



**Merkityksellinen työntekijäkokemus**  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

# TyöntekijäTiistai

**6.5.2025 klo 13-16**

**”Tunteita työstä – työstä tunteita”**

**Millaisia tunnetiloja työntekijä  
kokee työssään?**





Merkityksellinen työntekijäkokemus  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

## MERIT-ohjelma

- Lisätään vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alan veto- ja pitovoimaa kehittämällä merkityksellistä työntekijäkokemusta ja johtamisosaamista erityisesti alalla työskentelevien Y- ja Z-sukupolvien tarpeisiin.
- Hanke toimii valtakunnallisesti ja sitä toteuttavat LAB (pää toteuttaja), TAMK ja Lapin AMK – mukana on kymmeniä yrityksiä ympäri maan.

## Toimenpiteet



Merkityksellinen työntekijäkokemus  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

**Tunnistamme  
kehittämistarpeet**

**Tietoa  
yrityksistä  
ja  
tilannekuva**

**Vahvistamme  
johtamisosaamista**

**Esihenkilö-  
valmennukset**

**Työntekijät  
mukana**

**Työntekijä-  
kokemusta  
kehittävät  
verkko-  
työpajat**

**Kohti  
toimintamalleja  
ja työkaluja**

**Sähköinen  
opas ja  
moni-  
kanavainen  
tulosten  
levitys**



**Merkityksellinen työntekijäkokemus**  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

## Merkityksellinen työntekijäkokemus ja tunteet

- Mika Boedeker



**Merkityksellinen työntekijäkokemus**  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

## Merkityksellisen työn kokemus

Työn merkityksellisyyden kokemus tarkoittaa sitä, missä määrin työntekijä kokee työnsä yleensä **merkityksellisenä, arvokkaana ja kannattavana.**

- Experienced meaningfulness of the work. The degree to which to which the employee experiences the job as one which is generally **meaningful, valuable, and worthwhile.**

Hackman & Oldham 1975 <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2018.00363/full>





Merkityksellinen työntekijäkokemus  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

# Työntekijäkokemus

- Työntekijäkokemus (EX, employee experience) muodostuu siitä, mitä työntekijä kokee, havaitsee ja **tuntee** työnsä aikana siitä hetkestä lähtien, kun hän hakee työpaikkaa aina siihen asti, kun hän jättää työnantajan.
- Vahva työntekijäkokemus heijastuu organisaation menestykseen. Se
  - **sitouttaa** työntekijöitä organisaation visioon,
  - vahvistaa parhaiden osaajien **houkuttelua** ja
  - **motivoituneena** pysymistä työssään sekä
  - luo pohjan vahvalle **asiakaskokemukselle**.

Talent Vectia. Työntekijäkokemus 2020. Tutkimustulokset.



Merkityksellinen työntekijäkokemus  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

# Työntekijäkokemus

- Jotta työntekijät voivat työskennellä mielekkäästi, heidän on myös tunnettava yhteyttä työtovereihinsa ja tunnettava työnantajansa tukea. Tämä **emotionaalinen yhteys** saa työntekijät pysymään mukana, uskomaan yrityksen tehtävään ja tekemään parhaansa aina tilaisuuden tullen.
- Työntekijät ovat organisaation sisäisiä asiakkaita, joten organisaation on ymmärrettävä heidän tarpeensa, odotuksensa ja haastensa.



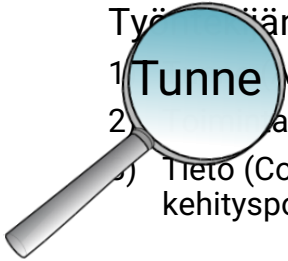
# Tunteet fokuksessa



**Merkityksellinen työntekijäkokemus**  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Työnsäntään onnistumisen edellytysten ABC:

- 1) **Tunne** (Affect): mm. arvot, innostus, luottamus
- 2) **Toiminta** (Behavior): mm. työkalut, resurssit, toimintamallit
- 3) **Tieto** (Cognition): mm. yrityksestä, odotuksista, asiakkaista, omasta kehityspolusta



*Soveltaan Korkiakoski (2019). Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Uusi aika, uudenlainen johtaminen*



Euroopan unionin  
osarahoittama



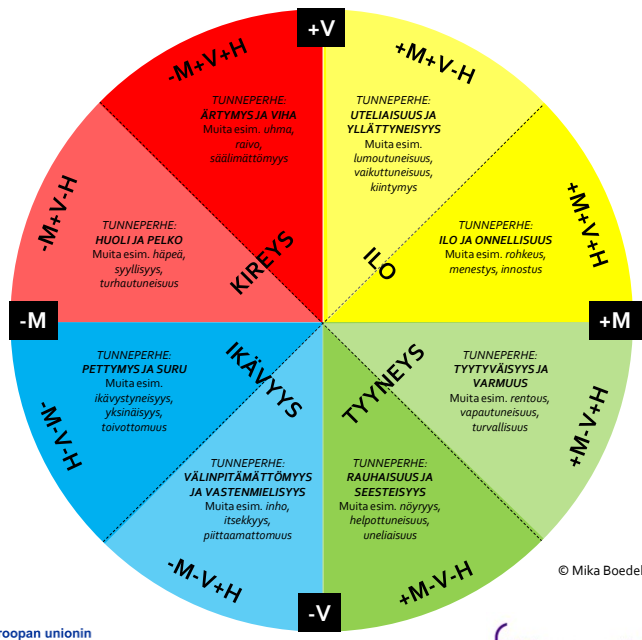
**Merkityksellinen työntekijäkokemus**  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

# Työpaja



Euroopan unionin  
osarahoittama



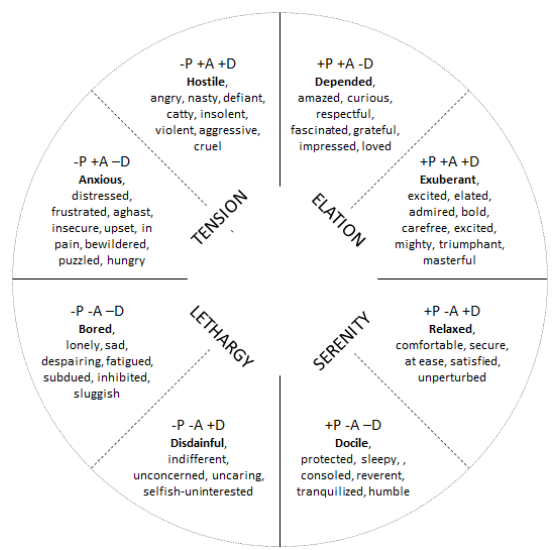


**Merkityksellinen työntekijäkokemus**  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

**Tunneulottuvuudet:**

- Mielihyvä
- Virittyneisyys
- Hallinta

© Mika Boedeker



**Merkityksellinen työntekijäkokemus**  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

**PAD**

- Pleasure-displeasure** (i.e., positive versus negative affective states)
- Arousal-nonarousal** (i.e., a combination of physical activity and mental alertness)
- Dominance-submissiveness** (i.e., feeling in control versus feeling controlled)

Compiled from:  
 • Mehrabian, A. (1994). *Manual for the Mehrabian trait anxiety and depression scales*. Available from Albert Mehrabian, 1130.  
 • Mehrabian, A. (1995). *Framework for a comprehensive description and measurement of emotional states*. *Genetic, Social & General Psychology Monographs*, Aug95, Vol. 121 Issue 3, p341-21p.  
 • Mehrabian, A., Wihradja, C. and Ljunggren, E. (1997). "Emotional correlates of preferences for situation-activity combinations in everyday life". *Genetic, Social & General Psychology Monographs*, Nov97, Vol. 123 Issue 4, pp. 461-477.  
 • Seo, M., Feldman Barret, L. & Jin, S. (2008). *The Structure of Affect: History, Theory, and Implications for Emotion Research in Organizations*. In Ashkanasy, N. & Cooper, C. (eds.) *Research Companion to Emotion in Organizations*. Bodmin: Edward Elgar, 17-44.





## Merkityksellinen työntekijäkokemus vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Kirjoita kanvaasiin oheen niitä tunteita, joita koet työssäsi.

- Lisää -> **Tekstiruutu**
- Kanvaasiin on laitettu *esimerkkejä*. Kirjoita sama tunne uudestaan, jos olet sellaisen kokenut (kuten esimerkiksi lisätyt *onnellisuus, tyytyväisyys, pettymys* ja *ärtymys*).
- Sama tunne voi tulla useampaan kertaan eri kirjoittajilta.
- Käytä kirjoittaessasi apuna kanvaasia ja laita teksti mielestäsi parhaiten *sopivan tunneperheen kohdalle*.

### Keskustelkaa em. tunteista pienryhmässä.

- Mitä kirjoittamasi tunne itse asiassa **tarkoittaa**. Onko esim. *ärtymys* oikeasti *ärtymystä* vai lopulta esim. *pettymystä* tai *hämmennystä*? Kuinka hyvin tunnistat ja erotat tunteet (omat ja muiden) toisistaan?
- **Syistä**, jotka aiheuttavat näitä tunteita sinulle.
- Ajatuksista/kokemuksista siitä, miten nämä tunteet **vaikuttavat** sinuun ja työösi.
- **Keinoista**, joilla olet hallinnut tai pyrkinyt säätelemään (estämään, hillitsemään, synnyttämään, vahvistamaan, muuttamaan...) näitä tunteita.

### Kiteyttäkää keskeiset pohdinnat seuraavan sivun taulukkoon.

- Muutama keskeinen tai muuten merkittävä tunne per tunneperhe.
- Pyrkikää saamaan kukin tunne-keino -"ketju" samalle riville (esimerkkinä *onnellisuus*)



© Mika Boedecker



|                       | TUNNE               | TUNTEEN SYY            | TUNTEEN VAIKUTUS                          | TUNTEEN SÄÄTELYKEINO<br>(estäminen, hillitseminen, synnyttäminen, vahvistaminen, muuttaminen tms.) |
|-----------------------|---------------------|------------------------|---|--|
| ILON TUNNEPERHE       | <b>Onnellisuus</b>  | Onnistuminen työssä    | Työn imu                                  | Optimistisen ajattelun ylläpitäminen   |
| TYYNEYDEN TUNNEPERHE  | <b>Tyytyväisyys</b> | Valmiiksi saaminen     | Työssä viihtyminen                        | Asioiden huolellinen organisointi  |
| IKÄVYYDEN TUNNEPERHE  | <b>Pettymys</b>     | Epäonnistuminen työssä | Uupuminen                                 | Armeliaisuus itselle   |
| ÄRTYMYKSEN TUNNEPERHE | <b>Ärtymys</b>      | Ristiriidat työssä     | Pahantahtoisuus, hyökkäävä käyttäytyminen | Rauhoittuminen   |



Merkityksellinen työntekijäkokemus  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla



**Merkityksellinen työntekijäkokemus**  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

## Työpajan tuloksia

- Ryhmäkohtaiset esittelyt & keskustelu



Euroopan unionin  
osarahoittama



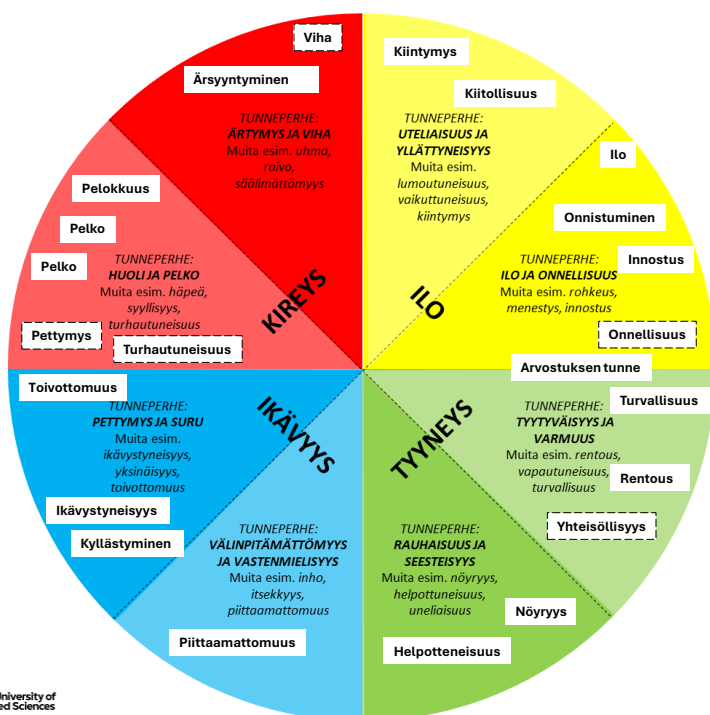
**Merkityksellinen työntekijäkokemus**  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

- Tunteet nimetty sekä tunnistettu laajasti niiden syitä, seurauksia ja säätelykeinoja (ks. seuraavan dian taulukko).

(Katkoviivalla kehystetyt tunnetermit lisätty tunneympyrään jälkikäteen em. Taulukosta)

- Tunnekirjo laajasti läsnä työssä.
- Tasaisesti negatiivisia (vasen puoli) ja positiivisia (oikea puoli) tunteita.
- Tasaisesti viritystasoltaan korkeampia (yläpuoli) ja matalampia (alapuoli) tunteita.
- Positiiviset tunteet liittyvät usein asiakastyöhön.
- Negatiiviset tunteet liittyvät usein organisaation sisäisiin asioihin, tapahtumiin jne.
- Tunteilla selkeästi merkittävä rooli työntekijäkokemukseen.

Arvotasolla jopa irtisanoutumiseen asti.



Euroopan unionin  
osarahoittama





|                          | TUNNE  | TUNTEEN SYY  | TUNTEEN VAIKUTUS  | TUNTEEN SÄÄTELYKEINO<br>(estäminen, hillitseminen, synnyttäminen, vahvistaminen, muuttaminen tms.) |
|--------------------------|--|--|---|--|
| ILON<br>TUNNEPERHE       | Kiihtymys<br>Ilo<br>Onnistumien<br>Onnellisuus<br>Innostus<br>Kiitollisuus | Hyvä palaute<br>Yhteisöllisyys<br>Vuorovaikutus<br>Näkee työnsä tuloksen/onnistuminen                            | Onnistumisen tunne lisää motivaatiota<br>Näkee työnsä tuloksen/onnistuminen<br>Vaikutukset myös vapaa-ajalla  | Vahvistaa omalla toiminnallaan positiivisuutta.  |
| TYYNEYDEN<br>TUNNEPERHE  | Arvostuksen tunne<br>Turvallisuus<br>Yhteisöllisyys                        | Luottamuksen tunne   | Työssä jaksaminen<br>Kokee työnsä merkitykselliseksi<br>Lisää vaikuttamisen mahdollisuutta<br>Itseluottamuksen paraneminen<br>Uskallus rajata työtä/tarpeita<br>Vaikutukset myös vapaa-ajalla | Yhdessä jakamisen taito<br>Yhteiset tavoitteet ja pelisäännöt                                      |
| IKÄVYYDEN<br>TUNNEPERHE  | Kyllästyminen<br>Piittaamattomuus<br>Ikävystyneisyys                       | Välittäminen; luotetaan että "joku" hoitaa hommat<br>Erilainen käsitys työn tekemisestä<br>Epätasa-arvon kokemus | Työ ei suju<br>Kateus<br>Alisuorittaminen; ihan sama fiilis<br>Estää loogisen ajattelun<br>Vaikutukset myös vapaa-ajalla<br>Tunnesyöminen yms. hyvinvointivälinnat                            | Näky (työ)hyvinvoinnissa<br>Tunnistaa ja eriyttää muiden tunteet omista                            |
| ÄRTYMYKSEN<br>TUNNEPERHE | Pelko<br>Pettymys<br>Ärsyyntyminen<br>Viha<br>Turhautuneisuus              | Hylätyksi tuleminen pelko<br>Epäoikeudenmukaisuus<br>Toimitaan ennen ajattelua työkuultuurissa                   | Uupuminen<br>Merkityksellisuuden kokemus puuttuu<br>Itseluottamus horjuu<br>Eristäytyminen yhteisöstä<br>Tunteen purkautuminen aggressiivisesti   | Pysähtyminen, syvähengitys<br>Kehoon tuleminen, ravistelut<br>Fyysinen harjoitus, ulkoilu          |



Euroopan unionin osarahoittama

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences

LAPIN AMK  
Lapland University of Applied Sciences

LAB University of Applied Sciences



Merkityksellinen työntekijäkokemus  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla



Merkityksellinen työntekijäkokemus  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

## Tunteva työntekijä tuntevassa organisaatiossa

- Mika Boedeker

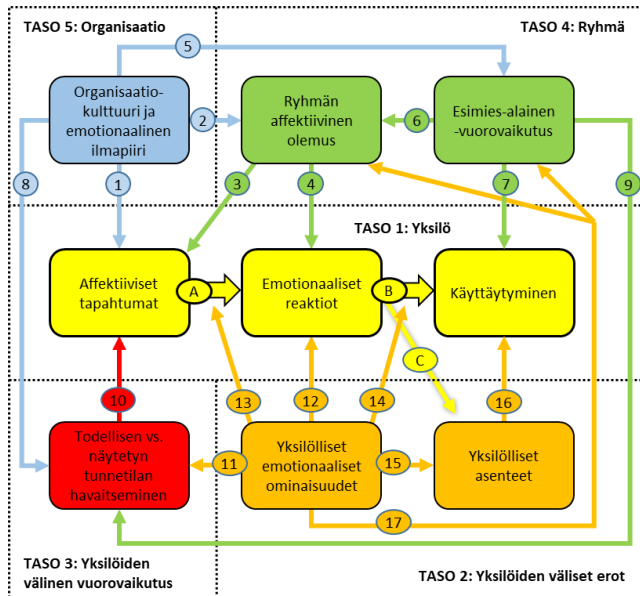


Euroopan unionin osarahoittama

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences

LAPIN AMK  
Lapland University of Applied Sciences

LAB University of Applied Sciences



**Merkityksellinen työntekijäkokemus**  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

# Tunteet organisaatiossa

Boedeker (2021). Tunteva myyjä tuntevassa organisaatiossa. *TAMK journal*, 10.9.2021. (Soveltaen lähteestä Ashkanasy, N.M. 2003. *Emotions in organizations: A multi-level perspective*. Teoksessa F. Dansereau & F.J. Yammarino (toim.) *Multi-Level Issues in Organizational Behavior and Strategy (Research in Multi-Level Issues, Vol. 2)*, 9-54.



Euroopan unionin  
osarahoittama



Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences



LAPIN AMK  
Lapland University of Applied Sciences



LAB University of  
Applied Sciences



**Merkityksellinen työntekijäkokemus**  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

- Eri tasoilla tapahtuvat asiat vaikuttavat organisaation affektiivisiin tapahtumiin. Näihin tapahtumiin reagoidaan emotionaalisesti (A), mikä puolestaan vaikuttaa (B) yksilön käyttäytymiseen, esimerkiksi suoriutumiseen työssä sekä (C) asenteisiin (kuten työtyytyväisyys).
- Organisaatiokulttuuriin liittyvän **emotionaalisen ilmapiirin** voidaan ajatella olevan emotionaalisesti latautunut "kouraantuntuvasti aistittava" asia, joka vaikuttaa siihen, millaisia affektiivisia tapahtumia organisaatiossa syntyy (1). **Affektiivisilla tapahtumilla** viitataan hetkiin, jotka aiheuttavat työssä yksilöille erilaisia tunnetiloja. Nämä tapahtumat kumuloituvat affektiivisiksi episodeiksi, joissa merkityksellisimpiä ovat intensiivisimmät ja episodin lopun tunnetilat.
- Organisaatiokulttuuri ja organisaation emotionaalinen ilmapiiri vaikuttavat myös siihen, millaisia organisaation sisällä olevat **ryhmät ovat emotionaalisesti** (2). Ryhmillä on omanlaisensa emotionaalinen olemus, joka saa alkunsa ryhmän jäsenten emotionaalisista ominaisuuksista ja joka ajan myötä muovautuu ryhmän tunnetilaksi. Tämä ryhmien affektiivinen olemus vaikuttaa omalta osaltaan siihen, millaisia affektiivisia tapahtumia organisaatiossa syntyy (3) sekä siihen, miten yksilö reagoi emotionaalisesti (4).
- Organisaatiokulttuuri ja organisaation emotionaalinen ilmapiiri vaikuttavat myös siihen, millaista **ryhmän esimiehen ja alaisten välinen vuorovaikutus** on (5). Tämä puolestaan vaikuttaa osaltaan ryhmän affektiiviseen olemukseen (6) ja tätä kautta affektiivisiin tapahtumiin sekä suoraan yksilön käyttäytymiseen (7).
- Edellisten lisäksi organisaatiokulttuuri ja organisaation emotionaalinen ilmapiiri (8) sekä ryhmätasolla esimiehen ja alaisten välinen vuorovaikutus (9) vaikuttavat siihen, millä tapaa organisaatiossa tehdään **tunnetyötä, eli näytetään tai peitellään** (tai myös näytellään) tunnetiloja. Tämä emotionaalinen ilmaisu ja kommunikointi sijaitsevat yksilöllisten ja organisaationaalisten seurausten risteyskohdassa, eräänlaisella mesotasolla. Asianmukaisesti hallittuna emotionaalinen työ parantaa työntekijöiden hyvinvointia, asiakastytyytyväisyyttä ja organisaation tehokkuutta (<https://www.labopen.fi/lab-pro/asiakaspalvelun-arkkipaivaa-emotionaalista-tyota-ja-valittamista/>).
- Todelliset ja peitellyt tai näytellyt tunnetilat ja niiden havaitseminen vaikuttavat siihen, millaisia affektiivisia tapahtumia organisaatiossa syntyy (10).
- Yksilölliset emotionaaliset ominaisuudet** kuten yksilölle ominaiset pitkäaikaiset affektiiviset tilat sekä tunneäly vaikuttavat todellisiin ja peiteltyihin/näyteltyihin tunnetiloihin ja niiden havaitsemiseen (11) sekä emotionaalisiiin reaktioihin (12). Lisäksi tunneäly auttaa affektiivisten tapahtumien tulkinnessa ja käsittelyssä (13) sekä emotionaalisten reaktioiden vaikutusten säätelyssä (14).
- Yksilölliset emotionaaliset ominaisuudet vaikuttavat myös yksilön **asenteisiin** (15), jotka puolestaan vaikuttavat yksilön käyttäytymiseen (16). Lisäksi yksilöllisillä emotionaalisilla ominaisuuksilla, erityisesti tunneälyllä, on roolinsa ryhmätason prosesseissa (17).



Euroopan unionin  
osarahoittama



Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences



LAPIN AMK  
Lapland University of Applied Sciences



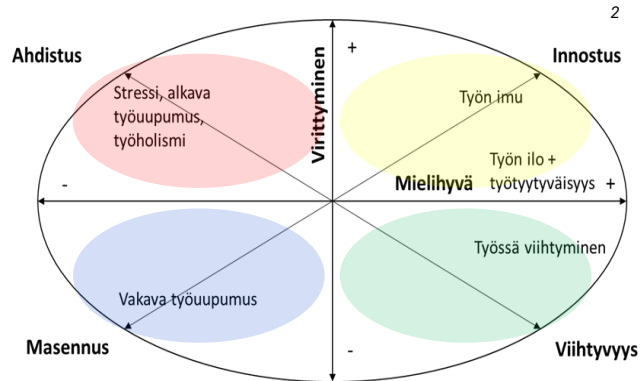
LAB University of  
Applied Sciences

# Tunteet työssä: työhyvinvointi



Merkityksellinen työntekijäkokemus  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Työhyvinvointi rakentuu viime kädessä tunteille ja organisaation toiminnassa ihminen on ainoa, joka "tuntee".<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Juuti & Salmi (2014). Tunteet ja työ: Uupumuksesta iloon.  
<sup>2</sup> Hakanen, Jari (2004) Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla, Työ ja ihminen tutkimusraportti 27, Työterveyslaitos.  
Alkup. Warr, Peter (1990) The measurement of well-being and other aspects of mental health, Journal of Occupational Psychology, Vol. 63, pp. 193-210.



Merkityksellinen työntekijäkokemus  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

Omat, kollegan ja asiakkaan tunteet  
pelissä - Miten luovit siinä tunnemeressä?

Aloita oman pään johtamisesta 🙌



# Tunteiden prosessointi



Merkityksellinen työntekijäkokemus  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

|                |   |
|----------------|---|
| 1. Sensing     | Noticing in your body that you are having an emotion/feeling    |
| 2. Naming      | Choosing an accurate name for the emotion/feeling               |
| 3. Attributing | Making sense of what caused the emotion/feeling to happen       |
| 4. Evaluating  | Checking in about how you feel about having the emotion/feeling |
| 5. Acting      | Deciding how to cope, use, or deal with the emotion/feeling     |

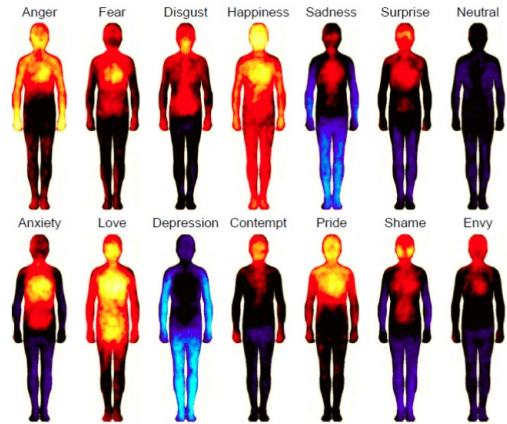
Aistiminen

Nimeäminen

Johtuminen

Arviointi

Toiminta



Meek, W. (2021). How to Manage Emotions



## Back to basics: aloita oman pään johtamisesta...



Merkityksellinen työntekijäkokemus  
vieraanvaraisuus- ja tapahtuma-alalla

- Joko osaat johtaa tunteita tai tunteet johtavat sinua
- (Liian) Vahvat tunteet ajavat "järjen" pois
  - Tunteet silti ohjaavat kaikkea tekemäämme. Niitä ei voi erottaa musta ajattelusta, joten puhtaita järkipäätöksiä ei ole.
- Tunteet tuovat energiaa ja informaatiota, mutta toisaalta esim. epävarmuus vie paljon energiaa

"NAME IT TO TAME IT"

- Pysähdy.** Kun ärsyke synnyttää sinussa tunteen, ota paussi ennen kuin reagoit. **Älä pullota** tunnetta tai päästä sitä **räjähtämään**.
- Tunnista ja nimeä.** Esimerkiksi kaikkia negatiivisia tunteita ei kannata laittaa ärsytyksen piikkiin. Kyseessä voi olla pettymys, suru tai hämmennys. **Opettele tunnesanastoa** ja nimeä tunne. Epämääräisen tunteen **konkretisointi rauhoittaa aivoja**.
- Viisastu.** Mitä **informaatiota** tunteesta saa? Mistä se johtuu, mikä sen aiheutti? Jo se, että myöntää tunteen itselleen, auttaa. Samalla tunteen voi laittaa **oikeisiin mittasuhteisiin**.
- Tee parempi valinta.** **Älä jää junnaamaan** tunteeseen, vaan siirry eteenpäin. Reflektointi mahdollistaa oman käytöksen muuttamisen. Esimerkiksi sen sijaan, että nolostut, osaatkin samassa tilanteessa ensi kerralla nauraa itsellesi.

Tuominen, Camilla (2018). Johda tunteita, menesty työelämässä.  
Tuominen, Camilla (2018). Tunteet haltuun coaching-työssä. Työpajamateriaali. Business Coaching Institute

