakin on pyrkimys, vaikkei olisikaan johtajana niin se voi olla tunnejohtajana ja sillä tavalla käyttää sitä tunnetta vallan välineenä. Tää on nimittäin semmonen, että jos se roskapussi on viemättä eli se toinen on ikään kuin sen toisen vallassa, kun se pyöräilee kotiin ja miettii, että veiksmä sen roskapussin ja nyt se tulee huomenaamalla töihin ja se on viemättä, niin mä kuulen siitä. Aatelkaa, kuinka suuri tunteisiin vaikuttava asia se on. Eli tavallaan sellasista aivan turhista asioista eli semmosen kynnyksen ylittäminen, että mä voin tehdä sen homman ilman, että mä edes mainitsen

siit mitään seuraavana päivänä. Että tämmösiä tavallaan, että tunteita ei kannata turhaan herätellä töissä ainakaa, jos ne on negatiivisia, positiivisia tunteita voi kun se aina luo sellasta iloa. Just tämmöset pikkuasiat, jotka kertyy meille.” (Leimala 2009.)

Oman ilmaisutyylin tunnistaminen

Ilmaisutyyli kehittyy vuorovaikutuksessa käytettyjen ilmaisukeinojen saamasta palautteesta. Kokemuksen avulla ihminen alkaa käyttää ilmaisukeinoja, jotka hän on havainnut toimiviksi. Tuttujen ilmaisukeinojen käyttö tuo turvallisuuden tunteita ja ihminen voi kokea itsensä omaksi itsekseen. Puhutaan mukavuusalueesta, joka syntyy aiempien vuorovaikutustilanteiden tuomista kokemuksista ilmaisussa. Jo lapsena vuorovaikutus vanhempien kanssa vahvistaa niitä statusilmaisun keinoja, joilla lapsi pärjää perheen keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Mukavuusalueen syntyyn vaikuttavat myös kulttuurilliset tekijät, sukupuoli ja ruumiin koko. Suomessa eri puolilta tulevilla ihmisillä on erilainen ilmaisukulttuuri, joka voi ilmentyä erimielisyyksinä tai väärinkäsityksinä vuorovaikutuksessa. Uuteen ryhmään tullessa statusroolia on helpompi muokata kuin jo tutussa ryhmässä, jossa ennako-oletukset toisen statusroolista vaikuttavat käyttäytymiseen. Usein kuitenkin käy niin, että emme muuta statusrooliamme uudessakaan yhteisössä. Poikkeaminen mukavuusalueelta aiheuttaa pelkoa ja hämmennystä, koska emme tiedä kuinka toiset vastaanottavat ilmaisun erilaisuuden. (Routarinne 2007, 7, 64 – 69.)

Oman ilmaisutyylin tunnistaminen on tärkeää vuorovaikutussuhteissa ilmenevien väärinkäsitysten ehkäisemiseksi. Ihmiset eivät usein tunnista omaa ilmaisutyyliään, voi olla että he luulevat käyttävänsä matalaa statusta, mutta kehonkieli viestii korkeaa tasoa. Hyvä aikomus ja tahto eivät välttämättä mene perille ristiriitaisten viestien takia. Tärkeää ei ole tietty ele, lause tai asento vaan kuinka se ilmaistaan ja suhteutetaan toisen osapuolen ilmaisuun. Turvalliseksi koettu ympäristö mahdollistaa mukavuusalueella ja sen ulkopuolella liikkumisen, ja tuolloin ilmaisu voi olla leikillistäkin. Stressiä voi aiheuttaa kilpailu, ihmisten eriarvostus, ihmisten etäisyys, julkiset tilanteet ja väenpaljous. Stressi ja jännitys laukaisevat selviytymisstrategioiden käytön. Sekä korkeaan että matalaan statukseen painottuva

ilmaisu käyttää selviytymiskeinoja. Matalan statuksen ilmaisussa korostuu ahdistus, hermostuneisuus sekä pelokkuus. Myös korkeaa statusta käyttävä henkilö voi kokea pelkoa tai hermostusta, mutta se ei näy ilmaisussa ulospäin. Uhkaa kokiessaan korkean statuksen ilmaisua käyttävä henkilö käyttää ilmaisussaan negatiivisia keinoja, kuten halveksuntaa, aggressiota sekä ylenkatsetta. Omaa mukavuusaluettaan voi laajentaa harjoittelemalla sen käyttöä turvallisessa ilmapiirissä sekä uusissa vuorovaikutustilanteissa. Mukavuusalueen laajentaminen mahdollistaa erilaisten ihmisten sujuvan kohtaamisen ja tukee vuorovaikutuksen onnistumista. Ilmaisun keinojen opettelu ja statusroolista toiseen siirtyminen välittämättä rooliodotuksista mahdollistaa vapaan itseilmaisun. (Routarinne 2007, 66, 74 – 76, 193.)

6 TUNTEIDEN TIEDOSTAMINEN, SÄÄTELY JA ILMAISU

Omien sisäisten tunteiden tiedostaminen ja säätely vuorovaikutustilanteissa on tärkeää onnistuneen vuorovaikutuksen aikaansaamiseksi. Tavoitteena on hyväksyä koetut tunteet avarakatseisemmin ja sisäisesti avoimesti. Sisäiset tunteet pitää ensin tunnistaa ja ymmärtää, että tuntee myös negatiivisia tunteita. Tunteiden hyväksyminen on seuraava askel parempaan tunteiden hallintaan, silloin sallitaan itselle tunteita ja uskalletaan kokea niitä. Tämän jälkeen tunteet ”omistetaan” ja ymmärretään, että tämä on oma kokemistapani tähän tilanteeseen. Seuraava askel on etäisyyden ottaminen ja luottamus omiin tunteisiin. Viimeisenä tulee tunteiden sääteleminen ja ilmaiseminen. Tällöin voidaan halutessa ilmaista tunteita ja kokea ne omiksi. Tunteiden sisäinen tiedostaminen edellyttää jo hyvin edistynyttä itsensä tuntemista. (Pesonen ym. 2002, 189 – 191.)

6.1 Tietoisuus omista tunteista

Tunneälykäs toimintatapa perustuu omien tunteiden tunnistamiseen ja tunteiden ilmaisemiseen. Tunteiden tunnistaminen arkielämässä on osoittautunut aikuisellekin vaikeaksi ja tunteiden erittelemisen pienempiin osiin on vieläkin vaikeampaa. Tunneälykkäässä toiminnassa tunteita kyetään tunnistamaan, erottamaan ja

nimeämään tarkasti. Tunteiden ilmaisu on hyvin tarkkaa, aitoa ja vaatii myös hieman kulttuurin normien seuraamista. Tunnesanaston hallitseminen on tärkeää, jotta voidaan tarkasti ja väärinymmärrysten välttämiseksi ilmaista omaa tunnekokemusta. Sanaston viestintä on tärkeä osa tunneilmaisua, sillä se voi joko täydentää tai korvata puhetta. (Saarinen & Kokkonen 2003, 27 – 28.)

Tunteita analysoidessa kasvaa tietoisuus niiden merkityksestä. Tunnetietoisuuden lisääntyessä tulisi muistaa niin fyysiset kuin psyykkisetkin näkökulmat. Tunteet eli emootiot tuntuvat myös kehossamme, ne saavat meissä aikaan erilaisia reaktioita. Tunteiden syntyminen, kokeminen ja ilmaiseminen näkyvät myös fyysisinä reaktioina, esimerkiksi iloinen työntekijä hymyilee enemmän. Tämän vuoksi tunteiden käsittely vaatii perusteellista itsetutkiskelua. Ennen toisten tunteiden ymmärtämistä ja erittelyä täytyy tiedostaa ja ymmärtää omat tunteensa. (Saarinen & Kokkonen 2003, 43 – 44.)

Ihmiset, jotka ovat tietoisia omista tunteistaan, tietävät mitä tuntevat ja miksi. He ymmärtävät myös, miten tunteet vaikuttavat työsuorituksen laatuun ja siihen, mitä he ajattelevat, sanovat ja tekevät. Tunteensa tiedostava ihminen osaa toimia arvojensa pohjalta kohti päämääriään. Tällainen käsitys omista tunteistaan on tärkeimpiä tunnetaitojamme, koska ilman niitä olisimme vaarassa joutua valtoimenaan kuohuvien tunteiden valtaan. Jos ymmärrämme tunteemme, voimme myös säätää ne erilaisiin työtehtäviin sopiviksi, hallita niitä, säilyttää motivaatiotason korkeana, ymmärtää myös toisten tunteita ja pystyä lisäksi kehittämään työhön liittyviä sosiaalisia taitoja. Joillain ihmisillä tunteiden lukutaito voi olla kehittymätöntä, mutta itsetuntemusta voidaan kehittää. (Goleman 1999, 73 – 77.)

6.2 Tunteiden hallinta

Tunne-elämämme on tärkeää, mutta meidän tarvitsee pitää tunteemme jonkinlaisissa rajoissa. Liiallinen tunteminen koko ajan on hyvin stressaavaa, oli kyseessä sitten kielteiset tai myönteiset tunteet. Jotta voisimme olla tasapainossa tunteidemme kanssa, meidän pitäisi osata säädellä tunnekokemuksiamme ja tunteiden ilmaisemista. Jos emme pysty säätelemään tunteitamme, emme usein pysty myöskään hallitsemaan käyttäytymistämme. Olemme koko ajan tunnekuohun vallassa ja vaikeutamme omaa

ja muiden elämää. Kun säätelemme tunteitamme, antaa se meille mahdollisuuden vaikuttaa tietoisemmin siihen, kuinka voimakkaasti ja kuinka kauan tunnemme. (Saarinen & Kokkonen 2003, 53 – 54.)

Leimalan 2009 haastattelussa tuli esiin suomalaisessa työkuulttuurissa esiintyvä liiallinen tunteisiin takertuminen tai asioiden ”vatvominen”.

”Joka asia ja joka tunnetila ja joka tilanteeseen ja pieneen selkkaukseen tai semmoseen ei kannata takertuu. Että suomalaisilla työpaikoilla on aika suuri, että on tuolla korvien välissä sellanen ahdas portti, että sieltä ei tahdo mennä korvasta ulos se tieto... Ei me töissä sen takia olla, että me toisia terapoidaan. Se on pääasia, että se perustehtävä tulee tehtyä. Jos siellä joskus tapahtuu joku, et ei kaikki mee niin kun mä ajattelen tai kaikki mee sillai, et joka päivä on se kymppin päivä, ei siihen kannata takertuu. Sitten voi miettii, että mitä mä teen toisella tavalla, että se seuraava päivä on parempi.”

Tunteiden säätelyn avulla voimme päästä eroon kuluttavista tunteistamme, kuten surusta, pelosta tai suuttumuksesta. Jos kuluttavista tunteista ei säätelyn avulla ihan kokonaan pääse, voi niitä kuitenkin lieventää ja lyhentää niiden kestoa. Tunteiden säätely ei ole tunteiden tukahduttamista vaan tunteiden ymmärtämistä, kokemista ja ilmaisemista niin, että voimme hyvin ja sosiaaliset suhteet ovat kunnossa. Tunteiden säätelyn avulla voimme tuoda myönteisiä ja tarpeellisia tunteita esiin ja irrottautua esimerkiksi huolestuneisuudesta nopeammin kuin henkilö, joka ei hallitse tunteitaan yhtä hyvin. (Saarinen & Kokkonen 2003, 53 – 54.)

Työelämässä tunteiden ilmaisua säätelevät työyhteisön kirjoittamattomat säännöt ja tavat. Käytännön työssä on määritelty, mikä on sallittua ja mikä ei. Usein tunteiden ilmaisua rajoitetaan tällä tavalla. Ihminen kuitenkin kantaa tunteita mukanaan ja niillä on merkitystä kaikessa toiminnassa. Mahdollisuus ilmentää omia tunteita, kuten välittämistä, luovuutta ja hyväksyntää edistää myönteistä vuorovaikutusta työyhteisössä. Kieltämällä tunteet, työntekijä voi tiedostamattaan sekoittaa ne myös

rationaaliseen päätöksentekoon ja tehdä päätöksiä tunteidensa mukaan. (Isokorpi & Viitanen 2001, 106 – 107.)

6.3 Tunneäly työpaikalla

Työyhteisöllä ja yksilöllä on hyvä olla tietoja, taitoja ja työkaluja tunteiden käsittelemiseen, sillä ne vaikuttavat yksilön ja työyhteisön hyvinvointiin ja sitä kautta yritysten tuottavuuteen. Tunteet ovatkin yleismaailmallisesti katsottuna asioita, jotka yhdistävät meitä kaikkia, vaikka olisimme erilaisia tai eri oloista lähtöisin. Jos tunteet koetaan tietona ja sen hyödyntäminen tunnetaitoina, lämpimän ja ulospäin suuntautuneen käyttäytymisen taustalla oletetaan olevan sellaisia kykyjä, joita voidaan tarkkailla luonteenpiirteitä objektiivisemmin. Tällaisia taitoja on tunteiden tunnistaminen, tunnetietojen ennakointi ja niiden käyttäminen itselle edullisesti. Tunneäly on persoonallisuuden alalaji, mutta tutkimusten mukaan kuitenkin melko riippumaton persoonallisuudesta. Työntekijä voi olla sosiaalinen tai introvertti, eikä piirre kuitenkaan vaikuta hänen kykyynsä käsitellä tunneinformaatiota. Tunnetaidon omaava työntekijä ei osaa käsitellä tunteita luonnostaan, vaan jokainen voi kehittää tunteidenkäsittelytaitoja itsessään. Saarisen ja Aalto-Setälän kirjassa määritellään tunneäly John Mayerin ja Peter Saloveyn mukaan näin: ”Tunneäly on yksilön kykyä hyödyntää itsessään ja ympärillään olevaa tunneinformaatiota omassa ajattelussaan ja toiminnassaan” (Saarinen & Aalto-Setälä 2009, 45). Tunnetietoa ja tunteita ei kannata jättää huomioimatta, koska ne vaikuttavat joka tapauksessa menettelymme taustalla. (Saarinen & Aalto-Setälä 2009, 22, 44 – 45.)

Tunneälyn ilmenemisellä on suuri merkitys työpaikoilla, sillä se auttaa vuorovaikutussuhteissa, ongelmanratkaisussa ja muutostilanteissa. Työpaikalla voidaan tietoisesti hyödyntää tunneälyä rohkaisemalla työntekijöitä näyttämään tunteensa. Kun ilmapiiri työssä on tunneälykäs, työntekijät ymmärtävät herkästi yrityksen viestinnässä kulkevat viestit. Työpaikalle luodaan tunneälyn avulla sosiaalista pääomaa ja se heijastuu myös ulkoisiin verkostoihin. Tunneäly on tärkeä osa työpaikan suhdepääomalle, joka tarkoittaa suhteita kaikkiin työpaikalla tavattaviin ihmisiin. Tunneälykkäät työntekijät osaavat hoitaa sosiaalisia suhteita hyvin

asiakkaiden, yhteistyökumppaneihin ja muiden sidosryhmien kanssa. (Ojala & Ahonen 2005, 127, 211)

Työssä tarvitaan paljon tunneälyä, koska harva enää tekee työtään yksin vaan työtä tehdään tiimeissä. Esimiehille tunneäly on tärkein taito. Ihmisiä ei voi kärkeä olemaan innovatiivisempia, vaan heitä on kannustettava ja tuettava. Työntekijöiden tunteiden huomioiminen on esimiestyössä tärkeää. Tunneäly on työelämän menestystekijä ja se auttaa ratkaisemaan vaikeitakin konfliktitilanteita. Hyödyntämällä elämäkokemusta ja näkemällä asiat toisen ihmisen kannalta esimies pystyy ratkaisemaan vaikeita tilanteita osapuolien huomioiden. Tunneäly kehittyy pienestä lapsesta pitäen elämäkokemuksen myötä, joten iäkkäämmät henkilöt ovat työelämässä hyvin tärkeitä ja he omaavat paljon hiljaista tietoa. (Ojala & Ahonen 2005, 120 – 121.)

7 TUTKIMUKSEN ETENEMINEN

7.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tunteet ovat osa työntekijöiden jokapäiväistä työtä. Tunteiden merkitys työn osana korostuu aloilla, joissa työskennellään ihmisten parissa. Asiakaspalvelutyö herättää meissä tunteita ja toisaalta omat tunteet voivat vaikuttaa välillisesti asiakkaan kohtaamiseen. Tunteiden tiedostaminen ja käsittely vaikuttaa osaltaan työhyvinvointiin, jos tunteita ei käsitellä voi se johtaa liialliseen tunnekuormitukseen. Tämä voi aiheuttaa puolestaan ristiriitoja tai ongelmatilanteita työyhteisön muiden jäsenten tai asiakkaiden kanssa.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää millainen merkitys tunteilla on sosiaali- ja palvelualalla työskentelevien työntekijöiden kokemaan työhyvinvointiin. Tavoitteenamme on tehdä työntekijöiden työssä esiintyviä tunteita näkyväksi ja tuoda esille työntekijöiden kokemuksia tunteiden merkityksestä asiakkaiden sekä työkaverien kohtaamisessa. Selvitämme työntekijöiden tunteidenkäsittelytapoja ja työyhteisön keinoja tukea työntekijöiden mahdollisuutta käsitellä tunteitaan.

Tarkoituksena on myös selvittää työyhteisöjen kehittämisessä mukana olleiden ihmisten kokemuksia eri menetelmistä, joita voi käyttää työhyvinvoinnin kehittämisessä sekä tunteiden käsittelyn apuna. Seuraavat tutkimuskysymykset ovat ohjanneet työskentelyämme:

1. Millainen merkitys tunteilla on työntekijöiden kokemaan työhyvinvointiin?
2. Kuinka tunteiden kokeminen vaikuttaa työpaikalla tapahtuvaan vuorovaikutukseen?
3. Mitkä menetelmät soveltuvat tunteiden käsittelyyn työyhteisössä?
4. Millä asioilla on merkitystä työntekijöiden kokemaan tunneilmapiiriin?

7.2 Tutkimusjoukko ja aineiston hankinnassa käytetyt menetelmät

Käytimme opinnäytetyössämme laadullista lähestymistapaa, jossa tarkoituksena on kuvata tiettyä ilmiötä mahdollisimman syvästi. Laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita ihmisten kokemuksista ja tutkimus on usein kuvailevaa. Tarkoituksena on ymmärtää asioiden merkityksiä. Analyysi tehdään aineistosta lähtien, johon teoria pohjataan. Laadullisessa tutkimuksessa tärkeää ei ole määrä vaan laatu. (Kananen 2008, 24 – 25.)

Työntekijöiden kokemuksia ja tietoa tunteiden vaikuttavuudesta keräsimme Myllykoti Oy:n henkilökunnalta kyselyn avulla. Haastattelun avulla olisimme voineet saada työntekijöiltä intensiivisempää tietoa, mutta aiheen arkaluontoisuus vaikutti kyselyn valintaan aineistonkeruumenetelmäksi. Kyselyyn osallistumisen kriteeriksi asetimme päivittäiset vuorovaikutustilanteet asukkaiden ja henkilökunnan kanssa. Tämä johtuu siitä, että halusimme tietää kuinka tunteet ja niiden kokeminen työssä vaikuttavat työssä jaksamiseen, käyttäytymiseen ja vuorovaikutustilanteisiin. Ammattienvälistä yhteistyötä tehdään Myllykodissa kaikkien ammattiryhmien välillä, mutta rajasimme kyselyyn osallistujat eniten vuorovaikutuksessa muiden kanssa oleviin. Valitsimme kyselyyn osallistujiksi keittiötyöntekijät, jotka ovat yhteistyössä kaikkien osastojen ja asukkaiden kanssa sekä hoitajat, jotka tekevät päivittäin yhteistyötä muiden

ammattiryhmien sekä asukkaiden kanssa. Esimiehet rajasimme pois kyselystä, sillä muutoin näkökulma olisi laajentunut yli opinnäytetyössä olleen rajauksen.

Muodostimme kyselyn kysymykset ja aiheet teoriasta nousseiden keskeisten alueiden pohjalta. Kysely (Liite 1) koostui avoimista kysymyksistä, koska tarkoituksena oli, että vastaajat voivat kertoa tuntemuksistaan omin sanoin. Monivalintakysymykset olisivat rajoittaneet ja ohjanneet liikaa työntekijöitä, eivätkä heidän keskeiset ajatukset aiheesta olisi tullut tarpeeksi hyvin esille. Kysely myös mahdollisti laajemman vastaajajoukon kuin esimerkiksi haastattelu, johon olisi pitänyt varata aikaa niin meidän kuin työnantajankin puolelta. Toisaalta kyselyssä on riskinä, että työntekijät eivät vastaa kyselyyn. Tämän vuoksi veimme kyselyt Myllykotiin paikanpäälle kontrolloidusti eli emme lähettäneet niitä esimerkiksi postitse. (Hirsjärvi ym. 2004, 184 – 186, 190.) Informoimme työntekijöitä kyselystä Hilikka-potilastietojärjestelmän kautta. Järjestelmään on mahdollista laittaa yleistiedotetyyppisiä viestejä. Tämän informaatioväylän kautta tavoitimme nekin työntekijät, jotka eivät olleet paikalla kyselyä viedessämme.

Kyselyssä ohjasimme Myllykodin työntekijöitä pohtimaan työssä ilmenneitä tunteita tilannekohtaisesti, jotta tunteiden tiedostaminen ja sanallinen ilmaisu olisi helpompaa. Jaoimme tunteet voimavaroja tuoviin ja kuluttaviin tunteisiin, jotta tunteiden merkitys nousisi paremmin esille. Tunteita ei voi eritellä yksiselitteisesti, koska ne ovat aina kokemuksellisia. Tunteiden merkitysten pohtiminen auttaa ymmärtämään tunteita ja mahdollistaa niihin vaikuttamisen. Eri tunteilla on syvempiä merkityksiä kuin toisilla ja jos suhde voimavaroja tuovien ja kuluttavien tunteiden välillä on positiivinen, (eli voimavaroja tuovat tunteet ovat merkityksellisempiä tai määrältään suurempia), on vaikutus työhyvinvointiin myönteinen. (Isokorpi & Viitanen 2001, 154 – 155.)

Saadaksemme tietoa erilaisista tunteidenkäsittelymenetelmistä, joita työyhteisöt voisivat hyödyntää osana tunteiden käsittelyä haastattelimme Ulla Halkolaa, joka työskentelee Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskuksessa sekä Leila Leimalaa, joka toimii tällä hetkellä työnohjaajana. Valitsimme heidät haastateltaviksi, koska heillä on pitkäaikainen kokemus työhyvinvoinnin kehittämisestä. Haastattelu voidaan

määritellä keskusteluksi, jolla on entuudestaan tiedetty tarkoitus. Haastattelulajeja on monia, joista tarkoitukseemme sopi parhaiten puolistrukturoitu teemahaastattelu. Teemahaastattelussa tiedetään, että haastateltavat ovat kokeneet jonkin tilanteen tai teeman, jota haastattelussa on tarkoitus käsitellä. Yksityiskohtaisten kysymysten sijaan käytetään tiettyjä teema-alueita (Liite 2), jotka tiedetään ennestään. Haastattelussa tulkintojen merkitykset syntyvät suhteessa vuorovaikutukseen, jossa kielellisen kommunikaation lisäksi mielipiteet, asenteet ja ajatukset välittyvät sanattoman vuorovaikutuksen kautta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 42 – 43, 47 – 48.) Haastattelu muodostui Leimalan ja Halkolan työnkuvan ja ennalta ajateltujen teemojen mukaan. Pystyimme haastattelemaan asiantuntijoita vasta silloin, kun meillä oli kysymysten tulokset eli työntekijöiden kokemuksia tunteiden merkityksestä. Nämä vaikuttivat osaltaan haastatteluissa käytettyjen teemojen löytymiseen.

7.3 Aineiston analysointi

Saimme kyselyymme vastauksia 17 kappaletta. Vastauksista kaksi oli keittiöhenkilökunnalta ja 15 vastausta hoitajilta yhteensä neljältä eri osastolta. Kohderyhmäämme kuuluu (9 keittiöhenkilökunnan jäsentä ja 41 hoitohenkilökunnan jäsentä) 50 työntekijää, joista halusimme vastaavan niiden henkilöiden, jotka olivat motivoituneita osallistumaan kyselyyn. Saatuaamme kyselyjen vastaukset litteroimme ne. Kirjoitettuaamme aineiston koneelle, sitä oli helpompi käsitellä. Tämän jälkeen tyypittelimme aineistosta yleisimmin esiin tulevat asiat. Analyysia olemme tehneet aineistosta käsin siten, että käsitelimme aineistosta esiinnousseita asioita kirjallisuuden sekä asiantuntijahaastatteluiden avulla.

Haastattelujen analysointi aloitettiin jo haastattelutilanteessa, jossa oli mahdollista esittää tarkentavia kysymyksiä aiheeseen liittyen. Tällä tavoin pystyttiin myös välttämään virhetulkintoja ja saatiin asioista enemmän irti. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 136.) Nauhoitimme haastattelumme kasetille, jolloin meillä oli mahdollista palata tarvittaessa haastatteluun tarkistamaan asiantuntijoiden tulkintoja. Tarkistimme ennen haastattelua nauhurimme toimivuuden, koska haastattelut ovat ainutkertaisia. Haastattelujen jälkeen litteroimme haastattelut manuaalisesti. Teimme litteroinnin

sanatarkasti, mutta äänenpainoja ja eleitä emme litteroineet. Tämän jälkeen luimme aineiston useasti ja nostimme esiin keskeisimmät aineistosta löytyneet asiat sekä tunteidenkäsittelymenetelmät. (Kananen 2008, 79 – 81.) Tämän jälkeen etsimme menetelmistä teoriaa myös kirjallisuudesta. Yhdistelimme teoriaa ja asiantuntijoiden kokemuksia keskenään. Käytämme haastatteluissa ilmenneitä esimerkkejä kuvaamaan teoriaa elävämmin.

8 MYLLYKODIN TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA TUNTEIDEN VAIKUTUKSISTA TYÖHYVINVOINTIIN

Myllykoti Oy on Turun kaupungin omistama, yksityisellä periaatteella toimiva yritys. Myllykoti tarjoaa tehostettua palveluasumista ja pitkäaikaissairaanhoidoa vanhuksille. Osastoja Myllykodissa on neljä, joista kolme on tehostetun palveluasumisen yksiköitä ja yksi keskittyy pitkäaikaissairaanhoidon. Pitkäaikaissairaanhoidon tullaan Turun kaupungin vanhustenhuollon maksupäätöksellä. Tehostettuun palveluasumiseen voi tulla joko itse maksavana tai kunnan maksusitoumuksella. Myllykodissa toimii oma keittiö, joka valmistaa kaikki ateriat asukkaille ja henkilökunnalle. Henkilökuntaan kuuluu johto- ja hallintohenkilökunta, keittiöhenkilökunta, hoitohenkilökunta, siistijät sekä fysioterapeutti, vapaa-ajanohjaaja sekä huoltomies. Lisäksi talossa käy lääkäri kolmena päivänä viikossa. (Myllykoti 2009.)

Myllykodin tavoitteena on tarjota asukkaille kodinomainen, yksilöllisyyttä tukeva asumisympäristö. Hoidossa huomioidaan asukkaan arvot, mieltymykset sekä toimintakyky. Toiminnassa kunnioitetaan asukkaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä. Toimintakykyä tuetaan aktiivisella yhdessäololla ja kuntoutuksella. Omaisyhteistyö on tärkeää esimerkiksi hoidon suuntaviivoja suunnitellessa. Hoito suunnitellaan yhdessä asukkaan ja hänen läheistensä sekä sairaanhoitajan ja omahoitajan kanssa. (Myllykoti 2009.)

8.1 Työssä esiintyneet tunteet

Kyselyn vastauksissa näkyi vahvasti työn vaatimusten tuomat merkitykset tunteiden ilmenemiseen. Työ sisältää päivittäin toistuvia rutiineita ja työtehtäviä, jotka työntekijöiden tulee hoitaa määrätyn ajan sisällä. Myllykoti on asukkaiden pitkäaikainen koti, josta ei ole tarkoitus lähteä mihinkään. Tämä synnyttää pitkäaikaisia ja vahvoja siteitä työntekijöiden ja asukkaiden välille. Työ on monin tavoin haasteellista ja vaatii työntekijältä jatkuvaa vuorovaikutusta työkavereiden sekä asukkaiden kanssa. Haasteellisessa työssä onnistuminen tuo voimavaroja ja antaa kokemuksen omasta merkityksellisyydestä, työ voi myös kuluttaa työntekijän voimavaroja.

Molanderin tutkimuksessa tuli esiin vanhustyössä ilmenevät asiakkaiden tunteet, joita työntekijä ikään kuin säilöö. Työntekijät käyttävät omia tunteitaan ymmärtääkseen vanhuksen ilmaisemia tunteita. Työntekijä pystyy helpottamaan vanhuksen oloa paneutumalla tämän tunteisiin ja ilmaisemalla omien tunteidensa avulla esimerkiksi ymmärtämistä ja myötätuntoa. ”Tunnesäiliönä” toimiminen vaatii työntekijältä aikaa, jotta pystyy käyttäytymään tilanteen vaatimalla tavalla. Tilanteeseen sopivan käyttäytymistavan valitsemiseksi työntekijän täytyy saada kosketus vanhuksen tunteiden ja käytöksen vaikutuksesta omiin tunteisiin. Näin hän pystyy punnitsemaan eri käyttäytymisvaihtoehtoista koituvia seurauksia. (Molander 2003, 174 – 175.) Voidaan ajatella, että tämä on myös Myllykodin henkilökunnalle arkipäivää. Asukkaat ilmaisevat tunteitaan työntekijöille ja työntekijät reagoivat niihin käyttäen apuna omia tunteitaan. Positiivisia tunnekokemuksia syntyy, kun työntekijä saa näin helpotettua asukkaan oloa. Kuluttavia tunteita syntyy, jos tunteita ei pystytä käsittelemään tai ei pystytä reagoimaan asukkaan kokemuksiin tunteisiin halutulla tavalla.

Voimavaroja tuovat tunteet

Asukkaiden merkitys voimavaroja tuovana tekijänä korostui kyselyn vastauksissa. Asukkaiden ilmaisema kiitollisuus ja avun merkityksen näkyminen auttamistilanteessa toi työntekijöille voimavaroja. Onnistunut vuorovaikutustilanne, joka saattoi olla vain kontaktin saaminen asukkaaseen, asukkaan hyvä mieli vuorovaikutustilanteen jälkeen tai asukkaan sanoma kiitos toi työntekijöille positiivisia tunteita. Molanderin tutkimuksessa nousi esiin samantyyppisiä asioita voimavaroja tuovina tekijöinä. Hänen tutkimuksessaan nousi esiin esimerkiksi toimintaan paneutumisen nautinto niin sanottu flow-ilmiö, joka tuli esiin myös Myllykotiin tehdyn kyselyn vastauksissa. Työntekijät kokivat myös vaikeiden ja haasteellisten asukkaiden kohtaamisessa voimavaroja lisääviä tunteita. Palkitsevaa oli esimerkiksi, jos sai huonosti motivoituneen asukkaan yrittämään tehdä asioita itse tai pärjasi henkisesti haastavan asukkaan kanssa menettämättä malttiaan. Onnistumiset työssä vahvistivat työntekijöiden itseluottamusta. Hyvin tehdystä työstä saatu palaute toi työntekijöille voimavaroja ja kokemuksen oman työn merkityksellisyydestä. Palautteella oli merkitystä aina, tuli se sitten asukkaalta, työtoverilta, esimieheltä tai omaiselta.

Yksi kyselyyn vastanneista kertoo voimavaroja tuovista tunteistaan ja asukkaan merkityksestä siinä seuraavasti:

” Saan voimavaroja esim. siitä, että pystyn lohduttamaan asiakasta, kun hänellä on paha mieli tai saan hänet vihdoin sängystä ylös, vaikka olisi jo keskipäivä tai saan hänet ulos, vaikkei hän ole ulkoiluhmisiä. Tai näen ja aistin asukkaasta, että pelkkä läsnäoloni rauhoittaa häntä tai ilahduttaa häntä.”

Työntekijöiden voimavaroja ja tyytyväisyyttä työhön lisäsivät tilanteet, joissa työhön oli varattu riittävästi aikaa. Kiireettömyys mahdollisti työn tekemisen hyvin ja asukkaan yksilöllisen huomioon. Osa kyselyyn vastanneista nosti voimavaroja tuovaksi tekijäksi yhteenkuuluvuuden tunteet työkavereiden ja asukkaiden kanssa. Mahdollisuus auttaa esimerkiksi työkaveria ja onnistunut yhteistyö asukkaiden tai työkaverien kanssa vahvistivat tunnetta yhteenkuuluvuudesta. Työkaverien luottamus

omaan osaamiseen ja neuvon kysyminen ongelmatilanteissa vahvistivat myös tunnetta yhteenkuuluvuudesta ja lisäsivät arvostetuksi tulemisen kokemusta. Kokemus hyväksytyksi tulemisesta omana itsenä vahvisti tyytyväisyyttä työhön. Huumori toimi vahvistavana tekijänä ja toi työhön iloa. Huumori koettiin hyväksi niin asukkaiden kuin työtovereidenkin välisessä vuorovaikutuksessa.

Voimavaroja kuluttavat tunteet

Työn vaatimusten merkitys nousi hyvin esille myös voimavaroja kuluttavien tunteiden esiintymisessä. Toistuvat rutiinit ja päivittäin toistuvat vuorovaikutustilanteet asukkaiden kanssa vaikuttivat osaltaan kuluttavasti. Kuluttavia tunteita koettiin silloin, kun vuorovaikutustilanteet eivät edenneet vaan tilanne seisoj paikallaan. Asukas ei esimerkiksi ymmärtänyt mihin toiminnalla pyritään tai mitä merkitystä toiminnalla olisi asukkaan hyvinvoinnin kannalta. Samojen asioiden toistuva käsittely ilman, että asia tai sanoma menevät perille toivat turhautumisen tunteita. Kuluttavaksi koettiin myös tilanteet, joissa työntekijä yritti parhaansa, mutta sai tästä huolimatta ikävää palautetta. Kyselyn vastauksissa nousi esille myös työympäristön kuluttavuus. Levoton ilmapiiri ja asukkaiden keskinäiset ristiriidat ja ongelmat kommunikoinnissa aiheuttivat kuluttavia tunteita työntekijälle.

Yksi kyselyyn vastannut kuvasi kuluttavia tunteita ja vuorovaikutustilanteen kuluttavuutta asukkaan kanssa seuraavalla tavalla:

” Väsymys, turhautuminen, kiukku. Asukas ei kerta kaikkiaan ymmärrä jotakin, mikä on hänen parhaakseen. Asukkaat kinaavat ja huutavat keskenään. ”perus negatiiviset ihmiset”. Usein joku/jotkut asukkaat saavat turhautumaan.”

Työkaverien väliset suhteet vaikuttivat myös kuluttavasti. Kuluttavia tunteita koettiin silloin, kun työtä jouduttiin tekemään epätietoisuudessa tiedon kulussa ilmenevien ongelmien takia, vuorovaikutuksessa tapahtui väärinymmärryksiä tai työkaverilla oli jostain syystä ”huono päivä”. Voimavaroja vei myös jos huomasi, että työkaveri ei tee työtään kunnolla tai kohtelee asukkaita tai työkavereita välinpitämättömästi. Yleinen

negatiivisuus, selän takana asioista puhuminen ja huonon ilmapiirin luominen tarkoituksella nousi esille usean vastaajan kohdalla kuluttavana tekijänä. Työkavereilla oli vaikutusta myös työntekijän itsetuntoon. Mielipiteiden huomioimatta jättämisellä oli merkitystä työntekijän kokemaan arvostuksen puutteeseen.

Yksi kyselyyn vastanneista antoi seuraavan esimerkin tilanteesta, jossa hän koki että häntä ei arvosteta.

” Arvostuksen puute =Toisen ammattiryhmän taholta tullut syrjintä. Saman asian esittäminen otettiin eri tavalla ammattiryhmästä riippuen.”

Molanderin tutkimuksessa esiin tullut työntekijöiden kokema riittämättömyyden tunne voidaan aistia myös Myllykodin työntekijöiden vastauksissa. Riittämättömyyttä ja voimavaroja kuluttavia tunteita syntyi työntekijöille tilanteissa, joissa ei pystynyt tekemään työtä rauhassa tai niin hyvin kuin haluaisi esimerkiksi kiireestä johtuen. Työmäärä ja asukkaiden tarpeet pysyivät samana päivästä riippumatta ja ajoittainen työvoiman vajaus aiheutti stressiä, kiirettä ja voimattomuuden tunteita. Voimavaroihin vaikutti myös työntekijöiden vaihtuvuus ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen.

Eräs kyselyyn vastannut kuvasi kuluttavia tunteita seuraavasti:

”Kiire ja siitä aiheutuva stressi ja huolimattomuus. Asiakkaan epäkiitollisuus, aggressiivisuus tai aiheeton valittaminen. Liian vähän työvoimaa, josta seuraa suuri työtaakka.”

8.2 Tunteiden vaikutus käyttäytymiseen

Työntekijät pohtivat tunteiden vaikutusta omaan käyttäytymiseen ja kaikki olivat sitä mieltä, että tunteilla on merkitystä tapaan käyttäytyä. Työntekijät kokivat, että omalla tunnetilalla on suuri vaikutus työn sujuvuuteen. Esimerkiksi väsyneenä työ ei suju kuten virkeänä ollessa. Moni kyselyyn vastanneista kuitenkin koki, että he pystyvät

hallitsemaan tunteensa asiakastilanteissa. Yleinen kokemus oli, että negatiiviset tunnekokemukset eivät saa vaikuttaa asiakastilanteisiin merkittävästi. Kuitenkin esimerkiksi stressi vaikutti työntekoon ja työssä läsnä olemiseen heikentävästi. Tällöin myös asiakas saattoi tämän aistia ilmaisussa esiintyvien muutoksien avulla.

Toisaalta positiiviset tunnekokemukset siirtyivät myös asiakkaille ja ilo näkyi vuorovaikutustilanteiden onnistumisena. Moni kertoi, että vaikka ikävät tunteet eivät asiakaskohtaamisissa näkyisi, niin ne vaikuttivat työkavereiden huomioimiseen. Ilmeillä ja eleillä koettiin olevan vaikutusta lähestyttävyyden kokemiseen. Positiiviset tunnekokemukset vaikuttivat työn sujumiseen myönteisesti ja viestittivät helposti lähestyttävyyttä. Kiireen tuntu tai muut ikävät tunteet vaikuttivat tapaan puhua ja elekieleen torjuvana käytöksenä. Keskustelu auttoi työkavereita ymmärtämään, jos joku oli joskus huonolla tuulella tai joku asia vaivasi mieltä.

Työkaverin tunteiden tunnistaminen ja huomioon ottaminen

Toisten tunteiden huomioiminen on tärkeä tekijä vuorovaikutussuhteiden onnistumisen kannalta. Kysyimme työntekijöiltä tunnistavatko muut työntekijät heidän tunteitaan ja muuttavatko he käyttäytymistään sen mukaan. Osa kyselyyn vastanneista koki, että muut työntekijät tunnistivat heidän tunteitaan. Vastajista osa koki myös itse tunnistavansa työkaverin tunnetilan. Tunnetilan pystyi aistimaan esimerkiksi työkaverin ilmeistä tai eleistä, jotka viestittivät lähestyttävyyden muuttumisesta. Työntekijöiden tuttuus vaikutti tunteiden tunnistamiseen. Kauemmin toisensa tunteneilla käyttäytymismallit ja tunteiden vaikutus esimerkiksi eleisiin, olivat tulleet tutuiksi. Tunteiden tunnistamista auttoi myös työkavereiden kokemukset samoista asioista ja samat tunnekokemukset esimerkiksi molemmille tutun asukkaan kanssa.

Seuraavassa vastaajien kertomia esimerkkejä tunteiden tunnistamiseen vaikuttavista tekijöistä:

” Yleensä tunnistavat, koska ovat itse kokeneet vastaavia tunteita, esim. molemmat ovat kohdanneet saman ongelman saman asukkaan kanssa. En ole huomannut käytöksen muutoksia.”

” Ei ole koskaan tullut puheeksi, mitä muut hoitajat tunnistavat. Mutta muutaman kerran on joku tullut kyllä kysymään, että oliko hankala tilanne. Joten luulisin, että tunteitani kyllä tunnistetaan käyttäytymisestääni, mutta ei niiden takia kyllä käyttäytymistä tarvitse muuttaa.”

Vastauksista nousi esille kohteliaisuuden merkitys tunteiden huomioimisessa. Osa vastaajista koki, että työkavereiden käyttäytyminen ei muutu oman tunnetilan mukaan. Kuitenkin moni työkaveri on voinut tulla kysymään onko jokin asia hätänä, kun näyttää erilaiselta tunteiden vaikuttaessa ilmeisiin ja eleisiin. Työntekijöiden kiinnostus työkavereiden hyvinvointia kohtaan kertoo välittämisestä. Myös tavallisen kohteliaisuuden kuten tervehtimisen merkitys mainittiin vuorovaikutukseen vaikuttavana tekijänä. Työkaverin huomiotta jättäminen aiheutti kyselyyn osallistujalle epämääräisiä tunteita, kun ei tiennyt johtuuko työkaverin käytös itsestä. Keskustelu ja avoimuus auttoivat tällaisessa tilanteessa huomaamaan mistä ”epämääräinen” käytös oikeasti johtui. Jotkut kertoivat, että muut eivät voi tunnistaa heidän tunteitaan, koska he peittävät tunteensa niin hyvin.

Seuraavassa vastaajien esimerkkejä tunteiden vaikutuksesta käyttäytymiseen ja tunteiden tunnistamisesta:

” Varmasti näin on, että tunnistavat. Tuo varmaan ahdistuneen olon, vaikea puhua. Jos näkee että on nenä mytyssä ja osapuoli haluton jakaa ajatuksia. Ovat myös hiljaisempia, eivätkä jaa ajatuksia, joten siinä on jo solmukohta. Esim. Työhön tullessa pitäisi jokaisen huomata toiset, edes tervehtimällä kun saavutaan ja tavataan,

on kuin olisi tehnyt jotain epämääräistä kun tullaan möllötellään vaan, siinä sitten pitäisi olla avoin ja kertoa tapahtumista.”

” Kyllä enimmäkseen. Jos on vaikka huono päivä, ensin kysytään että mikä fiilis. Seuraavaksi että johtuuko se ko. henkilöstä eli varmistavat, etten oo hänelle vihainen. Kyllä sit antavat olla rauhassa jos murisee ja irvistelee.”

Yksi vastaajista antoi seuraavan esimerkin tunteiden tunnistamisen merkityksestä:

” Totta kai, jos kohtelet muita ystävällisesti, hekin kohtelevat sinua ystävällisesti. Kohtele muita kuten haluaisit itseäsi kohdeltavan.”

Meillä on mahdollisuus tukea työtoverin hyvää tai pahaa oloa omalla käyttäytymisellämme. Voimme osallistua työtoverimme hyvään oloon esimerkiksi kysymällä syytä tähän. Työtoverimme paha oloa voimme helpottaa viestittämällä ymmärtävämmä häntä. Saatamme joskus myös tahtomattamme ylläpitää työtoverin paha oloa omilla reaktioillamme tai ajattelemattomilla kommentaillamme. Mahdollisuuksien mukaan voimme osallistua myös pahan olon syyn poistamiseen. (Aalto 2002, 8.)

8.3 Tunteiden käsittely

Kysyimme työntekijöiltä heidän tapaansa käsitellä tunteitaan sekä työpaikan tämänhetkisiä yleisiä käytäntöjä tunteiden käsittelystä. Työntekijät miettivät myös keinoja, joiden avulla tunteita olisi helpompi käsitellä. Vastauksista nousi esille erityisesti työkavereiden sekä esimiehen merkitys tunteidenkäsittelyssä. Kaikkien kanssa tunteista ei voinut kuitenkaan puhua vaan työkaverin piti olla itselle tarpeeksi läheinen. Myös ilmapiirillä koettiin olevan merkitystä mahdollisuuteen käsitellä tunteita. Suuri osa kyselyyn vastanneista pyrki jättämään työpaikalla kokemansa tunteet työpaikalle, mutta joskus se oli vaikeaa. Tällöin tunteita purettiin kotona joko keskustelemalla esimerkiksi aviomiehen tai ystävän kanssa. Jotkut työntekijät kokivat tekemisen kuten liikunnan tai kotitöiden auttavan tunteiden käsittelyssä ja

purkamisessa. Vastaajissa oli myös henkilöitä, jotka käsittelivät tunteita mieluiten itseksensä ilman muiden apua.

Kokemukset tämänhetkisistä tunteiden käsittelyn mahdollisuuksista olivat jakautuneet osiin. Osa työntekijöistä koki, että tunteista on helppo puhua työyhteisössä ja tunteita käsitellään yhdessä työkaverien tai esimiehen kanssa. Osa vastaajista taas koki, että tunteita ei huomioitu millään tavalla työyhteisössä ja jokainen oli tunteidensa kanssa yksin. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että ne tunteet käsitellään yhdessä esimiehen kanssa, jotka vaikuttavat jollakin tasolla työsuoritukseen. Yksi kyselyyn vastanneista nosti esiin tunteiden käsittelyn toimivuuden kriisitilanteissa. Hän oli sitä mieltä, että kriisitilanteissa tai asukkaita koskevissa asioissa tunteiden käsittely toimii Myllykodissa, mutta työntekijöiden välisten ristiriitojen tai työn paineiden kuten kiireen nostattamien tunteiden käsittely on vaikeaa.

Seuraavassa vastaajien sanoin tämänhetkisiä kokemuksia tunteiden käsittelystä:

” Mielestäni huomioidaan hyvin, osastonhoitajamme kuuntelee varmaan meitä jokaista tuntosarvet ojossa, kiitos hänelle siitä!”

” Työilmapiiri on avoin ja rehellinen. Toisia tuetaan ja kannustetaan ja kaikesta voidaan puhua.”

” Ei mitenkään!”

Joidenkin mielestä tunteista pystyi puhumaan aika hyvin, mutta joskus niitä ei ehkä käsitelty tarpeeksi, koska asiat saattoivat paisua isommiksi kuin alunperin olivatkaan. Työyhteisössä oli myös käytössä joitakin menetelmiä, joita hyödynnettiin osana tunteiden käsittelyä.

Yksi vastaajista ilmaisi mielipiteensä seuraavasti:

” Aika hyvin. Puhutaan jos jotkin tapahtumat järkyttävät tai ilostuttavat. Myös henkilökohtaisista asioista pystytään puhumaan. Ehkä ei kuitenkaan käsitellä tunteita tarpeeksi, koska asiat joskus paisuvat isommiksi kuin alunperin olivatkaan.”

Kaksi kyselyn vastaajista mainitsi työyhteisössä käytössä olevan Loukkaantumiskaavakkeen, jonka avulla tunteita voidaan käsitellä. Vastauksissa ei ilmennyt kovin tarkasti kuinka kaavaketta käytetään, mutta niistä ilmeni, että sitä voidaan käyttää mm. työntekijöiden välisissä kriisitilanteissa. Toinen vastaajista kuvasi työyhteisössä käytössä olevaa tunteidenkäsittelymenetelmää seuraavasti:

” Loukkaantumiskaavake = aika lapsellinen. Käsitely, ohjeistus. ”Pitäisi vaan saada olla negatiivisissakin asioissa aidosti rehellinen ja avoin.” Eikä tunnetila, jos sanon toisin, eikä vastaus miellytä toista osapuolta, asiat yleensä riitelevät. Eivät pitäisi vaikuttaa henkilökemioihin.”

Tunteiden luonteva käsittely vaatii työntekijöiden mielestä avoimen ilmapiirin. Esimiehen ja koko työyhteisön tuen merkitys nousi monella vastaajalla esiin avoimen keskustelukulttuurin muodostumisessa. Useat vastaajat olivat sitä mieltä, että tunteet tulee käsitellä heti niiden ilmaantuessa, eikä niitä tule jättää käsittelemättä. Käsittelemättömät tunteet saattoivat kasvaa suuremmiksi kuin ne olivatkaan pidemmän ajan kuluessa.

Yksi vastaajista ilmaisee nopean tunteiden käsittelyn merkityksestä ja keinoista seuraavalla tavalla:

” Puhumalla niistä yhdessä esim. osastokokouksissa, ja varsinkin silloin, kun ne ”ovat pinnalla” siis HETI, kun ilmenee tunneselkkauksia, niitä ei saisi jättää muhimaan, jos esim. kahdelle ihmiselle tulee erimielisyyksiä, olisi hyvä ottaa puolueeton ihminen, esim. esimies mukaan tilannetta ratkomaan. Omalla kohdallani tämä on toiminut hyvin.”

Osa vastaajista koki, että Myllykodissa tunteidenkäsittely voisi olla mahdollista ainoastaan pienemmissä ryhmissä tai kahden kesken. He kokivat, että isommissa ryhmissä tunteidenkäsittely ei onnistuisi. Yksi kyselyyn osallistujista sanoi, että talon isoissa keskustelutilaisuuksissa ihmiset eivät puhu edes tavallisista työhön liittyvistä asioista. Suuressa ihmisjoukossa tunteiden ilmaiseminen ja niistä keskusteleminen voi olla vaikeaa. Kysyimme voisiko tunteiden käsittely olla osa työkykyä ylläpitävää toimintaa. Suurin osa oli vastaajista kannatti ajatusta.

Molanderin tutkimukseen osallistuneet työntekijät kokivat taukojen olevan tunteidenkäsittelyssä tärkeitä. Tunnetauot mahdollistivat työntekijöiden tunteiden käsittelyn siinä tilanteessa. Tämä auttoi työntekijöitä valmistautumaan seuraavaan vuorovaikutustapahtumaan sekä siinä esiin tuleviin tunnevaatimuksiin. Mahdollisuudet jakaa koettuja tunne-elämyksiä työkavereiden kanssa auttoivat tunteista selviytymiseen. (Molander 2003, 176.)

9 ASIANTUNTIJOIDEN KOKEMUKSIA TYÖNKEHITTÄMISPROJEKTEISTA

Toteutimme haastattelut yksilöhaastatteluina, joissa menetelmänä käytimme niin kutsuttua teemahaastattelua. Teemat rakentuivat asiantuntijoidemme työhön liittyviksi. Olennaiset käsitteet haastattelussamme olivat tunteet ja työhyvinvointi. Asiantuntijoillamme oli hyvin paljon omia kokemuksia työhyvinvoinnin kehittamisestä. He olivat käyttäneet paljon erilaisia menetelmiä työhyvinvointia tukevissa projekteissa. Osan menetelmistä he olivat kehittäneet itse työuransa aikana. Halkola on kehittänyt kuvakortit eli spektrokortit ja Leimala on kehittänyt historiamaton, joista kerromme myöhemmin enemmän kappaleessa 10.4 toiminnalliset menetelmät tunteiden käsittelyssä.

Kysymykset muotoutuivat kyselyn vastausten sekä teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Haastattelussamme tärkeitä teemoja olivat tunteiden käsittely ja toiminnalliset menetelmät työyhteisössä. Käytimme haastattelussamme ennalta mietittyjä kysymyksiä, mutta syventävät kysymykset muotoutuivat haastattelun edetessä. Syventävillä kysymyksillä halusimme viedä haastattelua tiettyyn suuntaan ja tarkentaa haastatteluissa esiin tulleita asioita. Keskustelimme asiantuntijoiden kanssa myös omista kokemuksistamme aihealueen sisällä ja saimme kuulla asiantuntijoiden käytännötilanteista saatuja kokemuksia. (Kananen 2008, 78 – 79.)

9.1 Työnkehittämisprojektit

Haastattelun alussa kysyimme Leimalalta ja Halkolalta heidän kokemuksiaan työnkehittämisprojekteista. Ulla Halkola kertoi kiinnostuneensa työhyvinvoinnin kehittämisestä jo täydennyskoulutuskeskukseen tullessaan 20 vuotta sitten. Hän kertoi käyttäneensä paljon esimerkiksi valokuvaterapiaa näissä hankkeissa. Ennen valokuvaterapiaa Halkola kertoi käyttäneensä näissä projekteissa aktivoivia menetelmiä kuten kirjoittamista, psykodraamaa ja kuvan käyttöä (Halkola 2009.)

Leimala kertoi työskentelevänsä päätoimisesti työnohjaajana. Hän kertoi, että ohjausryhmät ovat hyvin erikokoisia. Ryhmä voi olla suuri tai ohjattava voi olla myös yksin. Työyhteisö hakee apua työnohjauksesta yleensä kehittämis- ja muutostilanteissa, mutta joskus työnohjausta tarvitaan myös työyhteisön ongelmien selvittämiseen. Jatkuvuus työnohjauksessa on Leimalan mielestä tärkeää tunteiden käsittelyssä. Tällöin ohjattava tunnetaan paremmin ja osataan pureutua hänen tunteisiinsa paremmin. Leimala kertoi käyttäneensä menetelmänä myös spektrokortteja, joiden avulla ryhmään osallistujat voivat kertoa omista tunteistaan. Leimala piti tärkeimpänä tunteidenkäsittelykeinona kuitenkin keskustelua. Tunteita käsiteltäessä ohjaaja kannustaa ryhmäläisiä puhumaan esimerkiksi kysymällä heiltä missä kohtaa kehoa joku tietty asia tuntuu. Tämä auttaa ryhmäläisiä miettimään tunteiden vaikuttavuutta ja usein ryhmäläiset alkavat kannustuksen myötä keskustelemaan omista tuntemuksistaan. Leimalan ohjausryhmässä ihmiset pystyvät usein kertomaan tunteistaan ja jakamaan niitä toisten kanssa. Yleisesti yhden

kertoessa rehellisesti esimerkiksi pahan olon tunteistaan vaikuttaa se muidenkin vapautumiseen. Muut ryhmäläiset koittavat olla hänen tukena ja pyrkivät auttamaan häntä jotenkin.(Leimala 2009.)

Leimala puhui työnohjauksen jatkuvuudesta, hän kertoi ohjattavan ja ohjaajan suhteen voivan kestää monia vuosia. Pitkäaikaisissa työnohjaustilanteissa ohjaaja osaa jo tunnistaa ohjattavan tunteita ja näkee hänen vahvuuksiaan ja heikkouksiaan. Tämän ansiosta ohjaaja pystyy motivoimaan ohjattavaa juuri oikeissa asioissa. Hedelmällisintä tällainen jatkuva ohjaussuhde on pitkäaikaisena, jolloin molemmat pystyvät paremmin luottamaan toisiinsa. Tärkeimpinä tunteidenkäsittelykeinoina Halkola ja Leimala pitivät kuvan käyttöä ja ihan yksinkertaista keskustelua. Kuvan avulla voidaan löytää sanat tunteiden kuvaamiseen ja keskustelussa ryhmän tuki on tärkeää ja voimauttavaa. Leimala mainitsi olleensa myös NLP-koulutuksessa, josta on mahdollista saada välineitä tunteiden käsittelyyn. Kirjoitamme Neurolingvistisestä ohjelmasta enemmän kappaleessa 10.4 toiminnalliset menetelmät tunteiden käsittelyssä. (Leimala 2009.)

9.2 Konfliktitilanteet työyhteisössä

Halkolan haastattelussa tuli ilmi, että työyhteisön ongelmat johtuvat usein työntekijöiden pieleen menneistä vuorovaikutustilanteista. Hänen mukaansa useita konfliktitilanteita aiheuttaa muutostilanteet, jolloin useat vanhatkin asiat voivat vaikuttaa taustalla. Konfliktitilanteita aiheuttavat myös johtoryhmän väliset ristiriidat sekä työntekijöiden yhteensopimattomuus. Tällaisia konfliktitilanteita yritetään ratkaista ryhmässä tehdyillä vuorovaikutusta vahvistavilla harjoituksilla. Halkola on käyttänyt kuvaa ryhmän tutustumisvaiheessa. Tässä jokainen saa ääneensä kuuluviin omalla persoonallisella tavalla. Usein jo ennen työhyvinvoinnin kehittämisprojektia tehdään kartoittava kysely, jossa työntekijät voivat kertoa mitkä asiat aiheuttavat ongelmia työyhteisössä. Näistä asioista keskustellaan tapaamisissa ja tavoitteena on kehittää asioita parempaan suuntaan. (Halkola 2009.)

Yleisesti konfliktitilanteet on hyvä selvittää heti, kun niitä syntyy eikä asioita kannata jäädä hautomaan pitkäksi aikaa. Kuitenkin monen vuoden jälkeenkin tietyt asiat voivat vaikuttaa työyhteisön toimintaan, jos asioita ei selvitetä kunnolla. Nämä konfliktit voivat olla vaikeita selvittää. Voi olla, että esimies on kohdellut alaistaan väärin vuosia sitten ja tämä vaikuttaa edelleen työntekijän kokemukseen hänestä tai työyhteisöstä. Tällaiset asiat hankaloittavat tiettyjen ihmisten välisiä suhteita ja työhyvinvointia kehittävät projektit voivat auttaa työntekijöitä löytämään vanhoja konflikteja ja tämä puhdistaa ilmaa. Työyhteisön ilmapiiri paranee huomattavasti, kun ristiriitatilanteet selvitetään. (Leimala 2009.)

Leimalan haastattelussa keskustelimme elekielestä ja siitä miten elekieli voi tuoda työyhteisön välille negatiivisia tunteita. Ihmiset eivät välttämättä itse ymmärrä kuinka paljon ilmeet ja eleet vaikuttavat vuorovaikutustilanteisiin työpaikalla. Näistä asioista kannattaakin työyhteisössä puhua ja selvittää, miksi joku reagoi asioihin tietyllä tavalla vai onko hänellä vain sellainen tapa tuoda asioita ilmi. Kun molemmat tiedostavat tilanteen, toisen ilmeitä ja eleitä on helpompi ymmärtää. Ne ovat kuitenkin hyvin yksilöllisiä. Kun työyhteisössä ymmärretään paremmin toisten elekieltä, voidaan välttyä joiltakin konfliktitilanteilta. (Leimala 2009.)

Eleet ja ilmeet paljastavat hyvin paljon enemmän kuin puhe ja hyvä eleiden tulkitsija voikin nähdä ristiriidan puheiden ja eleiden välillä. Vuorovaikutus joidenkin ihmisten välillä ei vain koskaan toimi, joten silloin on turha lähteä teeskentelemään, että pitää toisesta. Tässä tilanteessa työntekijän kannattaa pitää tästä työkaverista pientä etäisyyttä eikä lähteä pahentamaan tilannetta. Myös ilmeiden ja eleiden väärinkäsitykset ovat hyvin yleisiä työpaikalla. Jollakin työntekijällä voi olla perusnaaman ilmeet hieman tympeitä ja toinen työntekijä voi ymmärtää hänet väärin. Tällaisia tilanteita syntyy usein, etenkin jos työyhteisössä ei selvitetä asioita ja puhuta avoimesti tunteista. (Leimala 2009.)

9.3 Tunteiden vaikutus kehittämissuhteissa

Molemmilta asiantuntijoilta kysyimme miten työntekijöiden tunteet ovat vaikuttaneet projektien vastaanottamiseen ja osallistumiseen. Asiantuntijat olivat sitä mieltä, että työntekijät ovat ottaneet toiminnalliset menetelmät työnohjauksessa ja työhyvinvoinnin kehittämissuhteissa hyvin positiivisesti vastaan. Ryhmätapaamisten alussa voidaan keskustella siitä, mistä tilanteista ryhmäläiset ovat tulleet tapaamiseen. Huomioidessa ryhmäläiset tällä tavalla yksilöllisesti, he saavat kokemuksen omasta merkityksellisyydestään. Lisäksi he voivat aloittaa ryhmän puhtaalta pöydältä, kun nämä entiset tunnetilat on purettu ja voivat lähteä rauhassa ryhmän sen hetkiseen teemaan. (Halkola 2009; Leimala 2009.)

Leimala kertoi yhden esimerkin kahdesta ohjattavasta, josta toinen lähti innokkaasti tekemään omaa historiamattoansa, jossa askarrellaan oma työhistoria paperille. Toinen taas kertoi, ettei pitänyt askartelusta tai piirtämisestä ollenkaan. Kuitenkin jotenkin Leimala sai hänet motivoituneeksi tekemään historiamaton ja hän sitten seuraavalla kerralla kertoikin, kuinka hauskaa historiamaton tekeminen oli. Kannustamalla ihmiset saadaan ylittämään itsensä ja ymmärtämään tällaisten menetelmien käytön merkitys. (Leila Leimala 2009.)

Yleisesti työntekijät ovat innostuneesti mukana tällaisissa projekteissa ja haluavat olla mukana työhyvinvoinnin kehittämisessä alusta asti. Mutta voi olla myös työntekijöitä, jotka eivät halua minkään asian muuttuvaan työyhteisössä. Tällaiset henkilöt ovat muutostilanteissa jarruina, jotka pitää saada aktivoitumaan muutosprosessiin kertomalla työyhteisön muuttuvan parempaan ja toimivampaan suuntaan. Kun työyhteisö haluaa yhdessä kehityksen tapahtuvan, se onnistuu ilman ristiriitoja. Ryhmän tunteiden purku tapaamisten aluksi on hyvin järkevää, koska jonkun työntekijän negatiiviset tunteet voivat häiritä koko ryhmän työilmapiiriä ja se voi vaikuttaa vahvasti jopa päämäärien saavuttamiseen sillä hetkellä. Työnohjaajan on oltava hyvä inspiroija, jotta saa työntekijän tekemään myös vähemmän miellyttäviä asioita. Kuten Leimalan esimerkissä hän osasi motivoida työntekijää, että sai hänet

ylittämään itsensä ja pitikin askartelusta, vaikka aluksi asenne olikin erittäin kielteinen asiaan. (Leimala 2009.)

10 KEINOJA TUNTEIDEN KÄSITTELYYN

10.1 Työnohjaus

Työnohjaus on prosessi, jossa kuvataan työntekijöiden työssä kokemia asioita ja tunteita turvallisessa ympäristössä. Työssä kokemat asiat työntekijä voi kuvata tapahtumaketjuina tai tarinoina. Työnohjauksen yhteisessä keskusteluprosessissa ohjaajan kanssa selviää esimerkiksi toimiiko organisaatio, mikä on sen perustehtävä ja miten sitä toteutetaan ja toimiiko työyhteisö. Työnohjaajan tehtävä on työntekijöiden kanssa muokata organisaation perustehtävää paremmaksi ja hankkia tutkimusmateriaalia työyhteisöstä ja sen toimivuudesta. Työnohjaus voi olla yksilöllistä tai se voi tapahtua ryhmässä, jossa on Leimalan 2009 mukaan enintään yhdeksän ihmistä, sillä tunteiden käsittely isossa ryhmässä on vaikeaa. Ryhmän tukea voidaan pitää tärkeänä, sillä ihmiset ovat hyvin myötätuntoisia ja yrittävät löytää ratkaisuja työntekijän ongelmaan. Ryhmässä työntekijällä on mahdollisuus kokea vertaistukea vaikeissa tilanteissa. (Keskinen, Leimala & Romana 2005, 72.)

Työnohjaus on tavoitteellista toimintaa ja ohjattava laatii itselleen kehittämistavoitteen tai -tavoitteita, jotka suuntaa hänen toimintaansa. Ohjattava voi määritellä omat tavoitteensa jo ennen ensimmäistä työnohjausta tai keskustella ohjaajan kanssa tavoitteista ensimmäisellä kerralla. Tavoitteet voivat olla olemassa olevien voimavarojen vahvistamista tai kehittämistä eikä niiden aina tarvitse olla ongelmakeskeisiä. Kun työntekijät löytävät työyhteisöstä mahdollisimman paljon voimavaroja tuovia tunteita, voi voimavaroja kuluttavat tunteet tuntua pienemmiltä ja ongelmista on helpompi selvitä. (Keskinen, Leimala & Romana 2005, 75.)

Työnohjauksessa vuorovaikutus on tärkeää eikä se synny heti vaan se rakennetaan yhdessä ohjattavan kanssa. Ohjaajan ammattitaidon lisäksi persoona ja toimintatapa

vaikuttaa luottamuksellisen suhteen syntymiseen. Ohjaaja ei asetu toisen yläpuolelle vaan on aidosti kiinnostunut työntekijän asioista. Työnohjaus perustuu luottamukseen, jota ei synny, jos työntekijä kokee, ettei häntä kuunnella. Työnohjaus on toimiva, jos siinä tapahtuu kohtaaminen: ohjaaja ja ohjattava voivat rehellisesti puhua kaikesta ilman, että kummankaan tarvitsee esittää jotain roolia tai pitää suojakilpeä. Ohjaajan on hyväksyttävä niin oman kuin ohjattavankin epätäydellisyyttä ja hänen edessään täytyy saada halutessaan olla epävarma. Yhteistyösuhde on oltava työnohjauksessa mahdollisimman tasavertainen, jonka ansiosta työntekijä hyötyy ohjauksesta mahdollisimman paljon. (Keskinen, Leimala & Romana 2005, 76 – 79.) Leimalan haastattelussa 2009 tuli ilmi, että kun työnohjaus on onnistunut hyvin, voi koko ihminen muuttua itsevarmemmaksi niin fyysisesti kuin psyykkisestikin.

10.2 Esimiehen mahdollisuudet

Tunnetaidot ovat esimiehelle hyvin tärkeitä ja ne auttavat häntä hyväksymään tunteet niin itsessään kuin alaisissaankin. Tunteiden johtamisen alimmalla tasolla on se, miten tunteita koetaan ja havainnoidaan. Esimiehen tunnistaessa tunteet, voi hän ymmärtääkin niitä paremmin. Ymmärtämisen jälkeen tulee hyväksyminen, jossa esimies hyväksyy tunteet osaksi työyhteisöä. Esimiehen hyväksyessä ja ymmärtäessä tunteet, hänen on mahdollista käyttää niitä hyödyksi johtamisessa. Tunteiden huomioon ottaminen työyhteisössä vaikuttaa myös hyvään yhteistyöhön ja sen tavoitteena onkin perustehtävän tukeminen. Esimies pystyy hyväksymään myös vaikeat tunteet eikä pidä työntekijää hankalana, hänen ollessa esimerkiksi pettynyt esimiehen eväämään lomapyyntöön. Vaikeat tunteet eivät jää rasittamaan työyhteisön yhteistyösuhteita. (Kaski & Kiander 2005, 46 – 47.)

Esimiehen johtaessa työyhteisöä hänelle pitää olla selvät tehtävä- ja tunnetavoitteet ja hänen on johdettava molempia tavoitteita. Ne ovat liitoksissa toisiinsa eivätkä ne ole olemassa ilman toista. Jos esimies keskittyy vain tehtävätavoitteeseen ja tunnetavoite kuihtuu pois, se voi näkyä työyhteisössä sitoutumattomuutena, tehottomuutena tai luovuuden puuttumisena. Tunnetavoitteen ollessa johtamisessa tärkeämpi kuin tehtävätavoite, voi tunteet ottaa työyhteisössä ylivallan ja työpaikan perustehtävä

kärsii. Esimiehen johtaessa tunnetavoitetta on tärkeää, että hän ymmärtää työyhteisön kokemuksia ja on läsnä. Hänen on oltava henkilöstön lähellä ja osallistuttava työyhteisönsä elämään. Kun esimies on työyhteisössä lähellä, hän pystyy nopeasti reagoimaan työyhteisön pahoinvointiin, siten ettei suuria ongelmia synny. Esimiehen ollessa työyhteisön tunne- ja kokemusmaailman kanssa kosketuksissa, hän kokee samat tunteet ja kokemukset kuin työntekijätkin. Tämä on tarpeellista, jotta esimies pystyy ymmärtämään työntekijöitään. (Kaski & Kiander 2005, 15 – 17.)

Etäisyys on esimiestoiminnassa yhtä tärkeää kuin läheisyys. Esimiehen ollessa työpaikan tunnemaailman keskellä on hänen asetettava myös tuon kaiken ulkopuolelle. Esimies näkee kaksoistavoitteen jännitteen, kun hän tarkastelee sitä ulkopuolelta. Esimies oivaltaa työyhteisön tunnemaailmasta uusia asioita ja se antaa esimiehelle mahdollisuuden johtaa sekä tunne- että tehtävätavoitetta. Esimiehen on joskus hankala erottaa työyhteisön tunteet omistaan, varsinkin kun esimiehen omat tunteet vaikuttavat usein myös työyhteisön tunteisiin. Etäisyyttä ottaessaan esimies pystyy toimimaan ja puuttumaan asioiden kulkuun paremmin. (Kaski & Kiander 2005, 18 – 19.)

10.3 Työntekijän mahdollisuudet

Tunteiden käsittelyssä ja hallinnassa on hyvä huomioida myös positiivisten tunteiden vaikuttavuus liiallisena, jolloin ne voivat aiheuttaa välillisesti myös kuluttavia tunteita. Positiivisten tunteiden kuten ilon, tyytyväisyyden ja itseluottamuksen tunteita on tärkeää hallita. Innostuneisuus voi esimerkiksi johtaa impulsiiviseen käyttäytymiseen. Tämä voi vaikuttaa niin, että työntekijä ottaa liikaa töitä vastaan, jolloin työn kuormittavuus kasvaa ja työn hallinta vaikeutuu. Näissä tilanteissa tunteidenhallintatekniikat auttavat tilanteen hallitsemisessa. Innostuneenakin kannattaa miettiä omien voimavarojen riittävyttä. Niiden ollessa vähäiset on tärkeää tunnistaa omat rajansa. (Weisinger 1998, 59 – 60.)

Työssä kannattaa käyttää myös rentoutustekniikoita, jotka rauhoittavat työntekijöitä voimakkaiden tunteiden ollessa pinnassa. Tauot ja syvä hengitys auttavat työntekijöitä

saamaan tauon näistä tunteista. Kiukku on vaikea ja ailahtelevainen tunne, joka syntyy työntekijöiden tai asiakkaiden provosoidessa toisen negatiivisia tunteita. Tällaiseen tilanteeseen tarvitaan hiukan pidempi tauko, joka ei ole aina mahdollista työpaikalla. Weisinger ehdotti tällaisiin tilanteisiin rehellisestä tunteiden ilmaisua, näin toisen on helpompi ymmärtää työntekijän käyttäytymistä. Työkavereille voi myös sanoa haluavansa olla hetken keskustelematta asiasta, jotta voisi ajatella selkeämmin. Tämä voi helpottaa tilanteen ratkaisemista. Tauko auttaa hallitsemaan omia tunteita ja toisen tunnetilan ymmärtämistä. (Weisinger 1998, 57 – 59.)

Itsensä motivoiminen on tärkeää työntekijän jaksamisen kannalta. Motivaatio tarkoittaa energian käyttämistä tiettyyn suuntaan ja tiettyyn tarkoitukseen. Tunneällyn kontekstissa se tarkoittaa sitä, että käyttää tunteita koko prosessin ajan. Tunneälykäs ihminen ymmärtää, miksi motivaatiota ei ole ja tekee asialle jotain. Ihmiset ovat erilaisia ja motivoivat itseään erilaisin keinoin, mutta motivaatioon liittyvät asiat ovat kuitenkin samoja. Siihen liittyy itseluottamus, optimismi, pitkäjänteisyys, innostus ja joustavuus. Itseluottamus mahdollistaa työntekijän uskon omiin kykyihin sekä auttaa työtehtävän tekemisessä. Optimismi auttaa uskomaan, että omat teot ja ratkaisut tukevat työn tarkoitusta. Pitkäjänteisyys auttaa pitämään työntekijän huomion tehtävässä. Innostus mahdollistaa työstä nauttimisen ja joustavuus tuo työntekijälle mahdollisuuden tehdä työ huolellisesti. Motivaation puute voi stressata hyvin paljon työntekijöitä ja heistä tilanne voi tuntua turhauttavalta ja huolestuttavalta. (Weisinger 1998, 61 – 62)

Tunteiden tiedostamisen ja käsittelyn lisäksi huumori on työssä hyvin tervehdyttävää. Huumori auttaa työntekijöitä käsittelemään helpommin myös negatiivisia tunteita. Hyvät naurut työpäivän aikana auttavat vaikeiden tunteiden käsittelyä ja helpottavat stressiä. Weisinger ehdottaa huumorin ottamista mukaan työympäristöön laittamalla esimerkiksi sarjakuvia, valokuvia, vitsejä tai hauskoja sitaatteja työympäristöön. Piristystä kaivatessa työntekijä voi mennä ns. huumorinurkkaukseen lukemaan hyviä juttuja. Näitä juttuja pitää myös muistaa päivittää, että huumori on tuoretta ja hauskaa. (Weisinger 1998, 55 – 56.)

10.4 Toiminnalliset menetelmät tunteiden käsittelyssä

10.4.1 Kuvan käyttäminen

Leimalan ja Halkolan haastatteluissa 2009 tuli esiin kuvan käytön mahdollisuudet osana tunteiden tiedostamista ja käsittelyä. Kuvaa voi käyttää monella eri tavalla tavoitteista ja ajan käytön mahdollisuuksista riippuen. Haastatteluissa nousi esiin voimauttavan valokuvan menetelmän käyttö sekä Halkolan itse kehittämät Spectro-valokuvakortit.

Voimauttavan valokuvan menetelmä on yksi vaihtoehto tunteiden käsittelyyn, ilmapiirin ja yhteistyön vahvistamiseen sekä jokaisen yksilön lahjojen löytymiseen ja näkyväksi tekemiseen. Tavoitteena on että jokaisen ihmisen taitoja, elämäntilannetta ja tapaa elää arvostetaan työyhteisössä. Kuvan avulla voidaan myös tutkia työtapoja, työnjakoa, asiakkaan kohtaamista ja arvoja. Voimauttava valokuva on Miina Savolaisen kehittämä terapeuttisesti suuntautunut sosiaalipedagoginen menetelmä, joka perustuu voimaantumisen käsitteen sisältöihin. Menetelmää on käytetty alunperin yksityisen identiteettityön ja perhetyön kehittämiseen, tunnetuin menetelmän avulla toteutettu projekti on ”Maailman ihanin tyttö”. Menetelmän käyttö vaatii menetelmäkoulutuksen tai ulkopuolisen menetelmäkoulutuksen käyneen ohjaajan. Menetelmäkoulutuksessa käydään läpi henkilökohtainen valokuvaprosessi. Tämän käytyä hoidollisten alojen työntekijät voivat hyödyntää menetelmää työyhteisön hyvinvoinnin kehittämisen lisäksi myös asiakastyössä. Menetelmäkoulutus auttaa työntekijää kohtaamaan asiakkaan tai työtoverin tunteet, tarpeet ja kokemusmaailman. (Savolainen, 2007.)

Kuvausprosessi lähtee liikkeelle teeman löytämisellä. Yksilö tai ryhmä miettii mitä asiaa halutaan käsitellä. Seuraavaksi kuvaaja/ryhmä miettivät kuinka kuva rakennetaan, jotta haluttu asia tulee siitä parhaiten esiin. Kuvausprosessissa tärkeää on kuvaajan ja kuvattavan välinen vuorovaikutustilanne, joka jää mieleen muistoina tai tulee esiin valokuvasta esimerkiksi ilmeiden/tunnelman välityksellä. Neljäs vaihe on kuvien tulkitseminen ja merkityksien löytyminen. Jokainen ryhmän jäsen näkee kuvat

eri tavalla, sillä jokaisella on erilainen menneisyys ja kokemusmaailma, jonka kautta kuvia tulkitsee. Viidennessä vaiheessa kuvausprosessin ja kuvista löytyneet merkitykset ja oivallukset siirretään käytäntöön. Ryhmä päättää yhdessä mitä kuvissa tai kuvaustilanteissa koettuja arvoja, läsnäoloa, tunnesisältöjä tai konkreettisia toimintatapoja halutaan siirtää osaksi työilmapiiriä tai perustehtävää. Yksilöiden löytämistä merkityksistä ja kokemuksista rakentuu yhteinen tarina. (Savolainen, 2007.)

Spectro-valokuvakortit on yksi vaihtoehto käsitellä tunteita. Ulla Halkola on kehittänyt Spectro-valokuvakortit hyödyntäen aikaisempaa kokemustaan erilaisten assosiativisten kuvakorttien käytöstä. Kuvat hän on valinnut omista valokuvakokoelmistaan. Assosiaatio tarkoittaa tapahtumaa, jossa jokin miellelyhtymä kytkeytyy toiseen tai palauttaa mieleen aikaisempia miellelyhtymiä. Kuvissa esiintyvät symbolit avaavat assosiaatioita ja näin ollen voidaan puhua assosiativisista kuvista. Kuvat toimivat siten, että kuvan katsoja havainnoi kuvaa ja etsii siitä vastinetta omille tunteilleen ja ajatuksilleen tai muistoilleen. Kuvien symboleina on usein jotkin ihmisten arkeen liittyvät esineet, paikat tai joku luonnon elementti. Kuvia voidaan käyttää ilmaisun apuna kun kerrotaan omista toiveista, tavoitteista tai mieltä askarruttavista asioista. Spectro-valokuvakortteja voidaan käyttää työpaikalla erilaisissa ryhmätilanteissa, joissa käsitellään työssä ilmenneitä kokemuksia tai tunnetiloja. (Halkola ym. 2008, 176, 184 – 185.)

Valokuvat levitetään pöydälle kaikki yhtäaikaan ja ryhmän jäsenet valitsevat ohjaajan antaman kysymyksen mukaan itseään koskevan kuvan. Kuvan avulla he voivat ilmaista omia ajatuksiaan ja kertoa tunteistaan. Korttien avulla voidaan nostaa esille ihmisten erilaisuutta ja erilaista kokemusmaailmaa, joka saattaa olla syynä väärinkäsityksiin. Kuvien avulla voidaan tarkastella esim. arvojen merkityksiä. Työyhteisön arvoja kuvaavat sanat voivat olla tuttuja kaikille, mutta arvoja kuvaavien sanojen merkitys ja odotukset niiden vaikutuksesta toimintaan voivat vaihdella. Kuvien avulla keskustellen voidaan löytää yhteistä toimintapohjaa. Korttien avulla voi olla helpompi puhua vaikeista asioista ja ne tuovat turvallisuutta asioiden käsittelyyn. (Halkola 2009.)

Seuraavassa kappale haastattelusta Ulla Halkolan kanssa 2009.

”Kuvan kautta voidaan käsitellä niitä vaikeita asioita. Esim. valitsemalla useista kuvista solmussa olevat toisiinsa kietoutuneet köydet. Kuvan kautta voi päästä kertoon, että on oikeesti umpisolmussa tää tilanne. Että voi olla vaikee löytää siihen sanoja, mutta sellasten kuvametaforien kautta pääsee ytimeen. Ja siten se tulee jotenki yhteisesti ymmärretyksi vielä enemmän ja kuva vahvistaa vielä sitä sanomaa”

Välikommentti: ”Ja sitten se ryhmä pystyy kysymään siitä kuvasta eikä vaan kysyä siltä ihmiseltä vaan kysyy että miksi susta tuntuu tältä näin? ”

”Ja sitten vasta huomaakin ihmisten erilaisuuden, kun samaa kuvaa voi katsoa hyvin monenlaisin näkökulmin. Ja sitten arvostaa sitä, eikä mikään ole huonompi vaan se on erilainen ja erilaisuus voi vielä täydentää sitä.”

Välikommentti: Jos pyytää apua niin joku voi avata sen solmun

Korttien avulla on mahdollista etsiä selviytymiskeinoja ja voimavaroja tilanteisiin, joissa niitä tarvitaan. Yksittäisten kuvien valinnan lisäksi on mahdollista valita useita kuvia prosessin tapaan. Kuvista voi muodostaa tarinan, joka avaa uusia näkökulmia tilanteeseen. Kuvan avulla voidaan miettiä voimavaroja tuovia asioita, vahvuuksia ja visioita tulevaisuuden toiveita ja tavoitteita. (Halkola 2008, 184 – 185.)

10.4.2 NLP – neurolingvistinen ohjelmointi

NLP (Neuro-Linguistic programming) sisältää menetelmiä, tietoa ja hyviä käytäntöjä siitä kuinka motivoitutaan, luodaan kontakteja ja ollaan sujuvasti vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. NLP ohjaa myös toimimaan tavoitteellisesti, löytämään uusia ratkaisuja, tekemään päätöksiä, sekä muuttamaan negatiivisia kokemuksia positiiviseksi. NLP on hyvin käytännönläheinen, joten se sopii mainiosti työelämän

tilanteisiin. NLP:n kehittäjiä ovat amerikkalaiset John Grinder ja Richard Bandler. He olivat kiinnostuneita siitä, miksi jotkut pärjäsivät työssään ja miten sitä osaamista voisi hyödyntää. He mallinsivat eri alojen huippuosaajia ja seurasivat heidän toimintaansa ja jopa sanatonta viestintää. He tutkivat myös ihan tavallisten ihmisten onnistumisia. Grinder ja Bandler löysivät yhtäläisyyksiä onnistuneista suorituksista. Näitä oli esimerkiksi hyvät vuorovaikutustaidot, empatia, kyky kuunnella ja oma sisäinen työskentely. NLP:n perusajatus on osaajien mallintaminen ja uusien vuorovaikutus- ja kehittämismenetelmien tuottaminen. Mallintamista voi hyvin soveltaa työelämään ja sen avulla voidaan omaksua hyvän esimiehen ja työntekijän malleja. (Saramies, Solovjew & Raivio 2006, 7.)

NLP vaikuttaa työntekijään niin, että hän saa elämäänsä iloa, myönteisyyttä ja uusia voimavaroja. Tätä menetelmää kannattaa käyttää työhyvinvoinnin kehittämisessä ja harjoituksia voi olla myös muissa kehittämiskoulutuksissa tai kehittämiskirjoissa. NLP on hyväksi koettu kokoelma erilaisia menetelmiä ja harjoituksia. NLP-menetelmissä saa valita itselleen sopivat harjoitukset, koska niitä on runsaasti. NLP:n harjoituksia voi tehdä yksin tai ryhmässä ja myös huumoria kannattaa käyttää harjoituksissa, sillä töissä ei ole koskaan liikaa iloa. Mahdollisuus muuttaa ajattelumalleja on NLP:n keskeisiä teemoja. Voimme muuttaa suhtautumistamme muihin ihmisiin, kokemuksiimme sekä oppia katsomaan asioita erilaisista näkökulmista. NLP opettaa myös ajattelemaan myönteisemmin. (Saramies, Solovjew & Raivio 2006, 8 – 9.)

Ajattelumallien tietoinen muuttaminen kielteisestä myönteiseksi lisää elämäämme mahdollisuuksia ja voimavaroja. Emme voi muuttaa tapahtumia, mutta suhtautumistapaa voimme. Usein esimiehen tai toisen työkaverin negatiivinen huomautus jää kaivelemaan pitkäksiin aikaa mieltä, tällöin voi tuntua vaikealta työskennellä heidän kanssaan. NLP:n harjoituksilla oppii miten tällaisia tilanteita voi katsoa uusin silmin. NLP:n tarkoituksena on saada oma olo ja suhtautuminen muihin työkavereihin paranemaan, ja näin työyhteisön ilmapiirikin kohenee. NLP:n työkalupakkiin kuuluu tarinat ja metaforat ja niitä voikin hyödyntää ja tulkita miten haluaa. Tarinoiden avulla voidaan luoda joku mielentila ja se onkin toisenlainen tapa

kommunikoida. Ne parantavat yhteistyötä ja ovat hyvin kansainvälisiä, jotka tunnustetaan kielestä ja kulttuurista huolimatta. (Saramies, Solovjew & Raivio 2006, 9 – 10.)

10.4.3 Tarinat

Haastatteluissa tuli esille myös tarinan käytön mahdollisuudet tunteiden käsittelyssä sekä työhyvinvoinnin kehittämisessä. Tarinan käytössä on monenlaisia eri vaihtoehtoja, ja niin kuin aikaisemmin tuli esille myös kuvien avulla voidaan muodostaa tarinoita. Tarinat ovat hyvä väline työhyvinvointiin vaikuttavien nähdyksi ja kuulluksi tulemisen kokemusten saavuttamiseksi. Tarina voi auttaa asioiden käsittelyä ilman, että tunteet ottavat vallan. Tarinahanke vaatii turvallisen ympäristön, jotta rehellinen ja aito kerronta mahdollistuu. Tarinaa voidaan hyödyntää yleisellä tasolla pohdittaessa yritykselle tärkeitä asioita. Tarina toimii apuna merkityksellisten asioiden oivaltamisessa, muutostarpeiden löytämisessä sekä ratkaisujen löytymisessä. Tarinoiden avulla voidaan hyödyntää hiljaista tietoa ja oppia kokemuksista. Usein samoja ajattelu- ja toimintamalleja jatketaan, koska epäonnistuneisiin tai onnistuneisiin projekteihin vaikuttaneet asiat unohdetaan. (Aaltonen & Heikkilä 2003, 15 – 17, 60.)

Työntekijän voimavarojen ja ympäristön, kuten työn vaatimusten välillä voi olla ristiriitoja. Tämä voi aiheuttaa työntekijälle stressiä ja vaikutukset esimerkiksi tunteisiin voivat olla kielteisiä. Työntekijä voi kokea ahdistuneisuutta, olla kielteinen tai ärtynyt ja hänen motivaatiotasonsa voi laskea. Tarinat voivat olla yksi keino stressistä selviytymisessä. Tarinoiden avulla työntekijä saa tunteen kuulluksi tulemisesta. Tarinan kuulijana voi olla työtoverit, esimies tai esimerkiksi työterveyshoitaja. Toisen kiinnostus omaa tarinaa kohtaan antaa arvostuksen kokemuksen. Tilanteen ja siihen johtaneiden asioiden purkaminen tarinan muotoon auttaa työntekijää jäsentämään ja selkiyttämään omaa tilannettaan johdonmukaisesti. Tarina auttaa löytämään ja tuomaan esille niitä syitä, jotka johtivat tilanteeseen. Tarinan avulla välitetään toisille omia kokemuksia, joita voidaan hyödyntää työyhteisössä. Asioita voidaan käsitellä myös yhdessä, tarinaa työstämällä voidaan

vaikuttaa siihen mihin suuntaan ollaan menossa. Voidaan miettiä mitä asioita tulisi muuttaa, jotta onnistutaan paremmin tulevaisuudessa. Toisten syytteleminen voi vähentyä, kun voidaan yhdessä miettiä ratkaisuja ja esittää vaihtoehtoisia tulkintoja. Tarinoiden jakaminen auttaa ymmärtämään toisia paremmin ja auttaa arvioimaan juuri kyseisen ihmisen kokemuksia esimerkiksi työn stressaavuudesta. Tämä auttaa keinojen löytymisessä tilanteesta selviytymiseen. (Aaltonen & Heikkilä 2003, 58 – 60.)

Leimala 2009 on käyttänyt työssään itse kehittämänsä Historiamatto- menetelmää, jonka tarkoituksena on käydä työntekijän työhistoriaa läpi. Tavoitteena on ymmärtää oman toimintansa merkityksiä ja toistuvia käyttäytymistapoja. Menetelmän avulla nostetaan esiin omia arvoja ja mietitään syytä päätöksille. Tarkoituksena on etsiä onnistumisen kokemuksia, joita työhistorian varrella on ollut. Tällä tavalla voidaan nostaa esimerkiksi työntekijän itsetuntoa. Maton avulla voidaan käsitellä tunteita, ymmärtää ja selvittää omaa työhistoriaansa sekä elämää sekä muodostaa oma itselle merkityksellinen tarina.

”Joo, historiamatto on semmonen menetelmä että käydään sen ihmisen työhistoria läpi, että millaisia työraitoja hänen mattoonsa tulee. Sitten sieltä haetaan että onkos siellä syklejä miten se toimii.”

Matto piirretään ja väritetään oman työkokemuksen mukaan. Raidat ovat leveydeltään erilaisia sen mukaan, kuinka kauan työntekijä on työssään ollut. Tunteita voidaan käsitellä esimerkiksi käyttämällä eri värejä ja miettimällä mitä tämä väri minulle kertoo.

”Usein ihmiset näkee että tos mä kyllästyin tohon työhön ja täs tuli semmonen tunne että nyt mä lähden tästä, ai tossaki tuli tommonen tunne ja tos mä lähdin kouluun, ja huomaaksä et mä oon aina menny kouluun tällästen väliaikojen päästä.”

Ryhmässä voidaan keskustella kunkin matoista ja miettiä mitä matot kertovat. Jokainen voi jakaa kokemuksiaan oman tahtonsa mukaan. Yleensä matto herättää

mieleen myös henkilökohtaisia ajatuksia ja kokemuksia, joista voidaan myös keskustella, sen sopiessa kaikille. Itseään ei voi jakaa eri rooleihin, siten että asiat eivät vaikuttaisi itseen kuin tietyissä tilanteissa.

”Sieltähän haetaan voimavaroja ja mistä sinä sait siinä kohtaa voimaa. Sit mä ajattelin, et mun isä kuoli ja piti vaihtaa työpaikkaa, kun myytiin se koti sieltä eli tulee myöskin niitä sellasia henkilökohtasia asioita, mut niihin sitten, jos on ihan tuttu ryhmä. Ne tietää ihan muutenki, mut et sit voi keskeyttää, jos haluaa, ettei mee liian henkilökohtasuuksiin. Mut sit jos on ihan kaksin tai parityönä niin sitten on ihan kiva, koska ihminen ei ole koskaan työpersoonaa tai kotipersoonaa tai rooli, mitä sitten haluukin käyttää siinä vaan kyl ihminen on vaan aina yksi ihminen vaan.”

11 POHDINTA

11.1 Tutkimuksen tarkoituksen muotoutuminen

Olemme molemmat tehneet monia vuosia töitä aloilla, joissa asiakaskontaktit ovat työssämme pääosassa. Olemme kohdanneet työssämme tilanteita, joissa niin omat kuin asiakkaan tunteet vaikuttavat meihin. Kiinnostus työhyvinvointia kohtaan on meillä molemmilla vahva ja tästä saimme idean yhdistää kahden eri ammattialan näkemykset opinnäytetyössämme. Olemme työssämme huomanneet, että tunteet ovat osa työtä ja ne vaikuttavat työhyvinvointiimme kuluttavasti tai voimavaroja tuovasti. Asiakaspalvelutyössä on tärkeää, ettei esimerkiksi negatiivisia tunteita osoiteta suoraan asiakkaalle eikä asiakkaan osoittamia tunteita oteta henkilökohtaisesti. Tutkimussuunnitelmamme on muokkautunut teorian kasvaessa ja prosessin edetessä. Aihe tunteiden käsittelystä opinnäytetyön osana muotoutui opinnäytetyömme edetessä. Alkuperäinen ideamme poikkesi tästä aika paljon.

Aluksi tarkoituksenamme oli tehdä toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnalliseksi osuudeksi suunnittelimme työpaikalla toteutettavaa ”työn voimavarat - ryhmää”. Ryhmän tarkoituksena olisi ollut löytää voimavaroja tuovia tekijöitä työstä

käyttämällä Voimauttava valokuva -menetelmää Myllykoti Oy:n henkilökunnan kanssa. Tämä idea ei onnistunut, koska meillä ei ollut mahdollisuutta suorittaa Voimauttava valokuva -menetelmäkoulutusta opinnäytetyöprosessin aikana, koska koulutusta ei järjestetty tänä aikana Turussa. Halusimme kuitenkin toteuttaa toiminnallisen opinnäytetyön, joten suunnittelimme tekevämme niin sanotun tunnekansion. Tunnekansion tarkoituksena olisi ollut tuoda näkyväksi Myllykodin henkilökunnan työssä kokemia tunteita sekä esitellä erilaisia tunteidenkäsittelykeinoja. Näitä tietoja olisimme hakeneet Myllykodin henkilökunnalle tehdyn kyselyn sekä asiantuntijahaastatteluiden avulla. Jouduimme muuttamaan opinnäytetyön toiminnallisesta perinteiseksi teoriapainotteiseksi työksi, koska ehdottamamme tunteidenkäsittelymenetelmät olisi pitänyt kokeilla käytännössä toimiviksi. Tämä olisi kasvattanut opinnäytetyön laajemmaksi kuin sen tekemiseen on varattu aikaa. Nyt pohdimme tunteiden merkitystä työhyvinvointiin Myllykodin henkilökunnalle tehdyn kyselyn tuottamien vastausten sekä teorian avulla.

Muutokset opinnäytetyössä vaikuttivat työn laatuun. Aihe muotoutui lopulliseen muotoonsa prosessin ollessa jo pitkällä. Tämä vaikutti osaltaan siihen, että emme pystyneet hyödyntämään kahden eri ammatin näkemyksiä siinä määrin kuin olimme suunnitelleet. Työssä ei tule esiin ammattiemme erikoisosaaminen vaan työ jäi melko suppeaksi ajatellen niitä mahdollisuuksia, joita meillä olisi ollut, jos työn tavoite olisi muotoutunut lopulliseen versioonsa aikaisemmassa vaiheessa. Olemme kuitenkin tyytyväisiä lopputulokseen.

11.2 Tutkimustulosten pohdintaa

Tarkoituksenamme oli selvittää millainen merkitys tunteilla on työntekijöiden kokemaan hyvinvointiin ja millaisilla asioilla on merkitystä työntekijöiden kokemaan tunneilmapiiriin. Myllykodin henkilökunnalle tehdystä kyselyssä nousi esille työn vaatimusten merkitykset tunteiden esiintymisessä. Työn vaatimukset olivat vahvasti yhteydessä siihen mitä tunteita koettiin. Tunnekokemukset eivät kuitenkaan olleet yksioikoisia siten, että mitä vaativampaa tai raskaampaa työ on sitä kuluttavampia

tunteita koettiin. Työn vaativuus toisaalta kulutti, mutta se herätti myös voimavaroja tuovia tunteita. Selviytyminen haasteellisista tilanteista, joita työssä kohdattiin palkitsi työntekijöitä, koska työstä selviytyminen antoi pätevyyden ja arvostetuksi tulemisen kokemuksia.

Työn vaatimukset kuluttivat erityisesti silloin, kun työtä tehtiin kiireessä eikä työtä voitu tehdä niin hyvin kuin olisi haluttu. Kyselyn vastauksissa tuli esiin työntekijän kokema riittämättömyyden tunne kiire-tilanteessa, jolloin ei ehdi paneutua asiakaskohtaamiseen siten kuin haluaisi. Pohdinnanarvoista on myös se, että kiireessä työntekijälle ei jää aikaa työstää niitä tunteita, joita hän kokee ehkä vaativassakin työtilanteessa. Tunneilmapiiriin vaikutti asiakkaiden sekä työkavereiden käyttäytyminen ja tapa ilmaista itseään. Voimavaroja tuovat tekijät kuten yhteenkuuluvuus, positiivinen palaute ja onnistumiset työssä mahdollistavat niin sanotun flow-kokemuksen, jossa työntekijä ikään kuin tempautuu työn tekemiseen.

Kyselyn avulla selvitimme kuinka tunteiden kokeminen vaikuttaa työpaikalla tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Vuorovaikutusta tapahtuu niin työntekijöiden välillä kuin asiakaskohtamisissakin. Suurin osa kyselyyn vastanneista Myllykodin työntekijöistä kertoi tunteiden vaikuttavan vuorovaikutustilanteisiin työkavereiden kanssa ja asukaskohtamisissakin tunteet saattoivat välittyä ilmeistä tai eleistä, vaikka niitä pyrittiinkin peittämään. Suurin osa kyselyyn vastanneista nosti ammatillisuuden esiin tunteiden ilmaisemisessa. Omia tuntemuksia ei haluttu näyttää asiakkaille, koska koettiin, että omat tunteet eivät saa vaikuttaa asiakaskohtaamiseen. Tämä ammatillisuusajattelu tunteiden ilmaisemisessa nousee esiin myös Hannele Forsbergin artikkelissa kirjassa tunteiden rakkaus ja rikkaus. Ammatillisuusajattelussa työntekijä hallitsee tunteitaan ja on neutraali. Tunteilla oli merkitystä siihen kuinka työtä tehtiin. Iloisena sai enemmän aikaa ja oli paljon kärsivällisempi kuluttavissakin tilanteissa, kun taas huono olo vaikutti ihmisten kohtaamiseen ja työn tekemiseen epäedullisesti.

Tunteiden näkyminen ilmeissä ja eleissä oli yksilöllistä eikä työkaverista välttämättä huomannut tunnetilaa niiden perusteella. Useassa vastauksessa tuli kuitenkin ilmi, että juuri ilmeet ja eleet paljastavat tunnetilan ja työkaverit kysyvät asiasta. Asiakkaiden ei

mainittu kyselleen ilmeiden tai eleiden perusteella työntekijän tunnetilasta. Työntekijä saattoi olla esimerkiksi tyyneä työkavereille tai asiakkaille kokiessaan ikäviä tunteita. Voidaan siis ajatella, että vaikka emme haluaisi tunteiden vaikuttavan asiakaskohtaamisiin, ne voivat sen tehdä. Tämä on luonnollista ja tilanteeseen auttaa rehellisyys ja aito kohtaaminen. Leimalan ohjetta kertoa omista tunteistaan rehellisesti kannattaa joissakin tilanteissa käyttää. Esimerkiksi kiireessä voi auttaa jos lämpimästi halaa asiakasta ja kertoo, että on hieman kiire, mutta palaa asiaan myöhemmin. Työkaverit oppivat tunnistamaan toistensa tunnetiloja ajan kuluessa, mutta rehellinen keskustelu ja tunteista kertominen mahdollistaa oikeiden tulkintojen tekemisen ja väärinkäsityksiltä voidaan välttyä.

Yksi tutkimuskysymyksemme koski tunteidenkäsittelyä. Kyselyssä selvitimme työntekijöiden kokemuksia Myllykodin tämänhetkisistä tunteidenkäsittelytavoista ja siitä kuinka he toivoisivat tunteita käsiteltävän. Työntekijöiden yksilöllisyys näkyi myös tunteidenkäsittelytavoissa. Voidaan ajatella, että tapa käsitellä tunteita riippuu pitkälti työntekijöiden luonteesta ja tunnekokemuksista. Tunnekokemuksien laatu varmasti osaltaan vaikuttaa siihen mikä koetaan tarpeelliseksi, jotta esimerkiksi vaikeistakin tunteista selvittää. Osa työntekijöistä koki työkavereiden olevan tärkeimmässä roolissa tunteiden käsittelyssä. Työkavereilla oli vertaistuellinenkin merkitys, koska he olivat kokeneet samanlaisia tunteita. Joku asiakas saattoi esimerkiksi olla henkisesti raskas ja herättää useassa työntekijässä kuluttavia tunteita. Tällöin keskustelu työkaverin kanssa, joka ymmärtää auttoi jaksamaan.

Osa työntekijöistä koki esimiehen tärkeäksi tunteiden käsittelyssä. Tämä oli yksi syy, miksi nostimme esiin esimiehen roolin teoriaosiossa. Esimiehen koettiin olevan tärkeässä roolissa erityisesti konfliktitilanteissa, mutta tunteista puhuttiin esimiehen kanssa muutoinkin. Konfliktitilanteissa esimies pystyi auttamaan asioiden ratkaisemisessa ja oikeudenmukaisuuden toteutumisessa. Osa työntekijöistä koki, että tunteita ei käsitelty työpaikalla juuri lainkaan ja jokainen oli tunteidensa kanssa yksin. Tähän voi osaltaan vaikuttaa se, että työntekijää ei ole huomioitu hänen tarvitessa tukea tai apua tunteiden käsittelyyn. Voi olla myös, että tunteita ei ole tunnistettu, jos niistä ei ole puhuttu. Omien kokemusten pohjalta voimme ajatella, että saatamme

joskus olettaa muiden tunnistavan tunteemme ja tietävän mitä ajattelemme, vaikkemme asioista ääneen puhuisikaan. Tällöin voimme loukkaantua toisen sanomisista tai sanomatta jättämisestä ilman oikeaa syytä. Tämän vuoksi kyselyn vastauksissa esiin tullut avoimen ilmapiirin tärkeys on tunteiden käsittelyssä todella tärkeää.

Ristiriitaisuus vastausten ja työntekijöiden kokemusten välillä koskien tunteidenkäsittelyä herättää ajatuksen siitä, että tunteita voitaisi käsitellä enemmän ainakin niiden työntekijöiden kanssa, jotka kokevat tämän tarpeelliseksi. Leimalan ja Halkolan haastattelussa selvitimme tunteidenkäsittelykeinoja. Heidän haastattelunsa olivat hyvin hedelmällisiä, koska heillä oli paljon omakohtaisia kokemuksia tunteiden merkityksestä työhyvinvointiin. Leimalalla on hyvin paljon kokemusta vanhustyöstä ja hän samastuikin meidän toimeksiantoyrityksemme työntekijöiden tunteisiin hyvin. Hän puhui kohteliaisuudesta, joka on tärkeä asia työpaikalla. Hyvät tavat auttavat myönteisen ilmapiirin rakentamisessa, silloin kun jokainen noudattaa hyvää tapaa. Jo työpaikan käytävillä kovaan ääneen huutelu voi häiritä rauhallista työilmapiiriä, joten olisi hyvä muistaa miten oma toiminta vaikuttaa muihin työntekijöihin ja asiakkaisiin.

Haastatteluissa korostui työntekijöiden yksilöllisyyden huomioimisen merkitys valittaessa menetelmiä tunteidenkäsittelyyn. Menetelmien valinnassa täytyy huomioida jokaisen henkilökohtaiset tarpeet ja mieltymykset. Haastatteluista tuli ilmi, että tunteiden käsittely isommassa ryhmässä on vaikeaa. Yleisesti isossa ryhmässä ei ole helppo puhua ja siellä ovat äänessä ne, jotka ovat voimakkaita persoonia. Nämä osaavat käyttää valtaansa hyväksi ja voivat jättää huomiotta hiljaisemman työntekijän mielipiteitä. Tämän takia hiljaisemmat työntekijät saattavat olla hiljaa heitä koskevia tärkeitä asioita käsiteltäessä. Myös työntekijöille tehdyssä kyselyssä tuli ilmi, ettei isossa ryhmässä haluta käsitellä tunteita. Tunteista voisikin olla luontevampi keskustella pienryhmissä, esimerkiksi oman osaston työntekijöiden kanssa. Vaihtoehtona voisi olla myös tunteidenkäsittely koko talon väen kanssa, mutta pienissä ryhmissä.

Työkaverit pystyvät tukemaan toisiaan vaikeissa tilanteissa, jos niistä vaan puhutaan ääneen. Leimala kertoi esimerkin työnohjaustilanteesta, jossa työntekijä oli kertonut kokemuksestaan, kun oli niin ahdistunut, ettei voisi astua jalallaankaan töihin. Työkaverien tuki oli ilmeistä, kun he kertoivat etteivät he tienneet ollenkaan tilanteen vakavuudesta. Tilanteen ääneen puhuminen laukaisi tilanteen ja työkaverit pystyivät etsimään yhdessä keinoja tilanteen ratkaisemiseen. Moni Myllykodin työntekijä nosti myös avoimen ilmapiirin merkityksen esiin tunteiden käsittelyssä. Avoin ilmapiiri auttaa tilanteiden purkamiseen heti niiden tullessa ja pahemmilta tilanteilta vältytään. Avoimen ilmapiirin luomiseen kannattaa siis panostaa, sillä se helpottaa vaikeistakin asioista ja tunteista puhumista.

11.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Pyysimme työntekijöitä pohtimaan tunteita työssä ilmenevien tilanteiden kautta, tämä auttoi meitä saamaan tunteiden merkityksestä paremman kuvan. Tämä oli hyvä, sillä moni työntekijä kuvasi työssä esiintyneitä tunteita tilanteiden kautta hyvin. Haastatteleamalla työntekijöitä olisimme kuitenkin voineet saada tunteiden merkityksestä vielä laajemman kuvan. Päädyimme kyselyyn aiheen arkaluonteisuuden sekä toisen tutkijan tuttuuden vuoksi. Koikkalainen on Myllykodin työntekijä ja ajattelimme, että tämä voisi vaikuttaa haastattelun kulkuun. Haastattelussa Koikkalainen olisi saattanut johdatella työntekijää huomaamattaan, koska asukkaat ja työympäristö on tuttu.

Kyselyssä vastaajan oli mahdollista pysyä anonyyminä, kun taas haastattelussa aiheesta olisi pitänyt keskustella kasvotusten. Käytämme työssämme työntekijöiden kommentteja kyselystä elävöittämään tekstiä. Kommentteja ei voida yhdistää kehenkään tiettyyn henkilöön vaan ne pysyvät lukijalle anonyyminä. Emme erotelleet vastauksissa keittiö- tai hoitohenkilökuntaa toisistaan eettisistä syistä johtuen. Vastauksien vähyys olisi voinut mahdollistaa vastaajan tunnistamisen, jos siinä olisi mainittu osasto tai ammattinimike. Tunteista puhuminen ei ole kaikille helppoa ja esimerkiksi työn herättämät negatiiviset tunteet olisi saattanut olla vaikea ilmaista

haastattelussa. Uskomme, että kyselyn avulla saimme työntekijöiden kokemista tunteista luotettavamman kuvan.

Asiantuntijoilta keräsimme tietoa teemahaastattelun avulla. Haastatteluilla täydensimme teoriasta saatua tietoa ja saimme menetelmien käytöstä myös kokemuspohjaista tietoa. Koimme tämän tärkeäksi työn tavoitteiden kannalta. Valitsimme haastattelun aineistonkeruumenetelmäksi, jotta haastattelussa tiedon oikeellisuuden tarkistaminen olisi helpompaa. Haastattelussa pystyimme kysymään heti, jos emme ymmärtäneet mitä haastateltava tarkoitti. Kyselyssä tämä ei olisi ollut mahdollista. Haastattelussa myös ilmeillä ja eleillä oli merkitystä viestien tulkitsemiseen. Pystyimme esittämään tarkentavia kysymyksiä asioista aina tarvittaessa. Nauhoitimme haastattelut, joka osaltaan mahdollisti haastatteluun palaamisen. Tämä vaikutti osaltaan tutkimuksen luotettavuuteen. Olemme kysyneet luvan haastateltavilta heidän antaman tiedon ja esimerkkien käyttöön työssämme, jotta työn julkistaminen olisi eettisesti oikein.

Tulokset tuottivat aiheesta Myllykodin henkilökunnalle tietoa työntekijöiden tunnekokemusten vaikutuksesta työhyvinvointiin. Myllykodissa on aikaisemmin käsitelty tunteita erilaisten koulutusten avulla, mutta tietääksemme vastaavaa kyselytutkimusta ei ole tehty. Kohderyhmäämme kuului 50 henkilöä, joista kyselyyn vastasi 17 henkilöä. Vastauksien vähyyttä selittää kyselyn ajankohta, joka asettui kesälomakuukauteen sekä kyselyn vaikeus. Olemme saaneet palautetta kyselyn vaikeudesta vastaajilta suullisesti ja joku vastaajista oli kirjoittanut palautetta kyselylomakkeeseen kertoen, että koki sen vaikeaksi. Myös joistakin tyhjiksi jätetyistä kohdista kyselylomakkeessa voimme ajatella kyselyn olleen vaikea. Kyselyyn vastanneet olivat pohtineet työssä ilmenneitä tunteitaan hyvin ja vastanneet kyselyyn kattavasti. Kyselyn tuloksia ei voida yleistää koko Myllykodin henkilöstön mielipiteeksi, mutta jo tämän kyselyn perusteella voidaan todeta, että tunteilla on merkitystä koettuun työhyvinvointiin. Työntekijöiden tunteet kannattaa huomioida kehitettäessä työyhteisöä ja sen hyvinvointia.

11.4 Jatkotutkimusehdotukset

Tunteiden merkitys työhyvinvoinnin osatekijänä nousi vahvana esiin Myllykodin työntekijöille tehdyn kyselyn perusteella. Suurin osa kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä että tunteidenkäsittely voisi olla yksi osa työkykyä ylläpitävää toimintaa. Tämä tutkimus osoitti, että Myllykodissa ei ole tällä hetkellä tunteidenkäsittelystä selkeää käytäntöä vaan jokaisella työntekijällä on oma tapa käsitellä työssä kokemia tunteita. Tämän vuoksi ehdotamme seuraavia jatkotutkimusmahdollisuuksia:

1. Asiantuntijoiden haastatteluissa esiin nostamat tunteidenkäsittelymenetelmät kuten ”NLP” Neurolingvistinen ohjelmointi, spektrokortit, kuva ja historiamatto voisivat olla toimivia menetelmiä Myllykodin työntekijöiden tunteidenkäsittelyssä. Ehdotamme jatkotutkimusaiheeksi toiminnallista tunteidenkäsittelyryhmää, jossa näiden menetelmien hyötyä voisi kokeilla.
2. Voimauttava valokuva -menetelmän hyödyntäminen osana tunteidenkäsittelyä. Menetelmän avulla voisi etsiä työntekijöille voimavaroja tuovia asioita työstä. Voisi toimia työntekijöiden vahvuuksien löytämisessä ja näkyväksi tekemisessä.
3. Tutkimuksessamme nousi esiin esimiesten mahdollisuudet tukea työntekijöitä tunteidenkäsittelyssä. Tätä voisi tutkia laajemmin.

LÄHTEET

Kirjallisuus

Aalto, Mikko 2002. Vuorovaikutustaidot. Forssa: Aseman lapset ry.

Aaltonen, Mika; Heikkilä, Titi 2003. Tarinoiden voima – miten yritykset hyödyntävät tarinoita? Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Goleman, Daniel 1999. Tunneäly työelämässä. Suom. Lahtinen, S. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Halkola, Ulla; Mannermaa, Lauri; Koffert, Tarja; Koulu, Leena 2009. Valokuvan terapeutinen voima. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, Sirkka; Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko; Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. 10., osin uudistettu laitos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Isokorpi, Tia; Viitanen, Päivi 2001. Tunnevoimaa!. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kaivola, Taru; Launila, Heikki 2007. Hyvä työpaikka. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kaivola, Taru 2003. Työpaikan ihmissuhteet. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Kananen, Jorma 2008. Kvali – Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylä yliopistopaino.

Kaski, Satu; Kiander, Tuula 2005. Tunnejohtajuus – kuuntelua ja vaikuttamista. Helsinki: Edita Prima Oy.

Keskinen, Soili; Leimala, Leila; Romana, Anneli 2005. Työnohjaus, sparraus ja coaching. Turku: Painosalama Oy

Molander, Gustaf 2003. Työtunteet – esimerkkinä vanhustyö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Määttä, Kaarina 2006. Tunteiden rakkaus ja rikkaus – avaimia tunteiden tulkintaan. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Nummelin, Tarja 2008. Stressi haastaa työkyvyn – varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. Helsinki: WS Bookwell Oy.

Otala, Leenamajja; Ahonen, Guy 2005. 2., uudistettu painos. Työhyvinvointi tuloksetekijänä. Helsinki: WS Bookwell OY.

Paasivaara, Leena 2009. Työnsä kokoinen ihminen. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Pesonen, Hanna-Leena; Lehtonen, Jaakko; Toskala, Antero 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä: Gummerus.

Rauramo, Päivi 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita Prima Oy.

Routarinne, Simo 2007. Valta ja vuorovaikutus – statusilmaisun perusteet. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Saarinen, Mikael; Kokkonen, Marja 2003. Tunneäly – kohti KOKONAista elämää. Helsinki: WS Bookwell OY.

Saarinen, Mikael; Aalto-Setälä, Pauli 2009. Perkele! – Tunneosaamisen oppikirja esimiehille. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Saramies, Arja; Solovjew, Marja-Leena; Raivio, Marjo 2006. Tyytyväisenä työssä – NLP työhyvinvoinnin välineenä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

.Vilén, Marika; Leppämäki, Päivi; Ekström, Leena 2008. 3., uudistettu painos. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy.

Voutilainen, Päivi; Vaarama, Marja; Backman, Kaisa; Paasivaara, Leena; Eloniemi-Sulkava, Ulla; Finne-Soveri, Harriet 2002. Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu – Opas laatuun. Saarijärvi: Gummerus kirjapaino Oy.

Weisinger, Hendrie 1998. Emotional intelligence at work: the untapped edge for success. San Fransisco: Jossey-Bass.

Artikkeli

Savolainen, Miina 2007. Voimauttavan valokuvan menetelmä, valokuvan terapeutisuus ja perhevalokuvaamisen merkitykset.

Haastattelut

Ulla Halkola 07.09.2009

Leila Leimala 08.09.2009

Elektroniset lähteet

Myllykoti Oy 2009. Saatavissa <http://www.myllykoti.fi/>. [Viitattu 5.10.2009].

Työ tekijäänsä kiittää... Vai kiittääkö?

Hei!

Olemme Turun ammattikorkeakoulun opiskelijat Kirsi Koikkalainen (toimintaterapeutti) ja Pipsa Piirainen (restonomi). Teemme opinnäytetyönämme tunnekansion työtoiminnan ohjaajille sekä Myllykodin henkilökunnalle. Haluamme tehdä kansiota teille hyödyllisen, joten teidän antama tieto on meille todella tärkeää. Vastaathan kyselyyn totuudenmukaisesti ja kattavasti. Voit vastata kyselyyn työajalla vaikka pienemmissäkin osissa. Kyselyn tarkoituksena on selvittää kokemuksiasi työn herättämistä tunteista. Mitä ne ovat ja milloin niitä esiintyy? Kyselyssä mietit mikä lisää voimavarojasi ja mikä puolestaan kuluttaa niitä? Vastaaminen käy nimettömästi, mutta voi olla että tarvitsemme lisätietoa haastattelun muodossa muutamalta työntekijältä. Haastatteluja teemme ainoastaan, jos emme saa riittävästi tietoa kyselyistä. Jos olet valmis haastateltavaksi, jätä yhteystietosi palautuslaatikon päällä olevaan listaan. Jätäthän kyselyn 22.6 mennessä palautuslaatikkoon. Kiitos!

Ystävällisin terveisin;

Kirsi & Pipsa

AMMATTI:

Keittiötyöntekijä Hoitotyöntekijä

1. TYÖSSÄ ESIINTYVÄT TUNTEET:

Työ synnyttää monenlaisia tunteita työntekijöille. Parhaimmillaan työn tekeminen tuottaa iloa ja mahdollistaa työntekijän toteuttaa itseään sekä vastaa ihmisen arvostetuksi tuleminen tarpeeseen. Työelämä voi synnyttää myös kuluttavia tunteita, jotka voivat heikentää työntekijän motivaatiota ja sitoutumista. Mieti, minkälaisia tunteita sinä koet työssäsi.

Minkälaiset tunteet tuovat sinulle voimavaroja ja tyytyväisyyttä työssäsi? Minkälaisissa tilanteissa koet näitä tunteita?

Minkälaisia voimavaroja kuluttavia tunteita olet kokenut työssäsi? Minkälaisissa tilanteissa koet näitä tunteita?

2. TIETOISUUS OMISTA TUNTEISTA JA TUNTEIDEN HALLINTA:

Tunteet vaikuttavat käyttäytymiseemme sekä työyhteisön ilmapiiriin, olivat ne sitten tiedostettuja tai eivät. Jotta tunteita voisi säädellä, ne pitäisi ensin tunnistaa ja hyväksyä osana itseä. Tunteiden tunnistamisen ja hyväksymisen jälkeen etäisyyden ottaminen ja tunteiden säätely on helpompaa.

Miten tunteet vaikuttavat käyttäytymiseesi työpaikalla? Pohdi esimerkiksi tunteiden vaikutuksia ilmeisiin, eleisiin tai asiakkaiden kohtaamiseen.

Miten käsittelet työpaikalla kokemiasi tunteita?

Tunteiden ilmaiseminen on yksilöllistä, kuinka sinä ilmaiset tunteitasi työpaikalla? Mikä tunteiden ilmaisussa on helppoa ja mikä vaikeaa?

Tunnistavatko muut työntekijät sinun tunteesi ja muuttavatko he käyttäytymistään sen mukaan? Kerro esimerkki.

3. TUNTEET OSANA TYÖHYVINVOINTIA:

Työntekijöiden kokemilla tunteilla on suuri merkitys työpaikan ilmapiiriin ja työntekijöiden hyvinvointiin. Tunteista puhuminen on yleisesti ottaen ihmisille vaikeaa. Tunteiden sanominen ääneen kuitenkin rakentaa työpaikan ilmapiiriä avoimemmaksi. Kun työyhteisössä sanotaan ääneen negatiivisesti koetut tunteet, voidaan niitä avoimemmin käsitellä ja selvittää. Myös positiivisista tunteista tulisi saada työpaikalla iloita, esimerkiksi työntekijän tulee saada tuntee onnistumisen kokemuksia suorituksestaan.

Kuinka tunteet ja niiden käsittely huomioidaan tällä hetkellä työpaikallasi?

Voisiko tunteiden käsittely olla yksi osa työkykyä ylläpitävää toimintaa (tyky)?

Kyllä Ei En osaa sanoa

Miten tunteita olisi mielestäsi luonteva käsitellä?

Kiitos osallistumisestasi!

KYSELY-HAASTATTELU

Kyselymme tavoitteena on saada kuulla teidän kokemuksia ja näkemyksiä työyhteisöjen kehittämisestä. Kertokaa ajatuksistanne ja kokemuksistanne omin sanoin.

1. Minkälaisia kokemuksia sinulla on työhyvinvoinnin kehittämistoiminnasta? Esim. Minkälaisissa työpaikoissa ja mitä asioita olet ollut kehittämässä? Onnistunut projekti? Epäonnistunut projekti? Mitkä asiat vaikuttivat onnistumiseen?
2. Mitä menetelmiä/metelmää olet käyttänyt? Miten? Menetelmän hyvät ja huonot puolet? Kuinka menetelmä on vastaanotettu? Mihin asiaan olet menetelmäsi avulla pureutunut?
3. Mitenkä työntekijöiden tunteet ovat vaikuttaneet menetelmän/kehittämisisidean vastaanottamiseen/osallistumiseen? Miten olet huomionnut tämän?
4. Tunteiden käsittelyn keinoja, joita olet käyttänyt? Miten otettu vastaan? riskit? Hyvät puolet? Huomioon otettavat asiat?
5. Miten tunteita olisi mielestäsi luonteva käsitellä? Itse ohjaajana ajatellen? Työntekijöiden antama palaute?
6. Voisiko tunteidenkäsittely olla yksi osa työkykyä ylläpitävää toimintaa (tyky)? Onko jossakin paikassa, jossa olet työskennellyt? Miten tunteita on siellä käsitelty? Onko tunteet ollut sallittuja vai kiellettyjä?