



Tunneäly työelämässä

Ada Aro

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Tunneäly työelämässä

Ada Aro
Liiketalous
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2019

Ada Aro

Tunneäly työelämässä

Vuosi 2019 Sivumäärä 44

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia tunneälyä käsitteenä ja syventyä sen tärkeimpiin osatekijöihin. Aiheesta toteutettiin tutkimus nettikyselyn avulla. Tavoitteena oli tutkia tunneällyn ilmentymistä ja sen osatekijöiden tärkeyttä työelämässä ja työyhteisössä, erityisesti pelastusalalla. Tutkimuksen kohteena oli Helsingin kaupungin pelastuslaitos ja sen työntekijät laaja-alaisesti.

Opinnäytetyön aihepiiriin ja tutkimuksen tuottamisen sisältöön tutustuttiin erilaisten tietokantojen avulla. Teemoista haettiin tietoa kirjaston, internetin, lehtiartikkelien ja henkilöiden kautta. Merkittävimpinä tietoperustoina käytettiin monipuolisesti kirjoja, psykologian tutkijoita, videohaastatteluita, aiheesta julkaistuja artikkeleita ja väitteitä.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin survey-menettelytapaa. Tutkimus toteutettiin tutkijan laatiman kyselyn avulla, Google Forms -kyselylomakepohjalla. Tutkimuksen tuloksia analysoitiin vastausten perusteella ja vastauksia selvennettiin kaavioihin. Tulosten perusteella keskeistä on tunneällyn ja sen osatekijöiden esiintymisen tarve pelastusalalla. Kyselyyn vastaajien pääasiallinen mielipide oli empatian esiintymisen tarve sekä itsetuntemuksen ja henkilökohtaisen hyvinvoinnin työstämisen tarve pelastusalalla.

Kyselyn tulosten pohjalta esiin tulleet mahdolliset jatkotoimenpiteet ja kehittämissuhteet ovat kiinnittää huomiota työstä palautumiseen ja yleiseen henkiseen hyvinvointiin. Työstä palautumisen keinoja voitaisiin nostaa esille myös työyhteisön kesken ja etsiä mahdollista vastapainoa työn kuormituksille. Työntekijöille voitaisiin tarvittaessa myös toteuttaa itsetuntemusharjoituksia, joiden avulla mahdollistettaisiin henkilökohtainen syventyminen omaan persoonallisuuteen ja ajattelutapaan. Harjoitteiden avulla myös oma vireys ja hyvinvointi tulisi tuntuimmaksi ja sitä kautta saattaisi sekä henkilökohtainen että työyhteisön potentiaali kohentua.

Asiasanat: Tunneäly, empatia, itsetuntemus, työyhteisö, vuorovaikutus

Ada Aro

Emotional intelligence in working life

Year	2019	Pages	44
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to examine emotional intelligence as a concept as well as its elements. A study was made based on the theme with an online inquiry. The main aim was to investigate the manifestation and the meaning of emotional intelligence and its elements in work community. The target group for the study was the personnel of Helsinki city rescue department. The data was retrieved from books, psychology researchers, published articles, internet and affirmations.

The main research method applied was a questionnaire inquiry. The responses were analyzed and presented with diagrams. The results revealed the necessity of empathy, self-knowledge and personal well-being especially in rescue services.

Future studies could discuss recovering from work and also pay attention to the personal well-being. The work community could together look for the possibilities to balance their working life. Employees could also carry out self-knowledge exercises that would enable an individual development of one's own personality and thinking. Exercises could also make own alertness and well-being more familiar, and thus the potential of both the personal and the work community could improve.

Keywords: Emotional intelligence, empathy, self-knowledge, work community, interaction

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Tutkielma.....	6
1.2	Tavoitteet	7
1.3	Tutkielman kohde; Helsingin kaupungin pelastuslaitos	8
2	Tunneäly	9
2.1	Tunneälyn määrittely	9
2.2	Itsetuntemus.....	12
2.3	Tunneäly työyhteisössä ja johtamisessa	14
3	Tunneäly työelämässä	19
3.1	Tunneäly kilpailutekijänä	19
3.2	Tunneälyn mittaus ja kehittäminen	22
4	Haastattelututkimus	24
4.1	Tulokset	24
4.2	Johtopäätökset	36
4.3	Luotettavuus.....	37
5	Kehitysideat	37
	Lähteet	39
	Kuviot	42
	Liitteet.....	43

1 Johdanto

”Älykkyydosamäärän ja tunneällyn välillä ei ole mitään yhteyttä. Kumpikin syntyy ja vaikuttaa aivojen eri osissa.” -Daniel Goleman-

Tässä opinnäytetyössä käsiteltiin tunneälyä ja sen merkitystä työelämässä ja lisäksi johtamis-työssä. Merkittävin syy miksi innostuin tutkimaan aihetta, pohjautuu omaan kiinnostukseen aihealuetta kohtaan. On myös ollut hyvin mielenkiintoista perehtyä tunneäly -käsitteeseen ja sen syntyyn sekä osatekijöihin kirjallisuuden, artikkeleiden, testien ja muiden tietolähteiden avulla. Olen aina ollut kiinnostunut ihmisistä ja heidän hyvinvoinnistaan. Valmistuttuani, haaveeni on tehdä ihmisläheistä työtä, jossa voin tuntea merkittävyyttä ansaitsemalla luottamusta muilta ihmisiltä ja myös olemalla toisille läsnä. Nykyisten opintojeni myötä mielenkiintoni kuten myös ymmärrykseni ihmisten kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin ja sen tarpeisiin on vain vahvistunut. Olen myös hyvin kiinnostunut tutkimaan tekijöitä, jotka vaikuttavat motivaatioon ja toimivan työyhteisön luomiseen sekä vuorovaikutustaitojen ylläpitämiseen. Uskon vahvasti, että näiden tekijöiden taustalla ovat älykkäät ja empaattiset tunnetaidot.

Tätä opinnäytetyötä tehdessä on ollut väistämätöntä perehtyä syvemmin myös itsetuntemukseen, joka on todella tärkeää ihmisen jokapäiväisissä rooleissa. Kyseisen opinnäytetyön aihealueen tutkiminen on myös ollut pysäyttävä tutkimusmatka omaan itseen. Voin lämpimästi suositella joka ikiselle tuttavalleni itsetuntemuksen harjaannuttamista, joka parhaimmillaan johtaa omien tunnetilojen kohennettuun tiedostamiseen ja itsensä ymmärtämiseen. Ollessa oman mielen tähtipelaaja, on myös herkempi ennakoimaan ja käsittämään muiden liikkeitä tunteiden pelikentällä.

1.1 Tutkielma

Haravoidessani tutkimusmenetelmiä ja sitä kautta toteutustapoja, päädyin yhdessä ohjaajani tuella tulokseen, että opinnäytetyöni on laadullinen tutkielma. Laadullisilla tutkimuksilla on tarkasti määrittelemättömät juuret, jotka rakentuvat erilaisista luokittelu- ja tyypittelyta-voista (Tuomi & Sarajärvi 2011, 25). Laadullisilla tutkielmilla on pitkät perinteet, mutta ne ovat ajan myötä mukautuneet ja ovat sovellettavissa joissain määrin. Periaatteessa kaikki, joissa ei ole numeroaineistoja ja tilastollisia menetelmiä, jäävät laadullisiksi tutkimusmenetelmiksi ja analysoinneiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 19.) Siispä tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista lähestymistapaa. Kvalitatiiviselle tutkimukselle on luonteenomaista, että tutkittava kohde on tarkoituksenmukainen (Hirsjärvi, Remes & Saja-vaara 2007, 132) ja tutkimus pohjautuu todellisen elämän kuvaamiseen (Hirsjärvi ym. 2007,

157). Kyseinen opinnäytetyö on toteutettu aineistopohjaisena ja on tukeutuva aihealueen tietolähteisiin. Koska laadullinen ja määrällinen tutkimus eivät ole täysin toistensa vastakohtia ja hyvin usein tukevat toisiaan (Hirsjärvi ym. 2007, 133), on tässä opinnäytetyössä aineiston keruu toteutettu laadullisen tutkimuksen avuin, mutta vastauksia on tulkittu myös määrällisesti. Ominaista laadulliselle tutkimukselle on tutkia itseä kiehtovaa aihetta, sen laatua ja merkitystä. Tieto kerätään tavanomaisesti ihmisiltä ja tutkimusaineisto haalitaan usein todellisissa tilanteissa, joissa kohderyhmän mielipide ja näkemys kantautuvat tutkijalle. Tällaisia ovat mm. haastattelut, havainnoinnit ja elämäntapatutkimukset. Laadullisessa tutkimuksessa on tavoitteena, ettei tutkija itse voi millään tapaa vaikuttaa tutkimusten tuloksiin ja jopa tutkimussuunnitelmaa tavallisesti sovelletaan tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi ym. 2007, 160.)

Tässä opinnäytetyössä on aineiston keruuseen käytetty survey-tutkimusmenetelmää. Keskeisintä siinä on suorittaa tiedonkeruuta kyselyn, haastattelun tai havainnoinnin avulla (Hirsjärvi ym. 2007, 188). Opinnäytetyöni teoreettiset aihepiirit ovat; tunneäly, tunneäly työelämässä, tunneäly johtamisessa, itsetuntemus sekä tunneälykkyuden osatekijät. Näihin aiheisiin opinnäytetyössä syvennyttiin monipuolisesti kirjallisuuden tai julkaistujen artikkeleiden avulla, sillä niistä löytyi monimuotoista tietokantaa useammasta näkökulmasta. Aihepiiristä löytyi myös mm. mielenkiintoisia psykologien haastatteluja, joita käytettiin lähteinä. Aiheet ovat olleet oleellisia jo monta vuosikymmentä ja niitä on myös käsitelty elokuvissa ja televisio-ohjelmissa. Opinnäytetyö muodostuu teoreettisista osuuksista sekä sisältää aiheeseen liittyvän tutkimuksen. Tutkimus tehtiin kyselyn avulla ja tutkimukseen otettiin mukaan tutkittava ja tulkittava kohde. Tässä tapauksessa otanta opinnäytetyöhön saatiin Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen työntekijöiltä. Kohderyhmässä oli Helsingin pelastuslaitoksen henkilökuntaa; mm. palomies-ensihoitajia, palomestareita, palopäälliköitä, paloiesimiehiä, turvallisuuskouluttajia, palotarkastajia sekä henkilöstöhallinnon edustajia.

1.2 Tavoitteet

Pelastuslaitoksen henkilökunta tutustui tutkimuksen yhteydessä tunneälyn määritelmään ja sen osatekijöihin. Tämän jälkeen henkilökunnan on ollut johdonmukaisempaa vastata laatiini kysymyksiin, jotka käsittävät omaa toimintaa ja ajattelumallia työyhteisössä. Aineiston kerääminen tapahtui kyselyn avulla. Kysely toteutettiin Google Forms -lomakepohjalle ja kyselyyn pystyi käydä vastaamassa seitsemän päivän ajan. Tällä menetelmällä saatiin laajasti aineistoa tutkimuksen toteutusta varten, ottaen huomioon pelastuslaitoksen normaalista poikkeavat työajat. Kysymykset laadittiin yksinkertaiseen muotoon, vastausmääritelmä oli suurimmissa määrin lineaarinen asteikko. Asteikon avulla vastausten tulkinta oli selkeää, mutta laaja-alaista. Kyselyssä oli yksi avoin kysymys, jossa päämääränä on saada monimuotoisia vastauksia. Tavoitteena kaikkiaan oli saada vastauksia siihen, kuinka merkittävää tunneälyn ja

sen osatekijöiden, kuten empatian ja itsetuntemuksen esiintyminen on nimenomaan tämänkaltaisessa, voittoa tavoittelemattomassa julkisessa organisaatiossa ja miten se siellä mahdollisesti näkyy. Tutkimuksen avulla pyrittiin saamaan vastauksia siihen, missä tilanteissa tunnetaitojen mahdolliselle esiintymiselle olisi eniten tarvetta ja keissä organisaation henkilökunnan yksilöissä sitä tulisi eniten näkyä. Haastattelupatteristo syventyi tutkimaan tunneälykkyyden tärkeyttä ja ilmentymistä nimenomaan pelastuslaitoksen omaisessa organisaatiossa, jossa työn tarve ja ongelmanratkaisukyky voi olla äkillistä ja hyvin tarvittavaa sekä henkistä kuormitusta saattaa syntyä. Tämänkaltaisessa työyhteisössä tunnetaidoilla esiintyy oma painoarvonsa.

Opinnäytetyön tutkimuksen päämääränä oli aineiston keruun avulla saada vastauksia mm. kysymyksiin; kuinka tärkeäksi tunneäly ja sen osatekijät; empatia, itsehillintä, motivoituminen ja ymmärrys koetaan pelastusalalla? Ja kuinka tärkeäksi koetaan työstä palautuminen ja ikävien tilanteiden purkaminen? Sekä onko työntekijöillä itsensä mielestä riittävän hyvä itsetuntemus ja tieto omasta ammatillisesta vastuusta?

Edellä mainittujen kysymysten tavoitteena oli herättää työntekijöiden kiinnostusta omaan kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin ja työstä irrottautumisen tärkeyteen. Myös tavoite oli täsmentää pelastuslaitoksen työntekijöille tunneällyn ja toimivan työyhteisön ilmapiirin tärkeyttä.

Opinnäytetyöprosessi on ollut yksi mielenkiintoinen osoitus kehittyneestä oman alan osaamisesta ja kiinnostuksesta tulevaan työelämään. Opinnäytetyö suoritettiin yhteydessä työelämään ja tavoitteena oli edistää parempaa tulevaisuutta työkentällä. Opinnäytetyön realistinen tavoitearvosana on 4. Tällä arvosanalla saavutettiin yhteistyö organisaation kanssa, itsenäinen tiedonhaku sekä itseopiskelu, tulosten analysointi ja laadullisen tutkimusraportin tuottaminen. Opinnäytetyön toteuttamisen tukemiseksi tutkija on osallistunut erilaisiin koululla järjestettyihin työpajoihin. Myös ohjaaja on ollut apuna aina tarvittaessa. Tarkoituksena oli laatia johdonmukaisesti etenevä ja kokonaisuudessaan selkeä laadullisen tutkimuksen raportti, jolla saataisiin aikaan jatkossa hyödynnettävää materiaalia aihealueita tutkivalle.

1.3 Tutkielman kohde; Helsingin kaupungin pelastuslaitos

Suomessa toimii yhteensä 22 pelastustoimen aluetta, jolla harjoitetaan pelastustehtäviä. Helsingissä toimii yksinään yhdeksän pelastusasemaa. Alueilla on käytettävänä lisäksi vapaaehtoisen palokunnan yhteisö, laitospalokunta, teollisuuspalokunta ja sotilaspalokunta. (Pelastustoimi 2019.)

Helsingin kaupungin pelastuslaitos perustettiin vuonna 1861 ja se on yksi vanhimmista edelleen toimivista julkisista organisaatioista Suomessa. Helsingin kaupungin pelastuslaitos tekee

työtä pääkaupungin ja sen asukkaiden turvallisuuden puolesta sekä arvioi onnettomuusriskejä ja pyrkii ehkäisemään niitä ja minimoimaan niiden vaikutuksia. Pelastuslaitoksen toiminta suuntautuu varautumaan erilaisiin onnettomuuksiin ja hätätilanteisiin, aina poikkeusoloihin saakka. Tällä hetkellä Helsingin kaupungin pelastuslaitoksella työskentelee noin 700 henkilöä yhdeksässä eri toimipisteessä. Organisaation henkilökuntaan sisältyy laaja-alaisesti alan asiantuntijoita; palomies-ensihoitajia, palotarkastajia, paloiesimiehiä, palomestareita ja muita onnettomuuksien ehkäisyn, valvonnan ja ensihoidon erityisosaajia.

Pelastuslaitoksen toiminta on aina lupaamiensa arvojen mukaista. Pelastuslaitoksen arvot ovat toimia; inhimillisesti ja ihmisarvoa kunnioittavasti, ammatillisesti; korkeaa ammattimoraalia ja osaamista noudattaen, sekä luotettavasti; ollen jatkuvassa valmiudessa ja täyttäen tehtävänsä vakuuttavasti. Pelastuslaitoksen pysyvä tavoite on ansaita kaupungin asukkaiden horjumaton luottamus. (Helsingin kaupunki 2018.)

2 Tunneäly

Älyn ja tunteen yhteisymmärryksestä syntyy tunneäly (Isokorpi & Viitanen 2001, 61). Älykkyyden määrittelemisen ja tutkimisen juuret vievät ties kuinka pitkälle muinaisuuteen, mutta 300-luvun antiikin filosofien kerrotaan ajatelleen älykkyyden olevan luonnonmukainen tuulen kaltainen elementti (Saarinen 2007, 28). Satoja vuosia myöhemmin, 1600-luvulla, älykkyyden ajateltiin pääosin olevan kykyä tunnistaa hyvyys ja pahuus sekä niiden eroavaisuus. Älykkyyden määrittämisen suurempi laajeneminen alkoi 1900-luvun puolivälissä ja ensimmäisinä käsitettä laajensi Howard Gardner (Saarinen 2007, 31).

2.1 Tunneälyn määrittely

Älykkyyden määritelmä voi olla sekä aineetonta että aineellista. Aineettoman älykkyyden tunnistaminen on lisäksi kiinni myös määrittäjästä ja tulkitsijasta. Älykkyyden ilmentyminen voi muun muassa näkyä taidoista, persoonallisuudesta, kyvystä oppia ja ymmärtää tai ongelmanratkaisuosuudesta. Älykkyyden tunnistettuja osa-alueita on useampia. Yhdysvaltalainen neuropsykologi Howard Gardner (s. 11.7.1943) loi vuonna 1983 moniälykkyysteorian, jonka mukaan älykkyyden osa-alueet jakautuvat seitsemään erilaiseen ja omanlaiseensa lajityyppiin. Nämä seitsemän osa-alueita ovat; kielellinen älykkyyys, matemaattislooginen älykkyyys, musiikillinen älykkyyys, avaruudellinen ja visuaalinen älykkyyys, liikunnallinen älykkyyys, intrapsyykinen älykkyyys sekä interpsyykinen älykkyyys. (Moniälykkyysteoria, Wikipedia 2017.) Viimeiseksi mainittu käsittää juurikin sosiaalista lahjakkuutta; kykyä aistia muiden ihmisten tunteet ja mielialat, ajatukset ja aikomukset. Interpsyykinen persoona pärjää usein sosiaalisissa tilanteissa siksi, että on taitava tulemaan muiden ihmisten kanssa toimeen. Hänen on helppoa

hakeutua ryhmiin ja hän taitaa yhteistyön. Hänen on helppo tuntea ja tunnistaa toisten ihmisten tarpeet ja on siksi useasti sovittelevassa roolissa ja on onnistuva välttämään riitatilanteita. Hän pystyy sopeutua muutoksiin ja on kannustava myös toisille ihmisille (Moniälykkyysteoria, interpsykkinen älykkyyks, Wikipedia 2017). Sen sijaan intrapsykkisesti älykäs ihminen tavoittelee hallitsemaan itseään, käytöstään ja ajatuksiaan perinpohjaisesti. Hän on kiinnostunut jatkuvaan itseopiskeluun ja itsetuntemuksensa kehittämiseksi, hän selvittää alati omia motiivejaan ja esiintyneitä tunteitaan. (Moniälykkyysteoria, intrapsykinen älykkyyks, Wikipedia 2017.)

Tunneälykkyyks, toiselta kannalta myös sosiaalinen älykkyyks, voidaan kuvata ominaisuudeksi ymmärtää toisia ja toimia yleisesti ottaen empaattisesti ja harkintakykyisesti muiden seurassa. Daniel Goleman, psykologi, sekä aiemmalta ammatilta Harvardin opettaja kuvailee kirjassaan että toisin kuin ennen oletettiin tunteen ja älyn olevan toistensa vastakohtia, jo vuosikymmeniä sitten uskoutuneimmatkin älykkyyden teoretikot ovat liittäneet näitä termejä toistensa kumppaneiksi. Nykyisin Goleman on tutkija, toimittaja ja kirjailija, joka keräsi lukuisia analysoituja tutkimustuloksia aiheesta, ettei elämässä tärkeintä olekaan edistää akateemisuutta ja päteviä arvosanoja, vaan saavuttaa tyytyväisyys ja tasapainoisuus ja oppia kohtaamaan elämässä esiintyneet vastoinkäymiset vakaasti. Tutkimustuloksiksi saatiin joukoittain näyttöä siitä, ettei elämässä menestymistä tosiaan määrää yksin arvosanat ja älykkyyksosamäärä vaan ihmiset, joilla on tarpeeksi kykyjä osoittaa tunneälyään. (Goleman 1997, 64.)

Koulussa ja työelämän suorituksissa esiintyvällä älykkyydellä ei siis ole oikeastaan mitään tekemistä tunne-elämän älykkyyden kanssa. Henkilön menestykseen vaikuttaa useampi tekijä. Näistä tekijöistä tärkeimmäksi ominaisuudeksi Goleman listaa tunneälykkyyden. Yksilön todettu älykkyyksosamäärä muodostaakin vain 20%:n osuuden näistä menestyksen avaimista, loput 80% koostuu muista seikoista. Tunneälykäs ihminen omaa empaattisuutta ja optimistisuutta, hänellä on kykyjä hillitä impulssejaan sekä hallita mielentilojaan. Hän osoittaa sinnikkyyttä vaikeuksien kohdatessa ja on kykenevä motivoimaan itseään. (Goleman 1997, 54 - 55.)

Tunneälyn merkitystä on tutkittu vuodesta 1920 lähtien. Käsitteenä se on kuitenkin uudempi ja on vuosikymmenten aikana tullut tutuksi erilaisten yhteyksien kautta, mm. työelämässä; organisaation tavoitteissa, kilpailuarvoissa, kehityssuunnitelmissa ja koulutuksissa. Ennen kuin tunneäly rakentui kokonaiseksi käsitteeksi, kuvailtiin sen ominaispiirteitä ja ilmentymistä maalaisjärjeksi, tai paremmin sanottuna elämänviisaudeksi. Todellinen älykkyyks ja elämässä menestyminen pohjautuvat siis vahvasti tunteen ja älyn sopusointuun. Tunneälyä voidaan ilmentää esimerkiksi kokonaisvaltaisena toisten ihmisten huomioon ottamisena ja tunnetilojen aistimisena. Johdonmukaisuus, päätösten ja motiivien perustelu, itsehillintä ja yleinen neuvokkuus liitetään useasti harkittuun ja hallittuun käyttäytymismalliin. Korkealla älykkyyksosamäärällä varusteltu ihminen on altis toimimaan tarkoituksenmukaisemmin tilanteissa,

joissa hän ei voi turvautua aiemmin opittuihin perusteisiin. Sen sijaan tunnetietoisempi ja itsetuntemukseltaan vahva ihminen reagoi asioihin tunneperäisemmin ja toimii intuitiivisemmin sekä on kykenevä jäsentämään itselle ajatuksiaan, miettimättä sen kummemmin järkipäisiä syitä. Siis kaksi erilaista toimintamallia, muttei kumpikaan ole yksinään varmuus kokonaisvaltaiselle menestymiselle. Sekä yksityiselämässä että työelämässä tunneperäisen ja järjellisen käyttäytymisen yhdistäminen takaa varmempaa dynaamista tunnustamista. (Isokorpi & Viitanen 2001, 60 - 61.) Tunneäly merkitsee omien ja toisten tunteiden kaiken kattavaa havaitsemista sekä ennen kaikkea näiden tietojen ja kokemusten käyttöä omassa toiminnassa ja ajattelussa. Tunnetietous on tärkeintä ihmisten välisissä suhteissa ja vuorovaikutustilanteissa. Tunneälykkyyden todentuma ei ole asuinsijainnista taikka koulutuksesta riippuvainen. Tunnetietoisia ihmisiä löytyy kaikkialta maailmasta ja sen henkilökohtainen vahvistaminen on riippumatonta periytyvistä tekijöistä, persoonallisuudesta tai temperamentista. Yhdistävä tekijä on kyky hyväksyä itsensä ja tulla toimeen toistenkin ajattelutapojen ja toimintojen kanssa. Tunteita huomioiden on mahdollisuuksia edetä ja suunnitella elämää enemmän henkilökohtaisesti tarkoituksenmukaisempaan suuntaan. (Saarinen & Kokkonen 2003, 17 - 18.)

Tunteilla ja päätöksenteolla on päivänselvä yhteys. On esitetty tutkimuksia niiden yhteisvaikutuksista ja tuloksissa on esiintynyt vahva kanta, että ihmiset päätyvät tekemään päätöksiä ja valintoja vaistonvaraisesti; eli mikä *tuntuu* oikealle. Kuitenkin päätöksenteon jälkeen, ihmismieli lisää myös järkipäisiä syitä valinnoilleen. (Saarinen 2003, 19.)

Tunneällyn osatekijät jaetaan kahteen vaikuttavaan päätekijään; intrapersoonaan ja interpersoonaan. Tunneälykkyyden useimmiten tunnistettavissa henkilön sisäisistä ominaisuuksista, niin kutsutusta intrapersoonallisuudesta, kuin myös ulkoisista ominaisuuksista; interpersoonallisuudesta. Muita tunnusmerkkejä ovat kokonaisvaltainen joustavuus; henkilö on muutoskykyinen ja taitava sopeutumaan vuorovaikutuksista johtuviin toimintoihin ja tilanteisiin. Joustavalla henkilöllä on useimmiten luova ongelmanratkaisukyky ja hän ymmärtää soveltaa persoonallisuuttaan tunneilmaston mukaisesti. ”*Vasta vastoinkäymisissä, todelliset tunnetaidot punnitaan*”, diplomi-insinööri, tietokirjailija ja yrityksen viestinnän asiantuntija Marjatta Jabe kirjassaan (2017, 237) täsmentää. Ilmaisullaan hän tarkoittaa, että ihmisen on luonnollisempaa olla miellyttävämpi toisille, kun asiat ovat kunnossa ja esimerkiksi työnteko on mutkaton ja tuloksellista. Kun taas esimerkiksi vaikeuksien kohdatessa, saattaa elämänmyönteisyys olla vaaraksi laantua ja sitä myöten ihmissuhteissa esiintyä konflikteja. (Jabe 2017, 237.)

Yleisellä (rationaalisella) älykkyydellä ei voi täysin mitata henkilön kokonaisvaltaista älyä. Oikeastaan, ihminen on muovautunut vuosien saatossa enemmän tunteiden vietäväksi. Joten kun tunteet ottavat ihmisestä vallan, saattaa järjenkäyttö olla todellisuudessa kaukana. Goleman käsittelee kirjassaan esimerkiksi kristinuskon kymmentä käskyä tai Hammurabin lakia - juutalaisten kymmentä käskyä. Hän kuvaa edellä mainittujen kaltaiset julistukset eräänlaisiksi alkukantaisiksi tavoiksi yrittää kanavoida ihmisiä hillitsemään tunne-elämäänsä. Lisäksi

ihmisiä on ikään kuin yritetty pakottaa kesyttämään liian voimakkaita tunteitaan ja käskyjen tarkoituksena on erilaisten rangaistusten uhalla yrittää pitää kielteiset tunteet kurissa. (Goleman 1997, 20 - 21.)

Ajattelumalli siitä, että yksilön todettu älykkyysosamäärä todistaisi koko aivokapasiteettia, on erheellinen. Niin kutsuttu, nyt jo entisaikainen ÄO-ajattelu käsittää, että ihmiset olisivat joko älykkäitä tai eivät ja että älykkyys olisi syntyperäistä eikä sitä voisi iän ja kehityksen myötä muovata. Tämänkaltaisen aatteen on kuitenkin tutkittu ja todettu olevan kaukana totuudesta. (Goleman 1997, 59.)

Viimeaikaisessa Yle:n haastattelussa psykoterapeutti Mikael Saarinen kuvaa tunneälykkyyttä kyvyksi kokea tunteita ja hallita tunneinformaatiota hyödyntämällä niitä arkisessa elämässä. Keskiössä on aivotoiminnan, kehontoiminnan ja mielen toiminnan ymmärtäminen ja tunnustaminen. Saarinen haastattelussaan vakuuttaa, ettei negatiivisia tunteita pidä vältellä, vaan hyväksyä ne ja hallita niitä. Myös on perusteellista omaksua, että tunteet tuntuvat koko keuhossa, eivät pelkästään mielessä. Tunteiden esihistorialliset juuret ovat suojautua ja toimia elämässä oikein. Ihmisen polveutuessa myös tunne käsitteenä on virittäytynyt ja sopeutunut yhteiskunnan muutosten keskellä. Tunneäly on ollut aina olemassa, mutta vasta viime vuosikymmenillä se on nostettu tutkittavaksi käsitteeksi. (Saarinen 2014.)

Vaikka tässä alleviivataankin ominaisuuksien tärkeyttä, ei tunneäly ole rakettitiedettä. Se voi olla synnynnäistä taitoa, mutta siihen kuuluvia tekijöitä voi myös henkilön halutessa kehittää jälkikäteenkin. Myös esimerkiksi pienille lapsille on hyvä opettaa itsehillintää, taitoa motivoitua, sisukkuutta ja innokkuutta jo varhaisessa kasvunvaiheessa. (Goleman 1997, 13.)

2.2 Itsetuntemus

Viime kesänä Suomen Palopäälystöliitto aloitti hankkeen; Mental-Fire-Fit:n, jonka tavoitteina on henkisen hyvinvoinnin ylläpitämisen lisäksi myös ennalta varautuminen vakaviin työtilanteisiin. Tavoitteena on lisäksi henkilöstön päivittynyt tieto korkeammasta henkisestä jälkihuollosta työpaikalla ja tieto siitä, ettei täydy jaksaa, eikä täydy käsitellä yksin kaikkea. (Sutela 2019.)

Ihmisen elämän tärkein ihmissuhde on suhde omaan itseen (Saarinen 2003, 26). Tunneälyä ja itsetuntemusta kehittämällä on ennen kaikkea merkitystä omalle itselleen. Tavoitteena on lisäksi saada toisetkin ihmiset syventymään ajatuksiin ja löytää oma tarpeellinen hyvänsä ja näin saada heidänkin ymmärrys itseään kohtaan. Parhaimmassa tapauksessa itsetuntemuksen kokonaisuuden avulla henkilölle kehittyy dynaaminen ja vakaa elämänhallinta. (Saarinen 2003, 9.)

Olemassa olevan minuuden voi jakaa seuraaviin pääkohtiin. Fyysinen minuus sisältää suhteen omaan kehoon, sekä ele- ja kehonkielet. Sosiaaliseen minuuteen lukeutuu työelämän ja muun elämän roolit, sekä koulutuksellisesta ja ammatillisesta potentiaalista syntyvä käsitys. Kansalaisuus, yhteiskunnan sekä yhteisön vaikutukset sekä harrastukset kuuluvat kulttuurilliseen minuuteen. Kasvatettu minuus syntyy perheen ja suvun vaikutuksista, lisäksi opituista toiminta- ja käyttäytymismalleista. Oma temperamenttinen minuus esiintyy luonteen, persoonallisuuden ja reaktioiden kautta. Lisäksi ydinminuus kuvastaa syvintä identiteettiä, itsenäisyyttä ja elämänvalintoja. (Dunderfelt 2006, 38.)

Minäkuvasta puhutaan, kun tarkoitetaan ihmisen mielikuvaa itsestään. Minäkuva jaetaan yleisesti kolmeen osioon; reaalinäkuvaan, joka kertoo ihmisen realistista käsitystä itsestään. Toinen on ihanneminäkuva, joka kertoo millainen henkilö *haluaisi* olla. Ja kolmanneksi on normatiivinen minäkuva, joka kuvastaa ihmisen käsitystä siitä, miltä hän näyttää muiden ihmisten silmissä. Vuorovaikutustilanteissa ihmiset alitajuisesti raottavat minäkäsityksiään, mutta myös käsitysten avulla, heille muodostuu eheämmät valmiudet kattavampaan ajattelu- ja vuorovaikutusprosessiin. Minäkäsitys on syntyvä luonnostaan jo hyvin varhaisessa kasvunvaiheessa. Toisaalta reaalinäkuva on muuttuva ja moniulotteinen, sillä se riippuu itsetuntemuksen lisäksi hyvin paljon muista tekijöistä, kuten toisista ihmissuhteista, muilta saadusta palautteesta sekä toiminnasta muiden ihmisten hyväksi; myötätuntoisuudesta. (Paasivaara 2010, 42 - 43.)

Itsetuntemusharjoitteiden punainen lanka on tutustuminen itseen, omiin ajattelutapoihin, käyttäytymismalleihin, tunteisiin ja mielitekoihin. Perusteellisena tavoitteena on havainnoida, miten itse toimii, miten reagoi tunteisiin ja miten käyttää heränneitä ajatuksia. Tavoitteena on myös oppia ohjailemaan ja hallitsemaan näitä toimintoja sekä harjoittelemaan olemalla läsnä itselleen. (Dunderfelt 2006, 13.)

Perusteellisten harjoitteiden lisäksi voi syvimpään itseen paneutua vielä tarkemmin. Syventyneillä itsetuntemusharjoitteilla on tarkoituksena keskittyä ihmisen sisäiseen minään ja elämäntarkoitukseen. Harjoitteissa syvennytään pohtimaan omaa elämää, kuten; ”kuka olen, minne olen menossa ja mikä on minun elämäntehtäväni?” Harjoitteiden tarkoituksena ei ole antaa suoria vastauksia, vaan auttaa henkilöä kohdistamaan ajatukset ydinolemukseseen, ja mahdollisesti sitä kautta löytää tasapaino ja hyväksyntä itseä kohtaan. (Dunderfelt 2006, 18.)

Intrapsyykkisellä älykkyydellä tarkoitetaan kykyä havaita ja hallita omia tunteita ja reaktioita. Vahvan itsetuntemuksen omaava ihminen yksinkertaisesti tulee itsensä kanssa toimeen ja hyväksyy itsensä sellaisenaan, mutta on myös kykenevä muutoksille ja mahdollisuuksille. Intrapsyykkinen ihminen ei ole täydellinen ihminen, hän vain selviytyy arjen pulmista ja ongelmatilanteista helpommin ymmärtämällä itseään ja reaktioitaan. Lisäksi hän on kyvykäs

erittelemään, johtuuko epämukava olo omista tunteista, vai ulkoisista tekijöistä. (Saarinen 2003, 20.)

Ihmisen elinkaareissa oppiminen kulkee koko ajan mukana. Paljon kehittyy tavoiteltua oppimista, mutta myös huomaamatonta. Ihminen ymmärretään kaikessa keskeneräisyydessään silti hyväksyttävänä ja kehittyvänä persoonana. Sisällytettäessä tiedon itsetutkimisen harjoittamiseen, sallii itsensä sellaisenaan sekä on vapautuneempi jännityksestä ja suorituspainesta. (Isokorpi & Viitanen 2001, 52.)

2.3 Tunneäly työyhteisössä ja johtamisessa

”Jokaisessa kohtaamisessa on sinä ja minä - ja välissämme oleva tunnelma” (Jabe 2017, 242). Hyvän johtajuuden perustana on ratkaisevasti itsetuntemus ja henkilökohtainen itsearviointikyky. Johtajan osatessa rehellisesti arvioida itseään, on hänellä avaimet tuoda omat henkilökohtaiset taitonsa ja resurssinsa sekä myös kehittymistarpeensa selkeämmin esille. Yleinen mielikuva esimerkiksi johtajasta on selkeillä viestintätaidoilla varustettu itsetietoinen ja miellyttävä huippuesiintyjä. Tämä henkilö on myös avoin, rehellinen, lojaali ja rationaalinen. Johtajan kuuluu kuitenkin samalla olla nöyrä, kehityshaluinen ja tiedostaa myös omat viikansa. (Paasivaara 2010, 116.)

Johtajuus edellyttää dynamiikkaa. Dynamiikan pohjalla on korkea itsetuntemus. Korkean itsetuntemuksen myönteinen hyöty näkyy maltillisena itsevarmuutena, terveenä itsetuntona, oman itsen ja muiden ihmisten ymmärtämisenä ja arvostamisena (Paasivaara 2010, 16).

Leena Paasivaara, terveyshallintotieteen professori kiteyttää aihetta koskevan kirjan (2010, 8) sisällön virkkeeseen; *”itsensä tunteva johtaja on työyhteisön voimavara”*. Tässä virkkeessä mielestäni profiloituu tunneällyn tunnistamisen keskus sekä ydintarkoitus sen hyödyntämiseksi johtamisessa.

Johtaminen ei ainoastaan ole juridiikkaa ja taloushallintoa. Sen hyvin tärkeitä ainesosia ovat myös ihmistuntemus, tunteiden ja tarpeiden tunnistaminen sekä psykologian moniulottuwait tieteet (Paasivaara 2010, 7). Johtamiseen tarvitaan autuaasti tunneperäisiin ilmiöihin, toimintoihin ja reaktioihin liittyvää ymmärtämistä. Johtajan on ennakoitava myös tunteita herättäviä tilanteita, olla valppaana ja tilannetietoisena, havainnoida, kuunnella sekä osoittaa panostuksensa. (Kaski & Kiander 2005, 9.)

Marjatta Jabe (2017) tuo esiin tuoreessa kirjassaan, ettei esimiehen tai johtajan monikäyttöisyyttä mitata enää vain tuloslaskelmien perusteella. Suurempi merkitys on hänessä itsessään; hänen ymmärrys oman työn arvosta, työtehtävästä ja roolistaan, sekä vastuu alustensa työoloista ja heidän henkisestä hyvinvoinnista. Johtaja ei voi menestyksekkäästi johtaa muita,

ellei kykene olemaan oman elämän luotsi itselleenkin. Kirjassa hän myös korostaa, että kaiken suurennuslasin alla ollessa, on saavutettava vankka usko itseän ja omaan tekemiseen, toki välittäen myös ympärillä olevien näkemyksistä. On tutkittu, että ihmisen persoonallisuus ja saavutettu älykkyydosamäärä eivät juurikaan muutu elämän aikana. Sen sijaan, tunneäly saattaa henkilöllä olla korkea tai matala; mutta se on vahvistettavissa esimerkiksi testien ja itse-tutkiskelun avulla. (Jabe 2017, 236.)

Työyhteisössä tapahtuu väistämättäkin vuorovaikutusta ja siksi on tärkeää tuntea sen painoarvo. On hyvää ja myönteistä vuorovaikutusta, mutta kääntöpuolena sen avulla voidaan saada valtaa ja pahimmillaan ajautua väärinkäyttöönkin. Vuorovaikutusta esiintyy älyn lailla niin aineettomana kuin aineellisenakin. Sitä voi havaita muun muassa katseessa, ilmeessä, eleissä, liikkeissä ja asennoissa sekä etäisyydessä verrattuna puhuttelijaan. Tiedostamatonta vuorovaikutusta on äänenpaino ja äänensävy, puhujan keskittyneisyys keskusteluun, katsekontakti ja puhujan kuuluvuus ja selkeys. Ihmisen on yleensä helppoa aistia toisesta ihmisestä, kuunteleeko hän todella, vai keskittykö samalla muuhun tekemiseen. Kuten vaikkapa on täysin eri keskusteltaessa käyttää katsekontaktia ja olla rauhallinen, kuin samanaikaisesti pakata työ-salkkua ja miettiä hiljaa itsekseen mitä sinne kuuluu laittaa. Nykyjohtajalta vaaditaan nykyisin enemmän tunnetietoisuutta ja sosiaalista älykkyyttä. Voisi sen sanoa olevan yksi tämän päivän trendeistäkin. Tunnejohtamisen perusta on työntekijöiden kuunteleminen, ymmärtäminen ja vuorovaikuttaminen. On myös hyvä, että työyhteisössä on avoimuus kohdata vaikeatkin asiat ja reagoita niihin yhteisvoimin. Esimiesten tunneälytaidot voidaan jakaa kahteen osioon; henkilökohtaiset - ja sosiaaliset tunneälytaidot. Pääkohdittain henkilökohtaisia ovat; hyvä itsetuntemus, itsekontrolli ja läpinäkyvyys. Sosiaalisia tunneälytaitoja ovat; empaattisuus, kannustavuus, kyky kehittää toisia, taito hallita konflikteja sekä ryhmä- ja yhteistyötaidot. (Paasivaara 2010, 79 & 81 - 82.)

Tunneälyä voidaan luokitella varsinaiseksi työelämän menestystekijäksi. Vuosisadanvaihteessa mm. on tutkittu tunneälyn esiintyvyyttä työyhteisöissä, ja niissä, joissa sitä on tunnistettu, on seurauksena vallinnut myös työntekijöillä yhtenäisempi ilmapiiri. Ominaista tunneälykkäälle työyhteisölle ovat vakaat vuorovaikutus- sekä sosiaaliset taidot, myötätuntoisuus, avoimuus ja luotettavuus. (Saarinen & Kokkonen 2003, 137 - 138.) Yleisesti lahjakkaalla ja objektiivisesti älykkäällä henkilöllä on korkeampi mahdollisuus edetä johtamistehtäviin, mutta tunneälykkyyden on yksi toisistaan erottava älykkyyden tunnus (Saarinen 2007, 81).

Johtajaksi yleisesti valikoituu henkilö, joka uskoo omaan auktoriteettiin ja asiantuntijuuteen ja on motivoitunut kannustamaan työyhteisöä yhteisten tavoitteiden eteen. Hän kokee olevansa johtaja-ainesta, mutta on myös altis kehittymään ja kuuntelemaan muita. Näin myös alaiset johtajastaan yleensä uskovat. Johtajan on oltava toimintatapojen esimerkki ja tunne-

osaamisen maestro. Tunneälykäs johtaja on neuvokas ja onnistuu ohjaamaan alaisiaan ja kannustamaan heitä henkiseen kasvuun sekä sitä myöten kehittämään yritykselle kannattavampia toimintoja. Suuri osa johtajan työstä on ongelmanratkaisua sekä motivointia. Yksi ratkaiseva tekijä onnistumiseen on alaisten kanssa viestiminen ja luottamuksen ylläpitäminen. Yhtiön tulevaisuudenkuvat ovat olennaista pitää selkeinä. (Jabe 2017, 242 - 245.) Johtajan työ saattaa useimmiten olla erillään muista. Johtajan on osattava löytää työnsä palkinto itse. Yksi elementti, joka epäilemättä palkitsee, on avoin, rento työyhteisö ja hyvinvoivat alaiset. Myös kokemukset siitä, että yrittää parhaansa ja panostaa onnistumiseen voivat toimia palkintoina ja sitouttajina. (Paasivaara, 2010 55.)

Tunneälyn seuraavia osa-alueita voi havaita koko organisaation erilaisissa työntekijöiden persoonissa. Tunneälykäs työntekijä hallitsee luomiaan verkostoja, hän omaa organisaatiotaidot; on kykenevä sovittamaan työpanoksensa muun ryhmän työskentelyyn, on onnistuva motivoimaan muita ja itseäänkin jopa niin, että pystyy ottamaan osaksi haltuun myös muiden työtehtäviä tai vastuualueita. Lisäksi hän kykenee johdattamaan työryhmää yhteisymmärrykseen ja edistää myös ristiriitojen ratkaisemista. Hän älyää myös katsoa asioita niin organisaation kuin asiakkaankin kannalta. Tunneosaava ja älykäs henkilö on myös neuvokas säätelemään ajankäyttöään ja työmäärään. (Goleman 1997, 204.)

Professori Manfred Kets De Vries kirjottaa kirjassaan (2007, 204), että jokaisen ihmisen sisällä on henkilökohtainen näyttämö. Näyttämön esitystä määrittää se, miten yksilö vastaanottaa, säilyttää, kehittää ja käyttää tietoa (kognitio), muotoilee myönteisiä ja kielteisiä tunteita (emootiot) ja suoriutuu arjen haasteista (fyysinen toiminta ja käyttäytyminen). Nämä ominaisuudet sanelevat elämänmakuisen käsikirjoituksen, joka on suorassa yhteydessä päähenkilön päätöksiin ja toimintoihin elämässä. Kets De Vries myös painottaa (2007, 24), että liian moni johtamisen tutkija rajoittuu katselemaan yhtiön ja työyhteisön elämää mekaanisesti. Syvärakenteen sijasta he keskittyvät tarkastelemaan pintailmiöitä, ”maton muhkuroita”. Johtajien sekä joidenkin tutkijoiden kollektiivinen alitajunta hyväksyy liian usein myytin, että vain nähtävissä ja tiedossa olevalla eli tiedostetulla on merkitystä. Organisaatiossa tapahtuvat vaikeammin määritettävät prosessit, jotka vaatisivat syvällisempää puserrusta, saatetaan sivuuttaa. Nykyajalla voi enemmän tavata tunnetaidoista kiinnostuneita johtajia kuin auktoriteetti-johtajia. Auktoriteetti johtajuus ja kurinpito esimiesasemassa on ajan myötä siirtymässä kokonaan pois, tilalle on tulossa tunneälykäs johtaminen ja tunnetietoinen työyhteisö. Muutosprosessi on hidasliikkeistä, sillä se siirtyy tulevalle sukupolvelle vähitellen mallikäyttäytymisen ja opiskelun kautta. (Paasivaara 2010, 53.)

Johtajan työ on useimmiten hyvinkin vastuullista ja jopa yksinäistä. Johtajan avaintehtäviin kuuluvat sääntöjen ja määräysten ymmärtäminen ja niiden noudattaminen oikeudenmukaisesti sekä tasapuolisesti. Johtajalla pitänee esiintyä myös runsaasti teoreettista osaamista ja

sosiaalisia kyvykkyksiä. Johtajan tähtäimessä näkyy yrityksen taloudellinen pääoma ja laatu-
vastuu, mutta yhtä tärkeänä nykyään pidetään myös ihmisten; alaistensa sekä oman itsen asi-
antuntijuutta. Johtamisessa esiintyvät haasteet, mm. toimintaympäristön aiheuttama ulkoi-
nen paine, organisaation johtaminen alati muuttuvassa ympäristössä ja oma sisäinen johta-
juus, tuovat johtamisen arkeen selviytymispaineita. Näissä tapauksissa on äärimmäisen tär-
keää liittää syvällistä pohdintaa, esimerkiksi vertaistutorointia, taikka henkilökohtaista oh-
jausta muun johtamistyön ohelle. (Paasivaara 2010, 12.) Vertaistutoroinnin tähtäimenä on
johtajille syntyvä tunne, että tarvittaessa he saavat tukea ja vertaistukiryhmä olisi voimava-
rana. Tavoitteena on myös vahvistaa johtajan identiteettiä ja työnhallinnan resursseja (Paasi-
vaara 2010, 139). Puhutaan paljon työntekijöiden osaamisen kehittämisestä. Myös johtajan on
hyvä saada yksilöohjausta ja tarvittaessa käytyä kehityskeskustelua esimiehensä kanssa. Joh-
tajan työ on useimmiten perin vastuullista, joka saattaa olla osin aika yksinäistäkin. Roolissa
on näin oltava huippuosaja oman jaksamisen tunnistamiseen ja itsestä huolehtimiseen.
Johtaja pitelee käsissään organisaation prosesseja, jotka ovat suorassa yhteydessä yhtiön tu-
loksiin. Sisäisenä voimavarana ovat työyhteisön hyvinvointi ja innovatiivisuus; sitoutuminen
työhön. (Kaski & Kiander 2005, 25). Johtajalle vertaistuki on äärimmäisen tärkeää. Vertaistu-
kemisessa, eli vertaistutorointissa on kyse kokemusten ja tunteiden analysoimisesta samassa
asemassa olevien ihmisten kanssa. Vertaistukiryhmän tavoitteena on keskustella keskenään
vastavuoroisesti sekä luottamuksellisesti. Vertaistutorointia on mahdollista kohdistaa omaan
organisaatioon, taikka muiden yritysten kollegoiden kanssa. (Paasivaara 2010, 138.)
Työhön useimmiten liittyy halu sitoutua; tuntee kuuluvansa ryhmään. Johtajan roolissa ole-
valla on iso panoksensa pitää työntekijät sitoutuneina työhön. Esimerkkikeinoja sitoutami-
seen ovat työilmapiirin viihtyvyys, palkitseminen ja motivointi. Työyhteisön muiden jäsenten
on helpommin velvoituttava tehtäviin ja sitä kautta pitää liekki yllä, jos johtaja näyttää vah-
vaa esimerkkiä. Johtajan avoimuus luo luottamusta ja luottamus pohjaa mahdollisuuksia. Työ-
yhteisö on vilpittömä, mikäli työntekijät voivat tuntee olonsa hyväksytyksi. Tunnetiedoilla ja -
taidoilla on aineksia johdattaa työntekijät ja sitä kautta yhtiö kokonaisuudessaan menestysta-
rinoihin. (Kaski & Kiander 2005, 25.)

Työelämässä tunteita ei voi vältellä. Työ-minä saattaa olla pidättyväisempi, mutta esimerkiksi
työssä kehittyäkseen ja tavoitteiden saavuttamiseksi on tunteiden voima tarvittavaa. Haluttu
kehittyminen on vaarassa jäädä puolitiehen, jollei ihminen saa kohdata työtä myös emotio-
naalisesti. Tunteet ovat lakkaamatta läsnä; niitä koetaan, todistetaan, torjutaan ja niiden
myötä myös opitaan. (Isokorpi & Viitanen 2001, 53.) Terveen työyhteisön merkkejä voivat olla
esimerkiksi avoin ilmapiiri, riitatilanteista keskustelu, ongelmanratkaisukyvykkyys, motivaat-
ion esiintyminen, huumori, kepeys ja toimiva työyhteisökulttuuri. Edellä mainitut piirteet
voivat kieliä myös onnistuneesta johtajuudesta. Näitä kaikkia edellä mainittuja termejä yhdis-
tää läsnäolon aitous. (Paasivaara 2010, 90.)

Itsetuntemuksella vahvistaa henkilö omaa minäkartaansa ja näin on perillä paremmin omista ajatuksistaan sekä toiminnoistaan. Itsetuntemuksen syvin tarkoitus on tulkita omia tunteitaan ja sitä myöten myös hallita niitä sekä tutustua omaan itseensä. Johtamistyössä on varsin tarvittavaa tuntea itsensä, jotta voi vahvemmin johtaa muita ja näin tavoittaa halutut tavoitteet. Tämän päivän johtamiseen tarvitaan vankkaa arvomaailmaa ja eettistä perustaa yhdessä työyhteisön kanssa, jotta pysyminen mukana alati muuttuvassa ympäristössä olisi mahdollista. Johtajan roolissa toimitaan esimerkkinä. Käyttäytyminen ja asenne on oltava hallittua, sekä johtajan on oltava sopusoinnussa itsensä kanssa. Johtajan toiminta ja ajatusmaailma perustuu laadittuihin arvoihin, siksi ennenaikaiset johtamistyyylit ovat jäämässä historiaan. Nykypäivänä työyhteisössä arvostetaan enemmän johtajan ja alaisten yhteishengellistä tulosten tavoittelua ja empaattista vuorovaikutusta, kuin mustavalkoista määräämistä ja kontrolloimista. Johtajan roolissa oleva henkilö voi esimerkiksi kysyä itseltään; millaisia arvoja ja periaatteita itselläni on, ja miten liitän ne ohjaamaan työtäni? Millaisena näen itseni? Millaisena näen alaiseni? Miten haluan kohdella heitä? Kysymyksiä ja kokemuksia olisi hyvä esittää ja vertailla myös muiden johtajien kanssa. (Paasivaara 2010, 18 - 20.)

Hyvä esimies on paitsi omien kykyjen, mutta myös toimivan työyhteisön ansiota. On helpompaa johtaa motivoitunutta ja avointa työryhmää. Tunteista puhuminen työpaikalla on ollut esillä viime vuosina. Ihmisen on luonnollista kantaa tunteensa kotoaan mukaan työpaikalle ja sitä on työstetty, ettei niitä tarvitsisi piilottaa ja kaivaa ne taas esille kotimatalla. On kuitenkin tarpeellista huomioida, ettei tunteiden purku ota liian suurta osaa työpäivästä. Älykäs esimies ymmärtää myös työssä tarvittavan sosiaalisen näkökulman ja tämän vuoksi työntekijöiden olisi esimerkiksi luontevaa tulla kertomaan, miltä työ tuntuu sekä jos elämässä on poikkeava tapahtuma, joka saattaa ilmetä tunteen tai sanattoman viestinnän kautta myös työpaikalla. Tunteet eivät koskaan valehtele, ja ne pitää oppia hyväksymään, olivatpa ne hyviä tai negatiivisia. (Kangasluoma 2019.)

Leena Paasivaara kirjassaan (2010, 50) kuvaa mainiosti johtajan tarpeesta tehdä inventaario oman mielen kanssa suhteessa omaan johtamistyöhön. Sitä voi avartaa esimerkiksi esittämällä itselle kysymyksiä; Mikä johtamistyössäni on mukavaa? Entä inhottavaa tai ahdistavaa? Minkälaista muutosta toivon työhöni? Missä työtehtävissäni olen epävarma? Mikä on bravuurini? Mitä arvostan eniten työssäni? Useimmiten yksinkertaisillakin kysymyksillä saadaan laajempi vastaus ja ajatus raskuttamaan. Perusteellisella pohjatyöllä on taas varmempi ottaa suuntaa kohti parempaa itsetuntemusta ja ennen kaikkea johtamistyötä.

Johtajan tehdessä töitä paineen alla ja esimerkiksi kiireessä, häneltä todella mitataan stressinsietokykyä. Se määrittää todellisen tunneälyprofiilin, sillä ilman stressinhallintataitoja on johtamistyössä vaarassa ajautua haasteisiin ja sitä kautta suurempiin ongelmiin. (Jabe 2017, 237.) Ja vaikka tässä alleviivataankin johtajan haluttuja ominaisuuksia, ei se tarkoita, että johtajan tulisi olla ihmissuhdeasioiden mestari. Hänen persoonansa saattaa pitää sisällään

myös vajavuuksia ja puutteita johtajan saappaisiin astuessa. Ja niillä sosiaalisilla älyköilläkin on kolikon kääntöpuolensa persoonassa; alan guruillakin on risuja kasoissaan. Kaikilla ihmisillä on oleellisesti jonkunlainen käsitys itsestään johtajana. Toisinaan se käsitys saattaa olla puutteellinen, jolloin ihminen ei ole tietoinen kaikista ominaisuuksistaan, eikä kykene näkemään itseään muiden silmin. Menestyshaluinen johtaja kuitenkin tahtoo kehittää ja kasvat-
taa itseään työyhteisön mukana. (Paasivaara 2010, 68.)

3 Tunneäly työelämässä

Organisaatioiden henkilöstön kehittämiseen on tänä päivänä useita kehitys- ja koulutusohjelmia. Koulutusohjelmien avulla tähdätään esimerkiksi kaivamaan esiin henkilöstön parempaa itsetuntemusta ja sitä kautta rikkaampaa ymmärrystä itseä ja toisia kohtaan. Jos koulutus- ja kehitysohjelman kautta saataisiin nostettua tunneälyosamäärää vaikka pienelläkin volyymilla, vaikuttaisi se mahdollisesti myös myönteisesti yksilöiden vaikutuspiirissä oleviin muihin ihmisiin ja toimintoihin. (Kets De Vries 2007, 12.)

Pelastusalalla tunneälykkyyden yhden päätekijän, empatian, näyttäytymisen taustalla saattaa vaikuttaa tieto siitä, että useimmiten kun pelastushenkilökunta on kohteessa hälytettynä, on jotakin vakavia onnettomuuksia, henkeä uhkaavia loukkaantumisia tai traumaattisia tapahtumia tapahtunut. Pelastustilanteissa vaaditaan äkillinen tilanteen katsaus ja tilannetaju. Pelastushenkilökunnan on kyettävä asettumaan uhrien sekä omaisten asemaan ja priorisoida autettavat. Pelastustilanteiden ollessa stabiilimmat, on huomioitava mahdolliset omaiset, lähisukulaiset ja naapurusto. On kyettävä tarvittaessa onnettomuuspaikalla heti tarjoamaan henkistä tukea ja olkapäätä uhreille taikka omaisille. On osattava pitää oma pää kylmänä tilanteesta riippumatta ja ottaa vastaan onnettomuustilanteesta johtuva omaisille tai uhreille syntynyt mahdollinen suuttumus, suru, viha tai traumakokemukset. Pelastustyöntekijän on oltava valmiina auttamaan ketä tahansa ja missä tahansa tilanteessa. (Sutelainen 2019.)

3.1 Tunneäly kilpailutekijänä

Manfred Kets De Vries s. 1942, on hollantilainen palkittu tiedemies, professori ja psykoanalytikko, joka on kuuluisa runsaasta paneutumisestaan johtajuuteen, henkilöstöön sekä muutoksiin organisaatiossa. Hän väittää vuonna 2007 kirjoittamassaan kirjassaan, että tänä päivänä organisaation kilpailukykyinen erottautuminen muista on nimenomaisesti tunneälykkyyden taso henkilöstössä. Hänen mukaansa organisaatiot, joissa sosiaalinen älykkyys ja itsetuntemus ovat korkealla ja tavoiteltuna ominaisuutena, on heillä merkittävämmät mahdollisuudet olla

arvostettu, sekä toimia luovana ja innovatiivisena edelläkävijänä jälkitekollisessa yhteiskunnassamme. (Kets De Vries 2007, 10.)

Työyhteisön henkinen pääoma on yritysmaailman tiukentuvassa kilpailussa läpimurtoasemassa. Henkisen pääoman taso on riippuvainen yhteisistä tunnetaidoista ja siitä syntyvästä tunneilmastosta. Jos yhteisön ilmapiiri on kireä; työntekijät eivät ole vuorovaikutuksessa, on siten väistämätöntä, että yhteinen kapasiteetti kärsii (Goleman 1998, 342). Työpaikoilla painotetaan olemaan korrektisti ja ajattelemaan soveliaasti. On myös yhtä tärkeää, että annetaan sijaa tunteille ja tunteiden ilmaisuille, kuten; kiireestä syntyvälle luovuudelle ja ripeämmälle toiminnalle, ärtymyksen aiheuttamalle neuvokkuudelle ja ilosta syntyvälle tasapainoisuudelle ja vapaudelle. Tunnetaitoinen työyhteisö on koko organisaation valttikortti sekä kilpailukyvykkyys, joka näkyy niin sisällä kuin ulkopuolellekin. (Goleman 1998, 103.)

Monitahoisessa työyhteisössä on huomioitava tunteiden voimavirta. On ihmisiä, jotka antautuvat tunteiden vietäväksi ja käsittävät tunteidensa syntyvän muiden käyttäytymisen taikka toiminnan takia. Tunneälykäs ihminen ei ajattele noin, vaan kykenee olemaan omien tunteidensa herra ja ymmärtämään, että oma mieli synnyttää tunteet. Oma tulkinta, reaktio ja persoonallisuus tapaukseen on tunteiden lähde. Tosiasia on se, että harvoin ihmiset voivat vaikuttaa milloin tunteet ilmaantuvat; omakohtainen tulkinta ja tunteiden sovittaminen reaktioon ovat avainasemassa. Itsensä tunteva ihminen on kykenevä myös säätelemään tunteidensa kestoja. (Jabe 2017, 240.)

Työyhteisössä tunneälykkäät työntekijät erottautuvat myönteisillä hengenluonti ja -ylläpito taidoillaan. Yhtä lailla tunneälyä voidaan kutsua myös tilanneälyksi, jossa aistiherkkyys on jatkuvasti koholla. Tunne oleellisesti kuuluu älykkyuden kokonaisvaltaisuuteen ja työntekijät, jotka kykenevät tunteen ja älykkyuden tiedostamiseen ja sitä kautta tasapainoon, ovat koko työyhteisön resursseja sekä suunnan näyttäjiä. (Isokorpi & Viitanen 2001, 60 - 61.)

Itsearviointilla on suora yhteys vuorovaikutteiseen palautejärjestelmään, joka toimii laadukkaana lähtötilanteen selvittäjänä johtajalle. Palautejärjestelmään sisältyy kyky antaa ja ottaa vastaan hyödyllistä palautetta; myös niin kutsutut kehityskeskustelut ovat myös osana. Prosessi kertoo johtajalle kuin muulle henkilöstöllekin yrityksen toiminnan kokonaisvaltaisesta tilanteesta ja tuloksellisuudesta. Syvä itsetulkinta voi avustaa johtajaa vielä vahvempaan johtaja-asemaan ja lujittaa omia ura- ja kehitysmahdollisuuksia. Itsetulkinta edesauttaa henkilöä jäsentämään epäkohtia ja liittämään itsearviointiin tunne-elämän ja itsetuntemuksen. (Paasivaara 2010, 116.)

Arvostuksen ja toisten ihmisten kunnioituksen tulee näkyä etenkin työkuulttuurissa. Arvokkaaksi tunteminen on ihmisen perustarpeita. Johtajan pätevällä esikuvalla kyetään luomaan toimintakuultuuri työyhteisön kesken, jossa säädökset ja rajat ovat tiedossa ja ennen kaikkea työntekijät kokevat olevansa tärkeitä ja ymmärrettyjä. (Paasivaara 2010, 60.)

Avoimuus on ratkaisevaa, sillä tunteiden ilmaisuun ja havaitsemiseen liittyy yleisesti myös tarpeita. Useimmiten tunteiden ymmärtäminen ja tiedostaminen tapahtuu ilman sanoja. Tunteita näytetään fyysisin reaktioin. Ne saatetaan aistia kasvoissa, käyttäytymisessä, eleissä ja äänensävyssä. Ihmiset eivät tyypillisesti kerro tunteistaan sanallisesti, vaan ne välittyvät vastaanottajalle sanattomilla keinoilla kuten ilmeillä ja sanavalinnoilla. (Paasivaara 2010, 77.)

Omasta hyvinvoinnista ja muiden jaksamisesta huolehtiminen on jo turvallisuuskysymyksen työpaikalla. (Goleman 1998, 329). Tunneäly on kykyä tulla toimeen itsen ja muiden kanssa. Älykkyydosamäärällä sen sijaan mitataan muiden lahjojen ja kykyjen yhteistulos. Tunneälykäs tajuaa mikä kanssakäymisessä on sopivaa ja mikä ei. Tunnetaitoinen organisaatio voidaan katsoa myös harmoniseksi, eli sopusointuiseksi. Harmonian puitteissa, on jokaisella työntekijällä pätevyys käyttää ja esittää omia taitoja eduksi tavoitellessa maksimaalisia tuloksia. Yhteistyöhaluinen työntekijä on myös osatekijä tehokkaaseen toimintaan ja tuottavuuteen. Sopusointuisessa yhteisössä vallitseva tunnelma on rehellinen ja luottavainen, jossa jokainen on kykenevä tuomaan omat ominaisuutensa ja lahjakkuutensa julki. (Goleman 1997, 201 - 202.)

Organisaatio koostuu useista rakenneosista. Sisäisiä osatekijöitä, kuten työntekijät, esimiehet, työn sisältö, ammattitaito ja asiantuntijuus ovat kaikki kilpailukyvyiksi mainittavia tekijöitä. Kaikkea näitä voi siis kasvattaa vahvemmiksi. Henkilöstön tunnetaitoja pystytään halutessa kehittämään ja näin kyetä rakentamaan työyhteisön ylle harmoninen työnhenki. Työyhteisön kehittyneet tunnetaidot johtavat vallitsevaan välittämiseen; turvallisuuden tunteeeseen. Ilmapiirin ollessa vilpittön, myös luovuus pääsee valloilleen. Tunneosaamisella on myös positiivista vaikutusta työyhteisön kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin sekä työpanokseen ja sitä kautta pysyvyyteen. (Isokorpi & Viitanen 2001, 244.)

Jos kokonaisesta työyhteisöstä puuttuu täysin tunneälyä, näkyy se mahdollisesti työntekijöiden huolimattomuutena, välinpitämättömyytenä ja jopa työpaikan vaihtamisena. Tuon kaltaiset negatiiviset vaikutukset näkyvät väistämättä yrityksen tuotannossa ja näin ollen tuloksissa. Johtaminen sydämellä käsittää neuvokkuutta, kuuntelemista ja kannustamista, yhteistyötä ja avoimien viestintäkanavien luomista - siis sosiaalisen älykkyyden perusteita. Tunnetaitojen tuominen työyhteisöön motivoittaa sekä edesauttaa henkilöstön yhteisymmärrystä ja yhteistyökyvykkyyttä. Niin kuin yksityiselämän puolella, myös työelämässä toisten tunteiden ymmärtäminen, oikeudenmukaisiin päätöksiin nojautuminen ja ristiriitojen järkevä ratkaiseminen ovat oleellisia ja elintärkeitä työn sujuvuuden kannalta. Idyllisessä ajatuksessa yrityksen johtajan ei tarvitse olla hallitsevassa asemassa, vaan yhteisymmärryksessä työntekijöiden kanssa toimia yrityksen palveluksessa ja näin luontevammin edetä haluttuihin tuloksiin. Tunnetaitojen esiintyminen työpaikalla sisältää myös rakentavan kritiikin antamisen, erilaisuuden suvaitsemisen sekä vaikutusvaltaisen suhdeverkoston luomisen ja ylläpitämisen. Perustellun palautteen antamisesta työntekijän on mahdollista tuntea itsensä tärkeäksi osaksi yritystä ja

saada varmuutta omasta työkuvastaan ja siitä, mitä itsestä odotetaan, mutta myös mahdollisesti rikastuttaa työtapaan jo ennestään. (Goleman 1997, 187 - 189.)

Työelämän haasteet ja jatkuva kansainvälinen yritysten tuloksellisuuden tavoittelu saattaa johtaa pitkälti ihmisten piteneviin työpäiviin, työaikojen tuottavuuden maksimoimiseen, työpanokseen ja sitä kautta työntekijöiden yksilöllisiin paineisiin. Työntekijöiden hyvinvoinnista huolehtiminen korostuu samalla mitalla. On tärkeää kyetä irrottautumaan työpäivästä, on tärkeää osata hallita stressiä ja on tärkeää osata myös tunnistaa itsestä, milloin on esimerkiksi uupunut, tai milloin tuntee tarvitsevansa keskusteluapua. Yhtä tärkeää on myös työntekijöiden tietää, mistä apu tarvittaessa on saatavilla ja ymmärtää saattaa itsensä avunlähteelle. Tunneälytaitojen harjoittaminen yksilö- ja yritystasolla voi olla avain näiden haasteiden ennaltaehkäisemiseen. (Saarinen 2007, 16.)

Yhteenvetona keskeisintä on tunnistaa tunnetaitojen huomattava merkitys ja niiden suotavuus myös työelämässä. Tunteet toimivat keskeisinä ihmismielen työkaluina, joiden avulla kohdata elämänkriisejä ja haasteita jokaisessa elämän tehtävässä. Työnteko voi olla elämää rikastava voimavara tai läpikuljettava päivittäinen suorite. Parhaimmassa tapauksessa työkavereista ja esimiehestä voi saada tukiverkoston ja ystävyyttä myös työn ulkopuolella. (Saarinen & Kokkonen 2003, 148.)

3.2 Tunneälyn mittaaminen ja kehittäminen

Tunneälyä ihmisissä on siis kytenyt esihistoriasta saakka, mutta sen tunnistaminen ja vaikutusten selvittäminen ovat alkaneet vasta viime vuosikymmenillä. Israelilainen psykologi ja tunneälyn tutkimisesta tutuksi tullut Reuven Bar-On, s. 1944, kehitti 1980-luvulla nimensä mukaisen The BarOn Emotional Quotient Inventory -testin, joka on maailman ensimmäinen pätevä tunneälykkyyttä mittaava testi. Testiä rakennettiin 17 vuoden ajan ja sen vakuuttavuus pohjautuu useihin aihepiiriin tutkimuksiin, käsitteen määrittämiseen sekä tutkimustyön tuloksiin. Testin syntyperä lähti tutkijoiden mietittyä kahta seikkaa; mistä johtuu, että jotkut ihmiset omaavat korkeamman henkisen tasapainon ja onnistuvat vielä ylläpitämään sitä läpi kaikkien elämäntilanteiden? Ja mikä on joidenkin ihmisten avain menestymiseen työelämässä ja muussa elämässä, kyseenalaistamatta heidän ÄO:n tulosta? Testi otettiin ensiksi käyttöön Amerikassa, jonka jälkeen sen käyttö levisi myös Eurooppaan ja Pohjoismaihin. Testin lähtökohta on selvittää tunnepuolen, sosiaalisuuden ja persoonallisuuden vahvuudet ja heikkoudet sekä henkilön taidot ja resurssit. Testiä voidaan toteuttaa mm. erinäköisissä valintatilanteissa taikka kehityskeskusteluissa tai -ohjelmissa. (Isokorpi & Viitanen 2001, 73 -74.)

Skandinaaveihin ja Aasiaan tunneäly testi EQ-i levisi ruotsalaisen psykologin Margareta Sjölundin ansiosta. Laajan kansainvälisen huomion myötä, testistä kehitettiin jo päivitetympi versio

vuonna 2011 ja tunneälymittarin uudistettu versio on käytössä ainakin 60:ssa maassa sekä suurissa yrityksissä, kuten Google ja Intel. (EQ Europe.)

EQ-i-testi on standardoitu, mutta sisältää myös vaihtoehdoisen sukupuoli- ja ikästandardoinnin; esimerkiksi lapsille on olemassa oma tunneälyä mittaava testi. Testauksen jälkeen on mahdollista kehittää tunneälytaitojaan harjoituksilla. Harjoitusten avulla yksilön kehitystä on olennaista seurata, sillä eheytyneempien tulosten odotetaan näkyvän selkeästi jo uudessa testauksessa. Tämä on poikkeavaa, sillä esimerkiksi perinteisen ÄO-testin tulos on kutakuinkin yleensä pysyvä. (Isokorpi & Viitanen 2001, 76.)

Tunteilla on mystinen, ihmistä ohjaava merkitys, eikä niiden saloihin voi löytää järkeenkäyviä vastauksia ulkopuolelta, vaan niistä ollaan itse vastuullisia (Tuominen 2018, 49). Tunteiden merkitys on olla osa reagointia tapahtuneeseen ja niitä ihmiset kokevat eritavoin. Osa ihmisistä *haluaa* kokea ja nauttia tunteen voiman, toisia tunteiden kokeminen saattaa pelottaa tai ahdistaa. Tunteet tuntuvat kuitenkin kehossa, halusi tai ei. Esimerkiksi pelko ja jännitys koetaan vatsassa tai jalanpohjissa, ilo ja innokkuus sydämen sykähdyksinä sekä hymylihaksissa, suru tai viha saatetaan kokea kehon tärinä ja hengityksen pidättämisenä. Tunteiden merkitys on siis väistämättömän suuri asia ihmisen elämässä ja jokapäiväisessä arjesta selviytymisessä. (Dunderfelt 2006, 61 - 62.) Tunteidenhallintaa ja itsetuntemusta voi harjoittaa, opiskella ja tutkia itsenäisesti. Kukaan ei ole seppä syntyessään ja jos tahdonvoimaa löytyy, voidaan ihmisestä kehittää varsinainen tunteiden käsittelyn asiantuntija. Mainittavaa on huomioida, ettei itse tunteensynty ole hyvä tai paha, vaan se on tärkeää, miten tunteet kohdataan ja mihin ne suunnataan. Tunnevoima johtaa päätöksiin ja ne voidaan tehdä harkitsemattomasti, ellei ole tietoinen omista tunneryöpyistä ja sen aiheuttajista. Tunnejohtamisen kulmakivi on se, että palveleeko tunne hyvää vai pahaa asiaa. (Paasivaara 2010, 86.)

On havaittu, että tunneälykkäillä työpaikoilla työskentelee sitoutuneempia ja motivoituneempia työntekijöitä ja siten sen on todettu kohottavan työsuoritusta ja hyväntuulisuutta (Saari-
nen & Kokkonen 2003, 141).

Tunnetaitoja voi kehittää paneutumalla ensi kädessä itsetuntemukseen, siinä henkilö pohtii omaa persoonallisuuttaan ja ulkopuolisten asioiden vaikutusta toimintaan ja ajatteluun. Eri-
laiset itsetuntemusharjoitukset auttavat henkilöä jäsentämään omat tunteet ja reaktiomallit. Myös itsehillintää voi opetella tunnistamalla itselle räjähdysherkät tilanteet, ja opetella tietoisesti välttämään jyrkkä tunnereaktio niiden kohdatessa. Mielen voi opettaa tuntemaan toisin. Näiden jälkeen on hyvä opetella tunnekäsitteitä; mitä tutummaksi tunnekartan perehdyttää itselleen, sitä helppolukuisempaa se jatkossa on. On edunmukaista asettaa tavoitteet ja seurata kehitystä. Jokainen yksilö on lahjakkain suorittamaan tunneprosessointia sekä ottamaan ohjat omista ominaisuuksistaan. (Isokorpi & Viitanen 2001, 134.- 137.)

Tunnetaitojen ja terveystiedon opetusta on lisätty peruskoulun lukujärjestyksiin vuodesta 2001. Terveystiedon tunneilla on peruskouluikäisille opetettu fyysistä ja psyykkistä terveyttä

ja niihin liittyviä tunteita. Opiskelemalla näitä asioita yhdessä opettajan kanssa, on pyritty lisäämään nuorten tietoa kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista ja sitä kautta tavoiteltu vähentämään pahoinvointia, epätietoisuutta ja jopa syrjäytymistä. Psykologian tohtori Marja Kokkonen kuvailee opetuksen sisältöä olevan nuorille taitoa tunnistaa ja nimetä omia tunteitaan ja sitä myöden oppia hallitsemaan tunnereaktioitaan. (Yle 2014.)

Työyhteisössä vallitsevat olosuhteet riippuvat pitkälti kohtaamisista ja niiden synnyttämistä tunteista. Tunteet koostuvat myös vuorovaikutuksesta ja ovat omiaan vaihtelulle. Vuorovaikutus on paljon laajempaa kuin vain kommunikointia. Vuorovaikutustilanteissa ilmenee tunteiden siirtymistä, aisteilla havaitsemista, ääneen sanomista sekä sanomatta jättämistä, jolla voi olla joskus jopa suurempi vaikutus. Vuorovaikutukseen vaikuttavat yhteinen keskustelun tavoite, itsetuntemus, avoimuus, toisen kiinnostus ja kunnioitus ja empatian piirteet; samaistuminen, ymmärtäminen, tukeminen. (Kaski & Kiander 2005, 99.)

Kaikista hyödyllisintä ihmisen tunne-elämässä, on löytää järjen ja tunteiden tasapaino. Niin työntekijänä, kuin muissa elämänrooleissa myönteisen elämänasenteen löytäminen, hyväksyminen ja jakaminen takaa yhteistä hyvää. Ilman näitä; rakkautta ja empatiakykyä olisi eläminen maapallolla vain jatkuvaa hyötysuhteiden kalastelua. Silti, negatiivisia tunteita ja nk. huonoja päiviä ei sovi haudata, niistä voi asennoitua oppimaan ja kehittämään itseään vieläkin suuremmaksi tunneosaajaksi. Negatiivisten ja jännitteitä aiheuttaneiden tunteiden muinainen tarkoitus on auttaa ihmistä tunnistamaan vaaran tai ongelman sekä auttaa häntä selviytymään vaarallisista tilanteista. Vuosien saatossa on opittu kuitenkin käsittelemään negatiivisia tunteita enemmän. (Tuomi & Sarajärvi 2014, 367 - 368.)

”Mitä älykkäämpi ihminen on, sitä omaperäisempänä hän pitää muita. Lahjattoman mielestä kaikki ihmiset ovat samanlaisia” - matemaatikko Blaise Pascal (Paasivaara 2010, 58).

4 Haastattelututkimus

Kysely oli Google Forms -pohjalle laadittu ja se lähetettiin Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen henkilöstön työsähköpostiin, sekä julkaistiin myös Facebookissa Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen henkilöstön suljetussa työsuojelu ja tasa-arvo -ryhmässä. Kysely oli avoinna ajalla 20.3. - 27.3.2019. Päivämäärissä sekä kyselyyn menevässä ajassa otettiin huomioon palomiesten tavallisesta poikkeava työrytmi sekä työtilanteiden äkillinen synty.

4.1 Tulokset

Kysely lähetettiin noin 400:lle työntekijälle ja siihen vastasi 75 pelastusalan työntekijää. Avoiimeen kysymykseen vastauksia saatiin 28:lta henkilöltä. Kyselyssä oli kymmenen kysymystä, avoimia kysymyksiä yksi. Vastausvalintavaihtoehdot olivat neljässä kysymyksessä lineaarinen

asteikko ja lopuissa viidessä kysymyksessä vastausvalintaruutu.

Kuviossa yksi näkyy ensimmäinen kysymys. Vastausvalintavaihtoehto oli lineaarinen asteikko; Ei yhtään tärkeää, hiukan tärkeää, tärkeää, melko tärkeää tai todella tärkeää. Taulukosta voi helposti todeta suuren henkilömäärän valinneen vastaukseksi ”todella tärkeää” (60%) tai ”melko tärkeää” (34,70%). Tärkeäksi sen koki 4% vastanneista ja hiukan tärkeäksi 1,30%. On tulosten perusteella selkeää, että empaattisuus koetaan arvokkaaksi sekä tarvittavaksi, kun huomioidaan pelastusalan työntekijöiden mm. palomiesten, ensihoitajien sekä sairaankuljettajien moniosainen työnkuva. Tuloksien perusteella suurin osa näkee empatian tärkeänä osana päivittäistä työtään pelastusallalla, joka saattaa johtua esimerkiksi ihmistyypistä ja persoonista, jotka alalle ylipäättään hakeutuvat. Monelle auttamisen halu voi tuntua kutsumukselta. Yleisesti ottaen työnteko empatiakyvyn kera voi tuntua vaivattomammalta, koska hoitotyö on varmasti helpompaa, kun osaa asettaa potilaan tai omaisen asemaan. Kuitenkin pieni osa vastaajista koki, ettei empaattisuus ole niin kovin tärkeää. Tulos saattaa kertoa esimerkiksi kyynistymisestä työtä kohtaan. Toisaalta taas, voiko mahdollinen kyynisyys pohjautua itsensä suojaamiseen liialliselta tunnekuormalta ja siitä seuraavilta todennäköisiltä haittavaikutuksilta?

Pelastushenkilökunnalla näyttäytyvä myötätunto voi olla tarpeenmukaista, sillä henkilökunta tavallisesti hälytetään työtehtävään jonkin kriittisen tarpeen vuoksi. Tilanteissa vaaditaan sekä harkintakykyä että määrätietoisuutta ja henkilökunnan on kyettävä priorisoimaan apua tarvitsevat, jonka jälkeen tukea on tarjottava mahdollisille omaiselle ja muille paikallaolijoille. (ks. 3.)



Kuvio 1 Empatian tärkeys

Kyselyn toinen kysymys liittyi myös empatiaan ja sen mahdolliseen esiintyvyyteen. Siinä kysyttiin; Miten empatia mahdollisesti näkyy työssäsi? Vastausvalintamahdollisuus oli avoimen tekstin muodossa ja vastauksia saatiin 28 kappaletta. Vastaukset ovat luokiteltu omiin luokkiinsa ja vastaukset esittäytyvät suurin lainauksin.

Asiakkaan tilanteeseen asettuminen, 8 vastausta

”Potilaan kohtaamisessa kyky asettua potilaan asemaan, avun tarve ja itsenäiseen toimintaan pystyminen.”

”Kykyinä kiireenkin keskellä käydä oikeaa dialogia. Ymmärtää käyttäytymisessä tapahtuvia muutoksia asettua toisen asemaan ajatuksella, ”mitä jos minulle sattuisi” menemättä kuitenkaan liikaa tunteen syvyyteen mukaan.”

”Empaattisuus auttaa ymmärtämään, miksi apua on soitettu, vaikkei varsinaista henkeä uhkaavaa hätää olisikaan.”

”Kohtaan päivittäin työssäni sairastuneita, vammautuneita tai henkisesti järkyttyneitä ihmisiä.”

”Potilaita kohtaan olen joskus kokenut empatiaa. Nykyään hyvin harvoin.”

”Työskentelen ammatissa, jossa on tärkeä taito osata asettua toisen ihmisen asemaan. Asiakkaan/potilaan tunne turvallisuudesta sekä mahdollisimman hyvä vointi tilanteessa kuin tilanteessa on mahdollista saavuttaa empatiakyvyn avulla. Esim. potilas ambulanssissa, omaisten kohtaaminen henkisesti raskaissa tilanteissa. Hyvä yhteishenki on myöskin pelastusalalla tärkeää: yhteen hiileen puhaltamalla saadaan aikaan paras mahdollinen tulos.”

”Inhimillisuus ja toisten ymmärtäminen.”

”Silmiin katsomalla, ystävällisillä eleillä, hymyilemällä...”

Asiakkaan tunnetilan ymmärtäminen, 7 vastausta

”Etenkin ensihoidossa näkee ihmisiä, joilla menee huonosti syystä tai toisesta. Surua ja epätoivoa näkee ihmisissä, jotka ovat menettäneet omaisuutensa, omaisen tai sairastunut vakavasti. Lapsen/nuoren kuolema koskettaa ja omaisten suru voimistaa kokemusta. Kokemusta voimistaa myös se onko omassa lähipiirissä saman ikäisiä henkilöitä.”

”Ymmärrän miten itselle rutiininomainen tilanne on asiakkaalle ainutkertainen ja ehkä pelottava/ahdistava.”

”Kohtaamme paljon ikäviä kohtaloita. On tärkeä olla empaattinen.”

”Jokaisella potilaalla on omanlaisensa asteikko, jolla käsittelee traagisia asioita. Pitää ymmärtää, että toisille itsestä pieneltä tuntuva asia on maailman suurin ja traumaattisin.”

”Potilaiden kokema fyysinen/henkinen kipu, ahdistus, pelko, menetys jne., heidän asemaan asettuminen, heidän ymmärtäminen.”

”Kuuntelemme potilaiden huolia ja vaivoja, olivatko todellisia tai ei, kohtaamme kaikki yksilöinä ja tarjoamme empatiaamme kaikille tuomitsematta.”

”Ymmärryksestä potilaan tilasta, ymmärrys siitä, että se mikä meistä ammattilaisena voi tuntua hyvin vähäiseltä voi potilaalle/omaiselle olla hyvin ainutkertainen ja pelottava tilanne.”

Työyhteisössä tukeminen ja kannustaminen, 3 vastausta

”Työkaverin tukeminen. Potilasta hoidettaessa, ymmärrys hänen ongelmistaan.”

”Työyhteisöllisyyden ylläpito, asiakkaat ovat meidät kohdatessaan joutuneet poikkeavaan ja ainutlaatuiseseen tilanteeseen elämässään, joka aiheuttaa pahaa mieltä, kiukkua ja huolta omasta tai läheisen terveydestä. Usein päihteet mukana lisäämässä asiakkaiden tunnemyllerystä, jolloin omien tunteiden hallitseminen ja tunteminen on isossa osassa, samoin kuin että ymmärtää mitä asiakas on käymässä läpi ja miksi käyttäytyy niin kuin käyttäytyy.”

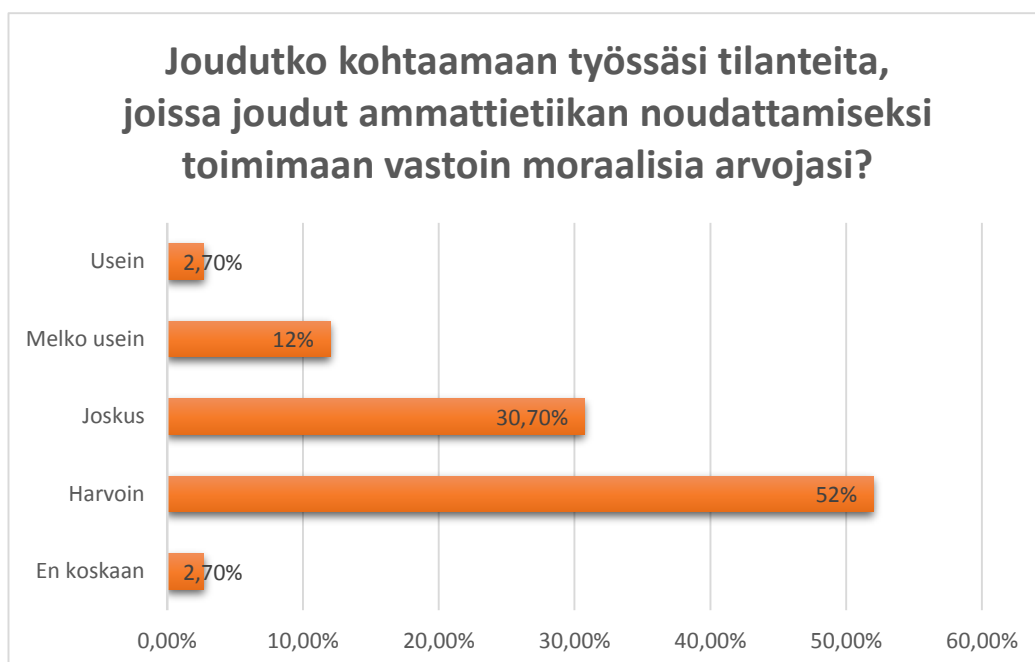
”Esimiehenä toimiminen vaatii sitä, että pystyy jatkuvasti aistimaan muiden tunnetiloja. Työ on vain yksi osa ihmisten elämää, mutta siinä suoriutumiseen vaikuttaa kaikki sen ulkopuolinenkin. Empatia synnyttää luottamusta ja työhyvinvointia.”

Kuviossa kaksi esitetään kyselyn kolmas kysymys, jolla avataan aihetta raskaiden työtilanteiden purusta. Vastausvalintavaihtoehtona oli lineaarinen asteikko; Ei yhtään tärkeää, hiukan tärkeää, tärkeää, melko tärkeää tai todella tärkeää. Suurin prosentuaalinen määrä on saatu vastaukseen ”melko tärkeää” (44%). Lähes yhtä suuri määrä on todella tärkeän kohdalla (40%). Vastauksista voi päätellä, että työntekijät kokevat raskaiden työtilanteiden purun lähes välttämättömäksi. On pääteltävissä, että työminästä irtaantuminen ja kotiminään astuminen halutaan tehdä kirkkain ajatuksin, jotta siirtyminen olisi vaivatonta. Vastaustuloksiin saattaa vaikuttaa myös työelämässä nykyisin enemmän huomiota saanut työntekijöiden henkinen vointi. Näin ollen voisi olettaa kynnyksen jälkipurkutilanteisiin olevan laskusuunnassa. Pieni osa vastaajista on kokenut henkisen jälkipurun hiukan tärkeäksi. Tämä tulos voisi johtua pelastusalan historian miehisestä ja sankarillisesta maineesta. Entiseen aikaan purkukeskusteluja on saatettu pitää vain ajanhukkana, tai niitä ei ole ollut lähes ollenkaan. Ennen, kun jälkipurkukeskusteluiden hyötyä on alettu tutkia, on myös mahdollisesta tunnekuormasta vaiettu ja se on saatettu vain hoitaa hautaamalla pois mielestä.



Kuvio 2 Työtilanteiden purku

Kolmannessa kuviossa esitetään kysymys ammattietiikan noudattamisesta. Vastausvaihtoehto on tässäkin lineaarinen asteikko, mutta termeillä ”usein”, ”melko usein”, ”joskus”, ”harvoin” tai ”en koskaan”. Tuloksista päätellen noin puolet vastaajista (52%) joutuvat harvoin tilanteisiin, joissa joutuvat toimimaan vasten henkilökohtaisia moraalisia arvojaan. Oletettavasti kuitenkin työtilanteita esiintyy, jolloin oma moraalinen arvoero eroaa toisistaan kuin ammattietiikka. Silloin kaivetaan esiin ammattiosaamiskysymys. Toki on myös keskeistä, että henkilön oma ajattelu- ja toimintamalli vaikuttavat vastaustuloksiin; joillain henkilöillä voi olla löyhemmät moraaliset arvorajat. Tuloksissa on otettava huomioon ylipäänsä terveydenhoito- sekä pelastus- alalla vallitseva puolueettomuus ja neutraali toiminta.



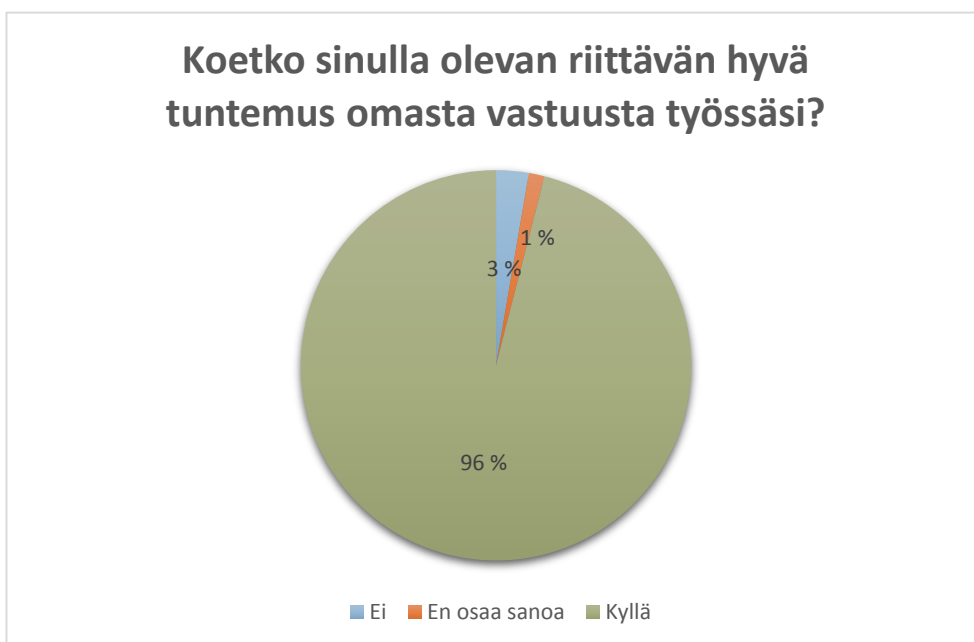
Kuvio 3 Ammattietiikan noudattaminen

Kuviossa neljä näkyy vastaustulokset ammatillisen potentiaalin kysymyksestä. Tässä vastausvalintaruutuina olivat ”kyllä”, ”en osaa sanoa” tai ”ei” ja vastaus tulos on selvennetty ympyräkaavioon. Tulosten perusteella ylivoimaisesti vastaajista, 92%, kokee, että tunnistaa henkilökohtaisen ammatillisen potentiaalinsa. Myönteinen tulos voi myös pohjautua faktaan, että itsessään jo pääsykokeet pelastuskouluun ovat rankat ja erittäin vaateliaat. Myös pelastusalan työntekijöiden fyysistä kuntoa testataan vuosittain erinäisin testein. Kielteisiä ja ”en osaa sanoa” -vastauksiin on tullut kumpaankin alhaiset neljän prosentin määrät. Näistä tuloksista voisi päätellä, että työntekijät tiedostavat osaamisen kokonaisvaltaisen ylläpitämisen tärkeyden, sekä osaamisen kehittämisen tärkeyden läpi työhistorian.



Kuvio 4 Ammatillinen potentiaali

Viidennessä kuviossa kysytään ammatillisesta vastuusta ja sen tunnistamisesta. Vastausvalintaruudet olivat ”kyllä”, ”en osaa sanoa” tai ”ei”. Tässä kysymyksessä lähes kaikki vastaajista, 96%, on vastannut myönteisesti. Vastaaajien perusteella on selkeää, että pelastusalalla vallitsee korkeatasoinen henkilökohtaisen ammatillisen vastuun tuntemus. On oletettavissa, että jokainen työntekijä tuntee tarkkaan omat vastualueensa ja on jonkinlaisen käskyvällän alaisena. Lähes yhtenäisestä tuloksesta voi päätellä, että pelastusalalla määrää tietynlainen ja opittu toimintamalli, jotka ovat kaikkien tiedossa. Kuitenkin pieni prosentuaalinen määrä vastasi kielteisesti kysymykseen. Tässä voisi ottaa huomioon ihmisten eritasoinen oppiminen ja osaamisen sisäistäminen. On oletettavaa joidenkin kokevan epävarmuutta asioissa, joissa saman opin saanut henkilö on täysin varma.



Kuvio 5 Ammatillinen vastuu

Kuviossa kuusi kysytään omista kehitystarpeista ja niiden tunnistamisesta. Vastausvaihtoehtoina oli ”kyllä”, ”en osaa sanoa” tai ”ei”. Tuloksena tässäkin on huomattavan suuri määrä vastannut myönteisesti. Tulos on puhutteleva ja herättää ajatuksia pelastusalan palautejärjestelmästä. Voisi olettaa, että palautejärjestelmä on toimivaa ja suorapuheista. Tuloksesta voi päätellä korkeatasoisesta kehitystarpeiden esille tuomisesta ja niihin tarttumisesta. Kesällä 2018 Suomen Palopäälystöliitto on käynnistänyt pelastusalan työntekijöille suunnatun hankkeen, joka suuntautuu henkiseen hyvinvointiin ja tunnekuorman ennalta varautumiseen. Lisäksi hankkeen tavoitteena on myös lisätä entisestään työntekijöiden tuntemusta henkisestä jälkihuollosta työpaikalla (ks. 2.2).



Kuvio 6 Kehittymistarpeet

Seitsemännessä kuviossa esitetään tulokset hyvinvoinnin ylläpidosta. Vastausvaihtoehdot olivat ”kyllä”, ”en osaa sanoa” tai ”ei”. Yli 80 prosenttia vastanneista kokee tuntevansa henkilökohtaiset keinonsa, joilla ylläpitää hyvinvointiaan.

Ylen aamu-tv:n haastattelussa projektipäällikkö Saku Sutelainen Suomen palopäälystöstöliitosta esitteli kesällä 2018 aloitetun hankkeen; Mental-Fire-Fit:n. Sutelainen kertoi itse alkaneensa pohtia henkisen hyvinvoinnin asioita kymmenisen vuotta sitten työskennellessä pelastusalalla, etenkin lääkäriambulanssissa ollessa. Hanketta lähdettiin pohjustamaan työnohjauksen ja kriisikouluttajien avulla eteenpäin. Lähtökohtana on pelastusalalla työskentelevien henkisen hyvinvoinnin kohentaminen sekä ylläpitäminen, ja työminästä irtautuminen. Myös olennaista on palautuminen työn tunneilmastosta ja työssä tapahtuneista tilanteista. Aiemmin painopisteenä on ollut lähinnä fyysisen toimintakyvyn ylläpito, mutta nyt hankkeen myötä halutaan myös kiinnittää huomiota ravintoon ja henkiseen tasapainoon. Hankkeen viejien tavoite on esitellä hanke jokaiseen Suomen 22:een pelastuslaitokseen. Projektipäällikkö Sutelainen kuvaa yhdeksi päämääräksi asettaa työntekijöille tunteen, ettei pidä hammasta purren pärjätä itsenäisesti, vaan työpaikoille voisi avautua avoimempi, suvaitsevampi ilmapiiri, jos asioista keskusteltaisiin, niitä käsiteltäisiin ja työtilanteet purettaisiin yhdessä. (Sutelainen 2019.)



Kuvio 7 Hyvinvoinnin ylläpito

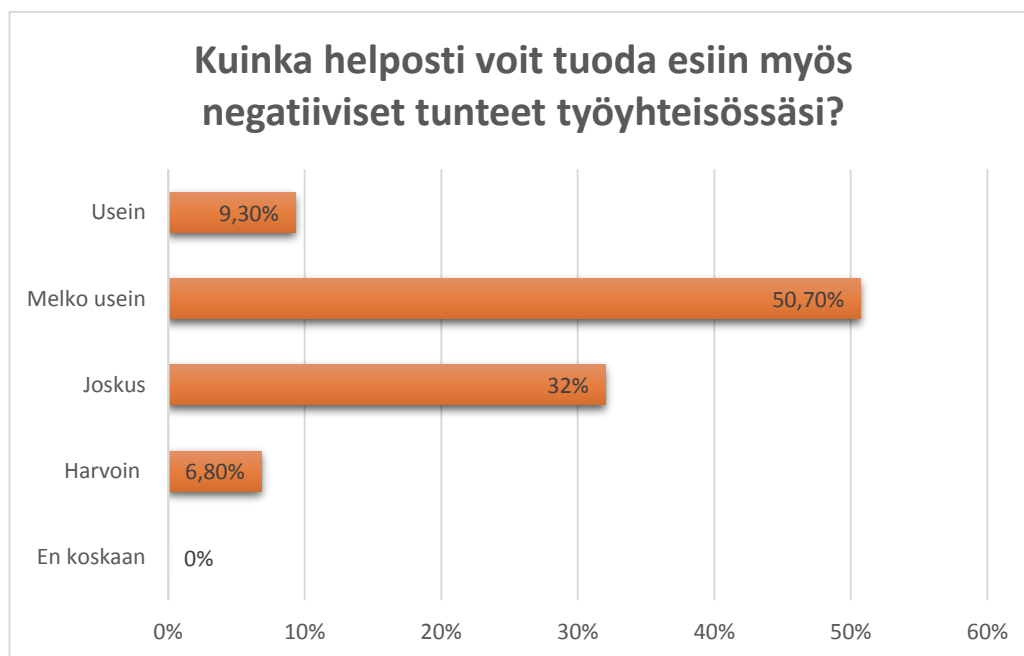
Kuviosta kahdeksan nähdään vastaustulokset työstä palautumiseen ja omien palautumiskeinojen tiedostamiseen. Vastausvaihtoehdot olivat ”kyllä”, ”en osaa sanoa” tai ”ei”. Tuloksissa esiintyy että 67% vastaajista kokee tuntevansa riittävät konstit työpäivästä palautumiseen. Lähes koko Suomen operatiivisessa työssä olevat pelastusalan ammattilaiset noudattavat 24-tunnin työaika. Työpäivän jälkeen on kolmen vuorokauden henkinen ja fyysinen palautumisaika, kunnes on palattava työriviin. Kuitenkin 17% vastaajista kokee, ettei tiedä mikä riittää työpäivästä palautumiseen. Tässä saattaa olla henkilökohtaisia eroja ja palautuminen saattaa olla riippuvaista myös työntekijän omasta elämäntilanteesta. Esimerkiksi työssä syntyneistä univeloista voi olla vaikeampi palautua niin hyvin kuin pitäisi, jos on kotona pieniä lapsia. Henkilökohtaiseen palautumiseen olennaisesti vaikuttaa henkilön ikä, fyysinen kunto ja muussa elämässä vallitseva tunneilmasto. Työyhteisössä voitaisiin työn vastapainoksi keksiä yhdessä keinoja työstä palautumiseen.



Kuvio 8 Työstä irtaantuminen

Kuviossa yhdeksän esitetään palkkikaavioin tuloksia työyhteisön avoimuuskysymykseen. Vastausvaihtoehdot oli lineaarinen asteikko termein ”en koskaan”, ”harvoin”, ”joskus”, ”melko usein” tai ”usein”. Vastanneista hieman yli puolet (50,7%) kokee, että työyhteisössä vallitsee avoimuus myös negatiivisia tunteita kohtaan. Kysymyksen vaihteleviin tuloksiin voi vaikuttaa työyhteisön erilainen ryhädynamiikka ja yhteishenki. On oletettavaa, että työryhmiä on useita ja hengeltään erilaisia. Henkinen potentiaali, avoimuus sekä henkilöiden omat ominaisuudet voidaan nimetä yhtenä ilmapiirin luojina. On persoonia, joille negatiivisista ja ikävistä asioista puhuminen on luontevampaa, kun toiset saattavat vierastaa ajatusta. Pelastusalan poikkeavasta työaikarytmistä johtuen työntekijät ovat tiiviisti yhdessä, joten olisi luonnollista kyetä tuomaan päivänvaloon myös negatiivisia asioita ja kokemuksia. Hyvää tunnelmaa on toki aina parasta pitää yllä, mutta ainainen teeskentely ja sulkeutuminen rasittaa pidemmän päälle ihmistä ja saattaa tehdä hänet väkimmäiseksi.

Työyhteisössä näyttäytyvä avoimuus on tärkeää, sillä yleensä tunteiden ilmaisuun liittyy myös tarpeita. Tunteita näytetään fyysisin reaktioin, mutta niiden havaitseminen ja ymmärtäminen tapahtuu usein ilman sanoja. Tyypillisesti tunteista ei puhuta, vaan ne osoitetaan. Eri tyylliset ihmiset näyttävät tunteitaan eri tavoin, mutta yleisesti niitä saatetaan aistia ilmeissä, liikkeissä ja äänensävyssä. (ks. 3.1.)



Kuvio 9 Työyhteisön avoimuus

4.2 Johtopäätökset

Kun aineistomateriaalit ovat koottu, on analysoinnin, tulkinnan ja johtopäätösten aika. Se on koko tutkimuksen ydin, joten sillä on suuri painoarvo koko tutkimuksessa. Ennen analysointia on tarkastettava mahdolliset virheet ja puuttuvat vastaukset. Toinen tärkeä seikka on vastausmateriaalin järjestäminen, tallennus ja mahdollisen analysointiohjelman valinta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 216 - 217.) Laadullisen tutkimuksen analysointiin ei ole olemassa tiukkoja rajoja tai säännöksiä, joten vaihtoehtoja ja näkemyksiä parhaimmasta tavasta on useita. Hirsjärven ym. (2007, 219) kirjassa kuitenkin mainitaan muutamia esimerkkejä analysointiin; tilastointi, teemoittelu, tyypittely, sisällönerittely, diskurssianalyysi ja keskusteluanalyysi ja luokittelu.

Laadullisen tutkimuksen aineistosta on tyypillistä löytää kiinnostavia seikkoja, joita tutkija itse ei ole tullut ajatelleksikaan. Siksi tutkimusta analysoitaessa, on alkuun tehtävä itselleen selväksi, mitkä tutkimusaineiston seikat ovat kaikista huomattavia ja mielenkiintoisia itselleen. Kiinnostavat seikat merkitään ja kootaan yhteen, lisäksi ne luokitellaan tai teemoitetaan, jonka jälkeen lähestyminen aineistoa kohtaan on johdonmukaisempaa. Kiinnostavasta teemasta syntyy siis kyseisen tutkimuksen tarkoitus; tutkimustehtävä. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 92.)

Kyselyn otanta oli siis 75 pelastusalan työntekijää. Yleisesti tulosten perusteella voi lopputulemaksi päätellä, että varsinkin työstä palautuminen ja työminästä siirtyminen kotiminään kaipaisivat korostettua huomiota. Tuloksista voi myös huomata, että vastaajat tietävät alalla olevasta ajoittaisesta henkisestä kuormasta ja ovat lähes yhtä mieltä sen purkamisen merkittävyydestä. Vastaajat ovat pääsääntöisesti hyvin perillä omista ammatillisista edellytyksistä. Tässä tuloksessa nähdään myönteisesti kahden vuoden kestävä intensiivinen koulutus alaa kohden.

Empaattisuuden osoittamisesta oltiin aika lailla samaa mieltä; työntekijät kokevat empatian tärkeäksi niin työyhteisössä kuin työtehtävissä. On toisaalta loogista, että alalle hakeutunut henkilö on jollain tasolla empaattinen persoona, sillä muiden ihmisten auttaminen on pelastusalan punainen lanka. Pelastuskouluun haettaessa on testejä fyysisestä kunnosta, mutta lisäksi henkinen vahvuus ja psyyyke tulee testatuksi. Näin ollen testit läpäisevällä henkilöllä on oltava jonkin asteen oman käyttäytymismallin tuntemus sekä ennakoimiskyky ja pohjatekijänä henkilöltä voi uskoa löytyvän ymmärrystä toisten ihmisten ajatustapaa kohtaan.

Tunneäly on laaja skaala tekijöitä, eikä kaikessa voi olla huippuosaaja. Kyselyn perusteella kuitenkin voi päätellä aiheen olevan kiinnostava. Työntekijät ja kyselyyn vastanneet ovat esittäneet kiinnostusta tutkimuksen tuloksia kohtaan. Se kertoo kyselyn herättäneen uteliaisuutta aihealuetta kohtaan ja kenties tiedonhaluisuutta nykytilanteesta.

4.3 Luotettavuus

Opinnäytetyöraportissa esiintyvä teksti on esitetty aiheisiin liittyvien lähdekantojen ja omien näkemysten, johtopäätösten ja analysoinnin pohjalta. Kyselytutkimuksesta hankittu tieto oli tutkimuksen tarkoitukseen sopivaa ja tutkimukseen sopivalta kohderyhmältä kerättyä, joten tulokset olivat todenmukaisia kyseistä tutkimusta varten. Raportissa kirjoitettu teksti on esitetty oman käsityksen perusteella eikä kenenkään muun. Haastattelukysymykset kohdennettiin valitulle joukolle, heille määritettiin mahdollisimman selkeästi etukäteen mitä kyselyssä haettiin. Kysymykset ovat jäsennetty puolueettomiksi, eikä niissä ole suoritettu tahallista johdattamista haluttuihin tuloksiin. Opinnäytetyön kirjoittaja ja tutkimuksen toteuttaja on analysoinut tutkimustuloksia neutraalin ajattelumallin mukaisesti. Kyselytutkimus oli ainutlaatuinen ja ensimmäinen luokassaan, mutta on tarvittaessa toistettavissa esimerkiksi jollekin toiselle Suomessa sijaitsevalle pelastuslaitokselle. Jatkon kannalta myös olisi mielenkiintoista tarjota työntekijöille itsetuntemusharjoitteita, jonka jälkeen he voisivat vastata kyselyn kysymyksiin uudelleen. Olisi kiehtovaa seurata mahdollisia vastausten muutoksia.

5 Kehitysideat

Tutkimuksen aikana on ilmennyt, että tunneälyyn tutustuminen on saanut vahvaa tunnustusta ja saanut jalan vahvasti oven väliin yritys- ja yksityiselämässä. Tunneälyllä on vahva yhteys sitoutumiseen ja voisi siitä jo puhua yhtenä henkilöiden ja organisaation menestyksen avaintekijänä.

Kyselyssä ilmeni henkilöstön vajavainen tuntemus omista palautumiskeinoista. Keinoja palautumiseen voitaisiin jakaa yhteisesti työyhteisön kesken. Työvuoron jälkeen työvuorolaiset voisivat myös kokeilla erilaisia palautumiskeinoja yhdessä, kuten urheilemalla. Työstä irtaantumiseen voisi luonnollisesti helpottaa yhdessä koettu hauska ja mieltä virkistävä keino, esimerkiksi avantouinti tai pikainen hikitreeni.

Jälkipurkutilanteiden merkitys voisi olla korostettuna vielä enemmän ja mahdollistaa se, aina kun sen tarvetta edes pohditaan. Voisi olla myös hyvä yrittää madaltaa kynnystä purkutilanteisiin, esimerkiksi käymällä niitä läpi luonnollisimmissa olosuhteissa kuten kahvipöydässä, tai yhteisessä vapaa-ajan hetkessä. Uudet työntekijät ja mahdolliset opiskelijat tulisi huomioida; heillä on luultavasti vähemmän kokemusta alasta ja työssä syntyneestä ajoittaisesta henkisesti kuormasta.

Henkilökohtaisia ammatillisia resursseja voisi koittaa tunnistaa ja harjoittaa itsetuntemustestien avulla. Tunnistamisen jälkeen on luontevampaa keskittyä haluttuun kehittymiseen. Esimiesten johdolla voitaisiin varmistaa, että työpaikalla vallitsee välitön ja hyväksyväinen ilmapiiri, jossa myös negatiivisia kokemuksia ja tapahtumia voidaan tuoda esille yhtä hyvin

kuin positiivisiakin. Jos esimerkiksi työyhteisön ilmapiiri on varautunut, rohkeneeko henkilö mainita omista tarpeistaan?

Myös esimiehille voitaisiin järjestää tarvittaessa esimerkiksi vertaistutorointia tai kehityskeskustelutilanteita, joissa painopisteenä olisi esimiehen roolissa syntyvä mahdollinen paineiden purku ja kokemusten jakaminen.

Kiehtovaa on ajatella, ettei ihminen koskaan ole täysin valmis; hän voi aina oppia uutta elämästä ja ennen kaikkea itsestään. Toisinaan tuo tuntuu helpottavaltakin ajatukselta.

Lähteet

Painetut

Dunderfelt, T. 2006. Voimavarana itsetuntemus. Helsinki: Gummerus Kirjapaino.

Goleman, D. 1997. Tunneäly, lahjakkuuden koko kuva. Suomentaja Kankaanpää, J. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Goleman, D. 1998. Tunneäly työelämässä. Suomentaja Kankaanpää, J. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13.painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Isokorpi, T. & Viitanen, P. 2001. PRO - Tunnevoimaa! Tampere; Tammi.

Jabe, M. 2017. Erialaisten ihmisten johtaminen. Viro: Meedia Zone (Kauppakamari 2017?)

Kaski, S. & Kiander, T. 2005. Tunnejohtajuus, kuuntelua ja vaikuttamista. Helsinki: Edita.

Kets De Vries, M. 2007. Johtaja terapeutin sohvalla. Lisää tunneälyä organisaatioon. Suomentaja Liljamo, R. Helsinki: Edita.

Ojanen, M. 2014. Tunne vai järki, polkuja viisaisiin valintoihin. Porvoo: Bookwell.

Paasivaara, L. 2010. Itsensä kokoinen johtaja - itsetuntemus työyhteisön voimavarana. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Saarinen, M. 2003. Tunneällyn ja itsetuntemuksen työkirja. 2.painos. Juva: WSOY.

Saarinen, M. 2007. Tunneälykäs esimiestyö. Esimiesten kykypohjaisen tunneälyosaamisen laadullinen kuvaaminen ja määrällinen mittaaminen. Helsinki: Edita Prima.

Saarinen, M. & Kokkonen, M. 2003. Tunneäly - Kohti kokonaista elämää. Juva: WSOY.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Hansaprint.

Tuominen, C. 2018. Johda tunteita, menesty työelämässä. Helsinki: Tammi.

Sähköiset

EQ Europe. Taustaa. Viitattu 1.4.2019.

<http://eqeurope.com/finnish/>

Helsingin kaupunki, pelastuslaitos. 2018. Pelastuslaitoksen esittely. Viitattu 11.12.2018.

<https://www.hel.fi/pela/fi/esittely/>

Laura Kangasluoma. 2019. Empatia voi olla katastrofaalista, sanoo tutkija tunteista työpaikalla. Viitattu 29.4.2019

<https://www.kauppalehti.fi/uutiset/empatia-voi-olla-katastrofaalista-sanoo-tutkija-tunteista-tyopaikalla/c98c35ec-90c8-46bd-9533-b5577bb5da94>

Pelastustoimi. 2019. Pelastuslaitokset. Viitattu 9.4.2019.

<http://pelastustoimi.fi/pelastustoimi/pelastuslaitokset>

Wikipedia. 2017. Moniälykkysteoria. Viitattu 4.12.2018.

https://fi.wikipedia.org/wiki/Moni%C3%A4lykkysteoria#Seitsem%C3%A4n_eri-laista_%C3%A4lykkyiden_lajia

Yle. Aamu-tv. 2019. Henkinen tasapaino pelastusalalla. Viitattu 30.4.2019

<https://areena.yle.fi/1-4573823?autoplay=true>

Yle. Heidi Sommar. 2014. Päivitetty 2016. Tunnetaidot rantautuivat opetukseen. Viitattu 28.3.2019.

<https://yle.fi/aihe/artikkeli/2014/03/11/tunnetaidot-rantautuivat-opetukseen>

Julkaisemattomat

Saarinen, M. 2014. Yle.fi / Elävä arkisto. Äly sai haastajan tunneälystä. Julkaistu 31.1.2014, päivitetty 11.3.2014.

Sutelainen, S. 2019. Yle.fi / Ylen aamu-tv. Haastattelu. Henkinen tasapaino pelastusalalla. Julkaistu 26.4.2019.

Kuviot

Kuvio 1 Empatian tärkeys.....	25
Kuvio 2 Työtilanteiden purku	28
Kuvio 3 Ammattietiikan noudattaminen	29
Kuvio 4 Ammatillinen potentiaali	30
Kuvio 5 Ammatillinen vastuu.....	31
Kuvio 6 Kehittymistarpeet.....	32
Kuvio 7 Hyvinvoinnin ylläpito	33
Kuvio 8 Työstä irtaantuminen	34
Kuvio 9 Työyhteisön avoimuus	35

Liitteet

Liite 1: Haastattelukysymykset.....	44
-------------------------------------	----

Liite 1: Haastattelukysymykset

1. Kuinka tärkeäksi koet empatian päivittäisessä työssäsi?
2. Miten empatia mahdollisesti näkyy työssäsi?
3. Koetko työtehtävien ja -tilanteiden henkisen purun yksilöllisesti ja ryhmässä tärkeäksi?
4. Joudutko kohtaamaan työssäsi tilanteita, joissa joudut ammattietiikan noudattamiseksi toimimaan vastoin moraalisia arvojasi?
5. Koetko sinulla olevan riittävän hyvä tuntemus ammatillisesta potentiaalistasi?
6. Koetko sinulla olevan riittävän hyvä tuntemus omasta vastuusta työssäsi?
7. Koetko tunnistavasi omat tarpeesi kehittyä?
8. Onko sinulla tiedossasi tavat, joilla ylläpidät kokonaisvaltaista hyvinvointiasi?
9. Onko sinulla tarkka tuntemus siitä, mikä riittää sinulle palautuaksesi työpäivästä?
10. Kuinka helposti voit tuoda esiin myös negatiiviset tunteet työyhteisössäsi?